

EXTR@TIME

Manuel

Statisticien



MPLOGIC

16 rue de la Comète
75007 Paris
France

Téléphone : +33 (0)9 72 29 12 50

Télécopie : +33 (0)9 72 29 12 51

Email : info@mplogic.com

Site web : www.mplogic.com

TABLE DES MATIERES

ACCES AU SYSTEME EN MODE STATISTICIEN	3
Connexion au serveur du kiosque d'accueil	3
LES ELEMENTS DU MENU	4
Supervision	4
<i>Supervision des guichets</i>	4
<i>Supervision des services</i>	4
Services	6
<i>Statistiques</i>	6
<i>Statistiques (par période de temps)</i>	7
Opérateurs	8
<i>Statistiques</i>	8
<i>Statistiques (par période de temps)</i>	9
Export	10
<i>Sélection de la période</i>	10
<i>Analyse du fichier importé</i>	11
<i>Ajouter des libellés de colonnes dans votre fichier importé</i>	13

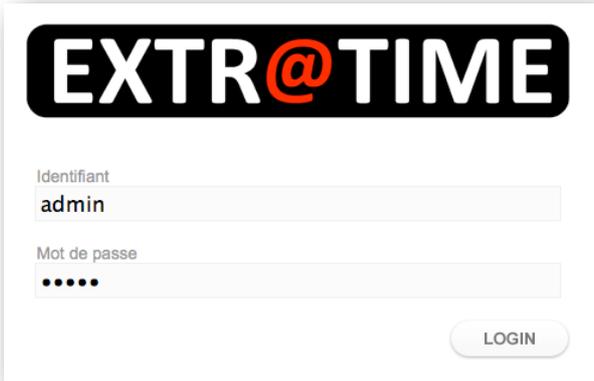
ACCES AU SYSTEME EN MODE STATISTICIEN

Connexion au serveur du kiosque d'accueil

Depuis votre ordinateur, lancer un navigateur Web et sélectionner le marque-page **EXTR@TIME STATS** ou l'icône **EXTR@TIME STATS** visible sur le bureau.

Ce marque-page ou cet icône aura été installé par le superviseur de votre solution EXTR@TIME, il vous évite de mémoriser et de taper l'adresse IP du kiosque d'accueil à chaque accès aux statistiques.

La fenêtre ci-dessous apparaît dans votre navigateur...



Identifiant
admin

Mot de passe
••••

LOGIN

Saisie de vos paramètres personnels

Dans la zone « Identifiant », entrer votre identifiant « statisticien », celui-ci vous a été communiqué par le superviseur de votre solution EXTR@TIME.

Dans la zone « Mot de passe », entrer le mot de passe associé à votre identifiant, celui-ci vous a été communiqué par le superviseur de votre solution EXTR@TIME.

Valider en cliquant sur le bouton « LOGIN ».

Une nouvelle page apparaît avec des choix présentés en partie haute, utiliser ceux-ci afin de naviguer dans l'interface des statistiques.



Vous reporter aux pages suivantes pour les explications sur les fonctionnalités proposées.

LES ELEMENTS DU MENU

Supervision

Cette page donne une vue générale du fonctionnement du site via deux tableaux présentés ci-dessous...

Supervision des guichets

Ce tableau présente en temps réel les informations liées aux guichets ouverts, sur chaque ligne vous avez :

- L'identité du guichet
- L'identité de l'opérateur au guichet
- La dernière heure d'ouverture du guichet
- La durée de latence (temps de pause hors appels et entretiens)
- Le statut actuel du guichet (pause, appel, entretien)
- Le service actuellement traité (si en appel ou en entretien)
- La durée de l'entretien (si en entretien)
- Le nombre de tickets appelés (depuis la dernière ouverture du guichet)
- Le nombre de tickets annulés (appels sans suite)
- Le nombre de tickets traités (tickets appelés - tickets sans suite)

Supervision des guichets											
GUICHET	UTILISATEUR	OUVERTURE GUICHET	DURÉE LATENCE	STATUT	SERVICE	TICKET	DURÉE ATTENTE	DURÉE ENTRETIEN	TICKETS APPELÉS	TICKETS ANNULÉS	TICKETS TRAITÉS
01	gaillard	10h04	7:00	Entretien	CARDIOLOGIE	H-0002	23:14	2:50	3	0	3
02	torche	10h05	6:44	Appel	PNEUMOLOGIE	D-0003	25:20	0:00	3	0	2
03	durand	10h05	5:28	Entretien	PNEUMOLOGIE	D-0002	18:27	7:15	2	0	2
04	lartigue	10h08	3:29	Entretien	NEPHROLOGIE	E-0002	18:45	7:06	2	0	2
05	lebreton	10h09	4:07	Pause	-	-	-	-	2	0	2

Supervision des services

Ce tableau présente en temps réel les informations liées aux services ouverts, sur chaque ligne vous avez :

- La lettre code du service
- L'identité du service en clair
- Le nombre de guichets assignés (un même guichet pouvant être assigné à plusieurs services)
- Le nombre de tickets en attente
- Le nombre de tickets appelés
- Le nombre de tickets en entretien
- Le nombre de tickets traités
- Le nombre de tickets annulés (appels sans suite)

Supervision des services							
ID	SERVICE	GUICHETS ASSIGNÉS	TICKETS EN ATTENTE	TICKETS APPELÉS	TICKETS EN ENTRETIEN	TICKETS TRAITÉS	TICKETS ANNULÉS
A	UROLOGIE	5	3	2	0	2	0
B	ONCOLOGIE	5	0	0	0	0	0
C	OPHTALMOLOGIE	5	1	2	0	2	0
D	PNEUMOLOGIE	5	3	3	1	1	0
E	NEPHROLOGIE	5	4	2	1	1	0
F	HEMATOLOGIE	5	2	1	0	1	0
G	DIABETOLOGIE	5	5	0	0	0	0
H	CARDIOLOGIE	5	1	2	1	1	0

Les lignes des services peuvent avoir un fond de couleur blanc, jaune ou rouge.

Ces couleurs correspondent à des seuils de nombre de personnes en attente paramétrés par le superviseur de votre solution EXTR@TIME.

- De 0 à seuil 1 -1 le fond des lignes est de couleur blanche
- De seuil 1 à seuil 2 -1, le fond des lignes est de couleur orange
- Au dessus du seuil 2, le fond des lignes est de couleur rouge

Services

Cette page donne une vue générale du fonctionnement des services sur une période donnée, avant toute chose, vous devez définir la période pour laquelle vous désirez visualiser les données.

Par défaut, la période est le jour actuel, vous pouvez changer les bornes de celle-ci dans les deux zones désignées comme :

- Depuis le...
- Jusqu'au...

Ensuite, vous devez cliquer sur un des trois boutons présentés :

- Cliquer sur le bouton « Afficher les statistiques » pour visualiser celles-ci dans deux tableaux présentés ci-dessous
- Cliquer sur le bouton « Exporter au format « csv » pour exporter les données de cette page au format « csv »
- Cliquer sur le bouton « Exporter au format « xls » pour exporter les données de cette page au format « xls »



Seul l'export au format « xls » permet de présenter les en-têtes de colonnes avec leurs significations.

Statistiques

Ce tableau présente les informations liées aux services pour la période définie, sur chaque ligne vous avez :

- La lettre code du service
- L'identité du service en clair
- Le nombre de tickets appelés
- Le nombre de tickets appelés suivis d'un entretien
- Le nombre de tickets annulés (appels sans suite)
- Le temps moyen d'attente du public
- Le temps maximum d'attente du public (l'attente est la durée entre la prise de ticket et l'appel en salle d'attente)
- Le temps moyen d'entretien (vu des statistiques, l'entretien démarre à l'appel du ticket et fini à la fin d'entretien au guichet)
- Le temps maximum d'entretien du public pour ce service

La ligne du bas **en gras** présente :

- Le total pour les colonnes numériques
- La moyenne pondéré en fonction du nombre de tickets liés pour les colonnes de temps

Depuis le		29/08/2012		Jusqu'à		29/08/2012		
Afficher les statistiques		Exporter au format csv		Exporter au format xls				
Statistiques								
ID	NOM DU SERVICE	# APPELÉS	# ENTRETIENS	# ANNULÉS	T.ATTENTE MOY.	T.ATTENTE MAX.	T.ENTRETIEN MOY.	T.ENTRETIEN MAX.
A	UROLOGIE	2	2	0	11:26	15:38	07:55	08:16
C	OPHTALMOLOGIE	2	2	0	11:43	16:20	09:17	10:31
D	PNEUMOLOGIE	2	2	0	12:45	18:27	12:44	14:11
E	NEPHROLOGIE	2	2	0	13:01	18:45	13:00	14:59
F	HEMATOLOGIE	1	1	0	07:23	07:23	09:24	09:24
G	DIABETOLOGIE	1	1	0	33:19	33:19	00:38	00:38
H	CARDIOLOGIE	2	2	0	20:47	23:14	08:17	09:18
		12	12	0	15:00	18:47	09:22	10:22

Statistiques (par période de temps)

Ce tableau présente les informations liées aux nombre de tickets imprimés par service en fonction des tranches horaires.

Seuls les tickets imprimés puis appelés par un utilisateur sont pris en compte dans ce tableau.

La ligne du bas **en gras** présente le total pour l'ensemble des services pour chaque tranche horaire.

Statistiques (par période de temps)																								
ID	0-1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6	6-7	7-8	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
A											2													
C											2													
D											2													
E											2													
F											1													
G											1													
H											2													
	0	12	0																					

Opérateurs

Cette page donne une vue générale du travail des opérateurs sur une période donnée, avant toute chose, vous devez définir la période pour laquelle vous désirez visualiser les données.

Par défaut, la période est le jour actuel, vous pouvez changer les bornes de celle-ci dans les deux zones désignées comme :

- Depuis le...
- Jusqu'au...

Ensuite, vous devez cliquer sur un des trois boutons présentés :

- Cliquer sur le bouton « Afficher les statistiques » pour visualiser celles-ci dans deux tableaux présentés ci-dessous
- Cliquer sur le bouton « Exporter au format « csv » pour exporter les données de cette page au format « csv »
- Cliquer sur le bouton « Exporter au format « xls » pour exporter les données de cette page au format « xls »



Seul l'export au format « xls » permet de présenter les en-têtes de colonnes avec leurs significations.

Statistiques

Ce tableau présente les informations liées aux services pour la période définie :

- L'identité de l'opérateur au guichet
- La durée de la session ramenée à la journée (durée d'ouverture d'un guichet)
- La durée moyenne de latence ramenée à la journée (temps de « pause » hors appels avec attente des arrivées au guichet et durée des entretiens)
- Le ratio entre le temps de session et le temps de latence
- Le nombre de tickets appelés
- Le nombre de tickets appelés suivis d'un entretien
- Le nombre de tickets annulés (appels sans suite)
- Le temps moyen d'entretien (vu des statistiques, l'entretien démarre à l'appel du ticket et fini à la fin d'entretien au guichet)
- Le temps maximum d'entretien du public
- Le nombre d'alarmes déclenchées

La ligne du bas **en gras** présente :

- Le total pour les colonnes numériques
- La moyenne pondéré en fonction du nombre de tickets liés pour les colonnes de temps

Depuis le 29/08/2012				Jusqu'à 29/08/2012					
Afficher les statistiques		Exporter au format csv		Exporter au format xls					
Statistiques									
UTILISATEUR	DURÉE SESSION	LATENCE	RATIO (%)	# APPELÉS	# ENTRETIENS	# ANNULÉS	T.ENTRETIEN MOY.	T.ENTRETIEN MAX.	ALARME
durand	44:38	08:40	19	5	4	1	08:37	14:11	0
gaillard	45:56	07:45	16	5	5	0	07:38	09:18	0
lartigue	40:36	03:46	9	4	3	1	10:51	14:59	0
lebreton	40:19	10:43	26	4	4	0	07:24	09:24	0
torche	43:49	08:08	18	4	4	0	08:55	11:03	0

Statistiques (par période de temps)

Ce tableau présente les informations liées aux nombre de tickets imprimés puis appelés par un utilisateur en fonction des tranches horaires.

C'est la tranche horaire d'impression d'origine du ticket et non d'appel par un opérateur qui est indiquée.

La ligne du bas **en gras** présente le total pour l'ensemble des utilisateurs pour chaque tranche horaire.

Statistiques (par période de temps)																								
UTILISATEUR	0-1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6	6-7	7-8	8-9	9-10	10-11	11-12	12-13	13-14	14-15	15-16	16-17	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24
durand											5													
gaillard											5													
lartigue											4													
lebreton											4													
torche											4													

Export

Cette page permet l'export des statistiques générales brutes du système sur une période donnée, avant toute chose, vous devez définir la période pour laquelle vous désirez exporter les données.

Sélection de la période

Par défaut, la période est le jour actuel, vous pouvez changer les bornes de celle-ci dans les deux zones désignées comme :

- Depuis le...
- Jusqu'à...

Dans l'exemple ci-dessous, l'extraction va concerner une seule journée, le 3 septembre 2012.

Supervision Services Opérateurs Export A Propos... admin (Deconnexion)

Depuis le 03/09/2012 Jusqu'à 03/09/2012

Exporter en CSV

Septembre 2012						
Dim	Lun	Mar	Me	Jeu	Ven	Sam
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

Il suffit alors de cliquer sur le bouton « Exporter en CSV » pour qu'un fichier soit téléchargé, à l'emplacement de votre choix, sur votre ordinateur.

Depuis le 29/08/2012 Jusqu'à 29/08/2012

Exporter en CSV

Le fichier créé sera nommé de la façon suivante « stats_03092012_03092012.csv ».

Si nous avons choisi une plage temporelle allant du 1 janvier au 13 mars 2013, il se nommerait « stats_01012013_13032013.csv ».

Cette désignation permet de retrouver facilement ses données.

L'export brut des données statistiques permet de composer ses propres rapports personnalisés avec les informations que l'on souhaite présenter plus particulièrement.

L'analyse du fichier importé est présenté dans les pages suivantes.

Analyse du fichier importé

Voici, à titre d'exemple, l'écran de LibreOffice permettant d'ouvrir un fichier importé...

Import de texte - [export_stats_03092012_03092012.csv]

Importer

Jeu de caractères Unicode (UTF-8)

Langue Par défaut - Français (France)

À partir de la Ligne 1

Options de séparateur

Largeur fixe

Séparé par

Tabulation Virgule Autres

Point-virgule Espace

Fusionner les séparateurs Séparateur de texte "

Autres options

Champ entre guillemets comme texte

Détecter les nombres spéciaux

Champs

Type de colonne

	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard	Standard
1	03/09/2012	f. faure	E	C	14:29:20			
2	03/09/2012	f. faure	E	T	T-0160	14:29:26	14:29:39	
3	03/09/2012	f. faure	E	T	T-0161	14:30:46	14:30:53	
4	03/09/2012	f. faure	E	T	T-0163	14:38:42	14:40:10	
5	03/09/2012	f. faure	E	T	T-0164	14:38:48	14:42:20	
6	03/09/2012	f. faure	E	T	T-0167	14:44:35	14:45:01	
7	03/09/2012	f. faure	E	T	T-0169	14:45:05	14:47:00	
8	03/09/2012	f. faure	E	T	T-0171	14:45:50	14:49:10	
9	03/09/2012	f. faure	F	T	T-0173	14:49:34	14:51:27	



Vous noterez la case « Virgule » qui est cochée et qui représente le séparateur utilisé de données.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	03/09/2012	f.faire	1	_C	13:06:38					
2	03/09/2012	f.faire	1	T	T-0112	13:12:12	13:12:25		13:12:29	13:16:03
3	03/09/2012	f.faire	1	T	T-0115	13:19:12	13:20:51		13:21:17	13:23:06
4	03/09/2012	f.faire	1	T	T-0117	13:22:02	13:23:08		13:23:14	13:25:52
5	03/09/2012	f.faire	1	T	T-0119	13:30:47	13:30:55		13:31:03	13:34:04
6	03/09/2012	f.faire	1	T	T-0121	13:35:12	13:35:17		13:38:30	13:38:32
7	03/09/2012	f.faire	1	T	T-0123	13:37:04	13:38:34		13:38:43	13:38:55
8	03/09/2012	f.faire	1	T	T-0124	13:37:07	13:38:57	13:39:02		
9	03/09/2012	f.faire	1	T	T-0128	13:39:10	13:39:36		13:39:46	13:41:31
10	03/09/2012	f.faire	1	T	T-0129	13:42:27	13:42:34		13:42:40	13:45:54
11	03/09/2012	f.faire	1	T	T-0131	13:45:02	13:45:55		13:45:58	13:47:37
12	03/09/2012	f.faire	1	T	T-0133	13:46:08	13:47:38		13:47:45	13:50:45
13	03/09/2012	f.faire	1	T	T-0135	13:48:51	13:50:48		13:51:05	13:51:33
14	03/09/2012	f.faire	1	T	T-0136	13:51:14	13:51:34		13:51:38	13:54:43
15	03/09/2012	f.faire	1	T	T-0138	13:54:21	13:54:52		13:55:00	13:55:44
16	03/09/2012	f.faire	1	T	T-0140	13:57:26	13:58:02		13:58:11	14:01:12
17	03/09/2012	f.faire	1	T	T-0141	13:59:25	14:01:14		14:01:17	14:03:56
18	03/09/2012	f.faire	1	T	T-0143	14:02:46	14:04:01		14:04:08	14:05:44
19	03/09/2012	f.faire	1	T	T-0144	14:06:47	14:07:33		14:07:41	14:09:22
20	03/09/2012	f.faire	1	T	T-0147	14:11:34	14:13:02		14:13:10	14:15:23
21	03/09/2012	f.faire	1	T	T-0151	14:18:04	14:18:16		14:18:24	14:21:47
22	03/09/2012	f.faire	1	_D	14:29:06					

Voici une description de la structure de ces données, chaque ligne correspondant à une opération :

- La colonne A contient la date de l'opération
- La colonne B, le nom de l'utilisateur du guichet
- La colonne C, le numéro du guichet concerné
- La colonne D, le type de l'opération ou l'indication de la lettre désignant le service du ticket traité
 - * **_C** pour une connexion d'un opérateur à un guichet
 - * **_D** pour une déconnexion d'un opérateur
 - * **_A** pour le déclenchement d'un SOS par un opérateur
 - * **X** pour un traitement de ticket (la valeur de « X » étant la lettre de désignation du service du ticket traité)
- La colonne E, peut avoir 2 significations :
 - * S'il s'agit d'une connexion ou d'une déconnexion, alors la valeur est l'heure à laquelle est survenu l'événement. Pour ces types d'événement, aucune autre information n'est fournie
 - * S'il s'agit du traitement d'un ticket, c'est la dénomination du ticket (**X-NNNN**)
- La colonne F, contient l'heure d'impression du ticket
- La colonne G, contient l'heure à laquelle le ticket a été appelé par le guichet
- La colonne H, si l'appel en salle a été annulé, contient l'heure de l'annulation et aucune autre information n'est fournie, sinon la case est laissée vide
- La colonne I, contient l'heure à laquelle le visiteur est reçu au guichet
- La colonne J, contient l'heure de fin d'entretien
- La colonne K, contient la qualification, uniquement si l'option « qualification de la demande client » a été activée dans les réglages (voir la page 14 du manuel administrateur) et si celle-ci a été renseignée par l'opérateur durant l'entretien

Pour illustrer cette structure, voici quelques événements détaillés :

- Ligne 1 : l'utilisateur **f.faire** se connecte au guichet **1** à **13h06:38**
- Ligne 8 : le ticket **T-0124**, imprimé à **13h37:04** est appelé au guichet **1** par **f.faire** à **13h38:57**. Finalement l'appel est annulé à **13h39:02**
- Ligne 21 : le ticket **T-0151**, imprimé à **14h18:04** est appelé au guichet **1** par **f.faire** à **14h18:16**. Le visiteur arrive au guichet à **14h18:24** et son entretien se termine à **14h21:47**
- Ligne 22 : l'utilisateur **f.faire** se déconnecte de son guichet **1** à **14h29:06**

Ajouter des libellés de colonnes dans votre fichier importé

Pour vous aider dans la compréhension de la signification de chaque colonne du fichier que vous avez importé dans Excel, vous pouvez cliquer sur le lien ci-dessous ou le recopier :

<http://mplogic.com/resources/support/mplogic-stat.xls>

Le fichier téléchargé vous présentera des libellés de colonnes à copier/coller en haut de votre fichier importé dans Excel.

*Ce document est la propriété de la société MPLOGIC, son usage est réservé aux utilisateurs des solutions de la gamme EXTR@TIME.
Toute transmission sous un format électronique ou papier non autorisée à des tiers est formellement interdite.
Ce document comporte une signature électronique et graphique cryptée unique qui a été générée au moment de la conversion au format PDF.
Cette signature est liée à l'identité de l'utilisateur et permet d'identifier celui-ci.
Les informations données dans ce document peuvent légèrement varier en fonction de la version de solution EXTR@TIME utilisée.
Document référence EXT-STA-V1.2(U) - DOC 7 du 16 avril 2019.*