

TÉLÉPHONIE D'AFFAIRES

SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE



GUIDE DE L'ADMINISTRATEUR

CENTRE D'APPELS



TABLE DES MATIÈRES

Portail « Mon Téléphone » pour l'administrateur	3
Centre d'appels.....	3
Agents.....	3
Files d'attente	3
Index des fonctions.....	7

PORTAIL « MON TÉLÉPHONE » POUR L'ADMINISTRATEUR

Le portail Mon Téléphone est accessible à partir de montelephone.cloud-svcs.net.

Utilisez le nom d'utilisateur et le mot de passe vous a été assigné. Votre nom d'utilisateur est habituellement votre `pbxadmin@[votre nom de domaine]`.

CENTRE D'APPELS

Sers à configurer les agents et les files d'attente de la fonction centre d'appels.

File d'attente du centre d'appels					AGENTS
Liste des file d'attente du centre d'appel					
Nom de la file d'attente	Extension	Stratégie	Appliquer la Règle du Niveau	Description	
Support Technique	9999	longest-idle-agent	False		+ - +

AGENTS

Permet de définir les agents du centre d'appels.

STATUT

Statut par défaut de l'agent.

DÉLAIS DE NON-RÉPONSE

Période d'attente avant de réessayer de sonner le téléphone de l'agent après la dernière tentative sans réponse.

TEMPS D'ATTENTE MAXIMAL SANS RÉPONSES

Après cette période, l'agent sera considéré comme étant "en pause".

TEMPS DE ROULÉ UP

Période d'attente entre chaque appel afin permettre à l'agent d'accomplir ses tâches entre deux appels.

DÉLAIS POUR LE REJET

Période d'attente lorsque l'agent rejette un appel.

DÉLAIS D'OCCUPATION

Période d'attente lorsque l'agent est en mode ne pas déranger.

FILES D'ATTENTE

Une file d'attente peut être configurée selon plusieurs stratégies. Chaque stratégie permet de router les appels aux agents en fonction de configurations des agents (c.-à-d. score) et du temps d'attente d'un appelant.

ID DE L'ACCUEIL

Message qui est joué lorsqu'un appelant entre dans la file d'attente.

STRATÉGIE

La définition est inscrite dans les deux langues afin aider la compréhension.

Option	Description
Sonner tous / Ring All	Sonne tous les agents simultanément. Rings all agents simultaneously.
Agent loggé depuis le plus longtemps / Longest Idle Agent	Sonne l'agent qui a été le plus inactif en fonction de son niveau. Rings the agent who idles the longest depending on their tier level
Round Robin	Sonne le prochain agent disponible dans la file. Rings the next agent available in line.
Haut bas / Top Down	Sonne les agents dans ordre en commençant par la position 1. Rings agents in order starting from position 1.
Agent ayant le plus petit temps de parole / Agent With Least Talk Time	Sonne l'agent qui a eu le moins de temps d'appel. Rings the agent with least talk time.
Agent avec le moins d'appels / Agent With Fewest Calls	Sonne l'agent qui a le moins d'appels. Rings the agent with fewest calls.
Séquentiel par ordre d'agent / Sequentially By Agent Order	Sonne les agents en séquence en fonction du niveau et de la position de niveau. Rings agents in a sequence by the tier and the tiers order.
Séquentiel par ordre d'agent suivant / Sequentially By Next Agent Order	Comme la stratégie précédente, mais commence par le dernier agent qui a tenté d'être joint. Recommence au début lorsque tous les niveaux ont été essayés. Like the previous strategy but starts with the last agent tried to reach. Starts from the beginning when all level were tried.
Aléatoire / Random	Sonne les agents dans un ordre aléatoire. Rings agents in random order.

AGENTS

Liste des agents autorisés à recevoir des appels de cette file d'attente.

NIVEAU (TIER LEVEL)

Niveau de l'agent (c'est généralement son niveau d'expertise).

POSITION DU NIVEAU (TIER POSITION)

Non supporté.

MUSIQUE EN ATTENTE

Musique ou message joués lors de l'attente.

ENREGISTREMENT

Détermine si les appels seront enregistrés ou non.

SCORE BASÉ SUR LE TEMPS

QUEUE

Le temps d'attente de l'appelant est réinitialisé lorsqu'il entre dans une nouvelle file d'attente.

SYSTÈME

Le temps d'attente de l'appelant est global et ne sera pas initialisé s'il change de file d'attente.

TEMPS D'ATTENTE MAXIMAL

Temps d'attente maximum permis dans cette file d'attente. La valeur 0 ne signifie aucune limite.

TEMPS D'ATTENTE MAXIMAL SANS AGENT

Temps d'attente maximum permit lorsqu'il n'y a pas d'agent de connecté. Après cette période, la file d'attente transfert sur la destination **Action sur Timeout**.

MAX ATTENTE SANS AGENT ATTEINTE

Temps maximum après **Temps d'attente maximal Sans Agent** avant que tous les nouveaux appels soient rejetés.

ACTION SUR TIMEOUT

Action à exécuter lorsque la file d'attente a atteint la limite de temps maximum (Temps d'attente maximal).

APPLIQUER LA RÈGLE DU NIVEAU

Détermine si les règles suivantes doivent être appliquées lorsqu'un appelant avance dans les niveaux de la file d'attente.

ATTENTE, EN SECONDE, DE LA RÈGLE DU TIER

The time in seconds that a caller is required to wait before advancing to the next tier. This will be multiplied by the tier level if tier-rule-wait-multiply-level is set to True. If tier-rule-wait-multiply-level is set to false, then after tier-rule-wait-second's have passed, all tiers are open for calls in the tier-order and no advancement (in terms of waiting) to another tier is made.

RÈGLE D'ATTENTE DU NIVEAU MULTIPLIÉE PAR NIVEAU

- **Oui:** L'appelant avance d'un niveau à chaque fois qu'**Attente, en seconde, de la Règle du Tier** est épuisé.
- **Non :** Lorsqu'**Attente, en seconde, de la Règle du Tier** est épuisé, l'appelant est offert dans l'ordre à tous les Niveaux/Position de niveau.

RÈGLE DU NIVEAU PAS D'AGENT, PAS D'ATTENTE

- **Oui:** L'appelant saute les niveaux où il n'y a pas d'agent de disponible (tous les agents doivent être déconnectés).
- **Non:** L'appelant doit attendre **Attente, en seconde, de la Règle du Tier** avant de passer à un autre niveau.

ÉCARTER LES ABANDONS FAITS APRÈS

Délai autorisé pour revenir dans la file d'attente après un abandon lorsque **Récupération Permise des Abandons** est actif.

RÉCUPÉRATION PERMISE DES ABANDONS

- **Oui:** Un appelant qui a quitté la file d'attente peut revenir à sa position précédente lorsqu'il revient avant la période définie dans **Écarter les Abandons faits Après**.
- **Non:** Un appelant qui a quitté la file d'attente va revenir au début à son retour.

PRÉFIXE DU NOM D'APPELANT

Préfixe ajouté à l'identifiant de l'appelant (Caller-ID).

ANNONCER SONORE

Message joué à l'appelant à toutes les périodes **Annoncer Fréquence**.

ANNONCER FRÉQUENCE

Période avant de jouer le message **Annoncer Sonore**.

CLÉ POUR SORTIR LA QUEUE

Clé (touche) qui permet de quitter la file d'attente.

INDEX DES FONCTIONS

Agents, 4

Centre d'appels, 4

Files d'attente, 4

Musique en attente, 5