

Guide du module Rapports opérationnels

Évolution Services Vocaux



Table des matières

I. Introduction	4
II. Concepts fondamentaux	5
Portée de ce guide	5
Rôles d'utilisateur	5
Format des rapports	5
Langue des rapports	5
Domaine des rapports et type de rapport	6
III. Accéder aux rapports opérationnels	8
Recherche de rapports	8
Afficher et télécharger des rapports existants	10
IV. Créer un nouveau rapport	12
Glossaire des rapports	13
V. Rapports de hiérarchie	14
VI. Rapports Sans frais	16
1. Rapport de recherche inversée	16
2. Rapport sur la zone desservie	19
3. Rapport sommaire	22
4. Rapport détaillé	25

I. Introduction

Bienvenue au guide du module Rapports opérationnels d'Évolution Services Vocaux. Ce nouveau module est conçu pour permettre aux utilisateurs de générer des rapports complets touchant divers aspects opérationnels de votre société.

Ce guide vous accompagnera dans le processus d'accès, de création et de compréhension des rapports opérationnels, afin que vous puissiez tirer profit de ce puissant module pour obtenir des renseignements utiles et optimiser vos opérations.

Dans le module Rapports opérationnels, vous serez en mesure de créer des types particuliers de rapports, y compris des rapports sur les appels sans frais et les rôles d'utilisateur, qui offrent des fonctionnalités supplémentaires et des options de personnalisation.

Avant d'aborder les directives et les fonctionnalités, il est important de vous familiariser avec les concepts fondamentaux afin de mieux comprendre et utiliser le produit. Cette section offre un aperçu des termes et concepts clés essentiels pour l'utilisation efficace des rapports opérationnels dans Évolution.

II. Concepts fondamentaux

Portée de ce guide

Ce guide aborde principalement les directives et conseils pour l'utilisation du module Rapports opérationnels. Il est important de prendre note que les modules Société, Appels sans frais et Hiérarchie ne seront pas abordés en détail dans ce guide et que les utilisateurs sont réputés bien connaître ces modules par l'entremise d'autres ressources de formation à leur disposition.

Rôles d'utilisateur

Ce guide est conçu d'après le point de vue d'un utilisateur interne d'Évolution, à la manière des agents accédant à Évolution. Les utilisateurs externes, soit les utilisateurs finaux ou les clients, auront accès aux mêmes fonctionnalités, mais ils ne pourront générer de rapports que pour leur société seulement et ne seront pas en mesure de faire des recherches dans toutes les sociétés le cas échéant, semblable en cela au fonctionnement des modules Appels sans frais et Interurbain.

Format des rapports

Les rapports opérationnels dans Évolution sont générés au format **.xlsx**, soit un classeur Microsoft Excel qui peut être ouvert sur votre ordinateur. Vous pouvez aussi trouver l'extension de fichier à l'intérieur du nom du fichier sur la page **Liste des rapports**.

Langue des rapports

Le rapport est généré dans la langue sélectionnée de l'interface utilisateur de l'application.

- Si vous utilisez une interface utilisateur en anglais et que vous souhaitez générer un rapport en français, vous devez d'abord changer la langue de l'interface en sélectionnant **FR** dans le coin supérieur droit de la page.

t921576 | [EN](#) | [FR](#) | [Logout](#)

- À l'inverse, si vous utilisez une interface utilisateur en français et que vous souhaitez générer un rapport en anglais, vous devez d'abord changer la langue de l'interface en sélectionnant **AN** dans le coin supérieur droit de la page.

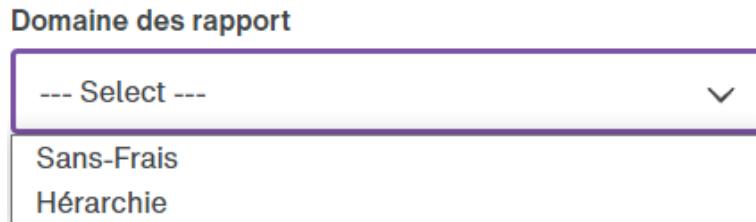
t921576 | [AN](#) | [FR](#) | [Déconnexion](#)

REMARQUE : Par défaut, quand la page Liste des rapports s'affiche, la liste des rapports au bas de la page est filtrée en fonction de la langue de votre interface utilisateur. Afin d'afficher les rapports produits tant en anglais qu'en français, veuillez-vous reporter à la description de la Langue dans la section [Recherche de rapports](#).

Domaine des rapports et type de rapport

Tous les rapports opérationnels sont regroupés selon un domaine qui se rapporte à différents modules d'Évolution. Par exemple, si vous essayez de générer un rapport pour un service sans frais, vous pouvez trouver tous les rapports disponibles dans le domaine Sans frais. À l'heure actuelle, les domaines suivants sont disponibles dans Évolution :

- **Sans frais.** Ce domaine comprend les rapports couvrant les services de numéro sans frais.
- **Hiérarchie.** Ce domaine comprend les rapports associés aux utilisateurs attribués et à leurs permissions.



Chaque domaine des rapports comprend différents types de rapports. Afin de sélectionner un type de rapport, précisez d'abord le domaine des rapports quand vous recherchez ou générez des rapports. Les options offertes pour le type de rapport dépendent du domaine des rapports sélectionnés. Voici une liste des rapports offerts :

- Dans le domaine **Sans frais** :
 - Rapport sur la zone desservie ;
 - Rapport détaillé ;
 - Rapport de recherche inversée ;
 - Rapport sommaire.
- Dans le domaine **Hiérarchie** :
 - Rapport des rôles d'utilisateur.

En vous familiarisant avec ces concepts fondamentaux, vous serez plus à même de parcourir et d'utiliser efficacement les rapports opérationnels. Lançons-nous à présent dans l'exploration des manières dont le module Rapports opérationnels peut vous aider à utiliser les rapports opérationnels de votre société dans Évolution.

III. Accéder aux rapports opérationnels

Suivez les étapes suivantes pour accéder au module Rapports opérationnels :

1. Ouvrez une session dans Évolution.
2. À partir du menu de navigation en haut de la page, sélectionnez l'onglet **Société**.
3. Choisissez votre société afin de la définir en contexte.
4. Rendez-vous à l'onglet **Rapports opérationnels**. Vous serez dirigé vers la page **Liste des rapports**, où vous pouvez afficher et rechercher des rapports opérationnels récemment générés.

The screenshot shows the 'Liste des rapports' (Report List) page in the EVS application. At the top, there are search filters for 'Numéro du rapport', 'Nom du fichier', 'Domaine des rapport' (set to 'Tout'), 'Type de rapport' (set to 'Tout'), 'Utilisateur initial' (set to 't921576'), 'Date créer' (set to '11/01/2024'), 'Langue' (set to 'Tout'), and a checked checkbox for 'Rechercher uniquement la société sélectionnée'. Below the filters is a table with columns: Numéro du rapport, Domaine des rapport, Type de rapport, Nom du fichier, Langue, Statut, Utilisateur initial, Date créer, Message, and Paramètres. The table contains three rows of data, each with a green 'ID de société' link:

Numéro du rapport	Domaine des rapport	Type de rapport	Nom du fichier	Langue	Statut	Utilisateur initial	Date créer	Message	Paramètres
1001027	Sans-Frais	Rapport zone des servie	Area_of_Service_Report_1001027_20240111.xlsx	Anglais	Terminer	t921576	2024-01-11 12:34		ID de société: 12043441
1001026	Sans-Frais	Rapport zone des servie	Area_of_Service_Report_1001026_20240111.xlsx	Anglais	Terminer	t921576	2024-01-11 12:33		ID de société: 12043441
1001025	Héritage	Rapport des rôle de l'utilisateur	User_Roles_Report_1001025_20240111.xlsx	Anglais	Terminer	t921576	2024-01-11 12:33		ID de société: 12043441

REMARQUE : Comme pour les modules Appels sans frais et Interurbain, les utilisateurs externes peuvent afficher et télécharger les rapports générés pour leur société seulement.

Vous pouvez rechercher des rapports ou sélectionner un rapport existant à partir de la liste au bas de la page.

Recherche de rapports

En haut de la page **Liste des rapports**, vous pouvez rechercher des rapports existants à partir d'un des critères suivants :

- **Le numéro du rapport** est le numéro séquentiel du rapport fourni à un utilisateur au moment de sa création.
- **Le nom du fichier** renvoie au nom du fichier du rapport généré par un utilisateur. Le nom du fichier inclut le type de rapport, le numéro du rapport et la date à laquelle le rapport a été généré d'après le format AAAAMMMJJ.
- **Domaine des rapports.** Tous les rapports opérationnels sont regroupés par domaine. Pour plus de renseignements sur les domaines existants, veuillez consulter la section [Domaine des rapports et type de rapport](#).

- **Type de rapport.** Par défaut, le champ Type de rapport est en gris. Afin de sélectionner un type de rapport, vous devez d'abord préciser le domaine des rapports. Les options offertes pour le type de rapport dépendent du domaine des rapports sélectionnés. Pour plus de renseignements sur les domaines et types existants, veuillez consulter la section [Domaine des rapports et type de rapport](#).
- **L'utilisateur initial** affiche par défaut votre ID d'utilisateur. Au bas de la page, vous verrez par défaut une liste des rapports que vous avez créés. Si vous désirez rechercher pour votre société des rapports existants créés par un autre utilisateur, effacez ce champ ou saisissez un ID d'utilisateur.
- **La date créée** désigne la date de création d'un rapport. Pour modifier la date, cliquez sur l'icône de calendrier à la droite du champ pour sélectionner une date dans le calendrier. Vous pouvez aussi saisir la date d'après le format AAAA-MM-JJ.

A screenshot of a date input field. The field is labeled 'Date créer' and contains the text '2023-11-20'. To the right of the text is a small calendar icon.

- **La langue** renvoie à la langue du rapport. Le rapport est généré dans la langue sélectionnée de l'interface utilisateur d'Évolution.

REMARQUE : Si vous désirez afficher les rapports générés pour un client tant en français qu'en anglais, sélectionnez **Toutes** à partir du menu déroulant :

A screenshot of a dropdown menu labeled 'Language'. The menu has a purple header with the text 'Language'. Below the header, there are four options: 'English' (highlighted in purple), 'All' (highlighted in blue), 'English', and 'French'. The 'All' option is currently selected.

- La case **Rechercher uniquement la société sélectionnée** n'est disponible que pour les utilisateurs internes.
 - Si une société est définie en contexte, la case « Rechercher uniquement la société sélectionnée » sera cochée par défaut, ce qui permettra à l'utilisateur de rechercher uniquement les rapports créés pour la société définie en contexte. Un utilisateur peut décocher cette case afin de rechercher les demandes correspondant aux critères d'entrée créés pour n'importe quelle société.
 - Si une société n'est pas définie en contexte, la case « Rechercher uniquement la société sélectionnée » sera décochée par défaut, ce qui permettra à l'utilisateur de rechercher les rapports créés pour n'importe quelle société. Afin de rechercher une demande créée pour le client, veuillez sélectionner la société dans le menu déroulant se trouvant dans la partie supérieure de la page du module Société.

- Bouton **Rechercher**. Après avoir saisi un critère de recherche, cliquez sur le bouton Rechercher pour effectuer une recherche. Les résultats de la recherche seront affichés au bas de la page.
- Bouton **Réinitialiser**. Si vous désirez ramener les critères de recherche à leurs valeurs par défaut, cliquez sur le bouton Réinitialiser.

Afficher et télécharger des rapports existants

Au bas de la page Liste des rapports, vous trouverez par défaut tous les rapports que vous avez générés pour la société sélectionnée, triés en ordre décroissant de numéro de rapport, de sorte que le plus récent rapport apparaît en haut de la liste. La liste des rapports contient les renseignements suivants :

- **Numéro du rapport**
- **Domaine des rapports**
- **Type de rapport**
- Le **nom du fichier** est également un lien pour télécharger le rapport. En cliquant sur le nom du fichier, vous pouvez télécharger sur votre appareil un rapport terminé.
- **Langue**
- Le **statut** désigne le statut d'un rapport généré :
 - **Terminé** : quand un utilisateur envoie une demande pour générer un rapport et que celui-ci est prêt à être téléchargé.
 - **En traitement** : quand un utilisateur envoie une demande pour générer un rapport et que celui-ci n'est pas encore prêt à être téléchargé.
 - **En attente** : quand un utilisateur envoie une demande pour générer un rapport et que celui-ci n'est pas encore prêt à être téléchargé ; la demande est toutefois ajoutée à la file d'attente et Évolution est actuellement en train de générer le premier rapport dans la file d'attente.
- **Utilisateur initial**
- **Date créée**
- **Message** Si une erreur se produit pendant la production du rapport, une courte description de l'erreur sera affichée ici.
- **Paramètres** Fourni des informations détaillées sur le rapport. En cliquant sur le lien hypertexte, vous pouvez visualiser les paramètres du rapport. Ces paramètres incluent l'ID de la société, le numéro gratuit, le forfait et d'autres options personnalisables que vous pouvez spécifier lors de l'exécution d'un rapport

Paramètres

[ID de société: 12043441](#) ^

Plan sans-frais: Preplan 1

Secteur de service: Couverture de zone de Canada, Circonscription de couverture de zone du Canada, Zone des É-U, Zone de Pays, Acheminement de pays

Numéro sans-frais: 822-928-7862

IV. Créer un nouveau rapport

Pour créer un rapport, suivez ces étapes :

1. Rendez-vous à l'onglet **Rapports opérationnels**.
2. Sélectionnez l'onglet **Créer le rapport**.

3. Sélectionnez le domaine des rapports et le type de rapport désirés. Les rapports comportent des critères obligatoires et optionnels qui vous permettent de personnaliser vos rapports et qui sont uniques à chaque rapport. Pour plus de renseignements sur la manière de générer chaque rapport, reportez-vous à la rubrique Personnalisation des rapports propre à chaque rapport, dans la prochaine section.

REMARQUE : Si aucun résultat correspondant aux critères n'est trouvé, le rapport sera quand même généré. Toutefois, celui-ci sera vide.

4. Une fois les critères sélectionnés, cliquez sur le bouton **Exporter** au bas de la page. Vous serez automatiquement redirigé vers la page Liste des rapports où vous trouverez le numéro du rapport généré dans le champ Numéro du rapport en haut de la page ainsi qu'une fiche associée à votre rapport au bas de la page.

5. Les rapports opérationnels terminés ne peuvent être téléchargés que depuis la page **Liste des rapports** en cliquant sur l'hyperlien dans la colonne **Nom du fichier**, pour un rapport sélectionné.

REMARQUE : On ne peut que télécharger les rapports dont le statut indique *Terminé*. Les rapports *En attente* ou *En traitement* ne comporteront pas d'hyperlien jusqu'à ce que le rapport soit traité et terminé.

Glossaire des rapports

Voici une liste des champs courants que vous trouverez dans les rapports générés :

- **Numéro de fiche** : numéro séquentiel attribué à chaque fiche physique dans un dossier.
- **Id de société** : ID de société du client tel qu'il apparaît dans Évolution.
- **Nom de société** : nom de société du client tel qu'il apparaît dans Évolution.

Pour les rapports Sans frais :

- **Numéro SF** : numéro sans frais associé à un client sélectionné.
- **Plan** : nom du pré-plan Sans frais associé à un client et à un numéro sans frais sélectionnés.
- **Actif** : drapeau précisant si ce pré-plan est actuellement actif ou non.

V. Rapports de hiérarchie

Rapport des rôles d'utilisateur

Ce rapport comprend une liste des utilisateurs **externes actifs** et **en dormance** qui ont accès à la société dans Évolution selon la hiérarchie organisationnelle. Les utilisateurs inactifs sont exclus de ce rapport. Si la hiérarchie organisationnelle d'une société est structurée par service, avec plusieurs régions pour chaque service, cela se reflétera dans le rapport d'une manière semblable à l'affichage des **utilisateurs attribués** et de leurs rôles dans **Hiérarchie**.

REMARQUE : Pour ce rapport, une société doit être définie en contexte.

Personnalisation du rapport

Domaine des rapport	Type de rapport
Hierarchie	Rapport des rôle de l'utilisateur
Exporter	

La personnalisation n'est pas possible pour ce rapport. Pour créer ce rapport, suivez ces étapes :

1. Choisissez **Hiérarchie** dans **Domaine des rapports** et **Rapport des rôles d'utilisateur** dans **Type de rapport**.
2. Cliquez sur **Exporter**.

Contenu du rapport

Un rapport des rôles de l'utilisateur comporte les renseignements suivants :

- **ID de société**
- **Nom de société**
- **Prénom** et **nom** de l'utilisateur.
- **Nom d'utilisateur** de l'utilisateur.
- **Statut de l'utilisateur**, qui indique si l'utilisateur est actif ou non.
- **Adresse de courriel** de l'utilisateur.
- **Rôle** et **nœud** respectif auxquels ce rôle est attribué tels qu'ils apparaissent dans Évolution.

Voici un exemple du rapport généré pour une société donnée :

Id de société	Nom de société	Prénom	Nom	Nom d'utilisateur	Statut de l'utilisateur	Adresse de courriel	Description du rôle	Noeud	Cascade
12043279	Tollify	Natalia	Sokolova	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Actif	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Utilisateur, activation plan de service sans-frais (externe)	TF	Ouis
12043279	Tollify	Natalia	Sokolova	natalia.sokolovaadmin1@ci-qc.com	Actif	natalia.sokolovaadmin1@ci-qc.com	Administrateur (externe)	Tollify	Ouis
12043279	Tollify	Natalia	Sokolova	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Actif	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Utilisateur, activation plan de service sans-frais (externe)	Tollify	Ouis
12043279	Tollify	Natalia	Sokolova	natalia.sokolovaadmin1@ci-qc.com	Actif	natalia.sokolovaadmin1@ci-qc.com	Utilisateur, activation plan de service sans-frais (externe)	Tollify	Ouis
12043279	Tollify	Natalia	Sokolova	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Actif	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Utilisateur, activation plan de service sans-frais (externe)	TF	Ouis
12043279	Tollify	Natalia	Sokolova	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Actif	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Utilisateur, activation plan de service sans-frais (externe)	LD Default	Ouis
12043279	Tollify	Natalia	Sokolova	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Actif	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Utilisateur, activation plan de service sans-frais (externe)	Tollify	Ouis
12043279	Tollify	Natalia	Sokolova	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Actif	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Utilisateur, activation plan de service sans-frais (externe)	Tollify	Ouis
12043279	Tollify	Natalia	Sokolova	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Actif	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Utilisateur, activation plan de service sans-frais (externe)	TF	Ouis
12043279	Tollify	Natalia	Sokolova	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Actif	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Utilisateur, activation plan de service sans-frais (externe)	LD Default	Ouis
12043279	Tollify	Natalia	Sokolova	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Actif	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Utilisateur, activation plan de service sans-frais (externe)	Tollify	Ouis
12043279	Tollify	Natalia	Sokolova	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Actif	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Utilisateur, activation plan de service sans-frais (externe)	Tollify	Ouis
12043279	Tollify	Natalia	Sokolova	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Actif	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Utilisateur, activation plan de service sans-frais (externe)	TF	Ouis
12043279	Tollify	Natalia	Sokolova	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Actif	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Utilisateur, activation plan de service sans-frais (externe)	LD Default	Ouis
12043279	Tollify	Natalia	Sokolova	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Actif	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Utilisateur, activation plan de service sans-frais (externe)	Tollify	Ouis
12043279	Tollify	Natalia	Sokolova	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Actif	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Utilisateur, activation plan de service sans-frais (externe)	TF	Ouis
12043279	Tollify	Natalia	Sokolova	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Actif	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Utilisateur, activation plan de service sans-frais (externe)	LD Default	Ouis
12043279	Tollify	Natalia	Sokolova	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Actif	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Utilisateur, activation plan de service sans-frais (externe)	Tollify	Ouis
12043279	Tollify	Natalia	Sokolova	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Actif	natalia.sokolovauser1@ci-qc.com	Utilisateur, activation plan de service sans-frais (externe)	LD Default	Ouis

VI. Rapports Sans frais

Avant la mise en place des rapports opérationnels, les rapports Sans frais de ce module étaient traités par des agents à la demande du client : si un client souhaitait obtenir un exemplaire de ce rapport, il devait présenter une demande à un agent qui allait extraire les renseignements désirés à l'aide d'un outil fourni par un tiers.

Avec la mise en place du domaine Sans frais dans le module Rapports opérationnels, un client pourra générer ces rapports en libre-service, sans faire intervenir un agent.

AVIS : Les rapports Sans frais sont proposés à des fins d'information seulement et ne devraient pas être utilisés comme source de conseils financiers, juridiques ou pour la facturation. Le contenu de ces rapports se limite à une description détaillée des services offerts par TELUS et n'inclut pas de données financières, juridiques ou touchant la facturation. Il est important de consulter votre agent pour obtenir des renseignements précis et qui font autorité sur des questions juridiques, financières ou de facturation. TELUS se dégage de toute responsabilité et ne peut être tenue responsable de toute mesure prise sur la base des renseignements fournis dans ces rapports.

1. Rapport de recherche inversée

Le rapport de recherche inversée est avant tout conçu pour aider un client à trouver les numéros sans frais d'une société sélectionnée qui arrivent à un numéro de téléphone donné. Ce rapport peut aussi s'avérer utile quand un client souhaite vérifier s'il existe d'autres numéros sans frais, peut-être à l'extérieur de leur société dans Évolution, qui arrivent au numéro de téléphone sélectionné. Bien qu'il soit peu probable que cela arrive dans des situations réelles, cette validation est conçue pour empêcher cette situation de se produire et fournir à un client les renseignements appropriés.

Personnalisation du rapport

Domaine des rapport Sans-Frais	Type de rapport Rapport recherche inversée
Numéro d'arrivée <input type="text"/>	
Rechercher uniquement la société sélectionnée <input checked="" type="checkbox"/>	
Exporter	

Vous pouvez ici préciser le **numéro d'arrivée**. Ce champ est semi-optionnel pour ce rapport. Voici le fonctionnement :

- Si vous souhaitez générer un rapport qui inclut tous les numéros d'un service sans frais qui arrivent à un numéro de téléphone sélectionné au sein de la société choisie, saisissez le numéro d'arrivée. Veillez à ce que la case Rechercher uniquement la société sélectionnée soit cochée.
- Si vous souhaitez générer un rapport qui inclut tous les numéros d'un service sans frais qui arrivent à un numéro de téléphone sélectionné et faire la recherche dans toutes les sociétés inscrites dans Évolution, saisissez le numéro d'arrivée. Veillez à ce que la case Rechercher uniquement la société sélectionnée ne soit pas cochée.
- Si vous souhaitez générer un rapport qui inclut tous les numéros d'un service sans frais et tous les numéros d'arrivée qui y sont associés pour une société donnée, laissez le champ Numéro d'arrivée vide. Veillez à ce que la case Rechercher uniquement la société sélectionnée soit cochée.

Contenu du rapport

Un rapport de recherche inversée comporte les renseignements suivants :

- **Numéro de la fiche**
- **ID de société**
- **Nom de société**
- **Numéro SF** : numéro sans frais qui arrive au numéro d'arrivée sélectionné.
- **Plan** : pré-plan pour le numéro sans frais.
- **Numéro d'arrivée**
- **Numéro de client** : indicateur précisant si le numéro d'arrivée est défini par le client (« Oui ») ou pas (« Non »).

Voici un exemple du rapport généré par une recherche de tous les numéros sans frais qui arrivent à un numéro d'arrivée sélectionné au sein de la société choisie :

Id de société	Nom de société	Numéros SF	Plan	Numéros d'arrivée	Numéros de client
12043441	Bobcat	8229675645	Primary	8339233039	Ouis
12043441	Bobcat	8339233039	Primary	8339233039	Ouis
12043441	Bobcat	8552323049	Primary	8339233039	Ouis

Remarque : Si les utilisateurs externes ont accès aux numéros sans frais avec un accès au web, le rapport de recherche inversée inclut les numéros sans frais peu importe le statut de l'indicateur Accès au web.

2. Rapport sur la zone desservie

Ce rapport a pour objectif d'afficher la zone d'où les appels seront acceptés pour un service sans frais et un pré-plan sélectionnés.

REMARQUE : Pour ce rapport, une société doit être définie en contexte.

Personnalisation du rapport

Domaine des rapport	Type de rapport			
Sans-Frais	Rapport zone des servie			
Numéro sans-frais				
Plan sans-frais	--- Sélection d'un plan ---			
Couverture de zone de Canada	Circonscription de couverture de zone du Canada	Zone des É-U	Zone de Pays	Acheminement de pays
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Exporter				

Vous pouvez personnaliser ce rapport en employant 3 critères :

- **Numéro sans frais.** Ce champ est facultatif.
 - Pour générer un rapport pour un service de numéro sans frais sélectionné, vous devez saisir un **numéro sans frais** valide attribué à la société.
 - Pour inclure tous les services de numéro sans frais d'une société sélectionnée, laissez le champ **Numéro sans frais** vide.
- **Plan sans frais.** Ce champ est facultatif.

Numéro sans-frais	8229524827
Plan sans-frais	--- Sélection d'un plan ---
	Preplan 2
	Preplan 3
	Primary

- Pour générer un rapport pour un service sans frais et un pré-plan sélectionnés, vous devez d'abord saisir un **numéro sans frais** valide attribué à votre société, puis choisir un **Plan sans frais** dans le menu déroulant.
- Pour générer un rapport pour un service sans frais sélectionné et inclure tous les pré-plans de ce numéro sans frais, saisissez un **numéro sans frais** valide attribué à la société et n'apportez aucune modification au champ **Plan sans frais**.
- Cases des **zones de service**. Vous pouvez préciser ici les zones que vous souhaitez inclure dans votre rapport en cochant ou décochant les cases correspondantes :
 - Zone de couverture canadienne
 - Zone de couverture canadienne par circonscription
 - Zone de couverture des É.-U.
 - Zone de pays
 - Acheminement de pays

Pour plus de renseignements sur les zones de service, reportez-vous au Guide évolué d'acheminement des Sans-Frais.

Contenu du rapport

Corp. Id	Corp. Name	TF number	Plan	Active	Area of Service	From Zone	To Zone	Zone Group Desc.	Zone	Zone Description	NPA	NXX
12043441	Bobcat	8229524827	Primary	Yes	Canada Exchange	ABCLGR08	ABCLGR08	Alberta	ABCLGR08	Calgary - B13 [AB] Telus Comm	368	610
12043441	Bobcat	8229524827	Primary	Yes	Canada Exchange	ABCLGR08	ABCLGR08	Alberta	ABCLGR08	Calgary - B13 [AB] Telus Comm	403	226
12043441	Bobcat	8229524827	Primary	Yes	Canada Exchange	ABCLGR08	ABCLGR08	Alberta	ABCLGR08	Calgary - B13 [AB] Telus Comm	403	274
12043441	Bobcat	8229524827	Primary	Yes	Canada Exchange	ABCLGR08	ABCLGR08	Alberta	ABCLGR08	Calgary - B13 [AB] Telus Comm	403	275
12043441	Bobcat	8229524827	Primary	Yes	Canada Exchange	ABCLGR08	ABCLGR08	Alberta	ABCLGR08	Calgary - B13 [AB] Telus Comm	403	295
12043441	Bobcat	8229524827	Primary	Yes	Canada Exchange	ABCLGR08	ABCLGR08	Alberta	ABCLGR08	Calgary - B13 [AB] Telus Comm	403	516
12043441	Bobcat	8229524827	Primary	Yes	Canada Exchange	ABCLGR08	ABCLGR08	Alberta	ABCLGR08	Calgary - B13 [AB] Telus Comm	403	567
12043441	Bobcat	8229524827	Primary	Yes	Canada Exchange	ABCLGR08	ABCLGR08	Alberta	ABCLGR08	Calgary - B13 [AB] Telus Comm	403	730
12043441	Bobcat	8229524827	Primary	Yes	Canada Exchange	ABCLGR08	ABCLGR08	Alberta	ABCLGR08	Calgary - B13 [AB] Telus Comm	403	731

Le rapport sur la zone desservie comprend les renseignements suivants :

- **ID de société**
- **Nom de société**
- **Numéro sans frais**
- **Actif**
- **Zone desservie :**
 - **Canada**, pour la zone de couverture canadienne
 - **Canada par circonscription**, pour la zone de couverture canadienne par circonscription

- **É.-U.**, pour la zone de couverture des É.-U.
- **Pays**, pour la zone de pays
- **Acheminement de pays**, pour l'acheminement de pays
- **De la zone** et **À la zone** renvoient à un ensemble du groupe de codes de zone qui couvre un groupe de zones correspondant (pays, province ou État).
- **Descr du groupe de zones**. Un nom du groupe de zones (pays, province ou État) couvert dans un ensemble de codes de zone correspondants.
- **Zone** : code de zone individuel dans un code de zones correspondant.
- **Description de la zone** : nom du code de zone individuel dans un groupe de zones correspondant.
- **IR et NXX** : 3 chiffres se rapportant aux codes de zones.

3. Rapport sommaire

Ce rapport a pour objectif d'offrir au client un aperçu général des services sans frais sélectionnés pour une société donnée. Un client peut utiliser ce rapport pour obtenir un résumé rapide des options, caractéristiques, numéros d'arrivée et couverture de la zone desservie pour un numéro sans frais donné.

REMARQUE : Pour ce rapport, une société doit être définie en contexte.

Personnalisation du rapport

Domaine des rapport	Type de rapport
Sans-Frais	Rapport sommaire
Numéro sans-frais	
Exporter	

- **Numéro sans frais.** Ce champ est facultatif.
 - Pour générer un rapport pour un service de numéro sans frais sélectionné, vous devez saisir un **numéro sans frais** valide attribué à la société.
 - Pour inclure tous les services de numéro sans frais d'une société sélectionnée, laissez le champ **Numéro sans frais** vide.

Contenu du rapport

Un rapport sommaire comporte les renseignements suivants :

1	Id de société	Nom de société	Numéros SF	Statut de service	Le contrôleur	Données d'appel en temps réel	CLID	DNID
2	12043441	Bobcat	8229524827	Opérationnel	Ouis	Non	Non	Non
3	12043441	Bobcat	8229524827	Opérationnel	Ouis	Non	Non	Non
4	12043441	Bobcat	8229524827	Opérationnel	Ouis	Non	Non	Non
5	12043441	Bobcat	8229524827	Opérationnel	Ouis	Non	Non	Non
6	12043441	Bobcat	8229524827	Opérationnel	Ouis	Non	Non	Non
7	12043441	Bobcat	8229524827	Opérationnel	Ouis	Non	Non	Non
8	12043441	Bobcat	8229524827	Opérationnel	Ouis	Non	Non	Non

Rapport sommaire, partie 1 de 4

- **ID de société et Nom de société**

- **Numéro sans frais** associé à la société sélectionnée et son **Statut de service actuel** (opérationnel, suspendu ou débranché).
- Statut des options du service sans frais :
 - **Accès au web**
 - **Rapports sur le réseau**
 - **Numéro d'appelant (CLID)**
 - **Service d'identification du numéro composé (DNID)**

1	Plan	Actif	Couverture-CND	Couverture É-U	Couverture par pays	Couverture par IR/NPANXX	Acheminement par pays	Numéros d'arrivée
2	Primary	Ouis	Partial	Non	Ouis	Ouis	Ouis	8229204990
3	Preplan 2	Non	Partial	Non	Non	Non	Non	8229049888
4	Preplan 2	Non	Partial	Non	Non	Non	Non	8229420991
5	Preplan 2	Non	Partial	Non	Non	Non	Non	8229488902
6	Preplan 2	Non	Partial	Non	Non	Non	Non	8339405989
7	Preplan 3	Non	Partial	Non	Non	Non	Non	4169871122
8	Preplan 3	Non	Partial	Non	Non	Non	Non	8229420991

Rapport sommaire, partie 2 de 4

- Pré-plan et son statut actuel
- Zone desservie, telle qu'elle apparaît pour chaque plan et service de numéro sans frais dans Évolution :
 - **Couverture CND**, pour la zone de couverture canadienne
 - **Couverture É.-U.**, pour la zone de couverture des É.-U.
 - **Couverture de pays**, pour la zone de couverture par pays
 - **Couverture CND IRNXX**, zone de couverture canadienne par circonscription
 - **Acheminement de pays**

REMARQUE : Pour la zone de couverture canadienne, « Oui » renvoie à la couverture de L'ENSEMBLE DU CANADA et « Partiel » renvoie à la couverture dans certaines provinces ou zones seulement. Pour les autres couvertures, « Oui » signifie qu'il y a au moins une zone configurée dans cette catégorie, « Non » signifie qu'aucune couverture n'est configurée dans cette catégorie.

- Tous les numéros d'arrivée associés à un plan et un numéro sans frais sélectionnés.

	Acheminement par indicatif régional	Acheminement par circonscription	Message d'accueil	Insertion d'annonce	Acheminement par numéro d'origine	Distribution d'appels
1	Non	Non	Non	Non	Non	Non
2	Non	Non	Non	Non	Non	Ouis
3	Non	Non	Non	Non	Non	Ouis
4	Non	Non	Non	Non	Non	Ouis
5	Non	Non	Non	Non	Non	Ouis
6	Non	Non	Non	Non	Non	Ouis
7	Ouis	Non	Non	Non	Non	Non
8	Ouis	Non	Non	Non	Non	Non

Rapport sommaire, partie 3 de 4

	Guide parlé	Réacheminement sur débordement	Acheminement sur base de données	Congé défini par le client	Congé férié	Acheminement selon l'heure/jour	Acheminement par transporteur
1	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
2	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
3	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
4	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
5	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
6	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
7	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non
8	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non

Rapport sommaire, partie 4 de 4

- Les indicateurs Oui/Non pour chaque type de fonction d'acheminement précisent si une fonction d'acheminement est activée ou non pour un plan et un numéro sans frais donnés.

4. Rapport détaillé

Le Rapport détaillé comprend des renseignements détaillés sur les fonctions d'acheminement pour un plan donné du numéro sans frais sélectionné.

REMARQUE : Pour ce rapport, une société doit être définie en contexte.

Personnalisation du rapport

Domaine des rapport	Type de rapport
Sans-Frais	Rapport détaillé
Numéro sans-frais	
Plan sans-frais	--- Sélection d'un plan ---
Exporter	

- **Le numéro sans frais et le plan sans frais** sont tous deux obligatoires pour générer ce rapport.
 - Afin de générer un rapport pour un pré-plan et un service sans frais donnés, vous devez d'abord saisir un numéro sans frais valide attribué à votre client, puis choisir un Plan sans frais dans le menu déroulant.
 - Si votre numéro sans frais n'est pas valide ou n'est pas attribué à votre société, un message d'erreur avec une description de celle-ci s'affichera en haut.

Contenu du rapport

Le rapport comprend l'arborescence des services avec les nœuds ainsi que des renseignements détaillés sur chaque fonction d'acheminement définie pour un plan et un numéro sans frais donnés dans les onglets suivants. Des précisions sur chaque fonction se trouvent dans l'onglet en question.

L'arborescence des services	TN - Numéro d'arrivée	ZA - Achem. par ind. régional	ZX - Achem. par circonscrip.
------------------------------------	-----------------------	-------------------------------	------------------------------

L'arborescence des services inclut une arborescence de services avec les nœuds tels qu'ils apparaissent dans l'arborescence des services dans Évolution. Vous trouverez ici les précisions suivantes :

- **Fonction** : désigne le type de fonction d'acheminement. Le niveau de chaque nœud est signalé par « -- », si bien que le premier nœud dans le plan s'affichera avec un ensemble de ces symboles, le deuxième avec deux ensembles (« --- »), etc.
- **Type de nœud** : le code de la fonction d'acheminement, tel qu'il apparaît dans Évolution.
- **Numéro du nœud** : le numéro du nœud pour un numéro sans frais donné.
- **Nom du nœud**
- **Nœud** : comprend un lien hypertexte. Quand vous cliquez sur la fiche sous Nœud, vous serez redirigé vers un onglet où figurent les précisions sur le nœud ou la fonction.

Voici un exemple simple d'arborescence des services dans Évolution :



Et voici comment elle s'affiche dans le rapport :

Fonction	Type de noeud	Nombre de noeud	Nom du noeud	Noeud
-- ZX:Exchange Routing	ZX	002	ZX002	ZX002 : ZX002
--- TN:Terminating Number	TN	001	8229420991	TN001 : 8229420991

Les onglets à la droite de la Liste des services renferment des précisions sur les fonctions d'acheminement correspondantes semblables à celles qui apparaissent dans Évolution.

Voici un exemple de la manière dont l'acheminement de la distribution des appels est représenté dans le rapport :

Id de société	Nom de société	Numéro SF	Nom du plan	Noeud	Volumes d'appels anticipés	Pourcentage	Terminaison
12043441	Bobcat	8229675645	Primary	CA001 : CA001		99	TN005 : 6472398499
12043441	Bobcat	8229675645	Primary	CA001 : CA001		1	CP001 : CP001

CA - Distribution d'appels CH - Congé défini par client CP - Guide parlé CR - Message d'accueil DB - Achem. s

L'onglet correspondant comprend des précisions sur la fonction Distribution d'appels, y compris le volume d'appels anticipé, le pourcentage et la terminaison, telles qu'elles figurent dans Évolution :

Visualiser Distribution d'appels

Nom d'option	Volumes d'appels anticipés Optionnel
CA001	Sélectionner le volume d'appel...

Pourcentage	Sélectionner Option ou Terminaison
99	TN(6472398499)(TN005)
1	CP(CP001)(CP001)

Voici un exemple de l'affichage des précisions sur l'acheminement de congé défini par client dans le rapport détaillé :

Id de société	Nom de société	Numéro SF	Nom du plan	Noeud	Fuseau horaire	Correspondent	Ne correspondent pas	Jour de début	Jour de fin	Nom du congé
12043441	Bobcat	8229675645	Primary	CH001 : CH001	Heure Avancée de l'Est (HAE)	TN007 : 4168787777	EA001 : EA001	2023/11/23	2023/11/23	Thanksgiving U.S. 2023

CH - Congé défini par client | CP - Guide parlé | CR - Message d'accueil | DB - Achem. sur base de donnée | EA - Insertion d'annonce | IX - Achem. par transporteur | ... +

On y trouve des renseignements sur diverses options offertes pour cette fonction d'acheminement ainsi que les précisions sur le congé, telles qu'elles figurent dans Évolution.

Visualiser Acheminement de congé défini par le client

Nom d'option	Fuseau horaire
CH001	Heure Avancée de l'Est (HAE)
Sélectionner Option ou terminaison	Suivant par défaut
TN(4168787777)(TN007)	EA(EA001)(EA001)

Sélectionné		
Date de début	Date de fin	Nom du congé
2023-11-23	2023-11-23	Thanksgiving U.S. 2023

La même approche s'applique à la représentation d'autres fonctions d'acheminement dans le rapport détaillé. Pour plus de renseignements sur l'acheminement du pré-plan, veuillez consulter les documents de formation traitant de l'acheminement du pré-plan pour les appels sans frais.

Acheminement par indicatif régional et acheminement par circonscription par défaut

Il est important de prendre en note que le rapport détaillé comprend l'acheminement par indicatif régional et l'acheminement par circonscription par défaut, qui s'appuient sur les particularités de la configuration du service de numéro sans frais, de sorte qu'une simple inscription avec un numéro d'arrivée comportera

au moins quatre onglets dans le rapport, dont : Arborescence des services, Numéro d'arrivée, Acheminement par indicatif régional et Acheminement par circonscription.

Fonction	Type de noeud	Nombre de noeud	Nom du noeud	Noeud
-- TN:Terminating Number	TN	001	4168787777	TN001 : 4168787777

[L'arborescence des services](#) [TN - Numéro d'arrivée](#) [ZA - Achem. par ind. régional](#) [ZX - Achem. par circonscript.](#)

Dans chaque rapport, l'acheminement par indicatif régional et par circonscription comprend la zone par défaut qui s'appuie sur les particularités de la configuration du service de numéro sans frais.

Voici un exemple des réglages par défaut pour l'acheminement par indicatif régional :

Id de société	Nom de société	Numéro SF	Nom du plan	Noeud	De la Zone	Aux zone	Nom du zone	Terminaison
12043441	Bobcat	8777676766	Primary	ZA001 : ZA001	CAAB0	CAABZ	Alberta	TN001 : 4168787777
12043441	Bobcat	8777676766	Primary	ZA001 : ZA001	CABC0	CABCZ	British Columbia	TN001 : 4168787777
12043441	Bobcat	8777676766	Primary	ZA001 : ZA001	AAAA0	ZZZZZ	Default	ZX001 : ZX001

[L'arborescence des services](#) [TN - Numéro d'arrivée](#) [ZA - Achem. par ind. régional](#) [ZX - Achem. par circonscript.](#)

Voici un exemple des réglages par défaut pour l'acheminement par circonscription :

Id de société	Nom de société	Numéro SF	Nom du plan	Noeud	De la Zone	Aux zone	Nom du zone	IR	NXX	Terminaison
12043441	Bobcat	8777676766	Primary	ZX001 : ZX001	#####	zzzzzz	Default			ST007 : Out of Zone 1

[L'arborescence des services](#) [TN - Numéro d'arrivée](#) [ZA - Achem. par ind. régional](#) [ZX - Achem. par circonscript.](#)

Pour plus de renseignements sur la configuration d'un service de numéro sans frais, veuillez consulter les documents de formation sur les numéros sans frais.



Si vous avez besoin d'aide concernant les appels sans frais, communiquez avec nous
Courriel : **service.affaires@telus.com**

Pour activer un préplan en dehors des heures de travail ou obtenir du soutien, composez
le : **1-877-807-8883**

Veuillez noter que des frais de service s'appliqueront si TELUS active ou désactive votre plan.