




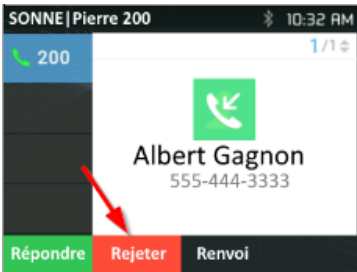




FONCTIONS FILES D'ATTENTE

Ce guide décrit les fonctions importantes qui permettent d'optimiser l'expérience des appelants qui sont dirigés dans la file d'attente de votre entreprise.

Il est important que l'utilisateur comprenne et maîtrise chaque fonction afin de minimiser le temps d'attente des appelants et de maximiser la qualité du service offert aux clients.

Fonction	Description
Bouton Connex/Décnx du téléphone 	<p>Permet de se connecter* (« login ») ou de se déconnecter* (« logout ») de la file d'attente pour indiquer au système si on est prêt ou non à recevoir des appels.</p> <p><u>Indicateur lumineux d'état</u></p> <p>Rouge : Connecté – prêt à recevoir des appels</p> <p>Vert : Déconnecté – ne peut recevoir d'appels</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> Il est crucial de se déconnecter* lors d'une pause ou à la fin de sa journée de travail pour éviter que le système sonne l'extension de l'utilisateur et fasse attendre inutilement les appelants.</p> </div>
Bouton Sourdine 	<p>Mode « Ne pas déranger »; Lorsque ce mode est activé, tous les appels entrants seront rejetés de façon temporaire. Les appels de la file d'attente seront alors automatiquement acheminés aux autres extensions / utilisateurs disponibles.</p>  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> Cette fonction est utile pour indiquer au système qu'on ne peut temporairement prendre d'appels.</p> <p>Le système tentera alors de joindre une autre extension disponible afin de minimiser le temps d'attente des appelants.</p> </div>
Bouton Rejeter 	<p>Rejette l'appel entrant; L'utilisateur peut rejeter un appel pour indiquer au système qu'il est dans l'impossibilité de prendre cet appel. Les appels de la file d'attente seront alors automatiquement acheminés aux autres extensions / utilisateurs disponibles.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> Il est souhaitable de rejeter un appel plutôt que de laisser sonner inutilement son téléphone lorsqu'on est dans l'impossibilité de prendre un appel.</p> <p>Le système tentera alors de joindre une autre extension disponible afin de minimiser le temps d'attente des appelants.</p> </div>
Code * 8	<p>Ce code de fonction permet de prendre (ou voler) l'appel entrant d'une autre extension.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> Cette fonction est utile lorsque le téléphone d'un collègue sonne alors qu'il n'est pas à son poste et qu'il a oublié de se déconnecter ou d'activer le mode « Ne pas déranger ».</p> <p>Elle permet d'éviter de faire attendre inutilement l'appelant.</p> </div>
Code * 22	<p>Ce code de fonction peut être utilisé pour se connecter* ou se déconnecter* lorsque le Bouton Connex/Décnx n'est pas disponible sur son téléphone.</p>

* Consulter l'administrateur de votre système pour obtenir le NIP requis pour la fonction connexion / déconnexion.