Retour au Menu

Contact Center Guide du superviseur

Référence N0068947
Novembre 2005

Copyright © Nortel Networks Limited 2005

Tous droits réservés.

Les informations contenues dans ce document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les instructions, configurations, données techniques et recommandations du présent document sont considérées comme étant précises et fiables, mais elles n'impliquent aucune garantie expresse ou implicite. Les utilisateurs portent l'entière responsabilité de l'usage qu'ils font de tout produit mentionné dans ce document. Les informations contenues dans ce document sont la propriété de Nortel Networks NA Inc.

Les logiciels décrits dans ce document sont fournis dans le cadre d'un accord de licence et doivent être utilisés conformément aux termes de cet accord uniquement. L'accord de licence logiciel est inclus dans ce document.

Marques commerciales

*Nortel, le logo Nortel, le Globemark et le dessin « This is the way, This is Nortel » sont des marques commerciales de Nortel Networks.

*Microsoft, MS, MS-DOS, Windows et Windows NT sont des marques déposées de Microsoft Corporation.

Toutes les autres marques commerciales et déposées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Historique des révisions

Juillet 2005

Projet soumis pour révision technique externe.

Commentaires de révision reçus et incorporés.

Août 2005

Document bêta soumis.

Liste des tâches

Démarrage avec le Contact Center 9

Guide du superviseur Contact Center 11

Pour se connecter et contrôler les appels d'un agent.....14
Pour contrôler des groupes de qualifications 17
Pour utiliser la fonction Pas prêt.....18
Pour se déconnecter 19
Pour programmer une fonction sur une touche mémoire 19
Pour modifier votre mot de passe Superviseur 20
Pour répondre aux requêtes du superviseur 22
Pour lire les messages dans la boîte vocale d'un groupe de qualifications.....24

Table des matières

Chapitre 1
Démarrage avec le Contact Center. 9

À propos de Contact Center 9

Chapitre 2
Guide du superviseur Contact Center 11

Connexion à Contact Center 11
Sur quoi les agents doivent-ils se connecter ? 11
Utilisation des codes de fonction 12
Contrôle de l'activité téléphonique 13
Contrôle silencieux des appels d'un agent 13
Utilisation de la fonction de contrôle silencieux avec la fonction Réponse NA 13
Astuces concernant le contrôle 14
À propos des sessions de contrôle 16
Contrôler groupes de qualifications 17
Pour utiliser la fonction Pas prêt 18
Déconnexion 19
Programmation d'une touche mémoire 19
Indicateurs de touches mémoire 20
Modification de votre mot de passe Superviseur 20
Aide du superviseur 20
Traitement des demandes d'Aide du superviseur 21
Traitement des demandes manquées ou transmises au niveau hiérarchique supérieur 22
Vérification des messages des boîtes vocales des groupes de qualifications 24
Mise à jour des listes de pages Web pour les agents de Multimedia Contact Center 24
Diffusion des codes d'activité aux agents 25
Remarques importantes sur l'utilisation des fonctions par les agents 25

Chapitre 1
Démarrage avec le Contact Center

Ce guide décrit l'utilisation des fonctions du Contact Center par un superviseur ou agent.

À propos de Contact Center

Contact Center est une application qui traite les appels entrants de façon aussi efficace et économique que possible. Le Contact Center répond aux appels, puis les achemine vers des agents d'un groupe de qualifications correspondant au mieux aux besoins de l'appelant. Si aucun agent n'est disponible, les appels sont placés dans un groupe de qualifications jusqu'à ce qu'un agent approprié se libère. Les appelants en attente entendent des annonces et des messages d'information à intervalles réguliers.

Remarque : Multimedia Contact Center et Contact Center Reporting peuvent ne pas être disponibles pour votre centre d'appels.

Chapitre 2
Guide du superviseur Contact Center

Connexion à Contact Center

Vous pouvez vous connecter en tant que superviseur pour contrôler les appels entre agents et appelants ou y participer. Vous pouvez également vous connecter à un groupe de qualifications en tant qu'agent pour que les appels vous soient transmis. Vérifiez auprès de votre Administrateur Contact Center que vous disposez des droits de superviseur. Vous devez utiliser un téléphone à afficheur sur deux lignes. Celui-ci doit également disposer des fonctions Mains libres et Secret. En outre, pour contrôler les appels sans que l'agent ne vous entende, la fonction Mains libres/ Secret de votre poste doit être programmée.

Sur quoi les agents doivent-ils se connecter ?

L'Administrateur Contact Center définit le type d'appels que les agents peuvent recevoir. Les agents peuvent recevoir des appels vocaux, multimedia ou les deux. Cela permet de déterminer s'ils doivent se connecter à un téléphone, à Multimedia Contact Center ou les deux. Indiquez à vos agents ce sur quoi ils doivent se connecter, en fonction du type d'appels qu'ils peuvent recevoir.

Remarque : Multimedia Contact Center peut ne pas être disponible pour votre Contact Center.

Le tableau 1 suivant indique ce sur quoi les agents doivent se connecter, en fonction du type d'appels qu'ils peuvent recevoir.

Tableau 1 Types d'appel

Type d'appels que vous pouvez recevoir	Êtes-vous connecté à un téléphone ?	Êtes-vous connecté à Multimedia Contact Center ?	Pouvez-vous recevoir des appels vocaux ?	Pouvez-vous recevoir des appels téléphoniques et de navigation de Multimedia Contact Center ?	Pouvez-vous recevoir des appels de navigation uniquement de Multimedia Contact Center ?
Vocaux	Non	Non	Non	Non	Non
	Oui	Non	Oui	Non	Non
Multimedia Contact Center	Non	Non	Non	Non	Non
	Non	Oui	Non	Non	Oui
	Oui	Non	Oui	Non	Non
	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Utilisation des codes de fonction

Les superviseurs et agents de Contact Center utilisent des codes de fonction pour accéder aux fonctionnalités de l'application Contact Center. Les codes de fonction par défaut sont indiqués ci-dessous. Ils peuvent être remplacés par des codes de fonction personnalisés que votre Administrateur Contact Center peut se charger de programmer. Si vous utilisez des codes de fonction personnalisés, vous pouvez les reporter dans l'espace ci-dessous. Expliquez les codes de fonction personnalisés aux agents.

Fonction	Code de fonction par défaut	Code de fonction personnalisé
Ouvrir la boîte vocale	[✆] [9] [8] [1]	[✆] [9] ___ ___
Connexion/Déconnexion	[✆] [9] [0] [4]	[✆] [9] ___ ___
Contrôler les appels de l'agent	[✆] [9] [0] [5]	[✆] [9] ___ ___
Aide du superviseur	[✆] [9] [0] [6]	[✆] [9] ___ ___
Codes d'activité (non disponibles sur le BCM50)	[✆] [9] [0] [7]	[✆] [9] ___ ___
Pas prêt	[✆] [9] [0] [8]	[✆] [9] ___ ___
Afficher appels en attente	[✆] [9] [0] [9]	[✆] [9] ___ ___

Vous pouvez programmer ces codes de fonction Contact Center sur des touches mémoire.

- Connexion/Déconnexion [✆] [9] [0] [4]
- Contrôle des appels [✆] [9] [0] [5]
- Aide du superviseur [✆] [9] [0] [6]
- Codes d'activité [✆] [9] [0] [7]
- Affichage des appels en attente dans un groupe de qualifications [✆] [9] [0] [9]
- Utilisation de la fonction Pas prêt [✆] [9] [0] [8]

Pour obtenir des informations sur la programmation d'un code de fonction sur une touche mémoire, reportez-vous à la section « Programmation d'une touche mémoire » à la page 19.

Remarque : Si vous appuyez sur la touche Fonction [✆] alors que vous utilisez une fonction, la session en cours est interrompue. N'appuyez sur [✆] que si vous souhaitez mettre fin à la session en cours.

Remarque : Si vous utilisez un combiné mobile numérique, vous devez appuyez deux fois sur la touche de fonction [✆] pour terminer votre session en cours. Si vous n'appuyez pas deux fois sur la touche de fonction [✆], vous ne pourrez pas effectuer un appel sortant pendant deux minutes.

Remarque : Les codes d'activités peuvent ne pas être disponibles sur votre système.

Contrôle de l'activité téléphonique

Il existe deux manières de contrôler l'activité téléphonique de votre centre d'appels :

- « Contrôle silencieux des appels d'un agent » à la page 13
- « Contrôler groupes de qualifications » à la page 17

Vous pouvez contrôler les appels à l'aide des touches mémoire programmées avec des codes de fonction de contrôle.

- Affichage des appels en attente dans des groupes de qualifications [✆] [9] [0] [9].
- Contrôle des appels d'un agent [✆] [9] [0] [5].

Remarque : Pour utiliser le code de fonction [✆] [9] [0] [5], vous devez lui attribuer une touche mémoire et appuyer sur la touche mémoire [✆] [9] [0] [5] pour contrôler les appels.

Pour obtenir des informations sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section « Programmation d'une touche mémoire » à la page 19.

Contrôle silencieux des appels d'un agent

Lorsque que vous contrôlez un appel, vous êtes en mode silencieux : les agents ou les appelants ne vous détectent pas. Vous contrôlez tous les appels reçus sur le poste d'un agent, plutôt que de contrôler appel par appel. Lorsque l'appel en cours est terminé, la session de contrôle de l'agent se poursuit. Il n'est pas nécessaire de rétablir la session de contrôle. Vous devez être connecté pour pouvoir contrôler les appels.

Remarque : Lorsque vous contrôlez les appels d'un agent, vous contrôlez tous ses appels, y compris les appels personnels. Informez les agents que s'ils souhaitent effectuer un appel sans être contrôlés, ils doivent d'abord se déconnecter en tant qu'agent, puis se reconnecter une fois l'appel terminé.

Vous devez programmer une touche mémoire avec [✆] [9] [0] [5], puis appuyer sur la touche mémoire [✆] [9] [0] [5] pour contrôler les appels. Si la touche mémoire choisie comporte un indicateur, ce dernier signale l'état de votre connexion. Aucun appel Contact Center ne vous est transmis pendant que vous utilisez [✆] [9] [0] [5].

Utilisation de la fonction de contrôle silencieux avec la fonction Réponse NA

Si la fonction Réponse NA est programmée pour votre téléphone principal et que vous utilisez la fonction de contrôle silencieux depuis ce téléphone, ce dernier sonne brièvement lorsque :

- vous contrôlez un agent qui n'est pas en communication et qui prend ou effectue un appel ;
- vous commencez à contrôler un agent en cours d'appel ;
- vous contrôlez un agent qui met un appel en garde et répond à un autre appel ou reprend l'appel d'origine.

Astuces concernant le contrôle

- Plusieurs superviseurs peuvent se connecter au même groupe de qualifications.
- Un agent peut être contrôlé par un seul superviseur à la fois. Si les informations d'un même agent peuvent être consultées par plusieurs superviseurs à la fois, cet agent ne peut être contrôlé que par un seul superviseur.
- Lorsque vous êtes en ligne, ne démarrez pas de session de contrôle.
- Utilisez un casque plutôt qu'un téléphone mains libres pour contrôler les appels. La confidentialité est ainsi préservée et le niveau sonore de votre bureau est réduit. Vérifiez auprès de votre Administrateur Contact Center que vous pouvez utiliser un casque avec votre téléphone.

Remarque : Il est impossible de contrôler un agent qui :

- est en conférence ;
- utilise la fonction Réponse NA ;
- utilise un poste RNIS ou Companion ;
- est en communication, quel qu'en soit le type, si le nombre maximum de ponts de conférence est utilisé.

Pour se connecter et contrôler les appels d'un agent

Vous devez être connecté pour contrôler les appels d'un agent. Vous ne pouvez pas vous connecter si le nombre maximum d'agents connectés est atteint, si vous êtes connecté sur un autre téléphone ou si quelqu'un d'autre est connecté sur votre téléphone. Vous pouvez uniquement vous connecter sur les groupes de qualifications qui vous sont affectés.

1. Appuyez sur [*] [9] [0] [4].
2. Saisissez votre ID d'agent, puis appuyez sur OK ou sur [#].
3. Saisissez votre mot de passe, puis appuyez sur OK ou sur [#].
   Le mot de passe par défaut à entrer pour vous connecter la première fois (ou si votre mot de passe a été réinitialisé) est 0000. Si vous utilisez le mot de passe par défaut, vous devez ensuite choisir un nouveau mot de passe. Saisissez un nouveau mot de passe comprenant quatre à huit chiffres, puis appuyez sur OK. Confirmez ce nouveau mot de passe, puis appuyez sur OK.
4. Appuyez sur AC pour vous connecter à un ou plusieurs groupes de qualifications que vous souhaitez contrôler. Vous pouvez uniquement contrôler les agents qui sont connectés sur le même groupe de qualifications que vous. Si AC n'apparaît pas, cela signifie que vous êtes déjà connecté à l'ensemble des groupes de qualifications ou qu'aucun groupe n'est disponible.
5. Appuyez sur CHANGE jusqu'à ce que le groupe de qualifications auquel vous souhaitez vous connecter apparaisse sur l'afficheur. Les groupes de qualifications disponibles sont ceux qui vous ont été affectés. S'il ne reste qu'un seul groupe de qualifications qui vous est attribué et auquel vous pouvez vous connecter, la connexion est automatique.
6. Appuyez sur OK. Un bref message apparaît et confirme les groupes de qualifications auxquels vous êtes connecté.
7. Appuyez sur [☎]. Vous êtes désormais connecté et pouvez prendre des appels comme un agent.

8 Pour commencer à contrôler les appels d'un agent, appuyez sur la touche mémoire [ ] [9] [0] [5]. Une fois que vous avez appuyé sur [ ] [9] [0] [5] Contact Center ne vous transfère plus aucun appel.

9 Appuyez sur OK pour valider le groupe de qualifications affiché ou sur SUIV ou encore sur PRÉC pour accéder au groupe de qualifications que vous souhaitez contrôler.

10 Saisissez l'ID de l'agent que vous souhaitez contrôler, puis appuyez sur OK. Vous pouvez appuyer sur RÉP pour rechercher l'ID de l'agent dans le répertoire des agents. Vous pouvez contrôler tout agent connecté au groupe de qualifications qui vous a été affecté.

11 Appuyez sur INFO pour afficher l'ID de l'agent, son nom, l'état de l'appel et sa durée en minutes et secondes. Les différents états sont les suivants : Inactif, Pas prêt et Interruption (Occupé, Libre, Parcourir, RépDN, Sonnerie).

12 Appuyez sur INFO une deuxième fois pour afficher de nouveau l'ID de l'agent, son nom et les options de contrôle.

13 Appuyez sur OBSV pour contrôler un agent. Si un autre superviseur est en train de contrôler cet agent, la touche OBSV ne s'affiche pas. Vous pouvez à tout moment quitter la session de contrôle sans vous déconnecter en appuyant sur la touche ANNULER.
Si l'agent n'est pas en communication, s'il a mis un appel en attente ou s'il est en conférence, vous n'entendez rien. Tant que l'agent n'a pas pris un appel, récupéré l'appel en attente ou terminé la conférence, vous ne pouvez pas commencer à le contrôler.

14 Pour vous joindre à la communication, appuyez sur la touche JOIN.
Vous pouvez appuyer sur SIL. pour mettre votre voix en sourdine au cours de votre contrôle.

15 Pour mettre fin à la session de contrôle, appuyez sur ANNULER.
Si vous souhaitez contrôler un autre agent du groupe de qualifications, appuyez sur SUIV jusqu'à ce que l'agent que vous souhaitez contrôler apparaisse, puis appuyez sur OBSV.

Remarque : Si vous vous connectez à l'aide d'un combiné mobile numérique, votre mot de passe s'affiche pendant une demi-seconde environ avant que l'affichage ne change en xxx.

Remarque : Si vous utiliser un combiné mobile numérique et que vous appuyez sur la touche OK pour désactiver le micro du combiné, le micro est désactivé mais les touches programmables ne sont pas mises à jour. Le combiné mobile numérique ne signale pas Business Communications Manager ou Norstar et aucune touche programmable n'est renvoyée.

Vous pouvez programmer une touche mémoire grâce à [ ] [9] [0] [4]. Si la touche mémoire choisie comporte un indicateur, ce dernier signale l'état de votre connexion :

- Si l'indicateur est éteint, cela signifie que vous êtes déconnecté.
- Si l'indicateur est allumé, cela signifie que vous êtes connecté.

Si un agent a besoin d'aide pendant que vous êtes en session de contrôle

Pendant que vous contrôlez un agent, ce dernier peut activer la fonction Aide du superviseur. Si un agent demande de l'aide, vous êtes automatiquement sélectionné pour cette tâche et supposé avoir accepté la demande. Une fois la demande d'aide exécutée, la session Aide du superviseur prend fin et votre session de contrôle d'origine reprend au point où vous l'aviez laissée.

À propos des sessions de contrôle

Réception d'un appel sur votre téléphone	Si vous contrôlez un agent et que vous recevez un appel sur votre poste, la session de contrôle se termine si vous répondez à cet appel. Lorsque votre appel est terminé, vous pouvez appuyer sur OBSV pour repasser en session de contrôle avec l'agent.
Émission d'un appel pendant un contrôle	Si vous passez un appel pendant que vous contrôlez un agent, la session de contrôle se termine. Vous devez alors appuyer sur [✆] [9] [0] [5] pour la relancer.
Fin d'une session suite à une déconnexion	La session se termine si l'agent ou vous-même êtes forcé de vous déconnecter ou si l'agent se déconnecte volontairement. Si l'agent est en cours d'appel lors de la déconnexion, mais que vous êtes toujours connecté et en cours de contrôle, la session continue jusqu'à ce que l'appel soit déconnecté ou que vous appuyiez sur ANNULER.
Conférences téléphoniques	Si l'agent transfère l'appel en cours de contrôle en mode conférence, vous n'entendez plus la conversation pendant toute la durée de la conférence. Lorsque l'agent n'est plus en conférence, vous êtes automatiquement en mesure de le contrôler à nouveau. **REMARQUE :** Si vous souhaitez contrôler des agents en permanence, demandez-leur de ne pas participer à des conférences.
Appels en attente	Si l'agent met un appel que vous contrôlez en attente, vous n'entendez plus la conversation pendant toute la durée de la mise en attente. Lorsque l'agent reprend l'appel, vous êtes automatiquement en mesure de le contrôler à nouveau. Si un agent met un appel en attente et répond à un autre appel, vous pouvez uniquement contrôler l'appel actif. Lorsque l'agent revient au premier appel, celui-ci devient l'appel actif que vous contrôlez.
Utilisation de téléphones VoIP	La manière dont les téléphones VoIP peuvent être contrôlés dépend de la configuration de Contact Center. Consultez votre Administrateur Contact Center pour obtenir des informations sur le contrôle des agents qui utilisent des téléphones VoIP. Si vous contrôlez un agent qui utilise un téléphone VoIP, un bruit perceptible peut se faire entendre pendant quelques secondes au début du contrôle.
Postes Companion (non disponibles sur le BCM50)	Vous ne pouvez pas contrôler les agents connectés à des postes Companion.
Postes RNIS	Vous ne pouvez pas contrôler des agents connectés à des postes RNIS (Réseau numérique à intégration de services).
Nombre maximum de ponts de téléconférence	Si le nombre maximum de ponts de téléconférence simultanés est atteint, l'afficheur de votre poste indique : Ps de conf dispo.
Appels transférés	Si vous êtes en train de contrôler un agent et que ce dernier transfère un appel, vous n'entendez plus l'appel.

Remarque : Si vous appuyez sur une touche mémoire programmée au cours d'une session de contrôle, cette session se termine. N'appuyez pas sur une touche mémoire tant vous ne souhaitez pas mettre fin à votre session de contrôle.

Contrôler groupes de qualifications

Utilisez [✆] [9] [0] [9] (Affichage des appels en attente) pour visualiser des informations sur les groupes de qualifications et les appels en attente dans les groupes de qualifications. L'affichage des appels en attente vous informe si un groupe de qualifications de votre centre d'appels a une brusque affluence d'appels. Vous pouvez alors demander à des agents qualifiés de se connecter sur le groupe de qualifications surchargé. Le tableau ci-dessous décrit les informations fournies par chaque affichage.

Afficheur	Description
Qualif. 1 : activé	indique le numéro et l'état du groupe de qualifications. L'état peut être activé, désactivé ou non init (non initialisé).
1 : 6 agents	indique le numéro du groupe de qualifications et le nombre d'agents connectés à ce groupe.
1 : 10 appels	indique le numéro du groupe de qualifications et le nombre d'appels en attente dans ce groupe.
1 : attente 9:45	indique le numéro du groupe de qualifications et la durée de l'appel resté le plus longtemps en attente dans ce groupe.

L'affichage des appels en attente vous informe si un groupe de qualifications de votre centre d'appels a une brusque affluence d'appels. Vous pouvez alors demander à des agents qualifiés de se connecter sur le groupe de qualifications surchargé.

Pour contrôler des groupes de qualifications

1. Appuyez sur [✆] [9] [0] [9].
2. L'affichage du groupe de qualifications n° 1 apparaît.
   Reportez-vous au tableau ci-dessous pour obtenir une explication sur les options de navigation.

Sur un téléphone à afficheur sur une ligne, appuyez sur :	Sur un téléphone à afficheur sur deux lignes, appuyez sur :	Pour
[1]	[1] or SAUT	entrer le numéro du groupe de qualifications à contrôler.
[2]	[2] ou QUAL	contrôler le groupe de qualifications activé suivant.
[3] ou [6]	[3] ou [6] ou SUIV	aller au groupe de qualifications suivant.
[4]	[4] ou PRÉC	revenir au menu précédent.
[#]	[#]	aller au menu suivant.
[*]	[*]	annuler la session.
[☎]	[☎]	quitter.

Utilisation d'une touche mémoire pour contrôler des appels en attente dans des groupes de qualifications

Programmez une touche mémoire à l'aide de [✆] [9] [0] [9] pour visualiser l'état de tous les groupes de qualifications, y compris ceux sur lesquels vous êtes connecté. Si la touche mémoire sélectionnée comporte un indicateur, celui-ci donne des informations sur les appels du groupe de qualifications sur lequel vous êtes connecté.

- Si l'indicateur est éteint, cela signifie que tous les appels sont en attente pendant une durée acceptable.

- Si l'indicateur clignote lentement, cela signifie qu'au moins un appel a dépassé la première durée d'alerte.
- Si l'indicateur clignote rapidement, cela signifie qu'au moins un appel du groupe de qualifications a dépassé la deuxième durée d'alerte.
  L'Administrateur Contact Center définit les délais d'attente.

Pour utiliser la fonction Pas prêt

Si vous utilisez [✆] [9] [0] [8] (Pas prêt), vous ne recevrez aucun appel Contact Center. L'administrateur Contact Center peut programmer une pause qui met automatiquement Contact Center en pause pendant un moment, avant de vous acheminer vers l'appel suivant. Vous pouvez utiliser la fonction Pause pour effectuer diverses tâches, comme compléter les documents de travail relatifs à l'appel précédent par exemple. Si vous avez besoin de plus de temps, utilisez la fonction Pas prêt pour éviter que le Contact Center ne vous achemine un autre appel. N'utilisez pas la fonction Ne pas déranger. Vous pouvez utiliser la fonction Pas prêt lorsque votre poste sonne. L'appel est alors renvoyé au groupe de qualifications. Vous pouvez programmer une touche mémoire comportant un indicateur au lieu d'appuyer sur [✆] [9] [0] [8].

Pour obtenir des informations sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section « Programmation d'une touche mémoire » à la page 19.

Remarque : Lorsque vous utilisez la fonction Pas prêt, vous continuez à recevoir des appels intercom, des appels transférés ou des appels ne provenant pas de Contact Center.

Pour utiliser la fonction Pas prêt

1. Appuyez sur [✆] [9] [0] [8]. Définir Pas prêt apparaît sur l'afficheur.
   Si vous appuyez sur [✆] [9] [0] [8] et que Interruption annulée apparaît sur l'écran, vous avez annulé la pause que l'administrateur Administrateur Contact Center avait programmée pour vous. Appuyez de nouveau sur [✆] [9] [0] [8] pour activer la fonction Pas prêt.
   Si vous appuyez sur [✆] [9] [0] [8] et que Agent actif apparaît, la fonction Pas prêt était activée et vous l'avez annulée. Appuyez de nouveau sur [✆] [9] [0] [8] pour activer la fonction Pas prêt.
2. Lorsque vous êtes de nouveau prêt à prendre des appels, annulez la fonction Pas prêt en appuyant sur [✆] [9] [0] [8].
   Si Pas prêt apparaît, appuyez de nouveau sur [✆] [9] [0] [8].
   La fonction Pas prêt est automatiquement activée si vous ne répondez pas au téléphone et si cette option est configurée dans Contact Center.

Programmation de la fonction Pas prêt sur une touche mémoire

Il est possible d'accéder directement à la fonction Pas prêt à l'aide d'une touche mémoire programmée avec le code de fonction Pas prêt. Si la touche mémoire choisie comporte un indicateur, ce dernier signale l'état de votre connexion :

- Si l'indicateur est éteint, cela signifie que la fonction Pas prêt est désactivée.
- Si l'indicateur est allumé, cela signifie que la fonction Pas prêt est activée.
- Si l'indicateur clignote, cela signifie que la fonction Interruption est activée.

Pour obtenir des informations sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section « Programmation d'une touche mémoire » à la page 19.

Déconnexion

Déconnectez-vous lorsque vous avez terminé votre journée ou que vous quittez votre poste pour un certain temps.

Pour se déconnecter

1. Appuyez sur [✆] [9] [0] [4].
2. Saisissez votre ID d'agent, puis appuyez sur OK ou sur [#].
3. Saisissez votre mot de passe, puis appuyez sur OK ou sur [#].
4. Appuyez sur DÉS. Si DÉS ne s'affiche pas, vous n'êtes connecté sur aucun groupe de qualifications.
5. Appuyez sur CHNG jusqu'à ce que le groupe de qualifications dont vous souhaitez vous déconnecter apparaisse sur l'afficheur. Si vous êtes connecté à un seul groupe de qualifications, ce dernier est automatiquement sélectionné.
6. Appuyez sur OK.
7. Vous êtes déconnecté du groupe de qualifications dont le numéro est affiché ou de tous les groupes de qualifications si TOUT apparaît.
8. Appuyez sur [☎].

Programmation d'une touche mémoire

La programmation de touches mémoire permet d'accéder directement aux fonctions Contact Center. Nous vous recommandons de programmer des touches mémoire pour les fonctions suivantes :

- Connexion/Déconnexion [✆] [9] [0] [4]
- Contrôle des appels [✆] [9] [0] [5]
- Aide du superviseur [✆] [9] [0] [6]
- Pas prêt [✆] [9] [0] [8]
- Affichage des appels en attente [✆] [9] [0] [9]
- Codes d'activité [✆] [9] [0] [7] (si disponible sur votre système)

Il est impossible d'affecter des fonctions aux touches de ligne, Intercom, prise d'appels ou mains libres/secret.

Pour programmer une fonction sur une touche mémoire

1. Appuyez sur [✆] [*] [3].
2. Appuyez sur la touche mémoire à programmer.
3. Appuyez sur [✆] et saisissez le code de fonction.

Utilisez les étiquettes fournies avec votre téléphone afin d'identifier la touche programmée. Pour utiliser le code de fonction, appuyez sur la touche étiquetée.

Indicateurs de touches mémoire

Les indicateurs de touches mémoire sont des icônes triangulaires (▶) qui apparaissent en regard de certaines touches mémoire. Si vous programmez des fonctions Contact Center sur des touches mémoire avec indicateurs, ces derniers donnent des informations supplémentaires sur les fonctions concernées.

Modification de votre mot de passe Superviseur

Votre mot de passe doit rester confidentiel. Modifiez votre mot de passe régulièrement, environ tous les 30 jours.

Pour modifier votre mot de passe Superviseur

1. Appuyez sur [⚙] [9] [0] [4].
2. Saisissez votre ID d'agent, puis appuyez sur OK.
3. Saisissez votre mot de passe, puis appuyez sur OK.
   Le mot de passe par défaut à entrer pour vous connecter la première fois (ou si votre mot de passe a été réinitialisé) est 0000. Si vous utilisez le mot de passe par défaut, vous devez ensuite choisir un nouveau mot de passe.
4. Appuyez sur ADMIN.
5. Saisissez un nouveau mot de passe comprenant quatre à huit chiffres, puis appuyez sur OK.
   Votre mot de passe ne peut pas commencer par un zéro.
6. Confirmez ce nouveau mot de passe, puis appuyez sur OK.
7. Appuyez sur [☎].

Remarque : Si vous vous vous connectez à l'aide d'un combiné mobile numérique, votre mot de passe s'affiche pendant une demi-seconde environ avant que l'affichage ne change en xxx.

Aide du superviseur

Grâce à l'aide du superviseur, un agent en cours d'appel peut vous demander de l'aide en appuyant sur une touche de fonction programmée. L'agent peut demander une aide d'urgence sans interrompre l'appel, et sans que l'interlocuteur ne soit informé de la demande. L'Aide du superviseur est conçue pour vous permettre d'assister un agent ayant besoin de votre aide au cours d'un appel, sans que son interlocuteur ne se rende compte de votre intervention.

Lorsque vous recevez une demande d'aide, vous pouvez l'accepter, la refuser ou l'ignorer.
Une demande refusée ou ignorée est transmise au niveau hiérarchique supérieur. Un groupe plus important de superviseurs est notifié de la demande. Vous pouvez ainsi transmettre une demande afin d'en informer d'autres superviseurs qui seront plus à même d'y répondre.

Si vous recevez une demande d'aide alors que vous n'êtes pas à votre poste, l'indicateur [9] [0] [6] de votre téléphone clignote lentement, indiquant qu'une demande a été manquée.

Si une demande d'aide vous est transmise, l'indicateur [9] [0] [6] de votre téléphone clignote rapidement, vous signalant la demande. Tant que l'appel correspondant à une demande d'aide transmise est actif, vous pouvez accepter la demande en appuyant sur la touche de fonction [9] [0] [6]. Le contrôle des agents n'est pas nécessaire, mais vous pouvez prendre des appels Contact Center.

Remarque : Lorsque vous utilisez la fonction Occupé [9] [0] [8] vous êtes toujours en mesure de répondre à des demandes d'aide.

Pour pouvoir utiliser l'aide du superviseur, vous devez disposer d'une touche mémoire programmée avec le code de fonction Aide du superviseur [9] [0] [6]. La touche programmée doit posséder un indicateur à cristaux liquides. La touche mémoire peut être d'une couleur distincte et vive de manière à être nettement différenciée des autres touches. Pour obtenir des informations sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section « Programmation d'une touche mémoire » à la page 19.

Traitement des demandes d'Aide du superviseur

Vous pouvez programmer la fonction Aide du superviseur (F906) sur une touche mémoire de votre téléphone et appuyer sur cette touche pour activer l'aide du superviseur. Pour obtenir des informations sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section « Programmation d'une touche mémoire » à la page 19.

Pour répondre aux requêtes du superviseur

1 Lancez l'Aide du superviseur en appuyant sur [ ] [9] [0] [6] ou sur la touche F906 de votre téléphone.

```
Aide aa?
INFO    OUI    NON
```

2 L'afficheur indique l'ID de l'agent qui demande de l'aide.
Appuyez sur OUI pour accepter la demande d'aide de l'agent
ou
appuyez sur NON pour transmettre la demande au niveau hiérachique supérieur
ou
appuyez sur INFO pour afficher le nom de l'agent, l'heure et la date de la demande, l'ID et le nom de l'appelant.

```
Aide aa:
INFO          JOIN
```

3 Le nom de l'agent apparaît sur l'afficheur.
Lorsque vous contrôlez l'agent, vous pouvez appuyer sur la touche INFO pour afficher l'heure et la date de la demande, l'ID et le nom de l'appelant.
Vous pouvez appuyer sur la touche JOIN ou DISCRETION de votre téléphone pour vous joindre à l'appel.

4 Une fois la session d'aide terminée, appuyez sur [ ] pour mettre fin à la session.

Traitement des demandes manquées ou transmises au niveau hiérarchique supérieur

Lorsque l'indicateur de l'aide du superviseur clignote, vous pouvez extraire des demandes manquées ou transmises au niveau hiérarchique supérieur. S'il y a une ou plusieurs demandes, Contact Center affiche toutes les demandes. Les demandes transmises correspondant à des appels toujours actifs s'affichent en premier, de la plus ancienne à la plus récente. Les demandes manquées s'affichent ensuite, de la plus ancienne à la plus récente.

Vous pouvez accepter l'appel en appuyant sur la touche OUI. Une fois la demande acceptée, elle n'est plus visible pour les autres superviseurs qui sont en train de récupérer les demandes d'aide. Leurs afficheurs indiquent la demande transmise suivante ou la première demande manquée s'il n'y a plus de demandes transmises, ou bien « Pas d'aide dem. » s'il n'y a plus de demandes manquées. Dans le cas d'une demande manquée, l'invite « aa:nom demandé » apparaît et vous pouvez extraire les informations correspondant à l'appel en appuyant sur la touche INFO. Vous pouvez également passer à la demande suivante en appuyant sur SUIV.

Exemple de récupération d'une demande d'aide transmise au niveau hiérarchique supérieur

Vous pouvez programmer la fonction Aide du superviseur ([ ] [9] [0] [6]) sur une touche mémoire de votre téléphone et appuyer sur cette touche [ ] [9] [0] [6] pour activer l'aide du superviseur. Pour obtenir des informations sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section « Programmation d'une touche mémoire » à la page 19.

1. Lancez la fonction d'Aide du superviseur en appuyant sur [ ] [9] [0] [6] ou sur la touche F906 de votre téléphone.

```
Aide aa?
INFO    OUI    NON
```

2. L'afficheur indique l'ID et le nom de l'agent qui demande de l'aide.
   Appuyez sur OUI pour accepter la demande d'aide
   ou
   appuyez sur INFO pour afficher de plus amples informations sur la demande
   ou
   appuyez sur NON pour refuser la demande. La demande est alors transmise au niveau hiérarchique supérieur et l'afficheur indique la demande d'aide suivante, s'il y en a une.

3. Une fois la session d'aide terminée, appuyez sur [ ] pour mettre fin à la session.

Dans le cas d'une demande manquée, l'invite « aide dem. par aa » s'affiche.

Une fois qu'une demande manquée a été visualisée par un superviseur, elle n'est plus visible pour les autres superviseurs.

Vérification des messages des boîtes vocales des groupes de qualifications

Vérifiez souvent les messages des boîtes vocales des groupes de qualifications. Une seule personne à la fois peut récupérer les messages de chaque boîte vocale d'un groupe de qualifications. Si plusieurs personnes consultent les messages de la boîte vocale d'un groupe de qualifications au cours de la même journée, chacune d'entre elles doit :

- écouter le message ;
- écrire le contenu du message ;
- effacer le message ;
- rappeler l'appelant.

Si l'appelant ne peut pas être joint, l'agent doit réessayer plus tard ou transmettre le message à un autre agent. Si un seul agent récupère les messages de votre centre d'appels, il n'est pas nécessaire de noter et d'effacer chaque message avant de rappeler. Cet agent gère les messages et connaît l'état des anciens messages.

Pour lire les messages dans la boîte vocale d'un groupe de qualifications

1. Appuyez sur [ ] [9] [8] [1].
   Suivez les instructions vocales ou les options de touche de l'afficheur de votre téléphone pour ouvrir la boîte vocale du groupe de qualifications.
2. Appuyez sur LIRE ou sur [2] pour écouter les messages.
   Pour d'autres options, reportez-vous à la fiche d'utilisation de votre téléphone, au *Guide de référence CallPilot* ou au *Call Center Set Up and Operation Guide (Guide de configuration et d'utilisation Contact Center).*
3. Appuyez sur [ ] pour mettre fin à la session.

Mise à jour des listes de pages Web pour les agents de Multimedia Contact Center

Les agents de Multimedia Contact Center envoient des pages Web aux appelants. Si la liste des pages Web est mise à jour, vous devez savoir où se trouve la nouvelle liste et en informer les agents pour qu'ils mettent leurs Favoris à jour. Pour obtenir davantage d'informations sur la mise à jour et la diffusion des listes de pages Web, reportez-vous au *Multimedia Contactll Center Set Up and Operation Guide (Guide d'installation et de configuration Multimedia Contact Center)*. Pour obtenir davantage d'informations sur la mise à jour des Favoris par les agents, dites aux agents de se reporter à l'aide de l'agent Multimedia Contact Center.

Remarque : Multimedia Contact Center peut ne pas être disponible pour votre centre d'appels.

Diffusion des codes d'activité aux agents

Les agents utilisent des codes d'activité pour attribuer les appels à une ou plusieurs activités.

Demandez à votre Administrateur Contact Center si votre Contact Center utilise des codes d'activité. Si votre Contact Center utilise des codes d'activité, demandez à l'administrateur qu'il vous communique, ainsi qu'à vos agents, la liste de ces codes d'activité et qu'il vous informe lorsque cette liste est mise à jour.

Remarque : Les codes d'activités peuvent ne pas être disponibles sur votre système.

Remarques importantes sur l'utilisation des fonctions par les agents

Transfert d'appel

Les agents peuvent utiliser le transfert d'appel pour transférer, par exemple, un appel vers un autre agent ou vers un expert dans le domaine concerné ou pour renvoyer un appel vers un groupe de qualifications.

- Si l'agent souhaite envoyer l'appel à un agent particulier ou à une autre personne, il peut saisir le code de la fonction Transfert (7 0) et composer le numéro du poste.
- Si l'agent souhaite envoyer l'appel vers un groupe de qualifications, il peut saisir le code de la fonction Transfert (7 0), saisir le NRC d'un groupe de qualifications puis transmettre l'appel à ce groupe.
- Si vous êtes en train de contrôler un agent et que ce dernier transfère un appel, vous n'entendez plus l'appel.

Les agents qui souhaitent transférer un appel vers une boîte vocale doivent utiliser 9 8 6 .

Demandez aux agents de ne pas utiliser le renvoi d'appel. Un agent qui utilise le renvoi d'appel est automatiquement déconnecté ou passe en mode occupé, selon sa configuration. Les agents peuvent utiliser le renvoi d'appel vers une boîte vocale.

Réponse NA

Si vous procédez à un contrôle des appels en mode silencieux ou secret, les agents ne sont autorisés à utiliser la fonction Réponse NA que s'ils configurent leur portable pour qu'il soit la Réponse NA de leur téléphone principal. En effet, vous ne pouvez pas écouter les appels que les agents prennent sur leur poste Réponse NA. Vous pouvez uniquement écouter les appels pris par les agents sur le poste auquel ils sont connectés.

Si un agent utilise un téléphone avec fonction de réponse NA pour répondre à un appel qui lui est transféré, le Contact Center ne considère pas cet agent comme étant occupé et continue d'envoyer des appels vers son poste principal.

Les agents qui se connectent sur un téléphone normal et qui prennent des appels Contact Center en utilisant la touche de réponse NA d'un téléphone portable ne peuvent pas utiliser l'aide du superviseur.

Ne pas déranger

Les agents doivent utiliser le code de fonction Pas prêt (9 0 8), et non la fonction Ne pas déranger.
Si un agent utilise Ne pas déranger, il est automatiquement déconnecté ou passe à l'état Pas prêt.

Renvoi automatique sur non réponse

Lorsque le téléphone d'un agent est réglé sur Renvoi automatique sur non réponse vers le numéro de la boîte vocale, le nombre de sonneries du Renvoi automatique sur non réponse doit être inférieur à celui du délai de Transfert de rappel. Si un appel est transféré par CFNA à un autre agent qui y répond, l'agent de départ, qui possède le paramètre CFNA, passe sur Pas prêt ou est déconnecté au lieu de rester inactif.

Appels multiples

Les agents peuvent traiter plusieurs appels en même temps mais un seul appel peut être actif. Si un agent traite plusieurs appels, il ne recevra plus aucun appel d'un groupe de qualifications jusqu'à ce qu'il ait traité les appels en attente et actifs. L'agent peut toujours recevoir des Réponses NA ou des transferts.

Consultation Follow-me (concerne les agents Multimedia Contact Center uniquement)

La consultation Follow-me ne fonctionne pas avec les animations Flash intégrées. Si un agent clique sur une touche Flash, l'image envoyée à l'agent n'apparaît pas à l'appelant.

Informez les agents que si la page envoyée à l'appelant contient des animations Flash, ils doivent en informer celui-ci pour qu'il puisse afficher la page en cliquant par exemple sur la touche Suivant ou lui indiquer sur quel élément il doit cliquer pour afficher la page suivante.

Remarque : Multimedia Contact Center peut ne pas être disponible pour votre centre d'appels.

Réponse automatique

La fonction de réponse automatique est disponible en fonction du type de téléphone utilisé par votre centre d'appels.

- **Combiné WLAN 2210/2211** : Il existe deux méthodes de configuration du combiné WLAN 2210/2211 pour la fonction de réponse automatique dans un environnement Call Center :

  Placez le combiné WLAN en état actif (ligne libre). Lorsque l'appel est reçu via le combiné WLAN, le combiné passe automatiquement en état actif (décroché) et l'appel continue normalement. **Remarque** : En état actif (ligne libre), la consommation électrique du combiné WLAN augmente, ce qui provoque une diminution de la durée de vie de la batterie (une période de recharge est nécessaire). Le combiné ne reste généralement pas en état actif (ligne libre) sauf situations spéciales.

Placez le combiné WLAN en état de veille. Lorsque l'appel est reçu par le combiné WLAN, le combiné répond automatiquement à l'appel mais ne peut pas maintenir l'appel. Vous devez appuyer sur la touche **Activation/Début appel** avant que l'appel ne soit interrompu (après environ 5 secondes) pour maintenir l'appel. Si vous n'appuyez pas sur la touche **Activation/Début appel** à temps, l'appel est interrompu.

L'utilisateur doit terminer chaque appel en appuyant sur la touche **Désactivation/Fin appel** pour libérer les ressources système.

- **Téléphones IP i2002 et i2004** : Si vous branchez le casque avant d'initialiser le téléphone, vous entendrez les communications par le haut-parleur. Si vous initialisez le téléphone IP avant de brancher le casque, les appels arrivent au casque à condition que vous l'ayez initialisé en appuyant sur la touche du casque puis sur la touche de libération. Les téléphones IP sonnent à chaque appel. Vous devez initialiser le casque chaque fois que vous le rebranchez.
- **Téléphones Meridian et Norstar** : Si vous utilisez un casque, l'appel déclenche la sonnerie du téléphone et du casque, mais il est dirigé vers le casque.
- **Business Series Terminals** : Si vous branchez le casque avant de connecter le câble du téléphone à la prise téléphonique, l'appel est dirigé vers le haut-parleur mains libres. Si vous branchez le téléphone avant de brancher le casque, les appels arrivent au casque à condition que vous l'ayez initialisé en appuyant sur la touche du casque puis sur la touche de libération. Les casques sonnent à chaque appel. Vous devez initialiser le casque chaque fois que vous le rebranchez. Les casques sonnent à chaque appel.
- **T7316e** : Ce type de téléphone prend en charge la fonction Réponse automatique.

Codes d'activité

Les agents qui répondent à un appel sur un téléphone avec fonction Réponse NA ou qui utilisent la fonction Prise d'appel pour répondre à un appel provenant du poste d'un autre agent ne peuvent pas saisir de codes d'activité.

Remarque : Les codes d'activités peuvent ne pas être disponibles sur votre système.