

MANUEL D'UTILISATION FRANÇAIS MODULE CENTRE D'APPELS (CALL CENTER) 1.0 – 1.1 ELASTIX

Traduit par:

Greg Wanadoo

PaloSanto Solutions

2010

Copyright (C) PALOSANTO SOLUTIONS.

Permission is granted to copy, distribute and/or modify this document under the terms of the GNU Free Documentation License, Version 1.3 or any later version published by the Free Software Foundation; with no Invariant Sections, no Front-Cover Texts, and no Back-Cover Texts. A copy of the license is included in the section entitled "GNU Free Documentation License".

1. Centre d'Appels (Call Center)

L'objectif de ce module est de générer des appels automatiquement vers des numéros qui ont été précédemment téléchargés dans un fichier au format CSV. Il contrôle aussi les appels reçus au moyen de files d'attente..

1.1. Utilisation du Centre d'Appels

Pour utiliser le module Centre d'Appels, vous devez d'abord sélectionner quelques options et fournir quelques informations nécessaires.

Voici l'ordre dans lequel vous devez fournir ces informations:

1. Entrer les informations pour les agents.
2. Entrer le type de pauses (si nécessaire).

Pour les appels entrants:

2.1. Vous pouvez télécharger un fichier CSV avec les informations des clients qui seront affichées sur votre écran à la réception des appels.

2.2. Sélectionner la file d'attente qui va être utilisée pour les appels entrants.

Pour les appels sortants:

2.1. Créer des formulaires pour collecter les informations des clients que les agents appellent.

2.2 Créer des campagnes sortantes qui renseignent les numéros de téléphone à appeler, les horaires d'appels, etc.

Si tous ces points sont créés, vous pouvez alors entrer dans la console d'agent où les appels sont contrôlés et reçus.

1.1. Services

Il est important de savoir que le module ne fonctionnera correctement que si le service Elastixdialer du Centre d'Appels est démarré. Ce service est par défaut arrêté et peut être démarré avec la commande suivante:

```
# service elastixdialer start
```

1.2. Agents

Ce menu permet d'entrer les informations des personnes qui vont manipuler le système et qui se nomment agents. Chaque agent doit avoir un numéro et un mot de passe assignés pour pouvoir

passer ou recevoir des appels.

a) Liste des Agents

Affiche la liste des agents avec les informations suivantes:

Desconnect	Configure	Number	Name	Queue	Status	Options
<input type="checkbox"/>	✓	100	Reynaldo Gaibor	8000	Off Line	View
<input type="checkbox"/>	✓	101	Jorge Fonseca	8000	Off Line	View
<input type="checkbox"/>	✗	102	Henry Guerra	8000	Off Line	View By repair

Déconnecter	Déconnecte un agent qui a une session active dans la console d'agent.
Configuration	✓ L'agent est enregistré dans la base de données et dans l'archive de configuration d'Asterisk
	✗ Indique qu'il y a une erreur avec cet agent. Les erreurs possibles sont les suivantes: <ol style="list-style-type: none"> 1. Enregistré dans la base de données mais pas dans l'archive de configuration d'Asterisk 2. Enregistré dans l'archive de configuration d'Asterisk mais pas dans la base de données.
Numéro	Numéro assigné à l'agent. C'est avec ce numéro qu'il doit se connecter à la console d'agent.
Nom	Nom de l'agent
Etat	Connecté Déconnecté
Options	<u>Voir</u> : Montre les informations de l'agent, l'agent peut être modifié ou effacé. <u>Réparer</u> : Un agent sera réparé si les situations suivantes arrivent: <ol style="list-style-type: none"> 1. Non enregistré dans l'archive de configuration d'Asterisk, les informations seront récupérées depuis la base de données et ajoutées. 2. Non enregistré dans la base de données, les informations seront récupérées depuis l'archive de configuration d'Asterisk.

b) Nouvel Agent

Pour ajouter un nouvel agent, cliquez sur le bouton Nouvel Agent. Un formulaire s'affiche avec les champs suivants:

Numéro d'agent	Numéro assigné à un agent. Tenir compte que ce numéro sert à l'identification pour accéder à la console d'agent.
Nom	Nom de l'agent.
Mot de passe Confirmer Mot de passe	Mot de passe de l'agent.

c) Voir, Editer et Supprimer

En cliquant sur le bouton **Voir**, un nouvel écran apparaît où les informations de l'agent s'affichent.

Pour supprimer un agent, cliquez sur le bouton **Supprimer**. Vous pouvez aussi modifier les informations de l'agent grâce au bouton **Editer**. Les informations qui peuvent être changées sont: Nom et mot de passe.

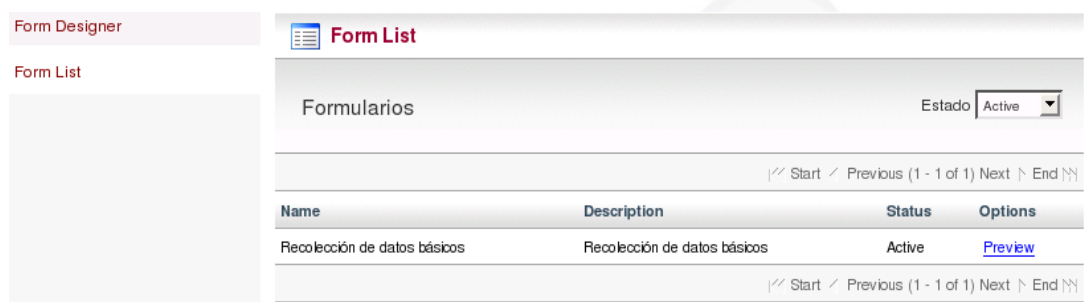
1.3. Formulaires

Cette fenêtre permet la création de formulaires, lesquels ayant pour objectif de récolter des informations au moment de réaliser une campagne et de passer des appels depuis la console d'agent.

Dans ce menu, il y a deux options: Liste de Formulaires et Création de Formulaires.

a) Liste de Formulaires

Affiche la liste des formulaires existants, avec l'objectif de faire une vue préliminaire de ceux-ci avant d'être utilisés dans une campagne. Les données disponibles dans la liste sont les suivantes:



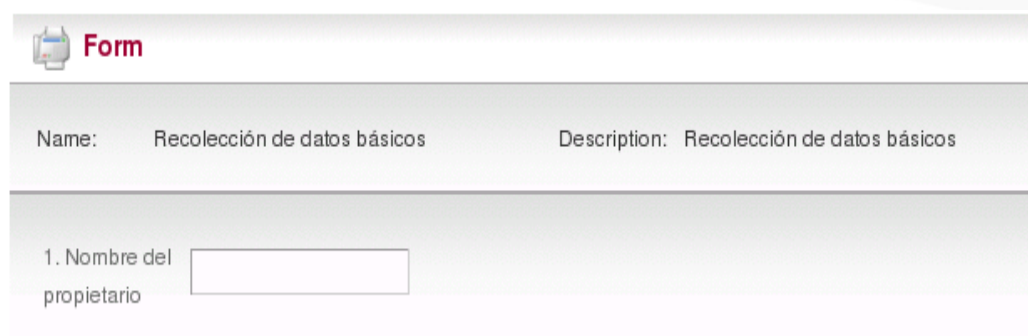
Name	Description	Status	Options
Recolección de datos básicos	Recolección de datos básicos	Active	Preview

Nom	Nom du Formulaire
Description	Description du Formulaire
Etat	Etat du Formulaire: Actif ou Inactif
Options	Prévisualiser. Visualisation graphique des champs que propose le formulaire.

Pour faire une vue préliminaire des formulaires:

En cliquant sur **Prévisualiser**, une fenêtre s'ouvre où sont affichés: le Nom, la Description et les champs que contient un formulaire, au format graphique.

Il est important de tenir compte que depuis cette option aucune donnée ne peut être entrée.



Name: Recolección de datos básicos Description: Recolección de datos básicos

1. Nombre del propietario

b)Création de Formulaires

Comme l'option précédente, affiche la liste des formulaires existants et des colonnes qui sont expliquées dans le tableau ci-dessous:

The screenshot shows the 'Form Designer' interface. On the left, there is a 'Form List' sidebar. The main area displays a table with the following data:

Name	Description	Status	Options
Recolección de datos básicos	Recolección de datos básicos	Active	View
Form 1	NN	Inactive	Activate

Nom	Nom du Formulaire
Description	Description du Formulaire
Etat	Etat du Formulaire: Actif ou Inactif
Options	<p>Voir: Visualisation des champs du formulaire au format Texte. Le formulaire peut être : Edité, Désactivé, Supprimé.</p> <p>Activer: Active le formulaire, quand l'état est inactif.</p>

Pour créer un nouveau Formulaire:

Vous devez cliquer sur le bouton Créer Nouveau Formulaire. Une fenêtre s'affiche dans laquelle vous devez renseigner les champs suivants:

Nom	Nom qui identifie le formulaire.
Description	Une description qui indique pourquoi le formulaire a été créé.

The screenshot shows the 'New Form' dialog box. It contains the following fields and controls:

- Buttons: Save, Cancel
- Required field indicator: * Required field
- Name:
- Description:
- New Field section:
 - Add Field button
 - Field Name:
 - Order:
 - Type:

Les formulaires peuvent avoir n champs qui doivent être

spécifiés.

Ces champs sont ajoutés grâce à la section Nouveau Champ. Vous devez renseigner les champs qui sont décrits dans le tableau ci-dessous et ensuite cliquer sur le bouton Ajouter Champ.

Nom du Champ	Nom du Champ
Ordre	Rang du Champ
Type	Type Label: Etiquette Type Text: Boite de Texte Type List: Liste Déroulante Type Date. Champ Date Type Text Area: Zone de Texte étendue

Note: Si le type **Type List** est sélectionné, vous devez indiquer les options possibles séparées par une virgule dans le cadre de texte Options.

Voir, Editer et Supprimer

En cliquant sur **Voir**, une fenêtre apparaît où sont affichés les champs que contient un formulaire au format texte.

Order	Field Name	Type	Values
1	1. Nombre del propietario	Text	

Pour Désactiver ou Supprimer un formulaire, utilisez les boutons qui sont sur la partie supérieure.

On peut aussi modifier le nom, la description du formulaire aussi bien que l'on peut ajouter, éditer et supprimer ses champs définis.

Edit Form "Recolección de datos básicos"

Apply changes Cancel

Name: Description:

New Field Add Field

Field Name: Order:

Type:

Delete	Order	Field Name	Type	Values	Options
<input type="checkbox"/>	1	1. Nombre del propietario	Text		Edit

1.4.Campagnes Sortantes

Dans cette fenêtre, on peut créer ce que l'on appelle communément des campagnes sortantes, qui renseignent quand et comment va se générer une série d'appels de manière automatique à des numéros de téléphone qui doivent être fournis par un fichier csv depuis cette même option.

a) Liste de Campagnes Sortantes.

Dans cette option sont affichées toutes les campagnes sortantes qui ont été créées dans le système. Les informations disponibles dans les colonnes sont:

Campaigns List

Create New Campaign Estado

Start Previous (1 - 2 of 2) Next End

Name	Start Date	Start Time	End Date	Time end	Retries	Trunk	Queue	Completed calls	Average time	Status	Options
Campaña 1	2008-02-01	15:23:00	2008-02-29	15:23:00	2	ZAP/g0	7000			Active	View CSV Data
Campaña 2	2008-02-05	15:26:00	2008-02-14	15:26:00	3	ZAP/g0	200			Inactive	Activate View CSV Data

Start Previous (1 - 2 of 2) Next End


Nom	Nom de la Campagne
Date de Début	Date de début de la Campagne
Heure de Début	Heure de Début de la Campagne
Date de Fin	Date de fin de la Campagne. Après cette date, aucun autre appel supplémentaire ne sera effectué même s'il en reste dans la liste.
Heure de Fin	Heure de fin de la Campagne. Après cette heure, aucun autre appel supplémentaire ne sera effectué même s'il en reste dans la liste.

Essais	Nombre d'essais d'appels pour un numéro
Tronc	Ligne utilisée pour les appels sortants d'une campagne
File d'Attente	File d'attente utilisée pour la campagne
Appels Réussis	Nombre d'appels réussis.
Moyenne	Durée Moyenne des appels durant la campagne
Etat	Etat du Formulaire: Actif ou Inactif
Options	<p>Voir: Données de la Campagne. De plus, la campagne sortante pourra être: Editée, Désactivée, Supprimée.</p> <p>Activer. Active la campagne quand elle est désactivée.</p> <p>Données CSV. Données au format CSV des formulaires récoltées dans les campagnes respectives.</p>













b) Création de Campagnes Sortantes

Depuis cet écran, nous allons spécifier toutes les informations nécessaires pour la création d'une campagne. Il faut prendre en compte que ces données sont importantes au moment de la génération des appels. Voici la description de chacune d'elles:



 **New Campaign**

Save Cancel * Required field

Name: *	<input type="text"/>
Start Date: *	<input type="text"/> 
End Date: *	<input type="text"/> 
Form: *	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> Recolección de datos básicos >> << </div>
Trunk: *	ZAP/g0
Context: *	from-internal
Queue: *	200 Recepcion
Retries: *	<input type="text"/>
Archivo de Llamadas: *	<input type="text"/> Examinar...
Script: *	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> [Style] [Font] [Size] B <i>I</i> <u>U</u>           </div>

Nom	Nom de la Campagne
Date de Début	Date de Début de la Campagne
Date de Fin	Date de fin de la Campagne. Après cette date, aucun autre appel supplémentaire ne sera effectué même s'il en reste dans la liste.
Formulaire	Sélectionner les formulaires qui seront utilisés durant la campagne téléphonique, pour récolter les données.
Tronc	Ligne utilisée pour les appels sortants d'une campagne.
Contexte	Nom du contexte à utiliser dans une campagne. Par défaut from-internal sera utilisé.
File d'Attente	File créée dans l'IVR avec les agents qui vont réaliser les appels et qui est assignée pour la campagne.
Essais	Nombre de fois qu'un appel non abouti essaie de s'exécuter.
Archive d'appels	Archive au format csv qui contient les numéros de téléphone des personnes qui vont être appelées durant la campagne. En plus des numéros de téléphone, d'autres données peuvent être chargées. Voir exemples.
Script	Message de support pour les agents qui passent les appels, c'est à dire, que ce script contient un guide des phrases répétitives à prononcer lors d'une campagne.

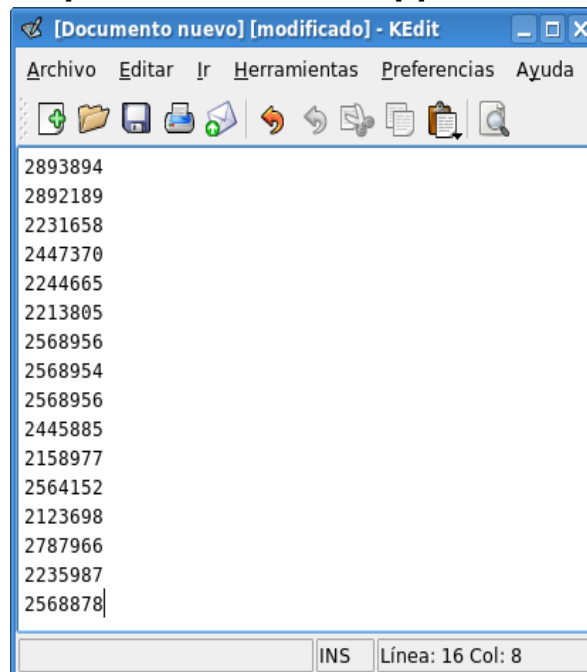
Archive d'Appels

Dans l'archive d'appels, les numéros de téléphone renseignés sont utilisés par le Centre d'Appels pour effectuer une campagne. On peut aussi spécifier dans l'archive d'autres colonnes qui contiennent d'autres informations comme le Nom, l'Adresse, etc..

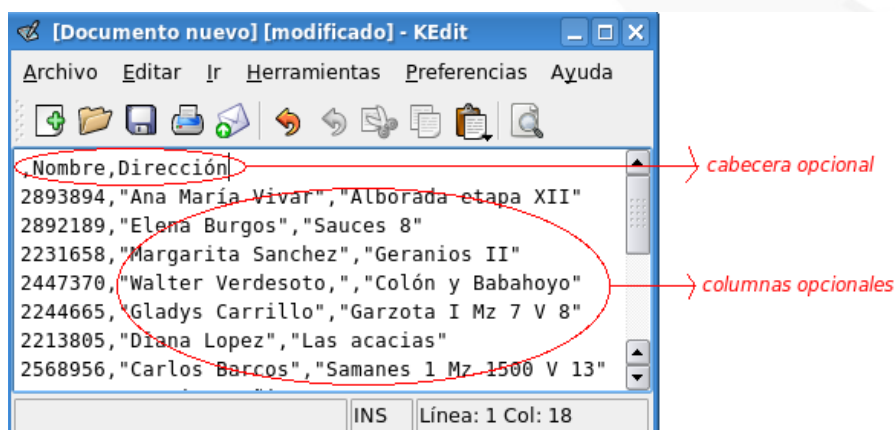
Restrictions de l'archive:

- Doit être au format csv.
- La première colonne doit être le numéro de téléphone.
- Si les intitulés sont spécifiés dans la première ligne, celle-ci doit commencer par une virgule (,).

Format basique de l'archive d'appels



Format avancé de l'archive d'appels




Note: Le numéro de téléphone n'a jamais d'intitulé, les autres champs sont séparés par des virgules (,).

c) Voir, Editer et Supprimer

En cliquant sur **Voir**, une fenêtre s'ouvre où sont affichées les

données de la campagne.

 **View Campaign**

Name: *	Campaña 1
Start Date: *	01 Feb 2008 15:23
End Date: *	29 Feb 2008 15:23
Form: *	Recolección de datos básicos
Trunk: *	ZAP/g0
Context: *	from-internal
Queue: *	7000 Ventas
Retries: *	2
Script: *	Buenos Dias, La Cuesta que usted.....

Pour éditer, désactiver ou supprimer une campagne, utilisez les boutons de la partie supérieure de la fenêtre.

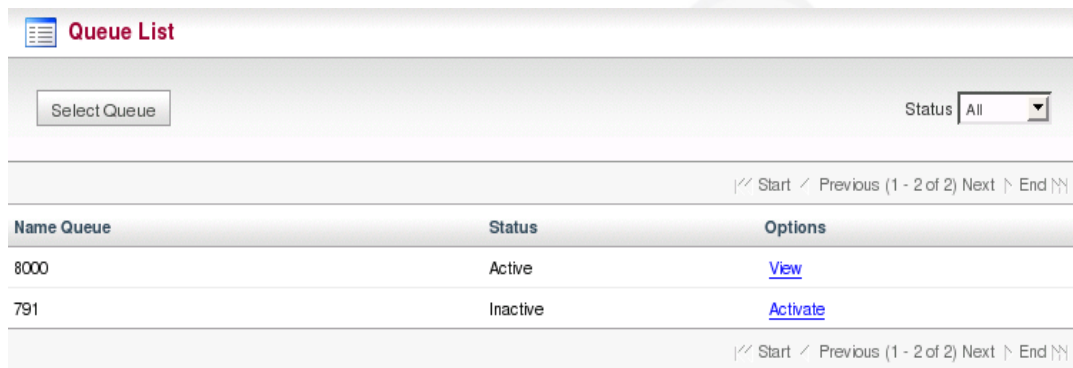
Les informations qui peuvent être changées sont : Nom, Date de Début, Date de Fin, Formulaires, Tronc, Contexte, File, Nombre d'essais, Script.

1.5.Appels Entrants

Les files d'attente sont destinées à la réception des appels dans un centre d'appels, facilitant la surveillance des appels reçus pour un agent, aidant à déterminer lesquels ont été reçus correctement ou ont échoués.

a) Liste des Files

Montre la liste des files d'attente, avec les informations suivantes:

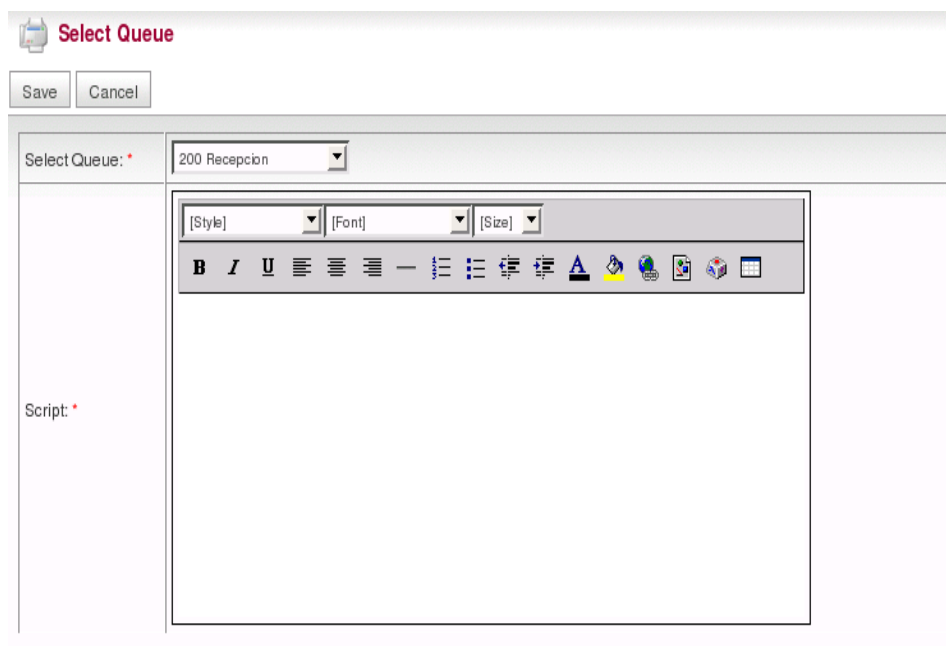


Name Queue	Status	Options
8000	Active	View
791	Inactive	Activate

Nom	Numéro de la File
Etat	Active Inactive
Options	Voir. Montre les informations de la file, comme: Script . C'est le message observé par les agents. La file sélectionnée peut être: Editée ou Désactivée Activer. Active une file quand elle est Inactive.

b) Sélectionner une File

Pour sélectionner une file, cliquer sur le bouton Sélectionner une file. Le formulaire apparaît avec les champs suivants:



Sélectionner une file	Sélectionne une file
Script	Message de support pour les agents

b) Voir, Editer et Supprimer

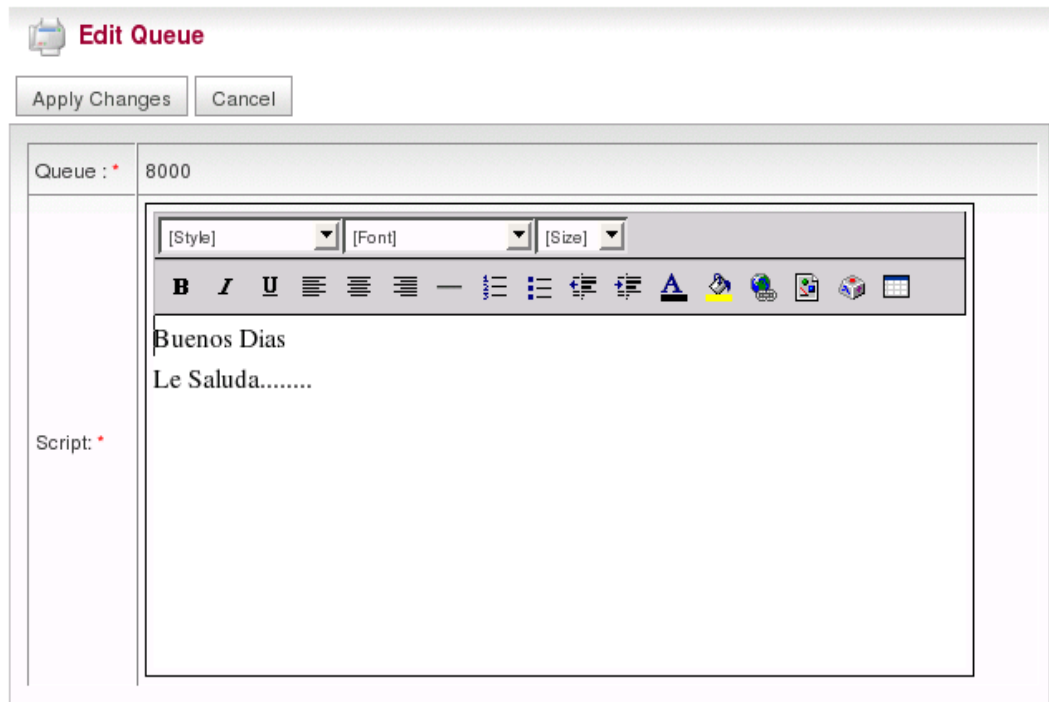
En cliquant sur **Voir**, une fenêtre apparaît où sont affichées les données de la file.



Pour supprimer une file, cliquer sur le bouton Supprimer.

On peut, en plus, modifier les informations de la file en cliquant

sur le bouton Editer. L'information qui peut être changée est : Script.



1.6.Administrateur de Pauses

L'option **Administrateur de Pauses** permet de créer des intervalles de temps prédéfinis dans lesquels les agents ne recevront pas ou ne passeront pas d'appels, un exemple de Pause est la pause déjeuner d'un agent. Il est très important de préétabli les temps de pauses car on pourra déterminer la productivité des agents et savoir lesquels seront absents du centre d'appels.

a) Liste des Pauses

Montre la liste des Pauses, avec les données suivantes:

Name	Description	Status	Options
Administración	Reunión sin ser planificada con Mandos Superiores	Active	View
Lunch	Tiempo de 30 min	Active	View
Reunión	Reunión previamente planificada	Inactive	Activate

Nom	Nom de la Pause
Description	Description de la Pause
Etat	Active Inactive
Options	Voir. Montre les informations de la pause. La pause peut être: Editée ou Désactivée. Activer. Active une pause Inactive

b) Insérer nouvelle Pause

Pour créer une pause, cliquer sur le bouton **Créer Nouvelle Pause**. Un formulaire apparaît où sont affichés les champs suivants:

Name: *	<input type="text"/>
Description: *	<input type="text"/>

Nom	Nom de la Pause
Description	Description de la Pause


c) Voir, Editer et Supprimer

En cliquant sur **Voir**, une fenêtre apparaît où sont affichées les données de la pause.

Edit	Desactivate	Cancel
Name: *	Administración	
Description: *	Reunión sin ser planificada con Mandos Superiores	

Pour désactiver une pause, cliquer sur le bouton **désactiver**.

Vous pouvez aussi modifier les données de la pause en cliquant sur le bouton **Editer**. Les données que l'on peut changer sont: Nom et Description.

 Edit Break "Administración"		
Apply changes	Cancel	
Name: *	<input type="text" value="Administración"/>	
Description: *	<input type="text" value="Reunión sin ser planificada con Mandos Superiores"/>	

1.7. Console d'Agents

L'option Console d'Agents donne aux agents la possibilité de réaliser des campagnes téléphoniques (réalisation d'enquêtes à des numéros téléphoniques prédéterminés), par un agent actif du centre d'appels. Elle permet aussi de recevoir des appels téléphoniques qui arrivent dans la file d'attente spécifiée dans l'option appels entrants.

Pour entrer dans la Console d'Agents, on doit entrer le numéro de l'agent qui a été assigné et l'extension à utiliser pour la réalisation de la campagne; on pourra collecter les données au moyen des formulaires.

Il est important qu'un agent se souvienne de FERMER SA SESSION pour terminer sa journée dans le centre d'appels, dû à la surveillance de la durée de la session de l'agent réalisant une campagne, pour éviter des altérations dans les rapports.

a) Connexion à la Console d'Agent.

L'interface suivante sera affichée:



Les champs suivants seront affichés :

Numéro de l'Agent	Numéro de l'Agent
Extension	Sélectionner l'extension avec laquelle les appels seront réceptionnés ou passés

b) Console d'Agent

La connexion à la console d'agent effectuée, elle attendra une seconde, vérifiant s'il existe des campagnes actives; dans le cas où elles existent, l'agent pourra commencer à effectuer les appels aux numéros créés précédemment dans une campagne ou il pourra recevoir des appels.



No hay llamada entrante 00:15:41

Llamada Script Formulario

Agente: Luis Carrion Número: 5024

Colgar

Break

Transferir

Vtiger

Cerrar Sesión

Elastix is licensed under [GPL](#) by [PaloSanto Solutions](#). 2006, 2007.

c) Appels

Les appels sont effectués aux numéros qui ont été fournis pour réaliser une campagne. L'information affichée variera en fonction des données renseignées: si l'archive d'appels est au format basique, seul le numéro appelé sera affiché, à la différence de l'archive au format avancée où le numéro, le nom, l'adresse, etc de la personne appelée seront affichés.



The screenshot displays the 'Calling' interface with a green header bar showing a timer at 00:00:27. Below the header, there are tabs for 'Llamada', 'Script', and 'Formulario' with a dropdown menu set to '1'. The agent's name 'Agente: MARTINEZ GERMAN' and the number 'Número: 5007' are visible in the top right. A sidebar on the left contains buttons for 'Colgar', 'Break', 'Transferir', 'Vtiger', and 'Cerrar Sesión'. The main content area shows the following information:

- Número:** 022371095
- Nombre:** GARCIA TAPIA RAQUEL ALICIA
- 0:** GARCIA TAPIA RAQUEL ALICIA
- 1:** TUMBACO BARRIO RUMSHUAYCO CALLE GUAYAQUIL DIAGONAL IGLESIA BUEN PASTOR

At the bottom of the interface, a small text line reads: 'Elastix is licensed under [GPL](#) by [PaloSanto Solutions](#). 2006, 2007.'

Pendant un appel, le numéro appelé est affiché sur l'écran, ainsi que les informations additionnelles renseignées dans l'archive d'appels.

d) Entrée de données dans le Formulaire de Campagne Active

Choisir un formulaire à partir de la liste déroulante quand l'appel a été correctement passé, permet de collecter des informations respectives du contact que vous essayez d'atteindre.

Calling 00:00:44

Llamada Script Formulario 1 Agente: MARTINEZ GERMAN Número: 5007

Colgar **Número: 022370983**
Nombre: MAYA RIVADENEIRA EDUARDO GERMANICO

Break

Transferir

Vtiger

Cerrar Sesión

Formulario Encuesta Comibaya

Por favor ingrese la información

Guardar

1. ¿Dentro del hogar quien es la persona que toma la decisión de compra de equipos o suministro de computación?

2. Si es otro indicar cual es?

Instrucción: Si el encuestado no es la persona que toma las decisiones solicitar que comunique con el mismo, si no se logra comunicar terminar la encuesta aplicar despedida

3. ¿En que es lo que se fija para acudir a un local de venta de equipos de computación?

4. ¿Esta conforme con la calidad de los equipos de computación que adquiere?






5. ¿Indíqueme por que?

6. ¿Si una nueva tienda de equipos y suministro de computación abriera un local, donde preferiría que este ubicado?

e) Script.

Describe les étapes qu'un agent doit suivre pour effectuer un appel, le script dépend de la campagne réalisée.

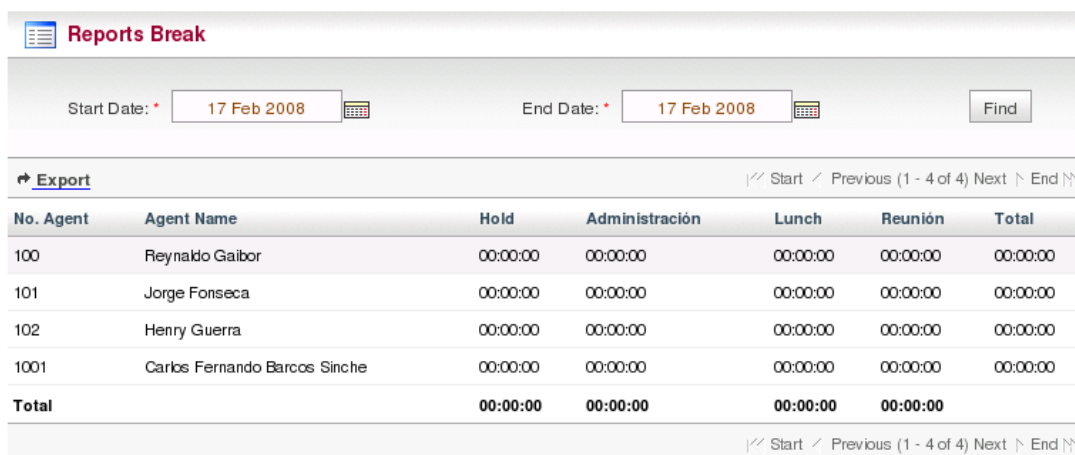
f) Boutons de la Console d'Agent

	Raccrocher. Pour terminer un appel fini, on doit cliquer sur raccrocher.
	Pause. Pour faire une pause des appels dans une campagne, pour motif de Réunion, Déjeuner, etc.
	Transférer. Pour transférer l'appel à une extension existante.
	Vtiger. Montre le CRM Vtiger intégré dans ELASTIX.
	Fermer Session. Il est très important pour terminer la campagne ou pour sortir de la console pour une raison quelconque, de fermer la session pour éviter de futurs problèmes. Si un agent oublie de fermer sa session, l'administrateur des agents doit le déconnecter manuellement.

1.8.Rapports

a) Rapport de Pauses

Montre l'information de durée pendant lequel un agent n'a pas effectué ou réceptionné d'appels (Temps de Pause). Cette information est classée par numéro d'agent.



The screenshot shows a web interface titled "Reports Break". It includes a search area with "Start Date" and "End Date" both set to "17 Feb 2008" and a "Find" button. Below this is an "Export" button and navigation links: "Start", "Previous (1 - 4 of 4)", "Next", and "End". The main table has the following data:

No. Agent	Agent Name	Hold	Administración	Lunch	Reunión	Total
100	Reynaldo Gaibor	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
101	Jorge Fonseca	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
102	Henry Guerra	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
1001	Carlos Fernando Barcos Sinche	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Total		00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	

Navigation links at the bottom: "Start", "Previous (1 - 4 of 4)", "Next", "End".

Le rapport change en fonction des valeurs de filtrage:

Date de Début	Entrer la date de début de pause
Date de Fin	Entrer la date de fin de pause

Le rapport détaille les champs suivants:

Exporter	Télécharge l'archive au format CSV (Champs séparés par des virgules)
No. Agent	Numéro de l'Agent
Nom de l'Agent	Nom de l'Agent
Pause	Temps de pause par défaut
Administration, Déjeuner, Réunion	Pauses créées (Voir Administrateur de Pauses)
Total	Temps total des pauses prises par un agent.

b) Détails des Appels

Montre l'information détaillée des appels reçus (entrants) et passés (sortants) au moyen du centre d'appels. Sélectionnez l'intervalle de dates pour lequel vous souhaitez voir les détails des appels, spécifiez le Statut de l'appel reçu ou passé, le temps souhaité, la durée de l'appel, etc.

Calls Detail

Start Date: 17 Feb 2007 End Date: 17 Feb 2008

Column: No. Agent 100 Filter

Column: No. Agent

[Export](#) Start / Previous (1 - 6 of 6) Next / End

No. Agent	Agent	Start Date	Start Time	End Date	End Time	Duration	Duration Wait	Queue	Type	Phone	Transfer	Status
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19	11:21:22	2007-12-19	11:24:43	00:03:21	00:00:00	8000	Inbound			Success
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19	11:25:21	2007-12-19	11:25:41	00:00:20	00:00:00	8000	Inbound	702		Success
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19	11:26:39	2007-12-19	11:27:07	00:00:28	00:00:00	8000	Inbound	702		Success
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19	11:47:56	2007-12-19	11:48:58	00:01:02	00:00:00	8000	Inbound	704		Success
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19	12:02:54	2007-12-19	12:03:04	00:00:10	00:00:00	8000	Inbound	704		Success
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19	12:09:15	2007-12-19	12:09:36	00:00:21	00:00:00	8000	Inbound	710		Success
Total						00:05:42						

Le rapport change en fonction des valeurs de filtrage:

Date de Début	Entrer la date de début
Date de Fin	Entrer la date de fin
Colonne	Entrer: No. Agent, File, Type (Entrant, Sortant), Téléphone Champ en blanc

Le rapport détaille les champs suivants:

Exporter	Télécharge l'archive au format CSV (Champs séparés par des virgules)
No. Agent	Numéro de l'Agent
Agent	Nom de l'Agent
Date de Début	Date de début de l'appel
Heure de Début	Heure de début de l'appel

Date de Fin	Date de fin de l'appel
Heure de Fin	Heure de fin de l'appel
Durée	Durée de l'appel enregistrée
Temps d'Attente	Temps d'attente avant connexion d'un appel
File	Numéro de la file où l'appel à été effectué
Type	Entrant ou Sortant
Téléphone	Numéro de téléphone
Transféré	Numéro de l'extension où l'appel à été transféré
Etat	Réussi. Appel réalisé avec succès En ligne. Appel en cours Abandonné. Appel abandonné

c) Appels par Heure

Affiche l'information des appels reçus et réalisés par heure classés par file d'attente.

Le nombre d'appels réalisés chaque heure est détaillé (24 heures) visualisés pour chaque file d'attente; de plus, le nombre total d'appels effectués dans l'intervalle déterminé par les dates entrées sont également affichés.

Queue	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	Total Calls
791														2											15
8000											4	3	3	3											15
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30

Le rapport change en fonction des valeurs de filtrage:

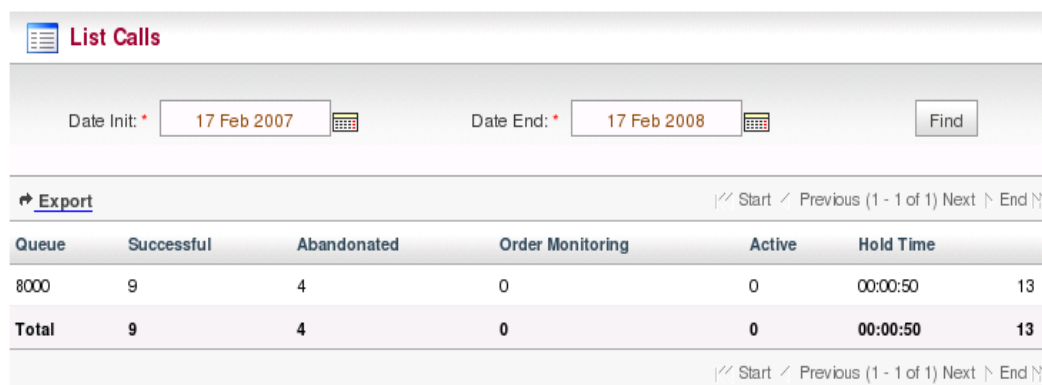
Date de Début	Entrer la date de début	
Date de Fin	Entrer la date de fin	
Type	Entrant Sortant	
Etat	Si Entrant Tous Réussis Abandonnés	Si Sortant Tous Réussis Non réalisés Abandonnés

Le rapport détaille les champs suivants:

Exporter	Télécharge l'archive au format CSV (Champs séparés par des virgules)
File	Numéro de la file où les appels ont été effectués
Heures 00:00 01:00 23:00	Nombre d'appels par heure
Total Appels	Total des appels réalisés par file

d) Appels Entrants

Affiche l'information des appels reçus, classés par file montrant le nombre d'appels réussis, abandonnés, finis de surveiller, actifs et le temps d'attente des appels reçus.



Queue	Successful	Abandoned	Order Monitoring	Active	Hold Time	
8000	9	4	0	0	00:00:50	13
Total	9	4	0	0	00:00:50	13

Le rapport change en fonction des valeurs de filtrage:

Date de Début	Entrer la date de début
Date de Fin	Entrer la date de fin

Le rapport détaille les champs suivants:

Exporter	Télécharge l'archive au format CSV (Champs séparés par des virgules)
File	Numéro de la file où les appels ont été effectués
Réussis	Nombre d'appels réussis
Abandonnés	Nombre d'appels abandonnés
Surveillés	Nombre d'appels qui sont surveillés
Actifs	Nombre d'appels actifs
Appels en Attente	Nombre d'appels en attente
Total des Appels	Total des appels réalisés par file

d) Appels par Agent

Affiche l'information du nombre d'appels reçus et passés par agent. Elle nous fournit aussi les appels qu'un agent a reçus ou réalisés, avec la durée respective, la moyenne et l'appel le plus long en accord avec les paramètres établis dans les filtres.

No. Agent	Agent	Type	Queue	Calls answered	Duration	Average	Call longest
100	Reynaldo Gaibor	Inbound	8000	6	00:05:42	00:00:57	00:03:21
101	Jorge Fonseca	Inbound	8000	2	00:00:09	00:00:04	00:00:09
102	Henry Guerra	Inbound	8000	1	00:00:16	00:00:16	00:00:16
Total				9	00:06:07	00:00:25	00:03:21

Le rapport change en fonction des valeurs de filtrage:

Date de Début	Entrer la date de début
Date de Fin	Entrer la date de fin
Colonne	Entrer: No. Agent, File, Type (Entrant - Sortant), Téléphone Champ en blanc

Le rapport détaille les champs suivants:

Exporter	Télécharge l'archive au format CSV (Champs séparés par des virgules)
No. Agent	Numéro de l'Agent
Agent	Nom de l'Agent
Type	Entrant, Sortant
File	Numéro de la file où ont été passés les appels
Appels Répondus	Nombre d'appels répondus
Durée	Durée de tous les appels
Moyenne	Durée moyenne des appels
Appel le plus long	Durée de l'appel le plus long

e) Temps d'Attente

Affiche l'information du nombre d'appels reçus et passés classés par intervalle de temps d'attente, et en plus du temps d'attente moyen, le temps d'attente le plus long et le total des appels de la file. Les intervalles de temps sont exprimés en secondes.

Hold Time											
Date Init *	17 Feb 2007			Date End *	17 Feb 2008						
Type	Ingoing			Status	All			Find			
Export										Start / Previous (1 - 2 of 2) Next End	
Queue	0 - 10	11 - 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	61 >	Tiempo Promedio Espera(Seg)	Espera Mayor(seg)	Total Calls	
791	0	0	0	0	1	0	1	120	191	2	
8000	11	2	0	0	0	0	0	4	16	13	
Total	11	2	0	0	1	0	1	124	191	15	
										Start / Previous (1 - 2 of 2) Next End	

Le rapport change en fonction des valeurs de filtrage:

Date de Début	Entrer la date de début	
Date de Fin	Entrer la date de fin	
Type	Entrant Sortant	
Etat	Si Entrant Tous Réussis Abandonnés	Si Sortant Tous Réussis Non réalisés Abandonnés

Le rapport détaille les champs suivants:

Exporter	Télécharge l'archive au format CSV (Champs séparés par des virgules)
File	Numéro de la file où les appels ont été passés
Secondes 0 - 10 11 - 20 61 >	Intervalle de temps en secondes
Temps Moyen d'Attente (sec)	La moyenne du temps des appels en attente.

Attente la plus longue (sec)	L'appel qui a attendu le plus
Total des Appels	Total du temps d'attente des appels



f) Temps de Connexion et Déconnexion

Affiche l'information du temps pendant lequel un agent est actif dans la console d'agent depuis l'ouverture de sa session jusqu'à sa fermeture, mesurant ainsi l'efficacité de l'agent; Elle comptabilise le temps des appels répondus sur son temps actif, classé par agent ou de manière détaillée (affiche tous les registres).

Time Login-Logout								
Date Init *		19 Dec 2007	Date End *		19 Dec 2007	Type	Detallado	Find
Export							Start / Previous (1 - 26 of 26) Next / End	
Agent	Name	Login	Logout	Total Login	Time of Calls	Service(%)	Status	
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 11:19:35	2007-12-19 11:40:06	00:20:31	00:04:09	20.23		
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 11:35:20	2007-12-19 11:36:08	00:00:48	00:00:00	0.00		
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 11:47:34	2007-12-19 11:49:14	00:01:40	00:01:02	62.00		
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 11:55:13	2007-12-19 11:55:15	00:00:02	00:00:00	0.00		
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 12:01:26	2007-12-19 12:01:27	00:00:01	00:00:00	0.00		
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 12:02:40	2007-12-19 12:10:27	00:07:47	00:00:31	6.64		
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 12:50:29	2007-12-19 12:55:10	00:04:41	00:00:00	0.00		
100	Reynaldo Gaibor	2007-12-19 13:33:28	2008-02-17 23:26:16	1449:52:48	00:00:00	0.00	En Linea	
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 11:14:08	2007-12-19 11:14:19	00:00:11	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 11:47:05	2007-12-19 11:47:06	00:00:01	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 11:52:44	2007-12-19 11:52:46	00:00:02	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 12:11:49	2007-12-19 12:11:51	00:00:02	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 12:22:48	2007-12-19 12:39:17	00:16:29	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 12:39:36	2007-12-19 12:44:30	00:04:54	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 12:46:42	2007-12-19 12:47:24	00:00:42	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 12:48:18	2007-12-19 12:55:41	00:07:23	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 12:56:31	2007-12-19 12:56:33	00:00:02	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 12:57:13	2007-12-19 13:03:57	00:06:44	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 13:04:57	2007-12-19 13:07:53	00:02:56	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 13:09:28	2007-12-19 13:09:34	00:00:06	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 13:10:14	2007-12-19 13:11:07	00:00:53	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 13:16:10	2007-12-19 13:31:43	00:15:33	00:00:09	0.96		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 13:17:04	2007-12-19 13:27:11	00:10:07	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 13:32:00	2007-12-19 13:32:02	00:00:02	00:00:00	0.00		
101	Jorge Fonseca	2007-12-19 13:32:35	2007-12-19 13:32:37	00:00:02	00:00:00	0.00		
102	Henry Guerra	2007-12-19 12:21:10	2007-12-19 12:22:03	00:00:53	00:00:16	30.19		
Total				1451:35:20	00:06:07			

Le rapport change en fonction des valeurs de filtrage:

Date de Début	Entrer la date de début
Date de Fin	Entrer la date de fin
Type	Détaillé Général (Classé par Agent)

Le rapport détaille les champs suivants:

Exporter	Télécharge l'archive au format CSV (Champs séparés par des virgules)
No. Agent	Numéro de l'Agent
Connexion	Date de début – Heure de début de connexion
Déconnexion	Date de fin – Heure de fin de connexion
Total Connexion	Temps pendant lequel un agent est connecté
Temps des Appels	Durée de tous les appels
Service	Mesure d'efficacité
Etat	En ligne.

g) Graphique des Appels par heure

Affiche l'information des appels reçus et réalisés par heure classés par file au format graphique.

Les appels réalisés chaque heure sont détaillés (24 heures) visualisés pour chaque file; de plus, le nombre total d'appels effectués dans l'intervalle déterminé par les dates entrées sont également affichés.

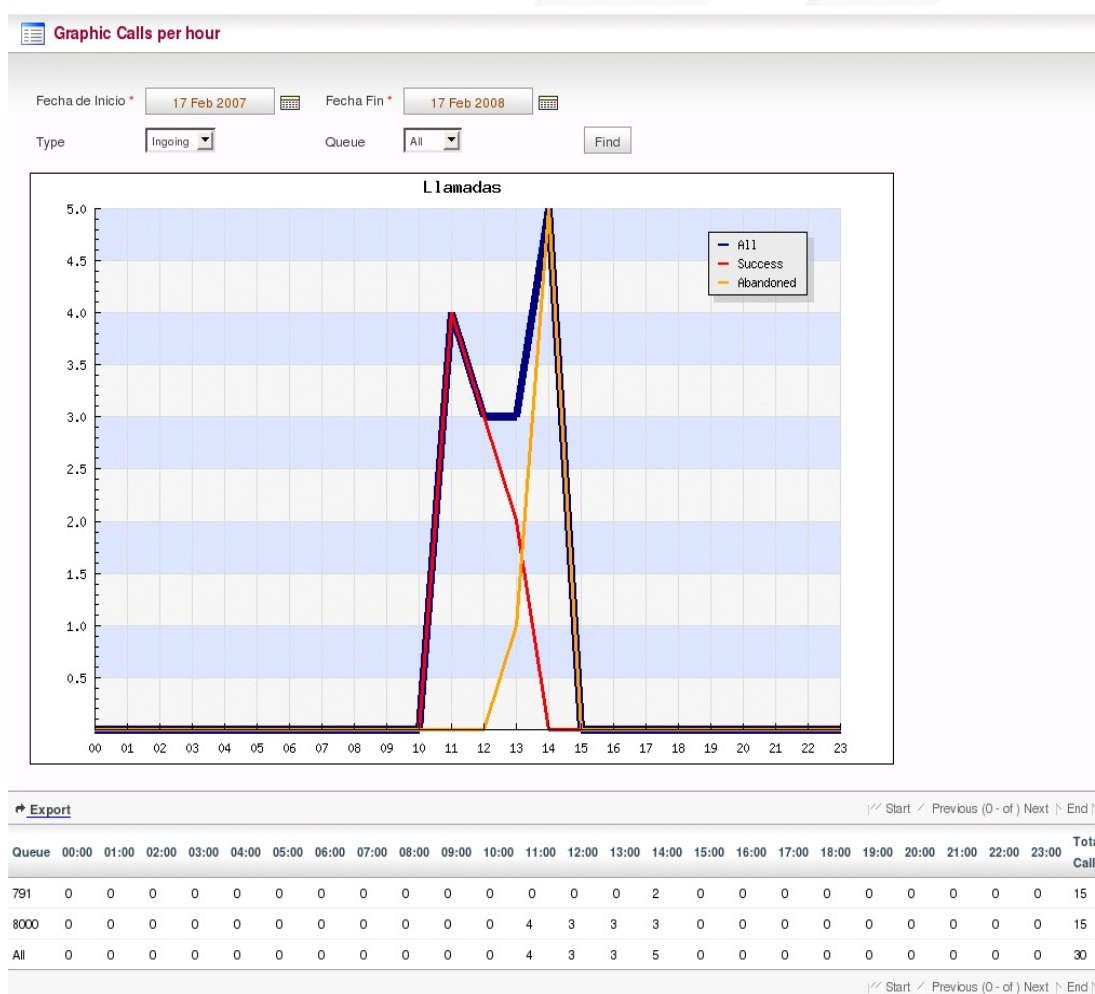
Ligne Bleu. Appels Réussis et Abandonnés

Ligne Rouge. Appels Réussis

Ligne Jaune. Appels Abandonnés

Axe X: Intervalle des Heures

Axe Y: Nombre d'Appels



Le rapport change en fonction des valeurs de filtrage:

Date de Début	Entrer la date de début
Date de Fin	Entrer la date de fin
Type	Entrant

Etat	Tous Réussis Abandonnés
------	-------------------------------

Le rapport détaille les champs suivants:

Exporter	Télécharge l'archive au format CSV (Champs séparés par des virgules)
File	Numéro de la file où les appels ont été passés
Heures 00:00 01:00 23:00	Nombre d'appels par heure
Total des Appels	Total des appels par file

1.9.Clients

a) Entrée des Clients. Affiche une interface dans laquelle le champ suivant apparait:

Upload File

Select file to Upload

File: Examinar...

Upload

Format File:

"telefono","cedula/ruc","nombre","apellido"

Archive	Sélectionner dans le répertoire l'archive voulue des clients. L'archive peut avoir une extension .csv ou .doc.
---------	--

Format de l'Archive du client

"téléphone","numéro id/ss","prénom","nom"

Exemple:

"2289652", "0968956321", "Roxan", "Villacis"
"2369878", "0923589658", "Cesar", "Morales"

.....
.....

"2372846", "0756910615", "Sarah", "Lopez"

APPENDIX



GNU Free Documentation License

Version 1.3, 3 November 2008

Copyright (C) 2000, 2001, 2002, 2007, 2008 Free Software Foundation, Inc.

<<http://fsf.org/>>

Everyone is permitted to copy and distribute verbatim copies of this license document, but changing it is not allowed.

0. PREAMBLE

The purpose of this License is to make a manual, textbook, or other functional and useful document "free" in the sense of freedom: to assure everyone the effective freedom to copy and redistribute it, with or without modifying it, either commercially or noncommercially. Secondly, this License preserves for the author and publisher a way to get credit for their work, while not being considered responsible for modifications made by others.

This License is a kind of "copyleft", which means that derivative works of the document must themselves be free in the same sense. It complements the GNU General Public License, which is a copyleft license designed for free software.

We have designed this License in order to use it for manuals for free software, because free software needs free documentation: a free program should come with manuals providing the same freedoms that the software does. But this License is not limited to software manuals; it can be used for any textual work, regardless of subject matter or whether it is published as a printed book. We recommend this License principally for works whose purpose is instruction or reference.

1. APPLICABILITY AND DEFINITIONS

This License applies to any manual or other work, in any medium, that contains a notice placed by the copyright holder saying it can be distributed under the terms of this License. Such a notice grants a worldwide, royalty-free license, unlimited in duration, to use that work under the conditions stated herein. The "Document", below, refers to any such manual or work. Any member of the public is a licensee, and is addressed as "you". You accept the license if you copy, modify or distribute the work in a way requiring permission under copyright law.

A "Modified Version" of the Document means any work containing the Document or a portion of it, either copied verbatim, or with modifications and/or translated into another language.

A "Secondary Section" is a named appendix or a front-matter section of the Document that deals exclusively with the relationship of the publishers or authors of the Document to the Document's overall subject (or to related matters) and contains nothing that could fall directly within that overall subject. (Thus, if the Document is in part a textbook of mathematics, a Secondary Section may not explain any mathematics.) The relationship could be a matter of historical connection with the subject or with related matters, or of legal, commercial, philosophical, ethical or political position regarding them.

The "Invariant Sections" are certain Secondary Sections whose titles are designated, as being those of Invariant Sections, in the notice that says that the Document is released under this License. If a section does not fit the above definition of Secondary then it is not allowed to be designated as Invariant. The Document may contain zero Invariant Sections. If the Document does not identify any Invariant Sections then there are none.

The "Cover Texts" are certain short passages of text that are listed, as Front-Cover Texts or Back-Cover Texts, in the notice that says that the Document is released under this License. A Front-Cover Text may be at most 5 words, and a Back-Cover Text may be at most 25 words.

A "Transparent" copy of the Document means a machine-readable copy, represented in a format whose specification is available to the general public, that is suitable for revising the document straightforwardly with generic text editors or (for images composed of pixels) generic paint programs or (for drawings) some widely available drawing editor, and that is suitable for input to text formatters or for automatic translation to a variety of formats suitable for input to text formatters. A copy made in an otherwise Transparent file format whose markup, or absence of markup, has been arranged to thwart or discourage subsequent modification by readers is not Transparent. An image format is not Transparent if used for any substantial amount of text. A copy that is not "Transparent" is called "Opaque".

Examples of suitable formats for Transparent copies include plain ASCII without markup, Texinfo input format, LaTeX input format, SGML or XML using a publicly available DTD, and standard-conforming simple HTML, PostScript or PDF designed for human modification. Examples of transparent image formats include PNG, XCF and JPG. Opaque formats include proprietary formats that can be read and edited only by proprietary word processors, SGML or XML for which the DTD and/or processing tools are not generally available, and the machine-generated HTML, PostScript or PDF produced by some word processors for output purposes only.

The "Title Page" means, for a printed book, the title page itself, plus such following pages as are needed to hold, legibly, the material this License requires to appear in the title page. For works in formats which do not have any title page as such, "Title Page" means the text near the most prominent appearance of the work's title, preceding the beginning of the body of the text.

The "publisher" means any person or entity that distributes copies of the Document to the public.

A section "Entitled XYZ" means a named subunit of the Document whose title either is precisely XYZ or contains XYZ in parentheses following text that translates XYZ in another language. (Here XYZ stands for a specific section name mentioned below, such as "Acknowledgements", "Dedications", "Endorsements", or "History".) To "Preserve the Title" of such a section when you modify the Document means that it remains a section "Entitled XYZ" according to this definition.

The Document may include Warranty Disclaimers next to the notice which states that this License applies to the Document. These Warranty Disclaimers are considered to be included by reference in this License, but only as regards disclaiming warranties: any other implication that these Warranty Disclaimers may have is void and has no effect on the meaning of this License.

2. VERBATIM COPYING

You may copy and distribute the Document in any medium, either commercially or noncommercially, provided that this License, the copyright notices, and the license notice saying this License applies to the Document are reproduced in all copies, and that you add no other conditions whatsoever to those of this License. You may not use technical measures to obstruct or control the reading or further copying of the copies you make or distribute. However, you may accept compensation in exchange for copies. If you distribute a large enough number of copies you must also follow the conditions in section 3.

You may also lend copies, under the same conditions stated above, and you may publicly display copies.

3. COPYING IN QUANTITY

If you publish printed copies (or copies in media that commonly have printed covers) of the Document, numbering more than 100, and the Document's license notice requires Cover Texts, you must enclose the copies in covers that carry, clearly and legibly, all these Cover Texts: Front-Cover Texts on the front cover, and Back-Cover Texts on the back cover. Both covers must also clearly and legibly identify you as the publisher of these copies. The front cover must present the full title with all words of the title equally prominent and visible. You may add other material on the covers in addition. Copying with changes limited to the covers, as long as they preserve the title of the Document and satisfy these conditions, can be treated as verbatim copying in other respects.

If the required texts for either cover are too voluminous to fit legibly, you should put the first ones listed (as many as fit reasonably) on the actual cover, and continue the rest onto adjacent pages.

If you publish or distribute Opaque copies of the Document numbering more than 100, you must either include a machine-readable Transparent copy along with each Opaque copy, or state in or with each Opaque copy a computer-network location from which the general network-using public has access to download using public-standard network protocols a complete Transparent copy of the Document, free of added material. If you use the latter option, you must take reasonably prudent steps, when you begin distribution of Opaque copies in quantity, to ensure that this Transparent copy will remain thus accessible at the stated location until at least one year after the last time you distribute an Opaque copy (directly or through your agents or retailers) of that edition to the public.

It is requested, but not required, that you contact the authors of the Document well before redistributing any large number of copies, to give them a chance to provide you with an updated version of the Document.

4. MODIFICATIONS

You may copy and distribute a Modified Version of the Document under the conditions of sections 2 and 3 above, provided that you release the Modified Version under precisely this License, with the Modified Version filling the role of the Document, thus licensing distribution and modification of the Modified Version to whoever possesses a copy of it. In addition, you must do these things in the Modified Version:

- A. Use in the Title Page (and on the covers, if any) a title distinct from that of the Document, and from those of previous versions (which should, if there were any, be listed in the History section of the Document). You may use the same title as a previous version if the original publisher of that version gives permission.
- B. List on the Title Page, as authors, one or more persons or entities responsible for authorship of the modifications in the Modified Version, together with at least five of the principal authors of the Document (all of its principal authors, if it has fewer than five), unless they release you from this requirement.
- C. State on the Title page the name of the publisher of the Modified Version, as the publisher.
- D. Preserve all the copyright notices of the Document.
- E. Add an appropriate copyright notice for your modifications adjacent to the other copyright notices.
- F. Include, immediately after the copyright notices, a license notice giving the public permission to use the Modified Version under the terms of this License, in the form shown in the Addendum below.
- G. Preserve in that license notice the full lists of Invariant Sections and required Cover Texts given in the Document's license notice.
- H. Include an unaltered copy of this License.
- I. Preserve the section Entitled "History", Preserve its Title, and add to it an item stating at least the title, year, new authors, and publisher of the Modified Version as given on the Title Page. If there is no section Entitled "History" in the Document, create one stating the title, year, authors, and publisher of the Document as given on its Title Page, then add an item describing the Modified Version as stated in the previous sentence.
- J. Preserve the network location, if any, given in the Document for public access to a Transparent copy of the Document, and likewise the network locations given in the Document for previous versions it was based on. These may be placed in the "History" section. You may omit a network location for a work that was published at least four years before the Document itself, or if the original publisher of the version it refers to gives permission.
- K. For any section Entitled "Acknowledgements" or "Dedications", Preserve the Title of the section, and preserve in the section all the substance and tone of each of the contributor acknowledgements and/or dedications given therein.
- L. Preserve all the Invariant Sections of the Document, unaltered in their text and in their titles. Section numbers or the equivalent are not considered part of the section titles.
- M. Delete any section Entitled "Endorsements". Such a section may not be included in the Modified Version.

- N. Do not retitle any existing section to be Entitled "Endorsements" or to conflict in title with any Invariant Section.
- O. Preserve any Warranty Disclaimers.

If the Modified Version includes new front-matter sections or appendices that qualify as Secondary Sections and contain no material copied from the Document, you may at your option designate some or all of these sections as invariant. To do this, add their titles to the list of Invariant Sections in the Modified Version's license notice. These titles must be distinct from any other section titles.

You may add a section Entitled "Endorsements", provided it contains nothing but endorsements of your Modified Version by various parties--for example, statements of peer review or that the text has been approved by an organization as the authoritative definition of a standard.

You may add a passage of up to five words as a Front-Cover Text, and a passage of up to 25 words as a Back-Cover Text, to the end of the list of Cover Texts in the Modified Version. Only one passage of Front-Cover Text and one of Back-Cover Text may be added by (or through arrangements made by) any one entity. If the Document already includes a cover text for the same cover, previously added by you or by arrangement made by the same entity you are acting on behalf of, you may not add another; but you may replace the old one, on explicit permission from the previous publisher that added the old one.

The author(s) and publisher(s) of the Document do not by this License give permission to use their names for publicity for or to assert or imply endorsement of any Modified Version.

5. COMBINING DOCUMENTS

You may combine the Document with other documents released under this License, under the terms defined in section 4 above for modified versions, provided that you include in the combination all of the Invariant Sections of all of the original documents, unmodified, and list them all as Invariant Sections of your combined work in its license notice, and that you preserve all their Warranty Disclaimers.

The combined work need only contain one copy of this License, and multiple identical Invariant Sections may be replaced with a single copy. If there are multiple Invariant Sections with the same name but different contents, make the title of each such section unique by adding at the end of it, in parentheses, the name of the original author or publisher of that section if known, or else a unique number. Make the same adjustment to the section titles in the list of Invariant Sections in the license notice of the combined work.

In the combination, you must combine any sections Entitled "History" in the various original documents, forming one section Entitled "History"; likewise combine any sections Entitled "Acknowledgements", and any sections Entitled "Dedications". You must delete all sections Entitled "Endorsements".

6. COLLECTIONS OF DOCUMENTS

You may make a collection consisting of the Document and other documents released under this License, and replace the individual copies of this License in the various documents with a single copy that is included in the collection, provided that you follow the rules of this License for verbatim copying of each of the documents in all other respects.

You may extract a single document from such a collection, and distribute it individually under this License, provided you insert a copy of this License into the extracted document, and follow this License in all other respects regarding verbatim copying of that document.

7. AGGREGATION WITH INDEPENDENT WORKS

A compilation of the Document or its derivatives with other separate and independent documents or works, in or on a volume of a storage or distribution medium, is called an "aggregate" if the copyright resulting from the compilation is not used to limit the legal rights of the compilation's users beyond what the individual works permit. When the Document is included in an aggregate, this License does not apply to the other works in the aggregate which are not themselves derivative works of the Document.

If the Cover Text requirement of section 3 is applicable to these copies of the Document, then if the Document is less than one half of the entire aggregate, the Document's Cover Texts may be placed on covers that bracket the Document within the aggregate, or the electronic equivalent of covers if the Document is in electronic form. Otherwise they must appear on printed covers that bracket the whole aggregate.

8. TRANSLATION

Translation is considered a kind of modification, so you may distribute translations of the Document under the terms of section 4. Replacing Invariant Sections with translations requires special permission from their copyright holders, but you may include translations of some or all Invariant Sections in addition to the original versions of these Invariant Sections. You may include a translation of this License, and all the license notices in the Document, and any Warranty Disclaimers, provided that you also include the original English version of this License and the original versions of those notices and disclaimers. In case of a disagreement between the translation and the original version of this License or a notice or disclaimer, the original version will prevail.

If a section in the Document is Entitled "Acknowledgements", "Dedications", or "History", the requirement (section 4) to Preserve its Title (section 1) will typically require changing the actual title.

9. TERMINATION

You may not copy, modify, sublicense, or distribute the Document except as expressly provided under this License. Any attempt otherwise to copy, modify, sublicense, or distribute it is void, and will automatically terminate your rights under this License.

However, if you cease all violation of this License, then your license from a particular copyright holder is reinstated (a) provisionally, unless and until the copyright holder explicitly and finally terminates your license, and (b) permanently, if the copyright holder fails to notify you of the violation by some reasonable means prior to 60 days after the cessation.

Moreover, your license from a particular copyright holder is reinstated permanently if the copyright holder notifies you of the violation by some reasonable means, this is the first time you have received notice of violation of this License (for any work) from that copyright holder, and you cure the violation prior to 30 days after your receipt of the notice.

Termination of your rights under this section does not terminate the licenses of parties who have received copies or rights from you under this License. If your rights have been terminated and not permanently reinstated, receipt of a copy of some or all of the same material does not give you any rights to use it.

10. FUTURE REVISIONS OF THIS LICENSE

The Free Software Foundation may publish new, revised versions of the GNU Free Documentation License from time to time. Such new versions will be similar in spirit to the present version, but may differ in detail to address new problems or concerns. See <http://www.gnu.org/copyleft/>.

Each version of the License is given a distinguishing version number. If the Document specifies that a particular numbered version of this License "or any later version" applies to it, you have the option of following the terms and conditions either of that specified version or of any later version that has been published (not as a draft) by the Free Software Foundation. If the Document does not specify a version

number of this License, you may choose any version ever published (not as a draft) by the Free Software Foundation. If the Document specifies that a proxy can decide which future versions of this License can be used, that proxy's public statement of acceptance of a version permanently authorizes you to choose that version for the Document.

11. RELICENSING

"Massive Multiauthor Collaboration Site" (or "MMC Site") means any World Wide Web server that publishes copyrightable works and also provides prominent facilities for anybody to edit those works. A public wiki that anybody can edit is an example of such a server. A "Massive Multiauthor Collaboration" (or "MMC") contained in the site means any set of copyrightable works thus published on the MMC site.

"CC-BY-SA" means the Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 license published by Creative Commons Corporation, a not-for-profit corporation with a principal place of business in San Francisco, California, as well as future copyleft versions of that license published by that same organization.

"Incorporate" means to publish or republish a Document, in whole or in part, as part of another Document.

An MMC is "eligible for relicensing" if it is licensed under this License, and if all works that were first published under this License somewhere other than this MMC, and subsequently incorporated in whole or in part into the MMC, (1) had no cover texts or invariant sections, and (2) were thus incorporated prior to November 1, 2008.

The operator of an MMC Site may republish an MMC contained in the site under CC-BY-SA on the same site at any time before August 1, 2009, provided the MMC is eligible for relicensing.

