



myAgent

Mode d'emploi

A31003-P3030-U101-01-7719

Provide feedback to further optimize this document to edoku@atos.net

As reseller please address further presales related questions to the responsible presales organization at Unify or at your distributor. For specific technical inquiries you may use the support knowledgebase, raise - if a software support contract is in place - a ticket via our partner portal or contact your distributor.

Our Quality and Environmental Management Systems are implemented according to the requirements of the ISO9001 and ISO14001 standards and are certified by an external certification company.

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG 17/09/2020

Tous droits réservés.

Référence: A31003-P3030-U101-01-7719

Les informations de ce document contiennent uniquement des descriptions générales ou des caractéristiques qui, dans des cas d'utilisation concrets, ne sont pas toujours applicables dans la forme décrite ou qui, en raison d'un développement ultérieur des produits, sont susceptibles d'être modifiées. Les caractéristiques particulières souhaitées ne sont obligatoires que si elles sont expressément stipulées en conclusion du contrat.

Sous réserve des possibilités de livraison et de modifications techniques.

Unify, OpenScape, OpenStage et HiPath sont des marques déposées par Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. Tous les autres noms de marques, de produits et de services sont des marques de commerce ou des marques déposées appartenant à leurs propriétaires respectifs.

Sommaire

1 A propos de cette documentation.....	7
1.1 Types de thèmes.....	7
1.2 Conventions de présentation des informations.....	7
2 Introduction.....	8
2.1 myAgent.....	8
2.2 Eléments de l'interface utilisateur.....	8
3 Installer et démarrer myAgent.....	12
3.1 Mode d'installation myAgent.....	12
3.2 Comment démarrer myAgent.....	13
3.3 Comment désinstaller myAgent.....	14
3.4 Mise à jour automatique.....	14
3.4.1 Comment effectuer la mise à jour automatique.....	15
4 Premiers pas.....	16
4.1 Comment sélectionner la langue de l'interface utilisateur.....	16
4.2 Comment s'enregistrer dans une file d'attente.....	16
5 Fonctions des agents avec niveau d'autorisation Agent.....	17
5.1 Files d'attente.....	17
5.1.1 Comment s'enregistrer dans une file d'attente.....	17
5.1.2 Comment effectuer une déconnexion de la file d'attente.....	17
5.2 Liste des appels au centre d'appels.....	18
5.3 Traitement d'appel.....	19
5.3.1 Comment répondre à un appel.....	20
5.3.2 Comment ajouter des détails de contact relatifs à l'appelant actuel.....	20
5.3.3 Comment ajouter des informations sur l'appelant actuel.....	21
5.3.4 Comment modifier les informations concernant l'appelant actuel.....	21
5.3.5 Comment afficher l'historique de l'appelant actuel.....	21
5.3.6 Comment terminer un appel.....	21
5.3.7 Comment indiquer le motif de post-traitement.....	21
5.3.8 Comment rendre de nouveau disponible aux appels après un appel manqué.....	22
5.4 Modifier un fax et un e-mail.....	22
5.4.1 Comment accepter un fax.....	24
5.4.2 Comment accepter un e-mail.....	24
5.4.3 Comment répondre à un fax.....	24
5.4.4 Comment répondre à un e-mail.....	24
5.4.5 Comment terminer un fax.....	24
5.4.6 Comment terminer e-mail.....	24
5.4.7 Comment réserver un fax pour une nouvelle présentation.....	25
5.4.8 Comment réserver l'e-mail pour une nouvelle présentation.....	25
5.4.9 Comment afficher l'historique de l'expéditeur de fax actuel.....	25
5.4.10 Comment afficher l'historique de l'expéditeur d'e-mail actuel.....	25
5.4.11 Comment indiquer un motif de post-traitement pour un fax.....	25
5.4.12 Comment indiquer un motif de post-traitement pour un e-mail.....	26
5.4.13 Comment envoyer un e-mail au nom de la file d'attente.....	26
5.5 Durée du post-traitement.....	27
5.5.1 Comment prolonger la durée de post-traitement.....	27
5.5.2 Comment quitter le mode Post-traitement.....	27
5.6 Rappel d'agent.....	27
5.6.1 Comment exécuter un rappel.....	28

5.6.2	Comment terminer un rappel.....	28
5.6.3	Comment planifier de nouveau un rappel.....	28
5.7	Enregistrement des appels, assistance.....	28
5.7.1	Comment enregistrer un appel en tant qu'agent de niveau d'autorisation Agent.....	29
5.7.2	Comment demander l'assistance d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.....	29
5.8	Fonctions d'appel.....	30
5.8.1	Comment lancer manuellement un appel.....	31
5.8.2	Comment appeler à partir de la liste des appelants.....	31
5.8.3	Comment appeler à partir du répertoire interne.....	32
5.8.4	Comment appeler avec les boutons P.O.....	32
5.8.5	Comment mettre en garde un appel.....	32
5.8.6	Comment configurer la méthode de transfert.....	32
5.8.7	Comment transférer un appel.....	33
5.8.8	Comment transférer un appel à une file d'attente.....	33
5.8.9	Comment transférer l'appel à un abonné.....	34
5.8.10	Comment transférer l'appel à l'aide d'un bouton P.O.....	34
5.8.11	Comment reprendre un appel.....	35
5.8.12	Comment prendre un appel à l'aide du bouton P.O.....	35
5.9	Liste des appelants.....	35
5.9.1	Comment afficher la liste des appelants.....	37
5.9.2	Comment afficher l'historique d'un appelant à partir de la liste des appelants.....	38
5.9.3	Comment afficher l'historique de l'expéditeur de fax à parti de la liste des appelants.....	38
5.9.4	Comment afficher l'historique de l'expéditeur d'e-mail à partir de la liste des appelants.....	38
5.9.5	Comment écouter l'enregistrement d'un appel à partir de la liste des appelants.....	39
5.10	Pause.....	39
5.10.1	Comment lancer une pause.....	39
5.10.2	Comment quitter la pause.....	40
5.11	Affichage des détails de la file d'attente.....	40
5.11.1	Comment afficher les Détails de la file d'attente (Panneau mural).....	43
5.12	Niveau de service.....	44
5.12.1	Comment afficher le diagramme Niveau de service.....	44
5.13	Temps moyens.....	44
5.13.1	Comment afficher le diagramme Temps moyens.....	44
6	Fonctions des agents avec niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.....	45
6.1	Affectation des agents.....	45
6.1.1	Comment adapter l'affichage de la liste des affectations d'agent.....	48
6.1.2	Comment affecter un agent à une file d'attente.....	49
6.1.3	Comment modifier l'affectation de l'agent.....	50
6.1.4	Comment déplacer un agent vers une autre file d'attente.....	51
6.1.5	Comment supprimer un agent dans une file d'attente.....	52
6.1.6	Comment changer l'état d'un agent.....	52
6.2	La surveillance des appels, l'assistance.....	52
6.2.1	Comment enregistrer un appel en tant qu'agent avec niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.....	53
6.2.2	Comment stocker l'enregistrement d'un appel sous forme de fichier WAV.....	54
6.2.3	Comment envoyer par e-mail l'enregistrement d'un appel.....	54
6.2.4	Comment enregistrer un fax.....	55
6.2.5	Comment envoyer un fax par e-mail.....	55
6.2.6	Comment enregistrer un e-mail sous la forme d'un fichier EML.....	55
6.2.7	Comment envoyer un e-mail par e-mail.....	56
6.2.8	Comment effectuer un écouter en tiers d'un appel (diffère selon le pays).....	56
6.2.9	Entrer en tiers dans un appel.....	56
6.2.10	Comment modifier la position d'un appel dans une file d'attente.....	57
6.2.11	Comment répondre à une demande d'assistance.....	57
6.3	Surveillance des files d'attente.....	57

6.3.1 Comment activer ou désactiver le placement automatique de myAgent au premier plan lors d'une alarme.....	58
6.3.2 Comment activer ou désactiver la tonalité d'avertissement.....	59
6.4 Autres fonctionnalités.....	59
6.4.1 Comment effacer des informations sur l'appelant.....	59
7 Répertoires.....	60
7.1 Comment rechercher dans les répertoires.....	62
7.2 Comment trier le répertoire interne.....	63
8 Messagerie instantanée.....	64
8.1 Comment envoyer un message instantané.....	64
9 Boutons P.O.....	65
9.1 Comment afficher les boutons P.O.....	65
9.2 Comment trier les boutons P.O.....	65
9.3 Comment occuper automatiquement les boutons P.O.....	65
9.4 Comment affecter un abonné à un bouton P.O.....	66
9.5 Comment supprimer les abonnés sur les boutons P.O.....	66
9.6 Comment ajouter un onglet avec boutons P.O.....	67
9.7 Comment supprimer l'onglet des boutons P.O.....	67
9.8 Comment modifier l'ordre des onglets pour les boutons P.O.....	67
10 Rapports.....	68
10.1 Comment établir un rapport.....	73
11 Etat de présence.....	74
11.1 Comment modifier l'état de présence Bureau d'un abonné.....	75
11.2 Comment modifier l'état Présence d'un abonné sur Bureau.....	76
12 Configuration.....	78
12.1 Comment modifier le mot de passe.....	81
12.2 Comment changer la langue de l'interface utilisateur.....	81
12.3 Comment modifier la couleur de l'interface utilisateur.....	82
12.4 Comment définir un numéro supplémentaire.....	82
12.5 Comment définir votre adresse e-mail.....	82
12.6 Comment définir votre ID XMPP.....	82
12.7 Comment présenter sa propre photo.....	83
12.8 Comment supprimer ma photo.....	83
12.9 Comment adapter les files d'attente.....	83
12.10 Comment configurer les fenêtres surgissantes.....	84
12.11 Comment activer ou désactiver les fenêtres contextuelles pour accepter un appel.....	85
12.12 Comment activer ou désactiver la réduction de myAgent à la fin d'un appel.....	85
12.13 Comment activer ou désactiver l'affichage de la fenêtre principale myAgent après la fin d'un appel.....	86
12.14 Comment définir la position de la fenêtre surgissante pour un appel manqué.....	86
12.15 Comment activer ou désactiver la numérotation par saisie d'un nom.....	86
12.16 Comment activer ou désactiver une touche de raccourci.....	87
12.17 Comment configurer la touche de raccourci pour une application.....	87
12.18 Comment réinitialiser les touches de raccourci pour une application.....	88
12.19 Comment démarrer WBM.....	88
13 Annexe.....	89
13.1 Fonctions soumises à autorisation pour les agents.....	89
13.2 Remarques sur l'utilisation simultanée de myAgent et des clients UC Suite.....	90
13.3 Remarques sur l'utilisation des téléphones DECT.....	91
13.4 Restrictions lors de l'utilisation de fonctionnalités système.....	92
13.5 Formats des numéros d'appel.....	93
13.6 Affichage des manques du système.....	94

Index.....	96
-------------------	-----------

1 A propos de cette documentation

Vous recevez ici des remarques introductives sur cette documentation.

1.1 Types de thèmes

Les thèmes abordés englobent la définition des conceptions et les instructions pour le comportement pratique.

Type du thème	Contenu	Légende
Concept	Explique le "quoi".	sans verbe, par ex. <i>Affichage des détails de la file d'attente.</i>
Instructions d'utilisation	Décrit "Comment" (cas d'application orientés tâche) et suppose une connaissance préalable des concepts correspondants.	avec verbe, par ex. <i>Comment afficher les détails de file d'attente.</i>

1.2 Conventions de présentation des informations

La présente Documentation utilise différents moyens pour représenter différents types d'informations.

Type d'information	Représentation	Exemple
Éléments de l'interface utilisateur	gras	Cliquez sur OK .
Séquence de menu	>	Fichier > Quitter
Accentuation spéciale	gras	Ne pas supprimer le nom
Texte de renvoi	Caractères italiques	Vous trouverez des informations supplémentaires au point <i>Réseau</i> .
Edition	Police à espacement fixe, par ex. Courier	Commande introuvable.
Entrée	Police à espacement fixe, par ex. Courier	Entrer LOCAL comme nom de fichier
Raccourci clavier	Police à espacement fixe, par ex. Courier	<Ctrl>+<Alt>+<Esc>

2 Introduction

Ce document s'adresse aux utilisateurs de myAgent. Il décrit l'installation, la configuration et l'utilisation.

2.1 myAgent

myAgent est une application servant à la répartition des appels, fax et e-mail ainsi qu'au traitement des appels, fax et e-mails par les agents du centre d'appels.

myAgent offre les fonctionnalités suivantes :

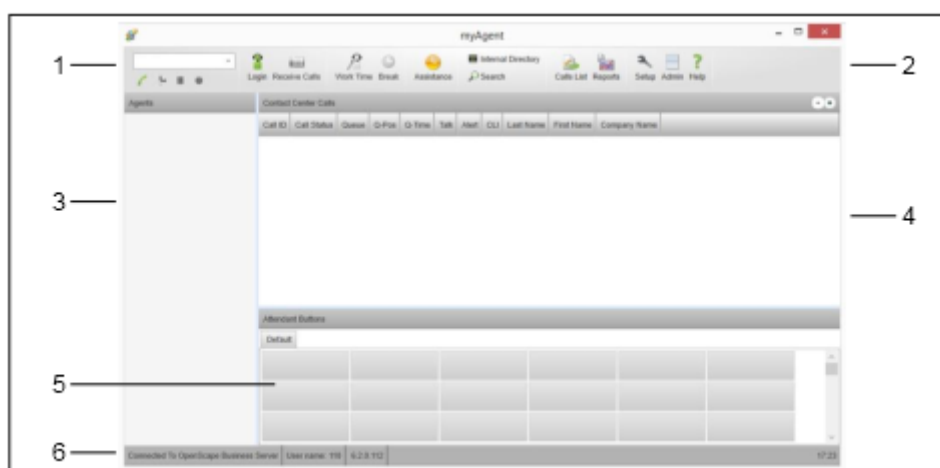
- Modifier
 - Appeler
 - Envoyer des fax
 - E-mails
- Fonction de rappel pour les agents
- Affichage et modification de l'état de l'agent
- Affichage et modification de l'état Présence des abonnées internes du système de communication
- Représentation des files d'attente en temps réel
- Enregistrement des appels, si activé dans le système de communication
- Demande d'assistance par
 - Surveiller un appel (diffère selon le pays)
 - Entrée en tiers dans les appels
 - Messagerie instantanée
- Intégration du Répertoire interne, de l'annuaire externe et du répertoire hors ligne externe (LDAP) pour la rechercher par nom
- Etablissement des rapports sur la base de modèles de rapport prédéfinis

En fonction du niveau d'autorisation attribué, l'agent du centre d'appels dispose de fonctions standard (Agent) ou de fonctions étendues (Superviseur ou Administrateur) dans myAgent (voir [Fonctions soumises à autorisation pour les agents](#) à la page 89).

2.2 Eléments de l'interface utilisateur

L'interface utilisateur de myAgent se compose de la fenêtre principale avec différentes icônes et listes.

La fenêtre principale comprend les éléments suivants :



- Zone Téléphonie (1) avec
 - une liste déroulante pour les numéros d'appel qui est utilisée pour les rappels afin de définir des options pour renvoyer un appel vers un contact.
 - Les icônes suivantes :

Icône	Fonction
  	Prise, Raccrocher ou Composer (en fonction de la situation)
	Rechercher (en fonction de la situation)
	Transférer
	Mise en garde
	Enregistrer

- Barre (2) des symboles :

Icône	Fonction
 	– Connexion – Déconnexion
	Disponible
	Post-traitement
	Pause
	Assistance
	Répertoire interne
	Rechercher
	Liste des appelants
	Rapports (seulement pour les agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur)
	Configuration
	Admin (seulement pour les agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur)
	Aide

- Liste des affectations d'agent (3)** : indique l'affectation des agents aux files d'attente et l'état actuel de l'agent.
- Liste des appels du centre d'appels (4)** :
Affiche des informations détaillées sur les appels, fax et e-mails actuels.

- Zone d'affichage pour l'affichage des **boutons P.O.**, de l'**affichage mural (Wallboard)**, du diagramme **Niveau de service** ou du diagramme **Temps moyens** (5) (commutation en cliquant sur le titre correspondant) :
 - **Boutons P.O.**
Propose des touches d'accès rapide pour accéder rapidement aux abonnés internes.
 - **Affichage mural (Wallboard)**
Affiche sous forme de tableau des informations statistiques sur les appels, fax et e-mails du jour actuel.
 - Diagramme **Niveau de service**
Affiche sous forme de graphique des informations statistiques sur les appels, fax et e-mails du jour actuel.
 - Diagramme **Temps moyens**
Affiche sous forme de graphique des informations statistiques sur les temps d'attente et les temps de communication des appels et sur les temps d'attente et les temps de lecture des fax et e-mails du jour actuel, dans les files d'attente.
- Barre d'état (6) avec informations sur
 - l'état de la connexion avec le serveur d'application
 - le nom de l'utilisateur
 - la version logicielle de myAgent
 - l'heure

Infobulles

Les infobulles sont de petites fenêtres servent à myAgent à afficher des informations supplémentaires concernant certains objets de l'interface utilisateur de type graphique (par ex. informations sur les icônes). Une info-bulle apparaît lorsque vous placez le pointeur de la souris sur l'objet correspondant pendant un certain temps.

Concepts associés

[Traitement d'appel](#) à la page 19

[Fonctions d'appel](#) à la page 30

[Boutons P.O.](#) à la page 65

3 Installer et démarrer myAgent

Vous trouverez ici des informations sur la procédure lors de l'installation et du démarrage de myAgent ainsi que sur les mises à jour et mises à niveau.

Remarque :

Vous devez impérativement tenir compte des remarques figurant dans le fichier `ReadMe first` se trouvant dans répertoire de stockage des fichiers d'installation.

3.1 Mode d'installation myAgent

Conditions préalables

Vous disposez du fichier d'installation `CommunicationsClients.exe`.

Remarque : Vous devez impérativement tenir compte des remarques figurant dans le fichier `ReadMe first`.

Étape par étape

- 1) Exécutez le fichier d'installation `CommunicationsClients.exe`.
- 2) Lorsque la fenêtre **Gestion des comptes utilisateur** s'affiche avec le message `Un programme non identifié souhaite accéder à l'ordinateur`, cliquez sur **Autoriser**.
- 3) Renseignez l'adresse IP fournie par votre administrateur et cliquez sur **Suivant**.
- 4) Après validation de l'adresse IP, le programme d'installation vérifiera si .NET 4.5 est disponible et, dans le cas contraire, l'installera.
- 5) Cliquez sur **myAgent** afin de le marquer pour installation.

Cliquer sur une application lancera un cycle entre les actions suivantes :

Icône	Fonction
	Installer
	Réparer
	Supprimer

- 6) Si vous le souhaitez, modifiez le dossier d'installation dans le champ **Installer vers :**
- 7) Cliquez sur **Installer**.
- 8) Conformez-vous aux autres instructions du programme d'installation.

Tâches associées

[Comment démarrer myAgent](#) à la page 13

[Comment désinstaller myAgent](#) à la page 14

3.2 Comment démarrer myAgent

Conditions préalables

myAgent est installé sur votre PC.

Vous êtes configuré comme agent dans le système de communication.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Démarrer > Programmes > Communications Clients > myAgent**. La fenêtre de connexion s'affiche.
- 2) Dans le champ **Nom d'utilisateur**, entrez votre nom d'utilisateur. C'est normalement son numéro. En cas de question, adressez vous à l'administrateur de votre système de communication.
- 3) Dans le champ **Mot de passe** entrez votre mot de passe composé exclusivement de chiffres. Le mot de passe par défaut pour la première ouverture de session est 1234. En cas de question, adressez vous à l'administrateur de votre système de communication.

Remarque : Après cinq entrées incorrectes du mot de passe, l'accès à tous les clients du centre d'appels et tous les clients UC Suite sera verrouillé. Le déblocage est exclusivement possible par l'administrateur de votre système de communication.

- 4) Si vous souhaitez utiliser à l'avenir myAgent avec connexion automatique, cochez la case **Enregistrer le mot de passe**.

Remarque : N'utilisez la connexion automatique que si vous êtes sûr que d'autres personnes ne peuvent pas accéder à votre compte utilisateur Windows. Sinon, celles-ci pourraient par ex. consulter vos messages Voix et Fax ou bien utiliser vos numéros pour appeler des destinations externes taxées, à votre charge.

- 5) Dans le champ **Adresse du serveur**, indiquez l'adresse IP de votre serveur d'application.
- 6) Cliquez sur **Connexion**.

Conseil : Lors du premier démarrage de myAgent, vous serez invité à modifier le mot de passe. Cette invitation n'est pas effectuée si la modification du mot de passe a déjà eu lieu à partir de myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Outlook ou à partir du menu Téléphone de la boîte vocale.

Dans le champ **Ancien mot de passe**, entrez votre mot de passe actuel. (Le mot de passe par défaut pour la première ouverture de session est 1234.).

Dans les champs **Nouveau mot de passe** et **Valider mot de passe**, entrez le nouveau mot de passe composé exclusivement de chiffres (au moins six chiffres).

Le nouveau mot de passe s'applique à myAgent, myReports, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Mobile, my-

Portal for OpenStage, myPortal for Outlook, Fax Printer ainsi qu'à l'accès téléphonique à votre boîte vocale.

Étapes suivantes

Enregistrez-vous dans les files d'attente afin d'être disponible pour les appels, fax et e-mails.

Tâches associées

[Mode d'installation myAgent](#) à la page 12

[Comment s'enregistrer dans une file d'attente](#) à la page 17

3.3 Comment désinstaller myAgent

Étape par étape

1) Fermez myAgent.

Remarque : Vous devez impérativement tenir compte des remarques figurant dans le fichier `ReadMe first`.

2) Sélectionnez une des possibilités suivantes :

- Windows XP : double-cliquez dans le **Panneau de configuration** sur **Ajout/Suppression de programmes**.

Cliquez sur l'entrée **CommunicationsClients** puis sur **Changer**.

- Windows Vista : cliquez dans le **Panneau de configuration** sur **Programmes et fonctionnalités**.

Dans le menu contextuel de l'entrée **CommunicationsClients**, cliquez sur **Modifier**.

- Windows 7 : Dans le **panneau de configuration**, cliquez sur **Programmes**.

Cliquez sur **Programmes et Fonctions**.

Dans le menu contextuel de l'entrée **CommunicationsClients**, cliquez sur **Modifier**.

3) Activez l'option **Modify** (modifier) et cliquez sur **Next** (suivant).

4) Sélectionnez la fonctionnalité **myAgent** pour la désinstallation puis cliquez sur **Next** (Suivant).

5) Conformez-vous aux instructions du programme de désinstallation.

Lorsque un message invitant à effacer les fichiers utilisés en commun s'affiche, cliquez sur **No to all**.

Tâches associées

[Mode d'installation myAgent](#) à la page 12

3.4 Mise à jour automatique

Les mises à jour automatiques maintiennent myAgent à l'état le plus récent.

Si myAgent constate que, sur le serveur d'application il existe une version plus récente, un message correspondant est affiché. Une fois myAgent terminé, la mise à jour automatique se produit.

3.4.1 Comment effectuer la mise à jour automatique

Conditions préalables

Vous avez reçu un message comme : Mise à jour disponible. Veuillez patienter jusqu'à ce que la mise à jour soit terminée. Veuillez fermer les programmes suivants afin de pouvoir poursuivre la mise à jour : [...].

Étape par étape

Quittez les programmes indiqués

Étapes suivantes

Une fois la mise à jour automatique terminée, redémarrez myAgent.

Premiers pas

Comment sélectionner la langue de l'interface utilisateur

4 Premiers pas

Premiers pas décrit les activités qui est recommandé d'effectuer en premier.

Sélectionner la langue

Sélectionnez la langue de l'interface utilisateur de myAgent.

Enregistrement dans une file d'attente

Enregistrez-vous dans les files d'attente afin d'être disponible pour les appels, fax et e-mails.

Configuration individuelle

Vous pouvez paramétrer myAgent en fonction de vos besoins, par ex. en ce qui concerne le comportement en cas d'appel. Informations sur les différentes possibilités de configuration, voir [Configuration](#) à la page 78.

4.1 Comment sélectionner la langue de l'interface utilisateur

Étape par étape

- 1) Cliquez dans la barre des symboles sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **Mes Préférences > Représentation**.
- 3) Dans la liste déroulante **Langue**, sélectionnez la langue requise.
- 4) Cliquez sur **OK**.

Étapes suivantes

Arrêtez myAgent et démarrez myAgent de nouveau.

4.2 Comment s'enregistrer dans une file d'attente

Étape par étape

- 1) Dans la barre d'outils, cliquez sur **Connexion**.
- 2) Dans la liste déroulante **Poste**, sélectionnez le numéro du téléphone que vous souhaitez utiliser comme agent et cliquez sur **OK**.

Remarque : Si, en plus de myAgent, vous êtes inscrit à une autre application, vous ne pouvez vous inscrire dans une file d'attente qu'avec le numéro de téléphone que vous avez utilisé pour vous connecter à myAgent (propre poste).

5 Fonctions des agents avec niveau d'autorisation Agent

Le client du centre d'appels myAgent offre de nombreuses fonctions pour le traitement des appels, des fax et E-mails par des agents de centre d'appels de niveau d'autorisation Agent.

5.1 Files d'attente

La file d'attente classe les appels, les fax et les e-mails entrants en fonction de l'heure d'arrivée et les répartit entre les agents disponibles.

Un appel, un fax ou un e-mail entrant dans une file d'attente est généralement renvoyé à l'agent dont la dernière communication est la moins récente. Il est également possible de définir d'autres règles de distribution (par exemple à l'aide des niveaux de compétence des agents). Si tous les agents sont occupés, les appels arrivants sont placés en attente puis répartis ensuite en fonction de leur priorité et de leur temps d'attente en direction des agents qui se libèrent.

Informations statistiques

L'**Affichage mural (Wallboard)**, le diagramme **Niveau de service** et le diagramme **Temps moyens** fournissent des informations statistiques sur les files d'attente. Un agent avec le niveau d'autorisation Agent peut consulter des informations sur les files d'attentes auxquelles il est affecté.

5.1.1 Comment s'enregistrer dans une file d'attente

Étape par étape

- 1) Dans la barre d'outils, cliquez sur **Connexion**.
- 2) Dans la liste déroulante **Poste**, sélectionnez le numéro du téléphone que vous souhaitez utiliser comme agent et cliquez sur **OK**.

Tâches associées

[Comment démarrer myAgent](#) à la page 13

5.1.2 Comment effectuer une déconnexion de la file d'attente

Étape par étape

Sélectionnez une des possibilités suivantes :

- Si vous n'êtes pas en communication et ne recevez pas d'appel du centre d'appels, cliquez dans la barre d'outils sur **Fermer la session**.
- Si vous êtes en communication ou si vous recevez un appel du centre de contacts, fermez myAgent.

Remarque : Un appel du centre d'appels en attente est réintégré dans la file d'attente lorsque vous fermez myAgent.

5.2 Liste des appels au centre d'appels

La **Liste des appels au centre d'appels** indique en temps réel les détails sur les appels, fax et e-mails actuels.

En tant qu'agent de niveau d'autorisation Agent vous voyez les appels, fax et e-mails de chaque file d'attente à laquelle vous êtes affecté. En tant qu'agent de niveau Superviseur ou Administrateur, vous voyez les appels, fax et e-mails de toutes les files d'attente. Les informations suivantes sont présentées :

- **ID appel**

Nombre univoque pour l'identification d'un appel, d'un fax ou d'un e-mail. Il est incrémenté d'une unité pour chaque appel, chaque fax et chaque e-mail.

- **Etat de l'appel**

- Lors d'un appel : indique si l'appelant est encore en attente ou s'il est en communication.
- Pour un fax ou un e-mail : indique si le fax ou l'e-mail a déjà été lu ou non.

- **File d'attente**

- **Pos. File attente**

Position dans la file d'attente

- **Temps d'attente**

Temps d'attente en secondes

- **Durée de parole**

- Lors d'un appel : durée de communication déjà écoulée en secondes
- Pour un fax ou un e-mail : temps écoulé, en secondes, entre l'ouverture du fax ou de l'e-mail et la fermeture de la fenêtre surgissante

- **Prise d'appel**

- Lors d'un appel : temps en secondes entre la première sonnerie chez l'agent et la prise d'appel
- Pour un fax : temps écoulé, en secondes, du paramétrage du fax dans la file d'attente à la réception du fax par un agent
- Pour un e-mail : temps écoulé, en secondes, du paramétrage de l'e-mail dans la file d'attente à la réception de l'e-mail par un agent

- **Numéro**

- Lors d'un appel : numéro de l'appelant, s'il est communiqué
- Lors d'un fax ou d'un e-mail : numéro de fax ou adresse e-mail de l'expéditeur, si communiqué

- **CLI**

- Pour un appel : les appels entrants du centre de contacts sont mis en correspondance avec les différents répertoires système
- Pour un fax ou un courrier électronique : les e-mails entrants du centre de contacts sont mis en correspondance avec les différents répertoires système

- **Nom de famille**

- Lors d'un appel : nom de famille de l'appelant, si disponible dans le répertoire externe du numéro
- Pour un fax ou un e-mail : nom de famille de l'expéditeur s'il est disponible dans le répertoire externe pour le numéro de fax ou l'adresse e-mail

- **Prénom**
 - Lors d'un appel : prénom de l'appelant s'il est disponible pour le numéro dans le répertoire externe
 - Pour un fax ou un e-mail : prénom de l'expéditeur s'il est disponible dans le répertoire externe pour le numéro de fax ou l'adresse e-mail
- **Nom de la société**
 - Lors d'un appel : Nom de la société de l'appelant s'il est disponible pour le numéro dans le répertoire externe
 - Pour un fax ou un e-mail : Nom de la société de l'expéditeur s'il est disponible dans le répertoire externe pour le numéro de fax ou l'adresse e-mail

La **Liste des appels au centre d'appels** peut être triée.

Les appels et e-mails dont le temps d'attente a dépassé la valeur seuil d'alarme sont identifiés en caractères rouges dans la **Liste des appels au centre de contact**.

5.3 Traitement d'appel

A l'aide de myAgent, vous pouvez accepter des appels, saisir ou consulter des informations sur l'appelant et, à la fin de la communication, affecter l'appel à un thème (commande, réclamation, service clientèle, etc.).

Lors du traitement de l'appel, vous pouvez

- Ajouter des détails de contact relatifs à un appelant :

Pour les appelants avec présentation du numéro, vous pouvez enregistrer les détails suivants : **Titre**, **Prénom**, **Nom de famille** et **Société**. L'enregistrement a lieu dans le répertoire externe ; lors des appels suivants du même numéro, ils s'affichent dans la fenêtre surgissante Appel myAgent entrant, dès que le répertoire externe a été actualisé dans le client. Dans ce cas, le numéro de téléphone de l'appelant est affecté de manière fixe à **Tél. professionnel 1**.
- Consulter les informations sur l'appelant actuel ou bien les noter en vue des appels futurs :

Ils apparaissent avec les renseignements suivants : **Type** (Avertissement, Question, Information), **Date/Heure**, **Agent** et **Message**.
- Consulter l'historique de l'appel :

Il indique les détails concernant tous les appels précédents du même appelant avec **Date/Heure**, **File d'attente**, **Agent / Etat** et **Numéro de téléphone**. Le type d'appel est indiqué par une icône (appel entrant, appel enregistré, etc.).
- Effectuer un post-traitement :

Lors du post-traitement, vous pouvez affecter les appels entrants à différents thèmes (commande, réclamation, service clientèle, etc.). L'affectation est réalisée une fois l'appel terminé (pendant la période de post-traitement) en sélectionnant un motif de post-traitement. Un agent de niveau de discrimination Superviseur ou Administrateur peut définir les motifs de post-traitement prévus pour une file d'attente dans WBM et les répartir en groupes. Il indique dans ce cadre si l'indication d'un motif de post-traitement est obligatoire ou non. Vous pouvez indiquer plusieurs motifs de post-traitement pour un appel. En évaluant les motifs de post-traitement, un agent de niveau de discrimina-

tion Superviseur ou Administrateur est par exemple en mesure de déterminer la réussite d'une action.

La fenêtre surgissante de l'appel entrant myAgent et la **Liste des appels au centre d'appels** servent de moyen pour le traitement d'appel.

Fenêtre surgissante pour les appels

A la réception d'un appel entrant, la fenêtre surgissante s'ouvre automatiquement chez l'agent joint, à condition qu'un agent de niveau de discrimination Superviseur ou Administrateur ait bien configuré cette fonctionnalité dans WBM. De plus, vous pouvez ouvrir la fenêtre surgissante pour les appels précédents de la liste des appelants. La fenêtre surgissante d'un appel entrant myAgent contient, en plus des boutons pour les fonctions d'appel, les éléments suivants permettant de traiter les appels :

- Informations sur l'appel :
file d'attente, **numéro** de l'appelant (s'il a été présenté), **ID de l'appel** et éventuellement **numéro de rappel**.
- Champs pour les détails du contact
- **Informations d'appel** des agents à propos des appels précédents du même appelant
- Bouton **Lecture**
- Bouton **Assistance**
- Touche **Post-traitement**
- Historique des appels

Concepts associés

[Eléments de l'interface utilisateur](#) à la page 8

[Fonctions d'appel](#) à la page 30

5.3.1 Comment répondre à un appel

Étape par étape

Sélectionnez une des possibilités suivantes :

- Dans la fenêtre surgissante de l'appel entrant myAgent, cliquez sur **Accepter**.
- Dans la zone Téléphonie de la fenêtre principale myAgent, cliquez sur **Accepter**.

5.3.2 Comment ajouter des détails de contact relatifs à l'appelant actuel

Étape par étape

- 1) Dans la fenêtre surgissante de l'appel entrant myAgent **Informations sur l'appelant**.
- 2) Entrez la **Civilité**, le **Prénom**, le **Nom de famille** et la **Société** puis cliquez sur **Sauvegarder**.

5.3.3 Comment ajouter des informations sur l'appelant actuel

Étape par étape

- 1) Dans la fenêtre surgissante de l'appel entrant myAgent **Informations sur l'appelant**.
- 2) Cliquez sur **Ajouter**.
- 3) Sélectionner le type souhaité dans la liste déroulante **Type de message**.
Les options suivantes sont disponibles : **Avertissement**, **Question** et **Note**.
- 4) Dans le champ **Message**, entrez le texte souhaité et cliquez ensuite sur **OK**.

5.3.4 Comment modifier les informations concernant l'appelant actuel

Étape par étape

- 1) Dans la fenêtre surgissante de l'appel entrant myAgent **Informations sur l'appelant**.
- 2) Dans la listes des informations, cliquez sur l'élément souhaité puis sur **Modifier**.
- 3) Sélectionner le type souhaité dans la liste déroulante **Type de message**.
Les options suivantes sont disponibles : **Avertissement**, **Question** et **Note**.
- 4) Dans le champ **Message**, entrez le texte souhaité et cliquez ensuite sur **OK**.

5.3.5 Comment afficher l'historique de l'appelant actuel

Étape par étape

Dans la fenêtre surgissante de l'appel entrant myAgent, cliquez sur **Historique**.

5.3.6 Comment terminer un appel

Étape par étape

- 1) Sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Dans la fenêtre surgissante de l'appel entrant myAgent, cliquez sur **Raccrocher**.
 - Dans la zone Téléphonie de la fenêtre principale myAgent, cliquez sur **Raccrocher**.
- 2) Indiquez si nécessaire un motif de post-traitement, voir [Comment indiquer le motif de post-traitement](#) à la page 21.
- 3) Cliquez sur **Fermer** pour fermer la fenêtre surgissante de l'appel myAgent reçu.

5.3.7 Comment indiquer le motif de post-traitement

Conditions préalables

Pour la file d'attente concernée, il a été activé le post-traitement simple ou le post-traitement multiple.

Étape par étape

1) Sélectionnez une des possibilités suivantes :

- Dans la fenêtre surgissante de l'appel entrant myAgent, cliquez sur **Post-traitement**.
- Dans la zone Téléphonie de la fenêtre principale myAgent, cliquez sur **Post-traitement**.

2) Sélectionnez une des possibilités suivantes :

Si	Puis
Le post-traitement simple est activé pour la file d'attente concernée.	Cochez la case pour le code de post-traitement souhaité.
Le post-traitement multiple est activé pour la file d'attente concernée.	Cliquez à gauche sur le groupe correspondant des codes de post-traitement. Cochez la case ou les cases pour le code ou les codes de post-traitement souhaités. Si vous souhaitez indiquer un motif de post-traitement d'un autre groupe, répétez les étapes.

3) Cliquez sur **OK**.

5.3.8 Comment rendre de nouveau disponible aux appels après un appel manqué

Étape par étape

Dans la fenêtre **Appel entrant**, cliquez sur **OK**.

5.4 Modifier un fax et un e-mail

A l'aide de myAgent, vous pouvez recevoir des e-mails et des fax et les affecter à certaines rubriques (commande, réclamation, service, etc.).

Lors du traitement des fax et e-mail, vous pouvez

- voir l'historique :

Tous les fax et e-mails précédents du même expéditeur sont affichés avec **Date/Heure** et **Objet**.

- Effectuer un post-traitement :

Lors du post-traitement, vous pouvez affecter les fax et e-mails reçus à certaines rubriques (commande, réclamation, service, etc.). L'affectation est réalisée pendant la période de post-traitement en sélectionnant un motif de post-traitement. Un agent de niveau de discrimination Superviseur ou Administrateur peut définir les motifs de post-traitement prévus pour une file d'attente dans WBM et les répartir en groupes. Il indique dans ce cadre si l'indication d'un motif de post-traitement est obligatoire ou non. Pour les fax et e-mails, vous pouvez indiquer plusieurs motifs de post-traitement. En évaluant les motifs de post-traitement, un agent de niveau de discrimination Supervi-

seur ou Administrateur est par exemple en mesure de déterminer la réussite d'une action.

- réserver un fax u un e-mail pour une nouvelle présentation.

Vous pouvez paramétrer une durée à l'issue de laquelle le fax ou l'e-mail vous sera de nouveau présenté.

Les fenêtres surgissantes **Fax reçus** et **E-mails reçus** et la **Liste des appels au centre d'appels** servent de moyen pour le traitement des fax et e-mails.

Fenêtre surgissante pour les fax

A la réception d'un appel entrant, la fenêtre surgissante **Fax entrant** s'ouvre automatiquement chez l'agent joint, à condition qu'un agent de niveau de discrimination Superviseur ou Administrateur ait bien configuré cette fonctionnalité dans WBM. La fenêtre surgissante **Fax reçus** contient les éléments suivants permettant de traiter les fax.

- Informations sur le fax :

File d'attente, **Numéro de téléphone** de l'émetteur (si transmis), **Date/Heure**, **CC** (éventuels autres destinataires du fax) et **Objet**.

- Touche **Post-traitement**
- Bouton **Composer**
- Bouton **Reprogrammer**
- **Accepter**
- **Répondre**
- **Historique**

Le contenu du fax est affiché à l'écran en tant que fichier PDF ou TIFF. Votre administrateur peut, pour l'ensemble du système, déterminer si les messages fax sont enregistrés comme fichier PDF ou fichier TIFF (impossible avec OpenScape Office).

Fenêtre surgissante pour les e-mails

A la réception d'un e-mail, la fenêtre surgissante **E-mail reçu** s'ouvre automatiquement chez l'agent joint, à condition qu'un agent de niveau de discrimination Superviseur ou Administrateur ait bien configuré cette fonctionnalité dans WBM. La fenêtre surgissante **E-mail reçu** contient les éléments suivants permettant de traiter les e-mails.

- Informations sur l'e-mail :

File d'attente, **De** (adresse e-mail de l'expéditeur), **Date/Heure**, **CC** (autres destinataires éventuels de l'e-mail) et **Objet**.

- Texte de l'e-mail
- **Annexes**
- Touche **Post-traitement**
- Bouton **Composer**
- Bouton **Reprogrammer**
- **Accepter**
- **Répondre**
- **Historique**

5.4.1 Comment accepter un fax

Étape par étape

Dans la fenêtre surgissante du fax reçu, cliquez sur **Accepter**.

Le contenu du fax est affiché à l'écran en tant que fichier PDF ou TIFF.

5.4.2 Comment accepter un e-mail

Étape par étape

Dans la fenêtre surgissante de l'e-mail reçu, cliquez sur **Accepter**.

5.4.3 Comment répondre à un fax

Étape par étape

Dans la fenêtre surgissante **Fax reçu**, cliquez sur **Réponse**.

5.4.4 Comment répondre à un e-mail

Étape par étape

Dans la fenêtre surgissante **E-mail reçu**, cliquez sur **Réponse**.

5.4.5 Comment terminer un fax

Conditions préalables

Vous avez fini de traiter le fax.

Étape par étape

- 1) Cochez la case **Ce fax est terminé** dans la fenêtre surgissante du fax.
- 2) Cliquez sur **Fermer**.

5.4.6 Comment terminer e-mail

Conditions préalables

Vous avez fini de traiter l'e-mail.

Étape par étape

- 1) Cochez la case **Cet e-mail est terminé** dans la fenêtre surgissante d'e-mail.
- 2) Cliquez sur **Fermer**.

5.4.7 Comment réserver un fax pour une nouvelle présentation

Conditions préalables

Vous avez accepté le fax, mais vous n'avez pas encore terminé le traitement.

Étape par étape

- 1) Dans la fenêtre surgissante du fax, cliquez sur **Reprogrammer**.
- 2) Sélectionnez la **date** et l'**heure** souhaitées et cliquez sur **OK**.
- 3) Cliquez sur **Fermer**.

5.4.8 Comment réserver l'e-mail pour une nouvelle présentation

Conditions préalables

Vous avez accepté l'e-mail, mais vous n'avez pas encore terminé le traitement.

Étape par étape

- 1) Dans la fenêtre surgissante de l'e-mail, cliquez sur **Reprogrammer**.
- 2) Sélectionnez la **date** et l'**heure** souhaitées et cliquez sur **OK**.
- 3) Cliquez sur **Fermer**.

5.4.9 Comment afficher l'historique de l'expéditeur de fax actuel

Étape par étape

Dans la fenêtre surgissante **Fax reçu**, cliquez sur **Historique**.

5.4.10 Comment afficher l'historique de l'expéditeur d'e-mail actuel

Étape par étape

Dans la fenêtre surgissante **E-mail reçu**, cliquez sur **Historique**.

5.4.11 Comment indiquer un motif de post-traitement pour un fax

Conditions préalables

Pour la file d'attente concernée, il a été activé le post-traitement simple ou le post-traitement multiple.

Étape par étape

- 1) Dans la fenêtre surgissante **Fax reçu**, cliquez sur **Post-traitement**.
- 2) Sélectionnez une des possibilités suivantes :

Si	Puis
Le post-traitement simple est activé pour la file d'attente concernée.	Cochez la case pour le code de post-traitement souhaité.

Si	Puis
Le post-traitement multiple est activé pour la file d'attente concernée.	Cliquez à gauche sur le groupe correspondant des codes de post-traitement. Cochez la case ou les cases pour le code ou les codes de post-traitement souhaités. Si vous souhaitez indiquer un motif de post-traitement d'un autre groupe, répétez les étapes.

3) Cliquez sur **OK**.

5.4.12 Comment indiquer un motif de post-traitement pour un e-mail

Conditions préalables

Pour la file d'attente concernée, il a été activé le post-traitement simple ou le post-traitement multiple.

Étape par étape

- 1) Dans la fenêtre surgissante **E-mail reçu**, cliquez sur **Post-traitement**.
- 2) Sélectionnez une des possibilités suivantes :

Si	Puis
Le post-traitement simple est activé pour la file d'attente concernée.	Cochez la case pour le code de post-traitement souhaité.
Le post-traitement multiple est activé pour la file d'attente concernée.	Cliquez à gauche sur le groupe correspondant des codes de post-traitement. Cochez la case ou les cases pour le code ou les codes de post-traitement souhaités. Si vous souhaitez indiquer un motif de post-traitement d'un autre groupe, répétez les étapes.

3) Cliquez sur **OK**.

5.4.13 Comment envoyer un e-mail au nom de la file d'attente

Conditions préalables

Il faut entrer une **adresse e-mail de retour** dans la configuration de la file d'attente.

Étape par étape

- 1) Dans la fenêtre principale myAgent, cliquez sur **Agents**.

- 2) Cliquer avec le bouton droit sur la file d'attente dans myAgent et cliquer sur Envoyer un e-mail. Le système affichera un nouvel e-mail prêt à être complété et envoyé par l'utilisateur.

5.5 Durée du post-traitement

Le temps de post-traitement vous permet, après une communication ou après la lecture d'un fax ou d'un e-mail, d'effectuer par exemple des tâches d'administration avant de recevoir l'appel suivant, le fax suivant ou l'e-mail suivant.

Dès que vous avez terminé la communication et que la fenêtre surgissante a été fermée, vous passez automatiquement en post-traitement standard. Une fois le temps de post-traitement terminé, vous passez automatiquement à l'état Connecté. En cas de besoin, vous pouvez prolonger la durée de post-traitement d'une valeur définie, y compris plusieurs fois. Afin d'être de nouveau disponible pour les appels, fax et e-mails, vous devez arrêter la durée de post-traitement en cours ou attendre qu'elle se finisse.

5.5.1 Comment prolonger la durée de post-traitement

Étape par étape

Dans la barre d'outils, cliquez sur **Post-traitement**.

Remarque : Si nécessaire, vous pouvez répéter l'étape afin de disposer d'une durée de post-traitement supplémentaire.

La durée de post-traitement définie pour vous dans cette file d'attente commence à courir.

5.5.2 Comment quitter le mode Post-traitement

Étape par étape

Dans la barre d'outils, cliquez sur **Disponible**.

5.6 Rappel d'agent

Le rappel d'agent permet à un appelant en file d'attente de laisser un message vocal aux agents (demande de rappel). Le message Voix conserve la position de l'appelant d'origine dans la file d'attente. Dès qu'un agent correspondant est disponible, il reçoit un appel, entend le message vocal de l'appelant et peut lui répondre.

Une fois que l'agent a pu joindre l'appelant, il peut identifier le rappel comme terminé. S'il ne parvient pas à joindre l'appelant, il peut programmer une date à laquelle le rappel sera de nouveau effectué. Au moment de l'exécution, il est remplacé dans la file d'attente correspondante.

Pour qu'un agent puisse recevoir les demandes de rappel, il faut que cette fonctionnalité soit activée dans son affectation.

S'il a été défini un agent préféré pour un appelant, le système tente tout d'abord de transmettre les demandes de rappel de cet appelant à l'agent préféré. Si l'agent préféré n'est disponible, la demande de rappel est transférée à un agent disponible quelconque.

5.6.1 Comment exécuter un rappel

Conditions préalables

Vous avez reçu le rappel et écouté le message de l'appelant.

Étape par étape

Cliquez sur **Composer** et ensuite sur **Composer**.

5.6.2 Comment terminer un rappel

Conditions préalables

Vous avez rappelé l'appelant et vous l'avez joint.

Étape par étape

- 1) Dans la fenêtre surgissante de l'appel, cliquez sur **Raccrocher**.
- 2) Indiquez si nécessaire un motif de post-traitement, voir [Comment indiquer le motif de post-traitement](#) à la page 21.
- 3) Cochez la case **Cet appel est terminé**.
- 4) Cliquez sur **Fermer**.

5.6.3 Comment planifier de nouveau un rappel

Conditions préalables

Vous avez rappelé l'appelant, mais vous n'avez pas pu le joindre.

Étape par étape

- 1) Dans la fenêtre surgissante de l'appel, cliquez sur **Raccrocher**.
- 2) Cliquez sur **Reprogrammer**.
- 3) Sélectionnez la **date** et l'**heure** souhaitées et cliquez sur **OK**.
- 4) Cliquez sur **Fermer**.

5.7 Enregistrement des appels, assistance

Vous pouvez enregistrer un appel et demander une assistance à un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur, si nécessaire avec surveillance d'appel ou entrée en tiers.

Enregistrement d'un appel

Durant l'enregistrement, une tonalité d'avertissement se fait entendre à intervalles réguliers. Si le système de communication est configuré pour la France,

les correspondants entendent, au début de l'enregistrement, une annonce précisant qu'un enregistrement va avoir lieu. Une fois l'enregistrement terminé, il est affiché dans la listes des appelants de l'agent qui a effectué l'enregistrement.

Assistance

En cours de communication, vous pouvez demander l'assistance d'un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur. Vous pouvez indiquer le motif ainsi que le type de l'assistance souhaitée : message instantané, surveillance d'appel ou entrée en tiers. Sélectionnez le délai de réponse souhaité pour indiquer au superviseur ou à l'administrateur le niveau d'urgence de votre demande.

5.7.1 Comment enregistrer un appel en tant qu'agent de niveau d'autorisation Agent

Conditions préalables

L'enregistrement des communications est activé dans le système de communication.

Vous avez répondu à un appel.

Étape par étape

- 1) Sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Dans la fenêtre surgissante de l'appel entrant myAgent, cliquez sur **Enregistrer**.
 - Dans la zone Téléphonie de la fenêtre principale myAgent, cliquez sur **Enregistrer**.
- 2) Si vous souhaitez arrêter l'enregistrement avant la fin de la communication, sélectionnez l'une des possibilités présentées ci-après.
 - Dans la fenêtre surgissante de l'appel entrant myAgent, cliquez sur **Arrêter**.
 - Dans la zone Téléphonie de la fenêtre principale myAgent, cliquez sur **Arrêter**.

Tâches associées

[Comment écouter l'enregistrement d'un appel à partir de la liste des appelants](#) à la page 39

5.7.2 Comment demander l'assistance d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur

Conditions préalables

Vous avez répondu à un appel.

Étape par étape

- 1) Dans la **barre d'outils** cliquez sur **Assistance**.

- 2) Dans la fenêtre **Demande d'assistance**, cliquez sur **La demande va être supprimée après...** et cliquez sur l'entrée correspondant à l'urgence de votre demande.

A l'intérieur de la période sélectionnée, un agent de niveau de discrimination Superviseur ou Administrateur doit accepter votre demande d'assistance.

- 3) Cliquez sur **Surveiller cet appel** et sélectionnez l'une des possibilités suivantes pour votre appel.
- a) Si vous souhaitez bénéficier d'une assistance par échange de messages instantanés, cliquez sur **Demande d'assistance texte**.
 - b) Si vous souhaitez bénéficier d'une assistance sur la forme de l'entrée en tiers d'un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur, cliquez sur **Demande d'entrée en tiers**.
 - c) Si vous souhaitez bénéficier d'une assistance sur la forme de la surveillance des appels d'un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur, cliquez sur **Surveiller cet appel**.
- 4) Dans le champ de saisie pour message instantané, entrez le motif de votre demande et cliquez ensuite sur **OK**.

Remarque : Si vous souhaitez interrompre plus tôt votre demande d'assistance, cliquez sur **Arrêter** puis sur **Fermer**.

Si votre demande d'assistance n'a pas été acceptée durant la période sélectionnée, vous pouvez cliquer sur **Demande** pour présenter une nouvelle demande.

- 5) Dès que vous recevez le message ... a accepté votre demande d'assistance, vous pouvez échanger des messages instantanés avec le superviseur ou l'administrateur. Entrez votre message instantané dans le champ inférieure de la fenêtre et cliquez sur **Envoyer**.

5.8 Fonctions d'appel

Avec myAgent, vous pouvez effectuer, mettre en garde ou transférer des appels.

En règle générale, vous pouvez gérer les fonctions d'appel dans la fenêtre surgissante d'un appel myAgent entrant ou dans la zone Téléphonie de la fenêtre principale myAgent.

Mise en garde

Le correspondant mis en garde entend la musique d'attente ou une annonce jusqu'à ce que vous repreniez l'appel.

Transférer un appel

Pour le transfert d'un appel vers un agent, une file d'attente ou un abonné, vous pouvez configurer les méthodes suivantes.

- Transfert aveugle :

Vous pouvez transférer l'appel sans que le correspondant de la destination de transfert réponde.

- Transfert supervisé (Transférer uniquement après réponse) :

Vous disposez des possibilités suivantes :

- L'abonné de la destination du transfert répond et accepte l'appel.
- Dans la fenêtre avec la question : L'autre partie souhaite-t-elle accepter cet appel ?, cliquez sur OK.

Transférer un appel vers une file d'attente ou un agent

L'agent qui a accepté l'appel peut lire et modifier les informations concernant l'appelant actuel et peut effectuer un post-traitement.

Reprise d'un appel

L'interception d'un appel signalé à un autre agent est possible. Par exemple, lorsqu'un agent a quitté son poste de travail sans modifier son état (Pause, etc.).

Concepts associés

[Éléments de l'interface utilisateur](#) à la page 8

[Traitement d'appel](#) à la page 19

[Liste des appelants](#) à la page 35

5.8.1 Comment lancer manuellement un appel

Étape par étape

- 1) Sélectionnez une des possibilités suivantes :

- Dans la liste déroulante des numéros, entrez le numéro d'appel au format canonique ou au format sélectionnable.
- Dans la liste déroulante des numéros de téléphone, entrez les premières lettres d'un nom (au moins trois lettres). Il s'affiche une liste avec tous les noms qui débutent par les lettres indiquées. Sélectionnez le nom souhaité.
- Dans la liste déroulante des numéros, sélectionnez un numéro ou un nom.

- 2) Cliquez sur **Composer** ou appuyez sur la touche `Entrée`.

Concepts associés

[Formats des numéros d'appel](#) à la page 93

5.8.2 Comment appeler à partir de la liste des appelants

Conditions préalables

La **Liste des appelants** s'affiche, voir [Comment afficher la liste des appelants](#) à la page 37.

Étape par étape

- 1) Dans la **Liste des appelants**, cliquez sur l'appel souhaité.
- 2) Dans le menu contextuel de cet appel, cliquez sur **Téléphone** et sélectionnez le numéro de téléphone souhaité.

Tâches associées

[Comment afficher la liste des appelants](#) à la page 37

5.8.3 Comment appeler à partir du répertoire interne

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Répertoire interne**.
- 2) Sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Double-cliquez dans l'entrée de répertoire concernée sur le numéro d'appel souhaité.
 - Dans le menu contextuel de l'entrée de répertoire correspondante, cliquez sur le numéro d'appel souhaité.

5.8.4 Comment appeler avec les boutons P.O.

Conditions préalables

Les boutons P.O. sont affichés, voir [Comment afficher les boutons P.O.](#) à la page 65.

Étape par étape

Cliquez sur le bouton P.O. concerné.

Concepts associés

[Boutons P.O.](#) à la page 65

5.8.5 Comment mettre en garde un appel

Étape par étape

- 1) Sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Dans la fenêtre surgissante de l'appel entrant myAgent, cliquez sur **Mise en garde**.
 - Dans la zone Téléphonie de la fenêtre principale myAgent, cliquez sur **Mise en garde**.
- 2) Si vous souhaitez reprendre l'appel, sélectionnez l'une des possibilités suivantes :
 - Dans la fenêtre surgissante de l'appel entrant myAgent, cliquez sur **Reprendre l'appel**.
 - Dans la zone Téléphonie de la fenêtre principale myAgent, cliquez sur **Reprendre l'appel**.

5.8.6 Comment configurer la méthode de transfert

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration**.

- 2) Cliquez sur **Mes Préférences > Divers**.
- 3) Dans la liste déroulante **Méthode de transfert**, sélectionner l'une des possibilités suivantes :
 - Si vous souhaitez utiliser le transfert aveugle (transfert avant réponse), sélectionnez **Transfert aveugle**.
 - Si vous souhaitez utiliser uniquement le transfert avec réponse, sélectionnez **Transfert supervisé**.
- 4) Cliquez sur **OK**.

5.8.7 Comment transférer un appel

Conditions préalables

Vous avez répondu à un appel.

Étape par étape

- 1) Sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Dans la fenêtre surgissante de l'appel entrant myAgent, cliquez sur **Transférer**.
 - Dans la zone Téléphonie de la fenêtre principale myAgent, cliquez sur **Transférer**.
- 2) Dans la fenêtre surgissante **Transférer**, cliquez sur l'onglet **Utilisateurs**.
- 3) Cochez la case **Afficher uniquement les agents**.
- 4) Cliquez sur l'agent souhaité puis sur **Transférer**.
- 5) Si vous recevez une fenêtre avec la question : L'autre partie souhaite-t-elle accepter cet appel ?, cliquez sur **Oui**.
- 6) Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

L'agent qui a accepté l'appel peut lire et modifier les informations concernant l'appelant actuel et peut effectuer un post-traitement.

5.8.8 Comment transférer un appel à une file d'attente

Conditions préalables

Vous avez répondu à un appel.

Étape par étape

- 1) Sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Dans la fenêtre surgissante de l'appel entrant myAgent, cliquez sur **Transférer**.
 - Dans la zone Téléphonie de la fenêtre principale myAgent, cliquez sur **Transférer**.
- 2) Dans la fenêtre surgissante **Transférer**, cliquez sur l'onglet **Files d'attente**.
- 3) Cliquez sur la file d'attente souhaitée puis sur **Transférer**.
- 4) Si vous recevez une fenêtre avec la question : L'autre partie souhaite-t-elle accepter cet appel ?, cliquez sur **Oui**.

5) Cliquez sur **Fermer**.

Résultats

L'agent qui a accepté l'appel peut lire et modifier les informations concernant l'appelant actuel et peut effectuer un post-traitement.

5.8.9 Comment transférer l'appel à un abonné

Conditions préalables

Vous avez répondu à un appel.

Étape par étape

1) Sélectionnez une des possibilités suivantes :

- Dans la fenêtre surgissante de l'appel entrant myAgent, cliquez sur **Transférer**.
- Dans la zone Téléphonie de la fenêtre principale myAgent, cliquez sur **Transférer**.

2) Sélectionnez une des possibilités suivantes dans la fenêtre surgissante **Transférer** :

- Cliquez sur l'onglet **Utilisateurs**. Décochez la case **Afficher uniquement les agents**. Cliquez sur l'abonné souhaité et sur **Transférer**.
- Dans le champ **Destination**, entrez le numéro de téléphone de l'abonné souhaité et cliquez ensuite sur **Transférer**.

3) Si vous recevez une fenêtre avec la question : L'autre partie souhaite-t-elle accepter cet appel ?, cliquez sur **Oui**.

4) Cliquez sur **Fermer**.

Conseil :

Après le transfert, l'appel n'est plus considéré comme un appel au centre d'appels.

5.8.10 Comment transférer l'appel à l'aide d'un bouton P.O.

Conditions préalables

Vous avez répondu à un appel.

Les boutons P.O. sont affichés, voir [Comment afficher les boutons P.O.](#) à la page 65.

Étape par étape

1) Cliquez sur le bouton P.O. de l'abonné souhaité.

- 2) Si vous recevez une fenêtre avec la question : L'autre partie souhaite-t-elle accepter cet appel ?, cliquez sur **Oui**.

Conseil :

Après le transfert, l'appel n'est plus considéré comme un appel au centre d'appels.

Concepts associés

[Boutons P.O.](#) à la page 65

5.8.11 Comment reprendre un appel

Étape par étape

- 1) Dans la barre d'outils, cliquez sur **Répertoire interne**.
- 2) Cochez la case **Afficher uniquement les agents**.
- 3) Dans le menu contextuel de l'agent, pour lequel l'appel est signalé, cliquez sur **Interception d'appel**.

Après l'interception de l'appel, vous pouvez lire et modifier les informations à propos de l'appelant actuel et vous pouvez effectuer un post-traitement.

5.8.12 Comment prendre un appel à l'aide du bouton P.O.

Conditions préalables

Les boutons P.O. sont affichés, voir [Comment afficher les boutons P.O.](#) à la page 65.

L'appel est signalé à un agent auquel vous avez affecté un bouton P.O.

Étape par étape

Dans le menu contextuel du bouton P.O., cliquez sur **Interception d'appel**.

Après l'interception de l'appel, vous pouvez lire et modifier les informations à propos de l'appelant actuel et vous pouvez effectuer un post-traitement.

Concepts associés

[Boutons P.O.](#) à la page 65

5.9 Liste des appelants

La liste des appelants fournit des détails à propos des appels, fax et e-mails précédents. Si vous le souhaitez, vous pouvez les trier par période de temps, file d'attente, agent et autres critères. Il est également possible de regrouper les entrées, par exemple selon le type, la date, la file d'attente et l'agent. Vous pouvez effectuer une recherche dans la liste des appelants selon le prénom, le nom et le nom de la société.

La liste des appelants comprend pour chaque appel, fax et e-mail les informations suivantes :

- Type d'appel (Icône)

Icône	Type d'appel
	Appel entrant
	Callback
	appel enregistré
	Fax
	E-mail

- ID appel**

Commence par 1 et est incrémenté d'une unité pour chaque nouvel appel, chaque nouveau fax et chaque nouvel e-mail.

- Date/Heure**
- File d'attente**
- Agent / Etat** (numéro de téléphone de l'agent/ Etat de l'appel, du fax ou de l'e-mail, par exemple appel abandonné)
- Temps d'attente**
- Durée de parole**
- Prise d'appel**
- Numéro de téléphone** de l'appelant ou numéro de fax/adresse e-mail de l'expéditeur
- Civilité** de l'appelant ou de l'expéditeur
- Nom de famille** de l'appelant ou de l'expéditeur
- Prénom** de l'appelant ou de l'expéditeur
- Nom de la société** de l'appelant ou de l'expéditeur
- ID client**
- Communication terminée**
- Programmé**

Pour chaque appel de la liste des appelants, il existe un historique de l'appel, avec les informations suivantes à propos des appels précédents du même appelant.

- Type d'appel (Icône)
- ID appel**
- Date/Heure**
- File d'attente**
- Agent / Etat** (numéro de téléphone de l'agent/ Etat de l'appel, du fax ou de l'e-mail, par exemple appel abandonné)
- Numéro de téléphone** de l'appelant

Pour chaque fax et chaque e-mail de la liste des appelants, il existe un historique avec les informations suivantes à propos des fax et e-mails antérieurs du même expéditeur :

- Type d'appel (Icône)
- **Date/Heure**
- **Objet**

Concepts associés

[Fonctions d'appel](#) à la page 30

5.9.1 Comment afficher la liste des appelants

Étape par étape

- 1) Dans la barre d'outils, cliquez sur **Liste des appelants**.
- 2) Dans les listes déroulantes **Date de début**, **Heure de début**, **Date de fin** et **Heure de fin** sélectionnez la période souhaitée.
- 3) Dans la liste déroulante **File d'attente**, sélectionnez la file d'attente souhaitée ou **Toutes**.
- 4) Dans la liste déroulante **Agent** sélectionnez l'agent souhaité ou **Tous**.
- 5) Indiquez dans la liste déroulante **Regrouper par** si, quand et selon quel critère les entrées doivent être groupées.
- 6) Sélectionnez l'une des possibilités suivantes pour les appels entrants.
 - Si vous souhaitez afficher les appels entrants, cochez la case **Appels entrants**.
 - Si vous ne souhaitez afficher aucun appel sortant, décochez la case **Appels entrants**.
- 7) Sélectionnez l'une des possibilités suivantes pour les e-mails.
 - Si vous souhaitez afficher les e-mails, cochez la case **Appels e-mail**.
 - Si vous ne souhaitez pas afficher les e-mails, décochez la case **Appels e-mail**.
- 8) Sélectionnez l'une des possibilités suivantes pour les fax.
 - Si vous souhaitez afficher les fax, cochez la case **Appels fax**.
 - Si vous ne souhaitez afficher aucun fax, décochez la case **Appels fax**.
- 9) Sélectionnez l'une des possibilités suivantes pour les rappels.
 - Si vous souhaitez afficher les rappels, cochez la case **Rappels**.
 - Si vous ne souhaitez afficher aucun rappel, décochez la case **Rappels**.
- 10) Sélectionnez l'une des possibilités suivantes pour les appels terminés.
 - Si vous souhaitez afficher les appels terminés, cochez la case **Terminés**.
 - Si vous ne souhaitez afficher aucun appel terminé, décochez la case **Terminés**.

- 11) Sélectionnez l'une des possibilités suivantes pour les appels incomplets.
 - Si vous souhaitez afficher les appels incomplets, cochez la case **In-complets**.
 - Si vous ne souhaitez afficher aucun appel incomplet, décochez la case **Incomplets**.
- 12) Sélectionnez l'une des possibilités suivantes pour les appels programmés :
 - Si vous souhaitez afficher uniquement les appels programmés, cochez la case **Appels programmés seulement**.
 - Si vous ne souhaitez afficher aucun appel programmé, décochez la case **Appels programmés seulement**.
- 13) Si vous souhaitez trier la liste des appelants dans le sens alphabétique ascendant, cliquez sur le titre de la colonne concernée. Pour le tri ascendant, cliquez de nouveau.

Tâches associées

[Comment appeler à partir de la liste des appelants](#) à la page 31

5.9.2 Comment afficher l'historique d'un appelant à partir de la liste des appelants

Conditions préalables

La **Liste des appelants** s'affiche, voir [Comment afficher la liste des appelants](#) à la page 37.

Étape par étape

- 1) Dans la liste des appelants, double-cliquez sur l'appel souhaité.
- 2) Dans la fenêtre surgissante, cliquez sur **Historique**.

5.9.3 Comment afficher l'historique de l'expéditeur de fax à parti de la liste des appelants

Conditions préalables

La **Liste des appelants** s'affiche, voir [Comment afficher la liste des appelants](#) à la page 37.

Étape par étape

- 1) Dans la liste des appelants, double-cliquez sur le fax souhaité.
- 2) Dans la fenêtre surgissante, cliquez sur **Historique**.

5.9.4 Comment afficher l'historique de l'expéditeur d'e-mail à partir de la liste des appelants

Conditions préalables

La **Liste des appelants** s'affiche, voir [Comment afficher la liste des appelants](#) à la page 37.

Étape par étape

- 1) Dans la liste des appelants, double-cliquez sur l'e-mail souhaité.
- 2) Dans la fenêtre surgissante, cliquez sur **Historique**.

5.9.5 Comment écouter l'enregistrement d'un appel à partir de la liste des appelants

Conditions préalables

La **Liste des appelants** s'affiche, voir [Comment afficher la liste des appelants](#) à la page 37.

Étape par étape

- 1) Dans la **Liste des appelants**, cliquez sur l'appel souhaité.
- 2) Dans le menu contextuel de cet appel, cliquez sur **Lire** et sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Si vous souhaitez diffuser l'enregistrement par les haut-parleurs de votre PC, cliquez sur **Lecture par les haut-parleurs**.
 - Si vous souhaitez diffuser l'enregistrement par le combiné de votre téléphone, cliquez sur **Lecture par le téléphone**.

Tâches associées

[Comment enregistrer un appel en tant qu'agent de niveau d'autorisation Agent](#) à la page 29

[Comment enregistrer un appel en tant qu'agent avec niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur](#) à la page 53

5.10 Pause

Au début de votre pause, vous définissez le type de pause et la durée prévue. Pour être de nouveau joignable pour les appels, fax et e-mails, vous devez mettre fin à la pause en cours.

Un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur définit dans WBM les types de pause disponibles.

5.10.1 Comment lancer une pause

Étape par étape

- 1) Dans la barre d'outils, cliquez sur **Pause**.
- 2) Dans la liste déroulante **Sélectionner le type de pause**, sélectionnez le type de pause.
- 3) Dans Champ **Durée**, indiquez la durée de la pause souhaitée en minutes.
- 4) Cliquez sur **OK**.

Étapes suivantes

Dans myAgent, mettez fin à la pause au plus tard une fois la durée de la pause écoulée.

5.10.2 Comment quitter la pause

Étape par étape

Dans la barre d'outils, cliquez sur **Disponible**.

5.11 Affichage des détails de la file d'attente

Les informations statistiques sur les files d'attente sont présentées dans le **panneau mural (wallboard)** et le **panneau mural visuel (visual wallboard)**.

Panneau mural (Wallboard)

Le panneau mural comprend un tableau avec des informations statistiques sur les files d'attente, en temps réel pour la période actuelle de 24 heures. Il est possible de définir la taille de la police d'affichage.

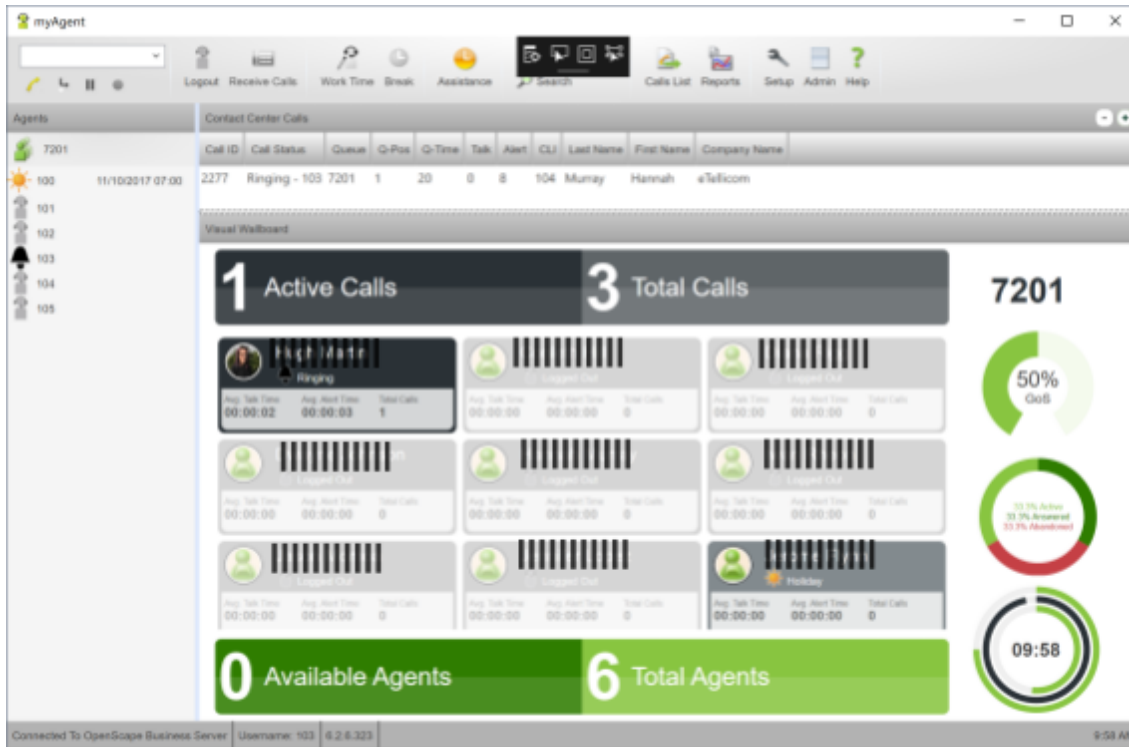
En tant qu'agent avec le niveau d'autorisation Agent, vous pouvez voir chaque file d'attente à laquelle vous êtes actuellement assigné. En tant qu'agent avec le niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur, vous pouvez voir toutes les files d'attente ainsi que leurs valeurs totales. Les valeurs suivantes sont affichées :

- **Mise en file d'attente des appels**
Nombre d'appels, de fax et d'e-mails
- **Agents connectés**
Nombre d'agents connectés
- **Plus anc. app. en attente**
Durée du temps d'attente en cours en secondes pour l'appel, le fax ou l'e-mail le plus ancien
- **État inoccupé le plus long**
Durée du temps écoulé en secondes depuis la réception du dernier appel, fax ou e-mail
- **Appels répondus aujourd'hui**
Nombre total d'appels répondus et de fax et e-mails reçus aujourd'hui
- **Appels abandonnés aujourd'hui**
Nombre total d'appels et e-mails abandonnés aujourd'hui
- **Total des appels**
Nombre total d'appels répondus, de fax et e-mails reçus, et d'appels et e-mails abandonnés (en dehors des appels, fax et e-mails actuellement en attente).

Panneau mural visuel

Le panneau mural visuel présente des informations statistiques sur les files d'attente de manière plus visuelle. Les files d'attente configurées dans **Visibilité de la file d'attente** sont affichées successivement. Le panneau mural visuel est à la seule disposition des agents ayant un niveau d'autorisation de Superviseur ou d'Administrateur. La figure suivante donne un exemple de panneau mural visuel.

Remarque : La mise à jour du panneau mural après le redémarrage demande du temps, les appels apparaissent donc après quelques secondes.



Les 5 composantes principales du panneau mural visuel sont les suivantes :

- **Récapitulatif des appels**

Le récapitulatif des appels affiche le nombre d'appels actifs dans la file d'attente affichée / au total ainsi que le nombre total d'appels reçus aujourd'hui pour la file d'attente / au total.



- **Récapitulatif par agent**

Le récapitulatif par agent affiche le nombre d'agents disponibles (connectés et prêts à recevoir des appels) ainsi que le nombre d'agents affectés à la file d'attente affichée / total.

Les agents sont affichés de l'ordre suivant :

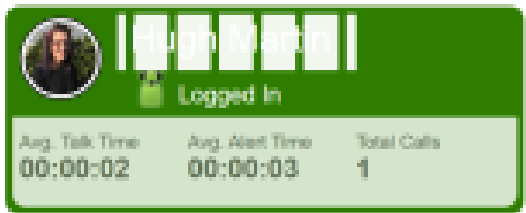
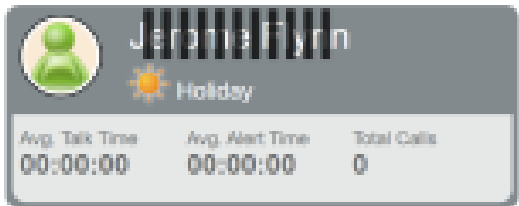
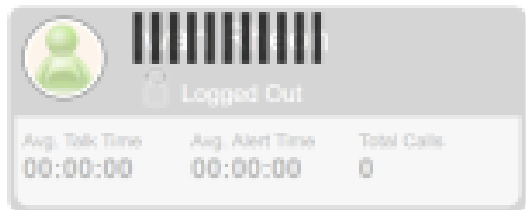
- 1) agents ayant reçu les derniers appels.
- 2) ordre alphabétique



- **Détails de l'agent**

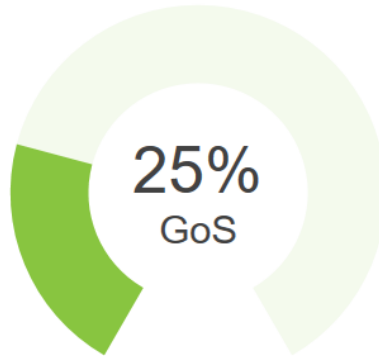
Les détails de l'agent affichent l'état actuel d'un agent, le temps de parole moyen et la durée moyenne de sonnerie pour la journée et pour la file d'attente sélectionnée / totale.

Quatre états sont affichés pour l'utilisateur sur la base de la disponibilité (Disponible, Occupé, Non disponible, Déconnecté)

État	Image
Disponible : L'utilisateur est connecté et peut recevoir des appels.	
Occupé : Activité liée au téléphone (y compris les alertes e-mail ou fax).	
Non disponible : Tous les autres états (sauf Déconnecté).	
Déconnecté : Non connecté au centre d'appels.	

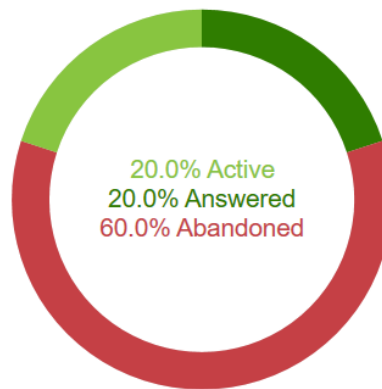
- **Niveau de service**

Le niveau de service est calculé pour la file d'attente en cours / le total pour la journée.



- **Types d'appels**

Le diagramme circulaire en « donut » des types d'appels montrera les pourcentages des appels reçus par file d'attente / au total aujourd'hui.



5.11.1 Comment afficher les Détails de la file d'attente (Panneau mural)

Étape par étape

- 1) Cliquez dans la zone d'affichage de la fenêtre principale myAgent et sélectionnez **Wallboard** ou **Visual Wallboard**.
- 2) Si vous souhaitez modifier la taille de la police, sélectionnez l'une des possibilités suivantes :
 - Pour augmenter la taille de la police, cliquez sur l'icône plus (+) en haut à droite.
 - Pour réduire la taille de la police, cliquez sur l'icône moins (-) en haut à droite.

5.12 Niveau de service

Le diagramme **Niveau de service** affiche en temps réel un diagramme à bâtons avec des informations statistiques sur la qualité de transmission des files d'attente, pour la période actuelle de 24 heures.

En tant qu'agent de niveau de discrimination Agent vous voyez toutes les files d'attente auxquelles vous êtes attribué. En tant qu'agent de niveau de discrimination Superviseur ou Administrateur, vous voyez toutes les files d'attente.

Un agent de niveau de discrimination Superviseur ou Administrateur peut indiquer dans WBM des valeurs de consigne pour la qualité de transmission des files d'attente. La comparaison entre les valeurs de consigne et les temps d'attente réels des utilisateurs permet d'obtenir des indications de qualité.

5.12.1 Comment afficher le diagramme Niveau de service

Étape par étape

Cliquez dans la zone d'affichage de la fenêtre principale myAgent et sélectionnez **Niveau de service**.

5.13 Temps moyens

Le diagramme **Temps moyens** affiche en temps réel un diagramme à bâtons avec des informations statistiques sur les temps d'attente et les durées de communication des files d'attente pour la période de 24 heures actuelle.

En tant qu'agent de niveau de discrimination Agent vous voyez toutes les files d'attente auxquelles vous êtes attribué. En tant qu'agent de niveau de discrimination Superviseur ou Administrateur, vous voyez toutes les files d'attente. Les valeurs suivantes sont affichées.

- **Durée moyenne en file d'attente** (secondes)

Actualisation à la fin de chaque nouvel appel entrant et après réception de chaque nouveau fax entrant et de chaque nouvel e-mail entrant.

- **Durée moyenne de communication** (secondes)

Actualisation à la fin de chaque nouvel appel entrant et après réception de chaque nouveau fax entrant et de chaque nouvel e-mail entrant.

5.13.1 Comment afficher le diagramme Temps moyens

Étape par étape

Cliquez dans la zone d'affichage de la fenêtre principale myAgent et sélectionnez **Temps moyens**.

6 Fonctions des agents avec niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur

Un agent avec le niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur dispose d'autorisations élargies. En dehors des fonctions du niveau d'autorisation Agent, un agent Superviseur ou Administrateur dispose d'autres fonctions dans myAgent. Par exemple, les agents peuvent être affectés à une ou plusieurs files d'attente, ils peuvent être retirés des files d'attente ou bien encore ils peuvent être déplacés d'une file d'attente à une autre. A l'aide de l'affectation des agents, il est possible de définir les caractéristiques d'un agent à l'intérieur d'une file d'attente.

6.1 Affectation des agents

L'affectation de l'agent permet de définir les propriétés de l'agent à l'intérieur de la file d'attente.

Affectation des agents

Un agent de niveau de discrimination Superviseur ou Administrateur peut affecter à des agents une ou plusieurs files d'attente, retirer des agents des files d'attente ou bien déplacer les agents d'une file d'attente à une autre. Il peut de plus définir les propriétés suivants pour les affectations d'agent.

- **Agent primaire ou agent de débordement**

Les appels, fax et e-mails sont répartis de manière équilibrée entre les agents primaires. Un agent de débordement ne reçoit un appel, un fax ou un e-mail uniquement si celui-ci correspond au dépassement d'un certain nombre ou d'un certain temps d'attente.

- **Niveau de compétence**

Le niveau de compétences gère la répartition des appels, fax et e-mails en direction des agents. Les agents de niveau de compétence plus élevé sont utilisés de préférence lors de la distribution des appels. C'est seulement lorsque tous les agents ont le même niveau de compétence que l'agent resté libre le plus longtemps reçoit l'appel suivant, le fax suivant ou l'e-mail suivant.

- **Activer le rappel d'agent**

Le rappel d'agent permet à un appelant en file d'attente de laisser un message vocal aux agents. Dès qu'un agent correspondant est disponible, il reçoit un appel, entend le message vocal de l'appelant et peut lui répondre.

- **Post-traitement**

Durée du post-traitement standard en secondes. Le temps de post-traitement permet aux agents, après une communication ou après la lecture d'un fax ou d'un e-mail, d'effectuer par exemple des tâches d'administration avant de recevoir l'appel suivant, le fax suivant ou l'e-mail suivant.

- **Débordement après x secondes**

Les appels, fax et e-mails qui dépassent ce temps d'attente sont adressés à l'agent de débordement.

- **Débordement après appels dans file d'attente**

Un agent de débordement reçoit les appels, fax et e-mails qui dépassent ce nombre maximum.

La **Liste des affectations d'agent** indique quels agents sont affectés à quelles files d'attente. Il est possible d'indiquer si cet affichage doit avoir lieu pour toutes les files d'attente ou pour uniquement certaines d'entre elle.

Situation de l'agent

Dans la **liste des affectations d'agent** l'icône correspondante à l'agent informe sur l'état de celui-ci.

Icône	Etat	disponible pour les appels, fax et e-mails
	connecté, agent primaire L'agent est inscrit dans les files d'attente et il est agent primaire dans cette file d'attente. Lors de l'inscription, il est possible de sélectionner un téléphone libre quelconque pour la réception des appels en provenance du Centre d'appels.	X
	connecté, agent de débordement L'agent est inscrit dans les files d'attente et il est agent de débordement dans cette file d'attente. Lors de l'inscription, il est possible de sélectionner un téléphone libre quelconque pour la réception des appels en provenance du Centre d'appels.	X
	déconnecté, agent primaire L'agent n'est pas inscrit dans les files d'attente. Pour être disponible pour les appels, fax et e-mails, il doit s'inscrire dans les files d'attente.	—
	déconnecté, agent de débordement L'agent n'est pas inscrit dans les files d'attente. Pour être disponible pour les appels, fax et e-mails, il doit s'inscrire dans les files d'attente.	—
	Appel entrant (avant que le téléphone ne sonne)	—
	le téléphone sonne	—
	Appel en cours par l'agent	—

Icône	Etat	disponible pour les appels, fax et e-mails
	L'agent est en communication	—
	Traitement après appel, fax ou e-mail Une fois l'appel terminé ou après avoir lu un fax/ un e-mail, l'agent a ouvert la fenêtre surgissante correspondante. Afin d'être de nouveau disponible pour les appels, fax et e-mails, il doit fermer la fenêtre surgissante.	—
	à effectuer après un appel, fax ou e-mail Une fois l'appel terminé ou après avoir lu un fax/un e-mail, l'agent a ouvert trop longtemps la fenêtre surgissante correspondante. Afin d'être de nouveau disponible pour les appels, fax et e-mails, il doit fermer la fenêtre surgissante. Le délai de dépassement commence une fois que l'agent a fermé la fenêtre contextuelle et que la durée de l'info-bulle est terminée.	—
	Durée de post-traitement avec indication de la durée restante en secondes Dès qu'un appel ou une lecture est terminé et que la fenêtre surgissante correspondante a été fermée, l'agent se trouve automatiquement dans l'état de post-traitement par défaut. Une fois écoulée la durée de post-traitement, l'agent se trouve automatiquement à l'état connecté. En cas de besoin, l'agent peut prolonger la durée de post-traitement d'une valeur définie, y compris plusieurs fois. Afin d'être de nouveau disponible pour les appels, fax et e-mails, il doit arrêter la durée de post-traitement en cours ou attendre qu'elle se termine.	—
	En pause, avec indication du moment de retour programmé Au début de la pause, l'agent définit le type de pause et la durée prévue. Afin d'être de nouveau disponible pour les appels, fax et e-mails, il doit mettre fin à la pause en cours.	—
	Dépassement après pause L'agent n'a pas terminé sa pause à l'issue du temps de pause. Afin d'être de nouveau disponible pour les appels, fax et e-mails, il doit mettre fin à la pause en cours.	—

Icône	Etat	disponible pour les appels, fax et e-mails
	Pas pour les agents disponibles de manière durable : Appel, Fax ou e-mail manqué L'agent n'a pas accepté un appel, un fax ou un e-mail. La fenêtre surgissante Appel manqué s'affiche avec le message : Vous avez manqué un appel. Pour continuer à recevoir les appels, appuyez sur le bouton ci-dessous.. Afin d'être de nouveau disponible pour les appels, fax et e-mails, l'agent doit fermer la fenêtre surgissante Appel manqué.	—

Un agent avec niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur peut modifier l'état d'un agent. La condition pour cela est que l'agent concerné ait démarré myAgent.

Si, par exemple, un agent n'a pas pris un appel, un fax ou un e-mail, il est identifié par l'état Non disponible. Cet état peut être modifié par un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur qui rend ainsi les agents de nouveau disponibles pour les appels, fax et e-mails.

De plus, un agent peut être inscrit dans une file d'attente ou être déconnecté d'une file d'attente.

Remarque : Si un agent en session modifie son état Présence dans myPortal for Desktop, myPortal for Outlook, myPortal for Mobile ou myPortal for OpenStage, il est automatiquement déconnecté de la file d'attente.

6.1.1 Comment adapter l'affichage de la liste des affectations d'agent

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Étape par étape

- 1) Dans la fenêtre principale myAgent, cliquez sur **Agents**.
- 2) Cochez les cases correspondant aux files d'attente qui doivent être indiquées dans la liste des affectations d'agent.
- 3) Décochez les cases des files d'attente qui ne doivent pas être affichées dans la liste des affectations d'agent.

6.1.2 Comment affecter un agent à une file d'attente

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Étape par étape

1) Sélectionnez une des possibilités suivantes pour la sélection de l'agent :

- Si vous souhaitez sélectionner l'agent à partir du répertoire interne, procédez comme indiqué ci-après.

Dans la barre d'outils, cliquez sur **Répertoire interne**.

Cochez la case **Afficher uniquement les agents**.

Faites glisser l'agent concerné à partir du répertoire interne vers la **liste des affectations d'agent** dans la file d'attente souhaitée.

- Si vous souhaitez sélectionner l'agent à l'aide des boutons P.O., procédez comme indiqué ci-après.

Cliquez dans la zone d'affichage de la fenêtre principale myAgent et sélectionnez **Boutons P.O.**

Faites glisser l'agent concerné à partir de son bouton P.O. vers la **liste des affectations d'agent** dans la file d'attente souhaitée.

Ensuite, il est affiché la fenêtre servant à l'affectation des agents de la file d'attente souhaitée.

2) Sélectionnez une des possibilités suivantes :

- Lorsque l'agent doit recevoir les appels, fax et e-mails indépendamment de la charge dans la file d'attente, activez le champ d'option **Agent primaire**.
- Lorsque l'agent ne doit recevoir des appels, fax et e-mails que dans le cas du débordement de la file d'attente, activez le champ d'option **Agent de débordement**.

3) Indiquez un pourcentage pour le **Niveau de compétence** de l'agent.

En utilisant le niveau de compétences, vous gérez la répartition des appels, fax et e-mails en direction des agents, dans une file d'attente. Les agents de niveau de compétence plus élevé sont utilisés de préférence lors de la distribution des appels. C'est seulement lorsque tous les agents ont le même niveau de compétence que l'agent resté libre le plus longtemps reçoit l'appel suivant, le fax suivant ou l'e-mail suivant.

4) Sélectionnez une des possibilités suivantes :

- Lorsque l'agent doit recevoir des rappels, cochez la case **Activer le rappel d'agent**.
- Lorsque l'agent ne doit pas recevoir de rappel, décochez la case **Activer le rappel d'agent**.

5) Dans le champ **Post-traitement**, entrez la durée de post-traitement automatique en secondes pour l'agent figurant dans cette file d'attente.

- 6) Si vous avez sélectionné **Agent de débordement** :
 - a) Dans le champ **Débordement après (secondes) en file d'attente**, indiquez l'intervalle de temps à l'issue duquel un appel, fax ou e-mail est renvoyé à un agent de débordement.
 - b) Dans le champ **Appels en file d'attente avant débordement**, indiquez le nombre maximum d'appels, fax et e-mails. Un agent de débordement reçoit les appels, fax et e-mails qui dépassent ce nombre maximum.
- 7) Cliquez sur **Sauvegarder**.

Tâches associées

[Comment modifier l'affectation de l'agent](#) à la page 50

[Comment déplacer un agent vers une autre file d'attente](#) à la page 51

[Comment supprimer un agent dans une file d'attente](#) à la page 52

6.1.3 Comment modifier l'affectation de l'agent

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation **Superviseur** ou **Administrateur**.

Étape par étape

- 1) Dans la **liste des affectations d'agent**, double-cliquez sur l'agent concerné dans la file d'attente correspondante. La fenêtre d'affectation des agents de cette file d'attente s'affiche.
- 2) Sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Lorsque l'agent doit recevoir les appels, fax et e-mails indépendamment de la charge dans la file d'attente, activez le champ d'option **Agent primaire**.
 - Lorsque l'agent ne doit recevoir des appels, fax et e-mails que dans le cas du débordement de la file d'attente, activez le champ d'option **Agent de débordement**.
- 3) Indiquez un pourcentage pour le **Niveau de compétence** de l'agent.

En utilisant le niveau de compétences, vous gérez la répartition des appels, fax et e-mails en direction des agents, dans une file d'attente. Les agents de niveau de compétence plus élevé sont utilisés de préférence lors de la distribution des appels. C'est seulement lorsque tous les agents ont le même niveau de compétence que l'agent resté libre le plus longtemps reçoit l'appel suivant, le fax suivant ou l'e-mail suivant.
- 4) Sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Lorsque l'agent doit effectuer de rappel, cochez la case **Activer le rappel d'agent**.
 - Lorsque l'agent ne doit pas effectuer de rappel, décochez la case **Activer le rappel d'agent**.
- 5) Dans le champ **Post-traitement**, entrez la durée de post-traitement automatique en secondes pour l'agent figurant dans cette file d'attente.

- 6) Si vous avez sélectionné **Agent de débordement** :
 - a) Dans le champ **Débordement après (secondes) en file d'attente**, indiquez l'intervalle de temps à l'issue duquel un appel, fax ou e-mail est renvoyé à un agent de débordement.
 - b) Dans le champ **Appels en file d'attente avant débordement**, indiquez le nombre maximum d'appels, fax et e-mails. Un agent de débordement reçoit les appels, fax et e-mails qui dépassent ce nombre maximum.
- 7) Cliquez sur **Sauvegarder**.

Tâches associées

[Comment affecter un agent à une file d'attente](#) à la page 49

6.1.4 Comment déplacer un agent vers une autre file d'attente

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Étape par étape

- 1) Dans la **liste des affectations d'agent**, faites glisser l'agent de la file d'attente concernée vers la nouvelle file d'attente souhaitée. Ensuite, la fenêtre **Liaison avec une file d'attente agent** s'affiche.
- 2) Sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Lorsque l'agent doit recevoir les appels, fax et e-mails indépendamment de la charge dans la file d'attente, activez le champ d'option **Agent primaire**.
 - Lorsque l'agent ne doit recevoir des appels, fax et e-mails que dans le cas du débordement de la file d'attente, activez le champ d'option **Agent de débordement**.
- 3) Indiquez un pourcentage pour le **Niveau de compétence** de l'agent.

En utilisant le niveau de compétences, vous gérez la répartition des appels, fax et e-mails en direction des agents, dans une file d'attente. Les agents de niveau de compétence plus élevé sont utilisés de préférence lors de la distribution des appels. C'est seulement lorsque tous les agents ont le même niveau de compétence que l'agent resté libre le plus longtemps reçoit l'appel suivant, le fax suivant ou l'e-mail suivant.
- 4) Sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Lorsque l'agent doit effectuer de rappel, cochez la case **Activer le rappel d'agent**.
 - Lorsque l'agent ne doit pas effectuer de rappel, décochez la case **Activer le rappel d'agent**.
- 5) Dans le champ **Post-traitement**, entrez la durée de post-traitement automatique en secondes pour l'agent figurant dans cette file d'attente.
- 6) Si vous avez sélectionné **Agent de débordement** :
 - a) Dans le champ **Débordement après (secondes) en file d'attente**, indiquez l'intervalle de temps à l'issue duquel un appel, fax ou e-mail est renvoyé à un agent de débordement.
 - b) Dans le champ **Appels en file d'attente avant débordement**, indiquez le nombre maximum d'appels, fax et e-mails. Un agent de débordement reçoit les appels, fax et e-mails qui dépassent ce nombre maximum.

7) Cliquez sur **Sauvegarder**.

Tâches associées

[Comment affecter un agent à une file d'attente](#) à la page 49

6.1.5 Comment supprimer un agent dans une file d'attente

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Étape par étape

- 1) Dans la **Liste des affectations d'agent**, cliquez sur l'agent concerné.
- 2) Dans le menu contextuel de cet agent, cliquez sur **Supprimer**.

Tâches associées

[Comment affecter un agent à une file d'attente](#) à la page 49

6.1.6 Comment changer l'état d'un agent

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

L'agent concerné a démarré myAgent.

Étape par étape

- 1) Dans la **Liste des affectations d'agent**, cliquez sur l'agent concerné.
- 2) Sélectionnez l'une des possibilités suivantes dans le menu contextuel :
 - Si vous souhaitez enregistrer dans une file d'attente un agent supprimé, cliquez sur **Comment s'enregistrer dans une file d'attente**.
 - Si vous souhaitez supprimer dans une file d'attente un agent enregistré, cliquez sur **Déconnexion**.
 - Si vous souhaitez rendre de nouveau disponible pour les appels, les fax et les e-mails un agent non disponible (par ex. après un appel manqué), cliquez sur **Disponible**.

6.2 La surveillance des appels, l'assistance.

Vous pouvez enregistrer des appels pour effectuer une surveillance et ensuite les enregistrer sous la forme d'un fichier WAV ou les envoyer par e-mail. Grâce à l'échange de messages instantanés, l'écoute en tiers ou l'entrée en tiers, vous pouvez apporter une assistance aux agents.

Enregistrement d'un appel

Durant l'enregistrement, une tonalité d'avertissement se fait entendre à intervalles réguliers. Si le système de communication est configuré pour la France, les correspondants entendent, au début de l'enregistrement, une annonce précisant qu'un enregistrement va avoir lieu. Une fois l'enregistrement terminé, il

est affiché dans la listes des appelants de l'agent qui a effectué l'enregistrement.

Surveiller un appel (diffère selon le pays)

Vous pouvez écouter une communication sans que cela se remarque (Surveillance d'appel).

La condition pour l'écoute en tiers d'un appel est que vous disposiez dans le système de communication du niveau d'autorisation requis pour la surveillance des appels ou la supervision silencieuse.

Entrée en tiers dans un appel

Vous pouvez entrer en tiers dans une communication et ainsi guider l'agent sans que l'appelant s'en rende compte. Lors de l'entrée en tiers, la communication peut être interrompue durant un intervalle de temps pouvant atteindre deux secondes.

La condition pour que vous puissiez entrer en tiers est que vous disposiez dans le système de communication de la possibilité de Message discret.

Position d'un appel dans une file d'attente

Vous pouvez déplacer un appel en attente vers la première position de la file d'attente si cet appel doit aboutir plus rapidement à un agent libre.

Assistance

La fenêtre surgissante **Demande d'assistance agent** présente une liste de tous les agents qui ont actuellement besoin d'assistance. Elle indique les éléments suivants : **Cause**, **Durée restante** pour répondre, **Numéro**, **Prénom**, **Nom de famille** et **Société** de l'agent ainsi que le type de l'assistance souhaitée : **Demande d'assistance texte** (messagerie instantanée), **demande d'entrée en tiers** ou **demande de surveillance d'appel**. La messagerie instantanée est disponible pour chaque type d'assistance. Vous pouvez accepter ou refuser la demande. Si vous ne traitez pas une demande durant le temps de réponse, elle est retirée. Seul *un* agent disposant du niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur peut accepter une demande d'assistance.

Enregistrer et envoyer les fax et e-mails

Vous pouvez enregistrer les fax au format PDF ou TIFF et les envoyer par e-mail.

Vous pouvez enregistrer les e-mails au format EML et les envoyer par e-mail sous forme de fichier EML.

6.2.1 Comment enregistrer un appel en tant qu'agent avec niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur

Conditions préalables

L'enregistrement des communications est activé dans le système de communication.

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Étape par étape

- 1) Dans la **Liste des appels au centre d'appels**, cliquez sur la communication concernée.
- 2) Dans le menu contextuel de cette communication, cliquez sur **Enregistrer**.
- 3) Si vous souhaitez interrompre l'enregistrement avant la fin de la communication, cliquez dans le menu contextuel de cette communication sur **Arrêter l'enregistrement**.

Tâches associées

[Comment écouter l'enregistrement d'un appel à partir de la liste des appelants](#) à la page 39

6.2.2 Comment stocker l'enregistrement d'un appel sous forme de fichier WAV

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

La **Liste des appelants** s'affiche, voir [Comment afficher la liste des appelants](#) à la page 37.

Étape par étape

- 1) Dans la **Liste des appelants**, cliquez sur l'appel souhaité.
- 2) Dans le menu contextuel de cet appel, cliquez sur **Enregistrer sous**.
- 3) Sélectionnez ensuite le répertoire où le fichier doit être enregistré.
- 4) Dans le champ **Message**, entrez le texte souhaité et cliquez ensuite sur **Enregistrer**.

6.2.3 Comment envoyer par e-mail l'enregistrement d'un appel

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

La **Liste des appelants** s'affiche, voir [Comment afficher la liste des appelants](#) à la page 37.

Étape par étape

- 1) Dans la **Liste des appelants**, cliquez sur l'appel souhaité.
- 2) Dans le menu contextuel de cet appel, cliquez sur **Envoyer par e-mail**.
- 3) Dans le champ **Destinataires**, entrez l'adresse e-mail du destinataire souhaité.
- 4) Entrez le texte souhaité dans **Objet** puis le message.
- 5) Cliquez sur **Envoyer**.

L'enregistrement de l'appel est envoyé comme fichier WAV en pièce jointe à l'e-mail

6.2.4 Comment enregistrer un fax

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

La **Liste des appelants** s'affiche, voir [Comment afficher la liste des appelants](#) à la page 37.

Étape par étape

- 1) Dans la **liste des appelants**, double-cliquez sur le fax souhaité.
- 2) Dans le menu contextuel de ce fax, cliquez sur **Sauvegarder sous**.
- 3) Sélectionnez ensuite le répertoire où le fichier doit être enregistré.
- 4) Dans le champ **Message**, entrez le texte souhaité et cliquez ensuite sur **Enregistrer**.

6.2.5 Comment envoyer un fax par e-mail

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

La **Liste des appelants** s'affiche, voir [Comment afficher la liste des appelants](#) à la page 37.

Étape par étape

- 1) Dans la **liste des appelants**, double-cliquez sur le fax souhaité.
- 2) Dans le menu contextuel de ce fax, cliquez sur **Envoyer par e-mail**.
- 3) Dans le champ **Destinataires**, entrez l'adresse e-mail du destinataire souhaité.
- 4) Entrez le texte souhaité dans **Objet** puis le message.
- 5) Cliquez sur **Envoyer**.

Le fax est envoyé sous la forme d'un fichier PDF ou TIFF comme pièce jointe de l'e-mail.

6.2.6 Comment enregistrer un e-mail sous la forme d'un fichier EML

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

La **Liste des appelants** s'affiche, voir [Comment afficher la liste des appelants](#) à la page 37.

Étape par étape

- 1) Dans la **liste des appelants**, double-cliquez sur l'e-mail souhaité.
- 2) Dans le menu contextuel de cet e-mail, cliquez sur **Sauvegarder sous**.
- 3) Sélectionnez ensuite le répertoire où le fichier doit être enregistré.
- 4) Dans le champ **Message**, entrez le texte souhaité et cliquez ensuite sur **Enregistrer**.

6.2.7 Comment envoyer un e-mail par e-mail

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

La **Liste des appelants** s'affiche, voir [Comment afficher la liste des appelants](#) à la page 37.

Étape par étape

- 1) Dans la **liste des appelants**, double-cliquez sur l'e-mail souhaité.
- 2) Dans le menu contextuel de cet e-mail, cliquez sur **Envoyer dans un message e-mail**.
- 3) Dans le champ **Destinataires**, entrez l'adresse e-mail du destinataire souhaité.
- 4) Entrez le texte souhaité dans **Objet** puis le message.
- 5) Cliquez sur **Envoyer**.

L'e-mail est envoyé sous la forme d'un fichier EML comme pièce jointe de l'e-mail.

6.2.8 Comment effectuer un écouter en tiers d'un appel (diffère selon le pays)

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Étape par étape

- 1) Dans la **Liste des appels au centre d'appels**, cliquez sur la communication concernée.
- 2) Dans le menu contextuel de cette communication cliquez sur **Surveiller la communication**.

6.2.9 Entrer en tiers dans un appel

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Étape par étape

- 1) Dans la **Liste des appels au centre d'appels**, cliquez sur la communication concernée.
- 2) Dans le menu contextuel de cette communication, cliquez sur **Entrer en tiers dans l'appel**.

Conseil : Lors de l'entrée en tiers, la communication peut être interrompue durant un intervalle de temps pouvant atteindre deux secondes.

6.2.10 Comment modifier la position d'un appel dans une file d'attente

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation **Superviseur ou Administrateur**.

Étape par étape

- 1) Dans la **Liste des appels au centre d'appels**, cliquez sur l'appel concerné.
- 2) Dans le menu contextuel de cet appel, cliquez sur **Déplacer vers la première position**.

6.2.11 Comment répondre à une demande d'assistance

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation **Superviseur ou Administrateur**.

La fenêtre surgissante **Demandes d'assistance agent** s'affiche.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur l'entrée de l'agent dont vous voulez répondre à la demande.

Conseil : Si vous souhaitez trier la liste des appelants dans le sens alphanumérique ascendant, cliquez sur le titre de la colonne concernée. Pour le tri ascendant, cliquez de nouveau.

- 2) Sélectionnez une des possibilités suivantes :

- Si vous souhaitez fournir une assistance, cliquez sur **Prise**.

Conseil : Dans le cadre d'une demande d'assistance, vous pouvez entrer en tiers dans la communication de l'agent, surveiller la communication ou échanger des messages instantanés avec l'agent. L'échange de messages instantanés est également possible dans le cadre de l'entrée en tiers et de la surveillance des appels.

Entrez votre message instantané dans le champ inférieur de la fenêtre et cliquez sur **Envoyer**.

- Si vous ne voulez pas fournir d'assistance, cliquez sur **Rejeter**.

- 3) Si vous souhaitez quitter l'assistance, cliquez sur **Arrêter**.

6.3 Surveillance des files d'attente

L'état d'une file d'attente peut être surveillé en fonction du nombre des appels en attente et du temps d'attente d'un d'appel.

Surveillance du nombre des appels, fax et e-mails en attente

Dans la **liste des affectations d'agent** l'icône de la file d'attente donne une indication sur son état.

Icône	Etat
	Normal
	Alarme pour le nombre des appels, fax et e-mails en attente Le nombre des appels, fax et e-mails en attente dans cette file d'attente a dépassé le nombre seuil d'alarmes. Un agent de niveau Superviseur ou Administrateur peut configurer dans WBM une valeur seuil d'alarme pour chacune des files d'attente.

Surveillance du temps d'attente des appels et e-mails

Les appels et e-mails dont le temps d'attente a dépassé la valeur seuil d'alarme sont identifiés en caractères rouges dans la **Liste des appels au centre de contact**. Un agent de niveau Superviseur ou Administrateur peut configurer dans WBM une valeur seuil d'alarme pour chacune des files d'attente.

Message d'alarme

Un agent de niveau de discrimination Superviseur ou Administrateur en cas d'indication d'alarme dans myAgent.

- Placer myAgent automatiquement au premier plan en cas d'alarme
- Tonalité d'alarme

6.3.1 Comment activer ou désactiver le placement automatique de myAgent au premier plan lors d'une alarme

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Étape par étape

- 1) Cliquez dans la barre des symboles sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **My preferences > Paramètres généraux**.
- 3) Sélectionnez l'une des possibilités suivantes dans le cas où le nombre de seuils d'alarmes pour les appels, fax et e-mails en attente a été dépassé dans une file d'attente.
 - Si vous souhaitez que myAgent soit placé automatiquement au premier plan en cas d'alarme, cochez la case **Fenêtre surgissante dans myAgent en cas de conditions d'alarme pour des appels**.
 - Si vous souhaitez que myAgent ne soit pas placé automatiquement au premier plan en cas d'alarme, décochez la case **Fenêtre surgissante dans myAgent en cas de conditions d'alarme pour des appels**.
- 4) Cliquez sur **OK**.

6.3.2 Comment activer ou désactiver la tonalité d'avertissement

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation **Superviseur** ou **Administrateur**.

Étape par étape

- 1) Cliquez dans la barre des symboles sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **My preferences > Paramètres généraux**.
- 3) Sélectionnez l'une des possibilités suivantes dans le cas où le nombre de seuils d'alarmes pour les appels, fax et e-mails en attente a été dépassé dans une file d'attente.
 - Si vous souhaitez activer la tonalité d'alarme, cochez la case **Tonalité d'alarme en cas de conditions d'alarme pour des appels..**
 - Si vous souhaitez désactiver la tonalité d'alarme, décochez la case **Tonalité d'alarme en cas de conditions d'alarme pour des appels..**
- 4) Cliquez sur **Sauvegarder**.

6.4 Autres fonctionnalités

Vous pouvez effacer les informations sur l'appelant dans la fenêtre surgissante.

6.4.1 Comment effacer des informations sur l'appelant

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation **Superviseur** ou **Administrateur**.

La **Liste des appelants** s'affiche, voir [Comment afficher la liste des appelants](#) à la page 37.

Étape par étape

- 1) Dans la liste des appelants, double-cliquez sur l'appel souhaité.
- 2) Dans la fenêtre surgissante, cliquez sur **Informations sur l'appelant**.
- 3) Dans la liste des informations, cliquez sur l'élément souhaité puis sur **Supprimer**.

7 Répertoires

Les répertoires permettent d'organiser vos contacts.

myAgent propose les répertoires suivants qui prennent en charge les fonctions suivantes :

Icône	Répertoire	Effec- tuer l'appel	Recher- cher par nom	Mo- difier l'état de pré- sence	En- voyer un mes- sage instan- tané
	Répertoire interne Comprend les abonnés internes avec leur état de présence (uniquement téléphones système) et leurs numéros de téléphone supplémentaires. Lorsqu'un utilisateur est absent, vous pouvez voir l'heure et la date de retour prévues dans la colonne De retour à, à condition que cet utilisateur vous autorise à visualiser son état de présence. Le répertoire interne contient également des groupes et des abonnés virtuels signalés par l'icône . En cochant la case Afficher uniquement les utilisateurs, le répertoire interne affiche uniquement les utilisateurs disposant de la licence de base et masque les groupes et les abonnés virtuels.	X	X	X	X
—	Répertoire externe : Contient les contacts d'un répertoire d'entreprise ; la configuration doit être effectuée dans WBM par un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.	X	X	—	—

Icône	Répertoire	Effec- tuer l'appel	Recher- cher par nom	Mo- difier l'état de pré- sence	En- voyer un mes- sage instan- tané
–	Répertoire hors ligne ex-terne (LDAP) : Contient les contacts d'un répertoire d'entreprise hors ligne ; la configuration doit être effectuée dans WBM par un agent de niveau d'au-torisation Superviseur ou Administrateur. Le répertoire hors ligne ex-terne n'est utilisé que lors de la recherche.	X	X	–	–
–	Répertoire système : Contient tous les numéros système, utilisateurs UC et non UC. Les utilisateurs non UC incluent des abonnés n'ayant pas de licences UC et les abonnés virtuels, tels que les fax ou le standard automatique.	x	x	-	-

Remarque : Les numéros de téléphone conservés dans les pa-ramètres et les répertoires utilisateur doivent être saisis au for-mat canonique pour pouvoir être joignables par UC et périphé-rique.

Le code d'accès ne doit pas être dans le numéro.

Rechercher dans les répertoires

Vous pouvez décider d'effectuer la recherche dans le répertoire interne et/ou dans le répertoire externe et/ou dans le répertoire externe hors ligne (LDAP).

Les recherches dans les répertoires internes et externes sont plus rapides. C'est pourquoi les résultats de recherche de ce répertoire s'affichent d'abord. L'affichage des résultats dans le répertoire externe hors ligne (LDAP) intervient avec une légère temporisation.

Détails des contacts dans le répertoire interne

Répertoires

Comment rechercher dans les répertoires

En dehors de l'état de présence, la vue Liste des contacts présente les détails suivants : **Poste**, **De retour à**, **Nom de famille**, **Prénom**, **Tel. mobile**, **Tel. assistant(e)**, **Externe 1**, **Externe 2**, **Tel. domicile**, **Tel. professionnel**, **E-mail**, **Département**, **Site**. La largeur de toutes les colonnes est variable.

Tri des contacts dans le répertoire interne

Vous pouvez trier les contacts du répertoire interne dans une colonne, par ordre alphanumérique croissant ou décroissant. Le sens indiqué par le triangle dans l'en-tête de la colonne indique s'il s'agit d'un tri croissant ou décroissant.

Zoomer une entrée dans le répertoire interne

Dans la colonne qui a servi au tri, vous pouvez zoomer sur une entrée déterminée, caractère après caractère. Vous passez ainsi, une lettre à la fois, au premier nom de famille commençant par "Sen". Vous pouvez aussi utiliser cette méthode dans les résultats d'une recherche.

Reprise des contacts dans le répertoire externe

Un agent peut enregistrer (copier), modifier et effacer les coordonnées d'un contact (**Titre**, **Prénom**, **Nom de famille** et **Société**) dans le répertoire externe via la fenêtre contextuelle. Dans ce cas, le numéro d'appel de l'appelant est défini comme **Tél. professionnel**1.

Concepts associés

[Etat de présence](#) à la page 74

7.1 Comment rechercher dans les répertoires

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Rechercher** dans la barre d'outils.
- 2) Si nécessaire, cliquez sur **Options** pour afficher les options de recherche.
- 3) Sélectionnez l'une des options de recherche suivantes :

- Si vous souhaitez rechercher un mot complet, cochez la case **Correspondance Mot complet**.

Remarque : Lorsque l'option **Correspondance Mot complet** est activée, le terme de recherche ne doit contenir aucun espace.

- Si vous souhaitez rechercher une partie d'un mot, décochez la case **Correspondance Mot complet**.

Remarque : Recherchez les termes avec des espaces applicables uniquement aux **prénom** et **nom**.

- 4) Indiquez les répertoires qui seront inclus dans la recherche en cochant ou en décochant les cases suivantes : **Répertoire interne**, **Répertoire externe**, et **Répertoire hors ligne externe**.

- 5) Dans le champ de recherche, entrez un terme de recherche et cliquez sur **Rechercher**.

Les recherches dans les répertoires internes et externes sont plus rapides. C'est pourquoi les résultats de recherche de ce répertoire s'affichent d'abord. L'affichage des résultats dans le répertoire externe hors ligne (LDAP) intervient avec une légère temporisation.

- 6) Si vous souhaitez annuler la recherche en cours, cliquez sur **Arrêter**.

7.2 Comment trier le répertoire interne

Étape par étape

- 1) Dans la barre d'outils, cliquez sur **Répertoire interne**.
- 2) Cliquez sur l'un des titres de colonne du répertoire interne, par ex. **Nom de famille** afin de trier les contacts selon ce critère, par ordre alphanumérique croissant.
- 3) Si vous souhaitez inverser l'ordre de tri, cliquez une nouvelle fois sur le titre de la colonne.
- 4) Si vous souhaitez aller à la première entrée de la colonne tirée, qui commence par un caractère spécifique, cliquez sur un contact quelconque du répertoire et entrez le caractère recherché.

8 Messagerie instantanée

Instant Messaging (messagerie instantanée) permet l'échange de textes sous forme de messages instantanés avec un abonné interne.

Les messages instantanés envoyés et reçus sont affichés, chez vous et chez votre partenaire de communication, dans la fenêtre **Message instantané**, sous forme de dialogue.

Dans la fenêtre **Message instantané** il est indiqué également l'état actuel de l'abonné interne concerné.

Exemple pour l'abonné John Miller:

- **John Miller est hors ligne**

L'abonné John Miller est déconnecté (hors ligne). Dans ce cas, le système de communication enregistre le message instantané et l'affiche lors de la connexion suivante de l'abonné.

- **John Miller**

L'abonné John Miller est connecté (en ligne). L'échange de textes comme messages instantanés avec l'abonné est possible.

8.1 Comment envoyer un message instantané

Conditions préalables

L'envoi de messages instantanés n'a pas été désactivé par l'administrateur de votre système de communication.

Étape par étape

1) Cliquez sur **Message instantané**.

La fenêtre **Messagerie instantanée** apparaît.

2) Dans la fenêtre **Messagerie instantanée**, sélectionnez **Nouvelle conversation** et choisissez l'utilisateur que vous souhaitez contacter.

3) Si vous souhaitez ajouter au chat d'autres partenaires de communication (chat groupe), allez les chercher dans **Favoris** ou **Répertoires** et faites-les glisser dans la fenêtre **Messagerie instantanée**.

4) Dans la fenêtre **Message instantané**, entrez le texte dans la zone de saisie.

5) Cliquez sur **Envoyer**.

9 Boutons P.O.

Les boutons P.O. affichent le nom et l'état Présence des abonnés internes. Ils offrent une possibilité rapide pour les appeler ou pour leur transférer des appels.

Vous pouvez configurer plusieurs onglets pour les boutons P.O., par ex. pour différents départements. Dans un onglet, vous disposez de 90 boutons P.O. S'il n'existe aucun nom, le numéro de téléphone est affiché. Les boutons P.O. d'un onglet sont, par défaut, triés par le nom, dans l'ordre alphanumérique croissant. Les abonnés sans nom sont triés après les abonnés qui possèdent un nom. Les contacts externes sont toujours placés à la fin de la liste.

Concepts associés

[Eléments de l'interface utilisateur](#) à la page 8

[Etat de présence](#) à la page 74

Tâches associées

[Comment appeler avec les boutons P.O.](#) à la page 32

[Comment transférer l'appel à l'aide d'un bouton P.O.](#) à la page 34

[Comment prendre un appel à l'aide du bouton P.O.](#) à la page 35

9.1 Comment afficher les boutons P.O.

Étape par étape

Cliquez dans la zone d'affichage de la fenêtre principale myAgent et sélectionnez **Boutons P.O.**

9.2 Comment trier les boutons P.O.

Conditions préalables

Les boutons P.O. sont affichés, voir [Comment afficher les boutons P.O.](#) à la page 65.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur l'onglet souhaité avec boutons P.O.
- 2) Dans le menu contextuel de l'un des boutons P.O. quelconque, sélectionnez l'une des possibilités suivantes.
 - **Trier > Trier par Prénom**
 - **Trier > Trier par Nom de famille**

9.3 Comment occuper automatiquement les boutons P.O.

Étape par étape

- 1) Cliquez dans la barre des symboles sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **Mes Préférences > Boutons P.O.**
- 3) Cliquez sur l'onglet **Paramétrage de groupe**.

Boutons P.O.

Comment affecter un abonné à un bouton P.O.

- 4) Cliquez sur **Renseigner automatiquement les groupes de P.O.**
- 5) Dans la liste déroulante **Créer des groupes basés sur** l'une des possibilités suivantes :
 - Si vous souhaitez qu'un onglet soit créé pour chaque département, Cliquez sur **Département**.
 - Si vous souhaitez qu'un onglet soit créé pour chaque site, cliquez sur **Site**.
- 6) Dans la liste déroulante **Trier les groupes par**, sélectionner l'une des possibilités suivantes :
 - **Prénom**
 - **Nom de famille**
- 7) Sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Si vous souhaitez conserver vos onglets existants en plus de ceux créés automatiquement, cliquez sur le bouton d'option **Ajouter les nouveaux groupes à la fin de mes groupes existants** puis sur **OK**.
 - Si vous souhaitez remplacer les onglets existants par ceux créés automatiquement, cliquez sur le bouton d'option **Recréer ma structure de groupe** puis sur **OK**.
- 8) Cliquez sur **OK**.

9.4 Comment affecter un abonné à un bouton P.O.

Conditions préalables

Les boutons P.O. sont affichés, voir [Comment afficher les boutons P.O.](#) à la page 65.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur l'onglet souhaité avec boutons P.O.
- 2) Dans la barre d'outils, cliquez sur **Répertoire interne**.
- 3) Faites glisser l'abonné souhaité à partir du répertoire interne vers un bouton P.O. vide.
- 4) Si vous souhaitez affecter un bouton à d'autres abonnés, répétez l'étape 3.

9.5 Comment supprimer les abonnés sur les boutons P.O.

Conditions préalables

Les boutons P.O. sont affichés, voir [Comment afficher les boutons P.O.](#) à la page 65.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur l'onglet souhaité avec boutons P.O.
- 2) Dans le menu contextuel de bouton P.O. concerné, sélectionnez **Supprimer**.

9.6 Comment ajouter un onglet avec boutons P.O.

Étape par étape

- 1) Cliquez dans la barre des symboles sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **Mes Préférences > Boutons P.O.**
- 3) Cliquez sur **Ajouter**.
- 4) Entrez un nom pour le nouvel onglet puis cliquez sur **OK**.
- 5) Cliquez sur **OK**.

9.7 Comment supprimer l'onglet des boutons P.O.

Étape par étape

- 1) Cliquez dans la barre des symboles sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **Mes Préférences > Boutons P.O.**
- 3) Dans le champ **Nom du groupe**, cliquez sur l'onglet à supprimer.
- 4) Cliquez sur **Supprimer**.
- 5) Cliquez sur **OK**.

9.8 Comment modifier l'ordre des onglets pour les boutons P.O.

Étape par étape

- 1) Cliquez dans la barre des symboles sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **Mes Préférences > Boutons P.O.**
- 3) Dans le champ **Nom de groupe**, cliquez sur l'onglet que vous souhaitez déplacer.
- 4) Sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Cliquez sur **Vers le haut**.
 - Cliquez sur **Vers le bas**.
- 5) Répétez les étapes 3 et 4 si nécessaire.
- 6) Cliquez sur **OK**.

10 Rapports

A l'aide des modèles de rapport prédéfinis, vous pouvez, en tant qu'agent avec niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur dans myAgent, établir des rapports sur les appels, les files d'attente, les agents le niveau de service (Grade Of Service GOS) et sur les motifs de post-traitement.

Avant de créer un rapport, vous devez, à partir des paramètres de rapport, déterminer la période de mesure (date, heure) et l'objet de la mesure (agents, files d'attente, etc.) Les rapports sont affichés dans le navigateur Web sous forme de fichiers PDF et peuvent ensuite être enregistrés ou imprimés.

L'exécution des fonctionnalités suivantes par un téléphone d'agent peut provoquer une falsification des rapports.

- Interception d'appels du centre d'appels par de non agents
- Transfert d'appel (par exemple à l'aide de la touche d'appel direct) des appels du centre d'appels vers de non agents
- Conférence
- Va-et-vient
- Parcage

Conseil : La fonctionnalité "Double appel" est neutre pour la représentation des appels du centre d'appels dans les rapports et elle peut être utilisée par les agents, indépendamment de la destination du double appel.

Protection des données

Si l'administrateur myReports a activé la protection des données lors de la configuration de myReports, dans tous les rapports correspondants, les quatre dernière position des numéros d'appel (colonne CLI) sont remplacés par ****.

Si un abonné interne a identifié son numéro d'appel privé, numéro mobile, numéro externe 1 et/ou numéro externe 2 comme non visible, tous ces numéros d'appel ne sont pas affichés dans les rapports concernés.

Modèles de rapport

Les modèles de rapport suivants sont disponibles.

Modèle de rapport	Description
Statistiques des appels abandonnés	Tableau avec nombre et pourcentage des appels interrompus par l'appelant avant d'atteindre un agent, par file d'attente. Il filtre les appels abandonnés lorsque le temps de file d'attente plus le temps de reprise est égal ou supérieur à la valeur seuil des appels abandonnés configurée. Temps d'attente des appelants, par intervalles de 30 secondes, par file d'attente Valeurs totales de tous les appels, fax et e-mails

Modèle de rapport	Description
Appels abandonnés par heure	Diagramme bâton et tableau avec nombre et pourcentage des appels interrompus par l'appelant avant d'atteindre un agent, par heure Au choix, seulement pour les heures d'ouverture configurées
Pourcentage des appels d'agents (toutes files d'attente)	Diagramme bâton et tableau avec nombre et pourcentage des appels, fax et e-mails reçus et pourcentage de la durée de communication/lecture par agent Valeurs totales de tous les agents
Pourcentage des appels pris par les agents	Diagramme bâton et tableau avec nombre et pourcentage des appels, fax et e-mails reçus et pourcentage de la durée de communication/lecture par agent, pour la file d'attente sélectionnée Valeurs totales de tous les agents pour la file d'attente sélectionnée
Détails des performances de l'agent (répartition journalière)	Table avec heure de début, attente avant prise, durée de communication/lecture et niveau de service pour chaque appel, chaque fax et chaque e-mail, pour l'agent sélectionné Valeurs totales par file d'attente et valeurs totales de toutes les files d'attente
Charge de la file d'attente par agent	Diagramme bâton et tableau avec le nombre et le pourcentage des appels, fax et e-mails par file d'attente pour l'agent sélectionné Valeurs totales de toutes les files d'attente
Niveau de service moyen pour un agent	Diagramme avec niveau de service moyen pour l'agent, sélectionné, à intervalle horaire
Moyenne de niveau de service par agent - Quotidiennement	Diagramme avec niveau de service moyen pour l'agent, sélectionné, à intervalle horaire pour une période d'une journée
Niveau de service moyen de file d'attente	Diagramme avec niveau de service moyen pour une file d'attente sélectionnée, à intervalle horaire
Moyenne de niveau de service par file d'attente - Quotidiennement	Diagramme avec niveau de service moyen pour une file d'attente sélectionnée, intervalle horaire, pour une période d'une journée

Modèle de rapport	Description
Rapport appels manqués	Table avec heure d'appel, ID appel, numéro de téléphone, nom du client et nom de la société des appels, fax et e-mails manqués pour les files d'attente sélectionnées, sur une base journalière Au choix, seulement pour les heures d'ouverture configurées
Appels manqués par file d'attente	Diagramme camembert et tableau avec nombre et pourcentage des appels, fax et e-mails manqués par file d'attente Valeurs totales de toutes les files d'attente Au choix, seulement pour les heures d'ouverture configurées
Appels au centre d'appels	Table avec ID appel, heure d'appel, agent, file d'attente, temps d'attente, CLI (numéro de téléphone/numéro fax/adresse e-mail) et nom du client/nom de la société pour tous les appels, fax et e-mails, avec séparation entre les appels, fax et e-mails manqués, abandonnés et répondus, sur une base journalière Au choix, seulement pour les heures d'ouverture configurées INFO Un appel manqué, un fax manqué ou un e-mail manqué d'un agent peut également figurer en tant qu'appel accepté, fax accepté ou e-mail accepté par un autre agent ou encore en tant qu'appel, fax ou e-mail abandonné.
Liste des appels par agent	Table avec heure de début, heure de fin, file d'attente, temps d'attente avant prise, durée de communication/lecture, CLI (numéro de téléphone/numéro fax/adresse e-mail) et GOS (niveau de service) pour chaque appel, chaque fax et chaque e-mail, pour l'agent sélectionné Au choix, seulement pour les heures d'ouverture configurées

Modèle de rapport	Description
Statistiques des appels reçus	Table avec nombre des appels, fax et e-mails, pourcentage des appels, fax et e-mails acceptés, temps maxi. en file d'attente et nombre et pourcentage des appels, fax et e-mails acceptés, en fonction du temps d'attente par file d'attente Valeurs totales de tous les appels, fax et e-mails
Centre d'appels - Trafic horaire	Diagramme et table avec nombre et pourcentage de tous les appels, fax et e-mails, à intervalle horaire INFO : aide pour fournir un nombre suffisant d'agents durant les horaires de pointe, afin de garantir un certain niveau de service.
Centre d'appels - Trafic horaire (journalier)	Diagramme et table avec nombre et pourcentage de tous les appels, fax et e-mails, à intervalle horaire, quotidiennement INFO : aide pour fournir un nombre suffisant d'agents durant les horaires de pointe, afin de garantir un certain niveau de service.
Centre de contacts - Trafic horaire par file d'attente - Quotidiennement	Diagramme et table avec nombre et pourcentage de tous les appels, fax et e-mails, à intervalle horaire, quotidiennement, pour la file d'attente sélectionnée INFO : aide pour fournir un nombre suffisant d'agents durant les horaires de pointe, afin de garantir un certain niveau de service.
Comparaison du trafic des files d'attente	Diagramme camembert et tableau avec nombre et pourcentage des appels, fax et e-mails traités par file d'attente Valeurs totales de toutes les files d'attente Au choix, seulement pour les heures d'ouverture configurées

Modèle de rapport	Description
Résumé pour la file d'attente - Détails	Diagramme bâtons et tableau avec le nombre des appels, fax et e-mails acceptés et interrompus, le nombre des autres appels, le temps d'attente maximum, minimum et moyen des appels, fax et e-mails acceptés et interrompus et le temps de communication/lecture maximum, minimum et moyen des appels, fax et e-mails pour la file d'attente sélectionnée Niveau de service moyen pour la file d'attente sélectionnée INFO: les autres appels sont des appels qui ont par exemple été reçus par un non-agent.
Résumé Centre de contacts (Tous les types d'appels)	Table avec nombre des appels, fax et e-mails, temps moyen jusqu'à prise, temps de communication / lecture moyen et temps d'attente moyen, nombre des rappels et temps d'attente total par file d'attente Valeurs totales de toutes les files d'attente Au choix, seulement pour les heures d'ouverture configurées
Résumé Centre de contacts (Appels répondus)	Table avec nombre d'appels, fax et e-mails répondus, temps moyen jusqu'à prise, temps de communication / lecture moyen et temps d'attente moyen par file d'attente Valeurs totales de toutes les files d'attente Au choix, seulement pour les heures d'ouverture configurées
Ouvrir la liste des appels	Table avec nombre des appels, fax et e-mails ouverts, par file d'attente Valeurs totales de toutes les files d'attente
Utilisation du code de post-traitement (toutes les files d'attente)	Diagramme camembert et table avec nombre et pourcentage, temps de communication / de lecture moyen, temps de communication / de lecture total et temps d'attente moyen par motif de post-traitement Au choix, uniquement pour les horaires d'ouverture configurés

Modèle de rapport	Description
Utilisation du code de post-traitement	Diagramme camembert et table avec nombre et pourcentage, temps de communication / de lecture moyen, temps de communication / de lecture total par motif de post-traitement et pour la file d'attente sélectionnée Au choix, uniquement pour les horaires d'ouverture configurés
Appels répondus (post-trait.)	Table avec ID appel, heure d'appel, agent, motif de post-traitement, numéro de téléphone/numéro de fax/ adresse e-mail et nom du client/nom de la société pour chaque appel, chaque fax et chaque e-mail répondu, pour les files d'attente sélectionnées, quotidiennement Au choix, uniquement pour les horaires d'ouverture configurés

10.1 Comment établir un rapport

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Étape par étape

- 1) Dans la barre d'outils, cliquez sur **Rapports** puis sur le modèle de rapport souhaité.
- 2) A partir des paramètres de rapport, définissez la période de mesure et, si nécessaire, l'objet de la mesure (file d'attente, agent).

Conseil : Les paramètres de rapport sont fonction du modèle de rapport sélectionné.

- 3) Si la case **Seulement lors des heures ouvrées** est présentée, sélectionnez l'une des possibilités suivantes :
 - Si vous souhaitez limiter la période du rapport aux heures d'ouverture, cochez la case **Heures d'ouverture seulement**.
 - Si vous ne souhaitez pas limiter la période de rapport aux heures d'ouverture, décochez la case **Heures d'ouverture seulement**.
- 4) Cliquez sur **OK**.

Étapes suivantes

Enregistrez ou imprimez si nécessaire le fichier PDF.

11 Etat de présence

L'état Présence informe de la disponibilité des abonnés internes (également abonnés Mobility Entry). C'est indiqué dans le répertoire interne et sur les touches de l'opérateur.

En tant qu'agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur, vous pouvez modifier l'état Présence d'autres abonnés dans le répertoire interne ou à l'aide des boutons P.O. Lors de chaque modification de l'état Présence, sauf pour **Bureau**, vous définissez le moment prévu pour le retour à **Bureau**.

Vous pouvez affecter à un abonné les états Présence suivants :

Icône	Etat Présence	Disponibilité
	Bureau	joignable sur le poste de travail normal
	Réunion	absent
	Maladie	absent
	Pause	absent
	Déplacement	absent
	Congé	absent
	Déjeuner	absent
	A son domicile	absent

Pour qu'un agent puisse modifier l'état Présence d'autres abonnés, il doit être configuré en tant que poste opérateur dans le système de communication.

Le répertoire interne ainsi que les boutons P.O. comportent de plus les icônes supplémentaires suivantes :

Icône	Etat Présence ou Connexion
	L'abonné est en train de recevoir un appel

Icône	Etat Présence ou Connexion
	L'abonné appelle
	L'abonné est en communication
	L'abonné Mobility Entry reçoit un appel ou est en communication
	L'abonnés Mobility Entry est en communication
	L'état Présence n'est pas visible
	Téléphone non connecté

Remarque : Pour les abonnés sans téléphone système (par exemple abonnés avec téléphone RNIS ou téléphone analogique), le répertoire interne et les boutons P.O. n'indiquent pas l'état Présence, mais uniquement l'état de connexion.

Concepts associés

[Répertoires](#) à la page 60

[Boutons P.O.](#) à la page 65

11.1 Comment modifier l'état de présence Bureau d'un abonné

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Etat de présence

Comment modifier l'état Présence d'un abonné sur Bureau

Étape par étape

1) Sélectionnez une des possibilités suivantes pour la sélection de l'abonné :

- Si vous souhaitez sélectionner l'abonné à partir du répertoire interne, procédez comme indiqué ci-après.

Dans la barre d'outils, cliquez sur **Répertoire interne**.

Dans le répertoire interne, cliquez sur l'abonné correspondant.

Dans le menu contextuel, dans **Changer votre état de présence** sélectionnez l'état de présence correspondant.

- Si vous souhaitez sélectionner l'agent à l'aide des boutons de poste opérateur, procédez comme indiqué ci-après.

Cliquez dans la zone d'affichage de la fenêtre principale myAgent et sélectionnez **Boutons de poste opérateur**.

Dans le menu contextuel du bouton de poste opérateur de l'abonné souhaité, dans **Changer l'état** sélectionnez l'état de présence correspondant.

Remarque : Pour pouvoir modifier l'état d'un ensemble d'utilisateurs dans les boutons de poste opérateur, vous devez également posséder une licence myattendant pour l'utilisateur spécifique (connecté à myagent). Sinon, lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur un utilisateur enregistré dans le bouton de poste opérateur, l'option « Modifier le statut » est grisée.

2) Si vous le souhaitez entrez dans le champ de saisie un texte d'information à propos de l'état de présence de l'abonné.

3) Sélectionnez l'une des possibilités suivantes pour déterminer le moment de votre retour :

- Cliquez sur l'une des quatre touches avec la durée souhaitée d'absence.
- A partir de la liste déroulante, sélectionner le moment de retour de l'abonné.

4) Cliquez sur **OK**.

11.2 Comment modifier l'état Présence d'un abonné sur Bureau

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Étape par étape

Sélectionnez une des possibilités suivantes pour la sélection de l'abonné :

- Si vous souhaitez sélectionner l'abonné à partir du répertoire interne, procédez comme indiqué ci-après.

Dans la barre d'outils, cliquez sur **Répertoire interne**.

Dans le répertoire interne, cliquez sur l'abonné correspondant.

Dans Menu contextuel, **Changer l'état**, sélectionnez l'état Présence **Dans Bureau**.

- Si vous souhaitez sélectionner l'agent à l'aide des boutons P.O., procédez comme indiqué ci-après.

Cliquez dans la zone d'affichage de la fenêtre principale myAgent et sélectionnez **Boutons P.O.**

Dans le menu contextuel du bouton P.O. de l'utilisateur souhaité, dans **Changer l'état**, sélectionnez l'état Présence **Au bureau**.

12 Configuration

Vous pouvez paramétrer myAgent en fonction de vos besoins, par ex. en ce qui concerne le comportement en cas d'appel.

Définir des numéros de téléphone supplémentaires

En plus de votre numéro de bureau (poste), vous pouvez définir votre numéro mobile, deux numéros externes différents et votre numéro privé. Vous pouvez déterminer si ceux-ci doivent figurer ou non dans le répertoire interne.

Définir l'adresse e-mail

Vous pouvez entrer votre adresse e-mail afin de pouvoir être joint par e-mail.

La condition pour l'utilisation de l'e-mail est que l'administrateur de votre système de communication ait bien configuré l'envoi d'e-mails.

Définir l'ID XMPP

Vous pouvez entrer votre adresse ID XMPP afin de pouvoir être joint par XMPP. XMPP (Extensible Messaging and Presence Protocol) est une norme interne du routage XML ; elle est surtout utilisée pour la messagerie instantanée (Instant Messaging).

La condition pour l'utilisation de XMPP est que l'administrateur de votre système de communication ait bien activé XMPP.

Présenter sa propre photo

Vous pouvez présenter une image correspondant à une taille de fichier quelconque. Le système de communication sauvegarde une copie limitée à 200 pixels en largeur et en hauteur.

Il est présenté cette image aux autres participants lorsque ceux-ci positionnent le pointeur de la souris sur leur entrée, dans le répertoire interne (colonne Poste).

Paramétrage du comportement à l'affichage

Les possibilités de réglage suivantes vous permettent d'adapter le comportement d'affichage de myAgent à vos besoins :

- Adapter l'affichage des files d'attente

En tant qu'agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur, vous pouvez sélectionner les files d'attente à afficher dans la liste des affectations d'agent et celles qui ne le sont pas.

- Configuration de la fenêtre surgissante

Vous pouvez adapter la fenêtre surgissante de manière à ce que seules les zones que vous souhaitez soient affichées.

Un réglage individuel est possible pour les zones suivantes :

- **Afficher la gestion des connexions (1)**

Liste déroulante des numéros de téléphone/champs de saisie pour les numéros de téléphone à composer et les noms à rechercher.

Icônes pour **Accepter**, **Raccrocher**, **Composer**, **Transférer** etc.

- **Afficher l'aperçu des appels (2)**

Affichage de **File d'attente**, **ID appel**, **Numéro de téléphone**, **Numéro de rappel**

- **Afficher les renseignements concernant un contact (3)**

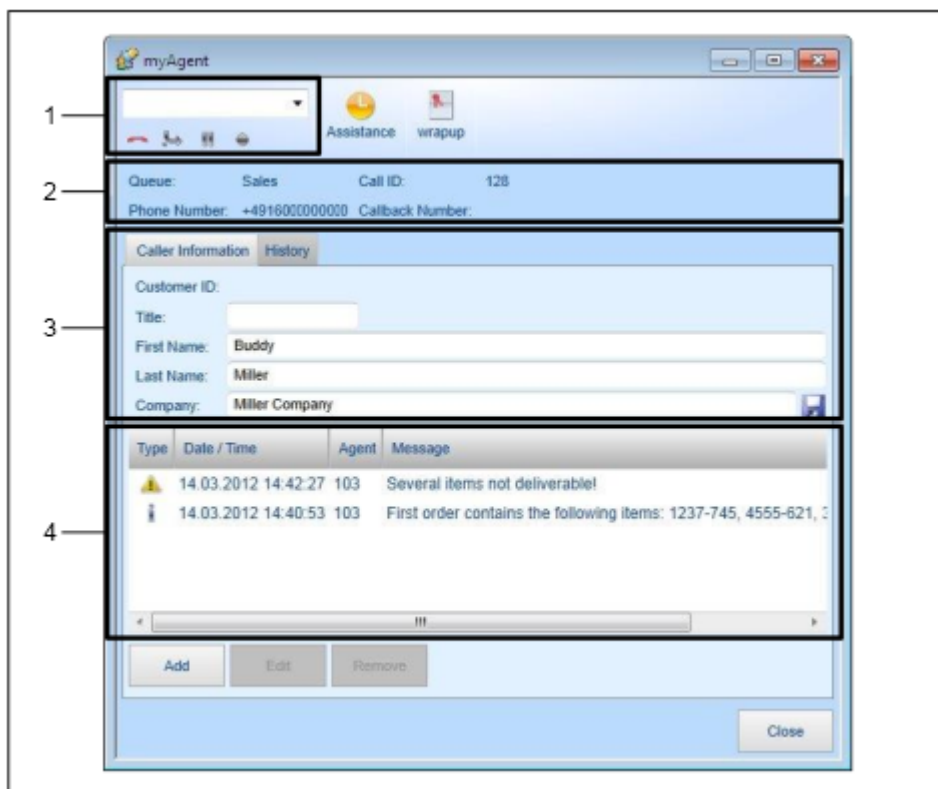
Affichage de **ID client**, **Civilité**, **Prénom**, **Nom de famille**, **Société**

- **Afficher l'historique (3)**

Affichage des détails sur tous les appels précédents du même appelant

- **Afficher les notes sur les contacts (4)**

Affichage des informations concernant l'appelant actuel



Les icônes **Assistance** et **Post-traitement** sont toujours présentées, indépendamment du réglage sélectionné.

- Fenêtre surgissante lors de la réception d'un appel

Vous pouvez décider d'ouvrir ou non une fenêtre surgissante lors de la prise d'un appel entrant. De plus, vous pouvez décider si la saisie doit être centrée ou non sur la fenêtre surgissante.

- Réduire de myAgent à la fin de l'appel
Vous pouvez choisir de réduire ou non myAgent à la fin de l'appel.
- Affichage de la fenêtre principale myAgent après la fin d'un appel
Vous pouvez choisir de mettre ou non la fenêtre principale myAgent au premier plan à la fin d'un appel.
- Position de la fenêtre surgissante pour un appel manqué
Vous pouvez décider d'afficher une fenêtre surgissante pour un appel manqué, un fax manqué ou un e-mail manqué, à droite au dessus de la barre des tâches ou au milieu de l'écran.

Touches de raccourci

En utilisant des touches de raccourci, vous pouvez accélérer le travail avec myAgent.

- **Touches de raccourci globales**

Vous pouvez utiliser les touches de fonction F1 à F12 du clavier de votre Client-PC en liaison avec les combinaison de touches `Ctrl+Maj`, `Ctrl+Alt` ou `Maj+Alt` en tant que touches abrégées pour les fonctions suivantes.

- **Répondre / Libérer appel**
- **Transférer l'appel**
- **Afficher la fenêtre surgissante**

Condition : la touche ou la combinaison de touches ne doit pas déjà être occupée par une autre application.

- **Touches de raccourci pour applications**

Vous pouvez paramétrer les touches de fonction F1-F12 et/ou les touches du bloc numérique de votre clavier PC client avec les fonctions suivantes :

- **Aide** (appel de l'Aide en ligne)
- **Configuration**
- **Répertoire interne**
- **Liste des appelants**
- **Rechercher**
- **Répondre / Libérer appel**
- **En garde / Non en garde**
- **Transférer**
- **Reprogrammer**
- **Composer**
- **Enregistrer**

WBM

WBM est l'application basée sur le Web servant à l'administration ; elle permet par exemple la configuration des files d'attente, de la fenêtre surgissante des appels, des types de pause ainsi que du répertoire externe hors ligne. Un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur peut démarrer WBM directement à partir de myAgent.

Après 30 minutes sans aucune action, WBM est automatiquement déconnectée.

12.1 Comment modifier le mot de passe

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Vous pouvez aussi modifier le mot de passe à partir du menu téléphone de la boîte vocale.

Étape par étape

- 1) Cliquez dans la barre des symboles sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **Données personnelles > Mes données personnelles**.
- 3) Cliquez sur **Modifier le mot de passe**.
- 4) Dans le champ **Ancien mot de passe**, entrez votre mot de passe actuel.

Remarque :

Après cinq entrées incorrectes du mot de passe, l'accès à tous les clients du centre d'appels et tous les clients UC Suite sera verrouillé. Le déblocage est exclusivement possible par l'administrateur de votre système de communication.

- 5) Dans les champs **Nouveau mot de passe** et **Valider mot de passe**, entrez le nouveau mot de passe composé exclusivement de chiffres (au moins six chiffres).
 - a) a. Le mot de passe doit être composé exclusivement de chiffres.
 - b) b. Le nombre maximal de caractères répétés est de deux et le nombre maximal de caractères consécutifs est de trois.
 - c) c. Le nom du compte (à l'envers ou non) ne peut pas figurer dans le mot de passe.
 - d) d. L'utilisateur est obligé de changer le mot de passe par défaut après la première utilisation.
 - e) e. Le nombre maximal de tentatives de connexion infructueuses est de cinq.

Remarque : Le mot de passe s'applique à tous les clients UC Suite et à l'accès téléphonique à la boîte vocale.

- 6) Cliquez sur **OK** et ensuite sur **OK**.

12.2 Comment changer la langue de l'interface utilisateur

Étape par étape

- 1) Cliquez dans la barre des symboles sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **Mes Préférences > Représentation**.
- 3) Dans la liste déroulante **Langue**, sélectionnez la langue requise.
- 4) Cliquez sur **OK**.

Étapes suivantes

Arrêtez myAgent et démarrez myAgent de nouveau.

Configuration

Comment modifier la couleur de l'interface utilisateur

12.3 Comment modifier la couleur de l'interface utilisateur

Étape par étape

- 1) Cliquez dans la barre des symboles sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **Mes Préférences > Représentation**.
- 3) Dans la zone **Habillage**, sélectionnez l'option correspondant à l'apparence souhaitée.
- 4) Cliquez sur **OK**.

Étapes suivantes

Arrêtez myAgent et démarrez myAgent de nouveau.

12.4 Comment définir un numéro supplémentaire

Étape par étape

- 1) Cliquez dans la barre des symboles sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **Données personnelles > Mes détails personnels**.
- 3) Dans l'un des champs suivants : **Numéro mobile**, **Numéro externe 1**, **Numéro externe 2**, **Numéro privé** ou **Numéro de l'assistant(e)**, entrez un numéro supplémentaire au format sélectionnable ou au format canonique.
- 4) Sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Si vous souhaitez que **Tél. mobile**, **Tél. externe 1**, **Tél. externe 2** ou **Domicile** ne soient pas indiqués dans le répertoire interne, décochez la case **Visible** figurant à côté du numéro de téléphone.
 - Si vous souhaitez que **Tél. mobile.**, **Tél. externe 1**, **Tél. externe 2** ou **Domicile** soient indiqués dans le répertoire interne, cochez la case **Visible** figurant à côté du numéro de téléphone.
- 5) Cliquez sur **OK**.

12.5 Comment définir votre adresse e-mail

Conditions préalables

L'administrateur de votre système de communication a configuré l'envoi d'e-mails.

Étape par étape

- 1) Cliquez dans la barre des symboles sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **Données personnelles > Mes détails personnels**.
- 3) Dans le champ **E-mail**, entrez votre adresse e-mail.
- 4) Cliquez sur **OK**.

12.6 Comment définir votre ID XMPP

Conditions préalables

L'administrateur de votre système de communication a activé XMPP.

Étape par étape

- 1) Cliquez dans la barre des symboles sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **Données personnelles > Mes détails personnels**.
- 3) Entrez votre alias XMPP dans le champ **ID XMPP**. Il s'agit de la partie gauche (par ex. `john.public`) de votre ID XMPP complet (par ex. `john.public@oso.example-domain.com`), donc, sans nom de domaine. L'alias XMPP doit être univoque à l'intérieur d'un même domaine.

Conseil :

Communiquez toujours à vos partenaires de communication XMPP externes votre ID XMPP complet (par ex. `xmpp:john.public@oso.example-domain.com`), donc avec le nom de domaine. Si nécessaire, demandez le nom de domaine à l'administrateur de votre système de communication.

- 4) Cliquez sur **OK**.

12.7 Comment présenter sa propre photo

Conditions préalables

Vous disposez d'une photo dans l'un des formats suivants : BMP, GIF, JPG.

Étape par étape

- 1) Cliquez dans la barre des symboles sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **Données personnelles > Mon image**.
- 3) Cliquez sur **Sélectionner**.
- 4) Sélectionnez le fichier souhaité et cliquez sur **Ouvrir**.
- 5) Cliquez sur **OK**.

12.8 Comment supprimer ma photo

Étape par étape

- 1) Cliquez dans la barre des symboles sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **Données personnelles > Mon image**.
- 3) Cliquez sur **Effacer**.
- 4) Cliquez sur **OK**.

12.9 Comment adapter les files d'attente

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration**.

Configuration

Comment configurer les fenêtres surgissantes

- 2) Cliquez sur **My Preferences > Visibilité de la file d'attente**.
- 3) Cochez les cases correspondant aux files d'attente qui doivent être indiquées dans la liste des affectations d'agent.
- 4) Décochez les cases des files d'attente qui ne doivent pas être affichées dans la liste des affectations d'agent.
- 5) Cliquez sur **OK**.

12.10 Comment configurer les fenêtres surgissantes

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **My Preferences > Configuration des fenêtres surgissantes**.
- 3) Sélectionnez l'une des possibilités suivantes pour l'affichage de la zone Gestion des connexions (icônes pour **Accepter**, **Raccrocher**, **Composer**, **Transférer**, etc.) :
 - Si vous souhaitez que la zone Gestion des connexions soit affichée dans la fenêtre surgissante, cochez la case **Afficher la gestion des connexions**.
 - Si vous ne souhaitez pas que la zone Gestion des connexions soit affichée dans la fenêtre surgissante, décochez la case **Afficher la gestion des connexions**.
- 4) Sélectionnez l'une des possibilités suivantes pour l'affichage de la zone Aperçu des appels (**File d'attente**, **ID appel**, **Numéro de téléphone**, **Numéro de rappel**):
 - Si vous souhaitez que la zone Aperçu des appels soit affichée dans la fenêtre surgissante, cochez la case **Afficher l'aperçu des appels**.
 - Si vous ne souhaitez pas que la zone Aperçu des appels ne soit pas affichée dans la fenêtre surgissante, décochez la case **Afficher l'aperçu des appels**.
- 5) Sélectionnez une des possibilités suivantes pour l'affichage de la zone Renseignements concernant un contact (**ID client**, **Civilité**, **Prénom**, **Nom de famille**, **Société**):
 - Si vous souhaitez que la zone Renseignements concernant un contact soit affichée dans la fenêtre surgissante, cochez la case **Afficher les renseignements concernant un contact**.
 - Si vous souhaitez que la zone Renseignements concernant un contact ne soit pas affichée dans la fenêtre surgissante, décochez la case **Afficher les renseignements concernant un contact**.
- 6) Sélectionnez une des possibilités suivantes pour l'affichage de la zone Historique (détails de tous les appels précédents du même appelant) :
 - Si vous souhaitez que la zone Historique soit affichée dans la fenêtre surgissante, cochez la case **Afficher l'historique**.
 - Si vous ne souhaitez pas que la zone Historique ne soit pas affichée dans la fenêtre surgissante, décochez la case **Afficher l'historique**.

Comment activer ou désactiver les fenêtres contextuelles pour accepter un appel

- 7) Sélectionnez une des possibilités suivantes pour l'affichage de la zone Notes sur les contacts (informations sur l'appelant actuel) :
 - Si vous souhaitez que la zone Notes sur les contacts soit affichée dans la fenêtre surgissante, cochez la case **Afficher les notes sur les contacts**.
 - Si vous souhaitez que la zone Notes sur les contacts ne soit pas affichée dans la fenêtre surgissante, décochez la case **Afficher les notes sur les contacts**.
- 8) Cliquez sur **OK**.

12.11 Comment activer ou désactiver les fenêtres contextuelles pour accepter un appel

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : La fonctionnalité de l'application contextuelle sur les appels entrants est remplacée par l'activation de l'écran via **WBM > ContactCenter > Paramètres de file d'attente**.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **Mes Préférences > Notifications**.
- 3) Pour activer les fenêtres contextuelles, sélectionnez l'une des possibilités suivantes :
 - Si vous souhaitez qu'une fenêtre contextuelle s'ouvre lorsque vous acceptez un appel entrant, cochez la case **Info-bulle en cas de réponse**.
 - Lors d'un appel entrant, si aucune fenêtre contextuelle ne doit s'afficher dans myAgent, décochez la case **Info-bulle en cas de réponse**.
- 4) Pour le focus d'entrée, sélectionnez l'une des possibilités suivantes :
 - Si vous souhaitez que le focus d'entrée soit dans la fenêtre contextuelle, cochez la case **Fenêtre pop attire l'attention lors de l'affichage**.
 - Si vous ne souhaitez pas que le focus d'entrée soit dans la fenêtre contextuelle, décochez la case **Fenêtre pop attire l'attention lors de l'affichage**.
- 5) Cliquez sur **OK**.

12.12 Comment activer ou désactiver la réduction de myAgent à la fin d'un appel

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **Mes Préférences > Notifications**.
- 3) Sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Si vous souhaitez que myAgent soit réduit à la fin d'un appel, cochez la case **Réduire myAgent une fois raccroché**.
 - Si vous souhaitez que myAgent ne soit pas réduit à la fin d'un appel, décochez la case **Réduire myAgent une fois raccroché**.

Configuration

Comment activer ou désactiver l'affichage de la fenêtre principale myAgent après la fin d'un appel

- 4) Cliquez sur **OK**.

12.13 Comment activer ou désactiver l'affichage de la fenêtre principale myAgent après la fin d'un appel

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **Mes Préférences > Notifications**.
- 3) Sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Si vous souhaitez que la fenêtre principale myAgent s'affiche automatiquement au premier plan à la fin de l'appel, cochez la case **Afficher la fenêtre application à la fin de l'appel**.
 - Si vous souhaitez pas que la fenêtre principale myAgent s'affiche automatiquement au premier plan à la fin de l'appel, décochez la case **Afficher la fenêtre application à la fin de l'appel**.
- 4) Cliquez sur **OK**.

12.14 Comment définir la position de la fenêtre surgissante pour un appel manqué

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Conseil : Avec les agents durablement disponibles, la fenêtre surgissante n'est pas affichée en cas d'appel, de fax ou de e-mail manqué.

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **Mes Préférences > Divers**.
- 3) Sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Si vous souhaitez afficher à droite, au dessus de la barre des tâches, la fenêtre surgissante pour un appel manqué, pour un fax manqué ou pour un e-mail manqué, cochez la case **Afficher la notification des appels manqués au dessus de la barre des tâches..**
 - Si vous souhaitez afficher la fenêtre surgissante pour un appel manqué, pour un fax manqué ou pour un e-mail manqué au milieu de l'écran, décochez la case **Afficher la notification des appels manqués au dessus de la barre des tâches..**
- 4) Cliquez sur **OK**.

12.15 Comment activer ou désactiver la numérotation par saisie d'un nom

Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **Mes Préférences > Divers**.

- 3) Sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Si vous souhaitez activer la numérotation à l'aide de la saisie d'un nom, cochez la case **Perform Live Search**.
 - Si vous souhaitez désactiver la numérotation à l'aide de la saisie d'un nom, décochez la case **Perform Live Search**.
- 4) Cliquez sur **OK**.

12.16 Comment activer ou désactiver une touche de raccourci

Étape par étape

- 1) Cliquez dans la barre des symboles sur **Configuration**.
- 2) Dans la barre de menu, cliquez sur **My Preferences > Touches de raccourci**.
- 3) Sélectionnez une des possibilités suivantes :
 - Si vous voulez activer une touche de raccourci globale, cliquez sur le champ rectangulaire à côté de la fonction concernée. Appuyez sur la combinaison de touches **Ctrl+Maj**, **Ctrl+Alt** ou **Maj+Alt** en liaison avec une des touches **F1-F12**. Si la combinaison de touches peut être utilisée pour myAgent, elle est affichée. Cochez la case correspondante **Activé**.
 - Si vous souhaitez désactiver une touche de raccourci, décochez la case correspondante **Activé**.
- 4) Cliquez sur **OK**.

12.17 Comment configurer la touche de raccourci pour une application

Étape par étape

- 1) Cliquez dans la barre des symboles sur **Configuration**.
- 2) Dans la barre de menu, cliquez sur **My Preferences > Touches de raccourci**.

 Dans **Touches de raccourci pour une application**, les fonctions disponibles, par exemple **Aide**, **Configuration**, **Répertoire interne** sont présentées.
- 3) Si vous souhaitez définir une touche de fonction, sélectionnez celle-ci dans la liste déroulante correspondant à la fonction souhaitée (colonne **Touches de fonction**).
- 4) Si vous souhaitez définir une touche de bloc numérique, sélectionnez celle-ci dans la liste déroulante correspondant à la fonction souhaitée (colonne **Touches de bloc numérique**).
- 5) Cliquez sur **OK**.

Conseil :

Si, par erreur, vous avez deux fois attribué une touche de fonction ou une touche du pavé numérique, un message d'erreur s'affiche lorsque vous enregistrez ; vous pouvez corriger votre entrée.

Configuration

Comment réinitialiser les touches de raccourci pour une application

12.18 Comment réinitialiser les touches de raccourci pour une application

Étape par étape

- 1) Cliquez dans la barre des symboles sur **Configuration**.
- 2) Dans la barre de menu, cliquez sur **My Preferences > Touches de raccourci**.
- 3) Cliquez sur **Réinitialiser**.
- 4) Cliquez sur **OK**.

12.19 Comment démarrer WBM

Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Étape par étape

Dans la barre d'outils, cliquez sur **Admin**.

13 Annexe

L'Annexe donne des informations sur les différents niveaux de discrimination des agents de centres d'appel ou sur les restrictions éventuelles lors de l'utilisation des fonctionnalités système et à propos des différents formats de numéro d'appel. De plus, il est également fourni des indications sur l'utilisation simultanée de myAgent et clients UC Suite avec un compte utilisateur UC Suite.

13.1 Fonctions soumises à autorisation pour les agents

Lors de la configuration d'un agent par l'administrateur du système de communication, les droits de l'agent sont définis par le choix du niveau de discrimination (agent, superviseur ou administrateur). Un agent avec le niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur dispose d'autorisations élargies.

Les différences entre les niveaux sont indiquées dans le tableau ci-après.

myAgent : Opération	Niveau d'autorisation		
	Agent	Super- viseur	Adminis- trateur
Affecter l'agent à une file d'attente	–	X	X
Déplacer l'agent vers une autre file d'attente	–	X	X
Supprimer l'agent dans une file d'attente	–	X	X
Modifier l'état d'un agent	–	X	X
Afficher la liste des affectations d'agent	Files d'attente affectées	toutes les files d'attente	toutes les files d'attente
Modifier l'affectation de l'agent	–	X	X
Afficher la liste des appels du centre d'appels	Files d'attente affectées	toutes les files d'attente	toutes les files d'attente
Placer myAgent automatiquement au premier plan en cas d'alarme	–	X	X
Activer la tonalité d'alarme	–	X	X
Afficher l'affichage mural (Wallboard)	Files d'attente affectées	toutes les files d'attente	toutes les files d'attente
Afficher le diagramme Niveau de service	Files d'attente affectées	toutes les files d'attente	toutes les files d'attente
Afficher le diagramme Temps moyens	Files d'attente affectées	toutes les files d'attente	toutes les files d'attente

Annexe

Remarques sur l'utilisation simultanée de myAgent et des clients UC Suite

myAgent : Opération	Niveau d'autorisation		
	Agent	Super- viseur	Adminis- trateur
Déplacer un appel vers la première position d'une file d'attente	—	X	X
Appel, enregistrer	appel actuel	Tous les appels	Tous les appels
Enregistrer sous forme de fichier WAV l'enregistrement d'un appel ou l'envoyer par e-mail sous forme de fichier WAV.	—	X	X
Enregistrer un fax sous forme de fichier ou l'envoyer par e-mail	—	X	X
Enregistrer un e-mail sous la forme d'un fichier EML ou l'envoyer par e-mail sous la forme d'un fichier EML	—	X	X
Surveiller un appel (diffère selon le pays)	—	X	X
Entrer en tiers dans un appel	—	X	X
Répondre à une demande d'assistance	—	X	X
Etablir un rapport	—	X	X
Ouvrir WBM	—	X	X

13.2 Remarques sur l'utilisation simultanée de myAgent et des clients UC Suite

En cas d'utilisation simultanée de myAgent et des clients UC Suite, via un compte utilisateur UC Suite, il peut se produire une interaction.

Le terme myPortal utilisé dans ce point représente myPortal for Desktop, myPortal for Outlook et myPortal to go.

Exemples d'interaction :

- Modification de l'état Présence avec myPortal

Les exemple s'appliquent au paramètre par défaut **Messages Voix** pour toutes les destinations de renvoi.

- myAgent : agent connecté.

myPortal : la réinitialisation automatique de l'état Présence sur Bureau est désactivée.

La modification de l'état Présence avec myPortal provoque une déconnexion immédiate de l'agent par rapport à la file d'attente (aux files d'attente). Après connexion de l'agent avec myAgent, l'état Présence dans myPortal est de nouveau placé sur **Bureau**.

La modification de l'état de l'agent avec myAgent (par exemple **Pause**) est enregistrée par myPortal, à l'exception de **Connexion**, **Déconnexion** et **Post-traitement**.

- myAgent : agent connecté.

myPortal : la réinitialisation automatique de l'état Présence sur Bureau est désactivée.

Si l'agent modifie son état avec myAgent dans **Pause**, il est de nouveau automatiquement disponible une fois que la durée de la pause est terminée.

La modification de l'état Présence avec myPortal dans **Pause** provoque une déconnexion immédiate de l'agent par rapport à la file d'attente (aux files d'attente).

- myAgent : agent connecté.

La modification de l'état Présence avec myPortal dans **Ne pas déranger** provoque une déconnexion immédiate de l'agent par rapport à la file d'attente (aux files d'attente).

- Appels sortants via myPortal

L'état Présence de l'abonné est visible avec myAgent.

Les appels figurent exclusivement dans le journal de myPortal. L'intégration dans les statistiques du centre d'appels n'a pas lieu car il ne s'agit pas d'appels du centre d'appels.

- Appels entrants vers les numéros d'appel d'abonné de l'agent

L'état Présence de l'abonné est visible avec myAgent.

Les appels figurent exclusivement dans le journal de myPortal. L'intégration dans les statistiques du centre d'appels n'a pas lieu car il ne s'agit pas d'appels du centre d'appels.

- Appel, enregistrer

L'enregistrement des appels via myPortal n'est pas enregistré par myAgent. myAgent propose cette fonction même si l'enregistrement d'un appel a déjà eu lieu via myPortal.

13.3 Remarques sur l'utilisation des téléphones DECT

Les téléphones DECT peuvent être utilisés comme téléphones pour agents de centre d'appels. Il faut tenir compte des différences par rapport aux téléphones filaires en ce qui concerne la procédure de commande.

Conditions nécessaires pour l'utilisation de téléphones DECT

- Seuls les téléphones DECT validés actuellement pour l'utilisation avec HiPath Cordless Office et OpenScape Business Cordless peuvent être utilisés.
- La zone où les agents de centre d'appels se déplacent doit disposer d'une couverture radio sans défaut.
- Le nombre des stations de base doit être défini de manière à disposer de suffisamment de canaux B pour les téléphones DECT des agents du centre d'appels.
- Un agent de centre d'appels devrait autant que possible ne pas quitter la zone de couverture radio lorsqu'il est connecté à une file d'attente du centre de contacts.

Différences par rapport aux téléphones filaires en ce qui concerne la procédure de commande

- La connexion à une file d'attente du centre de contacts est exclusivement possible via myAgent.
- Dans l'écran d'un téléphone DECT, il n'est pas affiché de message comme **Disponible** ou **Pause**.
- La gestion d'un téléphone DECT par myAgent (par exemple avec la zone **Téléphonie** de la fenêtre principale de myAgent ou la fenêtre surgissante de l'appel entrant myAgent) n'est pas possible.
- La réception d'un appel entrant est uniquement possible avec le téléphone DECT.
- Un appel sortant doit être lancé à partir du téléphone DECT.

Effets à prendre en compte lors de l'utilisation des téléphones DECT :

- Durée de recherche

Lors d'un appel entrant, le temps nécessaire pour trouver le téléphone DECT peut durer plusieurs secondes (dans le cas le plus défavorable jusqu'à 20 secondes) avant que l'appel ne soit signalé sur le téléphones DECT. Durant la durée de recherche, l'appelant entend la tonalité d'invitation à numéroté.

Le centre d'appels considère cette durée comme une durée avant prise d'appel. La durée réelle de prise d'appel par un agent de centre d'appels se compose de la durée de recherche et de la durée de la sonnerie.

Si l'agent de centre d'appels avec téléphone DECT quitte la zone de couverture radio, cela peut se traduire par des temps de recherche prolongés.

- Téléphone DECT impossible à trouver

Si un appel au centre d'appels dépasse la durée prescrite de prise d'appel par l'agent (agent de centre d'appels situé par exemple en dehors de la zone de couverture radio), l'agent est automatiquement désinscrit de la file d'attente ou des files d'attente. Une nouvelle ouverture de session n'est possible que via myAgent.

13.4 Restrictions lors de l'utilisation de fonctionnalités système

Dans le cadre de l'exploitation du centre d'appels, il existe des restrictions concernant l'utilisation des fonctionnalités système par les agents.

Les fonctionnalités système indiquées ci-après ne sont pas disponibles pour les agents ou alors avec des restrictions. Ces fonctionnalités ne sont toutefois pas obligatoires pour les agents étant donné que l'affectation des appels est réalisée automatiquement par le centre d'appels. L'affectation est fonction des règles définies et de la disposition des agents.

- Fonctionnalités verrouillées

Dès qu'un abonné du système de communication est configuré comme Agent, les fonctionnalités suivantes ne sont plus disponibles.

- Deuxième appel
- Avertissement
- Entrée en tiers dans une communication d'agent (exception : agents disposant du niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur)
- Appel de groupe
- Ne pas déranger (pour agents connectés)

- Fonctionnalités avec conséquences sur le routage de l'appel

Les fonctionnalités suivantes peuvent modifier l'acheminement des appels dans le centre d'appels ; elles ne doivent donc pas être exécutées par les agents.

- Renvoi d'appel

Si l'agent inscrit dans la file active un renvoi d'appel, il quitte la file.

Le renvoi d'appel est désactivé dès que l'agent s'inscrit dans une file d'attente.

- Ne pas déranger

Si un agent connecté active Ne pas déranger à l'aide d'un client UC Suite, il se produit une déconnexion.

Ne pas déranger est désactivé dès que l'agent entre dans une file d'attente.

- Relocate

Le déménagement d'un téléphone (relocate) modifie l'affectation logique des numéros de téléphone. La nouvelle affectation des numéros est transmise seulement après un restart (redémarrage) du centre d'appels.

- Groupe

Les agents ne doivent pas être membres d'un groupe (appel de groupe, groupe de recherche) ou MULAP. Cette restriction s'applique aussi en liaison avec les fonctionnalités système utilisées avec MULAP : configuration Team (groupe Team), Chef/Secrétaire (groupe Top) et Mobility Entry".

13.5 Formats des numéros d'appel

Il existe différents formats pour la fourniture des numéros d'appel.

Format	Description	Exemple
canonique	Débuté par + et contient toujours le code du pays, l'indicatif local et le reste complet du numéro d'appel. Les caractères vides et les caractères spéciaux + () / - : ; sont admissibles.	+49 (89) 7007-98765
composable	De la manière dont vous composeriez le numéro d'appel au téléphone système au bureau, toujours avec indicatif réseau.	• 321 (interne) • 0700798765 (propre réseau local) • 0089700798765 (réseau local tiers) • 0004989700798765 (étranger)

Conseil : Lorsque cela est possible, utilisez toujours les numéros d'appel au format canonique. Ainsi, le numéro d'appel est toujours complet et univoque dans toutes les situations et il est cohérent pour la mise en réseau et pour les utilisateurs mobiles.

Lors de la sélection manuelle (format au choix) d'un numéro externe, il faut toujours indiquer l'indicatif réseau. Même lorsque le numéro de destination (format sélectionnable) est entré manuellement pour le service CallMe (UC Suite) dans les clients UC, il faut indiquer l'indicatif réseau.

Lors de la sélection d'un numéro de téléphone externe au format sélectionnable, à partir d'un répertoire (ainsi que, pour certains clients UC, lors de la sélection au niveau du bureau ou au niveau du presse-papiers, le système de communication ajoute automatiquement l'indicatif réseau (faisceau 1). L'indicatif réseau est aussi automatiquement complété lorsque l'on sélectionne comme numéro de destination du service CallMe (UC Suite) un numéro figurant dans ses propres données personnelles (**Numéro mobile**, **Numéro privé**, etc.).

Remarque : Lors d'un appel à l'intérieur des Etats-Unis via CS-TA en direction d'un numéro au format canonique, le numéro est converti au format sélectionnable.

Tâches associées

[Comment lancer manuellement un appel](#) à la page 31

13.6 Affichage des manques du système

OpenScape Business utilise le Digital Signal Processor (DSP) pour transcoder la charge utile du RNIS/TDM vers IP et vice versa. Les ressources DSP disponibles sont gérées dynamiquement par OpenScape Business. La quantité de canaux DSP requis dépend des lignes et équipements connectés d'une part et du trafic d'appel d'autre part.

Ressources de canaux DSP

Dans le cas où le centre de contacts OpenScape est dans l'impossibilité de transférer un appel à un agent en raison d'une ressource DSP manquante, à trois reprises, le message d'alarme suivant s'affiche dans une fenêtre contextuelle sur le bureau de l'agent :

Impossible de traiter l'appel actuellement en raison des ressources système limitées. Veuillez contacter votre support technique. ►

Si ce message apparaît, l'agent est temporairement disqualifié pour cet appel particulier. Les autres appels seront envoyés à l'agent comme d'habitude. L'appel qui n'a pas pu être livré est envoyé à d'autres agents disponibles dans la file d'attente. Si l'appel est envoyé à tous les agents sans succès, il est envoyé de nouveau au premier agent. La fenêtre contextuelle est automatiquement fermée sur le bureau de l'agent dès que l'appel a été remis avec succès à un autre agent. La pénurie de canaux DSP peut être corrigée soit en branchant un module DSP supplémentaire à la carte mère OpenScape Business (modèles X uniquement), soit en évitant le transcodage TDM / IP. Cela peut être réalisé en remplaçant les téléphones TDM des agents par des téléphones IP.

Index

Caractères spéciaux

État de présence
modification de l'état d'un abonné [75](#)

A

Activer ou désactiver une touche de raccourci [59](#), [87](#)
Administrateur [89](#)
Affectation de l'agent [45](#)
modifier [50](#)
Affectation des agents
adapter l'affichage à la liste [48](#)
Affectation des agents:adapter l'affichage des files d'attente [83](#)
Agent [89](#)
affecter à une file d'attente [49](#)
changement de l'état par un superviseur/administrateur [52](#)
déplacer vers une autre file d'attente [51](#)
enregistrement dans une file d'attente par le superviseur/l'administrateur [52](#)
suppression dans une file d'attente par le superviseur/l'administrateur [52](#)
supprimer dans une file d'attente [52](#)
Alarme [58](#)
Annuaire externe [60](#)
Appel
changer la position en file d'attente [53](#), [57](#)
écoute en tiers [53](#), [56](#)
enregistrer (en tant qu'agent) [28](#), [29](#)
enregistrer (en tant que Superviseur/Administrateur) [52](#), [53](#)
entrée en tiers [53](#), [56](#)
mettre en garde [30](#)
répondre [20](#)
terminer [21](#)
transférer à l'abonné [30](#), [34](#), [34](#)
transférer à l'agent [33](#)
transférer dans la file d'attente [30](#), [33](#)
Appel:reprendre de l'agent [35](#), [35](#)
Appel:transférer à l'abonné [30](#), [34](#), [34](#)
Assistance du superviseur/de l'administrateur [29](#), [53](#)
demander [29](#)
répondre à une demande [57](#)

B

Boutons P.O. [65](#)
affecter l'abonné [66](#)
afficher [65](#)
ajouter un onglet [67](#)
modifier l'ordre des onglets [67](#)
occuper automatiquement [65](#)

supprimer le participant [66](#)
supprimer un onglet [67](#)
trier [65](#)
Break [39](#)

C

Centre de contacts
utilisation de téléphones DECT [92](#)
Comportement de l'affichage [78](#)
Configuration [78](#)
contact [61](#)
Conventions de présentation des informations [7](#)

D

Détails de contact relatifs à un appelant
ajouter [20](#)
détails de la file d'attente
affichage [43](#)
détails file d'attente [40](#)
Détails sur le contact relatifs à l'appelant [19](#)
Durée du post-traitement [27](#)
prolonger [27](#)
quitter [27](#)

E

E-mail
accepter [24](#)
enregistrer sous la forme d'un fichier EML [55](#)
envoyer par e-mail [56](#)
répondre [24](#)
réserver pour une nouvelle présentation [25](#)
terminer [24](#)
Ecoute en tiers [53](#), [56](#)
Enregistrement [29](#), [53](#)
d'un appel, envoyer par e-mail [54](#)
écouter un appel à partir de la liste des appelants [39](#)
Enregistrer
appel, sous forme de fichier WAV [54](#)
Entrée en tiers [53](#), [56](#)
Etat Présence [74](#)
utilisateur, modifier [76](#)

F

Fax
accepter [24](#)
envoyer par e-mail [55](#)
répondre [24](#)
réserver pour une nouvelle présentation [25](#)
sauvegarder [55](#)
terminer [24](#)

Fenêtre surgissante
 définir la position [86](#)
 pour les appels [20](#)
 pour les e-mails [23](#)
 pour les fax [23](#)

Fenêtres surgissantes [79](#)
 configurer [84](#)

File d'attente [17](#)
 adapter l'affichage [83](#)
 affecter un agent [49](#)
 connexion [16](#), [17](#)
 déconnexion [17](#)
 déplacer un agent [51](#)
 modifier la position d'un appel [53](#), [57](#)
 surveiller [57](#)

Fonctions d'appel [30](#)

Fonctions de l'agent [17](#)
 niveau d'autorisation de l'agent) [17](#)
 niveaux d'autorisation Superviseur/Administrateur [45](#)

Format canonique de numéro d'appel [93](#)

Format des numéros d'appel [93](#)

Format sélectionnable de numéro d'appel [93](#)

H

Historique d'un e-mail [37](#)

Historique de l'e-mail
 afficher, pour l'expéditeur actuel [25](#)
 afficher, pour un expéditeur figurant dans la liste des appelants [38](#)

Historique des appels [36](#)
 afficher à partir de la liste des appelants [38](#)
 afficher de l'appelant actuel [21](#)

Historique du fax [37](#)
 afficher pour l'expéditeur actuel [25](#)
 afficher, pour un expéditeur figurant dans la liste des appelants [38](#)

Hotkey [80](#)

I

Informations relatives à l'appelant
 ajouter [21](#)
 effacer [59](#)
 modifier [21](#)

Informations statistiques [17](#)

Informations sur l'appelant [19](#)

Interface utilisateur
 changer l'habillage [82](#)
 éléments [8](#)
 modifier la couleur [82](#)
 sélectionner la langue [16](#), [81](#)

L

Liste des affectations d'agent [46](#), [48](#)

Liste des appelants [35](#)
 afficher [37](#)

Liste des appels au centre d'appels [18](#)

M

Message d'alarme [58](#)

Message instantané [64](#)

Message instantané
 envoyer [64](#)

Messagerie instantanée [64](#)

Méthode de transfert [30](#)
 configurer [32](#)

Mise à jour automatique [15](#)
 effectuer [15](#)

Modèles de rapport [68](#)

Modifier un e-mail [22](#)

Modifier un fax [22](#)

Mot de passe
 changer [81](#)

myAgent [8](#)
 démarrer [13](#)
 désinstaller [14](#)
 installation en cours [12](#)

N

Niveau d'autorisation [89](#), [89](#)

Niveau de service [44](#)
 afficher [44](#)

P

panneau mural [40](#)
 affichage [43](#)

Panneau mural visuel [40](#)

Pause
 lancer [39](#)
 quitter [40](#)

Post-traitement pour appel [19](#)
 indiquer le motif [21](#)

Post-traitement pour e-mail [22](#)
 indiquer le motif [26](#)

Post-traitement pour fax [22](#)
 indiquer le motif [25](#)

Premiers pas [16](#)

Protection des données [68](#)

R

Rappel d'agent [27](#)
 exécuter un rappel [28](#)
 planifier de nouveau un rappel [28](#)
 terminer un rappel [28](#)

Rapport [68](#)
 établir [73](#)

Rechercher [61](#)

Remarques sur l'utilisation simultanée de myAgent et des clients UC Suite [90](#)

répertoire [60](#)

rechercher [62](#)

Répertoire

trier [63](#)

Répertoire externe hors ligne (LDAP) [61](#)

répertoire interne [60](#)

Répertoire LDAP [61](#)

Restrictions des fonctionnalités système [93](#)

S

Situation de l'agent [46](#)

Superviseur [89](#)

Surveillance des appels [53](#)

T

Temps moyens [44](#)

afficher [44](#)

Touche de fonction [80](#)

Touche de raccourci

configurer [87](#)

réinitialiser [88](#)

Touche du bloc numérique [80](#)

Traitement d'appel [19](#)

W

WBM [80](#)

démarrer [88](#)