Avaya one-X® Deskphone H.323 9608, 9611G, 9621G, et 9641G - Guide de l'utilisateur en centre d'appels

Version 6.2
16-603613
Numéro 2
Février 2012

© 2012, Avaya Inc.

Tous droits réservés.

Notice

Malgré tous les efforts réalisés pour garantir l'exactitude et l'exhaustivité des informations contenues dans ce document à la date d'impression, Avaya ne peut être tenu pour responsable de toute erreur éventuelle. Avaya se réserve le droit de modifier et de corriger les informations contenues dans ce document, sans devoir en informer qui que ce soit, ni quelque organisation que ce soit.

Remarque

L'utilisation d'un téléphone cellulaire, portable ou GSM ou d'un émetteur-récepteur radio à proximité immédiate d'un téléphone IP Avaya pourrait provoquer des interférences.

Avis de limite de responsabilité en matière de documentation

« Documentation » désigne les informations publiées par Avaya sur divers supports et peut inclure les informations, les instructions d'utilisation et les caractéristiques de performance qu'Avaya met généralement à la disposition des utilisateurs de ses produits. Le terme Documentation n'inclut pas les documents marketing. Avaya n'est pas responsable des modifications, ajouts ou suppression réalisés par rapport à la version originale publiée de la documentation, sauf si ces modifications, suppressions, ajouts ont été effectués par Avaya. L'utilisateur final accepte d'indemniser et de ne pas poursuivre Avaya, ses agents et ses employés pour toute plainte, action en justice, demande et jugement résultant de ou en rapport avec des modifications, ajouts ou suppressions dans la mesure où celles-ci sont effectuées par l'utilisateur final.

Avis de limite de responsabilité en matière de liens hypertexte

Avaya ne peut être tenu responsable du contenu ou de la fiabilité des sites Web liés référencés dans ce site ou dans la documentation fournie par Avaya. Avaya décline toute responsabilité quant à l'exactitude des informations, des affirmations ou du contenu fournis par ces sites et n'approuve pas nécessairement les produits, services ou informations qui y sont décrits ou proposés. Avaya ne garantit pas que ces liens fonctionnent en toute circonstance et n'a aucun contrôle sur la disponibilité des pages Web en question.

Garantie

Avaya offre une garantie limitée sur le Matériel et les Logiciels fournis (« Produit(s) »). Consultez votre contrat de vente pour en connaître les Conditions. Vous trouverez également les conditions générales de garantie pratiquées par Avaya, ainsi que des informations relatives à la prise en charge du produit, pendant la période de garantie, sur la page d'assistance du site Web, à l'adresse suivante : http://support.avaya.com. Veuillez noter que si vous vous êtes procuré ce ou ces Produits auprès d'un revendeur Avaya agréé en dehors des États-Unis et du Canada, la garantie vous est proposée par le revendeur et non par Avaya.

Licences

LES CONDITIONS DE LA LICENCE DU LOGICIEL DISPONIBLES SUR LE SITE WEB D'AVAYA HTTP://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO/ S'APPLIQUENT À QUICONQUE TÉLÉCHARGE, UTILISE ET/OU INSTALLE LE LOGICIEL AVAYA, ACHETÉ À AVAYA INC., À TOUT AFFILIÉ D'AVAYA OU À TOUT REVENDEUR AUTORISÉ D'AVAYA (LE CAS ÉCHÉANT) SOUS CONTRAT COMMERCIAL AVEC AVAYA OU AVEC UN REVENDEUR AUTORISÉ D'AVAYA. SAUF STIPULATION CONTRAIRE ET SOUS RÉSERVE DE L'ACCORD ÉCRIT D'AVAYA, AVAYA NE PROPOSE PAS CETTE LICENCE SI LE LOGICIEL A ÉTÉ OBTENU AILLEURS QUE CHEZ AVAYA, UNE SOCIÉTÉ AFFILIÉE AVAYA OU UN REVENDEUR AGRÉÉ D'AVAYA ; AVAYA SE RÉSERVE LE DROIT DE POURSUIVRE EN JUSTICE TOUTE PERSONNE UTILISANT OU VENDANT CE LOGICIEL SANS LICENCE. EN INSTALLANT, TÉLÉCHARGEANT OU UTILISANT LE LOGICIEL, OU EN AUTORISANT D'AUTRES PERSONNES À LE FAIRE, VOUS ACCEPTEZ, EN VOTRE PROPRE NOM ET AU NOM DE L'ENTITÉ POUR LAQUELLE VOUS INSTALLEZ, TÉLÉCHARGEZ OU UTILISEZ LE LOGICIEL (CI-APRÈS APPELÉE DE MANIÈRE INTERCHANGEABLE « VOUS » ET « UTILISATEUR FINAL »), CES CONDITIONS GÉNÉRALES ET D'ÊTRE LIÉ PAR CONTRAT AVEC AVAYA INC. OU L'AFFILIÉ D'AVAYA APPLICABLE (« AVAYA »).

Avaya accorde à l'Utilisateur final une licence d'exploitation couvrant le champ d'appréciation des types de licence décrits ci-dessous. Le nombre de licences et d'unités de capacité pour lesquelles la licence est accordée est de un (1), sauf si un nombre différent de licences ou d'unités de capacité est spécifié dans la Documentation ou d'autres textes mis à la disposition de l'Utilisateur final. « Processeur désigné » désigne un système informatique autonome unique. « Serveur » désigne un Processeur désigné hébergeant une application logicielle accessible par plusieurs utilisateurs. « Logiciels » désigne les programmes informatiques en code objet fournis à l'origine sous licence par Avaya et exclusivement exploités par l'utilisateur final, sous forme de Produits autonomes ou préinstallés sur du Matériel. « Matériel » désigne le matériel standard, vendu à l'origine par Avaya et utilisé par l'Utilisateur final.

Types de licence

Licence pour systèmes désignés (SD) L'Utilisateur final est habilité à installer et utiliser chaque copie du Logiciel sur un seul Processeur désigné à la fois, sauf si un nombre différent de Processeurs désignés est indiqué dans la Documentation ou les autres textes mis à la disposition de l'Utilisateur final. Avaya peut exiger que le ou les Processeurs désignés soient identifiés par type, numéro de série, code de caractéristique, emplacement ou toute autre désignation spécifique, ou fournis par l'Utilisateur final à Avaya par un moyen électronique mis en place par Avaya spécialement à cette fin.

Licence Logiciels prêts à l'emploi (LPE). Le Client peut installer et utiliser le Logiciel en vertu des conditions des accords de licence applicables, tels qu'une licence « shrinkwrap » (acceptée par rupture de l'emballage) ou « clickthrough » (acceptée par lecture du contrat avant téléchargement) accompagnant le Logiciel ou applicable à celui-ci (« Licence Shrinkwrap »). (Voir « Composants tiers » pour plus d'informations.)

Copyright

Sauf disposition contraire expresse, le contenu de ce site, de la Documentation, des Logiciels ou du Matériel fournis par Avaya ne peut être réutilisé. Le contenu de ce site, la documentation et le Produit fournis par Avaya, notamment la sélection, la disposition et le design du contenu, sont la propriété d'Avaya ou de ces donneurs de licences et sont protégés par les droits d'auteur et par les lois sur la propriété intellectuelle, y compris les droits sui generis relatifs la protection des bases de données. Vous ne pouvez pas modifier, copier, reproduire, republier, télécharger, déposer, transmettre ou distribuer, de quelque façon que ce soit, tout contenu, partiel ou intégral, y compris tout code et logiciel sans l'autorisation expresse d'Avaya. La reproduction, la transmission, la diffusion, le stockage et/ou l'utilisation non autorisés de cette Documentation sans l'autorisation expresse d'Avaya peuvent constitués un délit passible de sanctions civiles ou pénales en vertu des lois en vigueur.

Composants tiers

Certains logiciels ou certaines parties des logiciels inclus dans le Produit peuvent contenir des composants logiciels distribués dans le cadre de contrats avec des tiers (« Composants tiers ») faisant l'objet de conditions élargissant ou restreignant les droits d'utilisation de certaines parties du produit (« Conditions tierces »). Les informations relatives au code source Linux distribué (pour les Produits diffusant le code source Linux) et identifiant les propriétaires de droit intellectuel de composants tiers et des conditions de tierce partie qui les concernent sont disponibles sur la page Assistance du site Web d'Avaya : http://support.avaya.com/Copyright.

Lutte contre la fraude à la tarification

« Une fraude au péage de la ligne » est une utilisation de votre système de télécommunication par une personne non autorisée, c'est-à-dire par

un individu n'étant, par exemple, ni un membre du personnel, ni un agent, ni un sous-traitant de votre société, ni une personne agissant au nom de celle-ci. Sachez que votre système peut faire l'objet d'une fraude à la tarification et qu'en cas de fraude, les frais supplémentaires pour vos services de télécommunications peuvent être importants.

Intervention en cas de fraude à la tarification

Si vous pensez être victime d'une fraude à la tarification et nécessitez une assistance technique ou autre, contactez l'assistance d'intervention en cas de fraude à la tarification au 1-800-643-2353 (États-Unis et Canada). Pour obtenir d'autres numéros d'assistance, consultez le site Web d'Avaya : http://support.avaya.com. Les suspicions de vulnérabilité à la sécurité des produits Avaya doivent être signalées à Avaya par courrier électronique adressé à : securityalerts@avaya.com.

Marques

Toutes les marques commerciales autres que celles d'Avaya sont la propriété de leurs détenteurs respectifs ; « Linux » est une marque déposée de Linus Torvalds.

Téléchargement de la documentation

Pour obtenir les dernières versions de documents, consultez la page Assistance du site Web d'Avaya : http://support.avaya.com.

Comment contacter le service d'assistance Avaya

Avaya met à votre disposition un numéro de téléphone à appeler en cas de problème ou pour toute question sur votre produit. Le numéro de téléphone du service Assistance aux États-Unis est le 1-800-242-2121. Pour obtenir d'autres numéros d'assistance, consultez le site Web d'Avaya : http://support.avaya.com.

FFC (Federal Communications Commission) - Déclaration sur les interférences

Cet équipement a été testé et considéré conforme aux limites appliquées à un appareil numérique de Classe B, conformément à la partie 15 des règles de la FCC. Ces limites sont conçues pour fournir une protection raisonnable contre les interférences nocives dans une installation résidentielle. Cet équipement génère, utilise et peut émettre une énergie radiofréquence et, s'il n'est pas installé et utilisé conformément aux instructions, peut générer des interférences préjudiciables aux radiocommunications. Rien ne garantit toutefois que des interférences n'apparaîtront pas dans une installation particulière. Si cet équipement provoque des interférences préjudiciables à la réception radio ou télévision, ce qui peut être démontré en débranchant l'appareil puis en le rebranchant, l'utilisateur est incité à tenter de corriger les interférences en prenant une ou plusieurs des mesures suivantes :

- Réorienter ou relocaliser l'antenne réceptrice.
- Augmenter la distance qui sépare l'équipement du récepteur.
- Connecter l'équipement à une prise raccordée à un circuit distinct de celui auquel le récepteur est connecté.
- Consultez le revendeur ou un technicien radio/télévision expérimenté pour obtenir de l'aide.

Cet appareil est conforme à la partie 15 des règles de la FCC. Son exploitation est sujette aux deux conditions suivantes : (1) Cet appareil ne peut engendrer aucune interférence nocive, et (2) doit pouvoir s'accommoder de toute interférence reçue, y compris des interférences susceptibles d'induire une exploitation non souhaitée.

Mise en garde FCC : Tout changement ou modification n'ayant pas été expressément approuvé par la partie chargée de la conformité peut annuler le droit de l'utilisateur d'exploiter cet équipement.

Déclaration FCC/Industry Canada Radiation Exposure

Cet équipement est conforme aux limites d'exposition aux radiations en radiofréquences pour l'industrie canadienne définies pour le grand public (environnement non contrôlé) et ne doit cohabiter avec aucune autre antenne ni aucun autre transmetteur, ni fonctionner conjointement à ceux-ci.

Avertissement

Le combiné récepteur contient des dispositifs magnétiques qui attirent les petits objets métalliques. Un soin particulier doit être pris pour éviter tout incident corporel.

Avertissement sur la technologie PoE (Power over Ethernet)

Cet équipement doit être connecté aux réseaux PoE sans acheminement à l'extérieur.

Sommaire

Chapitre 1 : Présentation des téléphones Avaya Call Center Agent 7
- Boutons et fonctions des modèles 9621G et 9641G 7
- Défilement et navigation avec les modèles de deskphone tactiles 11
- Boutons et fonctions des modèles 9608 et 9611G 11
- Défilement et navigation avec les modèles de téléphone à boutons 15
- Icônes du Call Center 15
- Alertes de statut 17
- Utilisation du clavier sur écran 18
- Configuration de la largeur de l'écran du téléphone 19
- Configuration de l'écran d'accès rapide 20
- Socle du téléphone réglable 21

Chapitre 2 : À propos de la connexion et de la déconnexion et de la connexion et déconnexion en tant qu'agent 23
- Connexion à votre poste téléphonique 24
- Déconnexion du poste téléphonique 24
- Se connecter en tant qu'agent 25
- Se déconnecter en tant qu'agent 25

Chapitre 3 : À propos de l'écran d'accueil et des options du menu Avaya 27
- Écran d'accueil et menu Avaya 27
- L'écran d'accueil des téléphones tactiles 27
- Menu Avaya des téléphones à boutons 28
- Accès au menu Fonctions 30

Chapitre 4 : Configuration et utilisation des messages d'accueil d'agent 31
- À propos des messages d'accueil d'agent 31
- À propos des types de message d'accueil de centre d 'appels 32
- Ajout d'un message d'accueil d'agent au moyen d'un deskphone tactile 34
  - Modification du type du message d'accueil avec un deskphone tactile 35
- Ajout d'un message d'accueil d'agent au moyen d'un desk-phone à boutons 36
- Modification des messages d'accueil existants 38

Chapitre 5 : À propos des fonctionnalités de Call Center Deskphone 39
- Utilisation du téléphone d'agent en centre d'appels 39
- À propos des informations et icônes de la ligne Statut 39
- À propos de la ligne Informations sur l'agent 40
- À propos des modes de travail et des statuts de l'agent 40
  - Changer le mode de travail ou le statut d'un agent 41

Chapitre 6 : Répondre à un appel 43
- Réponse à un appel si vous êtes connecté en tant qu'agent 43

Chapitre 7 : À propos des fonctions 45
- Accès au menu Fonctions 45
- Accès aux fonctions au moyen d'un module de touches 46

Index 47

Chapitre 1 : Présentation des téléphones Avaya Call Center Agent

Les téléphones 9608, 9611G, 9621G, et 9641G sont des deskphones multilignes qui peuvent être utilisés dans un contexte bureautique standard ou avec le système Avaya Call Center 3.0 (ou version ultérieure). Les modèles 9621G et 9641G sont des deskphones tactiles munis d'un affichage couleur. Les modèles 9611G et 9608 sont des téléphones à boutons. Le modèle 9611G est pourvu d'un affichage couleur, alors que l'affichage du modèle 9608 est monochrome.

Vous pouvez connecter un adaptateur de casque double aux modèles 9641, 9608 et 9611G de sorte que deux personnes puissent écouter simultanément le même appel. Vous pouvez connecter jusqu'à trois modules à ces modèles afin d'augmenter le nombre des affichages d'appels et/ou des fonctions.

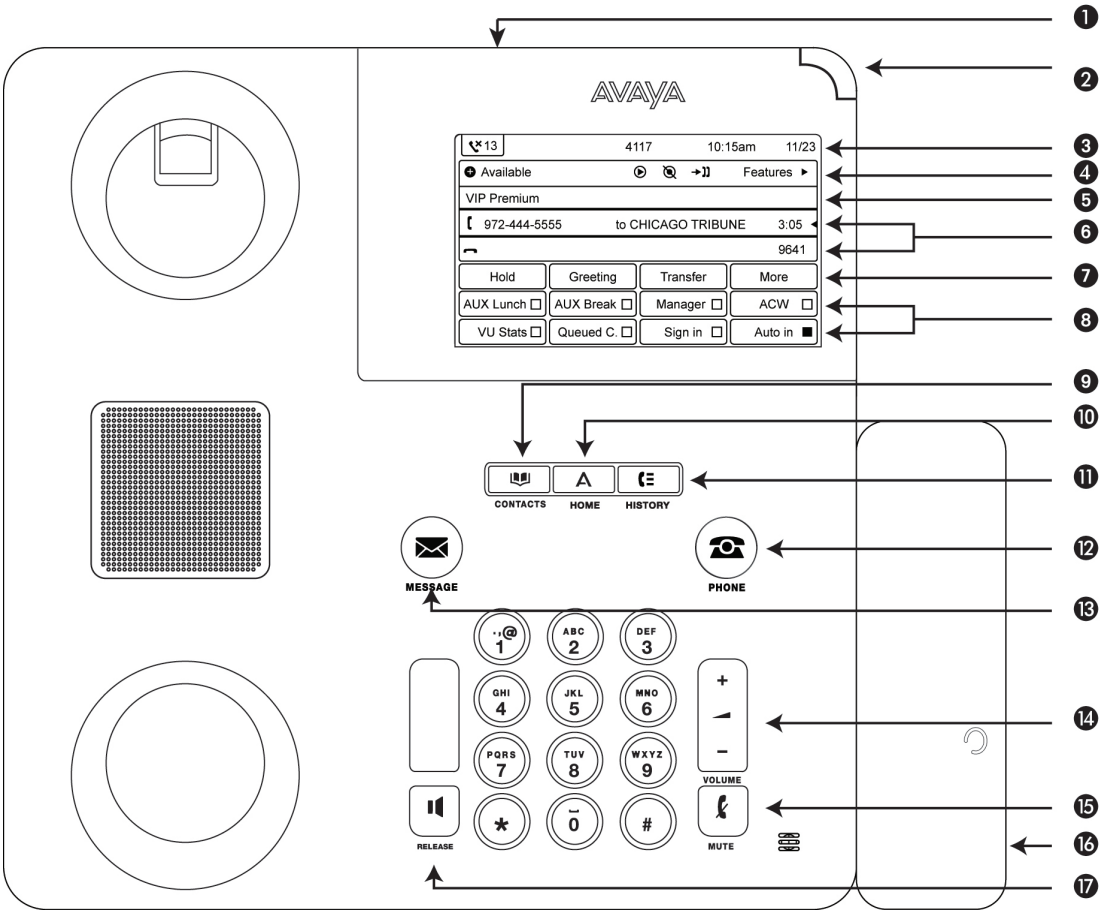
De plus, le modèle 9641G est pourvu en option d'une façade spécifiquement conçue pour un usage en centre d'appels. Ces téléphones vous permettent de disposer au bout de leurs doigts de toutes les fonctions et fonctionnalités nécessaires, parmi lesquelles un écran Téléphone pour visualiser et gérer les appels, des icônes indiquant le statut d'agent, le statut des appels, les statuts de fonctions, les appels en attente et les appels manqués. Grâce aux boutons de fonctions définis, vous pouvez changer de mode de travail ou de statut d'une simple touche.

Il se peut que toutes les fonctions et caractéristiques décrites dans le présent manuel ne soient pas disponibles sur votre deskphone, ou valides pour le mode de fonctionnement de votre centre d'appels. Si une fonction ou une caractéristique n'est pas disponible, contactez votre administrateur système.

Important :

Des guides d'utilisateur spécifiques décrivent les fonctions standard des deskphones de bureau, tels que la façon de passer un appel, d'examiner l'historique des appels, de réaliser des téléconférences et de modifier les options et les paramètres du téléphone à votre convenance. Selon le modèle de deskphone que vous utilisez, vous pouvez vous reporter au document *Avaya one-X™ Deskphone H.323 9608/9611G - Guide de l'utilisateur (Référence de document 16–603593)* ou au document *Avaya one-X™ Deskphone H.323 9621G/9641G - Guide de l'utilisateur (Référence de document 16–603594)*, disponibles sur le site du support technique Avaya, http://avaya.support.com.

Boutons et fonctions des modèles 9621G et 9641G



Remarque :

Le modèle 9641G comprend une façade de centre d'appel et adaptateur de casque d'écoute double qui remplace le combiné en tant qu'unique possibilité pour la voix.

Numéro d'appel	Nom	Description
1	Port USB	S'il est pris en charge, il vous est possible d'insérer un périphérique USB tel qu'une clé USB ou un lecteur flash pour effectuer un transfert des contacts entre votre téléphone et une source de données externes. Vous pouvez aussi recharger certains périphériques alimentés par batterie en utilisant un câble USB à connecter entre le périphérique et le port USB de votre deskphone. Remarque : le modèle 9621G ne dispose pas de port USB.
2	Témoin de message en attente	Un voyant rouge allumé dans le coin supérieur droit de votre téléphone indique que des messages sont en attente sur votre boîte vocale. Ce voyant clignote à l'arrivée d'un appel entrant. Si les alertes visuelles sont activées, ce voy-

Numéro d'appel	Nom	Description
		ant clignote lorsque vous recevez un appel. Outre le témoin de message en attente, la touche **Message** s'allume lorsque vous avez des messages.
3	Écran Téléphone : ligne supérieure	Lorsque le téléphone est inactif, la ligne supérieure comporte l'icône des appels manqués avec le nombre de ceux-ci, votre numéro de poste primaire, ainsi que l'heure et la date. Les messages du système s'affichent également sur la ligne supérieure.
4	Écran Téléphone : ligne Statut de l'agent	Lorsque vous êtes connecté en tant qu'agent, la ligne Statut de l'afficheur indique votre statut et votre mode de travail actuels. Pour plus d'informations, consultez la rubrique À propos des informations et icônes de la ligne Statut à la page 39. Touchez **Fonctions** sur le côté droit de la ligne de statut pour passer de l'écran Téléphone à la liste des fonctions. Touchez **Appels** sur le côté droit de la ligne de statut pour passer de la liste de fonctions à l'écran du téléphone.
5	Écran Téléphone : ligne Informations sur l'agent	La ligne Informations sur l'agent, au-dessous de la ligne Statut de l'agent, présente les informations relatives au statut d'un appel ; consultez la rubrique À propos de la ligne informations sur l'agent à la page 40 pour plus d'informations.
6	Lignes Affichage d'appel / Fonctions	Lorsque l'écran Téléphone est actif, les lignes sous la ligne Statut présentent les affichages d'appel. Il s'agit par exemple des informations relatives à un appel en cours, à une ligne inactive, ou à quelle ligne est occupée par un appel en attente ou une téléconférence. Touchez un affichage d'appel/de ligne pour passer un appel ou y répondre. Lorsque la liste des fonctions est activée, les lignes présentent les fonctions du centre d'appels que vous êtes susceptible d'utiliser pour réaliser votre travail, comme les statistiques VU, le travail après appel et autres fonctions. **Remarque :** Par défaut, les libellés de fonction et les présentations d'appel/couplage apparaissent sur des écrans séparés. Cependant, vous pouvez demander à votre administrateur de configurer un écran fusionné pour les libellés de fonctions et les présentations d'appel/couplage. Appuyez sur une touche de fonction libellée pour activer ou désactiver la fonction qui lui est associée. Les touches de fonction permettent d'accéder aux fonctionnalités du système de centre d'appels Avaya configurées pour votre poste. Le voyant vert situé à côté de chaque touche de fonction

Numéro d'appel	Nom	Description
		indique si la fonction associée est active ou non. Si il est allumé, cela signifie que la fonction est active. Les touches de fonction proposent les mêmes options que celles répertoriées dans le menu Fonctions. Si l'écran d'accès rapide est activé en bas de l'écran (consulter la rubrique Configuration de l'écran d'accès rapide à la page 20), deux ou trois lignes de présentation d'appel seulement s'affichent, en fonction du nombre que vous avez défini pour l'écran d'accès rapide.
7	Touches programmables	La ligne du bas de l'écran montre les touches programmables correspondant aux informations affichées à l'écran. Les libellés des touches programmables apparaissent directement sur celles-ci, et il suffit de les toucher pour réaliser l'action indiquée. Les libellés et les actions varient selon le contexte en cours.
8	Écran d'accès rapide	S'il est pris en charge, l'écran d'accès rapide propose des touches complémentaires de fonctions et de modes de travail. Veuillez noter que lorsqu'il est affiché, l'écran d'accès rapide peut recouvrir certaines des lignes d'affichage de vos appels. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Paramétrage de l'écran d'accès rapide à la page 20.
9	Contacts	Appuyez sur le bouton **Contacts** pour afficher les entrées de votre liste de contacts.
10	Accueil	Appuyez sur la touche **Accueil** pour accéder à l'écran Accueil. L'écran Accueil propose des options pour personnaliser les réglages du téléphone, configurer la journalisation des appels, sélectionner la langue d'affichage, consulter les données réseau et déconnecter le poste.
11	Journal	Appuyez sur le bouton **Journal** pour afficher la liste des appels entrants, sortants et manqués. L'icône de la touche Journal s'allume lorsque vous avez des appels manqués. Les appels DAC (appels directs aux agents) figurent dans votre journal, mais pas les appels du centre d'appels.
12	Bouton Téléphone	Appuyez sur le bouton **Téléphone** pour revenir à l'écran Téléphone depuis la liste des fonctions ou depuis une autre application.
13	Message	Appuyez sur le bouton **Message** pour vous connecter directement à votre système de messagerie vocale.
14	Volume	Appuyez sur **+** ou **-** du bouton **Volume** lorsque le casque est actif afin de régler le volume de celui-ci. Pour régler le volume de la sonnerie, appuyez sur + ou - sur le bouton de réglage du volume lorsque le casque n'est pas en cours d'utilisation.

Numéro d'appel	Nom	Description
15	Couper micro	Appuyez sur le bouton **Couper micro** pour désactiver votre micro lors d'un appel en cours. Pour reprendre l'appel, appuyez de nouveau sur le bouton **Couper micro**.
16	Adaptateur de casque double	Lorsque l'adaptateur est installé, deux personnes munies d'un casque peuvent écouter la même conversation.
17	Version	Appuyez sur le bouton **Raccrocher** pour mettre fin à l'appel. Remarque : ce bouton n'apparaît que si la façade Centre de contacts (CC) est reliée au modèle 9641G.

Remarque :

Lorsque le deskphone est relié à une façade CC, un bouton **Release** s'affiche au lieu des boutons **FORWARD** et **CASQUE.** La façade ne peut être reliée qu'au modèle 9641G.

Défilement et navigation avec les modèles de deskphone tactiles

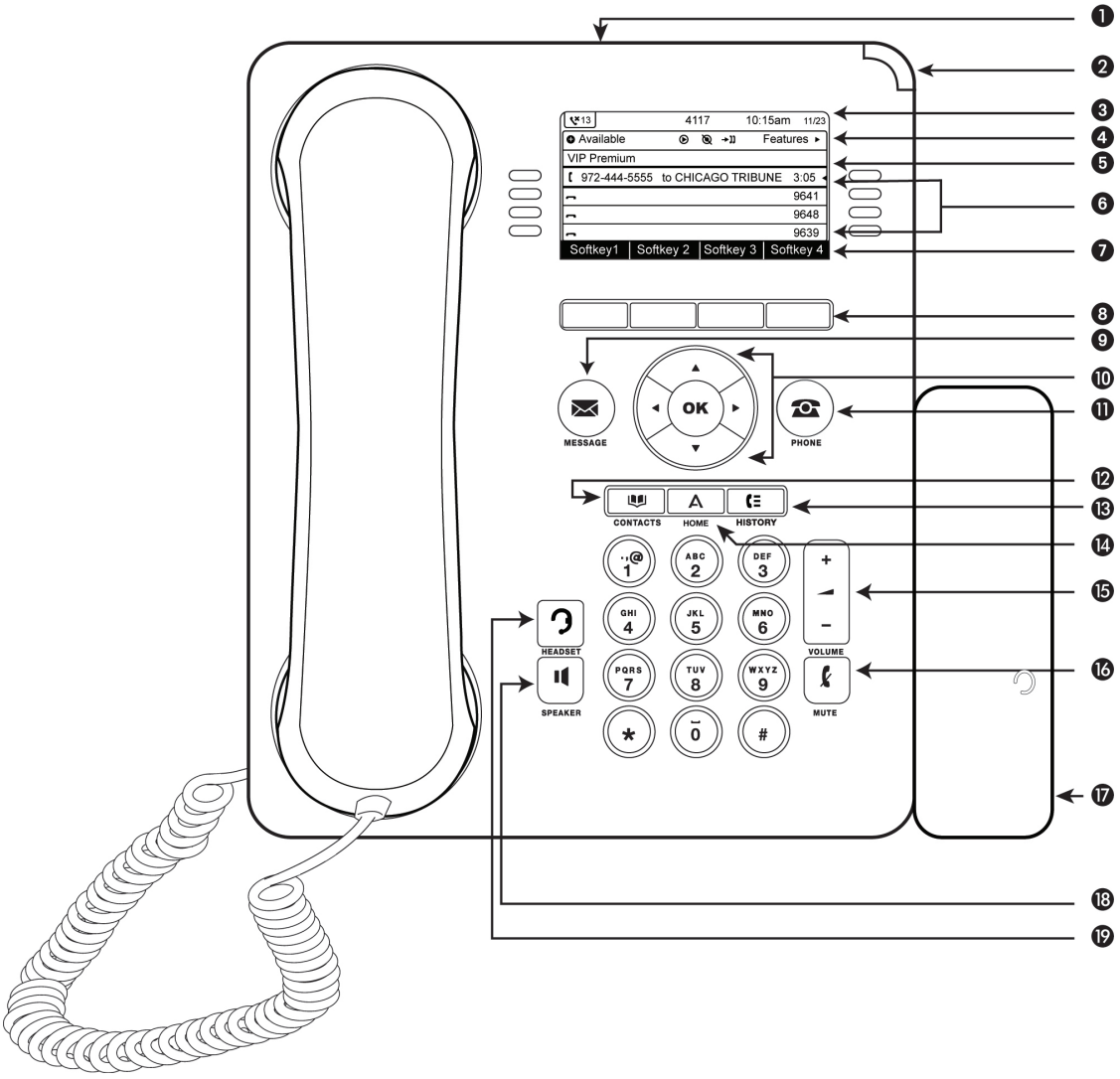
Si vous disposez d'un modèle de téléphone 9621G ou 9641G, utilisez les touches fléchées Haut et Bas dans le coin supérieur droit de l'écran pour faire défiler une liste vers le haut ou le bas.

Pour basculer entre les affichages d'appel et les fonctions, touchez **Fonctions** ou **Appels** dans le coin supérieur droit de l'affichage, selon l'écran actuellement affiché.

Sur les deskphones tactiles, un élément de liste est doté d'une touche **Détails** comportant une flèche bleue tournée vers la droite. Touchez le bouton pour avoir plus d'informations sur l'élément.

Vous pouvez agir sur des objets tels que les lignes ou les touches programmables en touchant l'objet ou en touchant les intitulés des touches programmables à l'écran. Les libellés des touches programmables varient selon le contexte.

Boutons et fonctions des modèles 9608 et 9611G



	Nom	Description
1	Port USB	Disponible uniquement sur le modèle 9611G. S'il est pris en charge, il vous est possible d'insérer un périphérique USB tel qu'une clé de mémoire, une clé USB ou un lecteur flash pour effectuer un transfert des contacts entre votre téléphone et une source de données externes. Vous pouvez aussi recharger certains périphériques alimentés par batterie en utilisant un câble USB à connecter entre le périphérique et le port USB de votre deskphone. Remarque : le modèle 9608 ne dispose pas de port USB.
2	Témoin de message en attente	Un voyant rouge allumé dans le coin supérieur droit de votre téléphone indique que des messages sont en attente sur votre boîte vocale. Ce voyant clignote à l'arrivée d'un appel entrant.

	Nom	Description
3	Écran Téléphone : ligne supérieure	Lorsque le téléphone est inactif, la ligne supérieure indique l'icône des appels manqués avec le nombre de ceux-ci, votre numéro de poste primaire, ainsi que l'heure et la date. Les messages du système s'affichent également sur la ligne supérieure. **Remarque :** Une fois que l'agent est connecté, le numéro de poste primaire indiqué sur la ligne supérieure est remplacé par l'identifiant de l'agent.
4	Écran Téléphone : ligne Statut de l'agent	Lorsque vous êtes connecté en tant qu'agent, la ligne Statut (au-dessous de la ligne supérieure) affiche votre statut de travail actuel ; consultez la rubrique À propos des informations et icônes de la ligne Statut à la page 39 pour plus d'informations.
5	Écran Téléphone : ligne Informations sur l'agent	La ligne Informations sur l'agent présente toutes les informations relatives à l'agent, telles que les renseignements sur l'appelant, les informations utilisateur-utilisateur et les informations sur le statut de l'agent, en fonction de la configuration des statistiques VU. Pour plus d'informations, consultez la rubrique À propos de la ligne informations sur l'agent à la page 40.
6	Écran Téléphone : lignes Affichage d'appel/Fonctions	Lorsque l'écran Téléphone est actif, les lignes Affichage d'appel présentent les informations relatives aux appels ; par exemple, les informations concernant un appel actif, une ligne inactive, quelle ligne est en attente ou mobilisée par une conférence téléphonique. Lorsque la liste des fonctions est activée, la zone d'affichage présente les fonctions du centre d'appels que vous êtes susceptible d'utiliser pour réaliser votre travail, comme les statistiques VU, le travail après appel et autres fonctions. **Remarque :** Vous pouvez faire passer la largeur de l'écran du mode Pleine largeur où chaque affichage d'appel ou fonction occupe la largeur complète d'une ligne, au mode Demi largeur où chaque affichage d'appel ou fonction occupe la moitié d'une ligne, l'écran étant effectivement coupé en deux. Pour plus d'informations sur le réglage de la largeur de l'écran, consultez la rubrique Réglage de la largeur de l'écran à la page 19.
6	Boutons affichage d'appel/ligne ou de fonctions	Les côtés gauche et droit de l'écran présentent jusqu'à 8 boutons que vous pouvez programmer comme boutons de lignes, de fonctions ou d'affichage d'appel. Appuyez sur un bouton d'affichage d'appel ou de ligne pour passer un appel sortant, répondre à un appel entrant ou reprendre un appel en attente. Appuyez sur un bouton de fonction libellé pour activer ou désactiver la fonction qui lui est associée. Les

	Nom	Description
		boutons de fonction permettent d'accéder aux fonctionnalités du système de centre d'appels Avaya configurées sur votre poste. Le voyant vert correspondant au bouton de fonction indique si la fonction associée est active ou non. Si elle est allumée, cela signifie que la fonction est active. Les boutons de fonction proposent les mêmes options que celles répertoriées dans le menu Fonctions. Pour plus d'informations sur le menu Fonctions, consultez la rubrique Menu Fonctions à la page 30.
7	Écran Téléphone : libellés des touches programmables	La ligne du bas de l'écran présente les libellés des touches programmables valides pour les informations affichées.
8	Touches programmables	Appuyez sur les touches programmables pour sélectionner les actions indiquées par le libellé figurant au-dessus des touches. Les libellés et les actions varient selon le contexte en cours.
9	Message	Appuyez sur le bouton **Message** pour vous connecter directement à votre système de messagerie vocale.
10	Flèches de navigation	Lorsque d'autres informations doivent être affichées, une barre de défilement apparaît du côté droit de la zone d'affichage. Appuyez sur les flèches de navigation haut et bas pour faire défiler les listes dans les directions correspondantes. Appuyez sur les flèches de navigation gauche et droite pour naviguer entre les différents affichages d'une application, pour vous déplacer de l'écran Appels au menu Fonctions, pour déplacer le curseur vers l'entrée suivante ou pour vous déplacer entre les différentes options.
10	OK	Appuyez sur le bouton **OK** pour exécuter immédiatement l'action par défaut. Par exemple, lorsque vous sélectionnez une entrée de journal, le fait d'appuyer sur **OK** compose le numéro associé à cette entrée.
11	Appels/Fonctions	Appuyez sur **Appels** pour quitter la liste Fonctions et passer à l'écran Téléphone. Appuyez sur **Fonctions** pour passer de l'écran Téléphone à la liste Fonctions. Le fait d'appuyer sur la touche Téléphone de l'appareil permet également d'afficher l'écran Téléphone.
12	Contacts	Appuyez sur le bouton **Contacts** pour afficher les entrées de votre liste de contacts.
13	Journal	Appuyez sur le bouton **Journal** pour afficher la liste des appels entrants, sortants et manqués. L'icône de la touche Journal s'allume lorsque vous avez des appels manqués. Les appels DAC (appels directs aux agents) figurent dans votre journal, mais pas les appels du centre d'appels.

	Nom	Description
14	Accueil	Appuyez sur le bouton **Accueil** pour accéder au menu Avaya. Le menu Avaya contient des options pour personnaliser les réglages du téléphone, configurer la journalisation des appels dans l'historique, sélectionner la langue d'affichage, consulter les données réseau et vous déconnecter du poste.
15	Volume	Appuyez sur **+** ou **-** du bouton **Volume** lorsque le casque est actif afin de régler le volume de celui-ci. Pour régler le volume de la sonnerie, appuyez sur + ou - sur le bouton de réglage du volume lorsque le casque n'est pas en cours d'utilisation.
16	Couper micro	Appuyez sur le bouton **Couper micro** pour désactiver votre micro lors d'un appel en cours. Pour reprendre l'appel, appuyez de nouveau sur le bouton **Couper micro**.
17	Adaptateur de casque double	Connectez un périphérique annexe afin que deux personnes puissent écouter le même appel. Cette fonction est disponible sur le deskphone 9608.
18	On/Off haut-parleur	Il s'allume lorsque le haut-parleur est activé.
19	On/Off casque	Il s'allume lorsqu'un casque est activé.

Défilement et navigation avec les modèles de téléphone à boutons

Sur les modèles 9608 et 9611G, une icône de navigation indique que vous pouvez actionner le défilement pour voir davantage d'options ou d'informations. Pour naviguer parmi les options et fonctions de l'écran de votre téléphone, utilisez les flèches de navigation pour défiler et les boutons de ligne ou le bouton **OK** pour sélectionner des lignes ou des options. Les flèches de navigation sont situées sur le téléphone lui-même, autour du bouton **OK**.

Lorsque vous faites défiler l'affichage jusqu'à une ligne de l'écran, celle-ci est sélectionnée. Cela est indiqué par la mise en surbrillance. Les libellés des touches programmables varient en fonction des options disponibles pour la ligne sélectionnée. Le bouton **OK** est un raccourci vers l'action par défaut. Vous pouvez également sélectionner une ligne ou une fonction sans défiler en appuyant sur le bouton de ligne correspondante.

Icônes du Call Center

Les icônes du tableau suivant indiquent le statut d'un appel, les choix de navigation ou le statut d'une fonction ou activité d'un centre d'appels. Selon l'action qu'elles décrivent, ces icônes

peuvent apparaître sur la ligne de statut d'agent, sur la ligne d'informations, sur une ligne d'affichage d'appel ou dans la zone d'application générale de l'écran d'affichage. Si vous disposez d'un deskphone monochrome 9608, les icônes s'affichent en noir et blanc. Si vous disposez d'un deskphone couleur tel que les modèles 9611G, 9621G ou 9641G, les icônes s'affichent en couleur ou en nuances de gris ou les deux.

Remarque :

Pour plus d'informations sur les icônes de statut de travail des agents, consultez la rubrique À propos des informations et icônes de la ligne Statut. à la page 39

Icône	Description
	Appels manqués. Un appel n'a pas été pris ou a été transféré vers la messagerie vocale. Le nombre total des appels manqués s'affiche à côté de cette icône.
	Cette ligne d'affichage d'appel est inactive et inutilisée.
	Un appel entrant est annoncé sur cette ligne d'affichage d'appel.
	Un appel est actif sur cette ligne.
	Un appel est en attente sur cette ligne.
	Vos appels sont transférés.
	Une conférence est active sur cette ligne.
	Une conférence est en attente sur cette ligne.
	Un appel couplé est en cours sur cette ligne.
	Sur l'écran Téléphone, utilisez l'icône pointe de flèche orientée vers la droite pour accéder à l'écran Fonctions. Sur l'écran Fonctions, utilisez l'icône pointe de flèche orientée vers la droite pour accéder à vos appels sur l'écran Téléphone.
	Défilez vers le haut ou vers le bas lorsque les informations sont trop nombreuses pour être toutes affichées dans la zone d'application.
(9608) (9611G) (9621G, 9641G))	Cela indique qu'une déconnexion forcée est effective. En fonction de la façon dont votre centre d'appels est administré, il peut se produire une déconnexion forcée par le système. Par exemple, en fonction de l'heure de la journée. Cette icône indique qu'une prise de contrôle est active.

Icône	Description
(9608)  (9611G, 9621G, 9641G)	Cela indique que votre message d'accueil d'agent a été enregistré et est disponible.
(9608)  (9611G, 9621G, 9641G)	Cela indique que votre message d'accueil d'agent est en cours de lecture.
(9608, 9611G)  (9621G, 9641G))	Cela indique que la fonction Appels en file d'attente est active et qu'il y a des appels dans la file.
Σ (9608)  (9611G) (9621G, 9641G))	Cela indique que la fonctions Statistiques VU est active.
(9608, 9611G)  (9621G, 9641G))	Utilisez les flèches de fonction pour vous déplacer vers la gauche ou la droite entre les paramètres des fonctions. Par exemple, pour sélectionner un type de message d'accueil lors de la définition d'un message d'accueil d'agent.

Remarque :

Certains écrans, comme par exemple l'écran principal Contacts, n'affichent pas ces icônes pour préserver de la place pour d'autres commandes et indicateurs applicables à cet écran particulier.

Alertes de statut

Dans le cas des modèles de deskphone d'agent à boutons (9608 et 9611G), chaque bouton d'affichage d'appel et chaque bouton de fonction est muni de deux diodes, une verte et une rouge, pour indiquer le statut de l'affichage d'appel ou de la fonction. Dans le cas des modèles de deskphones tactiles tels que le 9621G et le 9641G, la ligne entière s'affiche en une couleur qui indique le statut de l'appel, et pour la liste Fonctions, une icône carrée colorée indique le statut de la liste Fonctions. Un voyant allumé, éteint ou clignotant ou un surlignage de couleur indique des statuts différents, décrits dans les tableaux suivants.

Tableau 1 : Couleurs des voyants des boutons d'affichage d'appel / lignes

Couleur de voyant ou de ligne	Description
Voyant vert allumé fixe	L'affichage d'appel ou la fonction est activé. Valable pour les deskphones 9608 et 9611G uniquement.
Ligne en surbrillance jaune fixe	L'affichage d'appel est activé. Valable pour le deskphone 9611G uniquement.
Voyant vert clignotant lentement	L'affichage d'appel est en train de sonner. Valable pour les deskphones 9608 et 9611G uniquement.
Ligne en surbrillance verte fixe	L'affichage d'appel est en train de sonner. Valable pour les deskphones 9621G et 9641G uniquement.
Voyant rouge allumé fixe	L'affichage de l'appel est sélectionné et sera utilisé lorsque vous décrocherez le combiné. Il reste allumé en rouge lorsque vous utilisez l'affichage de l'appel. Valable pour les deskphones 9608 et 9611G uniquement.
Voyant de ligne clignotant	Appel mis en attente au moyen de la touche programmable d'attente
Voyant de ligne clignotant rapidement ou irrégulièrement	Appel mis en attente car faisant partie d'une conférence ou lors d'une procédure de transfert.
Éteint	L'affichage de l'appel est disponible.

Tableau 2 : Voyants des boutons de fonction

Icône voyant/carré	Description
Vert fixe	La fonction est active.
Éteint	La fonction est inactive.

Utilisation du clavier sur écran

Si vous disposez d'un deskphone tactile (9621G ou 9641G), un clavier sur écran apparaît lorsque vous ajoutez ou modifiez du texte. Vous pouvez basculer entre clavier alphabétique et clavier numérique et vous servir du clavier pour saisir les symboles et les lettres accentuées.

Utilisez les schémas suivants pour ajouter ou modifier du texte ou des chiffres. Le fait de toucher et maintenir le contact sur les boutons gauche ou droit du curseur ou de la touche Ret.Arr. a pour résultat de répéter automatiquement l'action ; cela s'arrête lorsque vous relevez votre doigt ou votre stylet. N'oubliez pas de toucher la coche **Terminé** une fois les modifications

effectuées. Utilisez le X **Annuler** pour rejeter les modifications, revenir à l'écran précédent et ainsi conserver les informations d'origine.

Illustration 1 : Clavier d'entrée texte

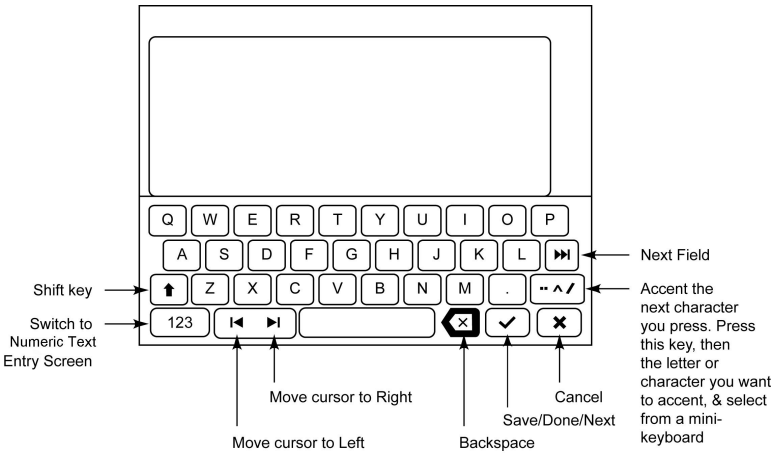
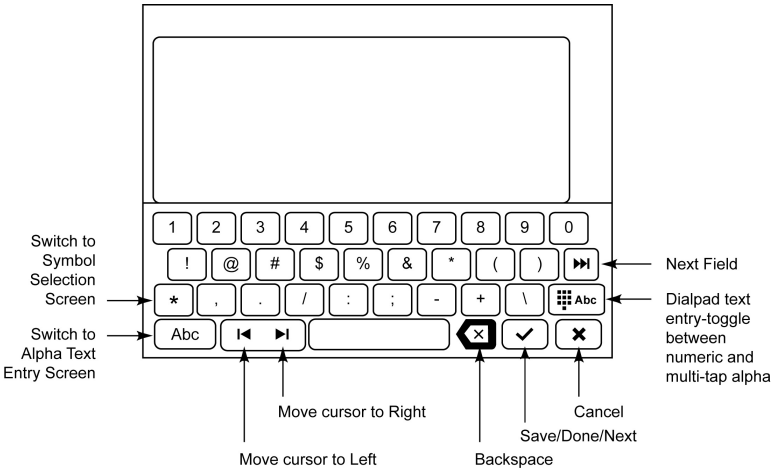


Illustration 2 : Clavier d'entrée numérique



Configuration de la largeur de l'écran du téléphone

Procédure

1. Appuyez sur **Accueil**.
2. Sélectionnez **Options et réglages** ou **Paramètres du téléphone**.
3. Appuyez sur **Sélect.** ou sur **OK**.
4. Sélectionnez **Options affich./son**.
5. Appuyez sur **Sélect.** ou sur **OK**.

6. Sélectionnez **Largeur de l'écran du téléphone**.
7. Appuyez sur **Modifier** ou sur **OK** pour modifier la largeur de l'écran. Celle-ci peut basculer entre les modes Plein (l'affichage de chaque appel ou fonction occupe toute la largeur de l'écran) et Demi (l'affichage de chaque appel ou fonction occupe la moitié de la largeur de l'écran, divisant ainsi l'écran en deux zones).

   Si la largeur de l'écran est en mode Demi et si vous avez activé l'option Gros caractères (pour afficher une police plus grande), la largeur d'écran passe automatiquement en mode Plein pour permettre un affichage correct des caractères de grande taille. Dans ce cas, si vous préférez tout de même un affichage divisé, vous devez désactiver les gros caractères.
8. Appuyez sur **Enreg**.

Configuration de l'écran d'accès rapide

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de l'utilisation de l'écran d'accès rapide, l'écran Appels vous permet d'accéder à davantage d'informations sur votre statut d'agent et vos fonctions ou de d'un seul coup d'œil. Lorsqu'une fonction est activée, le bouton associé apparaît en surbrillance en vert. Vous pouvez paramétrer l'écran d'accès rapide pour qu'il affiche une (par défaut) ou deux lignes, ou pour qu'il ne présente aucun affichage. Remarquez que l'affichage de l'écran d'accès rapide réduit le nombre de lignes d'appel affichées à trois par page simultanément.

Remarque :

La fonction d'écran d'accès rapide n'est disponible que sur les deskphones 9621G et 9641G.

Procédure

1. Appuyez sur **Accueil**.
2. Touchez **Réglages**.
3. Touchez **Options et réglages**.
4. Touchez **Options affich./son**.
5. Dans le menu **Affich./Son**, touchez **Afficher l'écran d'accès rapide** pour basculer entre les modes d'affichage 1 ligne, 2 lignes et Aucune ligne.

   Remarque :

   Lorsque vous êtes connecté en tant qu'agent, le nombre de lignes par défaut de l'écran d'accès rapide est 2. Lorsque vous n'êtes pas connecté en tant qu'agent, le nombre de lignes par défaut est 1.

6. Touchez **Enregistrer** pour enregistrer le réglage ou **Annuler** pour revenir au menu sans enregistrer.

Socle du téléphone réglable

Le deskphone s'installe sur le socle de deux façons : soit le téléphone est posé relativement à plat, soit il se trouve dans une position inclinée. Avant de fixer le socle, notez le numéro de modèle de votre deskphone, qui se trouve sur l'étiquette en-dessous de celui-ci.

L'écran des modèles 9621G et 9641G peut se régler selon différents angles pour une vision optimale. Pour déplacer l'écran d'affichage, tirez légèrement le haut de l'écran d'affichage vers vous. Ce faisant, vous entendrez un déclic. Chacun des déclics correspond à une position de verrouillage de l'écran d'affichage. Poussez légèrement sur l'écran pour revenir à l'une des positions précédentes. Tirez doucement l'écran à fond vers vous, et poussez-le pour le faire revenir à sa position de départ, à plat.

Commentaires? infodev@avaya.com

Chapitre 2 : À propos de la connexion et de la déconnexion et de la connexion et déconnexion en tant qu'agent

Les agents des centres d'appels peuvent se connecter de deux manières :

- l'une pour le poste téléphonique lui-même, que l'on nomme simplement connexion.
- l'autre qui vous permet de vous identifier comme agent du centre d'appels, que l'on désigne par le terme de connexion en tant qu'agent.

Pour vous connecter en tant qu'agent, vous devez d'abord vous connecter à votre deskphone lui-même, à moins qu'il ne soit déjà connecté. Pour vous déconnecter de votre poste téléphonique, vous devez d'abord vous déconnecter en tant qu'agent. Si vous partagez un deskphone avec un autre agent, il peut vous être recommandé de vous contenter de vous connecter/déconnecter en tant qu'agent, en maintenant la connexion du deskphone en permanence afin de préserver les informations du centre d'appels. Vous pouvez vous connecter ou vous déconnecter en tant qu'agent de l'une des manières suivantes, en fonction de la façon dont votre système de centre d'appels est administré :

- au moyen d'un Code d'accès de fonction (FAC) communiqué par votre superviseur,
- au moyen d'un bouton de fonction libellé Connexion en tant qu'agent ou Déconnexion en tant qu'agent,
- au moyen d'un bouton de fonction libellé Connexion ou Déconnexion,
- au moyen d'un autre bouton de fonction, d'une touche programmable, d'un bouton de numérotation automatique ou d'un bouton de numérotation abrégée affecté par l'administrateur système à la connexion et à la déconnexion des agents.
- Utilisation de la connexion d'agent CTI (Computer Telephony Interface).

Remarque :

Il convient de remplir les conditions suivantes pour que la Détection de connexion d'agent puisse correctement détecter l'identifiant d'agent au moyen d'un bouton de numérotation abrégée (Abrv-dial)ou d'un bouton d'appel automatique (Autodial) :

- Le bouton Abrv-dial/Autodial doit contenir le code d'accès de fonction de l'agent suivi de l'identifiant complet de l'agent (un mot de passe ne peut être administré comme intégré au bouton)
- Le bouton Abrv-dial/Autodial peut contenir le code d'accès de fonction de l'agent seulement, ET la Détection de connexion d'agent doit être entièrement en application au travers de la fonction VuStat (Statistiques VU).

Votre superviseur vous expliquera les procédures correctes de connexion et de déconnexion d'agent, qui peuvent ne pas être les mêmes que celles exposées dans le présent chapitre. Dans tous les cas de figure, conformez-vous aux procédures de connexion / déconnexion d'agent indiquées par votre superviseur.

Connexion à votre poste téléphonique

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de vous connecter en tant qu'agent, vous devez vous connecter à votre poste téléphonique si ce n'est déjà fait. Connectez-vous depuis l'écran initial, à l'invite du système pour entrer votre poste.

Procédure

1. Entrez votre numéro de poste dans la boîte de texte de l'écran du téléphone.
2. Si vous disposez d'un deskphone tactile, touchez **Entrée**. Si vous disposez d'un deskphone à boutons, appuyez sur **Entrée** ou **OK**.
3. Saisissez votre mot de passe.
4. Si vous disposez d'un deskphone tactile, touchez **Entrée**. Si vous disposez d'un deskphone à boutons, appuyez sur **Entrée** ou **OK**.

Déconnexion du poste téléphonique

Procédure

1. Appuyez sur **Accueil**.
2. Si vous disposez d'un deskphone tactile, sélectionnez **Paramètres**. Si vous disposez d'un deskphone à boutons, passez à l'étape 3.
3. Si vous disposez d'un deskphone tactile, touchez **Déconnexion**. Si vous disposez d'un deskphone à boutons, défilez vers le bas et sélectionnez **Déconnexion**.
4. Si vous disposez d'un deskphone tactile, touchez **Déconnexion** pour confirmer. Si vous disposez d'un deskphone à boutons, appuyez sur **Déconnexion** ou sur **OK**, puis appuyez sur **Déconnexion** pour confirmer.

   Une fois que vous vous êtes déconnecté, la ligne Statut affiche *Déconnecté*.

Se connecter en tant qu'agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le téléphone vous demande d'entrer votre numéro de poste, vous devez d'abord vous connecter au deskphone avant d'entrer votre identifiant d'agent du centre d'appels.

Important :

La procédure de connexion d'agent qui suit implique l'usage d'un Code d'accès de fonction (FAC). Selon la manière dont votre centre d'appels est administré, il est possible que cette procédure de connexion particulière ne soit pas valide. Par exemple, certains systèmes de centre d'appels peuvent être administrés de manière à ce que l'agent se connecte au moyen d'un bouton de fonction ou d'une touche programmable. Si c'est le cas, connectez-vous au centre d'appels de la manière qui vous aura été montrée par votre superviseur.

Remarque :

Lorsque vous vous connectez en tant qu'agent selon un mode autre que le mode FAC (avec Code d'accès de fonction), les messages d'accueil d'agent enregistrés ne seront pas sauvegardés et l'identifiant d'agent ne s'affichera pas sur la ligne supérieure. Pour faire en sorte que les messages d'accueil d'agent soient sauvegardés et que l'identifiant d'agent apparaisse, contactez votre administrateur. Dans tous les cas de figure, conformez-vous aux procédures de connexion / déconnexion d'agent indiquées par votre superviseur.

Procédure

1. Saisissez votre Code d'accès de fonction de connexion au moyen du pavé de numérotation.
2. Entrez votre identifiant d'agent au moyen du pavé de numérotation.
3. Saisissez votre mot de passe d'agent, le cas échéant.

Résultat

La ligne d'affichage supérieure présente maintenant votre identifiant d'agent et la ligne Statut de l'agent présente votre statut actuel (Travail auxiliaire, par exemple). Le voyant du casque est allumé et le bouton de fonction Travail auxiliaire est actif/allumé.

Se déconnecter en tant qu'agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Selon la façon dont votre centre d'appels est administré et de l'intensité de son activité, le système est susceptible de neutraliser votre tentative de déconnexion. Dans ce cas, suivez

les procédures spécifiées par votre superviseur. L'opération de déconnexion en tant qu'agent peut être effectuée au moyen du Code d'accès de fonction de déconnexion d'agent.

- Appuyez sur la touche programmable **Déconnexion d'agent** pour vous déconnecter en tant qu'agent.

Résultat

La ligne supérieure n'indique plus votre ID d'agent. La ligne Statut de l'agent affiche le statut actuel de l'agent : **Déconnecté**.

Chapitre 3 : À propos de l'écran d'accueil et des options du menu Avaya

Écran d'accueil et menu Avaya

Si vous disposez d'un deskphone 9621G ou 9641G l'écran d'accueil comporte des icônes vous permettant de réaliser les réglages et la personnalisation de votre deskphone, d'enregistrer et actualiser vos messages d'accueil, de voir des informations sur les paramètres de votre téléphone et de votre réseau, et de vous déconnecter. Mais si vous disposez d'un deskphone 9608 ou 9611G, c'est le menu Avaya qui vous permet d'accéder à ces fonctions.

Remarque :

Les options, réglages et sous-menus qui apparaissent sur l'écran d'accueil et le menu Avaya dépendent de la façon dont votre poste est administré. Certains des éléments présentement décrits peuvent ne pas être disponibles. Vous pouvez avoir à votre disposition d'autres options, paramètres et sous-menus qui ne sont pas spécifiquement dédiés aux centres d'appels. Pour en savoir plus sur ces fonctions standard, consultez le document *Avaya one-X™ Deskphone H.323 9608/9611G - Guide de l'utilisateur (Référence de document 16–603593)* et le document *Avaya one-X™ Deskphone H.323 9621G/9641G - Guide de l'utilisateur (Référence de document 16–603594)*, disponibles sur le site du support technique Avaya, http://avaya.support.com.

L'écran d'accueil des téléphones tactiles

Appuyez sur la touche **Accueil** sur l'écran pour accéder à l'écran d'accueil. L'écran Accueil a un fond noir et comporte des icônes. Grâce aux icônes vous pouvez accéder aux options et paramètres du téléphone et les régler ou les personnaliser, ou visualiser les paramètres du téléphone et du réseau. Il vous est également possible depuis l'écran d'accueil de définir et actualiser vos messages d'accueil d'agent, d'accéder à des applications Internet pour connaître l'heure et la météo partout dans le monde, d'afficher une calculatrice et d'utiliser les boutons de numérotation rapide Favoris. L'option **Mes images** de l'écran Accueil vous permet de charger une image comme économiseur d'écran de votre téléphone, depuis un périphérique USB. Le contenu exact de votre écran d'accueil dépend de la façon dont l'administrateur a

configuré votre système. Cependant, les fonctions Avaya standard suivantes sont généralement incluses :

- Messages d'accueil : vous permet d'ajouter jusqu'à six messages d'accueil, les modifier et supprimer ceux dont vous n'avez plus besoin.
- Paramètres : vous permet de modifier vos paramètres d'appel, la langue d'affichage des informations, l'aspect et les sons de votre écran, de vous connecter en tant qu'invité sur un téléphone, nettoyer votre écran, vous déconnecter de votre téléphone.
- Horloge universelle : indique l'heure et la météo dans d'autres parties du monde. Cette application Avaya n'est pas forcément disponible sur les deskphones des centres d'appels.
- Météo : présente les conditions météorologiques actuelles dans votre région et les prévisions à court terme. Cette application Avaya n'est pas forcément disponible sur les deskphones des centres d'appels.
- Calculatrice : vous offre une calculatrice simple à quatre fonctions. Cette application Avaya n'est pas forcément disponible sur les deskphones des centres d'appels.
- Mes images : vous permet d'utiliser les images d'une clé USB en tant qu'économiseur d'écran.

L'administrateur est en mesure de mettre à disposition davantage d'applications Web, notamment un répertoire d'entreprise et une page d'assistance. Pour démarrer une application figurant sur l'écran d'accueil, il suffit de toucher son icône. Selon le nombre d'applications Avaya, de contacts favoris et d'applications Web administrées, votre écran d'accueil peut disposer d'une deuxième page. Utilisez la barre de défilement avec située sur la droite de l'écran d'accueil pour consulter la page suivante.

Remarque :

Les options de réglage dépendent de la manière dont votre poste a été administré. Il se peut que certaines options décrites dans ce guide ne soient pas à votre disposition. Ce manuel ne décrit que l'option Messages d'accueil. Pour les autres fonctions et applications disponibles sur votre deskphone tactile, veuillez consulter le document *Avaya one-X Deskphone H.323 | 9621G/9641G - Guide de l'utilisateur (Référence de document 16–603594).*

Menu Avaya des téléphones à boutons

Vous pouvez utiliser le menu Avaya pour régler et personnaliser les options et paramètres votre téléphone, ajouter ou actualiser des messages d'accueil d'agent, accéder à des applications Web, obtenir des informations portant sur le téléphone et les paramètres de réseau, et pour vous déconnecter. Pour plus de détails, consultez la rubrique Messages d'accueil d'agent à la page 31. Les autres choix de menu sont exposés en détail dans le document *Avaya one-X™ Deskphone H.323 9608/9611G - Guide de l'utilisateur*. Lorsque vous appuyez sur le bouton du menu **Accueil**, le menu suivant apparaît, selon la manière dont l'administrateur système a configuré le système et selon les applications disponibles :

Remarque :

Les menus et sous-menus que vous pouvez voir dépendent de la façon dont votre poste est administré. Certaines options ou certains sous-menus peuvent ne pas être disponibles. Contactez l'administrateur système pour toute question.

Menu échantillon — si aucune application WML administrée	Menu échantillon — avec applications WML administrées
> **Messages d'accueil** > **Paramètres du téléphone** > **Ouvert. sess. Invité** > **Déconnecter** > **À propos d'Avaya one-X** > **Mes images**	> **Messages d'accueil** > **Options et réglages** > **Navigateur** > **Informations réseau** > **Réglages VPN** > **Déconnecter** > **À propos d'Avaya one-X** > **Mes images**

Remarque :

Sur les menus comportant des applications WML, sélectionnez **Paramètres du téléphone** pour accéder au menu standard Options et réglages du téléphone.

- Messages d'accueil : vous pouvez ajouter un message d'accueil d'agent, modifier un message d'accueil ou en supprimer un qui est devenu inutile.
- Options et réglages : si votre menu est personnalisé, vous permet de modifier vos paramètres d'appel, de personnaliser les libellés de touches, de régler la luminosité et le contraste, de sélectionner votre type de sonnerie, etc.
- Le menu Navigateur contient des applications Web supplémentaires. (Si aucune application Web n'est disponible sur votre téléphone, le menu Navigateur ne s'affiche pas.)
- Informations réseau : elles présentent une synthèse des paramètres relatifs au réseau de votre téléphone ainsi que des informations de diagnostic. Si l'administrateur a configuré des applications Web, cette option s'affiche dans le menu Paramètres du téléphone.
- À propos d'Avaya one-X vous présente le numéro de version du logiciel qui équipe votre téléphone ; il est possible que votre administrateur vous demande de vérifier ce numéro de version à des fins de dépannage.
- Ouvert. sess. Invité : permet de vous connecter à un téléphone qui ne vous est pas normalement attribué, afin d'accéder à vos propres contacts et fonctionnalités.
- Déconnecter : vous permet de vous déconnecter du téléphone afin de protéger vos paramètres ou d'autoriser un autre utilisateur à se connecter. La déconnexion ne s'affiche pas sauf si votre téléphone (et l'éventuel module de touches associé) est dans l'état inactif.
- Mes images : vous permet d'utiliser les images d'une clé USB en tant qu'économiseur d'écran. Cette option n'est disponible que sur téléphones de bureau dotés d'une interface USB.

Accès au menu Fonctions

Procédure

1. Depuis l'écran Téléphone, utilisez le bouton de navigation et défilez vers le côté droit afin d'accéder au menu **Fonctions**.

   Sur les modèles dotés de diodes, la diode placée en regard du nom de la fonction indique si elle active ou non. Si le voyant est allumé, la fonction est activée.

   Pour retourner à l'écran principal du téléphone, appuyez sur **Téléphone** ou défilez vers la gauche.

2. Défilez vers le bas pour consulter les fonctions qui ont été administrées pour votre poste.

   Le voyant vert en regard de la touche de fonction indique si la fonction est activée ou désactivée. Si le voyant est allumé, la fonction est activée. Le voyant rouge en regard de la touche de fonction clignote lorsque l'intitulé de la fonction apparaît sur l'afficheur.

Chapitre 4 : Configuration et utilisation des messages d'accueil d'agent

À propos des messages d'accueil d'agent

Les agents ont la possibilité d'enregistrer leurs propres *messages d'accueil* à diffuser aux appelants. Par exemple : « *Merci d'appeler Informaxx. Je m'appelle Jeanne. Que puis-je faire pour vous ?* ». Il est possible de définir jusqu'à 6 messages d'accueil, chacun d'une longueur de dix secondes maximum. Les messages enregistrés sont constitués d'un libellé (ou nom du message d'accueil), du message d'accueil enregistré lui-même, et d'un type optionnel.

Les messages d'accueil de type Manuel sont initiés par l'agent, tandis que les messages de type VDN sont lus automatiquement en fonction de la reconnaissance du numéro composé par l'appelant ; le message pertinent est alors diffusé. Cela peut avoir de l'importance lorsque l'agent gère les appels de différentes sociétés ou de différents services. Lorsque vous définissez un message d'accueil VDN, vous devez spécifier quels numéros le système doit rechercher pour lire le message d'accueil approprié. Vous pouvez également spécifier l'endroit qu'il convient d'examiner dans les chaînes des numéros de téléphone. La séquence de chiffres que cherche le système s'appelle la « chaîne à reconnaître » et l'endroit où il cherche est nommé « critère de correspondance ».

Pour plus d'informations, consultez la rubrique À propos des types de message d'accueil de centre d 'appels à la page 32. Pour définir une annonce, consulter la rubrique Ajout d'un message d'accueil d'agent au moyen d'un deskphone tactile à la page 34 si vous disposez d'un modèle 9641G ou 9621G, ou la rubrique Ajout d'un message d'accueil d'agent au moyen d'un deskphone à boutons à la page 36 si vous disposez d'un modèle 9608 ou 9611G.

Remarque :

Les superviseurs et les administrateurs peuvent empêcher les agents de définir leurs propres messages d'accueil. Si vous ne voyez pas d'option Messages d'accueil dans le menu Avaya des modèles 9608 et 9611G ou dans l'écran Accueil des modèles 9621G et 9641G, cela indique que votre administrateur vous a refusé la permission de créer et modifier vos propres messages d'accueil.

Important :

Il vous est impossible de créer, modifier ou supprimer un message d'accueil si votre statut est Disponible ou si vous avez un appel en cours, qu'il soit actif ou en attente, et ceci

indépendamment de votre statut d'agent. Vous devez faire passer votre statut de *Disponible* à *Travail auxiliaire* ou à *ACW* (Travail après appel) pour que l'icône des messages d'accueil d'agent s'affiche.

Remarque :

Pour créer, modifier, supprimer ou diffuser un message d'accueil sur votre téléphone, rentrez votre identifiant d'agent dans celui-ci. Si vous êtes connecté au centre d'appels et que votre ID d'agent ne s'affiche pas au centre de la ligne supérieure, il vous est seulement possible de modifier les messages d'accueil. Le message d'accueil ne sera pas sauvegardé après que son libellé aura été modifié. Dans ce cas, contactez votre administrateur qui a peut-être créé un bouton spécial de fonction VU. Vous pourrez à ce moment-là vous en servir pour rentrer votre identifiant d'agent en haut de l'écran.

À propos des types de message d'accueil de centre d 'appels

Lorsque vous ajoutez un message d'accueil, un type de Réponse automatique par défaut est automatiquement affecté ; ce message d'accueil sera diffusé pour tous les appels entrants. D'autres types de messages d'accueil peuvent être adaptés à votre fonctionnement, selon la configuration de votre centre d'appels et du nombre de clients qui sont affectés à chaque agent. Votre superviseur vous aidera à configurer vos messages d'accueil, ou les configurera pour vous. Comme différents types de messages d'accueil ont différentes options de critères de correspondance et de lignes de texte associées, utilisez le tableau suivant afin de déterminer, avec votre superviseur, quel est le type de message et d'informations relatives les mieux adaptés à chaque message d'accueil que vous enregistrez.

Tableau 3 : Types de messages d'accueil et critères de correspondance

Type de message d'accueil	Description	Options de critères de correspondance
Manuel	L'agent doit sélectionner la touche programmable **Message d'accueil** pour lire le message lors de chaque appel entrant.	Aucun
Réponse automatique (défaut)	Le message d'accueil est diffusé automatiquement pour un appel entrant, ou automatiquement pour un appel entrant qui ne correspond pas entièrement aux autres options.	Tous les appels : diffusion par défaut pour tous les appels entrants. En mode Prêt : diffusion pour les appels entrants lorsque le statut de l'agent est Disponible.
VDN	Numéro d'accès à un vecteur (VDN). Les vecteurs d'appel sont des commandes qui permettent de diriger les appels entrants vers le centre d'appel et de déter-	Partout (défaut) : les données correspondent à un ensemble de caractères dans le

Type de message d'accueil	Description	Options de critères de correspondance
	miner comment ils vont être traités. Le VDN permet de traiter chaque appel de manière unique conformément à un certain nombre de facteurs, parmi lesquels le numéro composé par l'appelant, le numéro de l'appelant, le nombre d'appels dans la file d'attente ainsi que l'heure du jour et/ou le jour de la semaine.	message associé à l'appel entrant. À gauche : les données correspondent aux caractères du côté gauche du message associé à l'appel entrant. À droite : les données correspondent aux caractères du côté droit du message associé à l'appel entrant. Correspondance exacte: les données correspondent exactement au message entier associé à l'appel entrant.
ANI	Identification automatique du numéro (ANI). Ce type permet de prendre des décisions de direction en fonction de l'identité de l'appelant et du numéro de la ligne de départ de l'appel.	Partout (défaut) : les données correspondent à un ensemble de caractères dans le message associé à l'appel entrant. À gauche : les données correspondent aux caractères du côté gauche du message associé à l'appel entrant. À droite : les données correspondent aux caractères du côté droit du message associé à l'appel entrant. Correspondance exacte: les données correspondent exactement au message entier associé à l'appel entrant.
Chiffres demandés	Utilisés dans des centres d'appels avec enregistrements automatiques qui *demandent* à l'appelant d'entrer des *chiffres* afin de contacter un secteur particulier de l'assistance du centre d'appels. Par exemple, un appelant peut se voir demandé d'appuyer sur « *1* » pour joindre le service des Ventes ou sur « *2* » pour poser une question relative à la facturation.	Partout (défaut) : les données correspondent à un ensemble de caractères dans le message associé à l'appel entrant. À gauche : les données correspondent aux caractères du côté gauche du message associé à l'appel entrant. À droite : les données correspondent aux caractères du côté droit du message associé à l'appel entrant.

Type de message d'accueil	Description	Options de critères de correspondance
		Correspondance exacte: les données correspondent exactement au message entier associé à l'appel entrant.

Ajout d'un message d'accueil d'agent au moyen d'un deskphone tactile

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il vous est possible d'ajouter jusqu'à six messages d'accueil différents et de les configurer pour qu'ils soient lus automatiquement ou manuellement lors de l'arrivée d'un appel entrant.

Remarque :

Appliquez cette procédure si vous disposez d'un deskphone tactile comme le 9621G ou le 9641G. Si vous disposez d'un deskphone à boutons comme le 9608 ou le 9611G, consultez la rubrique Ajout d'un message d'accueil d'agent au moyen d'un deskphone à boutons à la page 36.

Procédure

1. Appuyez sur **Accueil**.
2. Touchez **Messages d'accueil**.
3. Touchez **Nouveau** ou n'importe quelle ligne de message d'accueil vierge numérotée.
   Le téléphone affiche un clavier à l'écran de sorte que vous pouvez saisir le nouvel intitulé de message d'accueil.
4. Utilisez le clavier à l'écran pour entrer un libellé qui distingue ce message des autres messages que vous avez peut-être déjà enregistrés ou que vous ajouterez plus tard. Le libellé de message d'accueil peut compter jusqu'à 15 caractères. Pour plus ample information sur la manière de saisir du texte au moyen du clavier, consultez la rubrique Utilisation du clavier sur écran à la page 18.
5. Touchez la touche du clavier **Suivant**.
6. Touchez **Enregistrer**.
7. Énoncez votre message d'accueil (jusqu'à dix secondes) dans le casque, puis appuyez sur **Arrêt**.
8. Sélectionnez l'une des options suivantes :
   - Pour écouter le message, touchez **Écouter**.

- Pour remplacer le message d'accueil, touchez **Redémarrer** et répéter l'étape précédente.
- Pour sauvegarder l'enregistrement, touchez **Terminé** et passez à l'étape suivante.
- Pour supprimer l'enregistrement que vous venez de réaliser, touchez **Annuler**.

Etapes suivantes

Si le type de message d'accueil par défaut est correct, touchez **Enregistrer** pour sauvegarder le message d'accueil, son libellé et le type de message d'accueil.

Si le type de message d'accueil par défaut n'est pas celui que vous souhaitez, réalisez l'étape Changer le type de message d'accueil au moyen d'un téléphone à touches à la page 35 avant de sauvegarder le message d'accueil.

Sujets parents :

Modification du type du message d'accueil avec un deskphone tactile à la page 35

Modification du type du message d'accueil avec un deskphone tactile

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous ajoutez un nouveau message d'accueil, le téléphone affiche l'écran **Sélection du type de message d'accueil** une fois que vous avez indiqué avoir terminé l'enregistrement de votre message. Les nouveaux messages d'accueil se voient automatiquement affecter un type par défaut *Réponse automatique* avec un critère de correspondance de *Tous les appels*, et vous pouvez utiliser l'écran **Sélection du type de message d'accueil** pour changer ce type par défaut, si besoin. Lorsque vous modifiez un message d'accueil existant, l'écran **Sélection du type de message d'accueil** s'affiche lorsque vous choisissez le message à modifier et touchez l'icône **Détails du type**.

Le type de message d'accueil par défaut *Réponse automatique* avec un critère de correspondance *Tous les appels* implique que ce message d'accueil sera lu automatiquement lorsque vous répondrez à un appel entrant. Les autres types de message sont Manuel, VDN, ANI et Chiffres demandés. À l'exception du type Manuel, tous les types impliquent que vous définissiez des critères de correspondance permettant de déterminer quand utiliser ce message ou bien indiquant où trouver les données permettant de déclencher ce message. Il vous faut également sélectionner des données supplémentaires telles qu'une séquence de numéro de téléphone ou une chaîne de caractères que le système peut faire correspondre avec un message particulier. Cette fonction est utile lorsque vous traitez avec différents groupes de clients et souhaitez disposer de messages d'accueil ciblés à lire en fonction du numéro composé par l'appelant, par exemple. Pour plus d'informations sur les types de messages d'accueil et leurs critères de correspondance, consultez la rubrique À propos des types de message d'accueil de centre d'appels à la page 32.

Procédure

1. Veillez à ce que le téléphone affiche le message d'accueil dont vous souhaitez modifier le type. Touchez l'icône **Détails** du côté droit de la ligne Type.
2. Utilisez la **Flèche droite** sur la ligne Type pour parcourir les types disponibles ou la **Flèche gauche** pour les parcourir en sens contraire. Veuillez noter que la valeur du critère de correspondance sous le type peut varier pour correspondre au type actuellement affiché.
3. Pour changer les critères de correspondance pour le type de message d'accueil, utilisez la **Flèche droite** sur la ligne des critères de correspondance pour parcourir les critères disponibles ou la **Flèche gauche** pour parcourir les choix dans le sens contraire.
4. Si le téléphone affiche l'intitulé de la **Chaîne à reconnaître**, vous devez indiquer quelle séquence de chiffres le téléphone doit rechercher. Touchez la ligne **Chaîne à reconnaître** et utilisez le pavé de numérotation pour entrer la séquence numérique qui doit être recherchée pour ce message d'accueil. Par exemple, si vous traitez avec deux clients dont les numéros de téléphone respectifs sont 732–842–1111 et 732–842–2222, vous pouvez entrer simplement les quatre derniers chiffres de ces numéros comme chaîne à reconnaître pour leur affecter leur message d'accueil respectif. Après avoir entré la chaîne, appuyez sur **Terminé** pour revenir à l'écran **Sélection du type**.
5. Touchez encore une fois **Terminé**, puis touchez **Enregistrer** sur l'écran **Résumé des messages d'accueil**.

Ajout d'un message d'accueil d'agent au moyen d'un deskphone à boutons.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il vous est possible d'ajouter jusqu'à six messages d'accueil différents et de les configurer pour qu'ils soient lus automatiquement ou manuellement lors de l'arrivée d'un appel entrant. Le type de message d'accueil par défaut *Réponse automatique* avec un critère de correspondance *Tous les appels* implique que ce message d'accueil sera lu automatiquement lorsque vous répondrez à un appel entrant. D'autres types sont Manuel, VDN, ANI et Chiffres demandés. À l'exception du type Manuel, tous les types impliquent que vous définissiez des critères de correspondance permettant de déterminer quand utiliser ce message ou bien indiquant où trouver les données permettant de déclencher ce message. Il vous faut également sélectionner des données supplémentaires telles qu'une séquence de numéro de téléphone ou une chaîne de caractères que le système peut faire correspondre avec un message particulier. Cette fonction est utile lorsque vous traitez avec différents groupes de clients et souhaitez disposer de messages d'accueil ciblés à lire en fonction du numéro composé par l'appelant, par exemple. Pour plus d'informations sur les types de messages d'accueil et leurs critères de corres-

pondance, consultez la rubrique À propos des types de message d'accueil des centres d'appels à la page 32.

Remarque :

Appliquez cette procédure si vous disposez d'un deskphone à boutons comme le 9608 ou le 9611G. Si vous disposez d'un deskphone tactile comme le 9621G ou le 9641G, consultez la rubrique Ajout d'un message d'accueil d'agent au moyen d'un deskphone tactile à la page 34.

Procédure

1. Appuyez sur **Accueil**.
2. Sélectionnez **Messages d'accueil**.
3. Appuyez sur **Nouveau** ou sur le bouton de n'importe quelle ligne de message d'accueil vierge numérotée.
4. Utilisez le pavé de numérotation pour entrer un libellé qui distingue ce message des autres messages d'accueil que vous avez peut-être déjà enregistrés ou que vous ajouterez plus tard. Le libellé de message d'accueil peut compter jusqu'à 15 caractères.
5. Appuyez sur **Enregistrer**.
6. Énoncez votre message d'accueil (jusqu'à dix secondes) dans le casque ou le haut-parleur (le périphérique actif), puis appuyez sur **Arrêt**.
7. Sélectionnez l'une des options suivantes :
   - Pour écouter le message d'accueil, appuyez sur **Écouter**.
   - Pour remplacer le message d'accueil, appuyez sur **Redémarrer** et répétez l'étape précédente.
   - Pour sauvegarder le message d'accueil, appuyez sur **Terminé** et passez à l'étape suivante.
   - Pour supprimer le message d'accueil sans le sauvegarder, appuyez sur **Annuler**.
8. Si le type de message d'accueil par défaut est correct (Réponse automatique avec *critère de correspondance* de *Tous les appels*), passez à l'étape 12. Pour changer le type de message d'accueil, appuyez sur la touche de la ligne sur laquelle apparaît le type ; l'écran **Sélection du type de message d'accueil** s'affiche. Passez à l'étape 9.
9. Utilisez la **Flèche droite** pour parcourir les types disponibles ou la **Flèche gauche** pour les parcourir en sens contraire. Veuillez noter que la valeur du critère de correspondance sous le type peut varier pour correspondre au type actuellement affiché.
10. Pour changer les critères de correspondance pour le type de message d'accueil, appuyez sur la touche de la ligne sur laquelle apparaissent les Critères de corres-

pondance, puis utilisez la **Flèche droite** pour parcourir les critères disponibles ou la **Flèche gauche** pour parcourir les types.

11. Appuyez sur le bouton de ligne sur laquelle apparaît **Chaîne à reconnaître**, puis appuyez sur **Plus**. Utilisez le pavé de numérotation pour entrer une séquence numérique à faire correspondre. Par exemple, si vous traitez avec deux clients dont les numéros de téléphone respectifs sont 732–842–1111 et 732–842–2222, vous pouvez entrer simplement les quatre derniers chiffres de ces numéros comme chaîne à reconnaître pour affecter leur message d'accueil respectif. Après avoir entré la chaîne, appuyez sur **Plus** encore une fois pour revenir à l'écran **Sélection du type**.
12. Appuyez sur **Terminé**, puis sur **Enregistrer** sur l'écran **Résumé des messages d'accueil**.

Modification des messages d'accueil existants

Vous pouvez modifier un message d'accueil existant de l'une ou de toutes les manières suivantes :

- Vous pouvez modifier l'intitulé d'un message d'accueil.
- Vous pouvez ré-enregistrer un message d'accueil sans en modifier la totalité.
- Vous pouvez modifier le type de message, les critères de correspondance ou la chaîne à reconnaître ou tous ces paramètres en même temps.
- Vous pouvez supprimer le message d'accueil ainsi que toutes les données associées.

Pour changer tout ou partie d'un message, appuyez sur **Accueil**, sélectionnez **Messages d'accueil** puis sélectionnez le message d'accueil que vous souhaitez modifier ou supprimer.

Pour plus ample information sur les modèles 9641G et 9621G, veuillez consulter les rubriques Ajout d'un message d'accueil d'agent au moyen d'un deskphone tactile à la page 34 et Modification du type du message d'accueil avec un deskphone tactile à la page 35.

Pour plus ample information sur les modèles 9608 et 9611G, veuillez consulter la rubrique Ajout d'un message d'accueil d'agent au moyen d'un deskphone à boutons à la page 36.

Vous pouvez effectuez vos modifications comme indiqué dans ces procédures, puis sélectionner **Enregistrer** pour enregistrer la ou les modifications.

Chapitre 5 : À propos des fonctionnalités de Call Center Deskphone

Utilisation du téléphone d'agent en centre d'appels

En tant qu'agent, les tâches qui vous sont confiées consistent également à comprendre la façon dont votre téléphone présente des informations relatives à votre travail, parmi lesquelles les modes de travail et le statut d'agent, les informations sur les appels et les messages d'accueil.

À propos des informations et icônes de la ligne Statut

Ce que vous voyez sur la ligne Statut de l'écran dépend des actions que vous êtes en train de réaliser sur le moment. Des icônes spéciales indiquent votre statut. Parfois le téléphone peut afficher plus d'une icône.

Icône et texte	Statut indiqué
✪ pour les affichages monochromes ou  pour les affichages couleur et le mot **Disponible**	Connecté, en mode Disponible, sans Travail auxiliaire en attente.
✪ pour les affichages monochromes ou  pour les affichages couleur et les mots **En attente**	Connecté, en mode Disponible avec Travail auxiliaire ou Travail après appel en attente.
⊖ pour les affichages monochromes ou  pour les affichages couleur et les mots **Travail auxiliaire**	Connecté et en mode de travail auxiliaire
◴ pour les affichages monochromes ou  pour les affichages couleur et les mots **Après appel**	Connecté et en mode de travail Après appel.

Icône et texte	Statut indiqué
pour les affichages monochromes ou pour les affichages couleur et les mots **Déconnecté**	Déconnecté en tant qu'agent.
Σ pour les affichages monochromes ou pour l'affichage couleur 9611G ou pour les modèles 9621G et 9641G	La fonction des statistiques VU est activée.
pour les affichages monochromes ou pour l'affichage couleur 9611G ou pour les modèles 9621G et 9641G	Les appels entrants sont placés en file d'attente.
pour les affichages monochromes ou pour l'affichage couleur 9611G ou pour les modèles 9621G et 9641G	La substitution de déconnexion forcée est effective.

Pour plus d'informations sur les autres indicateurs et icônes de statut en environnement de centre d'appels, consultez la rubrique Autres icônes de centre d'appels à la page 15.

À propos de la ligne Informations sur l'agent

L'écran Téléphone affiche la ligne Informations sur l'agent directement sous la ligne Statut. Cette ligne fournit des informations telles que la société ou le groupe aux appels duquel vous êtes affecté(e), ou les informations sur l'appelant fondées sur le numéro composé par celui-ci.

À propos des modes de travail et des statuts de l'agent

Lorsque vous êtes connecté en tant qu'agent, les icônes des deux lignes d'affichage supérieures et les boutons de fonctions vous indiquent votre mode de travail et votre statut actuels. Les modes de travail d'agent pris en charge sont Dispo-auto et Dispo-man. Chaque agent n'a généralement qu'un mode de travail, soit Dispo-auto soit Dispo-man. Cela est déterminé pour l'agent par l'administrateur. Les statuts d'agent sont :

En attente Vous êtes dans l'état Disponible, mais avez appuyé sur un bouton Auxiliaire ou ACW. Le statut En attente vous rappelle que lorsque votre appel est terminé, vous êtes passé au statut Auxiliaire ou ACW, selon le cas.

Auxiliaire Après votre connexion en tant qu'agent, vous êtes passé en statut auxiliaire. Vous devez passer en mode de travail Dispo-auto ou Dispo-man pour vous libérer et recevoir des appels entrants en provenance du centre d'appels. Vous pouvez rétablir le statut Auxiliaire pour indiquer que vous n'êtes pas disponible pour recevoir des appels du centre d'appels, lors de votre pause, par exemple. Vous devez entrer un Code de raison lorsque vous passez au statut Auxiliaire. Cette fonction peut être optionnelle ou obligatoire, selon la façon dont votre système est administré.

ACW Le deskphone peut vous passer automatiquement au statut ACW (Travail après appel) après la fin de chaque appel. Si vous étiez en statut Dispo-man avant l'appel, vous devez revenir au mode Dispo-man pour pouvoir accepter un nouvel appel. Passez au statut ACW pour réaliser votre travail après appel, comme remplir un formulaire lié au dernier appel reçu.

Disponible Lorsque vous voulez traiter des appels, vous devez passer au statut Disponible au moyen du bouton de fonction Dispo-auto et Dispo-man.

Déconnecté Ce statut est automatiquement affecté lorsque le deskphone est administré comme téléphone de centre d'appels mais qu'aucun agent ne s'est connecté. Si vous vous déconnectez en tant qu'agent mais ne vous déconnectez pas du deskphone, ce statut vous est également affecté.

Pour comprendre comment interpréter la ligne d'affichage supérieure, consultez les rubriques À propos des informations et icônes de la ligne Statut à la page 39 et À propos de la ligne Informations sur l'agent à la page 40. Pour plus d'informations sur les icônes et voyants de boutons visibles lorsque vous êtes connecté en tant qu'agent, consultez les rubriques Icônes du Call Center à la page 15 et Alertes de statut à la page 17.

Changer le mode de travail ou le statut d'un agent

- Appuyez ou touchez la ligne ou le bouton de fonction attribué au mode ou au statut de travail que vous souhaitez utiliser. Sinon, accédez au menu Fonctions et sélectionnez le statut/mode de travail souhaité. Le voyant associé clignote pour vous indiquer que vous êtes en train de passer au mode de travail ou au statut que vous avez choisi, puis reste allumé en permanence lorsque le mode de travail ou le statut sélectionné est activé.

Chapitre 6 : Répondre à un appel

Procédure

Pour répondre à un appel adressé au centre d'appels, vous devez être connecté en tant qu'agent. Lorsque vous recevez un appel sur un deskphone tactile, la ligne entrante est mise en surbrillance. Lorsque vous recevez un appel entrant sur un deskphone à boutons, le voyant vert associé à l'appel clignote. En général, l'appel entrant est sélectionné automatiquement. Toutefois, si vous êtes déjà en communication ou si vous recevez plusieurs appels à la fois, vous devrez peut-être sélectionner manuellement l'appel auquel vous souhaitez répondre. La réception d'appels adressés au centre d'appels dépend également de votre mode de travail et statut actuel, tel que décrit dans la rubrique À propos des modes de travail et des statuts de l'agent à la page 40.

Réponse à un appel si vous êtes connecté en tant qu'agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La façon dont vous répondez à un appel est déterminée par plusieurs variables, telles que la configuration de votre centre d'appels, le mode d'envoi des appels, votre statut d'agent ou le nombre de messages d'accueil enregistrés.

Pour plus d'informations, consultez les rubriques À propos des modes de travail et des statuts à la page 40 et À propos des informations et icônes de la ligne Statut à la page 39.

Dans tous les cas, vous êtes averti des appels entrants par une tonalité spéciale, par le bouton d'affichage d'appel vert clignotant dans le cas des modèles à boutons, ou par la ligne d'affichage d'appel elle-même en surbrillance verte dans le cas des modèles tactiles, et par l'icône de sonnerie affichée sur la ligne de l'appel entrant.

Remarque :

Si vous disposez d'un deskphone tactile (9621G ou 9641G), touchez la touche programmable souhaitée. Si vous disposez d'un deskphone à boutons (9608G ou 9611G), appuyez sur la touche programmable souhaitée. Il existe d'autres façons de répondre à un appel que d'utiliser la touche programmable **Répondre** : appuyer sur le bouton clignotant de la ligne de l'appel entrant (modèles à boutons) ou toucher directement la ligne d'affichage de l'appel (modèles tactiles). Votre superviseur pourra vous exposer la façon dont les appels entrant apparaissent dans votre propre centre d'appels, et vous donnera des informations détaillées que ce manuel ne peut dispenser.

Procédure

1. Que vous soyez en mode Dispo-man ou Dispo-auto, vous devez toujours attendre un signal d'alerte tel qu'une sonnerie ou une tonalité. Vous pouvez alors toucher ou appuyer sur la touche programmable **Répondre**. Si la fonction Réponse automatique est activée, le téléphone génère une tonalité sifflante pour vous alerter, puis active l'appel. Dans tous les cas, le tableau ci-dessous montre comment répondre à un appel en fonction du type des messages d'accueil que vous avez enregistrés :

Message d'accueil enregistré	Réponse au message d'accueil
Aucun message d'accueil enregistré.	Commencez à parler à l'appelant.
Un message d'accueil non-manuel est enregistré, qui correspond aux type, critère de correspondance et chaîne à reconnaître de l'appel entrant.	Écoutez le message d'accueil, puis commencez à parler à l'appelant.
Aucun message d'accueil non-manuel n'est enregistré qui corresponde aux type, critère de correspondance et chaîne à reconnaître de l'appel entrant, mais un message d'accueil manuel a été enregistré.	Touchez ou appuyez sur la touche programmable **Message d'accueil**, écoutez le message puis commencez à parler à l'appelant.
Aucun message d'accueil non-manuel n'est enregistré qui corresponde aux type, critère de correspondance et chaîne à reconnaître de l'appel entrant, mais plus d'un message d'accueil manuel ont été enregistrés.	Touchez ou appuyez sur la touche programmable **Message d'accueil**, sélectionnez le message d'accueil approprié puis revenez à l'écran Téléphone, écoutez le message d'accueil puis commencez à parler à l'appelant.
Aucun message d'accueil non-manuel n'est enregistré qui corresponde aux type, critère de correspondance et chaîne à reconnaître de l'appel entrant, et aucun message d'accueil manuel n'a été enregistré.	Commencez à parler à l'appelant.

2. Appuyez ou touchez la touche **Raccrocher** pour mettre fin à l'appel, à moins que votre superviseur ne vous enjoigne de faire autrement.

Chapitre 7 : À propos des fonctions

Il se peut que votre administrateur ait configuré votre téléphone pour qu'il affiche les Fonctions décrites dans ce chapitre sur le même écran que vos affichages d'appel. Si c'est le cas, les fonctions n'apparaissent pas dans un menu Fonctions distinct. Cependant, pour la plupart des deskphones d'agent, le menu Fonctions vous permet d'accéder aux modes de travail de l'agent, aux boutons de numérotation rapide ou aux fonctions de téléphonie avancées telles que le Répertoire, la Numérotation abrégée et le Renvoi d'appel. Au moyen du Répertoire, vous pouvez contacter d'autres utilisateurs de votre système par leur nom. Si votre administrateur a configuré la numérotation abrégée, vous pouvez composer certains numéros en touchant un chiffre du pavé numérique. Les options Envoyer tous les appels et Renvoi d'appel vous permettent de renvoyer vos appels entrants vers d'autres numéros. Remarquez que si vous disposez d'un téléphone tactile, les fonctions affectées à un module de touches n'apparaissent pas dans le menu Fonctions. Si vous disposez d'un téléphone à boutons, les fonctions affectées au module de touches s'affichent dans le menu Fonctions. Les fonctions particulières disponibles dépendent de la configuration que l'administrateur a effectuée au niveau de votre téléphone.

Outre le menu Fonctions, votre administrateur peut placer les fonctions sélectionnées sur les touches programmables de l'écran des affichages d'appel (Appels). Dans le cas des téléphones tactiles, les fonctions fréquemment utilisées peuvent également être configurées sur l'écran d'accès rapide, si celui-ci est activé. Pour plus de détails sur les fonctions et options disponibles au niveau de votre poste, contactez l'administrateur système.

Accès au menu Fonctions

Procédure

1. Si vous disposez d'un téléphone tactile comme les modèles 9621G ou 9641G, dans l'écran Appels, touchez le bouton **Fonctions** dans le coin supérieur droit afin d'afficher le menu Fonctions. Si vous disposez d'un deskphone à boutons comme les modèles 9608 ou 9611G, utilisez la flèche de navigation **Droite** de l'écran Téléphone pour accéder au menu Fonctions.

   Sur les modèles tactiles, l'icône ☐ à côté d'une fonction indique le statut de celle-ci ; sur les modèles à boutons, le bouton de la fonction indique son statut. S'il se présente en vert sur les modèles de téléphone à boutons couleur, la fonction est active ; si l'icône est grisée, la fonction est disponible mais pas activée. Sur les modèles dotés de voyants tels que le 9608 ou le 9611G, le voyant placé en regard du nom de la fonction indique si celle-ci est active ou non. Si le voyant est allumé, la fonction est activée.

2. Défilez vers le bas pour consulter les fonctions qui ont été administrées pour votre poste.

Accès aux fonctions au moyen d'un module de touches

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si votre téléphone dispose d'un module de touches connecté, celui-ci est peut-être pourvu de boutons de fonctions spécifiques aux centres d'appels, d'affichages d'appels supplémentaires et de fonctions téléphoniques standards telles que le transfert d'appels, la prise d'appels, le débordement ou le rappel automatique.

Remarque :

Le deskphone 9621G ne prend pas en charge les modules de touches.

Procédure

Pour utiliser l'une des fonctions d'un module de touches, appuyez sur le bouton correspondant. Selon le modèle du module de touches, le voyant associé à la fonction sélectionnée s'allume pour indiquer qu'elle est activée.

Index

A

Ajout d'un message d'accueil 34, 36
Appels entrants 43
    réponse 43
Avaya, menu 27
    à propos de 27

C

changer le mode de travail ou le statut d'un agent 41
Clavier 18
    utilisation 18
Clavier sur écran 18
    à propos de 18
Connexion 25
    en tant qu'agent 25
connexion à votre poste téléphonique 24
Connexion à votre téléphone 23
Connexion de l'agent 23, 25

D

de la ligne statut 39
Déconnexion 27
déconnexion de l'agent 25
Déconnexion de l'agent 23
Déconnexion du poste téléphonique 23
Défilement et navigation 11, 15
    à propos de 11, 15

E

entrée au moyen d'un téléphone tactile 35

F

Flèches de navigation 11, 15
    commande de page 11, 15
    droite 11, 15
    haut et bas 11, 15
Fonctions 30, 45
    à propos de 45
    accéder 45
    accès 30

I

Icônes 39
Icônes de l'écran du téléphone 15
    à propos de 15
Icônes sur l'écran du téléphone 15
    à propos de 15
Informations de la ligne Statut 39
Informations réseau 27
Informations sur le travail de l'agent 39

L

largeur d'écran 19
    réglage 19
Ligne d'information 40
Ligne Informations sur l'agent 40

M

Menu Avaya 19, 28
    à propos de 28
    largeur d'écran 19
Message d'accueil d'agent 35
    entrée de type de message d'accueil 35
Messages d'accueil d'agent 31
Messages d'accueil, à propos 31
Messages d’accueil 34, 36, 38
    configuration 34, 36
    modification 38
Mode de travail 40
Mode de travail/statut d'agent 40
Module de touches 46
    accéder aux fonctions au moyen de 46

N

notices légales 2

O

Options et réglages 20, 27
    Paramétrage de l'écran d'accès rapide 20

R

Répondre à un appel 43
si vous êtes connecté en tant qu'agent 43

S

Socle du deskphone 21
à propos de 21
Statut d'agent 40

T

Type de message d'accueil 35
Types de messages d'accueil 32
explication de 32

U

Utilisation du téléphone en centre d'appels 39
à propos de 39

V

voyants 17
alerte 17