



Utilisation du générateur de rapports historiques des appels d'IP Office

© 2021-2022, Avaya Inc.
Tous droits réservés.

Avis

Toutes les mesures nécessaires ont été prises pour garantir l'exactitude et la pertinence des informations contenues dans ce document au moment de son impression. Avaya Inc. ne peut cependant être tenu responsable des éventuelles erreurs ou omissions. Avaya se réserve le droit de modifier et de corriger les informations contenues dans ce document, sans devoir en informer qui que ce soit, ni quelque organisation que ce soit.

Avis de limite de responsabilité en matière de documentation

Le terme « Documentation » désigne l'ensemble des informations publiées sur divers supports, notamment les informations relatives aux produits, les instructions d'utilisation et les spécifications techniques de performance mis généralement à la disposition des utilisateurs des produits. Le terme documentation n'inclut pas les documents marketing. Avaya n'est pas responsable des modifications, ajouts ou suppressions réalisés par rapport à la version originale publiée de la Documentation, sauf si ces modifications, ajouts ou suppressions ont été effectués par Avaya ou expressément en son nom. L'utilisateur final accepte d'indemniser et de ne pas poursuivre Avaya, ses agents et ses employés pour toute plainte, action en justice, demande et jugement résultant de ou en rapport avec des modifications, ajouts ou suppressions dans la mesure où celles-ci sont effectuées par l'utilisateur final.

Avis de limite de responsabilité en matière de liens hypertextes

Avaya décline toute responsabilité quant au contenu et à la fiabilité des sites Web indiqués sur ce site ou dans les documents fournis par Avaya. Avaya décline toute responsabilité quant à l'exactitude des informations, des affirmations ou du contenu fournis par ces sites et n'approuve pas nécessairement les produits, services ou informations qui y sont décrits ou proposés. Avaya ne garantit pas que ces liens fonctionnent en toute circonstance et n'a aucun contrôle sur la disponibilité des pages Web en question.

Garantie

Avaya offre une garantie limitée sur le matériel et les logiciels Avaya. Consultez votre contrat de vente pour en connaître les termes. Vous trouverez également les conditions générales de garantie pratiquées par Avaya, ainsi que des informations relatives à la prise en charge du produit, pendant la période de garantie, sur le site Web de support technique d'Avaya à l'adresse suivante : <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> sous la rubrique « Warranty & Product Lifecycle », ou sur le site successeur désigné par Avaya. Veuillez noter que si vous vous êtes procuré ce ou ces produits auprès d'un partenaire de distribution Avaya agréé en dehors des États-Unis et du Canada, la garantie vous est proposée par le partenaire de distribution Avaya agréé et non par Avaya.

Le terme « **Service hébergé** » désigne un abonnement à un service hébergé Avaya souscrit auprès d'Avaya ou d'un partenaire de distribution Avaya agréé (le cas échéant), décrit ci-après dans la section relative au SAS hébergé et dans tout autre document décrivant le service hébergé applicable. Si vous souscrivez un abonnement à un Service hébergé, la garantie limitée susmentionnée peut ne pas s'appliquer, mais vous pouvez avoir droit aux services d'assistance liés au Service hébergé, tels que décrits ci-après dans vos documents décrivant le Service hébergé applicable. Pour obtenir des informations complémentaires, contactez Avaya ou le partenaire de distribution Avaya (le cas échéant).

Service hébergé

LES CONDITIONS SUIVANTES S'APPLIQUENT UNIQUEMENT LORSQUE VOUS ACHETEZ UN ABBONNEMENT DE SERVICE HÉBERGÉ AVAYA AUPRÈS D'AVAYA OU D'UN PARTENAIRE AVAYA (LE CAS ÉCHÉANT). LES CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES HÉBERGÉS SONT DISPONIBLES SUR LE SITE AVAYA, [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) SOUS LE LIEN « Avaya Terms Of Use For Hosted Services » OU UN AUTRE SITE SUCCESSIONNEL TEL QUE DÉSIGNÉ PAR AVAYA, ET SONT APPLICABLES À TOUTE PERSONNE QUI ACCÈDE AU SERVICE HÉBERGÉ OU L'UTILISE. EN ACCÉDANT AU SERVICE HÉBERGÉ OU EN L'UTILISANT, OU EN AUTORISANT D'AUTRES À LE FAIRE, VOUS, EN VOTRE NOM, ET L'ENTREPRISE AU NOM DE LAQUELLE VOUS LE FAITES (CI-APRÈS DÉNOMMÉ INDIFFÉREMMENT COMME « VOUS » ET « UTILISATEUR FINAL »), ACCEPTEZ LES CONDITIONS

D'UTILISATION. SI VOUS ACCEPTEZ LES CONDITIONS D'UTILISATION AU NOM D'UNE ENTREPRISE OU AUTRE ENTITÉ JURIDIQUE, VOUS DÉCLAREZ QUE VOUS ÊTES HABILITÉ À LIER CETTE ENTITÉ À CES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS N'ÊTES PAS HABILITÉ À LE FAIRE OU SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS ACCEPTER CES CONDITIONS D'UTILISATION, VOUS NE DEVEZ NI ACCÉDER AU SERVICE HÉBERGÉ, NI L'UTILISER, NI AUTORISER QUICONQUE À Y ACCÉDER OU À L'UTILISER.

Licences

LES CONDITIONS DE LA LICENCE DU LOGICIEL DISPONIBLES SUR LE SITE INTERNET D'AVAYA ([HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo)) EN SUIVANT LE LIEN « CONDITIONS DE LA LICENCE DU LOGICIEL AVAYA (produits Avaya) » OU SUR LE SITE SUCCESSIONNEL DÉSIGNÉ PAR AVAYA, S'APPLIQUENT À QUICONQUE TÉLÉCHARGE, UTILISE ET/OU INSTALLE LE LOGICIEL AVAYA, ACQUIS AUPRÈS D'AVAYA INC., À TOUTE FILIALE D'AVAYA OU À TOUT PARTENAIRE DE DISTRIBUTION AVAYA (LE CAS ÉCHÉANT) SOUS CONTRAT COMMERCIAL AVEC AVAYA OU UN PARTENAIRE DE DISTRIBUTION AVAYA. SAUF STIPULATION CONTRAIRE ET SOUS RÉSERVE DE L'ACCORD ÉCRIT D'AVAYA, AVAYA NE PROPOSE PAS CETTE LICENCE SI LE LOGICIEL A ÉTÉ OBTENU AILLEURS QUE CHEZ AVAYA, UN AFFILIÉ AVAYA OU UN PARTENAIRE DE DISTRIBUTION AVAYA ; AVAYA SE RÉSERVE LE DROIT DE POURSUIVRE EN JUSTICE TOUTE PERSONNE UTILISANT OU VENDANT CE LOGICIEL SANS LICENCE. EN INSTALLANT, TÉLÉCHARGEANT OU UTILISANT LE LOGICIEL, OU EN AUTORISANT D'AUTRES PERSONNES À LE FAIRE, VOUS ACCEPTEZ, EN VOTRE PROPRE NOM ET AU NOM DE L'ENTITÉ POUR LAQUELLE VOUS INSTALLEZ, TÉLÉCHARGEZ OU UTILISEZ LE LOGICIEL (CI-APRÈS APPELÉE DE MANIÈRE INTERCHANGEABLE « VOUS » ET « UTILISATEUR FINAL »), CES CONDITIONS GÉNÉRALES ET D'ÊTRE LIÉ PAR CONTRAT AVEC AVAYA INC. OU L'AFFILIÉ D'AVAYA APPLICABLE (AVAYA). OU TOUTE AUTRE SOCIÉTÉ AFFILIÉE D'AVAYA CONCERNÉE (« AVAYA »).

Avaya vous accorde une licence d'exploitation couvrant les types de licence décrits ci-dessous, à l'exception des Logiciels Heritage Nortel, pour lequel le champ d'application de la licence est détaillé ci-dessous. Lorsque le type de licence n'est pas expressément indiqué dans le document de commande, la licence applicable se rapporte à la Licence Système Désigné, conformément aux termes de la Section Licence Systèmes désignés (SD) ci-dessous, selon le cas. Le nombre de licences et d'unités de capacité pour lesquelles la licence est accordée est de un (1), sauf si un nombre différent de licences ou d'unités de capacité est spécifié dans la documentation ou d'autres textes mis à votre disposition. Le terme « Logiciel » se rapporte aux programmes informatiques en code exécutable fournis par Avaya ou par un de ses partenaires de distribution, qu'il s'agisse de produits indépendants ou déjà installés sur du matériel ou de toute mise à niveau, mise à jour, correction de bogue ou version modifiée. « Processeur Désigné » désigne un unique ordinateur autonome. « Serveur » désigne un ensemble de Processeurs désignés hébergeant (de façon physique ou virtuelle) une application logicielle accessible par plusieurs utilisateurs. Le terme « Instance » désigne un exemplaire unique du Logiciel en cours d'exécution à un moment particulier : (i) sur une machine physique ; ou sur une machine virtuelle logicielle (« VM ») ou déploiement similaire.

Type(s) de licence

Licence de système(s) désigné(s) (DS). L'utilisateur final est habilité à installer et utiliser chaque copie ou Instance du Logiciel uniquement : 1) sur un certain nombre de processeurs désignés, dans la limite indiquée dans la commande; ou 2) dans la limite du nombre d'Instances du Logiciel indiquée dans la commande ou la documentation, ou conformément à l'autorisation écrite d'Avaya. Avaya se réserve le droit d'exiger que le ou les Processeurs désignés soient identifiés sur la commande par type, numéro de série, code de caractéristique, Instance, emplacement ou toute autre désignation spécifique, ou fournis par l'utilisateur final à Avaya par un moyen électronique mis en place par Avaya spécifiquement à cette fin.

Licence utilisateur simultané (CU). L'utilisateur final peut installer et utiliser le logiciel sur plusieurs processeurs désignés ou serveurs tant que le seul nombre autorisé d'unités accède au logiciel et l'utilise à tout moment spécifié, conformément aux termes de la commande, de la documentation ou de l'autorisation écrite d'Avaya. Une « Unité » représente l'unité sur laquelle Avaya, à son entière discrétion, base la tarification de ses licences et peut être, entre autres, un agent, un port, un utilisateur, un compte de

messagerie électronique ou un compte de messagerie vocale associé à un nom de personne ou à une fonction de l'entreprise (ex. : webmestre ou centre d'assistance) ou encore une entrée du répertoire dans la base de données administrative utilisée par le Logiciel et autorisant un utilisateur à accéder à l'interface du Logiciel. Les Unités peuvent être associées à un Serveur identifié spécifique ou à une Instance du Logiciel.

Licence en Cluster (LC). L'Utilisateur Final est habilité à installer et à utiliser chaque copie ou Instance du Logiciel uniquement dans la limite du nombre de Clusters indiquée dans la commande. Si cela n'est pas spécifié, il est possible d'installer un (1) Cluster par défaut.

Licence Enterprise (EN). L'utilisateur final est habilité à installer et utiliser chaque copie ou Instance du Logiciel uniquement dans le cadre d'une utilisation à l'échelle de l'entreprise d'un nombre illimité d'Instances du Logiciel, conformément aux termes de la commande, de la documentation ou de l'autorisation écrite d'Avaya.

Licence Utilisateur nommé (UN). L'Utilisateur final peut : (i) installer et utiliser chaque copie ou Instance du Logiciel sur un seul Processeur Désigné ou un seul Serveur par Utilisateur Désigné autorisé (tel que défini ci-après) ; ou (ii) installer et utiliser chaque copie ou Instance du Logiciel sur un Serveur dans la mesure où seuls les Utilisateurs Désignés accèdent au Logiciel et l'utilisent conformément aux termes de la commande, de la documentation ou de l'autorisation écrite d'Avaya. Un « Utilisateur Nommé » est un utilisateur ou un dispositif qui a été expressément autorisé par Avaya à accéder au logiciel et à l'utiliser. Un AvayaUtilisateur nommé« peut être, à la seule discrétion d' » et sans limitation, désigné par son nom, sa fonction dans l'entreprise (par exemple, webmestre ou service d'assistance utilisateurs), un compte de messagerie électronique ou vocale au nom d'une personne ou d'une fonction dans l'entreprise, ou d'une entrée d'annuaire dans la base de données administrative utilisée par le Logiciel et autorisant un seul utilisateur à la fois à accéder au Logiciel.

Licence Shrinkwrap. L'Utilisateur final peut installer et utiliser le Logiciel en vertu des conditions des accords de licence applicables, tels qu'une licence « shrinkwrap » (acceptée par rupture de l'emballage) ou « clickthrough » (acceptée par lecture du contrat avant téléchargement) accompagnant le Logiciel ou applicable à celui-ci (« Licence Shrinkwrap ») conformément aux termes de la commande, de la documentation ou de l'autorisation écrite d'Avaya.

Licence de transaction (TR) L'Utilisateur final peut utiliser le logiciel jusqu'à concurrence du nombre de Transactions spécifié pour une période de temps limitée conformément aux termes de la commande, de la documentation ou de l'autorisation écrite d'Avaya. Une « Transaction » désigne l'unité par laquelle Avaya, à sa seule discrétion, base la tarification de ses licences. Elle peut, sans limitation, être mesurée en fonction de l'utilisation, de l'accès, des interactions (entre client/serveur ou client/entreprise) ou du fonctionnement du logiciel dans une période de temps spécifiée (par exemple, par heure, par jour, par mois). Certains exemples de Transactions incluent, sans y être limités, chaque message d'accueil/d'attente diffusé, chaque promotion personnalisée (sur n'importe quel canal), chaque opération de rappel, chaque agent en direct ou session de discussion en ligne, chaque appel acheminé ou redirigé (sur n'importe quel canal). L'Utilisateur Final ne peut dépasser le nombre de Transactions sans le consentement préalable d'Avaya et le paiement de frais supplémentaires.

Logiciels Heritage Nortel

La mention « Logiciels Heritage Nortel » signifie que le logiciel a été acheté par Avaya dans le cadre du rachat de Nortel Enterprise Solutions Business au mois de décembre 2009. Les Logiciels Nortel hérités sont ceux présents dans la liste des Produits Nortel hérités que vous trouverez à l'adresse <https://support.avaya.com/LicenseInfo> à l'aide du lien « Produits Nortel hérités » ou sur un site successeur désigné par Avaya. Pour les Logiciels Heritage Nortel, Avaya accorde au Client une licence d'utilisation des Logiciels Heritage Nortel fournis ci-dessous, uniquement pour le niveau d'activation ou d'utilisation autorisé, uniquement aux fins spécifiées dans la Documentation, et uniquement intégrés à, pour exécution sur ou pour communication avec les équipements Avaya. Les frais concernant les logiciels Heritage Nortel peuvent porter sur une extension d'activation ou d'utilisation autorisée telle que spécifiée dans un bon de commande ou un devis.

Copyright

Sauf mention contraire explicite, il est interdit d'utiliser les documents disponibles sur ce site ou dans la Documentation, les Logiciels, le Service hébergé ou le matériel fournis par Avaya. Tout le contenu de ce site, toute documentation, Service hébergé et tout produit fournis par Avaya, y compris la sélection, la disposition et la conception du contenu, appartient à Avaya ou à ses concédants de licence et est protégé par les droits d'auteur et autres droits sur la propriété intellectuelle, y compris les droits sui generis de protection des bases de données. Vous ne pouvez pas modifier, copier, reproduire, republier, télécharger, déposer, transmettre ou distribuer, de quelque façon que ce soit, tout contenu, partiel ou intégral, y compris tout code et logiciel sans l'autorisation expresse d'Avaya. La reproduction, la transmission, la diffusion, le stockage et/ou l'utilisation non autorisés de cette documentation sans l'autorisation expresse d'Avaya peuvent constituer un délit passible de sanctions civiles ou pénales en vertu des lois en vigueur.

Virtualisation

Ce qui suit s'applique si le produit est déployé sur une machine virtuelle. Chaque produit possède un code de commande et des types de licence spécifiques. Sauf mention contraire, chaque Instance de produit doit faire l'objet d'une licence distincte et être commandée séparément. Par exemple, si l'utilisateur final ou le partenaire de distribution Avaya souhaite installer deux Instances du même type de produits, il est nécessaire de commander deux produits de ce type.

Composants tiers

Le terme « Composants tiers » signifie que certains logiciels ou certaines parties des logiciels inclus dans le Logiciel ou le Service hébergé peuvent contenir des composants logiciels (y compris des composants open source) distribués dans le cadre de contrats avec des tiers (« Composants tiers ») faisant l'objet de conditions quant aux droits d'utilisation de certaines parties du logiciel (« Conditions tierces »). Les informations portant sur le code source du SE Linux (pour les Produits ayant distribué le code source du SE Linux) et identifiant les titulaires de copyright des Composants tiers et les Termes tiers en vigueur sont disponibles dans les produits, dans la Documentation ou sur le site Web d'Avaya à l'adresse : <https://support.avaya.com/Copyright> ou tout site successeur désigné par Avaya. Les conditions de licence des logiciels libres fournis dans le cadre des Conditions Tierces sont cohérentes avec les droits de licence concédés dans ces Conditions de Licence de Logiciel, et peuvent vous accorder des droits supplémentaires tels que la modification et la distribution des logiciels libres. Les Conditions Tierces prévaudront sur les Conditions de Licence de Logiciel, uniquement en ce qui concerne les Composants Tiers applicables, si ces Conditions de Licence de Logiciel imposent des restrictions plus importantes que celles des Conditions Tierces applicables.

Les dispositions suivantes s'appliquent uniquement lorsque le codec H.264 (AVC) est fourni avec le produit. CE PRODUIT FAIT L'OBJET D'UNE LICENCE DE PORTEFEUILLE DE BREVETS AVC POUR L'UTILISATION PERSONNELLE ET NON COMMERCIALE PAR UN PARTICULIER POUR (i) ENCODER DE LA VIDÉO SELON LA NORME AVC (« VIDÉO AVC ») ET/OU (ii) DÉCODER DE LA VIDÉO AVC ENCODÉE PAR UN PARTICULIER ENGAGÉ DANS UNE ACTIVITÉ PERSONNELLE ET/OU OBTENUE AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR DE VIDÉOS HABILITÉ À FOURNIR DES VIDÉOS AVC. AUCUNE LICENCE N'EST OCTROYÉE DE FAÇON EXPLICITE OU IMPLICITE POUR TOUTE AUTRE UTILISATION. DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES SONT DISPONIBLES AUPRÈS DE MPEG LA, L.L.C. ([HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com)).

Fournisseur de service

CELA S'APPLIQUE À L'HÉBERGEMENT DES PRODUITS OU SERVICES AVAYA PAR LES PARTENAIRES DE DISTRIBUTION D'AVAYA. LE PRODUIT OU SERVICE HÉBERGÉ PEUT UTILISER DES ÉLÉMENTS TIERS QUI SONT SUJETS À DES CONDITIONS DE TIERS ET QUI NÉCESSITENT UN FOURNISSEUR DE SERVICES POUR OBTENIR LA LICENCE INDÉPENDamment ET DIRECTEMENT AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR TIERS. L'HÉBERGEMENT DES PRODUITS AVAYA PAR LES PARTENAIRES DE DISTRIBUTION D'AVAYA DOIT ÊTRE AUTORISÉ PAR ÉCRIT PAR AVAYA ET SI CES PRODUITS UTILISENT OU INCORPorent CERTAINS LOGICIELS TIERS, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LES LOGICIELS OU CODECS MICROSOFT, LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA DOIT OBTENIR INDÉPENDamment TOUT ACCORD DE LICENCE APPLICABLE, À SES FRAIS,

DIRECTEMENT AUPRÈS DU FOURNISSEUR TIERS APPLICABLE.

CONCERNANT LES CODECS, SI LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA HÉBERGE UN PRODUIT QUI UTILISE OU INCORPORE LE CODEC H.264 OU H.265, LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA RECONNAÎT ET ACCEPTE QUE LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA EST RESPONSABLE POUR TOUS LES FRAIS ET/OU DROITS D'AUTEUR RELATIFS. LE CODEC H.264 (AVC) FAIT L'OBJET D'UNE LICENCE DE PORTEFEUILLE DE BREVETS AVC POUR L'UTILISATION PERSONNELLE ET NON COMMERCIALE PAR UN PARTICULIER POUR (I) ENCODER DE LA VIDÉO SELON LA NORME AVC (« VIDÉO AVC ») ET/OU (II) DÉCODER DE LA VIDÉO AVC ENCODÉE PAR UN PARTICULIER ENGAGÉ DANS UNE ACTIVITÉ PERSONNELLE ET/OU OBTENUE AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR DE VIDÉOS HABILITÉ À FOURNIR DES VIDÉOS AVC. AUCUNE LICENCE N'EST OCTROYÉE DE FAÇON EXPLICITE OU IMPLICITE POUR TOUTE AUTRE UTILISATION. VOUS POUVEZ OBTENIR DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES CODECS H.264 (AVC) ET H.265 (HEVC) DEPUIS MPEG LA, L.L.C. ([HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com)).

Dans le respect des lois

Vous reconnaissez et acceptez être tenu responsable de vous conformer aux lois et règlements applicables, y compris, sans s'y limiter, les lois et règlements en lien avec l'enregistrement des appels, la confidentialité des données, la propriété intellectuelle, le secret commercial, la fraude et les droits d'interprétation musicale du pays ou du territoire dans lequel le produit Avaya est utilisé.

Lutte contre la fraude à la tarification

Le terme « fraude à la tarification » fait référence à l'usage non autorisé de votre système de télécommunication par un tiers non habilité (par exemple, une personne qui ne fait pas partie du personnel de l'entreprise, qui n'est ni agent, ni sous-traitant ou qui ne travaille pas pour le compte de votre société). Sachez que votre système peut faire l'objet d'une fraude à la tarification et qu'en cas de fraude, les frais supplémentaires pour vos services de télécommunications peuvent être importants.

Intervention en cas de fraude à la tarification

Si vous pensez être victime d'une fraude à la tarification et nécessitez une assistance technique ou autre, contactez l'assistance d'intervention en cas de fraude à la tarification au 1-800-643-2353 (États-Unis et Canada). Pour obtenir d'autres numéros de téléphone d'assistance, reportez-vous au site Web de support technique d'Avaya : <https://support.avaya.com>, ou au site successeur désigné par Avaya.

Faibles de sécurité

Vous trouverez plus d'informations concernant la politique d'assistance d'Avaya en matière de sécurité dans la rubrique Politique de sécurité et assistance (<https://support.avaya.com/security>).

Les failles sécuritaires suspectées du produit sont traitées conformément au processus d'assistance sécuritaire pour les produits Avaya (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

Marques de commerce

Les marques de commerce, les logos et les marques de service (« Marques ») figurant sur ce site, sur toute documentation, le ou les services hébergés et sur tout produit fournis par Avaya sont des marques déposées ou non déposées d'Avaya, de ses sociétés affiliées, de ses concédants de licences, de ses fournisseurs ou de parties tierces. Les utilisateurs ne sont pas autorisés à utiliser ces Marques sans autorisation écrite préalable d'Avaya ou dudit tiers qui peut être propriétaire de la Marque. Rien de ce qui est contenu dans ce site, la documentation, le ou les services hébergés et le ou les produits ne saurait être interprété comme accordant, par implication, préclusion ou autrement, toute licence ou tout droit sur les Marques sans l'autorisation écrite expresse d'Avaya ou du tiers applicable.

Avaya est une marque commerciale déposée d'Avaya Inc.

Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Linux® est une marque de commerce déposée de Linus Torvalds aux États-Unis et dans d'autres pays.

Sommaire

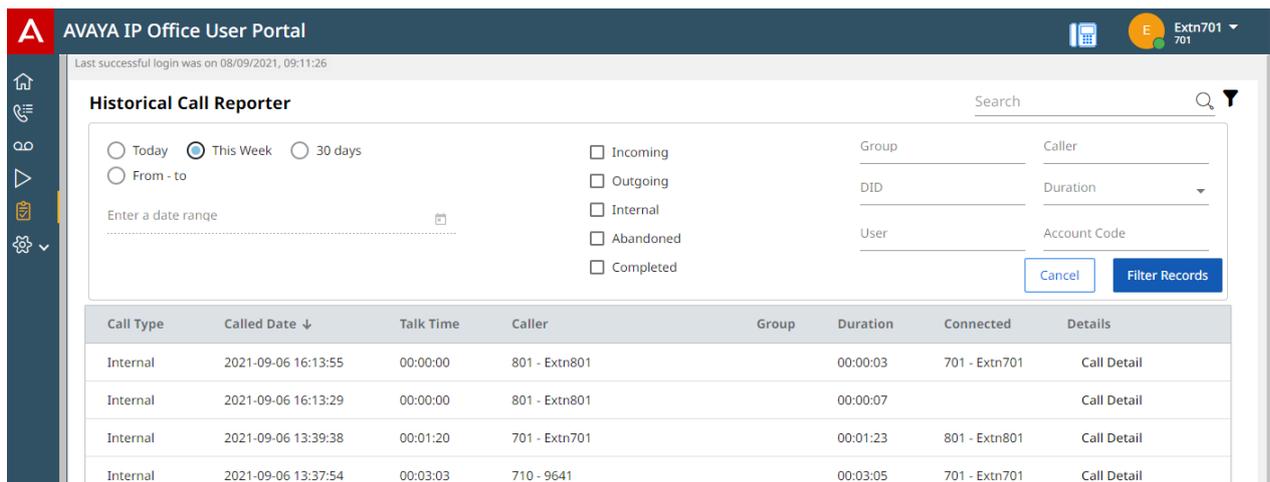
Chapitre 1 : Utilisation d'Générateur de rapports historiques des appels	6
Remarques concernant les rapports d'appels.....	7
Activation de la génération de rapports historiques sur les appels.....	7
Accès aux rapports d'appels.....	8
Affichage des détails d'un appel.....	8
Tri des appels.....	9
Recherche dans la liste d'appels.....	9
Chapitre 2 : Modification des filtres de rapport	11
Masquage des paramètres de filtre.....	11
Filtrage par date et heure.....	12
Filtrage par type d'appel.....	12
Filtrage par correspondance des détails d'un appel spécifique.....	13
Annexe A : Notes et exemples	15
Appel (répondu).....	15
Appel (sans réponse).....	16
Appel (réponse automatique).....	17
Appel de groupe (répondu).....	18
Appel de groupe (sans réponse).....	18
Réponse automatique à l'appel.....	19
Appel de recherche.....	20
Appel de recherche (sans réponse).....	21
Messagerie vocale (laisser un message).....	22
Messagerie vocale (consulter les messages).....	23
Transfert - non contrôlé.....	24
Transfert de la consultation.....	25
Conférence téléphonique.....	27
Appel en attente.....	28
Renvoi sur non-réponse.....	29
Réacheminer un appel.....	30

Chapitre 1 : Utilisation d'Générateur de rapports historiques des appels

Générateur de rapports historiques des appels est une application de génération de rapports d'appels prise en charge pour les systèmes IP Office en mode abonnement.

Chaque enregistrement d'appel est stocké pendant 30 jours. Vous pouvez conserver 10 000 enregistrements d'appel maximum.

Les utilisateurs sélectionnés peuvent y accéder depuis leur portail utilisateur. Ils peuvent ensuite afficher les enregistrements d'appels pour l'ensemble du système, filtrer ces enregistrements et afficher l'historique détaillé des appels individuels.



AVAYA IP Office User Portal

Last successful login was on 08/09/2021, 09:11:26

Historical Call Reporter

Search

Today This Week 30 days

From - to

Enter a date range

Incoming

Outgoing

Internal

Abandoned

Completed

Group

Caller

DID

Duration

User

Account Code

Cancel Filter Records

Call Type	Called Date ↓	Talk Time	Caller	Group	Duration	Connected	Details
Internal	2021-09-06 16:13:55	00:00:00	801 - Extn801		00:00:03	701 - Extn701	Call Detail
Internal	2021-09-06 16:13:29	00:00:00	801 - Extn801		00:00:07		Call Detail
Internal	2021-09-06 13:39:38	00:01:20	701 - Extn701		00:01:23	801 - Extn801	Call Detail
Internal	2021-09-06 13:37:54	00:03:03	710 - 9641		00:03:05	701 - Extn701	Call Detail

- Générateur de rapports historiques des appels est un aperçu d'application. Cela signifie que même si vous pouvez l'utiliser, elle est toujours en cours de développement. Les fonctions que vous utilisez peuvent être modifiées sans avertissement préalable.

Liens connexes

[Remarques concernant les rapports d'appels](#) à la page 7

[Activation de la génération de rapports historiques sur les appels](#) à la page 7

[Accès aux rapports d'appels](#) à la page 8

[Affichage des détails d'un appel](#) à la page 8

[Tri des appels](#) à la page 9

[Recherche dans la liste d'appels](#) à la page 9

Remarques concernant les rapports d'appels

Lorsque vous utilisez Générateur de rapports historiques des appels, il est utile de comprendre comment le système génère les journaux d'appels :

Question	Réponse
Quand un appel est-il enregistré ?	Le journal des appels pour un nouvel appel n'est créé qu'à la fin de l'appel. C'est-à-dire, lorsque toutes les parties se déconnectent de l'appel, et pas seulement l'appelant d'origine.
Combien de temps un journal des appels met-il avant d'être disponible ?	Lors de l'affichage des journaux d'appels, l'application recherche de nouveaux enregistrements du journal des appels toutes les 15 minutes.
Pourquoi les horaires diffèrent-ils de ceux des appels ?	L'heure et les dates utilisées sont celles du système. Elles peuvent être différentes de celles affichées sur votre téléphone, qui ont pu être ajustées pour correspondre à votre emplacement.
Pourquoi les noms ne correspondent-ils pas à ceux présents dans les téléphones et dans le répertoire système ?	Les noms d'utilisateur utilisent les noms définis dans la configuration du système, et non les noms complets qui s'affichent sur les téléphones et dans les répertoires.
En cas de modification de la configuration du système, comment cela affecte-t-il les rapports ?	Les modifications apportées à la configuration du système, par exemple la modification d'un nom d'utilisateur, ne mettent pas à jour les journaux des appels existants relatifs à cet utilisateur et à son numéro de poste téléphonique.
L'appel a été mis en attente, mais cela n'apparaît pas dans les détails de l'appel ?	Le temps d'attente n'est pas indiqué. Sur les appels mis en attente par l'appelant, il est possible de soustraire la durée de la sonnerie et le temps de communication à la durée de l'appel.
Combien de temps les journaux des appels sont-ils conservés ?	Chaque enregistrement d'appel est stocké pendant 30 jours. Vous pouvez conserver 10 000 enregistrements d'appel maximum.

Liens connexes

[Utilisation d'Générateur de rapports historiques des appels](#) à la page 6

Activation de la génération de rapports historiques sur les appels

Le processus suivant doit être effectué par un administrateur système. Il configure le système IP Office pour transférer les journaux d'appels vers le stockage basé sur le cloud utilisé par les rapports d'appels historiques.

1. Le système IP Office doit être un système en mode abonnement.
2. Le système doit être configuré pour transférer ses enregistrements SMDR vers le stockage hébergé. Pour ce faire, définissez le paramètre **Système > SMDR > Sortie** sur **Hébergé uniquement**.
3. L'utilisateur individuel doit être configuré pour utiliser le portail utilisateur.
4. Dans les paramètres utilisateur du portail utilisateur, **Activer la génération de rapports relatifs aux appels** doit être sélectionné.

Liens connexes

[Utilisation d'Générateur de rapports historiques des appels](#) à la page 6

Accès aux rapports d'appels

Les rapports d'appels sont accessibles dans l'application du portail utilisateur du système IP Office. Reportez-vous au guide d'utilisation du [portail utilisateur IP Office](#).

L'administrateur système peut configurer les utilisateurs qui peuvent accéder au portail et les fonctions accessibles au sein du portail. Pour les systèmes IP Office en mode abonnement qui incluent si l'utilisateur peut accéder aux rapports d'appels.

Procédure

1. Connectez-vous à votre portail utilisateur.
2. Cliquez sur l'icône  **Génération de rapports sur les appels** affichée à gauche de la fenêtre du portail.
 - Un maximum de 5 utilisateurs de rapports d'appels simultanés est pris en charge.

Liens connexes

[Utilisation d'Générateur de rapports historiques des appels](#) à la page 6

Affichage des détails d'un appel

Les détails de l'appel affichent les détails de l'appelant d'origine, l'endroit où l'appel a été ciblé à l'origine, et divers événements dans l'historique de l'appel. Pour obtenir des exemples de différents types d'historiques d'appels, reportez-vous à la section [Notes et exemples](#) à la page 15.

Procédure

1. Pour afficher les détails d'un appel, cliquez sur le bouton **Détails de l'appel** en regard de l'appel dans la liste des appels.

2. Les détails des appels s'affichent.

The screenshot displays the AVAYA IP Office User Portal interface. At the top, the header includes the AVAYA logo, the text 'AVAYA IP Office User Portal', and user information 'Extn701 701'. A notification states 'Last successful login was on 08/09/2021, 09:11:26'. The main content area is titled 'Historical Call Reporter' and shows call details for a call starting on 06/09/2021 at 13:19:27 and ending at 13:19:34 (00:00:08). The details are organized into four sections:

- Caller Information:** Caller 801 - Extn801, Dialed Number 701 13:19:27.
- Called Party Information:** Called Extn701 701, Ring Time 00:00:02.
- Call Status:** Extn701 Connected at 13:19:30, Talk Time 00:00:05.
- Call End:** Call end on 13:19:34 Total duration (00:00:08).

A 'Back' button is located in the bottom right corner of the call details panel.

3. Pour revenir à la liste des appels, cliquez sur **Retour**.

Liens connexes

[Utilisation d'Générateur de rapports historiques des appels](#) à la page 6

Tri des appels

Par défaut, la liste des appels est triée par date et par heure. Cependant, vous pouvez la trier à l'aide des en-têtes de colonne actuellement affichés.

Procédure

1. Cliquez sur l'en-tête de la colonne de tri requise. L'icône ↓ indique la colonne actuellement utilisée.
2. Cliquez à nouveau sur le même en-tête de colonne pour inverser le sens de tri. Ceci est indiqué par une icône ↑.

Liens connexes

[Utilisation d'Générateur de rapports historiques des appels](#) à la page 6

Recherche dans la liste d'appels

Vous pouvez utiliser la zone de recherche en haut de la liste des appels pour rechercher les appels filtrés et afficher uniquement les appels correspondants.

Procédure

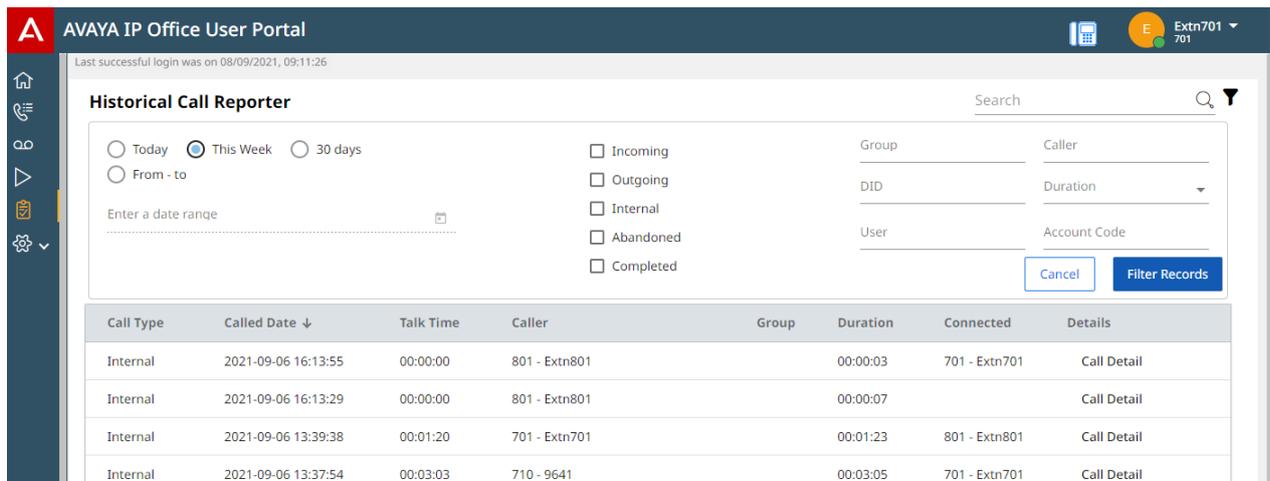
1. Entrez le terme filtre. Vous pouvez utiliser des termes partiels. Par exemple, la saisie de « Sal » correspond au nom d'utilisateur « Sally » et au nom de groupe « Ventes ».
2. Le terme de recherche s'applique immédiatement.
3. Pour supprimer la recherche, supprimez le terme de recherche utilisé.

Liens connexes

[Utilisation d'Générateur de rapports historiques des appels](#) à la page 6

Chapitre 2 : Modification des filtres de rapport

Vous pouvez afficher les détails des filtres actuellement appliqués et les modifier.



AVAYA IP Office User Portal

Last successful login was on 08/09/2021, 09:11:26

Historical Call Reporter

Search

Today This Week 30 days

From - to

Enter a date range

Incoming Outgoing Internal Abandoned Completed

Group: _____ Caller: _____

DID: _____ Duration: _____

User: _____ Account Code: _____

Cancel Filter Records

Call Type	Called Date ↓	Talk Time	Caller	Group	Duration	Connected	Details
Internal	2021-09-06 16:13:55	00:00:00	801 - Extn801		00:00:03	701 - Extn701	Call Detail
Internal	2021-09-06 16:13:29	00:00:00	801 - Extn801		00:00:07		Call Detail
Internal	2021-09-06 13:39:38	00:01:20	701 - Extn701		00:01:23	801 - Extn801	Call Detail
Internal	2021-09-06 13:37:54	00:03:03	710 - 9641		00:03:05	701 - Extn701	Call Detail

Liens connexes

[Masquage des paramètres de filtre](#) à la page 11

[Filtrage par date et heure](#) à la page 12

[Filtrage par type d'appel](#) à la page 12

[Filtrage par correspondance des détails d'un appel spécifique](#) à la page 13

Masquage des paramètres de filtre

Le masquage des paramètres de filtre supprime tout filtrage appliqué et efface tous les paramètres de filtre.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône .
2. Les commandes de filtre sont masquées et tout filtre appliqué à la liste des appels est supprimé.

Liens connexes

[Modification des filtres de rapport](#) à la page 11

Filtrage par date et heure

Vous pouvez filtrer la liste d'appels affichée en fonction de l'heure et de la date des appels. Tous les appels, pour lesquels une partie de l'appel se trouve dans la période spécifiée, sont inclus. Cela s'applique même si l'appel a commencé ou s'est terminé en dehors de la période spécifiée.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône .
2. À l'aide des cases d'option situées sur la gauche, sélectionnez la plage horaire des appels à inclure dans la liste des appels affichée. Votre sélection est appliquée immédiatement.
 - **Aujourd'hui** - Inclut uniquement les appels du jour en cours.
 - **Cette semaine** - Inclut uniquement les appels de la semaine en cours, à partir de lundi.
 - **30 jours** - Inclut uniquement les appels des 30 derniers jours, y compris le jour en cours.
 - **De -à** - Spécifiez la plage de dates et d'heures des appels dans la liste des appels affichée. Vous pouvez configurer les deux pour qu'ils soient identiques pour afficher les appels en cours à un moment spécifique.
3. Pour appliquer le filtre, cliquez sur **Filtrer les enregistrements**.
4. Pour supprimer le filtre et effacer les paramètres de filtrage, cliquez sur l'icône .

Liens connexes

[Modification des filtres de rapport](#) à la page 11

Filtrage par type d'appel

Vous pouvez filtrer la liste des appels affichée pour afficher uniquement les types d'appels particuliers. Par exemple, seuls les appels externes entrants.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône .
2. Utilisez les cases à cocher pour sélectionner les types d'appels à inclure dans la liste d'appels affichée. Ceux actuellement sélectionnés sont indiqués par une icône .

Entrants	Appels externes entrants connectés.
Sortants	Appels externes sortants connectés.
Internes	Appels internes que nous avons connectés.
Abandonnés	Appels non connectés. Notez que cela peut inclure des appels tels que la partie appel de consultation d'un transfert non contrôlé.
Terminés	Appels connectés.

3. Pour appliquer le filtre, cliquez sur **Filtrer les enregistrements**.
4. Pour supprimer le filtre et effacer les paramètres de filtrage, cliquez sur l'icône .

Liens connexes

[Modification des filtres de rapport](#) à la page 11

Filtrage par correspondance des détails d'un appel spécifique

Vous pouvez filtrer la liste des appels affichée pour inclure uniquement les appels correspondant à des critères spécifiés. Par exemple, les appels vers un utilisateur ou un groupe spécifique. La correspondance est toujours appliquée même si la colonne contenant les données correspondantes n'est pas visible.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône .
2. Utilisez les champs de gauche pour définir les détails spécifiques de l'appel qui doivent correspondre. Vous avez plusieurs possibilités :
 - Saisissez les détails directement dans les champs. La correspondance doit être exacte. Les correspondances partielles et les caractères de remplacement ne sont pas pris en charge.
 - Placez le curseur sur un nom ou un numéro dans la liste des appels affichée. Lorsque le curseur se transforme en icône, effectuez un clic pour que ce nom ou ce numéro soit utilisé comme valeur de filtre correspondante.
3. Les champs disponibles sont les suivants :

Choix	Description
Groupe	Si cette option est définie, seuls les appels vers le nom ou le numéro de poste du groupe correspondant sont affichés.
Appelant	Appelant : si cette option est définie, seuls les appels provenant du nom ou du numéro correspondant sont affichés.
DID	Si cette option est définie, seuls les appels provenant du numéro de téléphone externe correspondant sont affichés.
Durée	Si cette option est définie, seuls les appels correspondant à la durée sélectionnée sont affichés. A la différence des autres options, ce champ sert de menu déroulant répertoriant les valeurs possibles.
Utilisateur	Si cette option est définie, seuls les appels vers ou à partir du nom d'utilisateur ou du numéro de poste correspondant sont affichés.
Code du compte	Si cette option est définie, seuls les appels avec le code de compte associé sont affichés.

4. Pour appliquer le filtre, cliquez sur **Filtrer les enregistrements**.
5. Pour supprimer le filtre et effacer les paramètres de filtrage, cliquez sur l'icône .

Modification des filtres de rapport

Liens connexes

[Modification des filtres de rapport](#) à la page 11

Annexe A : Notes et exemples

Cette section fournit quelques exemples des détails de l'appel présentés dans de simples scénarios d'appel. Elle fournit également des notes sur quand et comment le système crée les journaux d'appels qui sont affichés via l'application.

Notez qu'il ne s'agit que d'exemples. Des scénarios similaires, par exemple le démarrage d'une conférence avec 3 intervenants, peuvent être obtenus de différentes manières en fonction des téléphones et des applications utilisés.

Liens connexes

[Appel \(répondu\)](#) à la page 15

[Appel \(sans réponse\)](#) à la page 16

[Appel \(réponse automatique\)](#) à la page 17

[Appel de groupe \(répondu\)](#) à la page 18

[Appel de groupe \(sans réponse\)](#) à la page 18

[Réponse automatique à l'appel](#) à la page 19

[Appel de recherche](#) à la page 20

[Appel de recherche \(sans réponse\)](#) à la page 21

[Messagerie vocale \(laisser un message\)](#) à la page 22

[Messagerie vocale \(consulter les messages\)](#) à la page 23

[Transfert - non contrôlé](#) à la page 24

[Transfert de la consultation](#) à la page 25

[Conférence téléphonique](#) à la page 27

[Appel en attente](#) à la page 28

[Renvoi sur non-réponse](#) à la page 29

[Réacheminer un appel](#) à la page 30

Appel (répondu)

Voici un exemple d'un appel interne simple.

Affichage de la liste d'appels

Internal	2022-01-27 08:04:51	00:00:16	202 - Extn202	00:00:32	203 - Extn203	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	---------------	-------------

Affichage des détails de l'appel

L'affichage des détails de l'appel fournit plus d'informations. Pour y accéder, depuis la liste d'appels, cliquez sur **Détails de l'appel** sur la ligne de l'appel. Pour revenir à la liste d'appels, cliquez sur **Précédent**.

Les détails de l'appel indiquent la sonnerie de la cible appelée et l'appel ensuite connecté.

Call Start on 27/01/2022 08:04:51 To 08:05:22 (00:00:32)

 Caller 202 - Extn202  Dialed Number 203 08:04:51
 Called Extn203 203  Ring Time 00:00:13
 Extn203 Connected at 08:05:06  Talk Time 00:00:17
 Call end on 08:05:22 Total duration (00:00:32)

Liens connexes

[Notes et exemples](#) à la page 15

Appel (sans réponse)

Voici un exemple d'un appel interne ayant sonné et auquel l'appelant a mis fin avant que quelqu'un ne réponde ou avant d'être redirigé vers une couverture telle qu'une messagerie vocale.

Affichage de la liste d'appels

Internal	2022-01-28 07:50:02	00:00:00	202 - Extn202	00:00:13	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	-------------

Affichage des détails de l'appel

L'affichage des détails de l'appel fournit plus d'informations. Pour y accéder, depuis la liste d'appels, cliquez sur **Détails de l'appel** sur la ligne de l'appel. Pour revenir à la liste d'appels, cliquez sur **Précédent**.

Call Start on 28/01/2022 07:50:02 To 07:50:14 (00:00:13)

 Caller 202 - Extn202
 Dialed Number 203 07:50:02

 Call end on 07:50:14 Total duration (00:00:13)

Liens connexes

[Notes et exemples](#) à la page 15

Appel (réponse automatique)

Voici un exemple d'appel interne qui est automatiquement connecté.

Affichage de la liste d'appels

<input type="checkbox"/>	TYPE	TIME	CALLER	GROUP	DURATION	CONNECTED
<input type="checkbox"/>		12:39:07 PM 7/23/2018	205 Erica		00:00:55	206

Affichage des détails de l'appel

L'affichage des détails de l'appel fournit plus d'informations. Pour y accéder, depuis la liste d'appels, cliquez sur **Détails de l'appel** sur la ligne de l'appel. Pour revenir à la liste d'appels, cliquez sur **Précédent**.

La principale différence avec un appel normal est l'absence de durée de sonnerie.

 Internal Call 7/23/2018 12:39:07 PM to 12:40:02 PM (00:00:55)

 Caller: 205 Erica

 User Target: 206 Fiona at: 12:39:08 PM

 206 Fiona Connected at: 12:39:08 PM

 Talk Time: 00:00:54

 Completed at: 12:40:02 PM

Liens connexes

[Notes et exemples](#) à la page 15

Appel de groupe (répondu)

Voici un exemple d'un appel à un groupe par un utilisateur interne. Dans ce cas, l'appel est pris par un membre du groupe.

Affichage de la liste d'appels

Internal	2022-01-27 08:20:00	00:00:11	201 - Extn201	Main	00:00:40	202 - Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	------	----------	---------------	-------------

Affichage des détails de l'appel

L'affichage des détails de l'appel fournit plus d'informations. Pour y accéder, depuis la liste d'appels, cliquez sur **Détails de l'appel** sur la ligne de l'appel. Pour revenir à la liste d'appels, cliquez sur **Précédent**.

Les détails de l'appel indiquent l'appel d'origine destiné au numéro de poste du groupe et le temps de communication connecté au membre du groupe ayant répondu à l'appel. La durée de la sonnerie des différents membres du groupe lorsque l'appel a sonné avant d'obtenir une réponse n'est pas affichée.

Call Start on 27/01/2022 08:20:00 To 08:20:40 (00:00:40)

 Caller 201 - Extn201

 Dialed Number 200 08:20:00

 Extn202 Connected at 08:20:29

 Talk Time 00:00:11

 Call end on 08:20:40 Total duration (00:00:40)

Liens connexes

[Notes et exemples](#) à la page 15

Appel de groupe (sans réponse)

Voici un exemple d'un appel à un groupe par un utilisateur interne. Dans ce cas, le groupe reçoit un appel, sans y répondre.

Affichage de la liste d'appels

Internal	2022-01-27 08:14:54	00:00:00	201 - Extn201	Main	00:00:36		Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	------	----------	--	-------------

Affichage des détails de l'appel

L'affichage des détails de l'appel fournit plus d'informations. Pour y accéder, depuis la liste d'appels, cliquez sur **Détails de l'appel** sur la ligne de l'appel. Pour revenir à la liste d'appels, cliquez sur **Précédent**.

Les détails de l'appel affichent l'appel destiné au numéro de poste du groupe, puis se termine sans être connecté.

Call Start on 27/01/2022 08:14:54 To 08:15:30 (00:00:36)

 Caller 201 - Extn201
 Dialed Number 200 08:14:54

 Call end on 08:15:30 Total duration (00:00:36)

Liens connexes

[Notes et exemples](#) à la page 15

Réponse automatique à l'appel

Voici un exemple d'un appel interne faisant l'objet d'une réponse automatique. À l'aide, par exemple, d'une fonction telle que l'interphone automatique.

Affichage de la liste d'appels

Internal	2022-01-28 10:00:04	00:00:12	203 - Extn203	00:00:12	202 - Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	---------------	-------------

Affichage des détails de l'appel

L'affichage des détails de l'appel fournit plus d'informations. Pour y accéder, depuis la liste d'appels, cliquez sur **Détails de l'appel** sur la ligne de l'appel. Pour revenir à la liste d'appels, cliquez sur **Précédent**.

Les détails de l'appel montrent la cible connectée sans inclure le temps de sonnerie.

Call Start on 28/01/2022 10:00:04 To 10:00:16 (00:00:12)

 Caller 203 - Extn203
 Dialed Number 202 10:00:04

 Extn202 Connected at 10:00:04
 Talk Time 00:00:12

 Call end on 10:00:16 Total duration (00:00:12)

Liens connexes

[Notes et exemples](#) à la page 15

Appel de recherche

Voici un exemple d'un appel de recherche à un groupe. Il n'y a pas de correspondant, car bien que l'annonce est automatiquement entendue par tous les membres inactifs du groupe de recherche, il n'y a pas de connexion bidirectionnelle.

Affichage de la liste d'appels

Internal	2022-01-27 08:25:00	00:00:10	201 - Extn201	Main	00:00:11	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	------	----------	-------------

Affichage des détails de l'appel

L'affichage des détails de l'appel fournit plus d'informations. Pour y accéder, depuis la liste d'appels, cliquez sur **Détails de l'appel** sur la ligne de l'appel. Pour revenir à la liste d'appels, cliquez sur **Précédent**.

Les détails de l'appel affichent un appel avec un temps de communication, mais sans indiquer la durée de la sonnerie ni les détails de connexion. Cela indique généralement un appel de recherche.

Call Start on 27/01/2022 08:25:00 To 08:25:10 (00:00:11)

 Caller 201 - Extn201
 Dialed Number 200 08:25:00

 Talk Time 00:00:11

 Call end on 08:25:10 Total duration (00:00:11)

Liens connexes

[Notes et exemples](#) à la page 15

Appel de recherche (sans réponse)

Voici un exemple d'un appel de recherche à un groupe. Dans ce cas, l'une des personnes ayant entendu l'appel de recherche y a répondu, le transformant ainsi en appel normal.

Affichage de la liste d'appels

Internal	2022-01-27 08:28:49	00:00:06	201 - Extn201	Main	00:00:11	202 - Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	------	----------	---------------	-------------

Affichage des détails de l'appel

L'affichage des détails de l'appel fournit plus d'informations. Pour y accéder, depuis la liste d'appels, cliquez sur **Détails de l'appel** sur la ligne de l'appel. Pour revenir à la liste d'appels, cliquez sur **Précédent**.

Les détails de l'appel initial affichent un appel avec un temps de communication, mais sans indiquer la durée de la sonnerie ni les détails de connexion. Cela indique généralement un appel de recherche. Cependant, l'appel devient alors connecté.

Call Start on 27/01/2022 08:28:49 To 08:28:59 (00:00:11)

 Caller 201 - Extn201  Dialed Number 200 08:28:49
 Talk Time 00:00:04
 Extn202 Connected at 08:28:53  Talk Time 00:00:07
 Call end on 08:28:59 Total duration (00:00:11)

Liens connexes

[Notes et exemples](#) à la page 15

Messagerie vocale (laisser un message)

Voici un exemple d'un appel vers un poste qui, après ne pas avoir obtenu de réponse, est redirigé vers la messagerie vocale.

Affichage de la liste d'appels

Internal	2022-01-27 08:32:52	00:00:23	201 - Extn201	00:00:41	#Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	----------	-------------

Affichage des détails de l'appel

L'affichage des détails de l'appel fournit plus d'informations. Pour y accéder, depuis la liste d'appels, cliquez sur **Détails de l'appel** sur la ligne de l'appel. Pour revenir à la liste d'appels, cliquez sur **Précédent**.

Dans ce cas, l'appel sonne pendant 15 secondes, puis est redirigé vers la messagerie vocale après l'expiration du délai de non-réponse de l'utilisateur. L'appelant a ensuite été connecté à la messagerie vocale avant de mettre fin à l'appel.

Call Start on 27/01/2022 08:32:52 To 08:33:32 (00:00:41)

 Caller 201 - Extn201
 Dialed Number 202 08:32:52

 Called Extn202 202
 Ring Time 00:00:15

 Voicemail 00:00:24

 Call end on 08:33:32 Total duration (00:00:41)

Liens connexes

[Notes et exemples](#) à la page 15

Messagerie vocale (consulter les messages)

Voici un exemple d'un utilisateur composant le *17 pour accéder à la messagerie vocale.

Affichage de la liste d'appels

Internal	2022-01-27 08:40:04	00:00:52	202 - Extn202	00:00:55	?Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	----------	-------------

Affichage des détails de l'appel

L'affichage des détails de l'appel fournit plus d'informations. Pour y accéder, depuis la liste d'appels, cliquez sur **Détails de l'appel** sur la ligne de l'appel. Pour revenir à la liste d'appels, cliquez sur **Précédent**.

Call Start on 27/01/2022 08:40:04 To 08:40:58 (00:00:55)

 Caller 202 - Extn202
 Dialed Number *17 08:40:04

 Voicemail 00:00:53

 Call end on 08:40:58 Total duration (00:00:55)

Liens connexes

[Notes et exemples](#) à la page 15

Transfert - non contrôlé

Voici un exemple des enregistrements du journal des appels pour un transfert non contrôlé. Il se compose de l'appel d'origine et de l'appel de consultation utilisés pour effectuer le transfert.

Affichage de la liste d'appels

Consultation	2022-01-27 08:50:25	00:00:00	203 - Extn203	00:00:03		Call Detail
Internal	2022-01-27 08:50:05	00:00:14	201 - Extn201	00:00:41	202 - Extn202	Call Detail

Affichage des détails de l'appel

L'affichage des détails de l'appel fournit plus d'informations. Pour y accéder, depuis la liste d'appels, cliquez sur **Détails de l'appel** sur la ligne de l'appel. Pour revenir à la liste d'appels, cliquez sur **Précédent**.

Les détails de l'appel d'origine montrent l'appel qui sonne et est connecté à la cible d'origine, puis qui sonne et est connecté à la cible de transfert.

Call Start on 27/01/2022 08:50:05 To 08:50:46 (00:00:41)

 Caller 201 - Extn201
 Dialed Number 203 08:50:05

 Called Extn203 203
 Ring Time 00:00:10

 Extn203 Connected at 08:50:17
 Talk Time 00:00:08

 Called Extn202 202
 Ring Time 00:00:04

 Extn202 Connected at 08:50:31
 Talk Time 00:00:15

 Call end on 08:50:46 Total duration (00:00:41)

Liens connexes

[Notes et exemples](#) à la page 15

Transfert de la consultation

Voici un exemple des enregistrements du journal des appels pour un transfert contrôlé. Il se compose de l'appel d'origine et de l'appel de consultation utilisés pour effectuer le transfert.

Affichage de la liste d'appels

Consultation	2022-01-27 08:55:14	00:00:12	203 - Extn203	00:00:19	202 - Extn202	Call Detail
Internal	2022-01-27 08:55:03	00:00:05	201 - Extn201	00:00:34	202 - Extn202	Call Detail

Affichage des détails de l'appel

L'affichage des détails de l'appel fournit plus d'informations. Pour y accéder, depuis la liste d'appels, cliquez sur **Détails de l'appel** sur la ligne de l'appel. Pour revenir à la liste d'appels, cliquez sur **Précédent**.

Les détails de l'appel d'origine indiquent que l'appel sonne sur la cible d'origine. Ils affichent ensuite l'appel connecté à la cible d'origine, puis connecté à la cible de transfert.

Call Start on 27/01/2022 08:55:03 To 08:55:37 (00:00:34)

 Caller 201 - Extn201
 Dialed Number 203 08:55:03

 Called Extn203 203
 Ring Time 00:00:05

 Extn203 Connected at 08:55:09
 Talk Time 00:00:04

 Extn202 Connected at 08:55:31
 Talk Time 00:00:06

 Call end on 08:55:37 Total duration (00:00:34)

Les détails de l'appel de consultation indiquent la durée de la sonnerie et la durée de connexion de l'intervenant effectuant le transfert contrôlé.

Call Start on 27/01/2022 08:55:14 To 08:55:33 (00:00:19)

 Caller 203 - Extn203
 Dialed Number 202 08:55:14

 Called Extn202 202
 Ring Time 00:00:03

 Extn202 Connected at 08:55:20
 Talk Time 00:00:13

 Call end on 08:55:33 Total duration (00:00:19)

Liens connexes

[Notes et exemples](#) à la page 15

Conférence téléphonique

Voici un exemple de journaux des appels pour une conférence ad hoc impliquant trois intervenants. Il affiche un journal des appels pour l'appel d'origine, puis pour les conférences téléphoniques.

Affichage de la liste d'appels

La liste des appels affiche plusieurs appels pour une conférence téléphonique. Le facteur de liaison est l'ID de conférence commun, dans cet exemple, 100, et correspond à l'appelant ou à l'un des intervenants connectés.

Conference	2022-01-27 09:00:28	00:00:21	100	00:00:22	201 - Extn201	Call Detail
Conference	2022-01-27 09:00:28	00:00:28	100	00:00:28	202 - Extn202	Call Detail
Conference	2022-01-27 09:00:21	00:00:28	203 - Extn203	00:00:38	100	Call Detail
Internal	2022-01-27 09:00:07	00:00:15	203 - Extn203	00:00:23	201 - Extn201	Call Detail

Affichage des détails de l'appel

L'affichage des détails de l'appel fournit plus d'informations. Pour y accéder, depuis la liste d'appels, cliquez sur **Détails de l'appel** sur la ligne de l'appel. Pour revenir à la liste d'appels, cliquez sur **Précédent**.

Les détails de l'appel de la première conférence téléphonique indiquent l'intervenant tiers invité à la conférence.

Call Start on 27/01/2022 09:00:21 To 09:00:59 (00:00:38)

 Caller 203 - Extn203
 Dialed Number 202 09:00:21

 Called Extn202 202
 Ring Time 00:00:03

 Extn202 Connected at 09:00:27
 Talk Time 00:00:03

 Talk Time 00:00:28

 Call end on 09:00:59 Total duration (00:00:38)

Les détails de l'appel des deuxième et troisième conférences téléphoniques indiquent le temps de participation de chaque intervenant à la conférence téléphonique.

Call Start on 27/01/2022 09:00:28 To 09:00:56 (00:00:28)

 Caller 100
 Dialed Number 09:00:28

 Extn202 Connected at 09:00:28
 Talk Time 00:00:28

 Call end on 09:00:56 Total duration (00:00:28)

Liens connexes

[Notes et exemples](#) à la page 15

Appel en attente

Voici un exemple d'un appel qui implique du temps de mise en attente par l'appelé.

Affichage de la liste d'appels

Internal	2022-01-28 08:17:48	00:00:23	202 - Extn202	00:00:45	203 - Extn203	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	---------------	-------------

Affichage des détails de l'appel

L'affichage des détails de l'appel fournit plus d'informations. Pour y accéder, depuis la liste d'appels, cliquez sur **Détails de l'appel** sur la ligne de l'appel. Pour revenir à la liste d'appels, cliquez sur **Précédent**.

Les détails de l'appel n'affichent pas spécifiquement le temps d'attente. Cependant, la somme de la durée de la sonnerie et du temps de communication diffère de la durée totale.

Call Start on 28/01/2022 08:17:48 To 08:18:32 (00:00:45)

 Caller 202 - Extn202

 Dialed Number 203 08:17:48

 Called Extn203 203

 Ring Time 00:00:05

 Extn203 Connected at 08:17:56

 Talk Time 00:00:23

 Call end on 08:18:32 Total duration (00:00:45)

Liens connexes

[Notes et exemples](#) à la page 15

Renvoi sur non-réponse

Voici un exemple d'un appel qui implique du temps de mise en attente par l'appelé.

Affichage de la liste d'appels

Internal	2022-01-27 09:25:14	00:00:10	201 - Extn201	00:00:37	202 - Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	---------------	-------------

Affichage des détails de l'appel

L'affichage des détails de l'appel fournit plus d'informations. Pour y accéder, depuis la liste d'appels, cliquez sur **Détails de l'appel** sur la ligne de l'appel. Pour revenir à la liste d'appels, cliquez sur **Précédent**.

Les détails de l'appel indiquent que l'appel sonne sur la cible d'origine sans être connecté. L'appel sonne alors sur une autre cible et est connecté après avoir été répondu.

Call Start on 27/01/2022 09:25:14 To 09:25:50 (00:00:37)

 Caller 201 - Extn201
 Dialed Number 203 09:25:14

 Called Extn203 203
 Ring Time 00:00:15

 Called Extn202 202
 Ring Time 00:00:08

 Extn202 Connected at 09:25:40
 Talk Time 00:00:11

 Call end on 09:25:50 Total duration (00:00:37)

Liens connexes

[Notes et exemples](#) à la page 15

Réacheminer un appel

Voici un exemple d'un appel qui a été réacheminé sans sonner sur la cible d'origine. Par exemple, en raison du « renvoi si occupé » ou du « tout renvoyer ».

Affichage de la liste d'appels

Internal	2022-01-27 09:35:03	00:00:06	201 - Extn201	00:00:13	202 - Extn202	Call Detail
----------	---------------------	----------	---------------	----------	---------------	-------------

Affichage des détails de l'appel

L'affichage des détails de l'appel fournit plus d'informations. Pour y accéder, depuis la liste d'appels, cliquez sur **Détails de l'appel** sur la ligne de l'appel. Pour revenir à la liste d'appels, cliquez sur **Précédent**.

Les détails de l'appel indiquent que l'appelant a composé le 203, mais que l'appel sonne ensuite sur la destination redirigée.

Call Start on 27/01/2022 09:35:03 To 09:35:16 (00:00:13)

 Caller 201 - Extn201
 Dialed Number 203 09:35:03

 Called Extn202 202
 Ring Time 00:00:05

 Extn202 Connected at 09:35:10
 Talk Time 00:00:06

 Call end on 09:35:16 Total duration (00:00:13)

Liens connexes

[Notes et exemples](#) à la page 15

Index

30 jours	12
56 jours	12

A

Affichage	
Détails de l'appel	8
Appel	
Détails	8
Appel en attente	28
Appelant	
Filtrer	13
Appels	
Appel en attente	28
Appels abandonnés	16, 18
Appels de groupe	18
Appels de recherche	20, 21
Appels parqués	7
Appels réacheminés	30
Appels répondus	15
Appels répondus automatiquement	17
Appels sans réponse	16, 18
Conférences téléphoniques	27
Conservation	7
En attente	7
Maximum	7
Messagerie vocale	22, 23
Rechercher	9
Renvoi sur non-réponse	29
Réponse automatique aux appels	19
Transfert contrôlé	25
Transfert non contrôlé	24
Trier	9
Appels abandonnés	16, 18
Filtrer	12
Appels de consultation	
Filtrer	12
Appels de groupe	18
Appels de recherche	20, 21
Appels entrants	
Filtrer	12
Appels internes	
Filtrer	12
Appels mis en attente	7
Durée de mise en attente	8
Appels parqués	7
Durée de parage	8
Appels réacheminés	30
Appels répondus	15
Appels répondus automatiquement	17
Appels sans réponse	16, 18
Appels sortants	
Filtrer	12
Aujourd'hui	12

C

Cette semaine	12
Compte	
Filtrer	13
Conférences téléphoniques	27
Connexion	8

D

Date	
Filtrer	12
De	12
Délai d'expiration	8
DID	
Filtrer	13
Durée	
Filtrer	13
Durée de composition	8
Durée de la sonnerie	8

E

En ligne	8
Exemples	
Appel en attente	28
Appels abandonnés	16, 18
Appels de groupe	18
Appels de recherche	20, 21
Appels réacheminés	30
Appels répondus	15
Appels répondus automatiquement	17
Appels sans réponse	16, 18
Conférences téléphoniques	27
Messagerie vocale	22, 23
Renvoi sur non-réponse	29
Réponse automatique aux appels	19
Transfert contrôlé	25
Transfert non contrôlé	24

F

Filtre du rapport	11
Appelant	13
Compte	13
Date	12
DID	13
Durée	13
Groupe	13
Heure	12
Supprimer	11
Type	12
Type d'appel	12
Utilisateur	13
Filtrer	11
Appelant	13
Compte	13

Filtrer (<i>suite</i>)	
Date	12
DID	13
Durée	13
Groupe	13
Heure	12
Supprimer	11
Type	12
Type d'appel	12
Utilisateur	13
G	
Groupe	
Filtrer	13
H	
Heure	7
Composer	8
En attente	8
En communication	8
File d'attente	8
Filtrer	12
Parquer	8
Sonnerie	8
Hors ligne	8
I	
Inactivité	8
L	
Langue	8
Les 30 derniers jours	12
M	
Messagerie vocale	
Consulter	23
Laisser	22
Mot de passe	8
N	
Nombre maximal d'appels	7
O	
Ordre croissant	9
Ordre décroissant	9
R	
Rechercher	9
Renvoi sur non-réponse	29
Réponse automatique aux appels	19
S	
Sélectionner une langue	8
T	
Temps dans la file d'attente	8
Temps de communication	8
Tous	12
Transfert contrôlé	25
Transfert non contrôlé	24
Trier	9
U	
Utilisateur	
Filtrer	13