* Tickets ouverts :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Description (cfr document TODO pour contexte complet) | État actuelle | Date butoir | ticket Escaux | Priorité (0 =plus grande) |
| Basculer FAX  PSTN vers VoIP (à vérifier) car ligne PSTN disponible seulement jusqu’au 31/12/2017 | Demandées depuis 1 mois, mais plan d’action sera proposé par Escaux très bientôt |  | 10185068 | 3 |
| 27/10 Coupures dans la ligne – sujet scindée du ticket initial 10128763 | Analyse en cours chez Escaux de nos occurrences remontés le 11/05 | 11/12 | 10170792 | 1 |
| une seule sonnerie |  |  | 10187723 | 5 |
| souci de mise à jour dans la net console |  |  | 10184403 | 1 |
| Appels arrivent aux postes du groupe seulement au premier tournant | Activation des logs.  En attente de nouvelles occurences |  | 10187797 | 6 |
| Explications statistiques | En attente chez William depuis le 11/05 |  | 10183951 | 1 |
| Nom de l’appelant interne ne s’affiche à moitié sur l’écran quand le nom contient des caractères | Probablement déjà réglé |  | Créé par LCE | 4 |

* Vision adopte
  + Stratégie pour simplifier l’implémentation <> effets de bords + fonctionnalités perdues ?
* Vérification du fonctionnement du service manager (13/04/2017 LCE)
  + A analyser l’état actuel, l’usage futur, l’intérêt et les possibilités :
    - Collaboration avec Escaux (ses compétences)
    - Processus (de bug – de CR)
* SLA (8/06/2017 PFR)
  + Surveillance de la qualité de service pex :
    - Jitter < 20mS
    - Loss < 0.1%
    - Latency < 100mS
    - Availability 99.95%
  + Test call qui montre la possibilité de sonner
  + Détecter si la ligne Backup VoiP a pris le relai
  + Uniquemennt pendant les heures de d’ouverture
  + Rapport semestrielle, pour le début mensuel.
  + Idéalement, des tests identiques qui sont faisables aussi de notre côté
* Statistiques
  + Décision sur la suite :

Vue la complexité, l’interpretation des données dépend de beaucoup de facteur.

La création de l’outil est plus difficile que prévu. Est-ce qu’il y a moyen de travailler plus étroit avec Escaux, voir sous-traiter ?

* + - Il nous faut au moins encore les statistiques suivantes :
      * Appel perdu (appel raccroché)
      * Durée d’appel
  + Changement config pour faciliter la traçabilité ( pex Implémentation d’un ID pour faciliter le tracage ?)
  + Certaines queues n’ont pas été implémentées, mais ils servaient pour faire facilement des statistiques. Quid ?
* Demandes pour lequels il faut une étude de faisabilité/coût et effets de bords potentielles :
  + If all are busy go to the next queue immediatly
  + Ajout after Call waiting time (03/04/2017 - Direction)
    - Queue 15sec queue to be done
  + Logout/Login automatique
    - API to be done by Ardenne (change status)
  + Dashboard queue
    - Téléphonie API : Fournir information en live des collaborateurs loggés pour les standardistes et management
      * API qui est loggé - done
    - Téléphonie API : Fournir solution login et statut intentionnel pour les collaborateurs
      * API existing
    - Téléphonie API : Fournir « en live » nombre d’appels en attente et temps d’attente Suppression waiting time sur les call queuer si tous les membres du groupe qui prennent le téléphone en priorité sont occupés (03/04/2017) – pas possible
  + Accessibilité téléphonique des Directeurs (31/03/2017 - Direction)
    - Appel redirect to a the assistant
* Contrôle de l’implémentation pour la gestion des priorités pour les appels des files d’attende parking des groupes métier (appel numéro groupe, IVR) (03/04/2017 – Direction)
* Support Escaux
  + Le support est toujours quelqu’un de différent, du coup, les exigences diffèrent d’une personne à l’autre
  + Suivant la personne de support, la réponse se fait en Anglais
  + Les termes employés sont trop techniques pour Monsieur et Madame tout le monde
  + Leur suivi, quand il y en a n’est jamais dans les 48 heures
  + A un moment donné, il envoie un mail (qui passe souvent à la trappe) pour savoir si le problème est toujours là… et si Escaux n’a pas de réponse, il clôture le ticket !!!
  + Au niveau des crédits, rien n’est cohérent, pour une création d’un collaborateur, il compte une fois 30 crédits et la fois d’après 80 !
  + Idem, si c’est un problème propre à Escaux (qualité ligne, erreur de message etc…) si on n’est pas vigilant, il compte à nouveau des crédits
* Demande : séparer les profiles Standardiste vs Admin avec des comptes séparés
* Roadmap à définir
* Scope à définir + Backlog pour demandes non repris.