

# 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 components highlighted by numbered callouts:

- 1: Agent status and phone number (top left)
- 2: Call transfer options (top left)
- 3: Call timer controls (top left)
- 4: Post-call qualification list (top center)
- 5: Call queues and agent assignment (top center)
- 6: Click to Dial menu (top center)
- 7: Recording controls (top center)
- 8: Session management (top center)
- 10: Agent configuration (top right)
- 11: Agent list/historical calls (left sidebar)
- 12: Outgoing call engine and contact list (middle)
- 13: Active tab selector (middle)
- 14: Work area (middle)
- 15: Multilines (right sidebar)

- 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 <sup>10</sup> si je dispose des autorisations (10 chiffres, sans espace ni ponctuation).



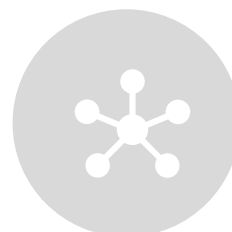
### Mon bandeau reste bloqué

Je vérifie ma connexion internet. Si je viens de transférer un appel via mon poste téléphonique, j'appuie sur le bouton <sup>2</sup>.



### 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.