

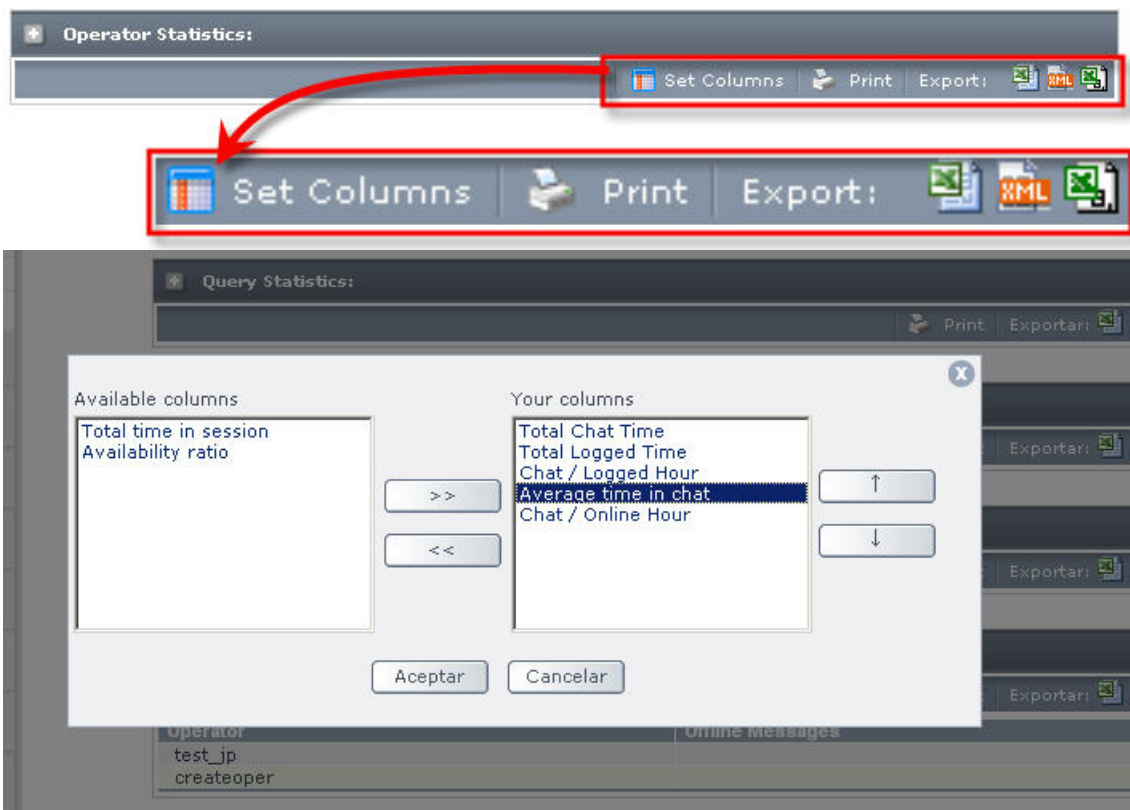
## Release Notes NTRsupport – Juillet 2007

Cette mise à jour de NTRsupport comprend :

- Des rapports statistiques plus détaillés
- Des outils d'audit intuitifs
- Des améliorations ergonomiques

### Rapports statistiques plus détaillé

NTRsupport a affiné ses capacités de rapport pour vous donner une plus grande visibilité sur l'activité Opérateur. Les outils d'audit accessibles à partir de la console Administrateur sont plus intuitifs et simples d'utilisation, et vous permettent d'accéder à des informations plus détaillées. Les tableaux de statistiques peuvent être réduits ou agrandis et les noms de colonne peuvent être définis et redéfinis pour obtenir des tableaux personnalisés. Lorsque vous cliquez sur *Définir les colonnes*, une liste déroulante modifiable apparaît et vous permet de sélectionner précisément les colonnes que vous souhaitez voir et l'ordre exact dans lequel vous voulez qu'elles apparaissent. Les tableaux de statistiques pouvant être difficiles à lire d'un seul coup d'œil, des explications (en parcourant l'écran avec la souris) sur les statistiques individuelles vous aideront à comprendre les informations rapidement. Par ailleurs, toutes les données peuvent être imprimées ou facilement exportées vers un fichier xls, xml ou cvs et organisées pour de futures consultations.



### Outils d'audit intuitifs

Un outil comparatif de l'activité des Opérateurs génère des statistiques plus poussées que précédemment et vous permet maintenant de comparer l'activité d'un Opérateur avec un autre Opérateur et d'un groupe d'Opérateurs avec un autre groupe d'Opérateurs. Par exemple, vous pouvez comparer le nombre de sessions de chat entre deux Opérateurs ou la durée moyenne de chat entre deux groupes d'Opérateurs. Ces informations comparatives vous aideront à détecter les zones d'inefficacité ou d'improductivité et prendre les mesures nécessaires en formation ou gestion des flux de travail des Opérateurs. De plus, les écrans de statistiques sont désormais plus interactifs, offrant des liens intuitifs vers d'autres écrans plus détaillés.

Information & Statistics: **Activity Statistics**

Operator selected: test\_jp      Compare with: None

Start Date: 4 April/2007      End Date:

Back      Send

Date selected: 2007/04/04 - 2007/07/04

**Operators**

- None
- @\_test\_@\_12\_@
- @test@10@
- ääiöü
- createoper
- InformaticaCPNL
- ivan
- ivan\_multiside
- ivanwebcare\_multi
- ivonne@ntr.es

## Améliorations ergonomiques

Un certain nombre de caractéristiques apportent désormais encore plus d'efficacité et de facilité d'utilisation à NTRsupport :

Plus d'informations ont été intégrées dans le menu de paramétrage du contrôle à distance ; elles apparaissent lorsque le curseur se déplace sur les paramètres de session à distance.

Au cours des sessions de contrôle à distance, la fenêtre dans l'écran de tchat contenant les réponses aux questions courantes est maintenant déplaçable pour que les Opérateurs puissent facilement aller et venir entre une question en cours et la liste des questions précédentes.

Et désormais, lorsque l'utilisateur distant clique sur le bouton d'appel à partir d'Internet Explorer, la console côté Opérateur clignote ou demande confirmation de l'arrivée d'un message. Ceci évite les demandes laissées en attente et accélère ainsi le processus de résolution des problèmes de contrôle à distance. Cela permet également aux utilisateurs clients de continuer à travailler pendant que leurs demandes sont en cours de traitement.

## Besoin d'informations complémentaires ?

Pour toute question au sujet de NTRsupport, dialoguez avec notre Service Support ou appelez notre hotline.

**Téléphone : 0826 02 99 39 – Web : [www.ir-l.com](http://www.ir-l.com)  
e-mail : [info@ir-l.com](mailto:info@ir-l.com) – testez ce service : [Test](#)**

Besoin de personnalisation de votre service : boutons, boîtes de dialogues, ... contactez nous !