

# Bandeau Agent

### Découpage fonctionnel

- 1 Statut agent & numéro de téléphone
- 2 Déblocage dans le cas d'un appel transféré via le poste téléphonique et non le bandeau
- 3 Annulation de temporisation
- 4 Liste de qualification post appel
- 5 Vision sur les files d'attente entrantes et sortantes et affectation file/agent.
- 6 Menu Click to Dial pour appels sortants et choix du numéro à présenter
- 7 Déclenchement des enregistrements
- 8 Déconnexion du bandeau (fin de session)
- 9 Pause (mise en retrait)
- 10 Configuration de l'agent (dans l'espace de travail)
- 11 Liste des agents (si activé) ou historique des appels

The screenshot shows the Agent Dashboard interface with the following numbered callouts:

- 1: Agent status and phone number (disponible, repos, test).
- 2: Call transfer options (Appel transféré, Annuler la temporisation).
- 3: Call timer controls (Qualifier, Annuler la temporisation).
- 4: Post-call qualification list (Technique, New\_Ticket, CallBack\_ES).
- 5: Call queues and agent assignment (Entrant, Patients, Sortant, Rappels).
- 6: Click to Dial menu (APPEL SORTANT, Numéro du contact, Appeler).
- 7: Recording controls (Enregistrement, Enregistrer la communication).
- 8: Session management (Session, déconnexion, Se déclarer indisponible).
- 9: Agent list/historical calls (Liste agents - Historique, Agents, Historique).
- 10: Agent configuration (Numéro du contact, Appeler).
- 11: Agent list/historical calls (Liste agents - Historique).
- 12: Outgoing call engine and contact list (Moteur d'appels sortants, Mode d'appel, Aperçu, Liste de contacts).
- 13: Active tab selector (Statistiques, Annuler).
- 14: Work area (Session (depuis dernière connexion), Aujourd'hui, Vie).
- 15: Multilines (LIGNES, Numéro du contact, Appeler, Détacher).

- 12 Moteur d'appels sortants et liste de contacts
- 13 Sélecteur d'onglet actif dans l'espace de travail
- 14 Espace de travail
- 15 Multilignes

**Note:** Certains modules sont optionnels, il est possible que votre bandeau ne dispose pas de l'ensemble des éléments présentés ici.

# Bandeau Agent

## F. A. Q.

---



### Mon numéro n'est pas le bon

Je me rapproche de mon superviseur, ou je le change via la configuration  si je dispose des autorisations (10 chiffres, sans espace ni ponctuation).



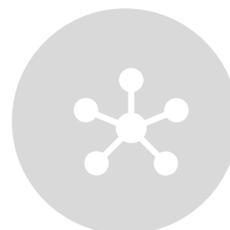
### Mon bandeau reste bloqué

Je vérifie ma connexion internet. Si je viens de transférer un appel via mon poste téléphonique, j'appuie sur le bouton .



### Je n'arrive pas à me connecter

Je vérifie mon accès Internet et l'adresse de connexion ([contact-experience.com](https://contact-experience.com))  
Dans le cas d'identifiants incorrects, je me rapproche de mon superviseur.



### J'entend mal les appelants

La solution Contact Experience n'influe pas sur la qualité des appels. J'informe mon superviseur qui doit alors se rapprocher du fournisseur de service de téléphonie.