

myAgent

Mode d'emploi

A31003-P3010-U106-16-7719

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 GmbH & Co. KG 03/2014
Hofmannstr. 51, 81379 München/Allemagne

Tous droits réservés.

Référence: A31003-P3010-U106-16-7719

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 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 Comment installer myAgent	12
3.2 Comment démarrer myAgent	13
3.3 Comment désinstaller myAgent	14
3.4 Mise à jour automatique	15
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	21
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	22
5.3.7 Comment indiquer le motif de post-traitement	22
5.3.8 Comment rendre de nouveau disponible aux appels après un appel manqué	23
5.4 Modifier un fax et un e-mail	23
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	25
5.4.4 Comment répondre à un e-mail	25
5.4.5 Comment terminer un fax	25
5.4.6 Comment terminer e-mail	25
5.4.7 Comment réserver un fax pour une nouvelle présentation	25
5.4.8 Comment réserver l'e-mail pour une nouvelle présentation	26
5.4.9 Comment afficher l'historique de l'expéditeur de fax actuel	26
5.4.10 Comment afficher l'historique de l'expéditeur d'e-mail actuel	26
5.4.11 Comment indiquer un motif de post-traitement pour un fax	26
5.4.12 Comment indiquer un motif de post-traitement pour un e-mail	27
5.5 Durée du post-traitement	27
5.5.1 Comment prolonger la durée de post-traitement	28
5.5.2 Comment quitter le mode Post-traitement	28

Sommaire

5.6	Rappel d'agent	28
5.6.1	Comment exécuter un rappel.	29
5.6.2	Comment terminer un rappel.	29
5.6.3	Comment planifier de nouveau un rappel	29
5.7	Enregistrement des appels, assistance	29
5.7.1	Comment enregistrer un appel en tant qu'agent de niveau d'autorisation Agent	30
5.7.2	Comment demander l'assistance d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur	31
5.8	Fonctions d'appel	31
5.8.1	Comment lancer manuellement un appel	32
5.8.2	Comment appeler à partir de la liste des appelants.	33
5.8.3	Comment appeler à partir du répertoire interne.	33
5.8.4	Comment appeler avec les boutons P.O.	33
5.8.5	Comment mettre en garde un appel	34
5.8.6	Comment configurer la méthode de transfert	34
5.8.7	Comment transférer un appel à un agent	35
5.8.8	Comment transférer un appel à une file d'attente	35
5.8.9	Comment transférer l'appel à un abonné.	36
5.8.10	Comment transférer l'appel à l'aide d'un bouton P.O.	36
5.8.11	Comment reprendre un appel	37
5.8.12	Comment prendre un appel à l'aide du bouton P.O.	37
5.9	Liste des appelants	37
5.9.1	Comment afficher la liste des appelants	39
5.9.2	Comment afficher l'historique d'un appelant à partir de la liste des appelants	40
5.9.3	Comment afficher l'historique de l'expéditeur de fax à parti de la liste des appelants	40
5.9.4	Comment afficher l'historique de l'expéditeur d'e-mail à partir de la liste des appelants	41
5.9.5	Comment écouter l'enregistrement d'un appel à partir de la liste des appelants.	41
5.10	Pause	42
5.10.1	Comment lancer une pause.	42
5.10.2	Comment quitter la pause	42
5.11	Affichage des détails file d'attente.	42
5.11.1	Comment afficher les détails de la file d'attente (affichage mural)	43
5.12	Niveau de service	43
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	48
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	56
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	Comment entrer en tiers dans un appel	57
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	58
6.3.1	Comment activer ou désactiver le placement automatique de myAgent au premier plan lors d'une alarme	59
6.3.2	Comment activer ou désactiver la tonalité d'alarme	59
6.4	Autres fonctions	60
6.4.1	Comment effacer des informations sur l'appelant	60
7	Répertoires	61
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.	66
9.4	Comment affecter un abonné à un bouton P.O.	66
9.5	Comment supprimer les abonnés sur les boutons P.O.	67
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	69
10.1	Comment établir un rapport	73
11	Etat Présence	75
11.1	Comment modifier l'état Présence Bureau d'un utilisateur	76
11.2	Comment modifier l'état Présence d'un abonné sur Bureau	77
12	Configuration	79
12.1	Comment changer le mot de passe	81
12.2	Comment changer la langue de l'interface utilisateur	82
12.3	Comment modifier la couleur de l'interface utilisateur	82
12.4	Comment définir un numéro supplémentaire	83
12.5	Comment définir votre adresse e-mail	83
12.6	Comment définir votre ID XMPP	83
12.7	Comment présenter sa propre photo	84
12.8	Comment supprimer ma photo	84
12.9	Comment adapter les files d'attente	85
12.10	Comment configurer les fenêtres surgissantes	85
12.11	Comment activer ou désactiver l'affichage de la fenêtre surgissante à la réception d'un appel	86
12.12	Comment activer ou désactiver la réduction de myAgent à la fin d'un appel	87
12.13	Comment activer ou désactiver l'affichage de la fenêtre principale myAgent après la fin d'un appel	87
12.14	Comment définir la position de la fenêtre surgissante pour un appel manqué	88
12.15	Comment activer ou désactiver la numérotation par saisie d'un nom	88
12.16	Comment activer ou désactiver une touche de raccourci	89
12.17	Comment configurer la touche de raccourci pour une application	89
12.18	Comment réinitialiser les touches de raccourci pour une application	90
12.19	Comment démarrer WBM	90

Sommaire

13 Annexe	91
13.1 Fonctions soumises à autorisation pour les agents	91
13.2 Remarques sur l'utilisation simultanée de myAgent et des clients UC Suite	92
13.3 Remarques sur l'utilisation des téléphones DECT	93
13.4 Restrictions lors de l'utilisation de fonctionnalités système	94
13.5 Formats des numéros d'appel.	95
Index	97

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 les cas d'utilisation de manière pratique, en fonction de la tâche – "Comment" – et suppose une connaissance préalable des conceptions correspondantes.	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 de type Courier	Commande introuvable.
Entrée	Police de type Courier	Entrer LOCAL comme nom de fichier
Raccourci clavier	Police de type Courier	<Ctrl>+<Alt>+<Echap>

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 :

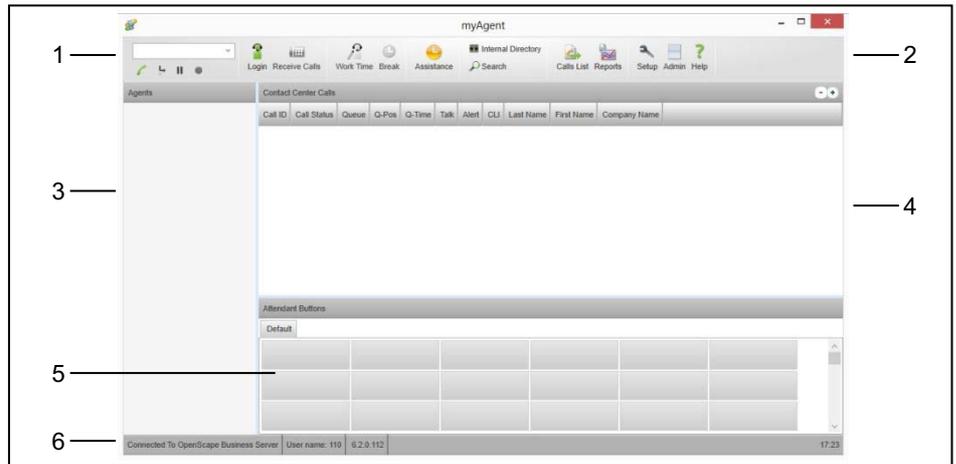
- Modifier
 - Appeler
 - Envoyer des fax
 - E-mails
- Fonction de rappel pour les agents
- Affichage et modification de l'état de l'agent
- Affichage et modification de l'état Présence des abonnées internes du système de communication
- Représentation des files d'attente en temps réel
- Enregistrement des appels, si activé dans le système de communication
- Demande d'assistance par
 - Ecoute des appels (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 recherche 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](#)).

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
 - liste déroulante des numéros de téléphone. La liste déroulante comprend jusqu'à 10 numéros de téléphone déjà composés et représente un champ de saisie pour les numéros à composer et les noms à rechercher.
 - 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 :

Introduction

Eléments de l'interface utilisateur

Icône	Fonction
	<ul style="list-style-type: none"> • 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 permettant à myAgent d'afficher des informations supplémentaires à propos de certains objets de l'interface utilisateur, par exemple à propos des icônes. L'infobulle apparaît si vous maintenez le pointeur de la souris un certain temps sur l'objet correspondant.

Rubriques apparentées

- [Traitement d'appel](#)
- [Fonctions d'appel](#)
- [Boutons P.O.](#)
- [Fonctions d'appel](#)
- [Boutons P.O.](#)

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.

AVIS: 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 Comment installer myAgent

Conditions préalables

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

INFO: 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) Cliquez sur **Next** (suivant).
- 4) Sélectionnez le répertoire d'installation et cliquez sur **Suivant**.
- 5) Activez l'option **Custom** (personnaliser) et cliquez sur **Next** (suivant).
- 6) Sélectionnez la fonctionnalité **myPortal** pour l'installation puis cliquez sur **Next** (Suivant).
- 7) Conformez-vous aux autres instructions du programme d'installation.

Rubriques apparentées

- [Comment démarrer myAgent](#)
- [Comment désinstaller myAgent](#)

3.2 Comment démarrer myAgent

Conditions préalables

- myAgent est installé sur votre PC.
- Vous êtes configuré comme agent dans le système de communication.

Etape 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.

AVIS: 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**.

AVIS: 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**.

INFO: 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, myPortal 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.

Rubriques apparentées

- [Comment installer myAgent](#)
- [Comment s'enregistrer dans une file d'attente](#)

3.3 Comment désinstaller myAgent

Etape par étape

- 1) Fermez myAgent.

INFO: 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 autres instructions du programme de désinstallation.
Lorsque un message invitant à effacer les fichiers utilisés en commun s'affiche, cliquez sur **No to all** (Non à tous).

Rubriques apparentées

- [Comment installer myAgent](#)

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](#).

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**.

INFO: 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

Etape 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**.

Rubriques apparentées

- [Comment démarrer myAgent](#)

5.1.2 Comment effectuer une déconnexion de la file d'attente

Etape 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.

INFO: 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

- **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.). Vous réalisez cette affectation à la fin de la communication (pendant le 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 discrimination 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

Rubriques apparentées

- [Éléments de l'interface utilisateur](#)
- [Fonctions d'appel](#)

5.3.1 Comment répondre à un appel

Etape 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

Etape 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

Etape par étape

- 1) Dans la fenêtre surgissante de l'appel entrant myAgent **Informations sur l'appelant**.
- 2) Cliquez sur **Ajouter**.
- 3) Dans la liste déroulante **Type de message**, sélectionnez le type souhaité. Vous avez le choix entre : **Avertissement**, **Question** et **Informations**.
- 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

Etape 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) Dans la liste déroulante **Type de message**, sélectionnez le type souhaité. Vous avez le choix entre : **Avertissement**, **Question** et **Informations**.
- 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

Etape par étape

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

5.3.6 Comment terminer un appel

Etape 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](#).
- 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.

Etape 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

Etape 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.). Vous réalisez cette affectation durant le 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 Superviseur 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 reçus** 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 reçus** 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**
- **Répondre**
- **Répondre**
- **Historique**

5.4.1 Comment accepter un fax

Etape 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

Etape par étape

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

5.4.3 Comment répondre à un fax

Etape par étape

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

5.4.4 Comment répondre à un e-mail

Etape 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.

Etape 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.

Etape 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.

Etape 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.

Etape 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

Etape 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

Etape 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.
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**.

5.5 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

Etape par étape

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

INFO: 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

Etape 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.

Etape 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.

Etape 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](#).
- 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.

Etape 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 écoute de l'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, écoute en tiers 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.

Etape 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**.

Rubriques apparentées

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

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

Conditions préalables

- Vous avez répondu à un appel.

Etape 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 l'écoute en tiers 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**.

INFO: 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 d'un appel

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.).

Rubriques apparentées

- [Éléments de l'interface utilisateur](#)
- [Éléments de l'interface utilisateur](#)
- [Traitement d'appel](#)
- [Liste des appelants](#)

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**.

Rubriques apparentées

- [Formats des numéros d'appel](#)

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](#).

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.

Rubriques apparentées

- [Comment afficher la liste des appelants](#)

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.](#).

Etape par étape

- › Cliquez sur le bouton P.O. concerné.

Rubriques apparentées

- [Boutons P.O.](#)

5.8.5 Comment mettre en garde un appel

Etape 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

Etape 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 à un agent

Conditions préalables

- Vous avez répondu à un appel.

Etape 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**.

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.

Etape 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 **Filles 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**.

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 **Utilisateur**. 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**.

INFO: 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.](#)

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**.

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

Rubriques apparentées

- [Boutons P.O.](#)

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.](#).
- 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.

Rubriques apparentées

- [Boutons P.O.](#)

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
	Rappel
	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**
- **Temps 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**

Rubriques apparentées

- [Fonctions d'appel](#)

5.9.1 Comment afficher la liste des appelants

Etape 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 **Incomplets**.
 - 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.

Rubriques apparentées

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

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](#).

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](#).

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](#).

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](#).

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**.

Rubriques apparentées

- [Comment enregistrer un appel en tant qu'agent de niveau d'autorisation Agent](#)
- [Comment enregistrer un appel en tant qu'agent avec niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur](#)

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 file d'attente

L'**affichage mural (wallboard)** comprend un tableau avec informations statistiques sur les files d'attente, en temps réel pour la période actuelle de 24 heures. La taille de police utilisée pour l'affichage peut être réglée.

En tant qu'agent de niveau de discrimination Agent vous voyez les appels de chaque file d'attente à laquelle vous êtes attribué. En tant qu'agent de niveau de discrimination Superviseur ou Administrateur, vous voyez les appels de toutes les files d'attente ainsi que leurs valeurs globales. Les valeurs suivantes sont affichées.

- **Mise en file d'attente des appels**
Nombre des appels, fax et e-mails
- **Agents connectés**
Nombre des agents connectés

- **Appel le plus longtemps dans la file d'attente**
Durée du temps d'attente en secondes pour l'appel, le fax ou l'e-mail le plus ancien.
- **Etat en pause le plus long**
Durée écoulée, en secondes, depuis la réception du dernier appel, fax ou e-mail.
- **Appels répondus aujourd'hui**
Total des appels acceptés et des fax et e-mails reçus aujourd'hui.
- **Appels abandonnés aujourd'hui**
Total des appels et e-mails abandonnés aujourd'hui.
- **Total des appels**
Total des appels acceptés, des fax et e-mails reçus et des appels et e-mails abandonnés (sans les appels, fax et e-mails actuellement en attente).

5.11.1 Comment afficher les détails de la file d'attente (affichage mural)

Etape par étape

- 1) Cliquez dans la zone d'affichage de la fenêtre principale myAgent et sélectionnez **Affichage mural (Wallboard)**.
- 2) Si vous voulez modifier la taille des caractères, sélectionnez l'une des possibilités suivantes :
 - Si vous souhaitez agrandir la police de caractères, cliquez en haut à droite sur le symbole Plus.
 - Si vous souhaitez diminuer la police de caractères, cliquez en haut à droite sur le symbole Moins.

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

Etape 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

Etape 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 compétence détermine la répartition des appels, fax et e-mails entre les agents ; les agents disposant du niveau de compétence le plus élevé sont privilégiés 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**

Les appels, fax et e-mails qui sont au-delà de ce nombre maximum, sont adressés à un agent de débordement.

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	-
	L'agent est en communication	-

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

Icône	Etat	disponible pour les appels, fax et e-mails
	<p>Traitement après appel, fax ou e-mail</p> <p>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.</p>	-
	<p>à effectuer après un appel, fax ou e-mail</p> <p>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.</p>	-
	<p>Durée de post-traitement avec indication de la durée restante en secondes</p> <p>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.</p>	-
	<p>En pause, avec indication du moment de retour programmé</p> <p>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.</p>	-
	<p>Dépassement après pause</p> <p>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.</p>	-
	<p>Pas pour les agents disponibles de manière durable :</p> <p>Appel, Fax ou e-mail manqué</p> <p>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.</p>	-

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.

INFO: 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.

Etape 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.

Etape 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.

Rubriques apparentées

- [Comment modifier l'affectation de l'agent](#)
- [Comment déplacer un agent vers une autre file d'attente](#)
- [Comment supprimer un agent dans une file d'attente](#)

6.1.3 Comment modifier l'affectation de l'agent

Conditions préalables

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

Etape 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. Les appels, fax et e-mails qui sont au-delà de ce nombre maximum, sont adressés à un agent de débordement.
- 7) Cliquez sur **Sauvegarder**.

Rubriques apparentées

- [Comment affecter un agent à une file d'attente](#)

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**.

Etape 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**.

Rubriques apparentées

- [Comment affecter un agent à une file d'attente](#)

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.

Etape 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**.

Rubriques apparentées

- [Comment affecter un agent à une file d'attente](#)

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.

Etape 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.

Ecoute en tiers d'un appel (diffère selon le pays)

Vous pouvez écouter une communication sans que cela se remarque.

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'intrusion dans appel** ou **demande de supervision silencieuse**. 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.

Etape 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**.

Rubriques apparentées

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

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](#).

Etape 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](#).

Etape 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](#).

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](#).

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](#).

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](#).

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 Comment 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**.

INFO: 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.

Etape par étape

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

INFO: 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**.

INFO: Dans le cadre d'une demande d'assistance, vous pouvez entrer en tiers dans la communication de l'agent, écouter en tiers 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 l'écoute en tiers.

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'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 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 fonctions

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](#).

Etape 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 listes des informations, cliquez sur l'élément souhaité puis sur **Supprimer**.

7 Répertoires

Les répertoires organisent leurs contacts.

myAgent propose les répertoires suivants qui supportent les fonctions suivantes.

Icône	Répertoire	Appeler	Rechercher nom	Modifier l'état de présence	Envoyer un message instantané
	<p>Répertoire interne :</p> <p>Comprend les abonnés internes avec leur état Présence (uniquement téléphones système) et leurs numéros de téléphone supplémentaires. Lorsque un utilisateur est absent, vous voyez le moment prévu de retour dans la colonne Moment de retour, à condition que cet utilisateur vous autorise à visualiser son état Présent.</p>	X	X	X	X
–	<p>Répertoire externe :</p> <p>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.</p>	X	X	–	–
–	<p>Répertoire hors ligne externe (LDAP):</p> <p>Contient les contacts d'un répertoire d'entreprise hors ligne ; la configuration doit être effectuée dans WBM par un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.</p> <p>Le répertoire hors ligne externe n'est utilisé que lors de la recherche.</p>	X	X	–	–

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).

En raison d'une recherche plus rapide, les résultats sont tout d'abord affichés dans le répertoire interne et le répertoire externe. L'affichage des résultats dans le répertoire externe hors ligne (LDAP) intervient avec une légère temporisation.

Répertoires

Comment rechercher dans les répertoires

Détails des contacts dans le répertoire interne

En dehors de l'état Présence, la vue Liste des contacts présente les détails suivants : **Poste, De retour, Nom de famille, Prénom, Mobile, Assistant, Externe 1, Externe 2, Domicile, N° fax, Adresse 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 le titre 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" une entrée déterminée, caractère après caractère. Vous passez ainsi, en fonction des lettres, au premier nom de famille commençant par "Sen". Vous pouvez aussi utiliser cette méthode dans le résultat d'une recherche.

Reprise des contacts dans le répertoire externe

Un agent peut, dans la fenêtre surgissante d'un appel, enregistrer (intégrer dans le répertoire externe), modifier et effacer les renseignements concernant un contact : **Civilité, Prénom, Nom de famille et Société**. Dans ce cas, le numéro de téléphone de l'appelant est affecté de manière fixe à **Tél. professionnel 1**.

Rubriques apparentées

- [Etat Présence](#)

7.1 Comment rechercher dans les répertoires

Etape par étape

- 1) Dans la barre d'outils, cliquez sur **Rechercher**.
- 2) Si nécessaire, cliquez sur **Options** pour afficher les options de recherche.
- 3) Sélectionner l'une des options de recherche suivantes :
 - Si vous souhaitez rechercher un mot complet, cochez la case **Correspondance Mot complet**.
 - Si vous recherchez une partie de mot, décochez la case **Correspondance Mot complet**.
- 4) Indiquez les répertoires qui seront englobés dans la recherche en cochant ou décochant les cases suivantes : **Répertoire interne, Répertoire externe et Répertoire hors ligne externe**.

- 5) Entrez le terme à recherche dans le champ de recherche et cliquez sur **Rechercher**.

En raison d'une recherche plus rapide, les résultats sont tout d'abord affichés dans le répertoire interne et le répertoire externe. 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) Dans la barre d'outils, cliquez sur **Répertoire interne**.
- 2) Dans le répertoire interne, cliquez sur l'abonné souhaité.
- 3) Cliquez dans menu contextuel sur **Envoyer un message instantané**.
- 4) Entrez votre message instantané.
- 5) Appuyez sur la touche Retour.

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.

Rubriques apparentées

- [Eléments de l'interface utilisateur](#)
- [Eléments de l'interface utilisateur](#)
- [Comment appeler avec les boutons P.O.](#)
- [Comment transférer l'appel à l'aide d'un bouton P.O.](#)
- [Comment prendre un appel à l'aide du bouton P.O.](#)
- [Etat Présence](#)

9.1 Comment afficher les boutons P.O.

Etape 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.](#).

Etape 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**

Boutons P.O.

Comment occuper automatiquement les boutons P.O.

9.3 Comment occuper automatiquement les boutons P.O.

Etape 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**.
- 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.](#)

Etape 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.](#).

Etape 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.

Etape 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.

Etape 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.

Etape 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**.

Boutons P.O.

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

- 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 figurent dans le navigateur web au format PDF. Vous pouvez les enregistrer ou les imprimer.

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

INFO: 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.

Rapports

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

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 Temps d'attente des appelants, par intervalles de 30 secondes, par file d'attente Valeurs totales de tous les appels, fax et e-mails
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
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

Modèle de rapport	Description
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
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.

Rapports

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

Modèle de rapport	Description
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
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.
Récapitulatif pour le centre d'appels (tous les types d'appel)	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
Récapitulatif pour le centre d'appels (appels reçus)	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

Modèle de rapport	Description
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
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).

INFO: 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**.

Rapports

Comment établir un rapport

Étapes suivantes

Enregistrez ou imprimez si nécessaire le fichier PDF.

11 Etat Présence

L'état Présence informe dans le répertoire interne et sur les boutons P.O. de la disponibilité des abonnés internes (également abonnés Mobility Entry).

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 :

Etat Présence

Comment modifier l'état Présence Bureau d'un utilisateur

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

INFO: 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.

Rubriques apparentées

- [Répertoires](#)
- [Boutons P.O.](#)

11.1 Comment modifier l'état Présence Bureau d'un utilisateur

Conditions préalables

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

Etape 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 Présence correspondant.
 - 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 correspondant.
- 2) Si vous le souhaitez entrez dans le champ de saisie un texte d'information à propos de l'état 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.

Etape 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**.

Etat Présence

Comment modifier l'état Présence d'un abonné sur 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 Protocole) 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

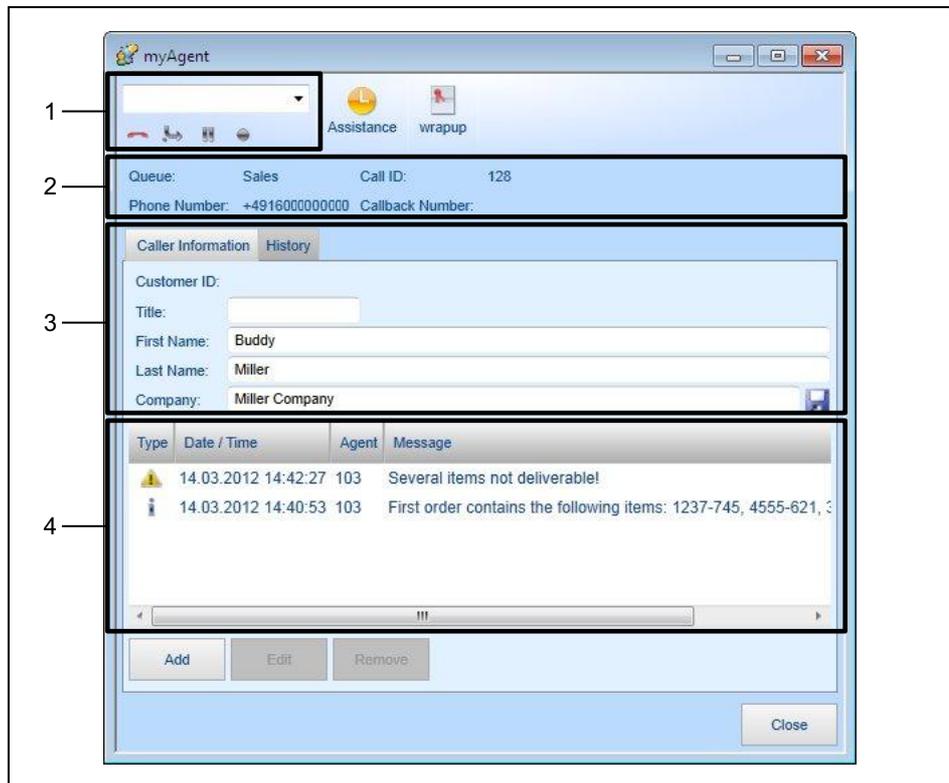
Les possibilités de réglage suivantes vous permettent d'adapter le comportement d'affichage de myAgent à vos besoins :

- 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.

Configuration

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

- **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 changer le mot de passe

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

Configuration

Comment changer la langue de l'interface utilisateur

Étape par étape

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

AVIS: 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 débloqué 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).

INFO: Le mot de passe s'applique à myAgent, myReports, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Outlook et Fax Printer ainsi qu'à l'accès téléphonique à votre 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.

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 csélectionnable 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.

Configuration

Comment présenter sa propre photo

Etape par étape

- 1) Cliquez dans la barre des symboles sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **Données personnelles > Mes détails personnels**.
- 3) Dans le champ **ID XMPP** entrez votre alias 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.

INFO: 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.

Etape 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

Etape 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**.
- 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**):

Configuration

Comment activer ou désactiver l'affichage de la fenêtre surgissante à la réception d'un appel

- 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**.
- 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 l'affichage de la fenêtre surgissante à la réception d'un appel

Etape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **Mes Préférences > Notifications**.
- 3) Sélectionnez une des possibilités suivantes pour l'activation de la fenêtre surgissante :
 - Si vous souhaitez qu'une fenêtre surgissante s'ouvre à la réception d'un appel entrant, cochez la case **Fenêtre surgissante à la réception d'un appel**.
 - Si vous souhaitez qu'aucune fenêtre surgissante ne s'ouvre à la réception d'un appel entrant, décochez la case **Fenêtre surgissante à la réception d'un appel**.
- 4) Sélectionnez l'une des possibilités suivantes pour le centrage de la saisie :
 - Si vous souhaitez que le centrage de la saisie se fasse sur la fenêtre surgissante, cochez la case **Centrage sur la fenêtre surgissante lors de l'affichage**.

- Si vous souhaitez que le centrage de la saisie ne se fasse pas sur la fenêtre surgissante, décochez la case **Centrage sur la fenêtre surgissante 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**.
- 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**.

Configuration

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

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

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

Etape 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

Etape 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

Etape 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

Etape 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**.

INFO: 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

Etape 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.

Etape 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	Superviseur	Administrateur
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 de contacts	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	Superviseur	Administrateur
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
Ecouter en tiers 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, myPortal for Mobile, myPortal to go et myPortal for OpenStage.

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 de contacts n'a pas lieu car il ne s'agit pas d'appels du centre de contacts.
- 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 de contacts n'a pas lieu car il ne s'agit pas d'appels du centre de contacts.
- 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.

Annexe

Restrictions lors de l'utilisation de fonctionnalités système

- 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.
 - Groupes
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.

Annexe

Formats 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.	<ul style="list-style-type: none">• 321 (interne)• 0700798765 (propre réseau local)• 0089700798765 (réseau local tiers)• 0004989700798765 (étranger)

INFO: Lorsque cela est possible, utilisez toujours les numéros d'appel au format canonique. Ainsi, le numéro de téléphone est complet et univoque dans toutes les situations, et cohérent y compris lors de la mise en réseau.

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.).

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

Rubriques apparentées

- [Comment lancer manuellement un appel](#)

Index

A

- Activer ou désactiver une touche de raccourci 59, 89
- Administrateur 91
- Affectation de l'agent 45
 - modifier 50
- Affectation des agents
 - adapter l'affichage à la liste 48
 - adapter l'affichage des files d'attente 85
- Affichage mural (Wallboard) 42
 - afficher 43
- Agent 91
 - affecter à une file d'attente 48
 - 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 59
- Appel
 - changer la position en file d'attente 53, 57
 - écouter en tiers 53, 56
 - enregistrer (en tant qu'agent) 30
 - enregistrer (en tant que Superviseur/Administrateur) 52, 53
 - entrée en tiers 53, 57
 - mettre en garde 32
 - répondre 20
 - reprendre de l'agent 37
 - terminer 22
 - transférer à l'abonné 32, 36
 - transférer à l'agent 35
 - transférer dans la file d'attente 32, 35
- Assistance du superviseur/de l'administrateur 30, 53
 - demander 31
 - répondre à une demande 57

B

- Boutons P.O 65
- Boutons P.O.
 - affecter l'abonné 66
 - afficher 65
 - ajouter un onglet 67
 - modifier l'ordre des onglets 67
 - occuper automatiquement 66
 - supprimer le participant 67
 - supprimer un onglet 67
 - trier 65

C

- Centre d'appels
 - utilisation de téléphones DECT 93
- Comportement de l'affichage 79
- Configuration 79
- Contact 62
- Conventions de présentation des informations 7

D

- Détails de contact relatifs à un appelant
 - ajouter 21
- Détails de file d'attente 42
 - afficher 43
- Détails sur le contact relatifs à l'appelant 19
- Durée du post-traitement 28

E

- Ecoute en tiers 53, 57
- E-mail
 - accepter 24
 - enregistrer sous la forme d'un fichier EML 56
 - envoyer par e-mail 56
 - répondre 25
 - réserver pour une nouvelle présentation 26
 - terminer 25
- Enregistrement 30, 53
 - d'un appel, envoyer par e-mail 54
 - écouter un appel à partir de la liste des appelants 41

Index

- Enregistrer
 - appel, sous forme de fichier WAV 54
- Entrée en tiers 53, 57
- Etat Présence 75
 - utilisateur, modifier 76, 77
- F
- Fax
 - accepter 24
 - envoyer par e-mail 55
 - répondre 25
 - réserver pour une nouvelle présentation 25
 - sauvegarder 55
 - terminer 25
- Fenêtre surgissante
 - définir la position 88
 - pour les e-mails 24
 - pour les fax 23
- Fenêtre surgissante pour les appels 20
- Fenêtres surgissantes 79
 - configurer 85
- File d'attente 17
 - adapter l'affichage 85
 - affecter un agent 48
 - connexion 16, 17
 - déconnexion 17
 - déplacer un agent 51
 - modifier la position d'un appel 53, 57
 - surveiller 58
- Fonctions d'appel 32
- Fonctions de l'agent 17
 - niveau d'autorisation de l'agent 17
 - niveaux d'autorisation Superviseur/Administrateur 45
- Format canonique de numéro d'appel 96
- format des numéros d'appel 96
- Format sélectionnable de numéro d'appel 96
- H
- Historique d'un e-mail 39
- Historique de l'e-mail
 - afficher, pour l'expéditeur actuel 26
 - afficher, pour un expéditeur figurant dans la liste des appelants 41
- Historique des appels 38
 - afficher à partir de la liste des appelants 40
 - afficher de l'appelant actuel 21
- Historique du fax 39
 - afficher pour l'expéditeur actuel 26
 - afficher, pour un expéditeur figurant dans la liste des appelants 40
- I
- Informations relatives à l'appelant
 - ajouter 21
 - effacer 60
 - 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, 82
- L
- Liste des affectations d'agent 46, 48
- Liste des appelants 37
 - afficher 39
- Liste des appels au centre d'appels 18
- M
- Message d'alarme 59
- Message instantané 64
 - envoyer 64
- Messagerie instantanée 64
 - envoyer un message instantané 64
- Méthode de transfert 32
 - configurer 34
- Mise à jour automatique 15
 - effectuer 15
- Mode Post-traitement
 - quitter 28
- Modèles de rapport 69
- Modifier un e-mail 23
- Modifier un fax 23
- Mot de passe
 - changer 81
- myAgent 8
 - démarrer 13
 - désinstaller 14
 - installer 12

- N
- Niveau d'autorisation 91
- Niveau de service 43
 - afficher 44
- P
- Pause 42
 - lancer 42
 - quitter 42
- Post-traitement pour appel 20
 - indiquer le motif 22
- Post-traitement pour e-mail 23
 - indiquer le motif 27
- Post-traitement pour fax 23
 - indiquer le motif 26
- Premiers pas 16
- Prolonger la durée de post-traitement 28
- Protection des données 69
- R
- Rappel d'agent 28
 - exécuter un rappel 29
 - planifier de nouveau un rappel 29
 - terminer un rappel 29
- Rapport 69
 - établir 73
- Rechercher 61
- Remarques sur l'utilisation simultanée de myAgent et des clients UC Suite 92
- Répertoire 61
 - trier 63
- Répertoire externe 61
- Répertoire externe hors ligne (LDAP) 61
- Répertoire interne 61
- Répertoire LDAP 61
- Répertoire téléphonique
 - rechercher 62
- Restrictions des fonctionnalités système 94
- S
- Situation de l'agent 46
- Superviseur 91
- Surveillance des appels 53
- T
- Temps moyens 44
 - afficher 44
- Touche de fonction 81
- Touche de raccourci 81
 - configurer 89
 - réinitialiser 90
- Touche du bloc numérique 81
- Traitement d'appel 19
- W
- WBM 81
 - démarrer 90