

Assistant de gestion de File d'attente **Hermes.Net V5**



Auteur: Anouar Ben Dahmane
Date: 23/10/2014

Sommaire

1. Introduction.....	3
2. L'interface de l'assistant	4
3. Sélection de la file	6
3.1 Création de file d'attente	6
3.2 La liste des files d'attente disponibles	7
3.2.1 Tri et filtrage des files d'attente.....	7
3.2.2 La file d'attente sélectionnée	8
4. Appels Entrants.....	9
4.1 Création de campagne entrante d'appels	10
4.2 Affectation de campagne entrante d'appels à une file d'attente	10
5. Emails.....	14
5.1 Création de campagne entrante d'emails	15
5.2 Affectation de campagne d'emails à une file d'attente	15
6. Chat	18
6.1 Création de campagne entrante de chat (web)	19
6.2 Affectation de campagne chat (web) à une file d'attente	19
7. fax	22
7.1 Création de campagne entrante de fax.....	23
7.2 Affectation de campagne entrante de fax à une file d'attente	23
8. Réseaux sociaux.....	26
8.1 Création de campagne entrante de The link (réseau social)	27
8.2 Affectation de campagne The link (réseau social) à une file d'attente	27
9. Résumé.....	30

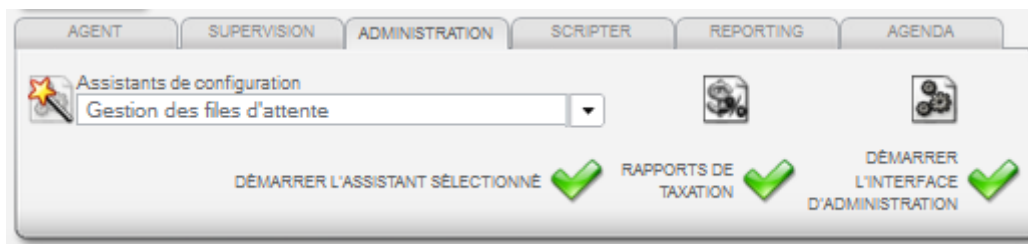
1. Introduction

L'une des nouveautés d'Hermes.Net V5 est la possibilité d'utiliser différents assistants pour la création et la gestion de l'environnement du centre de contact. Ces raccourcis vous faciliteront la mise en place de votre activité. Dans ce document nous allons voir l'assistant de gestion des files d'attente.

Cet assistant vous permet de créer et de modifier directement les files d'attentes qui seront attribuées aux différentes campagnes que vous allez mettre en place.

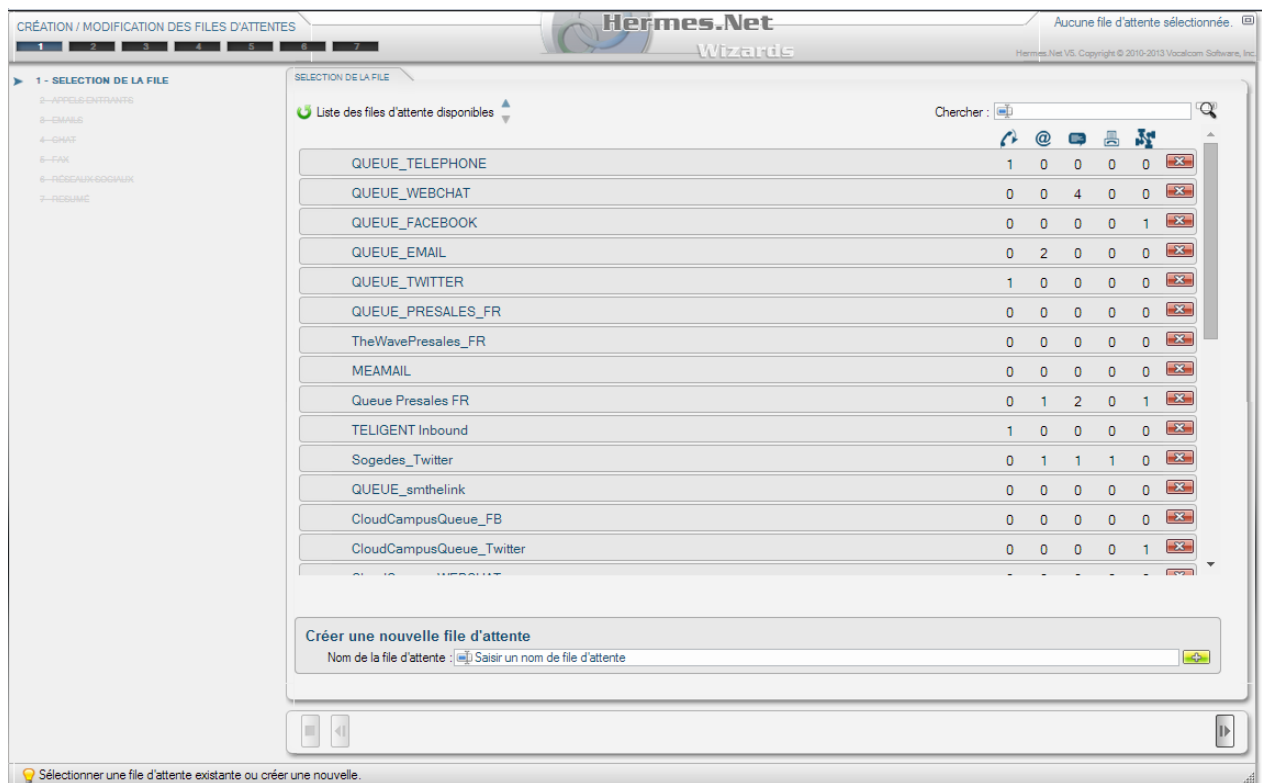
Après s'être connecté sur la plateforme en tant qu'administrateur. Vous allez dans un premier temps sélectionner l'onglet « applications », puis sélectionner le site où vous souhaitez créer ou gérer les comptes.

Dans le cas où vous êtes administrateur site, connectez-vous simplement et sélectionnez l'onglet « applications ».



Sélectionnez dans la liste déroulante de « Assistants de configuration » : « Gestion des files d'attente ». Puis cliquez sur « Démarrer l'assistant sélectionné » pour ouvrir l'assistant en question.

2. L'interface de l'assistant



L'assistant se divise en 5 parties :

En haut : Il y a la barre qui permet de savoir sur quelle étape nous sommes lors de la création ou modification d'une file d'attente.



A gauche : C'est le menu principal de l'assistant permettant de sélectionner l'étape (ou le sous-menu) lors de la création ou modification des files d'attente. Il y a 7 étapes possibles que nous détaillerons par la suite. On remarque que les autres étapes sont barrées, cela s'explique par le fait qu'aucune file d'attente n'a été sélectionnée ni créée après l'ouverture de l'assistant.



Note : Il est possible de sauter certaines étapes, par exemple, si l'on souhaite paramétrer une file d'attente déjà créée par rapport sur un contexte précis, comme Chat.

On peut sélectionner d'abord la file voulue dans l'étape « 1-Selection de la file », puis sauter les étapes 2, 3, dans le processus en cliquant directement sur « 4-CHAT ».

A Droite : Il s'agit de l'étape sélectionnée dans le menu de création/modification des files d'attente.

SELECTION DE LA FILE

Liste des files d'attente disponibles

Chercher :

QUEUE_TELEPHONE	1	0	0	0	0	
QUEUE_WEBCHAT	0	0	4	0	0	
QUEUE_FACEBOOK	0	0	0	0	1	
QUEUE_EMAIL	0	2	0	0	0	
QUEUE_TWITTER	1	0	0	0	0	
QUEUE_PRESALES_FR	0	0	0	0	0	
TheWavePresales_FR	0	0	0	0	0	
MEAMAIL	0	0	0	0	0	
Queue Presales FR	0	1	2	0	1	
TELIGENT Inbound	1	0	0	0	0	
Sogedes_Twitter	0	1	1	1	0	
QUEUE_smthelink	0	0	0	0	0	
CloudCampusQueue_FB	0	0	0	0	0	
CloudCampusQueue_Twitter	0	0	0	0	1	

Créer une nouvelle file d'attente

Nom de la file d'attente : Saisir un nom de file d'attente

Centre bas : Cette partie permet de naviguer entre les différentes étapes, soit en avançant d'une étape ou en reculant d'une.

En bas : Cet élément nous indique l'action à effectuer sur l'étape sélectionnée.

Sélectionner une file d'attente existante ou créer une nouvelle.

Maintenant que nous avons vu l'ergonomie de l'assistant, nous allons suivre les différentes étapes pour la création/modification des files d'attente via l'assistant.

3. Sélection de la file

La première étape est celle de la « Sélection de la file », qui permet de créer ou sélectionner une file d'attente.

SÉLECTION DE LA FILE

Liste des files d'attente disponibles

Chercher :

QUEUE_TELEPHONE	2	0	0	0	0	X
QUEUE_WEBCHAT	0	0	4	0	0	X
QUEUE_FACEBOOK	0	0	0	0	1	X
QUEUE_EMAIL	0	2	0	0	0	X
QUEUE_TWITTER	1	0	0	0	1	X
QUEUE_PRESALES_FR	0	0	0	0	0	X
TheWavePresales_FR	0	0	0	0	0	X
MEAMAIL	0	0	0	0	0	X
Queue Presales FR	0	1	2	0	1	X
TELIGENT Inbound	1	0	0	0	0	X
Sogedes_Twitter	0	1	1	2	0	X
QUEUE_smthelink	0	0	0	0	0	X
CloudCampusQueue_FB	0	0	0	0	0	X
CloudCampusQueue_Twitter	0	0	0	0	1	X

Créer une nouvelle file d'attente

Nom de la file d'attente : Saisir un nom de file d'attente.

Nous allons dans un premier temps créer une nouvelle file d'attente, puis nous allons voir comment gérer la liste des files d'attente, ainsi que les raccourcis que nous retrouvons dans cette étape.

3.1 Création de file d'attente

Pour créer une file d'attente, il faut indiquer le nom que l'on désire donner à cette file dans le champ « Nom de la file d'attente ». Dans le cas présent, nous la nommerons « Vocalcom_Queue ».

Créer une nouvelle file d'attente

Nom de la file d'attente : Vocalcom_Queue

Puis cliquez sur le bouton  afin de valider la création de la file, et ainsi l'ajouter dans la liste des files d'attente disponibles au-dessus.

La voilà dans la liste :



Note : Dans le cas où vous auriez plusieurs files d'attente créées, la dernière se trouve en bas de la liste.

3.2 La liste des files d'attente disponibles

A présent, nous allons voir comment gérer la liste des files d'attente, et l'utilisation des raccourcis.

3.2.1 Tri et filtrage des files d'attente

Dans un premier temps, il est possible de trier la liste des files selon plusieurs critères différents.

Dans la fenêtre de l'étape, en haut à gauche se trouve la barre de  Liste des files d'attente disponibles . Les icônes  et  permettent deux triages différents.

Celui-ci  permet de trier en fonction de la date de création de la file. La première file créée est en haut de la liste, et la dernière se trouve en bas.

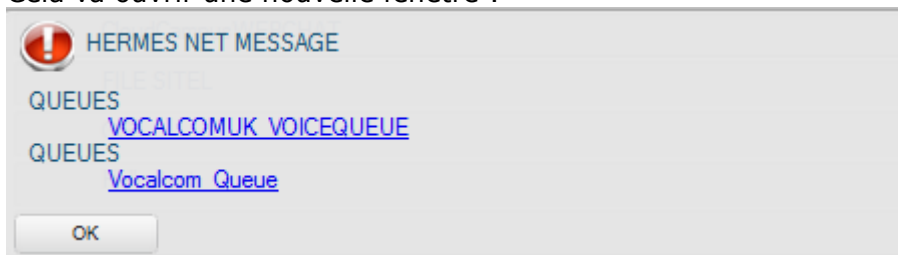
Celui-là  permet de trier les files d'attente par ordre alphabétique croissant ou décroissant. Si vous cliquez sur  vous allez les classer par ordre croissant, si vous cliquez sur  cela les classera par ordre décroissant.

Vous pouvez également rechercher votre file d'attente, en filtrant dans la barre de recherche, qui se trouve en haut à droite:  Chercher : 

Pour cela, il vous suffit de saisir le mot que vous voulez dans la barre de recherche, puis de cliquer sur le bouton .

Par exemple :  Chercher :  vocalcom

Cela va ouvrir une nouvelle fenêtre :

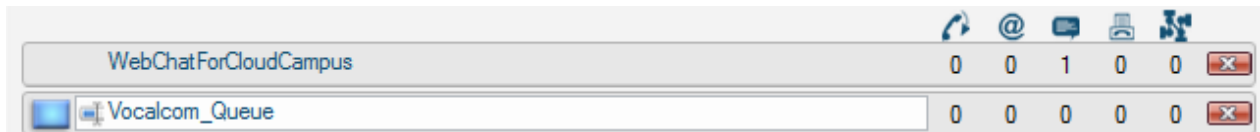


Sélectionnez la file que vous souhaitez en cliquant dessus, puis cliquez sur . L'assistant aura sélectionné la file souhaitée. Vous pouvez reconnaître qu'il s'agit de la bonne file qui est sélectionnée par l'icône: 



3.2.2 La file d'attente sélectionnée

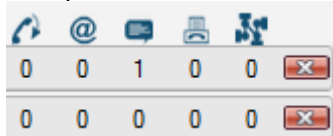
Maintenant nous allons voir les actions possibles sur la file d'attente à partir de cette étape.



Tout d'abord, les icônes indiquent les types de campagnes entrantes qui sont traitées dans la file d'attente.

- = Campagne entrante d'appels
- = Campagne entrante d'emails
- = Campagne entrante de chats
- = Campagne entrante fax
- = Campagne de réseaux sociaux

Ensuite, nous pouvons voir que les chiffres en dessous des types de campagnes, indiquent le nombre de campagnes liées à la file d'attente en question.



Si vous survolez un des chiffres avec votre pointeur vous pourrez voir ce type de

messages : 0 0 1 0 0

Dans le cas où vous cliqueriez sur le nombre de campagnes, cela vous enverra directement vers l'étape concernant le type de campagne en question, pour éditer voire ajouter de nouvelles campagnes dans cette file.

Dans cet exemple, nous irons directement dans l'étape « 2 - Appels entrants ».

Pour supprimer une file d'attente, il suffit de cliquer sur le bouton , et la file sera effacée de la liste.

Après avoir fini de créer et sélectionner votre file d'attente, vous allez pouvoir lui affecter diverses campagnes entrantes, selon vos souhaits.

Vous pouvez cliquer sur pour passer à l'étape suivante, ou la sélectionner directement dans le menu principal à gauche, ou encore comme vu précédemment.

4. Appels Entrants

Dans cette étape nous allons voir comment créer et affecter une campagne d'appels entrants à une file d'attente.

Comme il a été dit dans « 3.2.2 La file d'attente sélectionnée », il est possible à l'administrateur de sélectionner directement cette étape, soit en sélectionnant la file d'attente souhaitée puis en cliquant sur le nombre de campagnes affectées à la file, selon le type de campagne. Soit en sélectionnant l'étape directement dans le menu principal à gauche.

La fenêtre de cette étape se divise en deux éléments : A gauche se trouve la file d'attente sélectionnée et à droite l'élément permettant de créer une nouvelle campagne d'appels entrants.

The screenshot displays the 'APPELS ENTRANTS' (Incoming Calls) management interface. On the left, under the 'Vocalcom_Queue' header, there is a large empty box with a downward arrow, indicating the selected queue. Below this, there is a section 'Ajouter une campagne' (Add a campaign) with a dropdown menu and a plus icon. At the bottom left, 'Autres media dans cette file' (Other media in this queue) shows icons for various media types with a count of 0 for each. On the right, the 'Créer une nouvelle campagne entrante.' (Create a new incoming campaign) form is visible. It includes a label 'SDA disponible(s)' (Available SDA(s)) above a dropdown menu currently showing '2526 - Pas de nom'. Below this is a text input field for 'Nom de la campagne' (Campaign name) with a plus icon to its right.

Nous allons voir d'abord comment créer une campagne d'appels entrants via l'assistant.

4.1 Création de campagne entrante d'appels

Pour créer une campagne entrante, il faut dans un premier temps sélectionner une SDA disponible.

Note : L'affectation de SDA(s) au(x) site(s) a dû être faite en amont sur la racine de la plateforme, par un administrateur racine.

Pour sélectionner la SDA, cliquez sur cela vous ouvrira une liste déroulante comme

celle-ci : . Sélectionnez celle que vous voulez. La SDA sélectionnée sera en surbrillance.

Puis nommer la campagne que vous souhaitez créer dans le champ en saisissant son nom :

Votre campagne a été créée via l'assistant, elle se trouve sur la liste des campagnes à

ajouter dans la file d'attente :

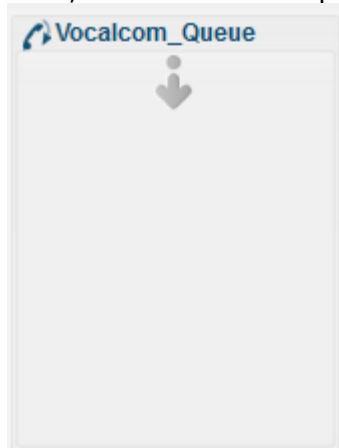
4.2 Affectation de campagne entrante d'appels à une file d'attente

Après avoir créée une campagne entrante, nous allons l'affecter à la file d'attente sélectionnée.

Pour cela nous allons utiliser l'élément gauche de la fenêtre de cette étape :

Avant de l'affecter, nous allons détailler cet élément, qui se divise en trois sous-éléments.

Pour le premier, il s'agit de la liste des campagnes d'appels entrants qui sont affectées à la file d'attente, nous le verrons plus précisément lorsque nous lui aurons affectée une



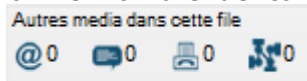
campagne.

Le deuxième sous-élément permet d'ajouter une campagne à cette file d'attente :

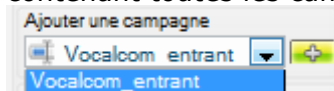


Le troisième permet de savoir le nombre de campagnes des autres médias qui sont

affiliées à cette file d'attente

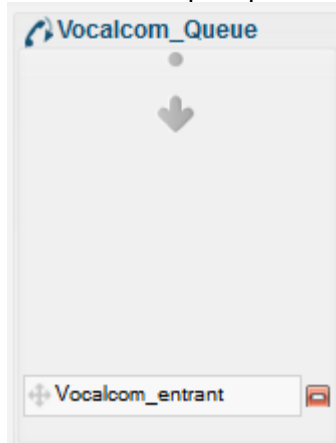


Pour affecter une campagne entrante d'appels à cette file, nous allons la sélectionner via le deuxième sous-élément, en cliquant sur l'icône , cela va ouvrir une liste déroulante contenant toutes les campagnes entrantes d'appels n'étant pas affectées à une file :



La campagne sélectionnée sera en surbrillance. Cliquez dessus, puis cliquez sur l'icône  pour l'ajouter à la file d'attente.

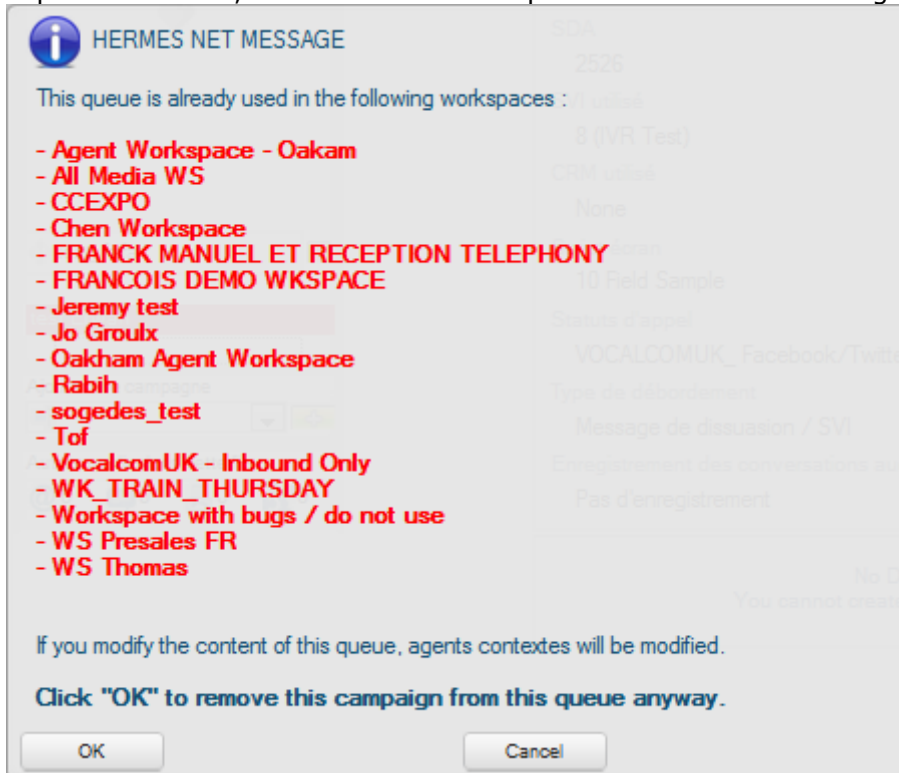
A ce moment, le premier-sous élément indique que la campagne entrante a été affectée



à la file d'attente sélectionnée.

Il est possible de retirer la campagne de la liste en cliquant sur le bouton , dans le cas où il s'agit d'une campagne nouvellement créée, l'assistant ne vous enverra pas de

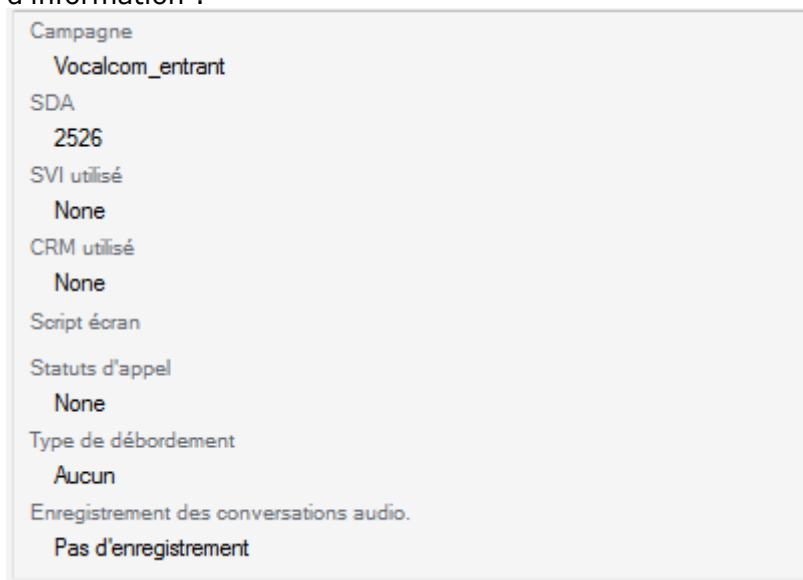
message d'alerte, car la campagne ne sera pas liée à d'autres éléments, comme un espace de travail, le cas échéant il est possible d'avoir un message d'alerte :



Ce message indique que « la file est déjà utilisée par les espaces de travail suivants, citant les noms de ces espaces de travail, puis si vous modifiez le contenu de cette file, les contextes des agents seront modifiés. Cliquez sur « Ok » pour retirer la campagne de cette file ».

Vous avez le choix de valider l'action en cliquant sur « Ok », ou annulez l'action en cliquant sur « Cancel ».

De plus, dans le second élément de la fenêtre de cette étape est apparu un bloc d'information :



Il s'agit d'un bloc d'informations générales de la campagne entrante d'appels qui est sélectionnée dans la file d'attente :

Campagne = Nom de la campagne sélectionnée

SDA = Numéro de la SDA de la campagne

SVI utilisé = le Nom du SVI dans le cas de l'utilisation d'un Serveur Vocal Interactif (SVI), sinon la mention « None » qui signifie aucun est inscrite.

CRM utilisé = Le nom du Client Relationship Management (CRM) utilisé pour la campagne. Pour le cas contraire, c'est la mention « None » qui est inscrite.

Script écran = Indique si un script écran est assigné à cette campagne

Status d'appel = Le nom du groupe de statuts d'appel affecté à cette campagne, le cas échéant la mention « None » est inscrite.

Type de débordement = La stratégie de débordement utilisée pour cette campagne.

Enregistrement des conversations audio = Indique si des enregistrements sont activés dans cette campagne.

Pour peaufiner votre campagne, vous devez le faire via le module d'administration, dans le menu media entrants, réceptions d'appels, configuration de campagnes.

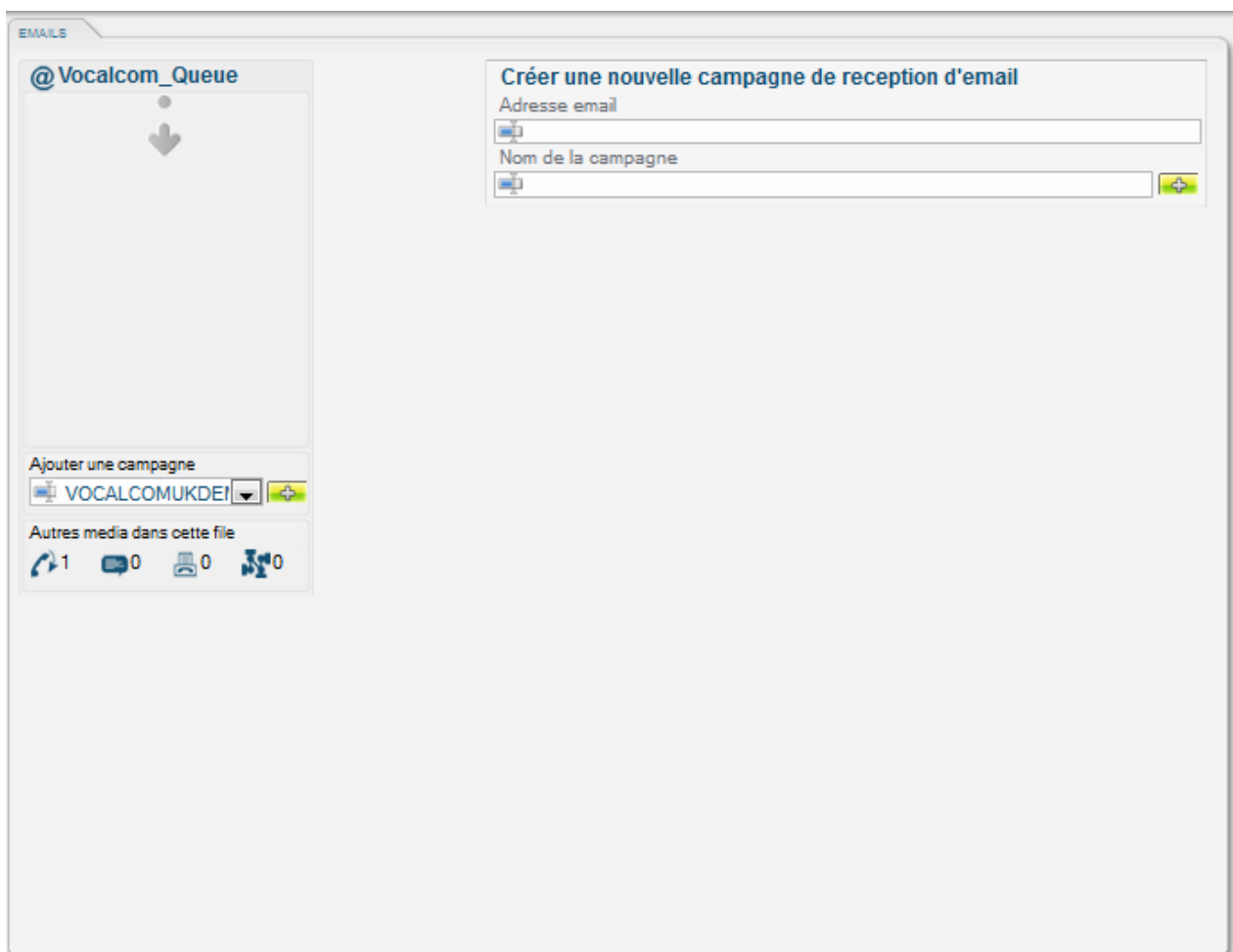
Lorsque vous avez fini cette partie, cliquez sur  pour passer à l'étape suivante.

5. Emails

Dans cette partie, nous allons voir comment créer et affecter une campagne mail à la file d'attente sélectionnée.

Comme il a été dit dans « 3.2.2 La file d'attente sélectionnée », il est possible à l'administrateur de sélectionner directement cette étape, soit en sélectionnant la file d'attente souhaitée puis en cliquant sur le nombre de campagnes affectées à la file, selon le type de campagne. Soit en sélectionnant l'étape directement dans le menu principal à gauche.

Cette étape se divise en deux éléments : A gauche se trouve la file d'attente sélectionnée et à droite l'élément permettant de créer une nouvelle campagne entrante d'emails.



Nous allons voir dans un premier temps, comment créer une campagne entrante d'emails.

5.1 Création de campagne entrante d'emails

Pour créer cette campagne, nous allons utiliser l'élément gauche de cette étape.
En saisissant l'adresse mail de la campagne, dans le champ :

Adresse email

Puis, nous allons donner un nom à cette campagne, en indiquant son nom dans le champ suivant :

Nom de la campagne

Pour exemple :

Créer une nouvelle campagne de reception d'email

Adresse email
testvocalcom2@gmail.com

Nom de la campagne
Vocalcom-_camp_email

Ensuite, cliquez sur  pour ajouter la campagne d'emails à la liste des campagnes disponibles pour la file d'attente.

Votre campagne a été créée via l'assistant, elle se trouve sur la liste des campagnes à

ajouter dans la file d'attente :

Ajouter une campagne

Vocalcom camp er 

5.2 Affectation de campagne d'emails à une file d'attente

Pour cela nous allons utiliser l'élément gauche de la fenêtre de cette étape :

@Vocalcom_Queue



Ajouter une campagne

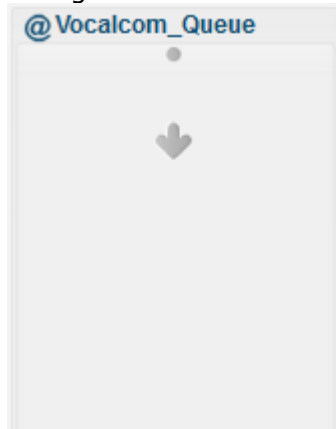
Vocalcom camp er 

Autres media dans cette file

 1  0  0  0

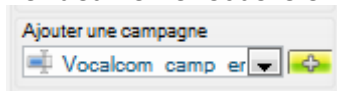
Avant de l'affecter, nous allons détailler cet élément, qui se divise en trois sous-éléments.

Pour le premier, il s'agit de la liste des campagnes entrantes d'emails qui sont affectées à



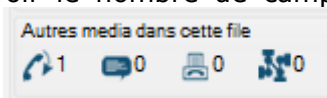
la file d'attente.

Le deuxième sous-élément permet d'ajouter une campagne à cette file d'attente :

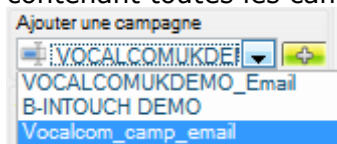


Le troisième permet de savoir le nombre de campagnes des autres médias qui sont

affiliées à cette file d'attente

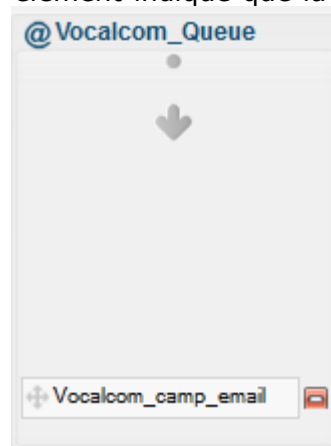


Pour affecter une campagne entrante d'emails à cette file, nous allons la sélectionner via le deuxième sous-élément, en cliquant sur l'icône , cela va ouvrir une liste déroulante contenant toutes les campagnes entrantes d'emails n'étant pas affectées à une file :



La campagne sélectionnée sera en surbrillance. Cliquez dessus, puis cliquez sur l'icône  pour l'ajouter à la file d'attente.

A ce moment, le premier-sous élément indique que la campagne entrante a été affectée



à la file d'attente sélectionnée.

Il est possible de retirer la campagne de la liste en cliquant sur le bouton , dans le cas où il s'agit d'une campagne nouvellement créée, l'assistant ne vous enverra pas de message d'alerte, car la campagne ne sera pas liée à d'autres éléments de la campagne,

comme un espace de travail ou un SVI, le cas échéant il est possible d'avoir un message d'alerte, comme vu dans « 4.2 Affectation de campagne entrante d'appels à une file d'attente ».

De plus, dans le second élément de la fenêtre de cette étape est apparu un bloc d'information :

Campagne	Vocalcom_camp_email
Email	testvocalcom2@gmail.com
Mail server type	IMAP
Mail server	:143
CRM utilisé	None
Statuts d'appel	None
Script écran	

Campagne = Nom de la campagne entrante d'emails

Email = L'adresse mail de la campagne

Mail server type = Le type du serveur utilisé

Mail server = Le port utilisé

CRM utilisé = Le nom du Client Relationship Management (CRM) utilisé pour la campagne. Pour le cas contraire, c'est la mention « None » qui est inscrite.

Status d'appel = Le nom du groupe de statuts d'appel affecté à cette campagne, le cas échéant la mention « None » est inscrite.

Script écran = Indique si un script écran est assigné à cette campagne

Pour peaufiner votre campagne, vous devez le faire via le module d'administration, dans le menu media entrants, réceptions d'emails, configuration de campagnes.

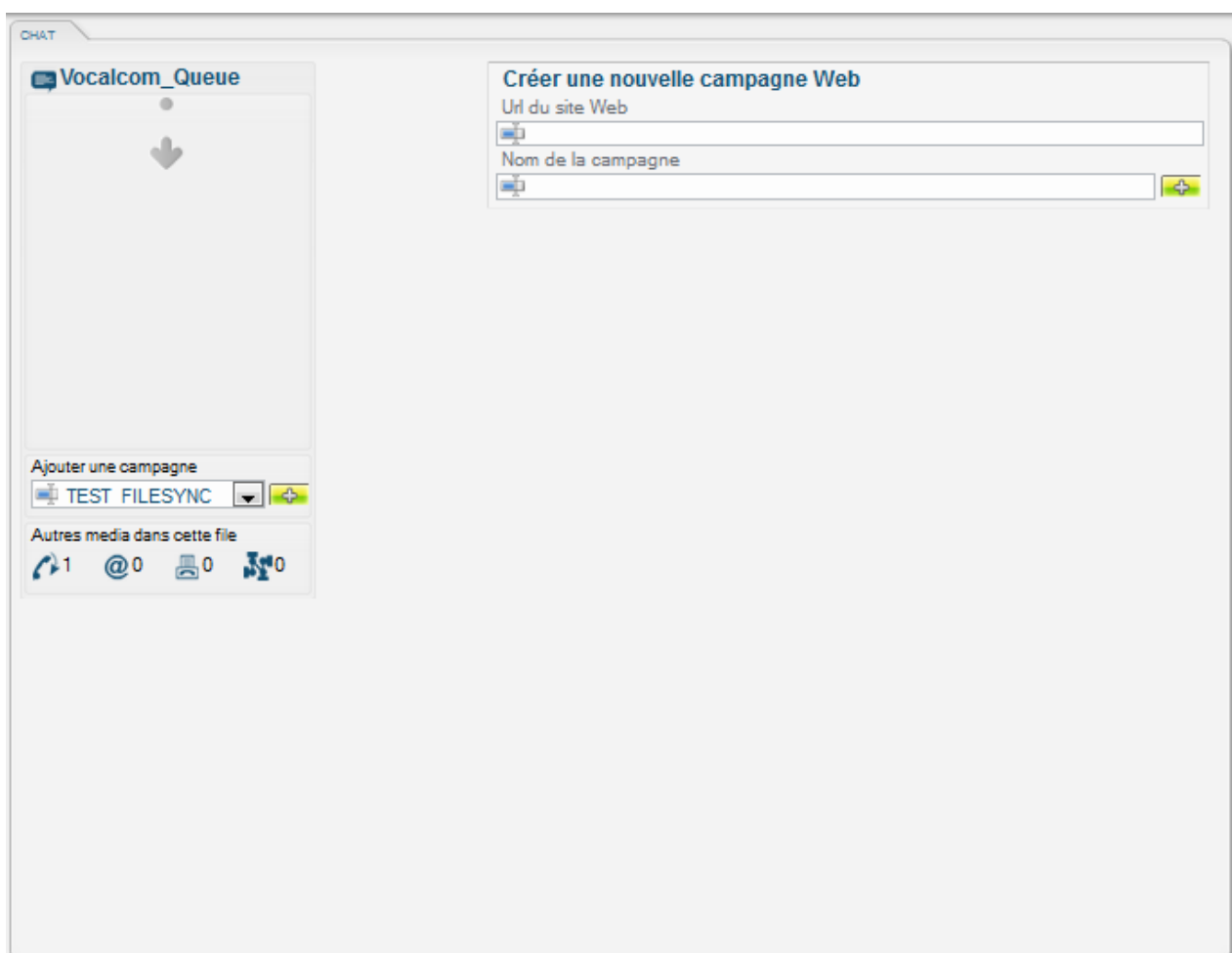
Lorsque vous avez fini cette partie, cliquez sur  pour passer à l'étape suivante.

6. Chat

Dans cette partie, nous allons voir comment créer et affecter une campagne chat (web) à la file d'attente sélectionnée.

Comme il a été dit dans « 3.2.2 La file d'attente sélectionnée », il est possible à l'administrateur de sélectionner directement cette étape, soit en sélectionnant la file d'attente souhaitée puis en cliquant sur le nombre de campagnes affectées à la file, selon le type de campagne. Soit en sélectionnant l'étape directement dans le menu principal à gauche.

Cette étape se divise en deux éléments : A gauche se trouve la file d'attente sélectionnée et à droite l'élément permettant de créer une nouvelle campagne entrante chat (web).



Nous allons voir dans un premier temps, comment créer une campagne entrante chat (web).

6.1 Création de campagne entrante de chat (web)

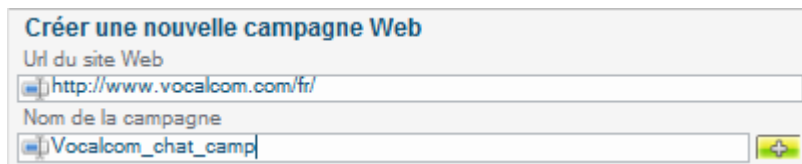
Pour créer cette campagne, nous allons utiliser l'élément gauche de cette étape. En saisissant l'URL du site web, dans le champ :



Puis, nous allons donner un nom à cette campagne, en indiquant son nom dans le champ suivant :



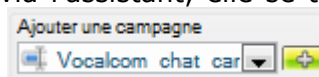
Pour exemple :



Ensuite cliquez sur  pour ajouter la campagne chat (web) à la liste des campagnes disponibles pour la file d'attente.

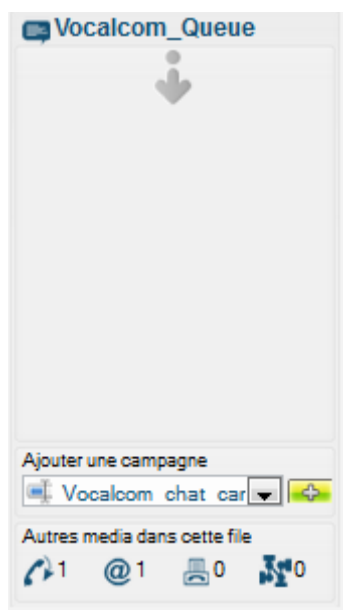
Votre campagne a été créée via l'assistant, elle se trouve sur la liste des campagnes à

ajouter dans la file d'attente :



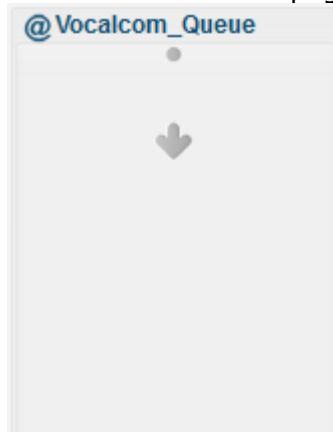
6.2 Affectation de campagne chat (web) à une file d'attente

Pour cela nous allons utiliser l'élément gauche de la fenêtre de cette étape :



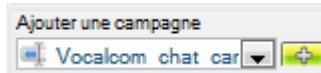
Avant de l'affecter, nous allons détailler cet élément, qui se divise en trois sous-éléments.

Pour le premier, il s'agit de la liste des campagnes entrantes chat (web) qui sont



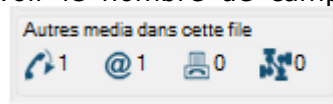
affectées à la file d'attente.

Le deuxième sous-élément permet d'ajouter une campagne à cette file d'attente :

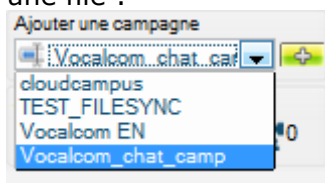


Le troisième permet de savoir le nombre de campagnes des autres médias qui sont

affiliées à cette file d'attente

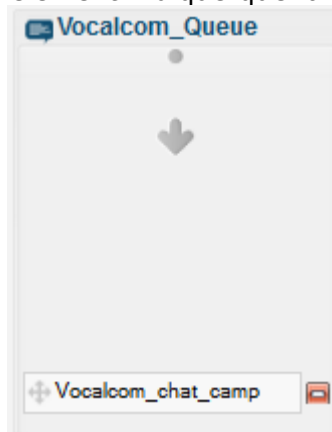


Pour affecter une campagne entrante chat (web) à cette file, nous allons la sélectionner via le deuxième sous-élément, en cliquant sur l'icône , cela va ouvrir une liste déroulante contenant toutes les campagnes entrantes chat (web) n'étant pas affectées à une file :



La campagne sélectionnée sera en surbrillance. Cliquez dessus, puis cliquez sur l'icône  pour l'ajouter à la file d'attente.

A ce moment, le premier-sous élément indique que la campagne entrante a été affectée



à la file d'attente sélectionnée.

Il est possible de retirer la campagne de la liste en cliquant sur le bouton , dans le cas où il s'agit d'une campagne nouvellement créée, l'assistant ne vous enverra pas de

message d'alerte, car la campagne ne sera pas liée à d'autres éléments de la campagne, comme un espace de travail, le cas échéant il est possible d'avoir un message d'alerte, comme vu dans « 4.2 Affectation de campagne entrante d'appels à une file d'attente ».

De plus, dans le second élément de la fenêtre de cette étape, il est apparu un bloc d'informations :

Campagne	Vocalcom_chat_camp
Adresses des sites	http://www.vocalcom.com/fr/
CRM utilisé	None
Chat ProActif	Non utilisé
Statuts d'appel	TEST250

Campagne = Nom de la campagne entrante de chat (web)

Adresses des sites = l'adresse url où sera posé le chat

CRM utilisé = Le nom du Client Relationship Management (CRM) utilisé pour la campagne. Pour le cas contraire, c'est la mention « None » qui est inscrite.

Chat Proactif = permet de savoir si le chat proactif est actif ou non, la mention « Non utilisé » indique qu'il est inactif

Status d'appel = Le nom du groupe de statuts d'appel affecté à cette campagne, le cas échéant la mention « None » est inscrite.

Pour peaufiner votre campagne, vous devez le faire via le module d'administration, dans le menu media entrants, campagnes web, configuration de campagnes.

Lorsque vous avez fini cette partie, cliquez sur  pour passer à l'étape suivante.

7. fax

Dans cette partie, nous allons voir comment créer et affecter une campagne de fax à la file d'attente sélectionnée.

Comme il a été dit dans « 3.2.2 La file d'attente sélectionnée », il est possible à l'administrateur de sélectionner directement cette étape, soit en sélectionnant la file d'attente souhaitée puis en cliquant sur le nombre de campagnes affectées à la file, selon le type de campagne. Soit en sélectionnant l'étape directement dans le menu principal à gauche.

La fenêtre de cette étape se divise en deux éléments : A gauche se trouve la file d'attente sélectionnée et à droite l'élément permettant de créer une nouvelle campagne entrante de fax.



Nous allons voir d'abord comment créer une campagne entrante de fax via l'assistant.

7.1 Création de campagne entrante de fax

Pour créer une campagne entrante, il faut dans un premier temps sélectionner une SDA disponible.

Note : L'affectation de SDA(s) au(x) site(s) a dû être faite en amont sur la racine de la plateforme, par un administrateur racine.

Pour sélectionner la SDA, cliquez sur cela vous ouvrira une liste déroulante comme

celle-ci : . Sélectionnez celle que vous voulez. La SDA sélectionnée sera en surbrillance.

Puis nommer la campagne que vous souhaitez créer dans le champ en saisissant son nom :

Votre campagne a été créée via l'assistant, elle se trouve sur la liste des campagnes à ajouter dans la file d'attente :

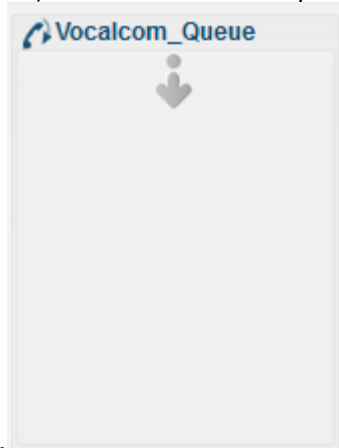
7.2 Affectation de campagne entrante de fax à une file d'attente

Après avoir créée une campagne entrante, nous allons l'affecter à la file d'attente sélectionnée.

Pour cela, nous allons utiliser l'élément gauche de la fenêtre de cette étape :

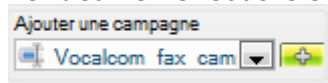
Avant de l'affecter, nous allons détailler cet élément, qui se divise en trois sous-éléments.

Pour le premier, il s'agit de la liste des campagnes entrantes de fax qui sont affectées à la file d'attente, nous le verrons plus précisément lorsque nous lui aurons affectée une



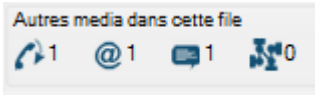
campagne.

Le deuxième sous-élément permet d'ajouter une campagne à cette file d'attente :

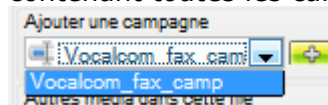


Le troisième permet de savoir le nombre de campagnes des autres médias qui sont

affiliées à cette file d'attente

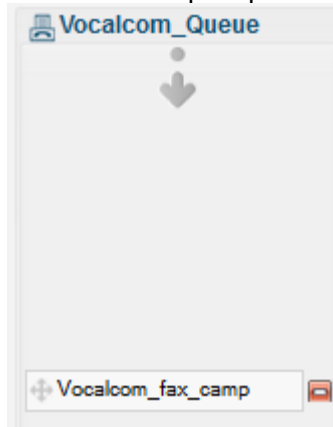


Pour affecter une campagne entrante de fax à cette file, nous allons la sélectionner via le deuxième sous-élément, en cliquant sur l'icône , cela va ouvrir une liste déroulante contenant toutes les campagnes entrantes de fax n'étant pas affectées à une file :



La campagne sélectionnée sera en surbrillance. Cliquez dessus, puis cliquez sur l'icône  pour l'ajouter à la file d'attente.

A ce moment, le premier-sous élément indique que la campagne entrante a été affectée



à la file d'attente sélectionnée.

Il est possible de retirer la campagne de la liste en cliquant sur le bouton , dans le cas où il s'agit d'une campagne nouvellement créée, l'assistant ne vous enverra pas de

message d'alerte, car la campagne ne sera pas liée à d'autres éléments, comme vu dans « 4.2 Affectation de campagne entrante d'appels à une file d'attente ».

De plus, dans le second élément de la fenêtre de cette étape est apparu un bloc d'informations :

Campagne
Vocalcom_fax_camp
SDA
1234
Statuts d'appel
None

Campagne = Nom de la campagne sélectionnée

SDA = Numéro de la SDA de la campagne

Status d'appel = Le nom du groupe de statuts d'appel affecté à cette campagne, le cas échéant la mention « None » est inscrite.

Pour peaufiner votre campagne, vous devez le faire via le module d'administration, dans le menu media entrants, réceptions fax, configuration de campagnes.

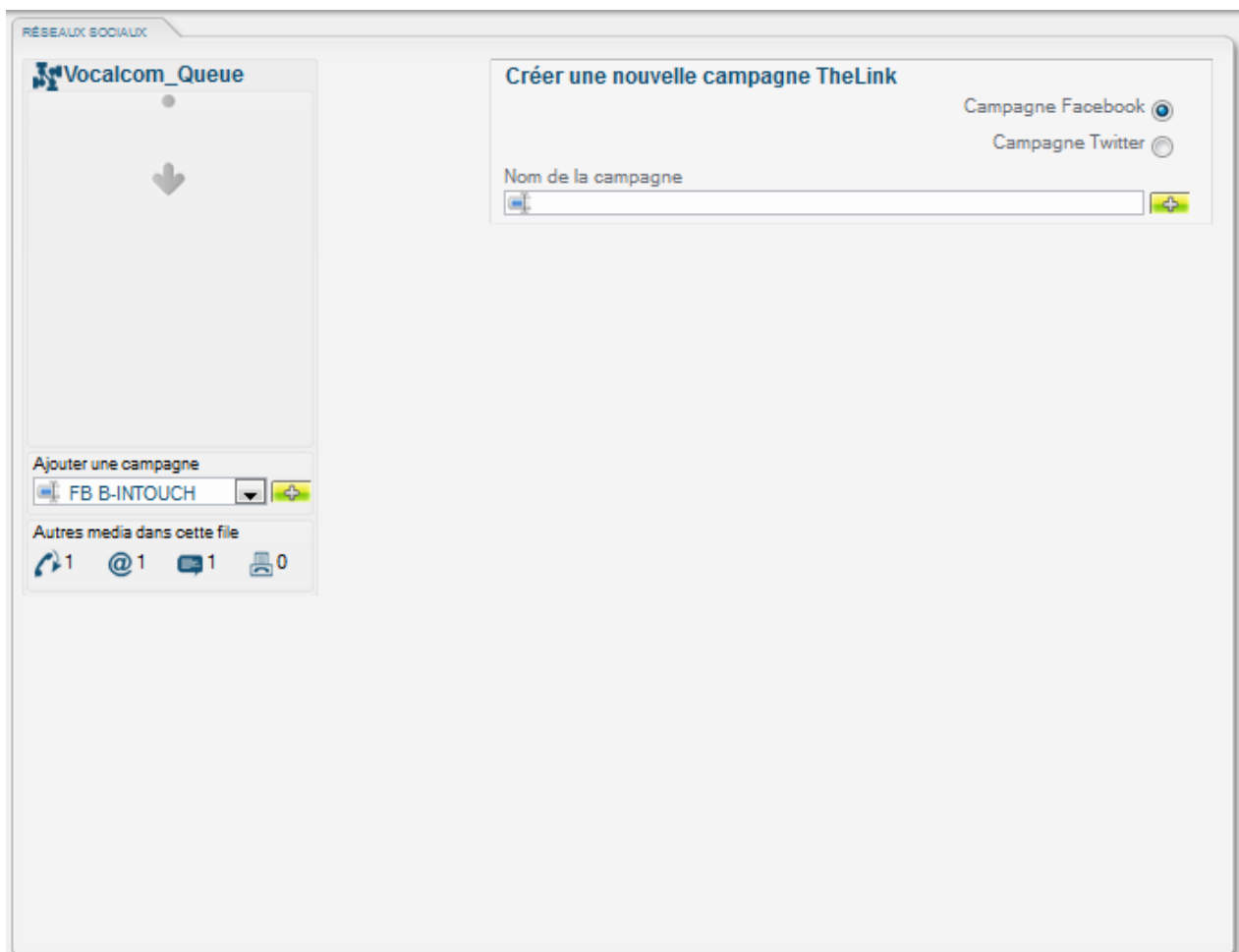
Lorsque vous avez fini cette partie, cliquez sur  pour passer à l'étape suivante.

8. Réseaux sociaux

Dans cette partie, nous allons voir comment créer et affecter une campagne The link (réseau social) à la file d'attente sélectionnée.

Comme il a été dit dans « 3.2.2 La file d'attente sélectionnée », il est possible à l'administrateur de sélectionner directement cette étape, soit en sélectionnant la file d'attente souhaitée puis en cliquant sur le nombre de campagnes affectées à la file, selon le type de campagne. Soit en sélectionnant l'étape directement dans le menu principal à gauche.

Cette étape se divise en deux éléments : A gauche se trouve la file d'attente sélectionnée et à droite l'élément permettant de créer une nouvelle campagne entrante The link (réseau social).



Nous allons voir dans un premier temps, comment créer une campagne entrante The link (réseau social).

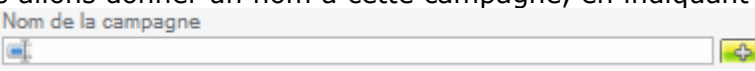
8.1 Création de campagne entrante de The link (réseau social)

Pour créer cette campagne, nous allons utiliser l'élément gauche de cette étape. Tout d'abord, il faut savoir que nous avons la possibilité de créer une campagne sur deux réseaux sociaux différents, Facebook et Twitter. Pour sélectionner l'un des réseaux sociaux, cliquez sur le  en face de la campagne que vous voulez. Il devrait devenir comme celui-ci 



Note : Nous prendrons l'exemple avec « campagne Facebook », l'étape est identique à cette de Twitter dans la création et l'affectation de la campagne à une file d'attente.

Puis, nous allons donner un nom à cette campagne, en indiquant son nom dans le champ

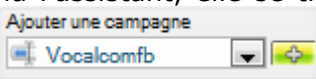
suivant : 



Pour exemple :

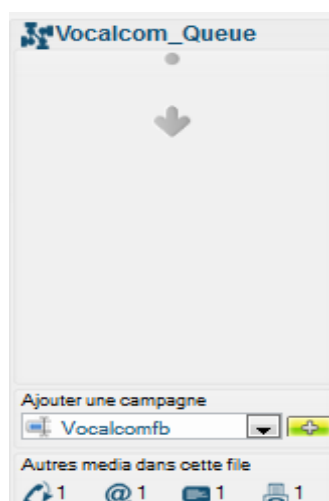
Ensuite cliquez sur  pour ajouter la campagne The link (réseau social) à la liste des campagnes disponibles pour la file d'attente.

Votre campagne a été créée via l'assistant, elle se trouve sur la liste des campagnes à

ajouter dans la file d'attente : 

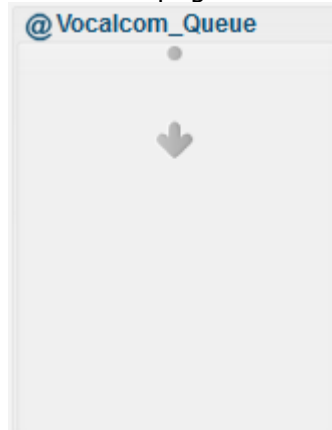
8.2 Affectation de campagne The link (réseau social) à une file d'attente

Pour cela nous allons utiliser l'élément gauche de la fenêtre de cette étape :



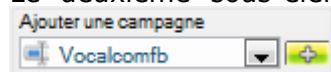
Avant de l'affecter, nous allons détailler cet élément, qui se divise en trois sous-éléments.

Pour le premier, il s'agit de la liste des campagnes entrantes The link (réseau social) qui

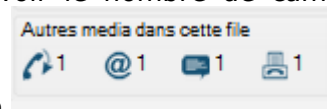


sont affectées à la file d'attente,

Le deuxième sous-élément permet d'ajouter une campagne à cette file d'attente :

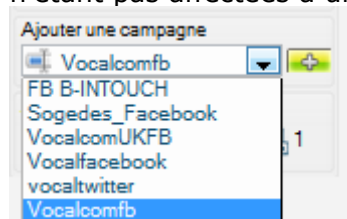


Le troisième permet de savoir le nombre de campagnes des autres médias qui sont



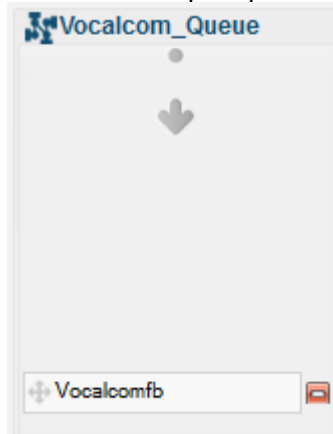
affiliées à cette file d'attente

Pour affecter une campagne entrante The link (réseau social) à cette file, nous allons la sélectionner via le deuxième sous-élément, en cliquant sur l'icône , cela va ouvrir une liste déroulante contenant toutes les campagnes entrantes The link (réseau social) n'étant pas affectées à une file :



La campagne sélectionnée sera en surbrillance. Cliquez dessus, puis cliquez sur l'icône  pour l'ajouter à la file d'attente.

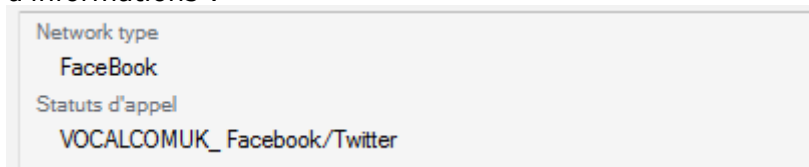
A ce moment, le premier-sous élément indique que la campagne entrante a été affectée



à la file d'attente sélectionnée.

Il est possible de retirer la campagne de la liste en cliquant sur le bouton , dans le cas où il s'agit d'une campagne nouvellement créée, l'assistant ne vous enverra pas de message d'alerte, car la campagne ne sera pas liée à d'autres éléments de la campagne, comme un espace de travail, le cas échéant il est possible d'avoir un message d'alerte, comme vu dans « 4.2 Affectation de campagne entrante d'appels à une file d'attente ».

De plus, dans le second élément de la fenêtre de cette étape, il est apparu un bloc d'informations :



Network Type = Indique sur quel réseau social est la campagne, soit Twitter, soit Facebook.

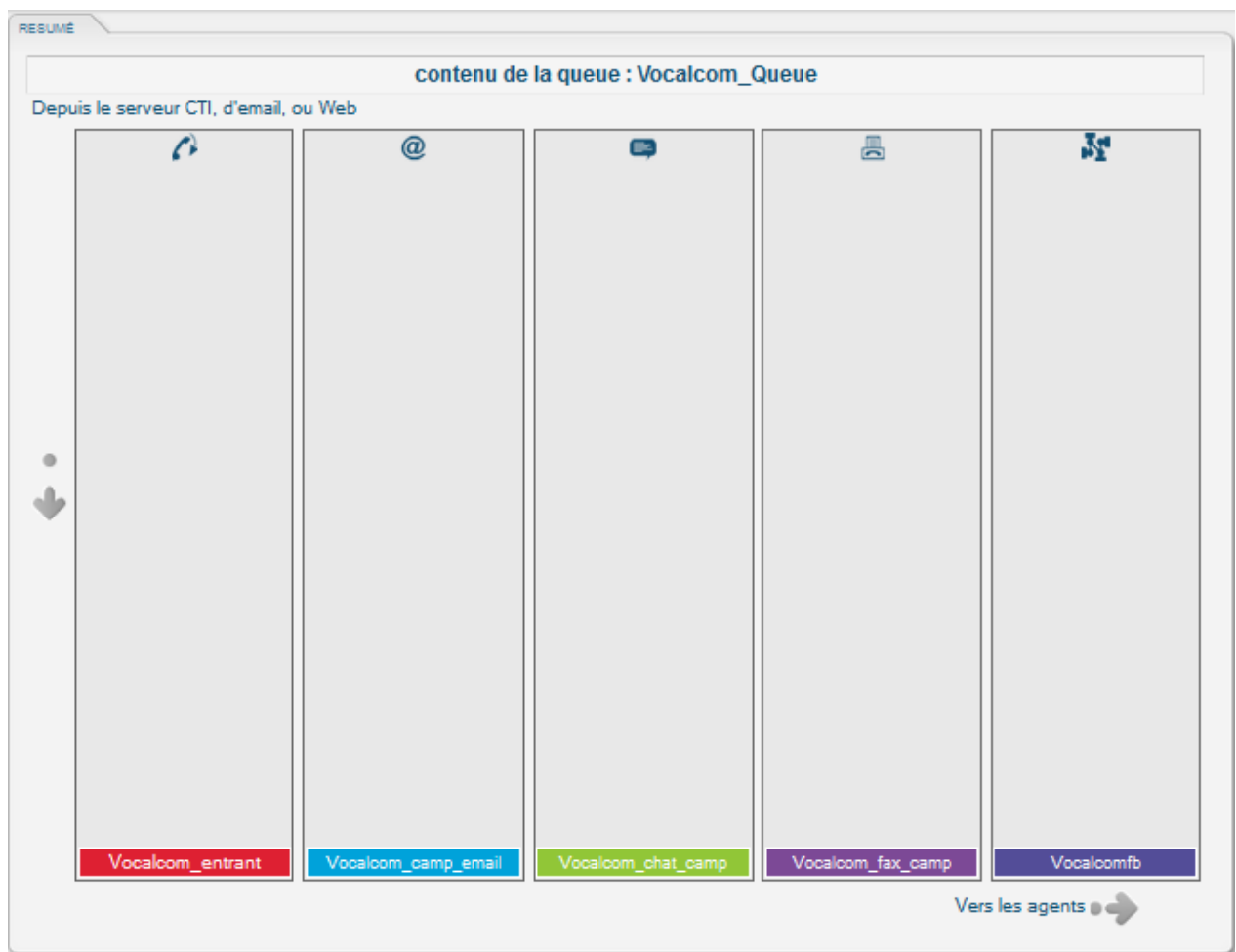
Status d'appel = Le nom du groupe de statuts d'appel affecté à cette campagne, le cas échéant la mention « None » est inscrite.

Pour peaufiner votre campagne, vous devez le faire via le module d'administration, en le menu réseaux sociaux, configuration de campagnes.

Lorsque vous avez fini cette partie, cliquez sur  pour passer à la dernière étape.

9. Résumé

Cette dernière étape permet de résumer l'affectation des campagnes dans la file d'attente sélectionnée. Elle schématise également une partie du cheminement qu'effectue le client lors de son entrée dans le système d'hermès V5. Dans un premier temps nous allons décrire la fenêtre, puis nous l'expliquerons.



Tout en haut nous avons : « Contenu de la queue » qui signifie le contenu de la file, suivi du nom de la file sélectionnée lors de la première étape.

Ensuite, nous avons la phrase « Depuis le serveur CTI d'email, ou Web » que nous expliquerons plus tard.

Puis, en dessous nous avons cinq colonnes dont chacune d'entre elles représente l'un des types de campagnes entrantes (appels, mail, web, fax, réseaux sociaux) symbolisé par son propre icône.

A l'intérieur de ces colonnes se trouve la campagne qui a été ajoutée à la file d'attente. Dans le cas où aucune campagne n'a été ajoutée dans une colonne, cette dernière apparaît dans la fenêtre, mais reste vide :



Enfin, nous avons ces deux flèches (celle-ci qui est tout à gauche et celle-là qui est



en bras à droite) qui symbolisent le cheminement du client dans le système.

A travers ce résumé, on peut comprendre le cheminement du client de son entrée dans le système jusqu'à son arrivée vers l'agent.

Le serveur distribue l'appel ou le message du client vers une campagne qui a été affectée à une file d'attente. Cette file va contenir le message ou l'appel selon le paramétrage de la campagne et les conditions de la file, puis le système distribuera l'élément arrivé à un agent toujours selon le paramétrage de la campagne et les conditions de la file.