



Communiquer
facilement
Collaborer
efficacement

Export des journaux et statistiques d'appels

Manuel et Automatique

Octobre 16

Contenu

.....	1
Export automatique pour poste CSTA ou VTIXML	3
Présentation et Pré requis	3
Configuration.....	3
Résultat	5
Export Manuel	8
Présentation et Pré requis	8
L'application	8
Utilisation.....	8
Fichier de résultat	10
Export automatique	11

Export automatique pour poste CSTA ou VTIXML

Présentation et Pré requis

Pour obtenir automatiquement dans une base de données externe les informations d'appels pouvant servir de statistiques des utilisateurs dont les postes sont supervisés en CSTA ou en VTIXML, il est nécessaire de réaliser la configuration décrite ci-dessous.

Voici les pré-requis à respecter :

- Serveur de TWS de version 4.1.SP2c ou supérieure
- Base de données externe accessible en ODBC en écriture
- Les postes doivent être supervisés en CSTA ou en VTIXML

Configuration

Dans l'administration du serveur TWS, menu *Applications / Paramètres applicatifs / Paramètres système*, chercher les paramètres :

- **TWS_CSTA-ExternalLog** ou **TWS_VTIXML-ExternalLog** : paramètre permettant d'activer la fonctionnalité d'écriture dans une base de données externe des informations de journaux d'appels pour tous les postes qui sont supervisés en CSTA ou en VTIXML. Passer la valeur à « *True* » pour activer la fonctionnalité, « *False* » sinon.
- **CallLog-ExternalODBC** : Chaîne de connexion ODBC permettant la connexion en écriture à la base de données externe. Renseigner la valeur « *DSN=CallLogExport* » par exemple, où *CallLogExport* est le nom DSN de la connexion ODBC système créée sur le serveur TWS.
- **CallLog-ExternalODBCTable** : Nom de la table de la base de données externe où les données seront insérées. Si aucune valeur n'est renseignée, la table « *CallsHistory* » est recherchée dans la base externe. Dans le cas d'une connexion vers un fichier .txt ou .csv, le nom de la table est le nom du fichier, par exemple : « *callshistory.csv* ».

Après configuration de ces paramètres, redémarrer le service de supervision correspondant, CSTA ou VTIXML.

Configuration avancée (version 4.2.1610.42e minimum)

Pour disposer de plus d'informations concernant le correspondant et l'utilisateur dans la base de données externe, il est nécessaire de configurer 2 autres paramètres dans les paramètres systèmes :

- **CallLog-ExternalODBCustoms** : Paramètre permettant d'activer ou non l'export de tous les 10 champs personnalisés d'un contact reconnu dans un des annuaires configurés. Passez la valeur à « True » pour activer, « False » pour désactiver.
Attention : lorsque ce paramètre est activé il faut modifier la structure de la table de la base de données pour ajouter les champs personnalisés. Les colonnes doivent être nommées de « Custom0 » à « Custom9 ».
- **CallLog-ExternalODBCUserInfos** : Paramètre permettant d'activer ou non l'export des informations liées à l'utilisateur. Passez la valeur à « True » pour activer, « False » pour désactiver.
Attention : lorsque ce paramètre est activé il faut modifier la structure de la table de la base de données pour ajouter les informations de l'utilisateur. Les colonnes doivent être nommées « Firstname » et « Lastname ».
- **Stats-CallDataEnabledForAll** (mode expert) : Paramètre permettant d'activer l'export pour les journaux d'appels. Passez la valeur à « True » pour activer, « False » pour désactiver.

Après configuration de ces paramètres, redémarrer le service de supervision correspondant, CSTA ou VTIXML.

Configuration d'un connecteur ODBC en fonction du service de supervision.

Attention :

- TWS4\$TWS_CSTAServices est exécuté en 64bits donc vous devez créer un connecteur de sources de données systèmes en 64bits.
- Si TWS4\$TWS_VTIXMLServices est exécuté en 64bits donc vous devez créer un connecteur de sources de données systèmes en 64bits.
- Si TWS4\$TWS_VTIXMLServices est exécuté en 32bits donc vous devez créer un connecteur de sources de données systèmes en 32bits.

Résultat

CallId	UserGuid	Device	RootCallCrossRef	CallCrossRef	Success	InOut	InternalCall	AlertingDevice	CallingDevice	CalledDevice	AnsweringDevice	LastRedirectionDevice	DirectionCall	TimeStart	TimeStart1
35a00eff-369c-4991-8479-223ea201310d	d30ec41d-fd9d-4409-b263-00ac40faf50b	120		04de	0	0	0	120	101	101			0	24-mars-15	24-mars-15
0180d44c-d524-4b7e-a953-38d8c30618f0	1e7a9973-c107-4ec0-9a28-283064dac418	121		04de	1	0	0		101	101	121	120	0	24-mars-15	24-mars-15
b167b086-4bf3-4d6d-b0cc-0b972d97ab77	d30ec41d-fd9d-4409-b263-00ac40faf50b	120		04e5	0	0	0	120	101	101			0	24-mars-15	24-mars-15
dbc09215b60-4ad4-97b5-b4fb7bd7cb15	1e7a9973-c107-4ec0-9a28-283064dac418	121		04e5	1	0	0	121	101	101	121	120	0	24-mars-15	24-mars-15

TimeEnd	TimeTotal	TimeRinging	TimeSpeaking	CallYear	CallMonth	CallDay	CallDayOfMonth	CallHour	ContactGuid	ContactLastName	ContactFirstName	ContactCompanyName	ContactPhoneNumber
24-mars-15	7	7	0	2015	3	24	2	18	538f92e3-81b5-4f20-b778-6f559ce74cfe	Auxau	Francis	Algoria	101
24-mars-15	4	0	4	2015	3	24	2	18	538f92e3-81b5-4f20-b778-6f559ce74cfe	Auxau	Francis	Algoria	101
24-mars-15	2	2	0	2015	3	24	2	19	538f92e3-81b5-4f20-b778-6f559ce74cfe	Auxau	Francis	Algoria	101
24-mars-15	22	0	22	2015	3	24	2	19	538f92e3-81b5-4f20-b778-6f559ce74cfe	Auxau	Francis	Algoria	101

Attention : Toutes les colonnes décrites ci-dessous doivent être présentes dans la base de données externe.

Configuration d'un fichier CSV

Il est nécessaire de créer le fichier CSV avant l'export avec les noms des colonnes d'en-tête. (Décrivez ci-dessous)

Voici leur descriptif des colonnes :

- *CallId* : Référence interne TWS de l'appel
- *UserGuid* : Identifiant de l'utilisateur TWS
- *Device* : Poste de l'utilisateur
- *RootCallCrossRef* : Référence d'appel unique, utilisé pour le suivi des transferts
- *CallCrossRef* : Référence d'appel
- *Success* : 1 appel décroché, 0 appel perdu
- *InOut* : 1 appel sortant, 0 appel entrant
- *InternalCall* : 0 appel interne, 1 appel externe
- *AlertingDevice* : Poste recevant l'appel - poste en sonnerie
- *CallingDevice* : Numéro appelant
- *CalledDevice* : Numéro appelé
- *AnsweringDevice* : Poste ayant répondu
- *LastRedirectionDevice* : Numéro du poste, ayant renvoyé l'appel en appel entrant, ayant dévié en appel sortant
- *TimeStart* : Heure sonnerie
- *TimeStart1* : Heure où l'appel a été décroché
- *TimeEnd* : Heure où l'appel a été raccroché
- *TimeTotal* : Temps total communication + temps de sonnerie
- *TimeRinging* : Temps de sonnerie
- *TimeSpeaking* : Temps de communication
- *CallYear* : Année de l'appel
- *CallMonth* : Mois de l'appel
- *CallDay* : Jour de l'appel
- *CallDayOfMonth* : Jour de la semaine de l'appel
- *CallHour* : Heure de l'appel
- *ContactGuid* : Identifiant du correspondant final de l'appel
- *ContactLastName* : Nom du correspondant final de l'appel
- *ContactFirstName* : Prénom du correspondant final de l'appel
- *ContactPhoneNumber* : Numéro du correspondant final de l'appel
- *ContactCompanyName* : Nom de la société du correspondant final de l'appel

Pour la configuration avancée, voici les colonnes supplémentaires et leur descriptif :

- *Custom0* : Champ personnalisé 0 lié au correspondant final de l'appel
- *Custom1* : Champ personnalisé 1 lié au correspondant final de l'appel
- *Custom2* : Champ personnalisé 2 lié au correspondant final de l'appel
- *Custom3* : Champ personnalisé 3 lié au correspondant final de l'appel
- *Custom4* : Champ personnalisé 4 lié au correspondant final de l'appel

- *Custom5* : Champ personnalisé 5 lié au correspondant final de l'appel
- *Custom6* : Champ personnalisé 6 lié au correspondant final de l'appel
- *Custom7* : Champ personnalisé 7 lié au correspondant final de l'appel
- *Custom8* : Champ personnalisé 8 lié au correspondant final de l'appel
- *Custom9* : Champ personnalisé 9 lié au correspondant final de l'appel
- *Firstname*: Prénom de l'utilisateur
- *Lastname* : Nom de l'utilisateur

Exemple pour une table d'une base de données SQL Server avec toutes les colonnes :

```
CREATE TABLE [dbo].[TB_STATS](
    [CallId] [nvarchar](100) NULL,
    [UserGuid] [nvarchar](36) NULL,
    [Device] [nvarchar](36) NULL,
    [RootCallCrossRef] [nvarchar](100) NULL,
    [CallCrossRef] [nvarchar](100) NULL,
    [Success] [int] NULL,
    [InOut] [int] NULL,
    [InternalCall] [int] NULL,
    [AlertingDevice] [nvarchar](20) NULL,
    [CallingDevice] [nvarchar](20) NULL,
    [CalledDevice] [nvarchar](20) NULL,
    [AnsweringDevice] [nvarchar](20) NULL,
    [LastRedirectionDevice] [nvarchar](20) NULL,
    [TimeStart] [datetime] NULL,
    [TimeStart1] [datetime] NULL,
    [TimeEnd] [datetime] NULL,
    [TimeTotal] [int] NULL,
    [TimeRinging] [int] NULL,
    [TimeSpeaking] [int] NULL,
    [CallYear] [int] NULL,
    [CallMonth] [int] NULL,
    [CallDay] [int] NULL,
    [CallDayOfMonth] [int] NULL,
    [CallHour] [int] NULL,
    [ContactGuid] [nvarchar](36) NULL,
    [ContactLastName] [nvarchar](100) NULL,
    [ContactFirstName] [nvarchar](100) NULL,
    [ContactPhoneNumber] [nvarchar](20) NULL,
    [ContactCompanyName] [nvarchar](100) NULL,
    [Custom0] [nvarchar](max) NULL,
    [Custom1] [nvarchar](max) NULL,
    [Custom2] [nvarchar](max) NULL,
    [Custom3] [nvarchar](max) NULL,
    [Custom4] [nvarchar](max) NULL,
    [Custom5] [nvarchar](max) NULL,
    [Custom6] [nvarchar](max) NULL,
    [Custom7] [nvarchar](max) NULL,
    [Custom8] [nvarchar](max) NULL,
    [Custom9] [nvarchar](max) NULL,
    [Firstname] [nvarchar](100) NULL,
    [Lastname] [nvarchar](100) NULL
) ON [PRIMARY] TEXTIMAGE_ON [PRIMARY]
```

Export Manuel

Présentation et Pré requis

Pour réaliser un export manuel des informations d'appels, pouvant servir de statistiques, sur une période donnée, il est nécessaire d'utiliser un outil TWS.

Voici les pré-requis à respecter :

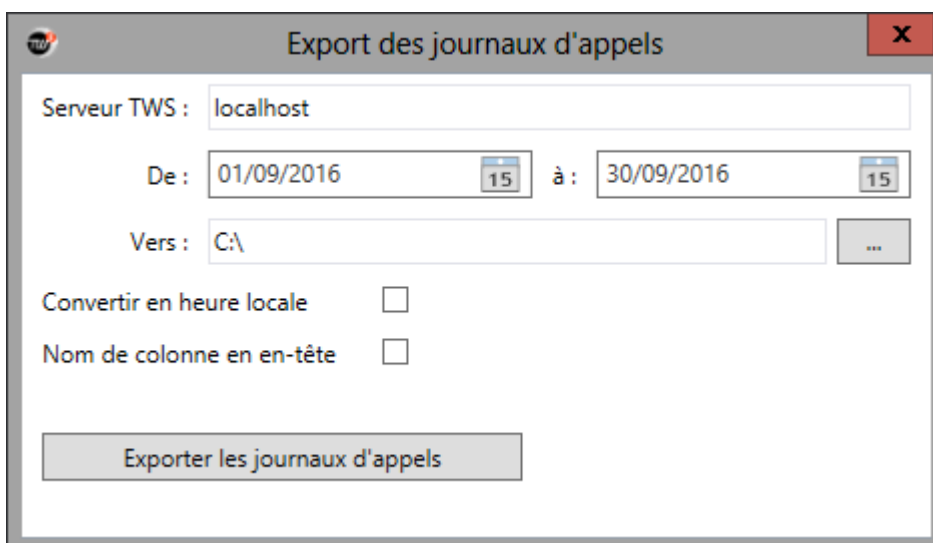
- Microsoft .NET Framework 4 :
<http://www.microsoft.com/fr-fr/download/details.aspx?id=17718>

L'application

- **TWS_CallLogsExport.exe** : Fichier à exécuter pour lancer l'application
- *.dll : Fichier requis pour le fonctionnement de l'application

Utilisation

Pour lancer l'application, double-cliquer sur le fichier **TWS_CallLogsExport.exe**.

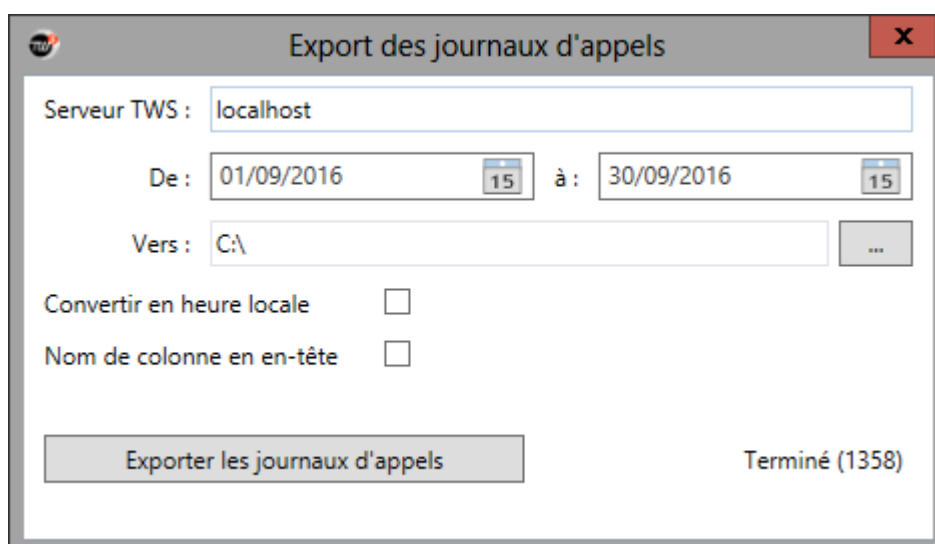


The screenshot shows a window titled "Export des journaux d'appels" with a close button (X) in the top right corner. The window contains the following fields and options:

- Server TWS: localhost
- De: 01/09/2016 15 à: 30/09/2016 15
- Vers: C:\
- Convertir en heure locale
- Nom de colonne en en-tête
- Export button: Exporter les journaux d'appels

- « *Serveur TWS* » : renseigner le nom ou l'adresse IP du serveur TWS.
- Les champs « *De* » et « *à* » permettent de sélectionner un intervalle de date pour lequel les journaux d'appels seront récupérés.
- Il est possible de sélectionner un dossier de destination en cliquant sur le bouton « ... »
- Pour lancer l'export, cliquer sur « *Exporter les journaux d'appels* ».
- « *Convertir en heure locale* » : par défaut les heures sont affichées en UTC. Permet d'afficher en heure local
- « *Nom de colonne en en-tête* » : permet d'afficher le nom des colonnes dans le fichier CSV

Export terminé :



Export des journaux d'appels

Serveur TWS : localhost

De : 01/09/2016 à : 30/09/2016

Vers : C:\

Convertir en heure locale

Nom de colonne en en-tête

Exporter les journaux d'appels Terminé (1358)

Fichier de résultat

Le fichier produit est un fichier CSV dont les colonnes sont séparées par des points virgules (« ; »)

Les colonnes sont, dans l'ordre :

- Le prénom de l'utilisateur
- Le nom de l'utilisateur
- Le numéro de téléphone de l'utilisateur
- Le prénom du correspondant (si le numéro est connu dans les annuaires TWS)
- Le nom du correspondant (si le numéro est connu dans les annuaires TWS)
- La société du correspondant (si le numéro est connu dans les annuaires TWS)
- Le numéro de téléphone du correspondant
- La durée de l'appel (en secondes)
- La date de sonnerie de l'appel
- La date de décroché de l'appel
- La date de fin de l'appel
- La direction de l'appel (entrant ou sortant)

Export automatique

Il est possible de configurer l'export des journaux d'appeler automatiquement en passant des paramètres.

TWS_CallLogsExport.exe [/nuoi] [/s:servername] [/p:path] [/l] [/h] [/d:days]

Nom	Description	Valeur
/nuoi	Démarre le programme sans afficher l'interface utilisateur et démarre l'export automatiquement.	
/p	Permet de choisir le dossier dans lequel sera écrit le fichier d'export.	/p:string
/s	Nom ou adresse IP du serveur TWS.	/s:string
/l	Permet de convertir en heure locale.	
/h	Ajoute le nom des colonnes dans le fichier CSV.	
/d	Permet de récupérer les journaux d'appels des n derniers jours.	/d:int

Exemple :

TWS_CallLogsExport.exe /nuoi /s:svcti /p:D:\CallLogs /d:7