

Manuel du Bandeau Agent

TABLE DES MATIERES

PRESENTATION	2
LES MODULES	3
MODULE « SESSION »	3
MODULE « GROUPEMENTS »	3
MODULE « QUALIFICATIONS »	3
MODULE « APPEL TRANSFÉRÉ »	4
MODULE « ANNULER LA TEMPORISATION »	4
MODULE « HISTORIQUE »	4
MODULE « AGENTS »	4
MODULE « MONTÉE DE FICHE »	5
MODULE « CLICK2DIAL »	5
MODULE « ANNUAIRE »	6
MODULE « MOTEUR D'APPELS SORTANTS »	6
MODULE « MULTILIGNE »	7
CONFIGURATION	8
LES ÉTATS.....	9
APPEL PRIS	9
APPEL NON PRIS	9


PRESENTATION

L'URL du bandeau agent est la suivante :

<https://contact-experience.com>

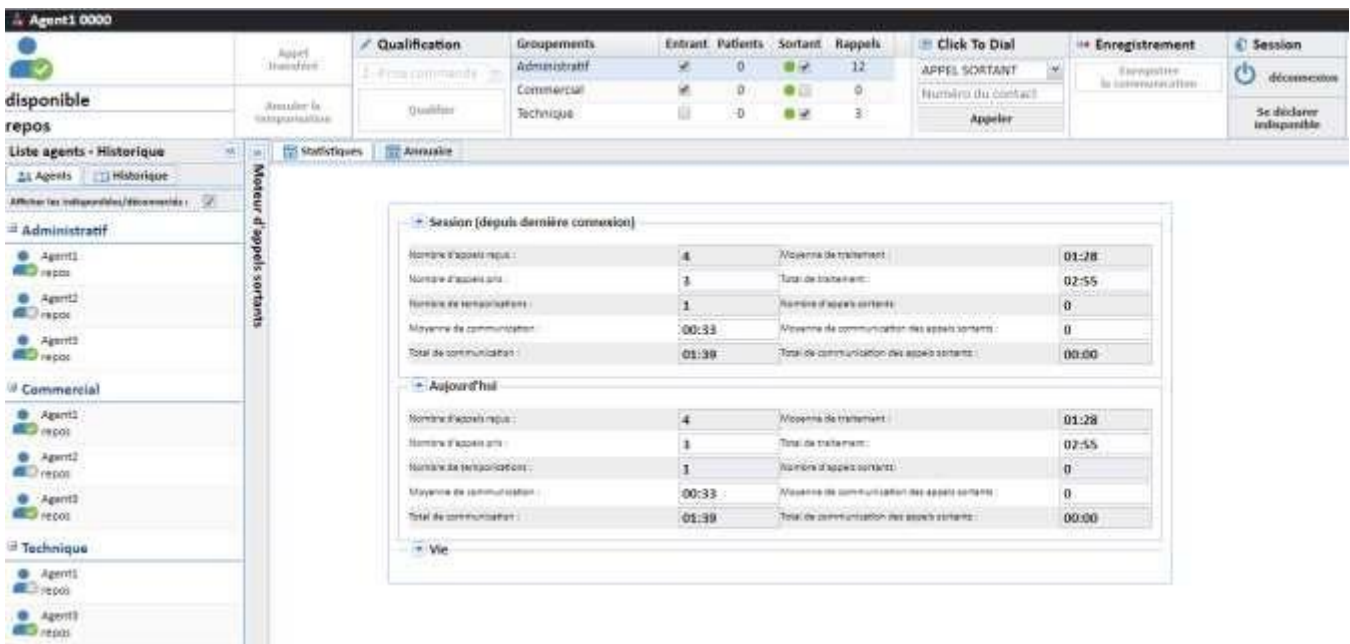
Les agents doivent être préalablement déclarés par l'administrateur via l'interface d'administration. L'administrateur affecte une liste de groupements (files d'attente des appels, liées à des compétences) aux agents. Les logins se retrouvent dans l'interface d'administration, onglet « Administration agent ».

Login Agent	
Compte	« Nom du compte »
Identifiant	« Nom de l'agent »
Mot de passe	« Mot de passe de l'agent »



Depuis cette interface de connexion, vous pouvez sélectionner la langue utilisée, pour cela cliqué sur les drapeaux en haut à droite de l'écran : Français, Anglais ou Espagnol.

Une fois la connexion effectuée, la fenêtre suivante s'ouvre :



The dashboard includes a top navigation bar with tabs for 'Qualification', 'Groupements', 'Entrant', 'Patients', 'Sortant', 'Rappels', 'Click To Dial', 'Enregistrement', and 'Session'. A central table displays agent statistics:

Qualification	Entrant	Patients	Sortant	Rappels
Administratif	0	12	0	0
Commercial	0	0	0	0
Technique	0	3	0	0

Below this, there are sections for 'Session (depuis dernière connexion)' and 'Aujourd'hui', each containing a table of performance metrics:

Metric	Value	Metric	Value
Nombre d'appels reçus	4	Moyenne de traitement	01:28
Nombre d'appels pris	3	Total de traitement	02:55
Nombre de tentatives	1	Nombre d'appels sortants	0
Moyenne de communication	00:33	Moyenne de communication des appels sortants	0
Total de communication	01:39	Total de communication des appels sortants	00:00

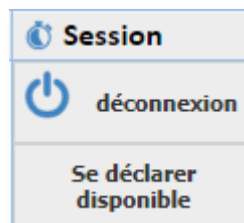
LES MODULES

Le bandeau agent est composé de plusieurs modules pouvant être activé ou désactivé en fonction du profil de l'agent.

MODULE « SESSION »

Le module de session permet de :

- se déconnecter du bandeau
- se déclarer disponible/indisponible en réception d'appels



L'état affiché change en fonction du statut :

Il est possible de se déclarer automatique disponible lors de la connexion et indisponible lors de la déconnexion dans les paramètres bandeau (icone de clé en haut à droite de l'interface).



MODULE « GROUPEMENTS »

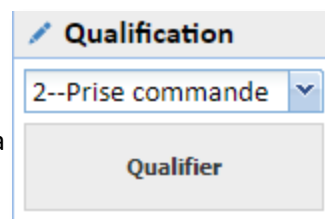
Groupements	Entrant	Patients	Sortant	Rappels
Administratif	<input checked="" type="checkbox"/>	0	<input checked="" type="checkbox"/>	12
Commercial	<input checked="" type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	0
Technique	<input type="checkbox"/>	0	<input checked="" type="checkbox"/>	3

Ce module permet de voir dans les colonnes :

- **Groupements** : à quelles files d'attente l'agent est connecté
- **Entrant** : si l'agent est connecté à la file d'attente sur les appels entrants
- **Patients** : le nombre d'appel en attente
- **Sortant** : si l'agent est connecté à la file d'attente sur les appels sortants (pour les rappels ou les campagnes d'appels)
- **Rappels** : le nombre de personnes à rappeler

MODULE « QUALIFICATIONS »

Il permettra en fin d'appel de le qualifier, c'est-à-dire de choisir le motif de l'appel, au travers d'un menu déroulant avec des statuts préconfiguré par l'administrateur et ce pour chaque groupement. A noter que par défaut, tant que la qualification n'a pas été effectuée, aucun nouvel appel ne sera assigné à l'agent, il est possible de configurer une qualification automatique après 'n' secondes.

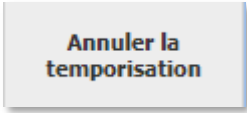


MODULE « APPEL TRANSFÉRÉ »

Il permet, si un appel a été transféré directement depuis le poste téléphonique, de l'indiquer à la solution et rend à nouveau l'agent disponible.

MODULE « ANNULER LA TEMPORISATION »

La « temporisation » est une durée pendant laquelle on ne transmet plus d'appels à un agent suite à un appel non décroché. Ce bouton permet d'annuler la temporisation et de rendre l'agent à nouveau éligible à la prise d'appels.



Annuler la temporisation

MODULE « HISTORIQUE »

Cet onglet, situé à gauche du bandeau agent, affiche l'historique des appels pris/émis sur une période (Aujourd'hui, Hier, Semaine dernière, etc.)



Liste agents - Historique		
Agents	Historique	
Aujourd'hui		
←	0632	29/10/2019 17:18
→	0632	29/10/2019 17:17
→	0632	29/10/2019 17:10

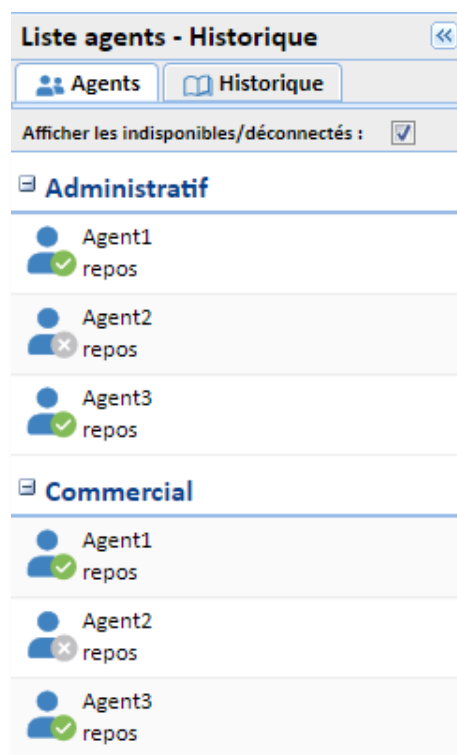
MODULE « AGENTS »

L'onglet « Agents » permet d'obtenir une vision sur les agents présents au sein du ou des mêmes groupements que l'agent connecté.

Sont affichés les états :

- Disponible/indisponible
- Repos/en communication

L'option « Afficher les indisponibles/déconnectés » permet d'afficher les agents indisponibles (Rouge) ou déconnectés.



Liste agents - Historique	
Agents	Historique
Afficher les indisponibles/déconnectés : <input checked="" type="checkbox"/>	
Administratif	
Agent1	repos
Agent2	repos
Agent3	repos
Commercial	
Agent1	repos
Agent2	repos
Agent3	repos

MODULE « MONTÉE DE FICHE »

Le bandeau agent permet la configuration d'une montée de fiche sur la réception ou l'émission d'appels. Si l'appelant est connu de la base de contacts, alors ses informations monteront à l'écran de l'agent. La fiche par défaut est celle ci-dessous :

The image shows two stacked forms. The top form, titled 'Contact', has sections for 'Contact', 'Téléphone', and 'Informations'. The 'Contact' section includes fields for 'Nom' (DUPONT), 'Prénom' (Jean), 'Société' (Oscorp), and 'Mail' (jd@Oscorp.com). The 'Téléphone' section includes 'Num. bureau' (0290000000), 'Mobile' (0600000000), 'Num. domicile' (Num. domicile), and 'Num. autre' (Num. autre). The 'Informations' section includes 'Catégorie' (Catégorie), 'Données d'Appel' (Données d'Appel), 'Adresse' (Adresse), and 'Description' (Description). The bottom form, titled 'Information appel entrant', includes fields for 'Appelant' (0600000000), 'Heure d'appel' (05 Sep 2019 17:41:12), 'Groupement' (Administratif), 'Attente en file' (0 Secondes), 'Parcours client' (SDA: 0185, 1: Administratif).

URL à configurer dans le groupement pour avoir la montée de fiche basée sur l'annuaire de la solution :

fiche_annuaire/fiche.php

La solution permet l'intégration via WebServices de CRM Web pour avoir les remontées de fiches de vos outils métiers.

MODULE « CLICK2DIAL »

Le module de Click2Dial permet d'effectuer des appels sortant via le bandeau agent.

Un menu déroulant permet de choisir le groupement via lequel l'appel sortant est émis et il vous est possible de modifier le numéro affiché en fonction du groupement utilisé.

The image shows a 'Click To Dial' interface with a dropdown menu set to 'APPEL SORTANT', a text input field containing '0123456789', and a button labeled 'Appeler'.

Renseignez le champ « Numéro du contact » avec le numéro que vous souhaitez joindre.

Puis un clic sur le bouton « Appeler » générera un appel sur le poste de l'agent, qui une fois décroché sera mis en relation avec le numéro renseigné.

MODULE « ANNUAIRE »

Cet onglet permet d'afficher un annuaire téléphonique. Les contacts peuvent être importés par l'administrateur au format « CSV », ou créés par l'agent.

Il existe 2 types de contacts :

- **Public** : commun à tous les agents du compte
- **Privé** : spécifique à un agent

Annuaire						
Ajouter un contact		Rechercher...		Editer		Supprimer
Catégorie	Nom	Num. bureau	Mobile	Mail	Société	
	LEVASSEUR	0123				
	PINNEAU	0456				
	MARTIN	0234				
	DUPONT	0345				

Cet annuaire permet :

- De lancer un appel sortant (Click2dial) en cliquant directement sur le numéro d'un contact (« Num. bureau » ou « Mobile »)
- Afficher les informations d'un appelant si son numéro est connu de l'annuaire

MODULE « MOTEUR D'APPELS SORTANTS »

Le moteur d'appels sortants permet de générer des appels à partir d'une liste de numéros préchargés.

Le moteur d'appels sortants est utilisé pour deux fonctionnalités :

1. La campagne d'appels sortants
2. Le rappel sur appels non pris

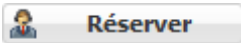
3 modes d'appel sont disponibles :

- **Manuel** : L'agent doit cliquer sur un contact, puis sur « Appeler » pour lancer l'appel
- **Prévisualisation** : Les contacts sont proposés automatiquement dans l'ordre chronologique, puis l'agent clique sur le bouton « Appeler » pour générer l'appel
- **Automatique** : Les contacts sont proposés automatiquement dans l'ordre de la liste, puis l'appel est également généré automatiquement

Moteur d'appels sortants			
Mode d'appel		Aperçu	
<input type="radio"/> Automatique	<input type="radio"/> Prévisualisation	0223	Appeler
<input checked="" type="radio"/> Manuel		Administratif	Réserver
			Modifier rappel
Liste de contacts			
Contact	Groupements	Statut	Date rappel
0223 Abandon	Administratif		09/11/2016 11:19
0635 Abandon	Administratif		14/03/2017 16:42
0624 Abandon	Administratif		06/04/2017 10:15

Les appels non aboutis sont recyclés pour être rappelés plus tard, 4 cas de recyclages :

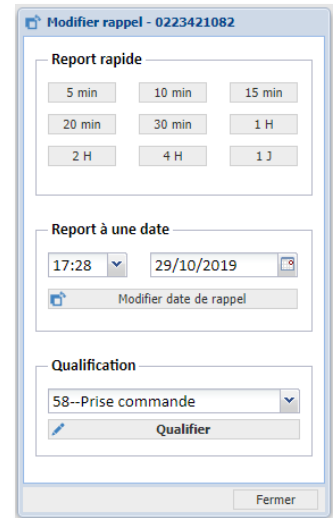
- Sur occupation
- Sur non-réponse
- Sur boîte vocale
- Sur abandon de l'agent



Permet de verrouiller un agent pour l'appel de ce contact.

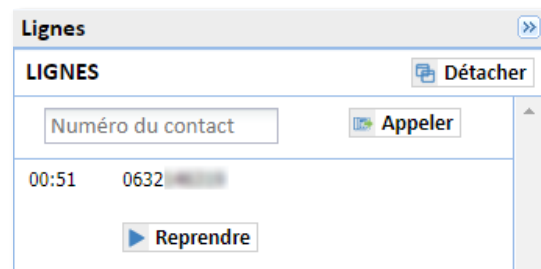
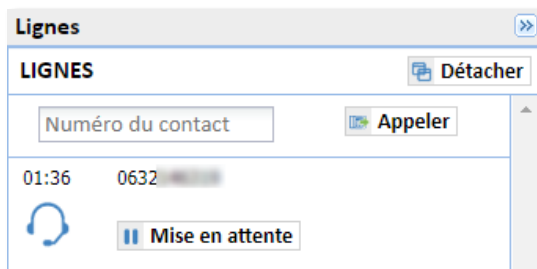


Modifier rappel donne accès à des options supplémentaires pour modifier la date et l'heure d'appel.



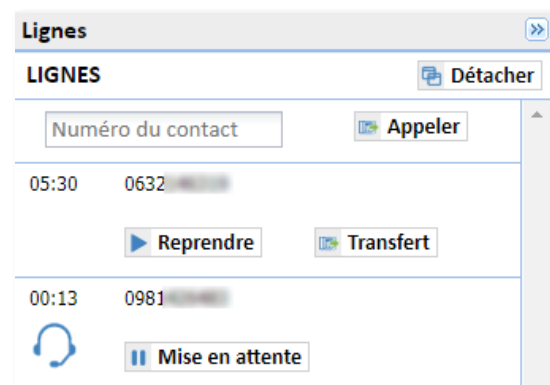
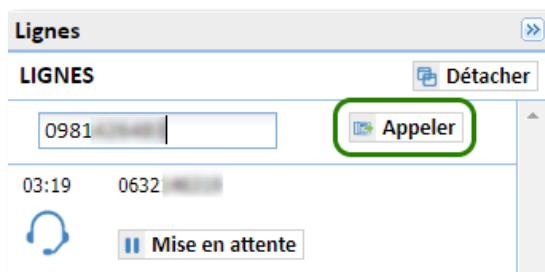
MODULE « MULTILIGNE »

L'onglet multiligne permet la gestion des transferts d'appel et la mise en attente des appels, au travers du bandeau agent.



Le transfert d'appel est réalisé en deux étapes :

1. Durant un appel et lorsque l'agent souhaite effectuer un transfert, il utilise l'onglet pour la composition du numéro de téléphone cible du transfert
2. Dès lors que celle-ci a décroché, il est alors possible d'effectuer des va et vient entre les deux appels via les boutons reprendre / mise en attente, ou de compléter le transfert via le bouton du même nom



CONFIGURATION

L'icône de clé à molette en haut à droite permet de modifier la configuration du bandeau :

- **Numéro du poste** : Définit le numéro de téléphone qui va être utilisé pour joindre l'agent. Ce dernier peut, en fonction de la configuration de l'administration, avoir ou non la possibilité de le modifier
- **Free-seating** : Si coché, lie l'utilisation du bandeau agent avec le poste informatique et le numéro de téléphone utilisé. Un second agent se connectant sur le même PC disposera ici par défaut du même numéro de téléphone

Numéro du poste téléphonique: 0290

Free-seating:
(Le numéro sera lié au poste informatique)

Nombre maximum de fiches ouvertes: 1

Se déclarer indisponible sur déconnexion:

Se déclarer disponible sur connexion:

Désactiver la confirmation de fermeture:





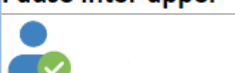
Pop-up de qualification:

Valider Annuler





- **Nombre maximum de fiches** : Définit le nombre maximum d'onglets ouverts, les plus anciennes seront fermées automatiquement
- **Indisponible sur déconnexion** : Si coché, le bouton déconnexion passe l'agent en état indisponible
- **Disponible sur connexion** : Si coché, rend l'agent disponible au login
- **Désactiver confirmation** : Permet de supprimer la fenêtre de confirmation de déconnexion
- **Pop-up de qualification** : Permet de faire monter le module de qualification devant toutes les fenêtres en mode « pop-up »

LES ÉTATS

APPEL PRIS

Sonnerie	L'icône suivante s'affiche lors de la distribution d'un appel, lorsque le poste téléphonique de l'agent est en train de sonner	 00:53 00:08 disponible en communication
Communication	Une fois l'appel décroché, l'affichage est alors	 00:31 00:32 disponible en communication
Qualification (optionnelle)	Dans le cas où la qualification est activée, une fois l'appel raccroché l'affichage sera alors	 00:31 02:59 disponible qualification
Pause inter-appel	Sans qualification d'appel, ou une fois cette dernière renseignée, l'agent est en pause inter appel (configurable dans l'administration)	 00:53 00:04 disponible Pause inter-appel
Prêt pour l'appel suivant	Une fois le délai écoulé, l'agent est alors à nouveau disponible	 disponible repos

APPEL NON PRIS

Sonnerie	Affichage lorsque l'appel sonne sur le poste	 00:53 00:08 disponible en communication
Temporisation	Une fois le temps de sonnerie configuré écoulé, l'agent passe en temporisation	 00:31 02:59 disponible qualification
Pause inter- appel	Sans qualification d'appel, ou une fois cette dernière renseignée, l'agent est en pause inter appel (configurable dans l'administration)	 00:53 00:04 disponible Pause inter-appel
Prêt pour l'appel suivant	A l'issue de ce délai l'agent est alors à nouveau disponible	 disponible repos