



Manuel d'utilisation du téléphone de bureau Avaya one-X™ pour agents d'appels SIP 9608 et 9611G

16-604108
01.03
Juillet 2012

Notice

Toutes les mesures nécessaires ont été prises pour garantir l'exactitude et la pertinence des informations contenues dans ce document au moment de son impression. Avaya Inc. ne peut cependant être tenu responsable des éventuelles erreurs ou omissions. 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 termes. 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/LICEN-SEINFO/](http://support.avaya.com/LICEN-SEINFO/) 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, UN AFFILIÉ 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 INTERCHANGÉABLE « 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 constituer 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>.

La saisie prédictive T9 Text Input ainsi que d'autres produits sont couverts par un ou plusieurs des brevets suivants : brevets américains n° : 5,187,480, 5,818,437, 5,945,928, 5,953,541, 6,011,554, 6,286,064, 6,307,548, 6,307,549 et 6,636,162, 6,646,573, 6,970,599 ; brevets aus-

traliens n° : 727539, 746674, 747901 ; brevets autrichiens n° : AT225534, AT221222 ; brevets brésiliens n° : 9609807-4 ; brevets canadiens n° : 1,331,057, 2,227,904,2,278,549, 2,302,595 ; brevets japonais n° : 3532780, 3492981 ; brevets anglais n° : 2238414B ; brevet standard de Hong-Kong n° : HK1010924 ; brevets de la République de Singapour n° : 51383, 66959, 71979 ; brevets européens n° : 1 010 057 (98903671.0), 1 018 069 (98950708.2) ; brevets de la République de Corée n° : KR201211B1, KR226206B1, 402252 ; brevet de la République de Chine n° : ZL96196739.0 ; brevets mexicains n° : 208141, 216023, 218409 ; brevets de la fédération de Russie n° : 2206118, 2214620, 2221268 ; des validations de brevets supplémentaires sont en attente.

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>.

Contactez l'Assistance Avaya

Consultez la page Assistance du site Web d'Avaya <http://support.avaya.com> pour obtenir des avis et des articles sur les produits ou pour signaler un problème avec votre produit Avaya. Pour une liste des numéros de téléphone et des adresses de contact de support technique, consultez le site Web d'assistance d'Avaya <http://support.avaya.com>, faites défiler jusqu'au bas de la page et sélectionnez Contact Avaya Support.

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
Différences entre les téléphones de bureau H.323 et SIP	7
À propos des écrans du téléphone des agents d'appels.....	8
À propos des modes de travail et des états de l'agent.....	10
À propos des icônes associées au centre d'appels.....	11
À propos des états du voyant pour les fonctions du centre d'appels.....	14
Combinaisons d'affichage de la ligne État de l'agent pour les agents.....	14
À propos des appels entrants.....	18
À propos du témoin de message en attente.....	19
Chapitre 2 : Fonctionnement des agents d'appels.....	21
À propos des fonctionnalités des agents d'appel.....	21
À propos des codes de motif.....	21
Ouverture de session en tant qu'agent.....	21
Fermeture de session en tant qu'agent.....	23
Activation du mode Temps de traitement post-appel.....	23
Activation du mode de travail annexe.....	24
Activation du mode automatique.....	25
Activation du mode manuel.....	26
Activation de l'annulation de la fermeture de session.....	26
Chapitre 3 : Fonctionnement du téléphone de bureau du centre d'appels.....	29
Réponse à un appel et fin d'un appel.....	29
Saisie du comptage d'évènements.....	30
Saisie de codes de marquage d'appel.....	31
Affichage des statistiques de la file d'attente.....	31
Visualisation des statistiques.....	32
Activation de la fonction Supervisor Assist.....	33
Visualisation des données entre usagers (UUI) de l'interface ASAI.....	34
Index.....	35

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 touches de fonctions définies, 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 :

Le présent guide décrit uniquement les fonctions et le fonctionnement des deskphones 9608 et 9611G en environnement de centre d'appels. 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 *Guide de l'utilisateur Avaya one-X™ Deskphone SIP pour téléphone 9608/9611G IP - Guide de l'utilisateur* ou au document *Avaya one-X™ Deskphone SIP 9621G/9641G pour téléphones IP de série 9600 - Guide de l'utilisateur*, disponibles sur le site du support technique Avaya, <http://avaya.support.com>.

Différences entre les téléphones de bureau H.323 et SIP

Il existe des différences entre les téléphones H.323 et les téléphones SIP, et notamment :

- La fonction Agent Greetings (message d'accueil de l'agent) est prise en charge par le mais elle n'est pas disponible actuellement sur les modèles SIP 96x1. Cette fonction est

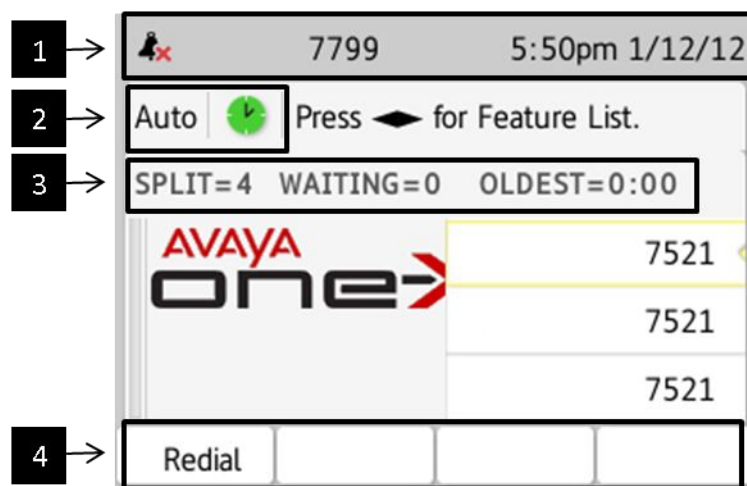
prise en charge uniquement sur les téléphones fonctionnant avec l'application H.323 du téléphone de bureau Avaya one-X®.

- Les fonctions du centre d'appels telles que l'ouverture et la fermeture de session fonctionnent différemment sur des téléphones SIP dotés de fonctionnalités avancées de l'architecture SIP.
- Si les chiffres recueillis sont disponibles pour un appel, ils s'affichent automatiquement sur la ligne État de l'agent sur les téléphones de bureau SIP. Aucune démarche de votre part n'est nécessaire.

À propos des écrans du téléphone des agents d'appels

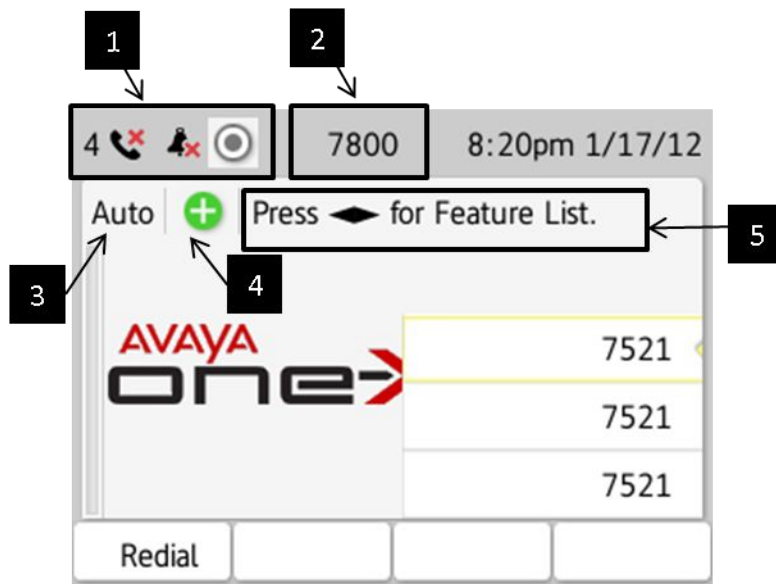
L'écran de votre téléphone affiche des informations sur les paramètres de celui-ci et les vôtres ainsi que sur les appels.

Ce qui s'affiche sur l'écran dépend du modèle du téléphone et de ce qui a été configuré par votre administrateur système pour votre système.



n° :	Nom	Description
1	Affichage de la première ligne	Affichage de la date, de l'heure et des informations sur leur réglage.
2	Ligne d'état de l'agent	Affichage d'informations sur l'agent telles que le mode de travail et l'état et, le cas échéant, les chiffres recueillis. Si des chiffres recueillis sont disponibles lors de l'appel, ils s'affichent sans qu'aucune démarche de votre part ne soit nécessaire. Si des données entre usagers (UUI) sont associées à l'appel, elles s'affichent ici lorsque vous appuyez sur la touche Info UUI.

n° :	Nom	Description
3	Ligne Informations agent	Affichage d'informations Vu Stats (visualisation des statistiques) lorsque vous appuyez sur la touche Vu Stats. Lorsque vous appuyez sur la touche Queue Stats, les statistiques de la file d'attente deviennent prioritaires par rapport aux informations Vu Stats. Si la fonction Interruptible Aux (travail annexe qui peut être interrompu) est activée, le message Interruptible Aux s'affiche.
4	Ligne Informations agent	Appuyez sur cette touche pour effectuer cette tâche. Ce qui s'affiche ici diffère selon les fonctions qui sont actives et selon si vous êtes en communication ou non.



n° :	Nom	Description
1	Zone des icônes	Affiche des icônes telles que Forced Logout, Forced Logout Override, les changements d'état imminents, les appels manqués et les paramètres du téléphone.
2	Numéro d'identification de l'agent	Affiche votre numéro d'identification d'agent lorsque vous avez ouvert une session. Le numéro de poste s'affiche lorsque vous n'avez pas ouvert de session.
3	Mode de travail d'agent	Affichage le mode de travail automatique ou manuel. Aucune icône ne s'affiche lorsque l'agent n'a pas ouvert de session. De même, aucune icône ne s'affiche si vous avez ouvert une session mais que vous n'avez pas sélectionné de mode de travail
4	État de l'agent	Affiche votre état en tant qu'agent sous forme d'icône : disponible, travail annexe (avec ou sans code de motif), traitement post-appel ou en communication (appel ACD ou autre). Reportez-vous au À propos des icônes associées au centre d'appels à la page 11.

n° :	Nom	Description
5	Écran des fonctions	Appuyez sur les touches de déplacement vers le haut ou vers le bas pour accéder aux fonctions configurées du Centre d'appels.

L'affichage de la première ligne, la ligne d'état de l'agent et la ligne Informations agent sont également visibles lorsque vous consultez l'écran Fonctions.

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

Lorsque vous avez ouvert une session en tant qu'agent, la ligne d'état de l'agent indique votre état et votre mode de travail actuels.

Lorsqu'une session est ouverte, les modes de travail de l'agent sont **Auto In** et **Manual In**.

Les états de l'agent sont les suivants :

- **Disponible** : cet état vous est automatiquement attribué lorsque vous êtes disponible pour recevoir des appels ACD. En mode automatique, vous êtes à nouveau disponible dès qu'un appel prend fin. En mode manuel, vous devez appuyer sur **Manual In** pour être à nouveau disponible.
- **Aux Work** : vous passez en mode de travail annexe lorsque vous avez ouvert une session sans mode de travail précis. Vous devez passer en mode de travail automatique ou manuel pour pouvoir être disponible pour recevoir des appels du centre d'appels et sélectionner un mode de fonctionnement. Vous pouvez rétablir le mode de travail annexe **Auxiliary Work** pour indiquer que vous n'êtes pas disponible pour recevoir des appels du centre d'appels, lors de votre pause par exemple. Selon la manière dont votre système est géré, vous pouvez être invité à saisir un code de motif lorsque vous repassez en mode **Aux Work**.
- **After Call Work** : passez en mode ACW pour effectuer un traitement post-appel par exemple si vous devez remplir une fiche suite à un appel. Le système de distribution des appels vous fait automatiquement passer en mode ACW si vous êtes en mode manuel.

Vous pouvez également saisir automatiquement cet état lorsque vous êtes en mode **Auto-In** si votre administrateur système a configuré l'ACW automatique pour une période prédéterminée après la fin de l'appel.
- **En communication** : cet état vous est automatiquement attribué lorsque vous êtes en communication. Si vous êtes en communication ACD, l'icône « **On-ACD Call** » s'affiche. Dans le cas contraire, l'icône « **On non-ACD Call** » s'affiche.
- **Forced Logout** : cet état est attribué à un moment précis déterminé par votre administrateur système. L'icône **Forced Logout** s'affiche sur la première ligne uniquement si l'administrateur vous a attribué une heure de fermeture de session. Si vous n'êtes pas en

communication, votre session ACD prendra fin, indépendamment de votre état d'agent actuel.

- **Logout Override** : vous permet de travailler au-delà de l'heure prévue pour la fermeture de votre session. L'icône Logout Override (annulation de la fermeture de session) ne s'affichera sur la première ligne que si vous avez demandé l'annulation de la fermeture de session administrée avant l'heure programmée.

Les états en attente sont attribués à partir du moment où vous demandez le changement d'un état lorsque vous êtes en communication. Par exemple, vous pouvez demander à passer en mode Aux Work pendant que vous êtes en communication. Une fois l'appel terminé, l'état en attente prend effet immédiatement.

À propos des icônes associées au centre d'appels

Ce que vous voyez sur le téléphone de bureau dépend des fonctions disponibles sur votre téléphone.

* Remarque :

Le téléphone de bureau 9611G affiche des icônes de couleur comme illustré dans le tableau ci-dessous.

Le téléphone de bureau 9608 affiche des icônes en noir et blanc.

Icône	Nom de l'icône	Partie de l'écran où elle s'affiche	Description
 	After Call Work (traitement post-appel)	Ligne d'état de l'agent	Le téléphone affiche cette icône lorsque vous activez la fonction ACW. Servez-vous de cette fonction lorsque vous effectuez une tâche post-appel, par exemple si vous avez des papiers à remplir suite à un appel ACD.
 	ACW en attente	Affichage de la première ligne	Le téléphone de bureau affiche cette icône lorsque vous activez la fonction ACW pendant une communication.
 	Auxiliary Work (travail annexe)	Ligne d'état de l'agent	Le téléphone affiche cette icône lorsque vous activez la fonction Aux Work. Saisissez cet état lorsque vous réalisez des activités non liées à l'ACD, par exemple si vous prenez une pause ou que vous passez un appel. Il se peut que vous deviez saisir un code de motif pour passer en mode de travail

Icône	Nom de l'icône	Partie de l'écran où elle s'affiche	Description
	Pending Aux (travail annexe en attente)	Affichage de la première ligne	Le téléphone de bureau affiche cette icône lorsque vous activez la fonction Aux Work pendant une communication.
	Disponible	Ligne d'état de l'agent	Vous êtes disponible pour prendre des appels entrants. Le téléphone de bureau affiche cette icône lorsque vous n'êtes pas en communication ni en mode ACW ou de travail annexe.
	En attente de disponibilité	Affichage de la première ligne	Le téléphone de bureau affiche cette icône lorsque vous passez du mode Aux Work ou ACW au mode Disponible pendant que vous êtes en communication.
	Forced Logout (fermeture de session imposée)	Affichage de la première ligne	Le téléphone de bureau affiche cette icône lorsque la fermeture de session imposée est active pour le numéro d'identification d'agent vous correspondant.
	Forced Logout Override (annulation de la fermeture de session imposée)	Affichage de la première ligne	Le téléphone de bureau affiche cette icône lorsque vous activez l'annulation de fermeture de session imposée.
	Fermeture de session en attente	Affichage de la première ligne	Le téléphone de bureau affiche cette icône lorsque vous appuyez sur la touche Log Out (fermeture de session) lorsque vous êtes en communication ou lorsque le moment de la fermeture de session imposée arrive et que vous êtes en communication pour un appel ACD.
	Icône d'alerte	Ligne d'état de l'agent	Le téléphone de bureau affiche cette icône lorsque vous recevez un appel entrant. Lorsque vous recevez un appel ACD ou DAC, cette icône affiche le texte, ACD ou DAC qui convient à la verticale à côté de la cloche.
	En communication	Ligne d'état de l'agent	Le téléphone de bureau affiche cette icône lorsque vous êtes en communication. Lors-

Icône	Nom de l'icône	Partie de l'écran où elle s'affiche	Description
			que vous recevez un appel ACD ou DAC, cette icône affiche le texte, ACD ou DAC qui convient, à la verticale. Si vous êtes en communication ACD, l'icône On-ACD Call s'affiche. Dans le cas contraire, l'icône On non-ACD Call s'affiche.
	Appel mis en attente	Ligne d'état de l'agent	Le téléphone de bureau affiche cette icône lorsque vous mettez un appel en attente. Lorsque vous passez un appel ACD ou DAC, cette icône affiche le texte, ACD ou DAC qui convient, à la verticale.
	Queue Stats (statistiques de la file d'attente)	Ligne Informations agent	Le téléphone de bureau affiche cette icône lorsque vous activez la fonction Queue Stats. L'icône de l'horloge s'affiche au-dessus de l'heure du dernier appel et l'icône Appels au-dessus du nombre d'appels dans la file d'attente.
	Avertissement du seuil de temps dans la file d'attente	Touche de fonction Queue Stats	Le téléphone de bureau affiche cette icône pour indiquer le moment où le seuil de temps pour le dernier appel de la file d'attente a été atteint.
	Détection du seuil d'appels	Touche de fonction Queue Stats	Le téléphone de bureau affiche cette icône lorsque le nombre maximum d'appels dans la liste d'attente configuré par votre administrateur système est atteint.
	Icône UUI	Ligne d'état de l'agent	
	Informations sur les chiffres recueillis	Ligne d'état de l'agent	Si l'appel entrant contient des informations sur les chiffres recueillis, le téléphone affiche cette icône au-dessus de ces chiffres. Les chiffres recueillis sont les chiffres que l'appelant a composés avant de vous joindre.

À propos des états du voyant pour les fonctions du centre d'appels.

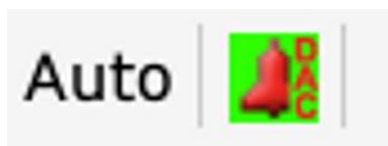
Les fonctions du centre d'appels liées à une touche de fonction administrée affichent différents états de voyant qui correspondent à l'état de la fonction en question.

État du voyant	État de la fonction
Sombre 	Éteint
Régulier 	Activé
Clignement 	Changement d'état imminent
Clignotement 	• Vous invite à saisir un code de motif ou • Indique qu'un seuil a été atteint
Scintillement 	S'affiche lors de divers états de fonctions et notamment : • En communication, en mode de travail annexe ou traitement post-appel avec appel DAC en attente. • Fermeture de session en attente • Le comptage d'évènements a été saisi alors que l'appareil était dans un état anormal. • Le code de marquage d'appels a été saisi alors que l'appareil était dans un état anormal.

Combinaisons d'affichage de la ligne État de l'agent pour les agents

Ce qui apparaît sur la ligne d'état de l'agent de l'écran dépend de l'opération en cours (votre mode de travail d'agent) et de l'état inactif ou actif, en attente ou d'appel entrant.

Dans l'exemple suivant, la ligne d'état de l'agent indique que vous êtes en mode automatique et qu'il y a un appel DAC entrant.



Servez-vous de ce tableau comme guide des combinaisons d'affichage possibles sur la ligne d'état de l'agent.

- ACD = distribution automatique d'appels
- ACW = temps de traitement post-appel
- Auto = mode automatique
- Aux = état de travail annexe
- DAC = appel direct de l'agent
- Man = mode manuel
- RC = code de motif #

Affichage en mode de travail d'agent	Affichage de l'état de l'agent	Affichage de la zone de l'icône	Signification :
Auto ou Man			Vous êtes prêt à recevoir des appels DAC ou ACD.
Auto ou Man	Entrant 		Vous avez un appel entrant ne dépendant autre que DAC ou ACD.
Auto ou Man	Entrant-ACD 		Vous avez un appel ACD entrant.
Auto ou Man	Entrant-DAC 		Vous avez un appel DAC entrant.
Auto ou Man	Actif-ACD 		Vous êtes en communication pour un appel ACD.
Auto ou Man	Actif-ACD 		Un appel DAC est dans la file d'attente pendant votre appel ACD.
Auto ou Man	Actif-DAC 		Vous êtes en communication pour un appel DAC.

Affichage en mode de travail d'agent	Affichage de l'état de l'agent	Affichage de la zone de l'icône	Signification :
Auto ou Man	Actif-DAC 		Un appel DAC est dans la file d'attente pendant votre appel DAC.
Auto ou Man	Attente 		Vous avez un appel en attente autre que ACD ou DAC.
Auto ou Man	Attente 		Un appel DAC est dans la file d'attente pendant que votre appel autre que ACD ou DAC est en attente.
Auto ou Man	Actif-ACD-En attente 		Vous avez un appel ACD en attente.
Auto ou Man	Actif-ACD-En attente 		Un appel DAC est dans la file d'attente pendant que votre appel ACD est en attente.
Auto ou Man	Actif-DAC-En attente 		Vous avez un appel DAC en attente.
Auto ou Man	Actif-DAC-En attente 		Un appel DAC est dans la file d'attente pendant que votre appel DAC est en attente.
Auto ou Man	Aux ou Aux avec RC  (RC le cas échéant)		Vous effectuez un travail annexe et n'êtes pas disponible pour recevoir des appels DAC ou ACD. * Remarque : Si vous venez d'ouvrir une session en tant qu'agent, la section mode de travail est vide.
Auto ou Man	Aux ou Aux avec RC  (RC le cas échéant)		Un appel DAC est dans la file d'attente pendant que vous effectuez un travail annexe et n'êtes pas disponible pour recevoir des appels DAC ou ACD.

Affichage en mode de travail d'agent	Affichage de l'état de l'agent	Affichage de la zone de l'icône	Signification :
			* Remarque : Si vous venez d'ouvrir une session en tant qu'agent, la section mode de travail est vide.
Auto ou Man	ACW 		Vous effectuez un traitement post-appel et n'êtes pas disponible pour recevoir des appels DAC ou ACD.
Auto ou Man	ACW 		Un appel DAC est dans la file d'attente pendant que vous effectuez un traitement post-appel et n'êtes pas disponible pour recevoir des appels DAC ou ACD.
Auto ou Man	Actif-ACD  ou Actif-DAC 	Aux en attente ou Aux RC en attente 	Vous êtes en communication, vous passez en mode Aux et n'avez aucun appel entrant ou en attente.
Auto ou Man	Actif-ACD  ou Actif-DAC 	Aux en attente ou Aux RC en attente  	Vous êtes en communication, un appel DAC est dans la file d'attente pendant que vous passez en mode Aux ou bien vous avez mis un appel DAC ou ACD en attente et passez en mode Aux. * Remarque : Si vous mettez un appel en attente, l'icône de la ligne d'état de l'agent n'est pas la même.
Auto ou Man	Actif-ACD  ou Actif-DAC 	ACW en attente 	Vous êtes en communication, vous passez en mode ACW et n'avez aucun appel entrant ou en attente.
Auto ou Man	Actif-ACD  ou Actif-DAC 	ACW en attente  	Vous êtes en communication et un appel DAC est dans la file d'attente pendant que vous passez en mode ACW state ou bien un appel DAC est dans la file d'attente alors que vous avez mis un appel DAC ou ACD en attente et vous passez en mode ACW.

Affichage en mode de travail d'agent	Affichage de l'état de l'agent	Affichage de la zone de l'icône	Signification :
			* Remarque : Si vous mettez un appel en attente, l'icône de la ligne d'état de l'agent n'est pas la même.

À propos des appels entrants

Les informations qui s'affichent sur un appel entrant dépendent du type d'appel et des paramètres configurés sur votre système.

Informations VDN

Selon la manière dont la programmation vectorielle est configurée sur votre système, il se peut que les appels entrants passent à travers plusieurs VDN (numéros d'accès au vecteur) ou restent dans le VDN qui les a initialement reçus.

* Remarque :

Un numéro d'accès au vecteur (VDN) est un numéro de contact dans le gestionnaire des communications (CM), généralement utilisé comme point d'entrée d'un appel vers un centre d'appels. Dans de nombreux cas, il s'agit de la mise en correspondance d'un numéro commençant par 1-800 qu'un appelant compose pour accéder aux services d'un centre d'appels.

Si les appels passent à travers de nombreux VDN, l'un d'entre eux est configuré en tant que VDN actif pour l'appel en question. Le VDN actif contrôle les informations qui s'affichent sur le téléphone qui reçoit l'appel.

Votre téléphone de bureau indique les informations suivantes : « Infos ID_appelant → Nom_VDN », « Info ID-appelant » correspondant à l'identification de l'appelant le cas échéant et « Nom_VDN » correspondant au nom administré du VDN actif avant la transmission vers votre téléphone. Le VDN actif pour un appel sans réponse réacheminé, ainsi qu'un témoin de renvoi d'appel (CR), s'affichent pour un appel entrant, de même que pour des appels reçus depuis un renvoi d'appel Routage après absence de réponse (RONA).



UII de l'interface ASAI

Lorsque vous recevez un appel à l'aide de la fonction Données entre usagers (UII), la touche de fonction Infos UII s'allume sur l'écran du téléphone. Lorsque vous appuyez sur la touche

Infos UUI, l'icône UUI s'affiche, suivi des informations UUI. L'icône UUI sert à différencier les informations UUI d'autres données sur les appels telles que les chiffres recueillis.

Chiffres recueillis

Si les chiffres recueillis sont associés à un appel entrant, ils s'affichent sur la ligne d'État de l'agent sans aucune démarche nécessaire de votre part. L'icône Infos s'affiche, suivie des informations sur les chiffres recueillis.

Ces informations peuvent être supprimées de la ligne d'état de l'agent selon la configuration de votre système.

À propos du témoin de message en attente

Un voyant DEL allumé en haut à droite de votre téléphone et la touche Message sur le cadran du téléphone indiquent que vous avez des nouveaux messages vocaux. Si l'alerte visuelle est activée, le voyant DEL situé sur le côté clignote également en cas d'appel entrant. Selon la configuration de votre système, le témoin de message en attente vous prévient des messages soit sur le numéro de poste du téléphone, soit pour le numéro d'identifiant de l'agent une fois que celui-ci a ouvert une session. Lorsque le témoin de message en attente est configuré pour le numéro d'identifiant de l'agent, il est destiné à l'agent une fois que celui-ci a ouvert une session. Juste après l'ouverture de session de l'agent, « MWI pour ID agent » ou « MWI pour numéro de poste » s'affichent sur l'écran.

Votre téléphone de bureau peut également être configuré de manière à indiquer des nouveaux messages vocaux sur d'autres postes à l'aide du voyant lumineux correspondant à des touches de fonction précises du témoin de message en attente (MWI) pour chaque poste à contrôler. Si votre administrateur a activé cette fonction, le voyant lumineux s'affiche en vert ou bien une enveloppe ouverte s'affiche sur l'icône de l'écran tactile, indiquant des nouveaux messages sur les numéros de postes configurés sur votre téléphone.



Une fois tous les messages consultés, l'enveloppe affichée sera fermée.



Chapitre 2 : Fonctionnement des agents d'appels

À propos des fonctionnalités des agents d'appel

La plupart de ces fonctionnalités sont temporaires et configurées par votre administrateur système. Il se peut que vous ne voyiez pas toutes les fonctionnalités décrites dans les deux chapitres suivants.

Le nom de la fonction affichée sur votre téléphone de bureau dépend de ses paramètres d'affichage et de la partie de l'écran où cette fonction s'affiche.

À propos des codes de motif

Certaines fonctionnalités des centres d'appels telles que la fermeture de session de l'agent et le mode de travail annexe peuvent nécessiter la saisie d'un code de motif.

Les codes de motifs sont configurés ainsi : « Imposé », « Requis » ou « Aucun ». Lorsqu'il est imposé, le code de motif doit être saisi ; lorsqu'il est Requis, vous pouvez vous en passer.

Si votre administrateur système n'a pas configuré de code de motif, il ne vous sera pas demandé d'en saisir.

Veuillez consulter votre administrateur système ou votre chef de service pour plus de renseignements sur les codes de motifs utilisés sur votre système.

Ouverture de session en tant qu'agent

Préambules

Pour ouvrir une session en tant qu'agent, votre poste doit être enregistré sur le réseau Aura d'Avaya, vous devez être muni de votre numéro d'identification d'agent et, si l'administrateur système le demande, votre mot de passe.

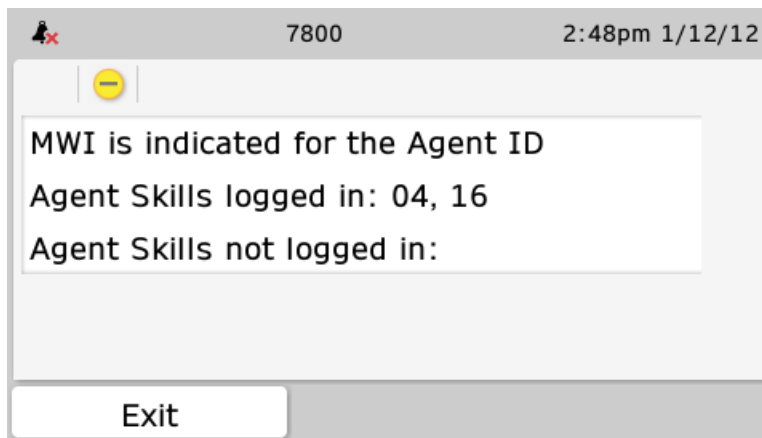
Procédure

1. Appuyez sur les touches de déplacement vers la droite ou la gauche pour accéder à la liste des Fonctions.
2. Dans la liste des Fonctions, sélectionnez **Agent Login** (ouverture de session de l'agent) à l'aide des touches de déplacement vers le haut ou vers le bas.
3. Appuyez sur **Sélectionner** ou sur la touche **OK**.
4. Saisissez votre numéro d'identification d'agent.
5. Appuyez sur **Entrée** ou sur la touche **OK**.
6. Si un mot de passe d'agent a été configuré, saisissez votre mot de passe. Dans le cas contraire, passez à l'étape suivante.
7. Appuyez sur **Entrée** ou sur la touche **OK**.

Résultat

Les informations suivantes s'affichent sur le téléphone de bureau :

- si le témoin de message en attente est configuré pour votre numéro d'identification d'agent ou pour le poste
- les compétences d'agent qui vous sont attribuées et en fonction desquelles vous êtes connecté
- les compétences d'agent qui vous sont attribuées mais auxquelles vous n'êtes pas connecté parce que cette compétence attribuée a atteint une limite prédéterminée par le système.



* Remarque :

Vous pouvez visualiser les informations sur les compétences à tout moment en appuyant sur la touche programmable Compétences sur l'écran Fonctions.

Au moment de l'ouverture de session, votre statut d'agent est configuré sur Aux Work (travail annexe) et aucun mode de travail ne vous est attribué. Vous devez sélectionner un mode de travail pour être disponible.

Une fois l'ouverture de session effectuée, la fonction Ouverture de session de l'agent passe en mode fermeture de session.

 Remarque :

Si vous saisissez un mot de passe incorrect, un signal sonore retentira et le message d'erreur suivant s'affichera : « Identifiant incorrect ; veuillez réessayer ».

Fermeture de session en tant qu'agent

Préambules

Votre administrateur système peut configurer des codes de motifs « Imposés », ce qui signifie qu'un code de motif doit être saisi au moment de la fermeture de session de l'agent. Veuillez consulter votre administrateur système ou votre chef de service pour plus de renseignements sur les codes de motifs utilisés sur votre système.

Procédure

1. Appuyez sur les touches de déplacement vers la droite ou la gauche pour accéder à la liste des Fonctions.
2. Dans la liste des Fonctions, sélectionnez **Fermeture de session de l'agent** à l'aide des touches de déplacement vers le haut ou le bas.
3. Appuyez sur **Sélectionner** ou sur la touche **OK**.
4. Si cette fonction a été configurée par votre administrateur système, saisissez le code de motif correspondant à la fermeture de session.
5. Appuyez sur **Entrée** ou sur la touche **OK**.

Résultat

Une fois la fermeture de session effectuée, la fonction fermeture de session passe en mode ouverture de session.

Activation du mode Temps de traitement post-appel

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez activer ce mode à tout moment lorsque vous avez ouvert une session en tant qu'agent. Si ce mode est activé alors que vous êtes en communication, le téléphone indique qu'il est en attente jusqu'à la libération de l'appel.

Procédure

1. Appuyez sur les touches de déplacement vers la droite ou la gauche pour accéder à la liste des Fonctions.
2. Dans la liste des Fonctions, sélectionnez **After Call Work** à l'aide des touches de déplacement vers le haut ou le bas.
3. Appuyez sur **Sélectionner** ou sur la touche **OK**.

Résultat

L'icône After Call Work () s'affiche sur la ligne d'état de l'agent.

Activation du mode de travail annexe

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez activer l'état Travail annexe pour informer le système que vous êtes actuellement indisponible en cas d'appel.

Si ce mode a été configuré par votre administrateur système, il se peut que vous deviez préciser la raison de cette indisponibilité en saisissant un code de motif.

Remarque :

Votre téléphone de bureau prend en charge la fonction Aux Work (travail annexe), qui peut être interrompue. Si cette fonction est configurée pour votre système, elle peut afficher des messages tels que « On a besoin de vous » et le système peut faire passer votre statut sur Auto ou Manual In.

Pour plus de renseignements, consultez le [À propos des codes de motif](#) à la page 21.

Procédure

1. Appuyez sur les touches de déplacement vers la droite ou la gauche pour accéder à la liste des Fonctions.
 2. Dans la liste des Fonctions, sélectionnez **Aux Work** à l'aide des touches de déplacement vers le haut ou le bas.
 3. Appuyez sur **Sélectionner** ou sur la touche **OK**.
 4. Si des codes de motifs optionnels ou imposés ont été configurés par votre administrateur système, saisissez le code de motif.
 5. Appuyez sur **Sélectionner** ou sur la touche **OK**.
-

Résultat

L'icône Aux Work () s'affiche sur la ligne État de l'agent, suivie du code de motif (si celui-ci est saisi) ou bien l'icône Aux Work Pending (travail annexe en attente) () s'affiche sur la première ligne, suivie du code de motif (si celui-ci est saisi).

* Remarque :

Vous pouvez voir l'icône Aux Work Pending si vous activez la fonction Aux Work lorsque vous êtes en communication. Une fois l'appel libéré, vous passez en mode de travail annexe.

Activation du mode automatique

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le mode de travail Auto In vous permet de revenir dans la file d'attente de la Distribution Automatique d'appels (ACD) disponible dès que vous mettez fin à l'appel sortant.

* Remarque :

Dans la plupart des configurations, soit le mode Auto In, soit le mode Manual In seront disponibles mais pas les deux.

Procédure

1. Appuyez sur les touches de déplacement vers la droite ou la gauche pour accéder à la liste des **Fonctions**.
2. Dans la liste des Fonctions, sélectionnez **Auto In** à l'aide des touches de déplacement vers le haut ou le bas.
3. Appuyez sur **Sélectionner** ou sur la touche **OK**.

Résultat

Les icônes Auto et Disponible () s'affichent sur la ligne d'état de l'agent et vous êtes désormais disponible pour prendre des appels.

Activation du mode manuel

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour passer en mode de travail Manual-in, vous devez appuyer sur la touche Manual-in après chaque appel afin de vous rendre disponible dans la file d'attente ACD.

* Remarque :

Dans la plupart des configurations, soit le mode Auto In, soit le mode Manual In seront disponibles mais pas les deux.

Lorsque vous êtes en mode Manual In, le système vous fait passer automatiquement en mode Temps de traitement post-appel (ACW) dès que vous mettez fin à l'appel sortant. Pour revenir à la file d'attente ACD disponible, vous devez réactiver le mode Manual In.

* Remarque :

En fonction de votre approvisionnement, il se peut que vous deviez saisir un comptage d'évènement ou un code de marquage d'appel avant de pouvoir passer en mode manuel. Veuillez contacter votre chef de service pour plus de renseignements.

Procédure

1. Appuyez sur les touches de déplacement vers la droite ou la gauche pour accéder à la liste des Fonctions.
2. Dans la liste des Fonctions, sélectionnez **Manual In** à l'aide des touches de déplacement vers le haut ou le bas.
3. Appuyez sur **Sélectionner** ou sur la touche **OK**.

Résultat

Les icônes Manuel et Disponible s'affichent sur la ligne d'état de l'agent.

Activation de l'annulation de la fermeture de session

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le système a été configuré par votre administrateur système, il fermera automatiquement votre session à une heure prédéterminée. Si vous devez continuer à travailler au-delà de l'heure prévue, servez-vous de la fonction Annulation de la fermeture de session (Logout Override) pour désactiver la fermeture de session automatique.

*** Remarque :**

Vous devez activer la fonction d'annulation de la fermeture de session avant l'heure prévue pour la fermeture de votre session.

Si vous êtes en communication et que vous avez atteint l'heure de fermeture de session prédéterminée par votre administrateur, un signal sonore retentit, indiquant que la fermeture de session est imminente. Vous pouvez faire une demande d'annulation de fermeture de session pendant la communication ; le signal sonore cesse alors et vous restez connecté une fois l'appel terminé.

Procédure

1. Appuyez sur les touches de déplacement vers la droite ou la gauche pour accéder à la liste des Fonctions.
2. Dans la liste des Fonctions, sélectionnez **Logout Override** à l'aide des touches de déplacement vers le haut ou le bas.
3. Appuyez sur **Sélectionner** ou sur la touche **OK**.

Résultat

L'icône Logout Override () s'affiche sur la première ligne si cette option est activée avant l'heure de fermeture de session prédéterminée.

Chapitre 3 : Fonctionnement du téléphone de bureau du centre d'appels

Réponse à un appel et fin d'un appel

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous avez ouvert une session, que vous êtes disponible et que vous recevez un appel entrant ACD, le téléphone affiche une chaîne pouvant comprendre jusqu'à 16 chiffres sur la ligne Informations agent si les chiffres recueillis correspondent à l'appel.

Procédure

1. Lorsque vous recevez un appel entrant, vous pouvez :
 - appuyer sur **Répondre** pour répondre à l'appel.
 - appuyer sur **Ignorer** pour mettre sur silencieux sans répondre à l'appel.
2. appuyer sur **Libérer** pour mettre fin à l'appel sortant.

Résultat

Si l'appel entrant dispose d'informations sur les chiffres recueillis, celles-ci s'affichent automatiquement sur la ligne Informations agent. L'icône Information () s'affiche au-dessus des chiffres.

Si des informations UUI sont associées à l'appel entrant, la touche Info UUI s'allume. Lorsque vous appuyez sur la touche Info UUI, le téléphone affiche les données UUI sur la ligne Informations sur l'agent et l'icône UUI () s'affiche au-dessus des informations sur les appels. Les données UUI s'affichent à la place des informations sur les chiffres recueillis pendant quelques instants puis les informations sur les chiffres recueillis s'affichent à nouveau.

Lorsque vous recevez un appel entrant, le téléphone de bureau utilise la fonction Numéro d'accès au vecteur (VDN) et affiche des informations sur l'appelant sur l'écran d'affichage du téléphone.

Saisie du comptage d'évènements

Cette fonction permet à votre administrateur de définir jusqu'à neuf différents évènements en rapport avec les clients à l'aide des touches 0 à 9.

*** Remarque :**

Le comptage d'évènement 0 sert à détecter tout problème lié à la qualité sonore. Il peut être saisi lorsque vous êtes en mode État de l'agent ou Travail du moment que vous avez ouvert une session en tant qu'agent.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Servez-vous de ces touches prédéfinies pour signaler le nombre de fois qu'un évènement particulier se produit. Au cours d'un même appel, vous pouvez envoyer tous les évènements observés et recommencer autant de fois que l'incident se répète.

Pour saisir un comptage d'évènement, vous devez avoir ouvert une session et

- être en communication sur la distribution automatique d'appel (ACD) ou sur un appel direct de l'agent (DAC)
- ou
- être dans un état de temps de traitement post-appel (ACW) après avoir mis fin à un appel
- ou
- être dans un état de temps de traitement post-appel (ACW) minuté après avoir mis fin à un appel.

Si aucun de ces cas ne s'applique, « INVALID STATE » (état anormal) s'affichera sur la première ligne du téléphone de bureau et les données sur le comptage d'évènements ne seront pas transmises. De plus, le voyant DEL correspondant à cette fonction ou au à la touche équivalente sur le téléphone scintillera.

Comptage d'évènements (#) s'affiche sur l'écran de Fonction, # correspondant au chiffre entre 0 et 9 que votre administrateur système aura défini pour ces évènements précis en rapport avec les clients.

Veuillez contacter votre chef de service ou votre administrateur système pour plus de renseignements sur les évènements définis.

Procédure

1. Appuyez sur les touches de déplacement vers la droite ou la gauche pour accéder à la liste des Fonctions.
2. Dans la liste des Fonctions, sélectionnez **Stroke Count** à l'aide des touches de déplacement vers le haut ou le bas.

3. Appuyez sur **Sélectionner** ou sur la touche **OK**.

Résultat

Les données sur le comptage d'évènements sont transmises au serveur CC Elite.

Saisie de codes de marquage d'appel

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette fonction vous permet de saisir un code de marquage d'appel dans la mesure où celui-ci est configuré par votre administrateur système. Ce code peut contenir jusqu'à 16 chiffres.

Pour saisir un code de marquage d'appel, vous devez avoir ouvert une session et :

- être en communication sur la distribution automatique d'appel (ACD) ou sur un appel direct de l'agent (DAC)
- être dans un état de temps de traitement post-appel (ACW) après avoir mis fin à un appel ou
- être dans un état de temps de traitement post-appel (ACW) minuté après avoir mis fin à un appel.

Procédure

1. Appuyez sur les touches de déplacement vers la droite ou la gauche pour accéder à la liste des Fonctions.
2. Dans la liste des Fonctions, sélectionnez **Call Work Code** à l'aide des touches de déplacement vers le haut ou le bas.
3. Appuyez sur **Sélectionner** ou sur la touche **OK**.
4. Saisissez le code.
5. Appuyez sur **Entrée** ou sur la touche **#** ou la touche **OK**.

Résultat

Le code de marquage d'appel est transmis au serveur CC Elite.

Affichage des statistiques de la file d'attente

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonction Statistiques de la file d'attente (Queue Stats) affiche les informations suivantes sur l'écran du téléphone de bureau pendant dix secondes :

- le nom configuré du groupe de compétences associé à la touche de fonction Queue Stats
- l'heure du dernier appel de la file d'attente
- le nombre d'appels dans la file d'attente.

La touche de fonction Queue Stats se présente ainsi : **Queue Stats**, suivi du numéro de compétence entre parenthèses ; par exemple : **Queue Stats (4)**.

Procédure

1. Appuyez sur les touches de déplacement vers la droite ou la gauche pour accéder à la liste des Fonctions.
2. Dans la liste des Fonctions, sélectionnez **Queue Stats** à l'aide des touches de déplacement vers le haut ou le bas.
3. Appuyez sur **Sélectionner** ou sur la touche **OK**.

Résultat

Les statistiques de la file d'attente s'affichent sur la ligne Informations agent.

Si la fonction VuStats est activée lorsque vous appuyez sur Queue Stats, la session VuStats est désactivée sur le téléphone de bureau si des statistiques de la file d'attente sont reçues et les informations sur ces statistiques viennent remplacer la ligne Informations agent.

* Remarque :

En plus des informations ci-dessus qui s'affichent lorsque vous appuyez sur la touche de fonction Queue Stats, des icônes correspondant à la touche de fonction s'affichent également sur le téléphone de bureau en fonction des statistiques de la file d'attente reçues depuis le serveur CC Elite, qui correspondent à la compétence attribuée à la touche de fonction Queue Stats.

Si au moins un appel est dans la file d'attente des compétences, le voyant correspondant à la fonction en question passe à l'état solide. Si le nombre maximum d'appels configuré

dans la file d'attente a été atteint, l'icône correspondante s'affiche (). Si le nombre maximum est atteint par rapport au numéro le plus ancien dans la liste, l'icône correspon-

dante s'affiche (). Si le nombre maximum n'est atteint dans aucun de ces cas, le voyant scintillera.

Visualisation des statistiques

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonction VuStats permet l'affichage sur le téléphone de bureau de détails précis sur des comptes-rendus tels que des informations sur les numéros d'accès au vecteur (VDN), les compétences, les lignes de jonction ou les agents.

Le format des informations qui s'affichent sur le téléphone de bureau dépend de la manière dont votre administrateur système a administré le numéro de format lié à cette touche de

fonction. Les numéros de format pris en charge vont de 1 à 50. Ces renseignements s'affichent sur la ligne Informations agent.

Si les informations dépassent une ligne, sélectionnez la ligne Informations agent en appuyant sur la touche de fonction juste à côté de celle-ci et servez-vous de la touche programmable **All** (Tous) pour afficher l'ensemble des données VuStats. À noter que si le numéro de format en cours est lié à un autre numéro de format par le biais de la configuration du numéro de format, alors une touche programmable Suivant devrait s'afficher lorsque la ligne Informations agent est sélectionnée pendant que la fonction VuStats est affichée. Appuyez sur **Suivant** pour afficher les informations correspondant au numéro de format suivant. Appuyez sur **ExitVu** sur la ligne Informations agent pour désactiver la session VuStats.

Procédure

1. Appuyez sur les touches de déplacement vers la droite ou la gauche pour accéder à la liste des Fonctions.
2. Dans la liste des Fonctions, sélectionnez **Vu Stats** à l'aide des touches de déplacement vers le haut ou le bas.
3. Appuyez sur **Sélectionner** ou sur la touche **OK**.
4. Appuyez sur les informations VuStats qui s'affichent sur la ligne Informations agent.
5. Saisissez le numéro de ressource (compétence, VDN, numéro d'identification de l'agent ou groupe de lignes de jonction) indiqué sur le téléphone de bureau puis appuyez sur **Entrée**.
6. Appuyez sur **Suivant** pour afficher le format suivant Vu Stats le cas échéant.
7. Appuyez sur **Tous** pour afficher Vu Stats sur l'ensemble de l'écran si les informations dépassent une seule ligne. Tapez sur
8. Appuyez sur **Retour** pour afficher à nouveau une seule ligne.
9. Appuyez sur **Quitter** pour désactiver la session Vu Stats en cours.

Activation de la fonction Supervisor Assist

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Servez-vous de cette fonction lorsque vous avez besoin de l'aide de votre chef de service lors d'un appel ou lorsque vous êtes au téléphone et que vous avez besoin de le contacter. Lorsque votre chef de service répond à l'appel, vous pouvez soit débiter une conférence entre celui-ci et votre interlocuteur, soit renvoyer l'appel vers votre chef de service, soit arrêter la conversation avec celui-ci et revenir à votre appel en cours.

La touche de fonction Supervisor Assist se présente sous cette forme : **Assist (#)**, # représentant le numéro de compétence. Cependant, un numéro de compétence n'est pas obliga-

toirement indiqué. Si c'est le cas, la solution Call Center Elite détermine le numéro de compétence adéquat à associer à l'appel Supervisor Assist.

Procédure

1. Appuyez sur les touches de déplacement vers la droite ou la gauche pour accéder à la liste des Fonctions.
2. Dans la liste des Fonctions, sélectionnez **Assist** à l'aide des touches de déplacement vers le haut ou le bas.
3. Appuyez sur **Sélectionner** ou sur la touche **OK**. L'appel actif est mis en attente et vous êtes transféré vers votre chef de service.

Résultat

Si vous êtes en communication, l'appel est mis en attente pendant la mise en relation avec votre chef de service.

Une fois que votre chef de service a répondu à l'appel, l'écran continue à afficher les touches programmables **Conf** et **Trans**.

Visualisation des données entre usagers (UUI) de l'interface ASAI

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si des données UUI sont associées à l'appel entrant, la touche de fonction Info UUI s'allume. Lorsque vous appuyez sur la touche Info UUI, le téléphone affiche les données UUI sur la ligne

Informations sur l'agent et l'icône UUI () s'affiche au-dessus des informations sur les appels. Les données UUI s'affichent à la place des informations sur les chiffres recueillis pendant quelques instants puis les informations sur les chiffres recueillis s'affichent à nouveau.

Procédure

1. Appuyez sur la touche de fonction Info UUI pour visualiser les informations sur l'appel.
 2. Si les données UUI associées à l'appel sont trop longues pour rentrer sur l'écran, appuyez sur **Suivant** pour afficher l'intégralité des données UUI.
 3. Appuyez sur **Quitter** pour effacer les données UUI de l'écran.
-

Index

A

affichage de la première ligne	8
After Call Work (traitement post-appel)	10 , 11 , 23
activation	23
en attente	11
Annulation de la fermeture de session	26
activation	26
appels	12 , 13 , 18 , 19 , 29 , 34
chiffres recueillis	13 , 19
dans la file d'attente	13
détection du seuil	13
entrants	12 , 18
Informations VDN	18
libérer	29
mis en attente	13
réponse	29
UII	13 , 18 , 34
Auto in	25
activation	25
Auxiliary Work (travail annexe)	10-12 , 24
activation	24
en attente	12

C

chiffres recueillis	13 , 19 , 29
Codes de marquage d'appel	31
saisie	31
codes de motif	21 , 24
saisie	24
compétences	22
Comptage d'évènements	30
zéro	30

D

Différences avec le téléphone H.323	7
Disponible	10 , 12
en attente	12

E

état de l'agent	9
états du voyant	14

F

Fermer une session	23
fonctions configurées	21
Forced Logout (fermeture de session imposée) ...	10-12
annulation	11 , 12
en attente	12

I

Informations RONA	18
Informations UII	13 , 18 , 29 , 34
Informations UII de l'interface ASAI	18
Informations VDN	18 , 29

L

ligne d'état de l'agent	8 , 14
combinaisons d'affichage	14
ligne Informations agent	9

M

mode de travail d'agent	9 , 10
Mode manuel Manual In	26
activation	26
MWI (témoin de message en attente), Messagerie vocale	19

N

notices légales	2
-----------------------	-------------------

O

Ouvrir une session	21
--------------------------	--------------------

Q

Queue Stats (statistiques de la file d'attente)	13 , 31
visualisation	31

S

Supervisor Assist	33
-------------------------	--------------------

activation	33		
V		Z	
Vu Stats	32	zone des icônes	9
visualisation	32		