



Guide de l'agent Contact Center

Référence N0068933
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
Contact Center Guide de l'agent	11
Pour vous connecter à l'aide d'un téléphone à afficheur sur deux lignes.....	11
Pour vous connecter à l'aide d'un téléphone à afficheur à une ligne	12
Pour vous connecter pour ne prendre uniquement que des appels vocaux	12
Pour vous connecter pour ne prendre uniquement que des appels de navigation	12
Pour vous connecter pour prendre des appels vocaux et de navigation	12
Pour vous déconnecter d'un téléphone à afficheur sur deux lignes	13
Pour vous déconnecter d'un téléphone à afficheur à une ligne.....	13
Pour modifier votre mot de passe depuis un téléphone à afficheur sur deux lignes	14
Pour modifier votre mot de passe depuis un téléphone à afficheur sur une ligne.....	14
Pour démarrer une session de codes d'activité.....	17
Pour afficher les appels en attente	18
Pour utiliser la fonction Pas prêt.....	19
Pour programmer une fonction sur une touche mémoire	20
Pour transférer un appel.....	22
Pour lire les messages dans la boîte vocale d'un groupe de qualifications.....	25

Table des matières

Chapitre 1	
Démarrage avec le Contact Center	9
À propos de Contact Center	9
Chapitre 2	
Contact Center Guide de l'agent	11
Connexion à Contact Center	11
Connexion à Multimedia Contact Center	12
Type de connexion	13
Déconnexion de Contact Center	13
Modification de votre mot de passe d'agent	14
Utilisation des codes de fonction	15
Connexion	15
Aide du superviseur	16
Codes d'activité	16
Afficher appels en attente	17
Pas prêt	18
Programmation d'une touche mémoire	20
Autres fonctions Contact Center	21
Utilisation de la fonction de réponse automatique	21
Transfert d'appels	22
Visualisation des informations relatives à l'appel	23
Contrôle silencieux	23
Remarques importantes sur l'utilisation des fonctions	24
Boîtes vocales des groupes de qualifications	25

Chapitre 1

Démarrage avec le Contact Center

Ce guide explique l'utilisation de Contact Center par les agents.



Remarque : Il est possible que certaines des fonctions décrites dans ce guide ne soient pas disponibles sur votre Contact Center. Renseignez-vous auprès de votre superviseur pour en savoir plus sur la disponibilité des fonctions.

À propos de Contact Center

Contact Center est une application qui traite les appels entrants de façon aussi efficace et économique que possible. 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 reçoivent des annonces et des messages d'information à intervalles réguliers.





Chapitre 2

Contact Center Guide de l'agent

Connexion à Contact Center

Connectez-vous à Contact Center pour que les appels vous soient envoyés. 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.

Pour vous connecter à l'aide d'un téléphone à afficheur sur deux lignes

- 1 Appuyez sur  9 0 4.
- 2 Saisissez votre ID d'agent, puis appuyez sur OK ou sur .
Votre Administrateur Contact Center peut vous indiquer votre ID d'agent.
- 3 Saisissez votre mot de passe, puis appuyez sur OK ou sur .
Lors de votre première connexion ou après la réinitialisation de votre mot de passe, saisissez le mot de passe par défaut, 0000. Si vous utilisez le mot de passe par défaut, vous devez ensuite choisir un nouveau mot de passe.
- 4 Appuyez sur AC pour vous connecter à un groupe de qualifications ou à tous les groupes. 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. Si vous vous connectez à l'ensemble des groupes de qualifications, vous êtes connecté à tous les groupes de qualifications auxquels vous êtes affecté. S'il ne reste qu'un seul groupe de qualifications disponible, la connexion est automatique.
- 6 Appuyez sur OK. Vous êtes connecté au groupe de qualifications dont le numéro est affiché ou à tous les groupes de qualifications si TOUT est affiché.
- 7 Appuyez sur .



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



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.

Pour vous connecter à l'aide d'un téléphone à afficheur à une ligne

Lorsque vous vous connectez à partir d'un téléphone à afficheur sur une ligne, vous êtes également connecté à tous les groupes de qualifications auxquels vous êtes affecté.

- 1 Appuyez sur .
- 2 Saisissez votre ID d'agent, puis appuyez sur .
Votre Administrateur Contact Center peut vous indiquer votre ID d'agent.
- 3 Saisissez votre mot de passe, puis appuyez sur .
Lors de votre première connexion ou après la réinitialisation de votre mot de passe, saisissez le mot de passe par défaut, 0000. Si vous utilisez le mot de passe par défaut, vous devez ensuite choisir un nouveau mot de passe.
- 4 Votre nom d'agent et le message **Connecté à tous** apparaissent sur l'afficheur, indiquant que vous êtes connecté à tous les groupes de qualifications auxquels vous êtes affecté. Si vous appartenez à un seul groupe de qualification, **Connecté à XX** apparaît, XX représentant le numéro du groupe de qualifications auquel vous êtes affecté. Si **Ts déconnectés** apparaît, répétez les étapes 1 à 3 pour vous connecter.



Remarque : Si vous utilisez un téléphone Companion 3060, il n'y a aucun indicateur et l'afficheur ne précise ni votre état de connexion, ni les groupes de qualifications auxquels vous êtes connecté.

Connexion à Multimedia Contact Center



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

Pour vous connecter pour ne prendre uniquement que des appels vocaux

Connectez-vous à votre téléphone de la même manière qu'un agent Contact Center, comme décrit dans la section « [Connexion à Contact Center](#) » à la page 11.

Pour vous connecter pour ne prendre uniquement que des appels de navigation

Sur votre ordinateur, cliquez sur le bouton **Démarrer**, sélectionnez **Programmes**, **Nortel**, **Multimedia** Contact Center, puis cliquez sur **Agent Notification**. La page Agent Notification apparaît. Connectez-vous à Multimedia Contact Center.

Pour obtenir des informations sur l'utilisation de Multimedia Contact Center, cliquez sur Help.

Pour vous connecter pour prendre des appels vocaux et de navigation

Connectez-vous à votre téléphone de la même manière qu'un agent Contact Center, comme indiqué à la section « [Connexion à Contact Center](#) » à la page 11, puis connectez-vous à Multimedia Contact Center sur votre ordinateur.

Type de connexion

Demandez à votre superviseur Contact Center si vous pouvez recevoir des appels vocaux uniquement, des appels Multimedia Contact Center uniquement ou des appels vocaux et Multimedia Contact Center.



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

Déconnexion de Contact Center

Lorsque vous avez terminé votre journée ou que vous quittez votre poste pendant une période prolongée, déconnectez-vous afin que les appels ne soient plus acheminés vers votre téléphone.

Pour vous déconnecter d'un téléphone à afficheur sur deux lignes

- 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 **[☎]**.

Pour vous déconnecter d'un téléphone à afficheur à une ligne

Lorsque vous vous déconnectez d'un téléphone à afficheur sur une ligne, vous êtes automatiquement déconnecté de tous les groupes de qualifications auxquels vous étiez connecté.

- 1 Appuyez sur **[☎] [9] [0] [4]**.
- 2 Saisissez votre ID d'agent, puis appuyez sur **#**.
- 3 Saisissez votre mot de passe, puis appuyez sur **#**. Si vous êtes connecté sur plusieurs groupes de qualifications, **Ts déconnectés** apparaît sur l'afficheur, vous indiquant que vous êtes déconnecté de tous les groupes de qualifications.
ou
Si vous êtes connecté sur un seul groupe de qualifications, **Déconnecté xx** apparaît, xx représentant le groupe de qualifications auquel vous êtes connecté.
- 4 Appuyez sur **[☎]**.









Remarque : Si vous utilisez un téléphone Companion 3060, il n'y a aucun indicateur et l'afficheur ne précise ni votre état de connexion, ni les groupes de qualifications auxquels vous êtes connecté.

Modification de votre mot de passe d'agent

Votre ID et votre mot de passe d'agent vous donnent accès aux groupes de qualifications auxquels vous êtes affecté. Votre mot de passe doit rester confidentiel. Modifiez votre mot de passe régulièrement, tous les 30 jours environ.







Pour modifier votre mot de passe depuis un téléphone à afficheur sur deux lignes

- 1 Appuyez sur  9 0 4.
- 2 Saisissez votre ID d'agent, puis appuyez sur **OK** ou sur .
Votre Administrateur Contact Center peut vous indiquer votre ID d'agent.
- 3 Saisissez votre mot de passe, puis appuyez sur **OK** ou sur .
- 4 Appuyez sur **Admin (administration)**.
- 5 Saisissez un nouveau mot de passe comprenant quatre à huit chiffres, puis appuyez sur **OK** ou sur .
- 6 Saisissez à nouveau votre nouveau mot de passe puis appuyez sur **OK** ou sur . **MdP modifié** s'affiche brièvement.
- 7 Appuyez sur .















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.

Pour modifier votre mot de passe depuis un téléphone à afficheur sur une ligne

- 1 Appuyez sur  9 0 4.
- 2 Saisissez votre ID d'agent, puis appuyez sur .
- 3 Saisissez votre mot de passe, puis appuyez sur .
- 4 Appuyez sur  dans les cinq secondes.
- 5 Saisissez votre nouveau mot de passe, puis appuyez sur .
- 6 Saisissez à nouveau votre nouveau mot de passe, puis appuyez sur . **MdP modifié** s'affiche brièvement.
- 7 Votre état de connexion d'origine apparaît.



Utilisation des codes de fonction

Utilisez les 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 noter dans le tableau ci-dessous.



Fonction	Code de fonction par défaut	Code de fonction personnalisé
Ouvrir la boîte vocale	 9 8 1	 9 _ _
Connexion/Déconnexion	 9 0 4 *	 9 _ _
Aide du superviseur	 9 0 6 *	 9 _ _
Codes d'activités (peuvent ne pas être disponibles sur votre système)	 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. 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 20.




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, appuyez deux fois sur la touche de fonction  pour mettre fin à la session en cours. Si vous n'appuyez pas deux fois sur la touche de fonction , vous ne pourrez pas passer un appel sortant pendant deux minutes.

Connexion

Utilisez les touches  9 0 4 pour vous connecter à Contact Center et aux groupes de qualifications auxquels vous êtes affecté. Vous pouvez programmer une touche mémoire avec le code de fonction Connexion. 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 n'êtes pas connecté.
- Si l'indicateur est allumé, cela signifie que vous êtes connecté.

Pour obtenir des informations sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section « [Programmation d'une touche mémoire](#) » à la page 20.

Aide du superviseur

L'aide du superviseur vous permet de faire appel à un superviseur au cours d'un appel en appuyant sur une touche de fonction programmée. Vous pouvez demander une aide d'urgence sans interrompre l'appel, et sans que votre interlocuteur ne soit informé de votre demande.



Remarque : Selon le système utilisé par votre Contact Center, vous disposez ou non de l'aide du superviseur.
Demandez à votre superviseur si vous pouvez utiliser l'aide du superviseur.

Cette aide vous est utile lorsque vous avez besoin de l'assistance d'un superviseur au cours d'un appel mais que vous ne souhaitez pas que votre interlocuteur se rende compte de votre demande d'aide. Elle n'est pas destinée à des consultations de routine ni à des appels autres que des appels du Contact Center. Pour utiliser l'aide du superviseur, vous devez être connecté à Contact Center et être en cours d'appel Contact Center.

Vous devez également disposer d'une touche mémoire programmée avec le code de fonction de l'aide du superviseur (F906). 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 20.

Codes d'activité

Vous pouvez utiliser des codes d'activité pour attribuer des appels à certaines activités. Appuyez sur pour démarrer une session de codes d'activité à tout moment pendant un appel, ou une fois celui-ci terminé au cours de votre pause.



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

Saisissez les codes d'activité au début de votre pause pour vous assurer que Contact Center les a bien enregistrés.

Si un message concernant vos sessions de codes d'activité apparaît et que vous n'avez saisi aucun code d'activité à la fin de l'appel, votre téléphone affiche automatiquement un message vous invitant à saisir les codes d'activité. Il est recommandé de programmer une touche mémoire à l'aide des 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 20.

Si un message concernant vos sessions de codes d'activité apparaît et que vous mettez en garde un appel et effectuez une recherche de correspondants, une session de code d'activité n'apparaît pas automatiquement après la mise en garde de l'appel. Si vous voulez saisir un code d'activité pour l'appel, vous pouvez le faire au cours de votre pause en appuyant sur .

La session reste affichée sur votre poste pendant 2 minutes, sauf si vous saisissez un code d'activité ou libérez la session .

Pour démarrer une session de codes d'activité

- 1 À tout moment en cours d'appel, ou après au cours de votre pause, appuyez sur pour démarrer une session.

Si un message vous invitant à saisir des codes d'activité s'affiche, la session démarre automatiquement.

Id activité :
RÉESS OK

Support commercial
RÉESS OK

- 2 Saisissez un numéro de code d'activité, puis appuyez sur OK.
- 3 Le nom du code d'activité s'affiche, dans l'exemple ci-contre *Support commercial*. Appuyez sur OK pour confirmer qu'il s'agit du code d'activité exact ou sur RÉESS pour revenir à l'affichage de l'étape 2.

Autre actv?
OUI NON

- 4 Appuyez sur OUI pour saisir un autre code d'activité ou sur NON ou LIB. pour mettre fin à la session .

Vous pouvez saisir jusqu'à 5 codes d'activité au cours d'une session F907. Vous pouvez établir plusieurs sessions F907 au cours d'un appel et une session une fois l'appel terminé.







Remarque : Contactez votre superviseur Contact Center pour obtenir la liste des codes d'activité.

















Afficher appels en attente

Utilisez la fonction d'affichage des appels en attente pour visualiser des informations sur les groupes de qualifications et les appels en attente dans les groupes de qualifications. Le tableau suivant 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.

Pour afficher les appels en attente

- 1 Appuyez sur    .
- L'affichage du groupe de qualifications n° 1 apparaît.

Sur un téléphone à afficheur sur une ligne, appuyez sur :	Sur un téléphone à afficheur sur deux lignes, appuyez sur :	Pour
	 ou <u>SAUT</u>	entrer le numéro du groupe de qualifications à contrôler.
	 ou <u>QUAL</u>	contrôler le groupe de qualifications activé suivant.
 ou 	 ou  ou <u>SUIV</u>	aller au groupe de qualifications suivant.
	 ou <u>PRÉC</u>	revenir au menu précédent.
		aller au menu suivant.
		annuler la session.
		quitter.

Utilisation de la fonction d'affichage des appels en attente avec une touche mémoire

Programmez une touche mémoire à l'aide de     pour visualiser l'état de tous les groupes de qualifications, y compris ceux auxquels vous êtes connecté. Si la touche mémoire sélectionnée comporte un indicateur, celui-ci donne des informations sur les appels du groupe de qualifications auquel 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 durée d'alerte principale.
- Si l'indicateur clignote rapidement, cela signifie qu'au moins un appel du groupe de qualifications a dépassé la durée d'alerte secondaire.
L'administrateur de Contact Center définit les durées d'alerte.

Pour obtenir des informations sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section « [Programmation d'une touche mémoire](#) » à la page 20.

Pas prêt

Si vous utilisez la fonction Pas prêt, vous ne recevrez aucun appel. Votre administrateur Contact Center peut également programmer une pause qui met automatiquement Contact Center en pause pendant un moment, avant de vous acheminer l'appel suivant. Pendant ce temps, vous pouvez tranquillement compléter les documents de travail relatifs au dernier appel. 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.

Il est recommandé de programmer une touche mémoire comportant à l'aide d'un indicateur plutôt que 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 20.



Remarque : Lorsque vous utilisez la fonction Pas prêt, vous continuez à recevoir des appels nonContact Center, intercom et transférés.

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 **Interr. Ann.** apparaît sur l'écran, vous avez annulé la pause que l'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 Annulez la fonction Pas prêt en appuyant sur **[*] 9 0 8** dès que vous êtes prêt à prendre de nouveau les appels.
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 est associée à un indicateur, ce dernier indique que votre état est occupé.

- 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 20.

Programmation d'une touche mémoire

La programmation de touches mémoire permet d'accéder directement aux fonctions Contact Center. Les fonctions pour lesquelles il est possible de programmer une touche mémoire sont les suivantes :

- Connexion
- Aide du superviseur
- Pas prêt
- Codes d'activité (si disponible sur votre système)
- Affichage des appels en attente

Il est impossible d'affecter des fonctions aux touches de ligne, Intercom, Prise d'appels ou Mains libres/Discrétion.



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

Pour programmer une fonction sur une touche mémoire

- 1 Appuyez sur .
- 2 Appuyez sur la touche mémoire à programmer.
- 3 Appuyez sur et saisissez le code de fonction.
- 4 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.

Autres fonctions Contact Center

Utilisation de la fonction de réponse automatique

Si la fonction de réponse automatique est activée, vous pouvez utiliser le mode Mains libres pour répondre aux appels. Une tonalité vous informe que vous avez un appel entrant. Demandez à votre administrateur Contact Center si la fonction de réponse automatique est activée. Les appels en mode Mains libres sont pratiques et permettent de gagner du temps car vous n'avez pas à utiliser le combiné ni à appuyer sur les touches de votre téléphone. Si vous utilisez la fonction de réponse automatique, activez la fonction Pas prêt avant de quitter votre bureau pour qu'aucun appel ne soit acheminé vers votre téléphone en votre absence.

La fonction de réponse automatique est disponible en fonction du type de téléphone utilisé par votre Contact Center.

- **Combiné WLAN 2210/2211** : Il existe deux méthodes pour configurer le 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** : Vous pouvez utiliser sans risque ce type de téléphone pour la fonction de réponse automatique.

Transfert d'appels

Si un appelant souhaite parler à quelqu'un d'autre ou est acheminé vers le mauvais groupe de qualifications, vous pouvez transférer l'appel. N'utilisez pas la fonction de garde des appels.

Pour transférer un appel

- 1 Appuyez sur    ou sur **TRANSFERT** sur un téléphone à affichage sur deux lignes.
- 2 Saisissez le numéro de poste de la personne ou du groupe de qualifications.
- 3 Appuyez sur  ou sur **JOIN** sur un téléphone à affichage sur deux lignes.

Visualisation des informations relatives à l'appel

L'afficheur de votre téléphone donne des informations sur l'appel en cours.

Lorsque le téléphone sonne, l'afficheur indique de quel groupe de qualifications provient l'appel. Si votre application Contact Center est configurée de manière à afficher tout d'abord l'identification de l'appelant, l'ID de l'appelant s'affiche brièvement suivi du nom du groupe de qualifications.

Lorsque vous répondez à un appel, l'afficheur indique l'ID de l'appelant.

En cours d'appel, vous pouvez appuyer sur la touche **INFO** pour afficher :

- le numéro de téléphone de l'appelant ;
- le nom de l'appelant ;
- la ligne utilisée pour l'appel.

Contrôle silencieux

Les superviseurs Contact Center ont la possibilité de contrôler vos appels, y compris les appels personnels.

Si vous ne souhaitez pas que l'un de vos appels soit contrôlé, déconnectez-vous d'abord en tant qu'agent, puis reconnectez-vous une fois votre appel terminé. Par exemple, vous souhaitez peut-être vous déconnecter avant de vérifier les messages de votre boîte vocale personnelle afin que le superviseur ne les entende pas.

Remarques importantes sur l'utilisation des fonctions

Codes d'activité

Les agents qui répondent à un appel sur un téléphone avec fonction de réponse NA ou qui utilisent la fonction de 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.

Transfert d'appel

Vous pouvez utiliser Transfert pour transférer un appel vers un autre agent, une autre personne telle qu'un expert dans le domaine concerné ou pour renvoyer un appel vers un groupe de qualifications.

- Pour envoyer l'appel à un agent particulier ou à une autre personne, saisissez le code de la fonction de transfert () et composez le numéro de poste. Pour obtenir davantage d'informations sur le transfert d'appel, reportez-vous à la section « [Transfert d'appels](#) » à la page 22.
- Pour envoyer l'appel vers un groupe de qualifications, saisissez le code de la fonction de transfert () et le NRC d'un groupe de qualifications.

Si vous souhaitez transférer un appel vers une boîte vocale, utilisez .

Renvoi d'appel

N'utilisez pas le renvoi d'appel. Si vous utilisez le renvoi d'appel, vous êtes automatiquement déconnecté ou vous passez en mode occupé, selon votre configuration. Vous pouvez utiliser le renvoi d'appel vers la boîte vocale NA.

Renvoi automatique sur non-réponse (CFNA)

Si vous transférez un appel à un autre agent par CFNA et que cet agent répond à l'appel, votre paramètre CFNA fait passer l'état de votre téléphone à Pas prêt ou vous déconnecte au lieu de laisser à l'état inactif.

Réponse NA

Vous pouvez uniquement utiliser la fonction de réponse NA si vous programmez votre poste portable pour qu'il soit la réponse NA de votre téléphone principal.

Si vous utilisez un téléphone avec fonction de réponse NA pour répondre à un appel qui vous est transféré, Contact Center ne considère pas votre ligne comme étant occupée et continue d'envoyer des appels vers votre 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 (F906).

Ne pas déranger

Au lieu d'utiliser la fonction Ne pas déranger, utilisez le code de fonction Pas prêt (). Si vous utilisez Ne pas déranger, vous êtes automatiquement déconnecté ou passez à l'état Pas prêt.

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

La consultation Follow-me ne fonctionne pas avec les animations Flash intégrées. Si vous cliquez sur une touche Flash, l'image que vous voyez n'est pas visible pour l'appelant.

Si la page envoyée à l'appelant contient des animations Flash, vous devez l'en informer 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 Contact Center.

Boîtes vocales des groupes de qualifications

Chaque groupe de qualifications dispose d'une boîte vocale propre. Les boîtes vocales des groupes de qualifications mémorisent les messages laissés par les appelants. Ces boîtes doivent être vérifiées régulièrement afin de s'assurer que les messages des clients sont traités dans des délais raisonnables.







Vérification des messages des boîtes vocales des groupes de qualifications

Vérifiez souvent les messages des boîtes vocales des groupes de qualifications. Un seul agent à la fois peut récupérer les messages de chaque boîte vocale des groupes de qualifications. Si plusieurs agents consultent les messages de la boîte vocale d'un groupe de qualifications au cours de la même journée, chacun d'entre eux 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 des messages dans votre Contact Center, il n'est pas nécessaire de les transcrire ni de les supprimer avant de rappeler les personnes. Cet agent connaît l'état des anciens messages.

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

- 1 Appuyez sur     .
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  pour écouter les messages.
Pour les autres options, reportez-vous à la fiche d'utilisation de votre téléphone ou au *Guide de référence CallPilot*.
- 3 Appuyez sur  pour mettre fin à la session.

