

Assistant Ressources Humaines Hermes.Net V5



Auteur: Anouar Ben Dahmane
Date: 18/07/2014

Sommaire

1. Introduction.....	3
2. L'interface de l'assistant	4
3. Résumé des ressources	6
3.1 Administrateurs.....	6
3.2 Téléopérateurs (Agents).....	6
3.3 Superviseur(s)	6
3.4 Commerciaux	7
3.5 Autres contacts	7
3.6 Groupe(s) de supervision	7
3.7 Agenda(s)	8
4. Importation	9
4.1 Sélection de la source de données	10
4.2 Filtre d'importation	12
4.3 Mapping des colonnes	13
4.4 Vérifications.....	14
4.5 Importation des données.....	15
5. Gestion des administrateurs.....	16
5.1 Informations personnelles	18
5.2 Droits d'administrateur	19
6. Gestion des Télé-Opérateurs	20
6.1 Filtrage d'agents	20
6.2 Agents	23
6.2.1 Création d'un profil agent.....	24
6.2.2 Modification du profil d'agent.....	25
6.2.2.1 Informations personnelles de l'agent	27
6.2.2.2 Droits de l'agent	27
6.2.2.3 Configuration des agents	28
6.2.2.4 Compétences de l'agent.....	29
6.3 Affectation des agents	30
6.4 Impression	32
7. Gestion des superviseurs.....	33
7.1 Création d'un profil de superviseur	33
7.2 Modification du profil du superviseur.....	34
7.2.1 Informations personnelles de superviseur	36
7.2.2 Droits du superviseur	36
7.3 Affectation des superviseurs	37
8. Gestion des commerciaux.....	38
8.1 Ajouter un commercial.....	39
8.2 Modification du profil du commercial	40
8.2.1 Affectation	41
8.2.2 Zone géographique et quota.....	42
9. Gestion des contacts externes.....	43
10. Gestion des groupes de supervision	45
10.1 Création de groupes de supervision	46
11. Gestion des plannings commerciaux	48
11.1 Création de planning commercial.....	48
11.2 Divers	50
12. Gestion des caractéristiques clients.....	52
12.1 Groupes de compétences	53
12.2 Compétence sélectionnée	54
13. Sauvegarde de la configuration	55
14. Restauration	56

1. Introduction

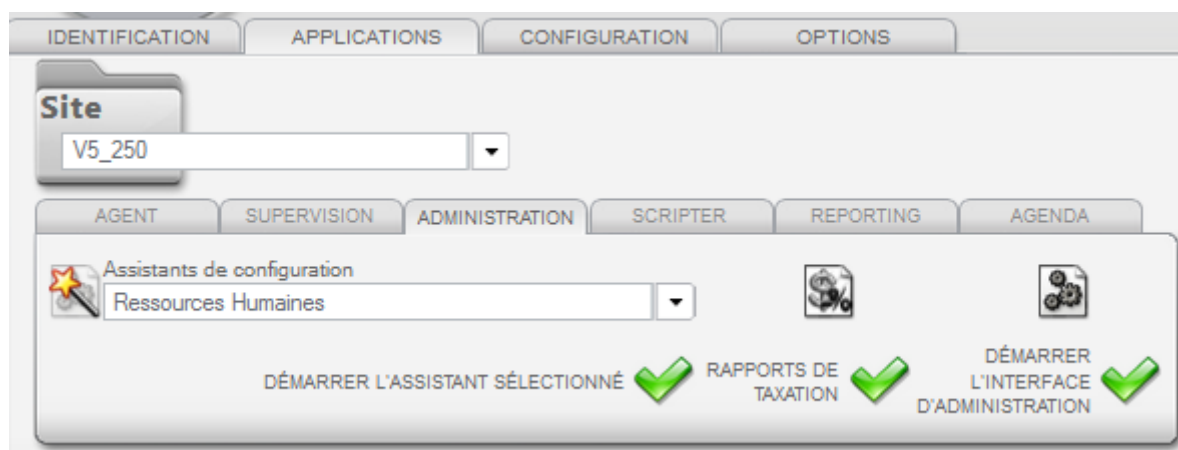
L'une des nouveautés d'Hermes.Net V5 est la possibilité d'utiliser différents assistants pour la création et la gestion de l'environnement du centre de contact. Ces raccourcis vous faciliteront la mise en place de votre activité. Dans ce document nous allons voir l'assistant ressources humaines.

Cet assistant vous permet de créer et de gérer directement les comptes d'administrateurs, superviseurs, agents et commerciaux, autres contacts, groupe de supervision ou encore des agendas de commerciaux.

Note : Comme dans la V4, la création et gestion de profils d'administrateurs site, superviseurs et agents se fait au niveau du site. Cet assistant ne s'utilise qu'au niveau du site et non de la racine.

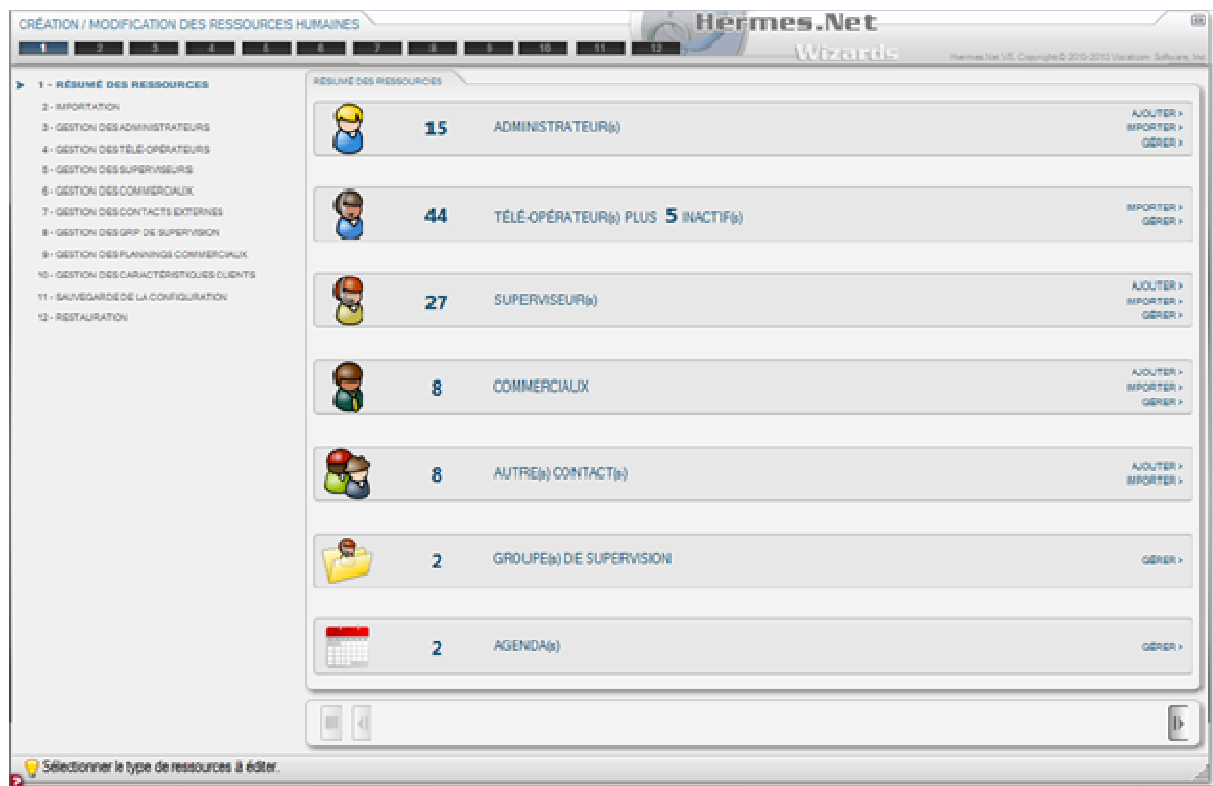
Après s'être connecté sur la plateforme en tant qu'administrateur. Vous allez dans un premier temps sélectionné l'onglet « applications », puis sélectionné le site où vous souhaitez créer ou gérer les comptes.

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



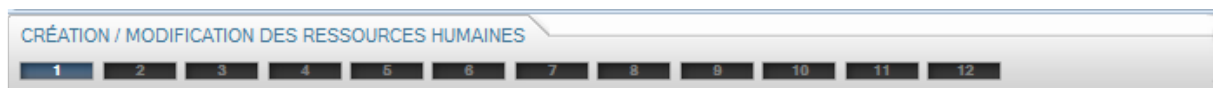
Cliquez sur « Démarrer l'assistant sélectionné » pour ouvrir l'assistant en question.

2. L'interface de l'assistant



L'assistant se divise en 5 éléments :

En haut: Il y a la barre qui permet de savoir sur quel étape nous sommes lors de la création ou gestion des ressources humaines.



A gauche : C'est le menu principal de l'assistant permettant de sélectionner l'étape (ou le sous-menu) lors de la création ou gestion des ressources humaines. Il y a 12 étapes possibles que nous détaillerons par la suite.

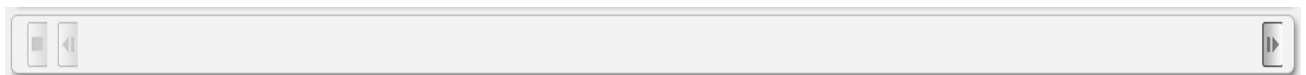


A noter : Il est possible de sauter certaines étapes, par exemple, lors de la création de comptes d'utilisateurs, si l'administrateur ne souhaite pas créer un superviseur, il n'aura qu'à sauter cette étape dans le processus. A contrario, s'il souhaite gérer les comptes d'agents, il peut directement sélectionner ce sous-menu dans le menu principal de l'assistant.

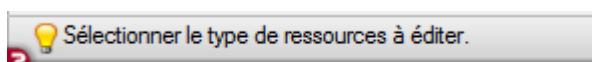
A Droite : Il s'agit de l'étape sélectionnée dans le menu de création/gestion de ressources humaines.

	15	ADMINISTRATEUR(s)	AJOUTER > IMPORTER > GÉRER >
	44	TÉLÉ-OPÉRATEUR(s) PLUS 5 INACTIF(s)	IMPORTER > GÉRER >
	27	SUPERVISEUR(s)	AJOUTER > IMPORTER > GÉRER >
	8	COMMERCIAUX	AJOUTER > IMPORTER > GÉRER >
	8	AUTRE(s) CONTACT(s)	AJOUTER > IMPORTER >
	2	GROUPE(s) DE SUPERVISION	GÉRER >
	2	AGENDA(s)	GÉRER >

Centre bas : Cet élément 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 sélectionné.



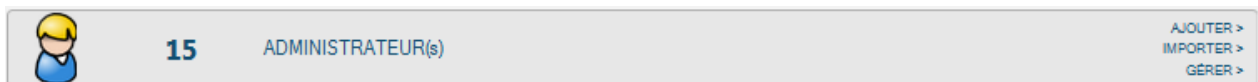
Maintenant que nous avons vu l'ergonomie de l'assistant, nous allons suivre les différentes étapes pour la création/gestion des ressources humaines via l'assistant.

3. Résumé des ressources

La première étape est celle de résumé des ressources, qui permet de sélectionner la ressource à créer ou gérer. 7 ressources sont sélectionnables à partir du résumé. Cet outil permet d'envoyer l'utilisateur directement vers la ressource qu'il souhaite traité.

3.1 Administrateurs

La première ressource sélectionnable est « Administrateur(s) ».



Le chiffre en bleu indique le nombre d'administrateurs sites. 15 pour notre exemple.

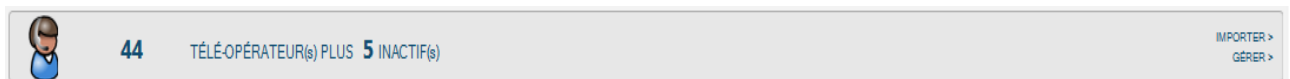
On peut noter qu'il y a trois liens sur le côté droit de la barre, « Ajouter », « Importer » et « Gérer ». Chacun de ces liens envoie directement l'utilisateur vers l'étape qu'il aura choisi.

Si l'utilisateur clique sur « Ajouter » ou « Gérer », il sera envoyé sur l'étape « 3 – Gestion des administrateurs », dans le cas où il choisirait d'appuyer sur « Importer », il ira sur l'étape « 2 – Importation ».

Nous verrons ces différentes étapes en détails, dans la suite du document.

3.2 Téléopérateurs (Agents)

La deuxième ressource sélectionnable est « Téléopérateurs ».

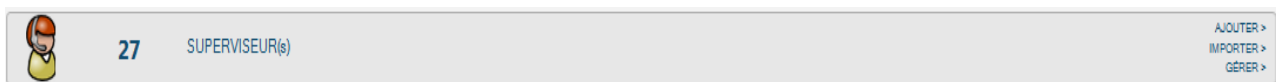


Le premier chiffre en bleu indique le nombre de téléopérateurs actifs sur le site, ajouté à cela le chiffre qui indique ceux qui sont inactifs. Dans notre cas, 44 sont actifs, et 5 sont inactifs, soit un total de 49 téléopérateurs sur le site.

Sur le côté droit de la barre, deux liens sont proposés celui de « Importer » et « Gérer », le premier enverra l'utilisateur vers l'étape « 2 – Importation », le second enverra vers l'étape « 4 – Gestion des Télé-Opérateurs ».

3.3 Superviseur(s)

La troisième ressource sélectionnable est « Superviseur(s) ».



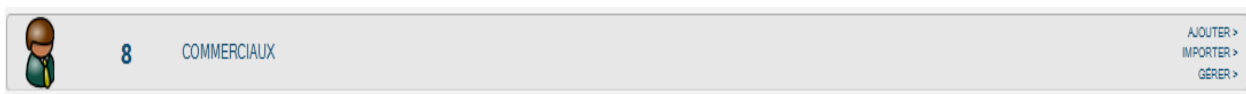
Le chiffre en bleu indique le nombre de superviseurs sur le site. 27 pour notre exemple.

Sur le côté droit de la barre, il y a trois liens « Ajouter », « Importer » et « Gérer ». Chacun de ces liens envoie directement l'utilisateur vers l'étape qu'il aura choisi.

Si l'utilisateur clique sur « Ajouter » ou « Gérer », il sera envoyé sur l'étape « 5 – Gestion des superviseurs », dans le cas où il choisirait d'appuyer sur « Importer », il ira sur l'étape « 2 - Importation ».

3.4 Commerciaux

La quatrième ressource sélectionnable est « Commerciaux ».



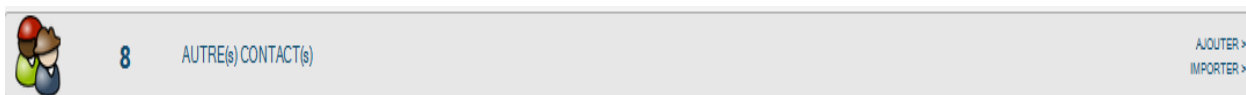
Le chiffre en bleu indique le nombre de commerciaux sur le site. 8 pour notre exemple.

Sur le côté droit de la barre, il y a trois liens « Ajouter », « Importer » et « Gérer ». Chacun de ces liens envoie directement l'utilisateur vers l'étape qu'il aura choisi.

Si l'utilisateur clique sur « Ajouter » ou « Gérer », il sera envoyé sur l'étape « 6 – Gestion des commerciaux », dans le cas où il choisirait d'appuyer sur « Importer », il ira sur l'étape « 2 - Importation ».

3.5 Autres contacts

La cinquième ressource sélectionnable est « Autres contacts ».



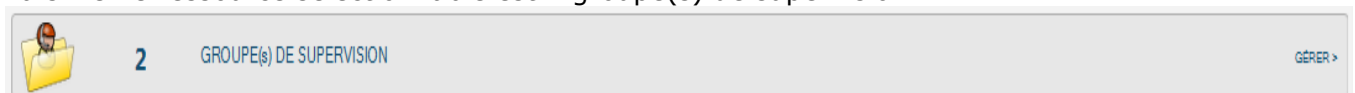
Le chiffre en bleu indique le nombre d'autres contacts que peuvent utiliser les agents. 8 pour notre exemple.

Sur le côté droit de la barre, il y a deux liens « Ajouter » et « Importer ». Chacun de ces liens envoie directement l'utilisateur vers l'étape qu'il aura choisi.

Si l'utilisateur appuie sur « Ajouter », il sera envoyé sur l'étape « 7 – Gestion des contacts externes », dans le cas où il choisirait d'appuyer sur « Importer », il ira sur l'étape « 2 - Importation ».

3.6 Groupe(s) de supervision

La sixième ressource sélectionnable est « groupe(s) de supervision ».

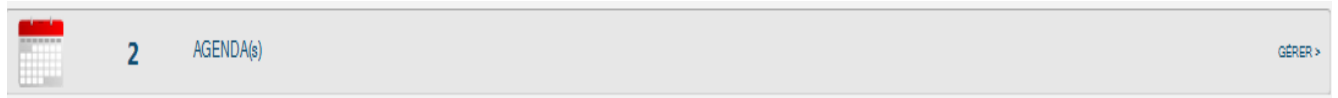


Le chiffre en bleu indique le nombre de groupes de supervisions. 2 pour notre exemple.

Sur le côté droit de la barre, il y a un lien nommé « Gérer » qui envoie sur l'étape « 8 – Gestion des groupes de supervision ».

3.7 Agenda(s)

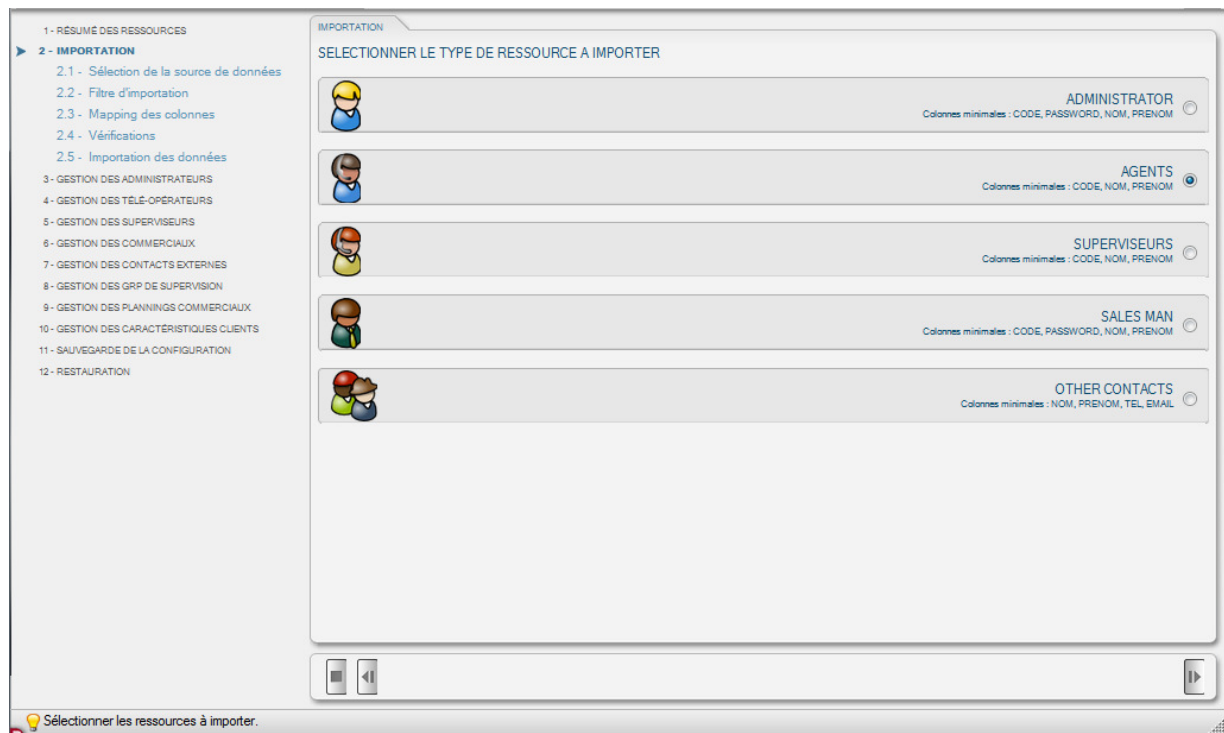
La septième ressource sélectionnable est « agenda(s) ». Il s'agit plus précisément de la gestion du ou des planning(s) des commerciaux.



Le chiffre en bleu indique le nombre d'agenda. 2 pour notre exemple.

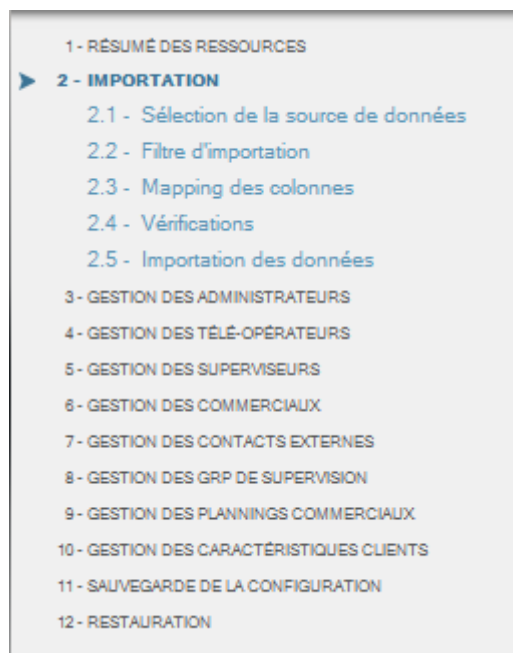
Sur le côté droit de la barre, il y a un lien nommé « Gérer » qui envoie sur l'étape « 9 – Gestion des plannings commerciaux ».

4. Importation



Cette étape permet l'importation de ressources sur le site à partir d'un fichier externe. Les ressources importables sont les administrateurs, les agents, les superviseurs, les commerciaux et les autres contacts.

On peut remarquer que sur le menu principal, des sous-étapes sont apparues lorsque nous sommes arrivés sur l'étape d'importation de ressources.



Nous verrons par la suite ces différentes sous-étapes.

4.1 Sélection de la source de données

Dans un premier temps, pour importer une ressource, il faut sélectionner laquelle nous souhaitons créer.

Comme dit précédemment, il est possible d'importer différentes ressources. Ceci étant chacune d'elles doit avoir des informations minimales correspondantes à la ressource, pour faciliter leur création. Ces informations sont signalées sur la barre de la ressource.

Ainsi, pour l'Administrateur, les données minimales sont Code(Login), Mot de passe, Nom et prénom :

ADMINISTRATOR

Colonnes minimales : CODE, PASSWORD, NOM, PRENOM

☒

Pour l'Agent, ce sont Code(Login), Nom, Prénom :

ADMINISTRATOR

Colonnes minimales : CODE, PASSWORD, NOM, PRENOM

☐

Pour le superviseur, ce sont Code(Login), Nom, Prénom :

SUPERVISEURS

Colonnes minimales : CODE, NOM, PRENOM

☐

Pour le commercial, ce sont Code(Login), Mot de passe, Nom, Prénom :

SALES MAN

Colonnes minimales : CODE, PASSWORD, NOM, PRENOM

☐

Pour les autres contacts, ce sont Nom, Prénom, Téléphone, Email :

OTHER CONTACTS

Colonnes minimales : NOM, PRENOM, TEL, EMAIL

☐

A présent, pour voir comment s'effectuer une importation, nous allons prendre comme exemple la ressource « Agents », bien que la manière de faire soit identique pour les autres ressources.

Sélectionnez la barre « Agents », puis cliquez sur le bouton  en bas à droite pour importer le fichier contenu les informations sur les agents.

Vous arrivez sur une nouvelle sous-étape qui va permettre l'import d'un fichier.

SÉLECTIONNER LA SOURCE DES DONNÉES À IMPORTER

Fournisseur Fichier délimité (*.txt; *.csv)

Fichier

🔍

Il est possible de sélectionner différents types de fichier pour l'importation de données :

Fournisseur Fichier délimité (*.txt; *.csv)

- Fichier délimité (*.txt; *.csv)
- Fichier à largeur fixe (*.txt; *.prn)
- Fichier Excel 95/97/2000/XP (*.xls)
- Fichier Excel 5.0 (*.xlsx)
- Base SQL ou Oracle

Après avoir importez un fichier voici l'aperçu de données :

PARAMÈTRES DE LA SOURCE DE DONNÉES

Feuille Feuil1 La première ligne contient les noms des colonnes ☒

APERÇU DE LA SOURCE NOMBRE D'ENREGISTREMENTS À IMPORTER : 11

NOM	PRÉNOM	CODE
Hyundai	Bill	4000
Sony	Jack	4001
Samsung	Bryan	4002
Apple	Sarah	4003
Microsoft	Eve	4004
Toshiba	Don	4005
Google	Philip	4006
Yahoo	Daniel	4007
Orange	Peter	4008
Suez	Fred	4009
Paris	Zlatan	4010

Vérifiez que la première ligne contient les noms des colonnes sur votre fichier, puis

appuyez sur  si vous considérez que la liste est bonne.

4.2 Filtre d'importation

IMPORTATION - Filtre d'importation

CRÉER UN FILTRE

Aucun filtre n'est actuellement défini. Ajouter un filtre

APERÇU DE LA SOURCE NOMBRE D'ENREGISTREMENTS À IMPORTER : 11

NOM	PRÉNOM	CODE
Hyundai	Bill	4000
Sony	Jack	4001
Samsung	Bryan	4002
Apple	Sarah	4003
Microsoft	Eve	4004
Toshiba	Don	4005
Google	Philip	4006
Yahoo	Daniel	4007
Orange	Peter	4008
Suez	Fred	4009
Paris	Zlatan	4010

Dans cette sous-étape vous avez la possibilité de filtrer votre import, en appuyant sur le bouton Ajouter un filtre. Ce qui ouvrira l'outil de filtrage.

CRÉER UN FILTRE

SI

Mettre à jour l'aperçu Mise à jour + OU + ET + Supprimer le filtre

En posant la condition souhaitée, vous allez pouvoir filtrer vos données importées.

Dans le cas où vous ne souhaitez pas filtrer votre liste, cliquez sur ▶▶ pour passer à la sous-étape suivante.

4.3 Mapping des colonnes

Après avoir passé la sous-étape de filtrage, il faut "mapper" les colonnes du fichier importé avec les champs adéquates.

IMPORTATION - Mapping des colonnes

SÉLECTION DES INFORMATIONS DES AGENTS

Correspondance automatique

Destination	Source	Dédoubleur	Format
Code agent	- non renseigné -	☒	Valeur numérique
Nom	- non renseigné -	☐	- aucune vérification -
Prénom	- non renseigné -	☐	- aucune vérification -
Login externe	- non renseigné -	☐	- aucune vérification -

APERÇU DE LA SOURCE

NOMBRE D'ENREGISTREMENTS À IMPORTER : 11

NOM	PRÉNOM	CODE	
Hyundai	Bill	4000	
Sony	Jack	4001	
Samsung	Bryan	4002	
Apple	Sarah	4003	
Microsoft	Eve	4004	
Toshiba	Don	4005	
Google	Philip	4006	
Yahoo	Daniel	4007	
Orange	Peter	4008	
Suez	Fred	4009	
Paris	Zlatan	4010	

L'assistant peut le faire automatiquement en cliquant sur le bouton . Il devrait lier les colonnes ayant les mêmes noms avec les champs prédéfinis.

Dans le cas contraire, il faut le faire manuellement, en sélectionnant chaque nom de « Source » et les lier aux différents champs prédéfinis dans la colonne « Destination ».

Destination Source Dédoubleur Format

Code agent Code ☒ Valeur numérique

Nom Nom ☐ - aucune vérification -

Prénom Prénom ☐ - aucune vérification -

Login externe - non renseigné - ☐ - aucune vérification -

Vérifier le format des 100 premières lignes

De plus, il est possible de vérifier le format des 100 premières lignes du fichier, et voir si cela est conforme avec la structure des champs, en cliquant sur .

La possibilité aussi de dé-doubler dans le cas, où il y aurait plusieurs fois la même information, et que cela soit considéré comme inutile.

Si le mapping est bien effectué, appuyez sur pour passer à la sous-étape suivante.

4.4 Vérifications

Il s'agit ici, de vérifier que les informations importées sont bien liées aux champs voulus. Dans un premier temps, l'assistant nous informe que les données sont valides et seront importées.

Puis il y a un récapitulatif sur la liaison entre les colonnes du fichier avec les champs prédéfinis dans l'assistant.

IMPORTATION - Vérifications

RÉSUMÉ DES DONNÉES QUI SERONT IMPORTÉES

Tous les enregistrements sont valides et seront importés.

RÉCAPITULATIF DU MAPPING CHOISI

Destination : Source
Code agent : Code
Nom : Nom
Prénom : Prénom

APERÇU DE LA SOURCE NOMBRE D'ENREGISTREMENTS À IMPORTER : 11

NOM	PRÉNOM	CODE
Hyundai	Bill	4000
Sony	Jack	4001
Samsung	Bryan	4002
Apple	Sarah	4003
Microsoft	Eve	4004
Toshiba	Don	4005
Google	Philip	4006
Yahoo	Daniel	4007
Orange	Peter	4008
Suez	Fred	4009
Paris	Zlatan	4010

Dans le cas où vous considérez les infos importés comme n'étant pas liées aux bons champs, cliquez sur , si tout est ok, cliquez sur  pour passer à la dernière sous-étape de l'importation.

4.5 Importation des données

IMPORTATION - Importation des données

RÉSULTATS DE L'IMPORTATION

 Tous les enregistrements ont été importés avec succès.

RÉCAPITULATIF DU MAPPING CHOISI

 Destination : Source
Code agent : Code
Nom : Nom
Prénom : Prénom

APERÇU DE LA SOURCE NOMBRE D'ENREGISTREMENTS À IMPORTER : 11 

NOM	PRÉNOM	CODE
Hyundai	Bill	4000
Sony	Jack	4001
Samsung	Bryan	4002
Apple	Sarah	4003
Microsoft	Eve	4004
Toshiba	Don	4005
Google	Philip	4006
Yahoo	Daniel	4007
Orange	Peter	4008
Suez	Fred	4009
Paris	Zlatan	4010



Voilà, le fichier de la liste d'agents a bien été importé, cliquez sur  pour finir l'importation.

 **HERMES NET MESSAGE**

Do you want to leave the import wizard ?

Hyundai Bill 4011

Hermès.net vous envoie un message, vous proposant de quitter l'assistant d'importation, cliquez sur OK.

5. Gestion des administrateurs

Cette étape concerne la création d'administrateurs site. Comme il a été dit précédemment (cf.

Introduction), il est possible d'accéder à cette étape à partir du Résumé des ressources, puis en cliquant sur le lien « Ajouter » ou « Gérer » sur la barre « Administrateurs ».

The screenshot displays the 'Gestion des administrateurs' (Administrator Management) interface. It is divided into two main sections. The left section, 'Liste des administrateurs', features a search bar and a dropdown menu for sorting (currently set to 'Compte'). Below this is a list of administrators, including 'SiteAdmin Addc', 'Jose Jose', 'Barry Mayhew', 'Prénom Nom', 'Eric Papillier', 'Jeremy Greenwood', 'Jocelyn Groulx', 'Med Karim Helali -MEA', 'Prénom Nom', 'de Kouchkovsky Nicolas', 'Oriol Biosca', 'Prénom Nom', 'Germany Demo', 'Lykoshin Alexander', and 'Vocaloom France'. The right section, 'Ajouter un administrateur', contains form fields for 'Compte' (Admin2), 'Mot de passe' (masked), 'Prénom' (Admin), and 'Nom' (STRATOR). It also includes checkboxes for 'Auto-générer le mot de passe' and 'Sexe' (M/F). A 'CRÉER' button is located at the bottom right of the right section.

Ce sous-menu se divise en deux éléments, d'un côté « Liste des administrateurs » où l'on retrouve tous les administrateurs du site.

Il est possible de les trier par ordre croissant ou décroissant, selon le compte, nom, prénom, droit d'administration, droit Reporting, droit Interface Designer, droit de supervision et droit d'interface agent.

Le second élément permet la création d'un administrateur en créant son compte, mot de passe, prénom et Nom, il est possible « d'Auto-générer le mot de passe », et d'indiquer le sexe de l'administrateur.

Après avoir rempli ces champs par les informations adéquates, cliquez sur



5.1 Informations personnelles

Après avoir créé le compte de l'admin, on peut ajouter des informations personnelles au compte.

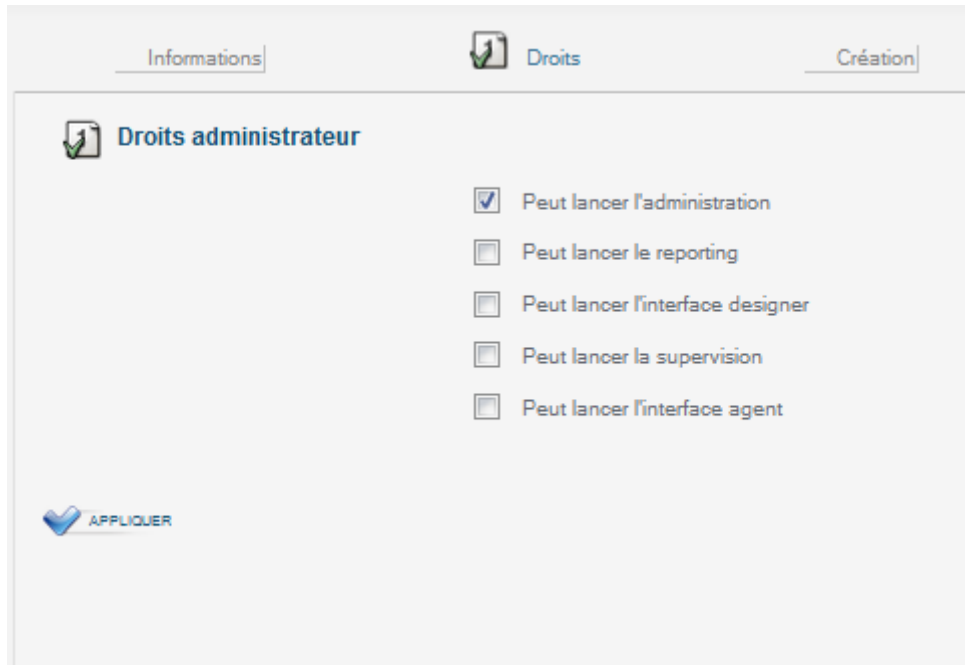
Sélectionnez l'admin que vous voulez, et vous aurez cette fenêtre ci-dessous. On peut remarquer quand la barre du haut, il y a trois boutons, celui de « Informations », « Droits » et « Création ». Nous allons voir « Informations » et dans la prochaine sous-partie, nous verrons « Droits ». Le bouton « Création » nous renvoi à sous-partie ci-dessus.

Il est possible d'ajouter sa date de naissance, son adresse, son numéro de téléphone et son Email. Puis, sauvegardez les informations en cliquant sur .

Si vous souhaitez accorder ou modifier les droits de l'admin, suivez la sous-partie suivante.

5.2 Droits d'administrateur

Il est possible de modifier les droits de l'administrateur, en cliquant sur l'icône  **Droits**.



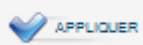
Informations **Droits** Création

 **Droits administrateur**

- ☒ Peut lancer l'administration
- ☐ Peut lancer le reporting
- ☐ Peut lancer l'interface designer
- ☐ Peut lancer la supervision
- ☐ Peut lancer l'interface agent

 **APPLIQUER**

Il y a différents droits que l'on peut accorder à l'administrateur site, qui sont ci-dessus.

Après avoir coché et/ou décoché différents droits, cliquez sur  pour valider votre choix.

Dans la partie suivante, nous allons voir la gestion des télé-opérateurs (agents).

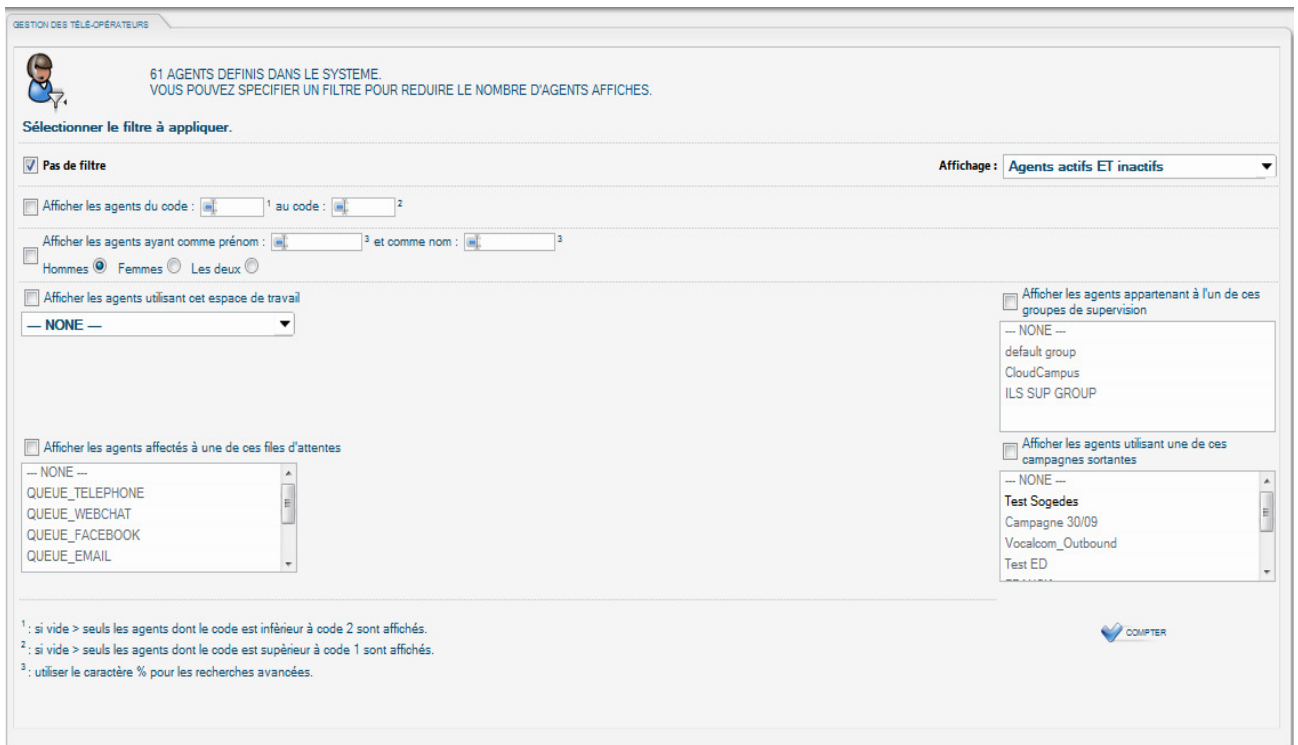
6. Gestion des Télé-Opérateurs

Cette étape concerne la création d'agents. Comme il a été dit précédemment (cf. 3.2 Téléopérateurs (Agents)), il est possible d'accéder directement à cette étape à partir du Résumé des ressources, puis en cliquant sur le lien « Gérer » sur la barre « Téléopérateurs ».

6.1 Filtrage d'agents

Voici ci-dessous l'outil qui permet de filtrer vos agents, que nous allons détailler.

A noter : Les agents filtrés apparaîtront dans la sous-étape suivante lorsque vous cliquerez sur .



61 AGENTS DEFINIS DANS LE SYSTEME.
VOUS POUVEZ SPECIFIER UN FILTRE POUR REDUIRE LE NOMBRE D'AGENTS AFFICHES.

Sélectionner le filtre à appliquer.

☒ Pas de filtre

Affichage : Agents actifs ET inactifs

☐ Afficher les agents du code : 1 au code : 2

☐ Afficher les agents ayant comme prénom : 3 et comme nom : 3

☐ Hommes ☒ Femmes ☐ Les deux ☐

☐ Afficher les agents utilisant cet espace de travail
— NONE —

☐ Afficher les agents affectés à une de ces files d'attente
— NONE —
QUEUE_TELEPHONE
QUEUE_WEBCHAT
QUEUE_FACEBOOK
QUEUE_EMAIL

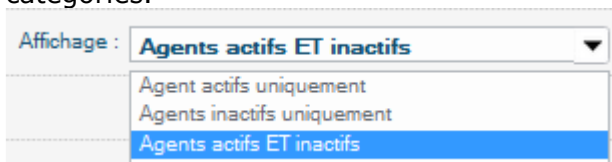
☐ Afficher les agents appartenant à l'un de ces groupes de supervision
— NONE —
default group
CloudCampus
ILS SUP GROUP

☐ Afficher les agents utilisant une de ces campagnes sortantes
— NONE —
Test Sogedes
Campagne 30/09
Vocalcom_Outbound
Test ED

1 : si vide > seuls les agents dont le code est inférieur à code 2 sont affichés.
2 : si vide > seuls les agents dont le code est supérieur à code 1 sont affichés.
3 : utiliser le caractère % pour les recherches avancées.

COMPTER

Tout d'abord, il est possible de choisir d'afficher les actifs et inactifs, ou une seule des catégories.



Affichage : Agents actifs ET inactifs

Agent actifs uniquement

Agents inactifs uniquement

Agents actifs ET inactifs

Par défaut, le filtrage n'est pas actif ☒ Pas de filtre, dans le cas où cela vous convient cliquez sur  pour passer à la sous-étape suivante.

Dans le cas, où vous souhaiteriez filtrer, il y a différents filtrages possibles, et que l'on peut combiner.

Tout d'abord, la possibilité de filtrer par les codes (login) des agents. Il faut cocher la case comme ci-dessous. Puis indiquer dans les deux champs à partir de quel login jusqu'au quel, on veut afficher les agents.



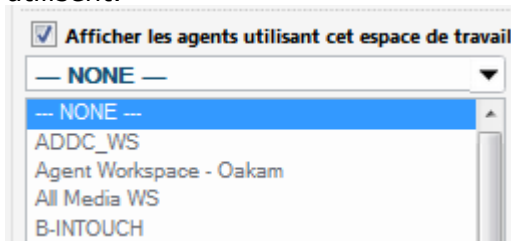
Ensuite, il y a la possibilité de filtrer par prénom, nom et sexe des agents.



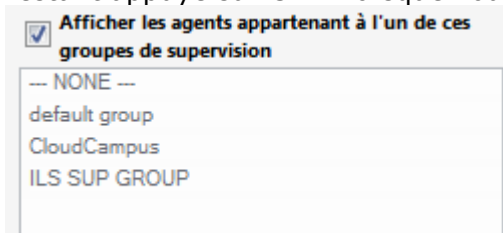
On peut remarquer que sur les deux modes de filtrage que nous venons de voir il y a des petits chiffres à côtés des champs à remplir. Voici ci-dessous leur explication.

- ¹ : si vide > seuls les agents dont le code est inférieure à code 2 sont affichés.
- ² : si vide > seuls les agents dont le code est supérieur à code 1 sont affichés.
- ³ : utiliser le caractère % pour les recherches avancées.

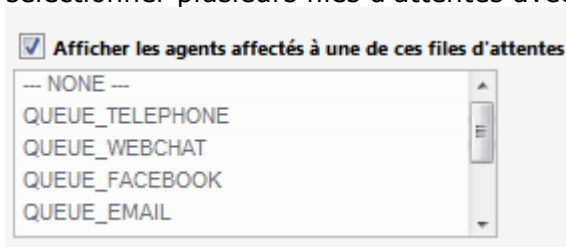
Puis la possibilité de filtrer les agents par les espaces de travail (Workspace) qu'ils utilisent.



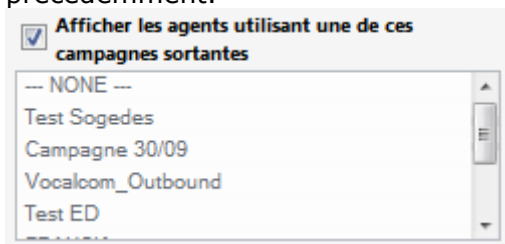
La possibilité de filtrer les agents en se basant sur leur appartenance à un groupe de supervision. Vous pouvez sélectionner plusieurs groupes de supervisions à la fois, en restant appuyé sur CTRL lorsque vous sélectionnez les groupes.



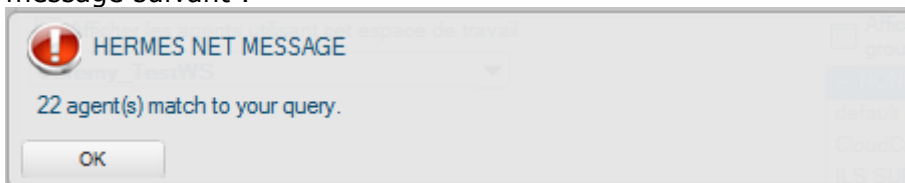
La liste d'agents peut également être filtrée par file d'attentes liées aux campagnes de réceptions (appels, mails, chats, réseaux sociaux etc.). Vous également la possibilité de sélectionner plusieurs files d'attentes avec la même manière dite précédemment.



La liste d'agents peut également être filtrée par campagnes sortantes. Vous avez également la possibilité de sélectionner plusieurs campagnes sortantes avec la même manière dite précédemment.



Après avoir filtré votre liste d'agents, vous pouvez connaître le nombre d'agents qu'il y a dans votre liste filtrée en cliquant sur le bouton  cela vous affichera le message suivant :



Dans ce cas-ci, le message indique que « 22 agents correspondent à votre requête ». Cliquez sur Ok.

Maintenant que vous avez filtré votre liste d'agents, cliquez sur  pour passer à la sous-étape suivante.

6.2 Agents

Dans cette sous-étape nous avons un menu qui se divise en deux éléments, d'un côté nous avons « Liste des agents » de l'autre « Ajouter des agents ».

The screenshot displays the 'Gestion des télé-opérateurs - Agent' interface. On the left, the 'Liste des agents' panel shows a list of agents with a search bar and a 'Liste des agents' header. The right panel shows the 'Ajouter des agents' form with fields for Code, Prénom, Nom, Sexe, and a 'Créer' button.

Liste des agents

Trier par : Code

Filtrer : []

- 1000 : samer hani
- 1002 : Jeremy Greenwood
- 1004 : Roy Holmes
- 1005 : Julian Evans
- 1007 : Simon Harrison
- 1008 : Chen Dal
- 1010 : Eric Papillier
- 1011 : Hicham Lhachimi
- 1013 : MEA1 MEA1
- 1014 : Christophe Delaforge
- 1015 : Barry Mayhew
- 1016 : Jo Groulx
- 1027 : Etienne Venot
- 1030 : Basher Bachnak
- 1035 : Christophe Delaforge
- 1037 : Mike Eva
- 2000 : Nakos Roussis
- 2001 : Ben Mailes
- 2002 : Jonathan Smith
- 2901 : TEST MYRIAM
- 3001 : Agent2 Bogedas
- 9999 : Roussis Nakos

Ajouter des agents

Code [] Prochain code disponible ☒

Prénom [] Nom [] Sexe ☒ M ☐ F

L'agent peut utiliser le reporting ☐ Max chat sessions [] 1

Créer [] 1 agent(s), en utilisant le nom comme préfixe.

CRÉER

Nous allons voir dans un premier temps voir comment créer un agent, puis nous verrons comment modifier un profil d'agent.

6.2.1 Création d'un profil agent


Ajouter des agents

Code

Prochain code disponible ☒
Ou

Prénom
Nom
Sexe M ☒ F ☐

L'agent peut utiliser le reporting ☐
Max chat sessions

Créer agent(s), en utilisant le nom comme préfixe.



Voici l'élément qui permet d'ajouter un agent.

En commençant par le haut, il est possible soit de demander au système de vous proposer le prochain code (login) disponible, soit d'en déterminer un.

A noter : Les logins d'agent sont constitués de quatre chiffres.

Ensuite, vous pouvez indiquer le prénom, nom et sexe de l'agent, en remplissant les champs.

Vous pouvez également accorder à l'agent le droit d'utiliser le reporting, en cochant la case concernée. L'agent peut utiliser le reporting ☐

Indiquez le nombre maximum de sessions de chat sur lesquelles il peut travailler :

Max chat sessions

La possibilité de créer de multiples agents ayant un nom de famille commun : Créer agent(s), en utilisant le nom comme préfixe.

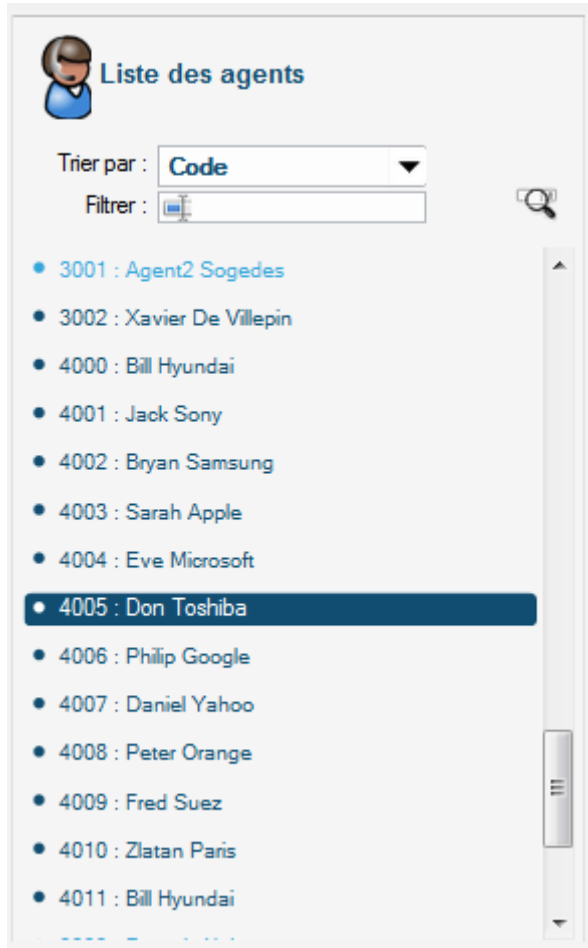


Après avoir mis les paramètres principaux du profil d'agent, cliquez sur pour valider le profil.

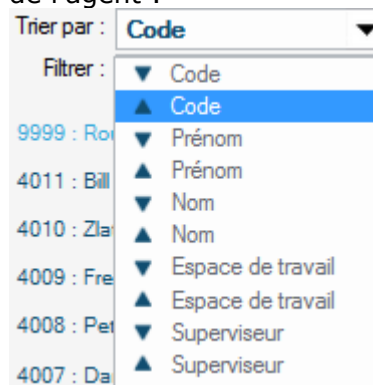
6.2.2 Modification du profil d'agent

Maintenant nous allons voir la modification des profils d'agents.

Pour modifier un profil d'agent, il faut d'abord le sélectionner, pour cela vous avez la liste d'agents :



Il est possible de les trier par ordre croissant ou décroissant, selon le code, prénom, nom, espace de travail (Workspace), superviseur de l'agent :



On en indiquant dans le champ « Filtrer » le code, ou le nom, prénom de l'agent.

Après avoir triez, sélectionnez l'agent que vous voulez modifier le profil.

Maintenant que votre agent est sélectionné, l'élément de création laisse place à cet élément ci-dessous. Ceci va vous permettre de modifier et peaufiner les différentes caractéristiques de votre agent.

En commençant par le haut de cette fenêtre, il y a 5 boutons, qui sont en réalité 5 onglets vous permettant de peaufiner le profil de votre agent.

Nous allons détailler ces différents onglets, sauf le création qui renvoie à la création d'agent, donc cf. 6.2.1 Création d'un profil agent.

6.2.2.1 Informations personnelles de l'agent

Dans cet onglet vous avez la possibilité d'ajouter des informations telles que la date de naissance, l'adresse, téléphone et email de l'agent.

La possibilité également de télécharger une photo de l'agent, pour cela il faut cliquer sur

l'icône  .

Enfin lorsque toutes les informations ont été ajoutées, cliquez sur  .

6.2.2.2 Droits de l'agent

Dans cet onglet, vous pouvez affecter différents droits aux agents, mais en fonction de leur affectation à un espace de travail. Ainsi, l'agent n'a certains droits que s'il est lié à tel ou tel espace de travail.

Ceci étant par défaut, vous avez la possibilité de lui accorder le droit à la supervision et au reporting, ce qui lui donne les droits d'un superviseur.

Sélectionnez d'abord un espace de travail que vous avez créé au préalable, soit en passant par l'assistant « Gestion des Workspaces », soit dans le module d'administration,

menu ressources humaines, gestion des agents, sélectionnez un agent, sélectionnez l'onglet applications puis cliquez sur le bouton .

A noter : Pour créer un espace de travail (Workspace) suivez le document sur l'assistant « Gestion des Workspaces ».

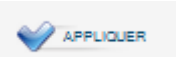
Pour sélectionner un espace de travail, cliquez sur le bouton .

Après avoir sélectionné l'espace de travail, plusieurs droits sont disponibles. Cochez ceux que vous voulez en fonction de vos besoins.

Espace de travail agent **TEST TOTO WKSF** ▼

- ☒ L'agent peut utiliser les transferts aveugle
- ☒ L'agent peut raccrocher les appels
- ☒ L'agent peut utiliser les transferts internes
- ☒ L'agent peut passer un appel manuel
- ☐ L'agent peut enregistrer les conversations
- ☒ L'agent peut voir les informations du contact
- ☒ L'agent peut modifier les informations du contact
- ☐ L'agent peut lancer la supervision
- ☐ L'agent peut lancer le reporting

A noter : Transferts aveugle signifie que l'agent a la possibilité de transférer vers un autre agent, sans accompagner l'appel, il l'envoie directement.

Maintenant que vous avez affecté les droits que vous vouliez, cliquez sur , pour valider votre paramétrage.

6.2.2.3 Configuration des agents

Cet onglet permet de configurer les possibilités d'actions qu'effectue l'agent lors de son activité, ainsi que la dimension de son interface.

 **Configuration des agents**

Décroché automatique du softphone	☐
Raccrocher l'agent à la fin de l'appel	☐
Prêt auto à la fin de l'appel	☐
Nombre de sessions de chat simultanées	1
Lancer l'interface agent en plein écran	☐
Largeur de l'interface agent	1024
Hauteur de l'interface agent	768



- « Décroché automatique du softphone » signifie que lorsque l'ACD¹ appelle la station, le softphone décroche sans intervention de l'agent.
- « Raccrocher l'agent à la fin de l'appel » signifie que le système raccroche la station de l'agent. Il devra re-décrocher lorsque le système l'appellera pour se reconnecter à son espace de travail.
- « Prêt auto à la fin de l'appel » signifie que le système met directement l'agent prêt à prendre ou émettre un appel dès que son dernier appel est terminé.

Il y a également la possibilité d'indiquer le nombre de chats que l'agent peut traiter simultanément.

Enfin, la dimension de l'interface est modifiable, en cochant que l'interface agent se met en plein écran, ou en modifiant la résolution de l'interface.

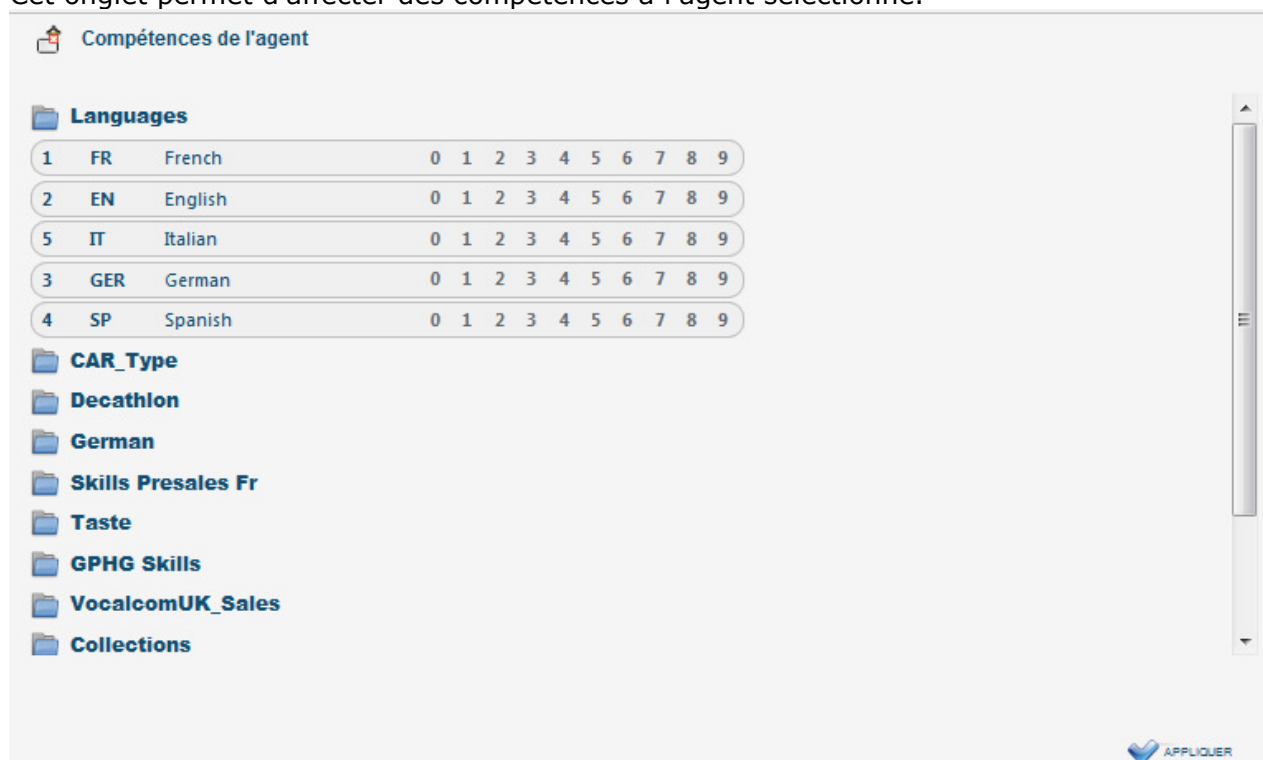
Après avoir paramétré cette configuration, cliquez sur



pour valider vos choix.

6.2.2.4 Compétences de l'agent

Cet onglet permet d'affecter des compétences à l'agent sélectionné.



Compétences de l'agent

Languages

1	FR	French	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	EN	English	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	IT	Italian	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	GER	German	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	SP	Spanish	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

CAR_Type

Decathlon

German

Skills Presales Fr

Taste

GPHG Skills

VocalcomUK_Sales

Collections

APPLIQUER

Pour cela, il faut au préalable créer les compétences dans le module d'administration.

A noter : Pour créer des compétences d'agents sur l'Administration → Menu Ressources Humaines → Agents → Compétences des agents. (cf. les docs pour monter les campagnes sur Hnet V5)

¹ Automatic Call Distributor = Système qui distribue les appels automatiquement

Par exemple, nous avons créé les compétences « Languages », le niveau de compétences est de 0 à 9, sachant que 0 est le niveau le plus bas, et 9 le plus haut. Cliquez sur le chiffre que vous voulez pour déterminer quel niveau à votre agent sur la compétence donnée.

Languages													
1	FR	French		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	EN	English		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	IT	Italian		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	GER	German		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	SP	Spanish		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Après avoir sélectionnez les niveaux de compétences que peut avoir l'agent, cliquez sur



pour valider vos choix.

6.3 Affection des agents

Dans cette sous-étape, nous allons voir comment affecter un agent à un espace de travail, et à un groupe de supervision.

Gestion des télé-opérateurs - Affectations

RETOUR AUX FILTRES

1/12 Agent(s)

Trier par : Code

Affichage : Simple

4000 Bill Hyundai

4001 Jack Sony

4002 Bryan Samsung

4003 Sarah Apple

4004 Eve Microsoft

4005 Don Toshiba

4006 Philip Google

4007 Daniel Yahoo

4008 Peter Orange

4009 Fred Suez

4010 Zlatan Paris

4011 Bill Hyundai

Workspace de l'agent

Jack Sony utilise ce Workspace

ADD_WS 1

Agent Workspace - Oakam 1

All Media WS 1

B-INTOUCH 4

bmayhewWS 3

CCEXP0 1

Groupe de supervision

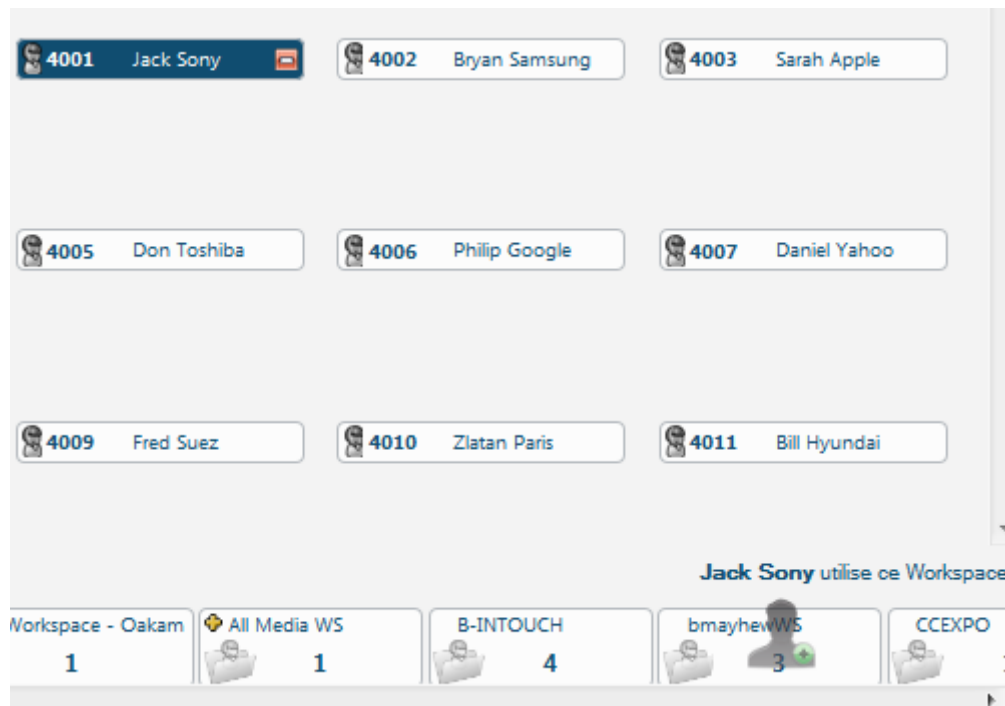
Jack Sony Est dans ce(s) groupe(s) de supervision

CloudCampus 1

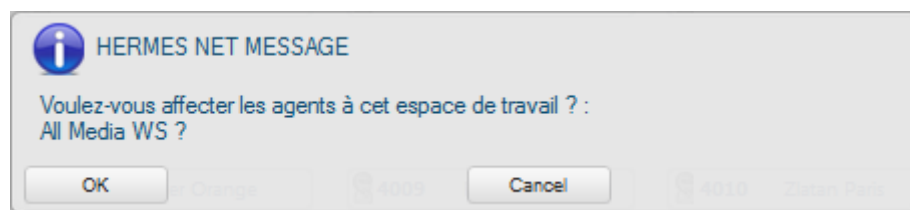
ILS SUP GROUP 0

En haut de la fenêtre vous pouvez voir que vous avez la possibilité de trier vos agents comme dans 6.2.2 Modification du profil d'agent. Ainsi que de modifier l'affichage, soit en mosaïque, soit en détails.

Pour affecter un agent à un espace de travail (Workspace) vous pouvez le glisser-déposer (drag & drop) sur l'espace en question.



La petite croix jaune indique sur quel espace de travail, vous allez affecter votre agent. Ensuite l'assistant vous demande une confirmation d'affectation de l'agent à cet espace de travail. Valider en cliquant sur Ok, sinon cliquez sur Cancel.



Lorsque vous cliquez sur ok, et revenez sur votre agent, vous pouvez remarquer que son

espace de travail est en surbrillance  .

Pour affecter l'agent à un groupe de supervision, vous pouvez le glisser-déposer (drag & drop) sur le groupe en question. Vous aurez les mêmes actions à effectuer que pour l'affectation à un espace de travail.

A noter : Comme pour l'espace de travail, il faut créer au préalable le groupe de supervision dans le module Administration.

Quand vous avez fini d'affecter les agents à un espace de travail et à un groupe de

supervision, cliquez sur  pour passer à la sous-étape suivante.

6.4 Impression

Cette sous-étape permet d'imprimer la liste d'agents sélectionnée. Si vous ne souhaitez pas imprimer la liste, appuyez directement sur .


12 Agent(s) à imprimer

Imprimer le mot de passe : ☒
Imprimer les espaces de travail : ☒

Imprimer les grp. de sup. : ☒
Imprimer un commentaire : ☐

LISTE DES AGENTS 11/07/2014 A 16:43

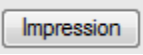
Impression

Code	Prénom	Nom	Mot de passe	Espace de travail	Grp. de supervision
4000	Bill	Hyundai	vwjo		default group
4001	Jack	Sony	ruta	workspace_toto	default group
4002	Bryan	Samsung	knxd		default group
4003	Sarah	Apple	ammf		default group
4004	Eve	Microsoft	tdfw		default group
4005	Don	Toshiba	gefr		default group
4006	Philip	Google	znyr		default group
4007	Daniel	Yahoo	vqpt		default group
4008	Peter	Orange	fxfh		default group
4009	Fred	Suez	mizw		default group
4010	Zlatan	Paris	qgfh		default group
4011	Rill	Hyundai	when		default group

Vous pouvez ajouter plusieurs critères à la liste en les cochant, ce sont les suivants :

Imprimer le mot de passe : ☒
Imprimer les espaces de travail : ☒

Imprimer les grp. de sup. : ☒
Imprimer un commentaire : ☐

Lorsque vous avez sélectionné vos critères cliquez sur  si vous voulez les imprimer.

Pour finir appuyer sur .

7. Gestion des superviseurs

A présent nous allons traiter la gestion des superviseurs.

La fenêtre se divise en deux éléments celui de « Liste des superviseurs » et « Ajouter des superviseurs ».

Nous allons voir ces différents éléments, en commençant par celui d'ajouter des superviseurs.

7.1 Création d'un profil de superviseur

Voici l'élément qui permet d'ajouter un superviseur.

En commençant par le haut, il possible soit de déterminer un code (login), soit de demander au système de vous proposer le prochain disponible.

A noter : Les logins de superviseurs sont constitué de quatre chiffres.

Ensuite vous pouvez indiquer le prénom, nom et sexe de l'agent, en remplissant les champs.

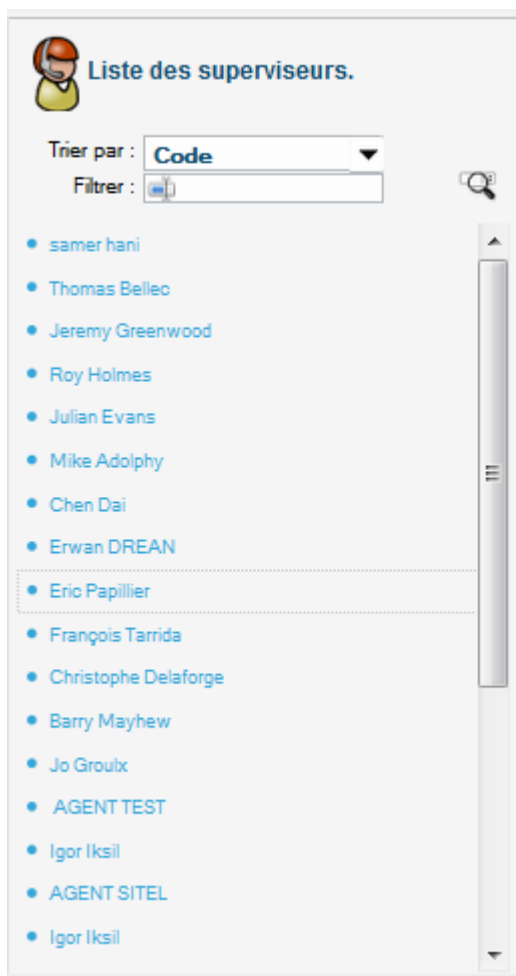


Après avoir mis les paramètres principaux du profil d'agent, cliquez sur  pour valider le profil.

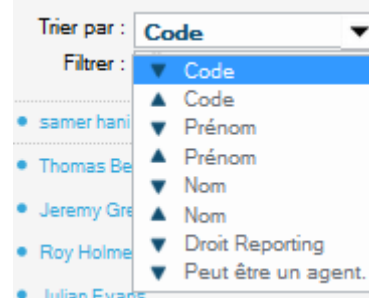
7.2 Modification du profil du superviseur

Maintenant nous allons voir la modification des profils de superviseur.

Pour modifier un profil de superviseur, il faut d'abord le sélectionner, pour cela vous avez la liste des superviseurs:



Il est possible de les trier par ordre croissant ou décroissant, selon le code, prénom, nom, droit de reporting, peut être un agent :



On peut filtrer en indiquant dans le champ « Filtrer » le code, ou le nom, prénom du superviseur.

Après avoir trié, sélectionnez le superviseur que vous voulez modifier le profil.

Maintenant que votre superviseur est sélectionné, l'élément de création laisse place à cet élément ci-dessous. Ceci va vous permettre de modifier et peaufiner les différentes caractéristiques de votre superviseur.

The screenshot shows a web form titled 'Informations personnelles' with three tabs: 'Informations', 'Droits', and 'Création'. The 'Informations' tab is active. It contains the following fields:

- Prénom:** Text input with value 'samer'.
- Nom:** Text input with value 'hani'.
- Sexe:** Radio buttons for 'M' (selected) and 'F'.
- Code:** Text input with value '1000'.
- Mot de passe:** Text input with value 'test'.
- Date de naissance:** Date picker.
- Adresse:** Large text area.
- Code postal:** Text input.
- Ville:** Text input.
- Téléphone 1:** Text input.
- Téléphone 2:** Text input.
- Email:** Text input.

A 'SAUVEGARDER' button is located at the bottom right of the form.

En commençant par le haut de cette fenêtre, il y a 3 boutons, qui sont en réalité 3 onglets vous permettant de peaufiner le profil de votre agent.

This image shows the top portion of the form, highlighting the three tabs: 'Informations', 'Droits', and 'Création'. The 'Informations' tab is currently selected.

Nous allons détailler ces différents onglets, sauf l'onglet création qui renvoie à 7.1 Création d'un profil de superviseur.

7.2.1 Informations personnelles de superviseur

Informations personnelles

Prénom: Nom: Sexe: ☒ M ☐ F

Code: Mot de passe: Date de naissance:

Adresse:

Code postal: Ville:

Téléphone 1: Téléphone 2:

Email:

SAUVEGARDER

Dans cet onglet vous avez la possibilité d'ajouter des informations telles que la date de naissance, l'adresse, téléphone et email de l'agent.

Enfin lorsque toutes les informations ont été ajoutées, cliquez sur



7.2.2 Droits du superviseur

Droits du superviseur

Peut lancer le reporting. ☐

Peut être un agent. ☐

APPLIQUER

Dans cet onglet vous pouvez affecter deux droits aux superviseurs, celui de lancer le reporting, et d'être également un agent. Ce dernier lui donnera accès aux mêmes capacités d'actions qu'un agent qui traite différentes campagnes. Pour cela cocher les droits que vous voulez affecter au superviseur.

Enfin cliquez sur



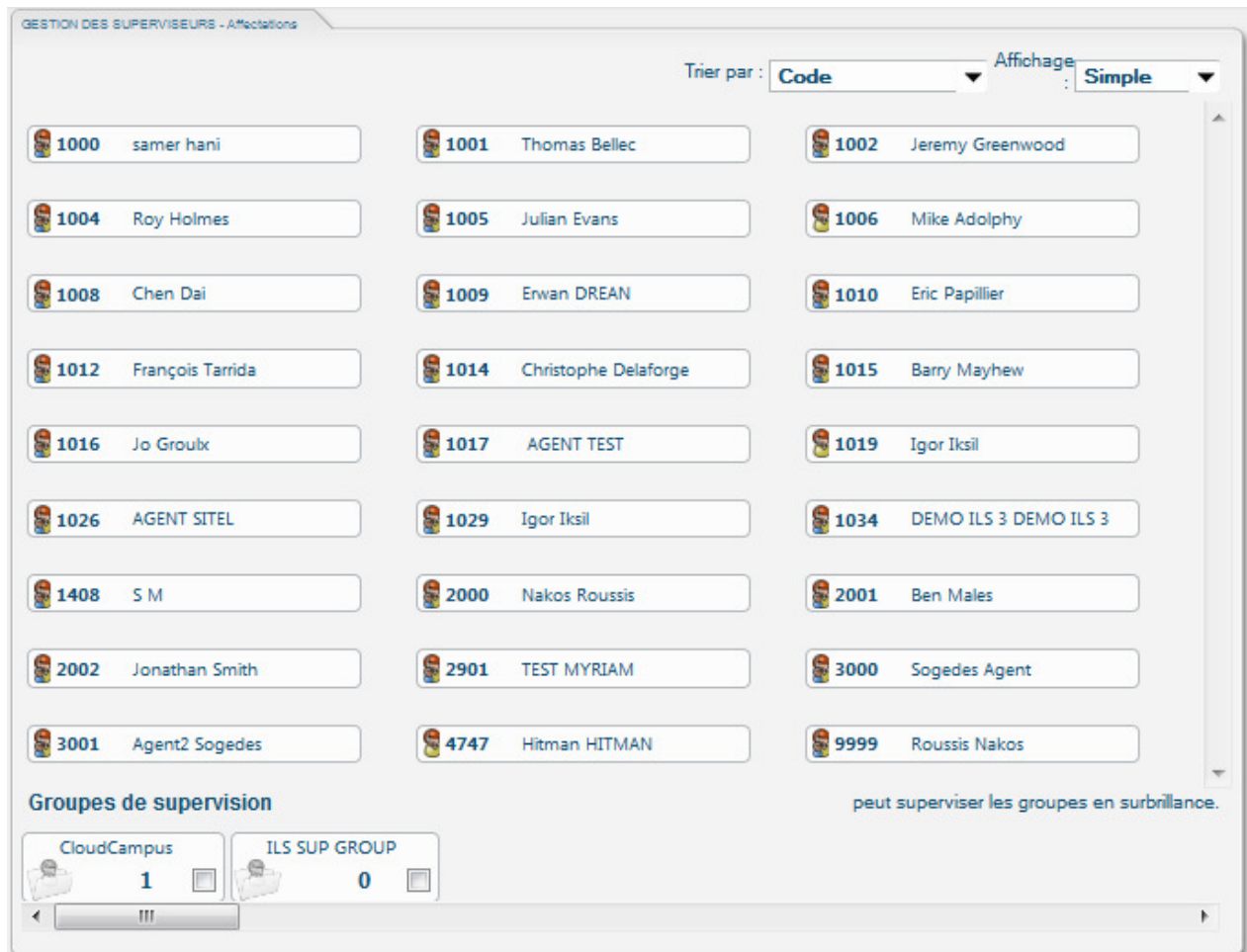
pour finaliser vos choix puis sur



pour passer à la sous-étape suivante.

7.3 Affectation des superviseurs

Cette sous-étape permet d'affecter un ou des superviseur(s) à un groupe de supervision. y a aussi a possibilité de trier les superviseurs selon différents critères, dont leur Code, Nom, Espace de travail, superviseur, de manière croissante et décroissante. Ensuite on également mettre trois types d'affichages (Simple, mosaïque et détails).



A noter : Il faut au préalable avoir créé un groupe de supervision pour affecter un agent. Pour cela, allez dans le module Administration, Sélectionnez le menu Ressources humaines, Groupes de supervision, puis cliquez sur l'icône . De plus créer un groupe de supervision et y affecter des agents réduit le default group.

Pour affecter un agent, on le sélectionne dans un premier temps en cliquant dessus . Puis on coche le groupe que l'on souhaite .

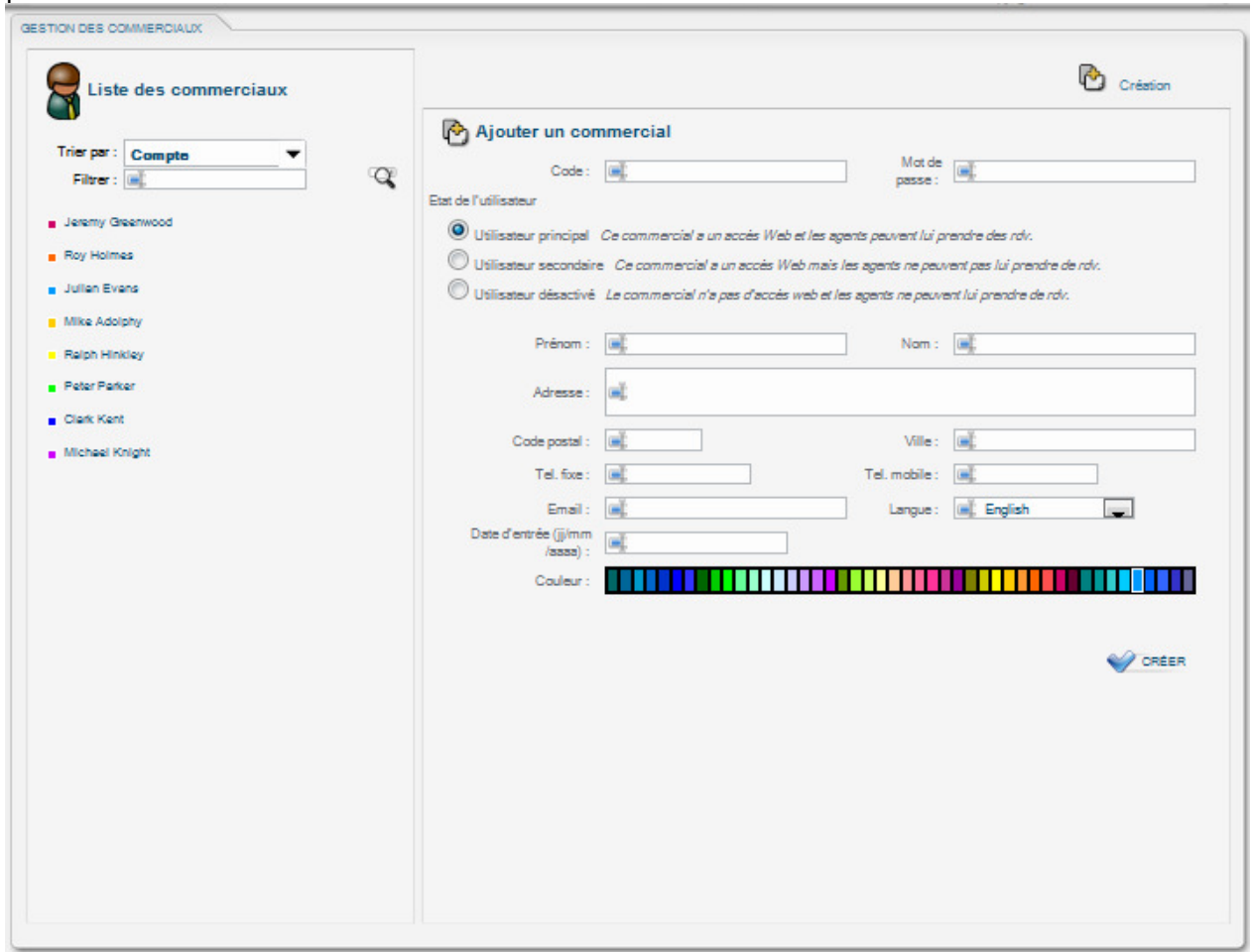
Dans le cas où vous avez affecté un superviseur à un groupe, lorsque vous cliquez sur le superviseur, son groupe apparaît en surbrillance bleu.

8. Gestion des commerciaux

Dans cette étape, nous allons voir comment créer et mettre en place des commerciaux, principalement cela sert ceux qui utilisent le CRM et l'Agenda de Hnet V5.

La fenêtre se divise en deux éléments : « Liste des commerciaux » et « Ajouter un commercial ».

Nous allons voir dans un premier temps, l'ajout de commercial, puis la modification de profils des commerciaux.



GESTION DES COMMERCIAUX

Liste des commerciaux

Trier par : **Compte**

Filtrer :

- Jeremy Greenwood
- Roy Holmes
- Julian Evans
- Mike Adolphy
- Ralph Hinkley
- Peter Parker
- Clark Kent
- Michael Knight

Ajouter un commercial

Code : Mot de passe :

Etat de l'utilisateur

☒ Utilisateur principal : Ce commercial a un accès Web et les agents peuvent lui prendre des rdv.

☐ Utilisateur secondaire : Ce commercial a un accès Web mais les agents ne peuvent pas lui prendre de rdv.

☐ Utilisateur désactivé : Le commercial n'a pas d'accès web et les agents ne peuvent lui prendre de rdv.

Prénom : Nom :

Adresse :

Code postal : Ville :

Tel. fixe : Tel. mobile :

Email : Langue :

Date d'entrée (jj/mm/aaaa) :

Couleur :

CRÉER

8.1 Ajouter un commercial

Pour créer un profil de commercial, vous avez d'abord le champ code
Code : où vous pouvez mettre le code que vous voulez du commercial. Idem pour le champ mot de passe Mot de passe : .

Vous avez la possibilité de lui sélectionner différents états :

- ☐ Utilisateur principal *Ce commercial a un accès Web et les agents peuvent lui prendre des rdv.*
- ☐ Utilisateur secondaire *Ce commercial a un accès Web mais les agents ne peuvent pas lui prendre de rdv.*
- ☒ Utilisateur désactivé *Le commercial n'a pas d'accès web et les agents ne peuvent lui prendre de rdv.*

Un seul choix est possible comme profil d'utilisateur.

Enfin, vous pouvez ajouter les coordonnées et informations personnelles du commercial :

Pour finir vous pouvez désigner un code couleur au commercial, pour le reconnaître rapidement dans le planning utilisé par l'agenda lors de l'affectation d'un rendez-vous par exemple.

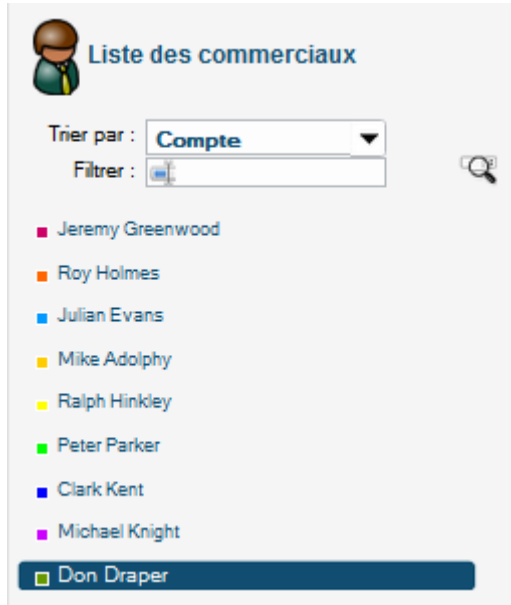
Couleur :

Lorsque vous avez ajouté les informations personnelles du commercial, cliquez sur  pour valider le profil.

8.2 Modification du profil du commercial

Après avoir créé un profil de commercial, vous pouvez modifier le profil, y ajouter des affectations, zones géographiques ou encore modifier ses informations personnelles.

Il faut dans un premier temps sélectionner le commercial en question, pour cela, vous le choisissez dans la liste des commerciaux :

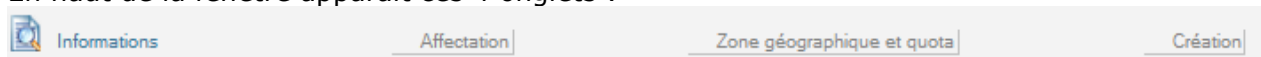


Comme pour les différentes listes, que ce soit d'agent ou de superviseur, vous pouvez trier et filtrer la liste.

Le tri croissant ou décroissant de la liste des commerciaux se fait soit à partir du compte, du nom ou du prénom.

Sélectionnez un commercial en cliquant sur lui, il sur brillera.

En haut de la fenêtre apparaît ces 4 onglets :



- « Informations » permet de modifier les informations entrées lors de la création du compte, il s'agit de la même fenêtre que celle vu dans « 8.1 Ajouter un commercial ».
- « Affectation » permet d'affecter un commercial à un agenda.
- « Zone géographique et quota » permet de d'ajouter des lieux de rendez-vous et de mettre des quotas sur le nombre rendez-vous par semaine et par mois.
- « Création » qui renvoi à « 8.1 Ajouter un commercial ».

8.2.1 Affectation

Note : Pour affecter un commercial à un agenda, il faut au préalable en créer un. Dans le module administration, Ressources Humaines, Commerciaux, gestion des plannings.

Si vous voulez affecter un commercial à un agenda, cliquez sur le commercial que vous souhaitez dans la liste des commerciaux, puis cochez sur l'agenda sur lequel vous voulez l'affecter.

The screenshot shows the 'Liste des commerciaux' (List of salespeople) interface. On the left, there is a list of salespeople with a search bar and a dropdown menu set to 'Compte'. The list includes: Jeremy Greenwood, Roy Holmes, Julian Evans, Mike Adolphy, Ralph Hinkley, Peter Parker, Clark Kent, Michael Knight, and Don Draper (highlighted). On the right, there is a table titled 'DonDraper travaille sur le(s) agenda(s) en surbrillance' (DonDraper works on the highlighted agenda(s)). The table has two columns: 'Agenda' and 'Nombre' (Number). The first row is 'bmayhew planning' with a value of 4. The second row is 'VOCALCOMUK_Agenda' with a value of 2 and a checked checkbox in the 'Agenda' column.

Agenda	Nombre	
bmayhew planning	4	
VOCALCOMUK_Agenda	2	☒

Il est possible d'affecter plusieurs agendas à un commercial, pour cela cochez sur les agendas que vous souhaitez l'y affecter.

8.2.2 Zone géographique et quota

Dans cet onglet vous pouvez ajouter et indiquer sur quel zone géographique le commercial effectue son activité, ainsi que mettre un quota quant au nombre de rendez-vous par semaine et par mois que l'agent peut affecter au commercial.

Agenda(s) utilisés(s) par : Don Draper

VOCALCOMUK_Agenda

Lieux de rdv pour ce commercial sur le planning :

Description du lieu :

SUPPRIMER MODIFIER AJOUTER

Quotas sur le planning :

Rdv par semaine : 0 Rdv par mois : 0 SAUVEGARDE

En partant du haut, le premier élément indique le(s) agenda(s) que vous utilisez pour le commercial. Cliquez sur l'agenda sur lequel vous voulez effectuer des modifications.

Le deuxième élément permet d'ajouter, modifier ou supprimer des lieux des rendez-vous pour le commercial.

Lieux de rdv pour ce commercial sur le planning : bmayhew planning

Description du lieu :

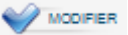
SUPPRIMER MODIFIER AJOUTER

Pour ajouter un lieu de rendez-vous pour le commercial, indiquez dans le champ « description du lieu » un nom, puis cliquez sur .

Pour modifier un lieu de rendez-vous, sélectionnez le nom du rendez-vous donné en cliquant dessus :

Lieux de rdv pour ce commercial sur le planning : bmayhew planning

marseille paris

Puis modifier le champ Description du lieu : par un nouveau un nom, et cliquez sur  pour valider la modification.

Pour supprimer un lieu de rendez-vous, sélectionnez le nom du rendez-vous donné en cliquant dessus :

Lieux de rdv pour ce commercial sur le planning : bmayhew planning

marseille paris

Puis cliquez sur le bouton  pour effectuer la suppression.

Lorsque vous avez fini de paramétrer le profil du commercial cliquez sur  pour passer à l'étape suivante.

9. Gestion des contacts externes

Dans cette étape, nous allons voir comment mettre en place des contacts externes aux campagnes qu'effectuent les agents. Ces contacts peuvent être par exemple des commerciaux, le service ressources humaines, un prestataire externe etc.

La fenêtre se divise en deux éléments : Liste des contacts et élément permet d'ajouter des informations sur le contact donné.

GESTION DES CONTACTS EXTERNES


Liste des contacts

Trier par : Groupe

Filtrer :

VOCALCOMUK_SALES_TEAM

PRE SALES FR

Informations personnelles

Nom complet

Téléphone

Num. interne

Email

Groupes de contacts

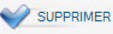
Informations

Groupe de contacts

VOCALCOMUK_Sales_Team
5

Pre Sales FR
3







Copyright © 2014 VOCALCOM S.A.S. All rights reserved.

43/57

Cet élément permet de créer le contact externe, en ajoutant ses informations personnelles, ainsi que créer ou l'ajouter à un groupe de contacts.

Informations personnelles

Nom complet

Téléphone

Num. interne

Email

Groupes de contacts

Informations

Groupe de contacts

VOCALCOMUK_Sales_Team

5

Pre Sales FR

3

VOCALCOMFR

1

MODIFIER

SUPPRIMER

CRÉER

Ajoutez les infos du contact dans les champs « Nom complet », Téléphone, « Email » et « Informations ».

Avec la case ☐ Num. interne vous avez la possibilité d'y indiquer si c'est un numéro interne à la société.

Le champ Groupes de contacts permet de créer un nouveau groupe de contact, en y ajoutant le nom que vous souhaitez.

Dans le cas où vous avez déjà créé un groupe de contacts, cochez sur le groupe que vous voulez pour y affecter le contact.

Groupe de contacts

VOCALCOMUK_Sales_Team

5

Pre Sales FR

3

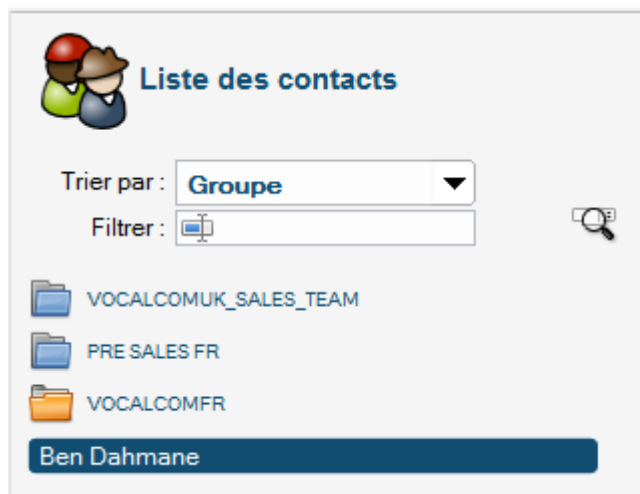
VOCALCOMFR

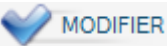
1

CRÉER

Ensuite cliquez sur lorsque vous avez fini de paramétrer le profil du contact externe.

Dans le cas où vous souhaitez modifier ou supprimer un contact externe vous devez le sélectionner dans la liste de contact en cliquant dessus :



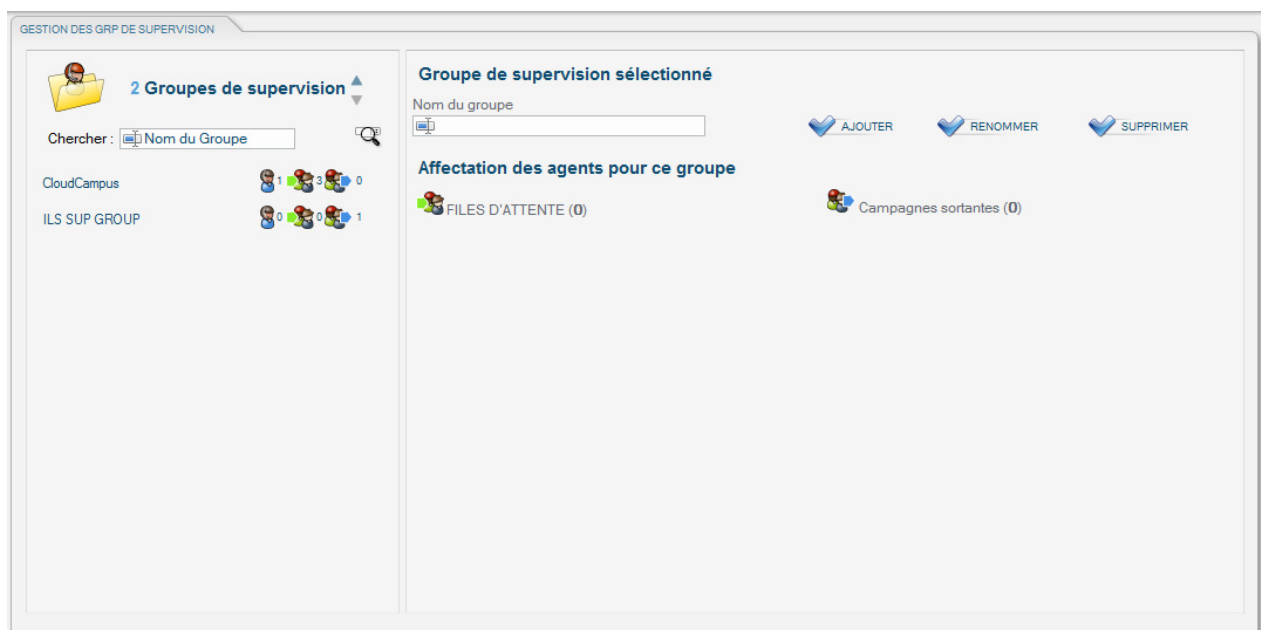
Puis modifiez les informations personnelles et/ou l'affectation à groupe de contact, puis cliquez sur  pour valider les changements effectués sur le profil du contact externe.

Pour la suppression du contact, sélectionnez le contact puis cliquez sur  pour effacer un contact.

Enfin cliquez sur le bouton  pour passer à l'étape suivante.

10. Gestion des groupes de supervision

Dans cette étape vous allez pouvoir savoir comment gérer vos groupes de supervision que vous allez créer au préalable.



Nous avons pu voir dans « 7 Gestion des superviseurs » comment mettre en place des superviseurs pour gérer les activités des agents. Maintenant nous allons voir comment créer les groupes que le superviseur a à gérer.

La fenêtre de gestion des groupes de supervision se divise en deux éléments, celui groupes de supervision et groupe de supervision sélectionné.

Vous pouvez rechercher le groupe de supervision que souhaitez en utilisant le champ « chercher » et tapant le nom du groupe que vous voulez.



Vous pouvez voir quelques images qui vous récapitulent différentes informations sur le groupe de supervision.

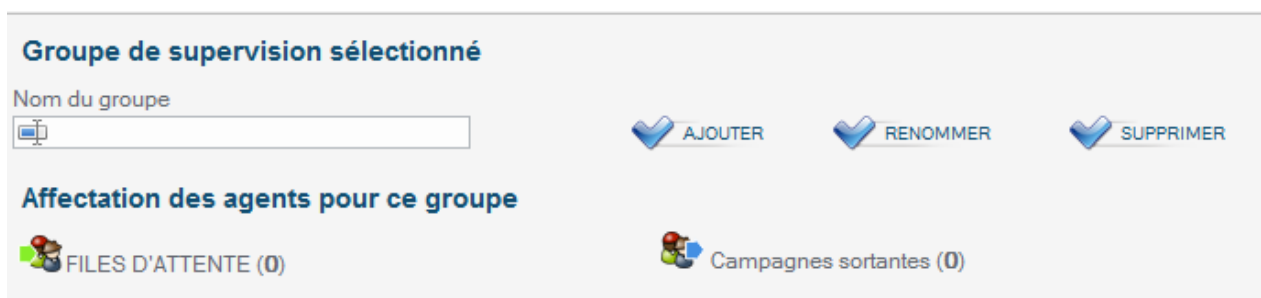
Tout d'abord l'icône  indique le nombre de superviseurs affectés au groupe de supervision.

Ensuite l'icône  indique le nombre de files d'attente affectées au groupe de supervision.

Enfin l'icône  indique le nombre de campagnes sortantes affectées au groupe de supervision.

10.1 Création de groupes de supervision

Pour créer un groupe de supervision, il faut dans un premier temps remplir le champ « nom du groupe » - dans l'élément groupe de supervision sélectionné-, avec le nom que vous souhaitez donner au groupe. Puis cliquez sur le bouton « Ajouter ».



Après avoir cliquer sur « Ajouter », les listes des files d'attente et des campagnes sortantes apparaissent.

Affectation des agents pour ce groupe

 FILES D'ATTENTE (0)

- 500 QUEUE_TELEPHONE
- 501 QUEUE_WEBCHAT
- 502 QUEUE_FACEBOOK
- 503 QUEUE_EMAIL
- 504 QUEUE_TWITTER
- 505 QUEUE_PRESALES_FR
- 506 TheWavePresales_FR
- 507 MEAMAIL
- 508 Queue Presales FR
- 509 TELIGENT Inbound
- 510 Sogedes_Twitter
- 511 QUEUE_smthelink
- 512 CloudCampusQueue_FB
- 513 CloudCampusQueue_Twitter
- 514 CloudCampusWEBCHAT

 Campagnes sortantes (0)

- Bmayhew testing campaign for DemoAll Script
- Campagne 30/09
- DEMO_OUTBOUND_BE
- DPAG
- ED Man
- FORMATION_MA
- FRANCK
- jon_manual
- Oakam Outbound
- Outbound Presales FR (Règles)
- Outbound Presales FR (Strat)
- SITEL
- SITEL DEV
- SITELTRAINING
- test

Pour affecter une file d'attente ou une campagne sortante au groupe de supervision, il suffit de cliquer dessus, les files et campagnes sélectionné apparaissent en surbrillance, et se placent automatiquement en haut de la liste :

Affectation des agents pour ce groupe

 FILES D'ATTENTE (2)

- 500 QUEUE_TELEPHONE
- 509 TELIGENT Inbound
- 501 QUEUE_WEBCHAT

 Campagnes sortantes (2)

- Bmayhew testing campaign for DemoAll Script
- FORMATION_MA
- Campagne 30/09

Vous également la possibilité de renommer et supprimer un groupe de supervision. Pour renommer un groupe, sélectionnez-le dans la liste des groupes, puis dans l'élément « Groupe de supervision sélectionné » modifiez le nom dans le champ « Nom du groupe » et cliquez sur  RENOMMER.

Pour supprimer un groupe de supervision, sélectionnez-le dans la liste des groupes, puis cliquez sur le bouton  SUPPRIMER.

Lorsque vous avez fini de paramétrer le groupe de supervision cliquez sur  pour passer à l'étape suivante.

11. Gestion des plannings commerciaux

Cette étape permet de gérer le planning des commerciaux à partir du CRM de Hnet V5 ;

La fenêtre se divise en deux éléments : l'agenda et l'agenda sélectionné.

11.1 Création de planning commercial

Pour créer un planning commercial, vous allez utiliser l'élément « agenda sélectionné ».

Le champ permet de nommer votre planning.

Vous pouvez également y ajouter les jours fériés, que vous avez créés au préalable dans le module administration, paramètres communs, heures et jours fériés.

Cet élément permet de gérer la plage horaire du planning commercial. Il est quadrillé par quart d'heure.

Ensuite, vous pouvez déterminer la plage horaire du planning commercial avec les champs **DE: < 08 : 00 >** et **A: < 18 : 00 >**. Cliquez sur les boutons **<** et **>** pour faire varier la plage horaire.

Vous pouvez décocher les jours pour les retirer du planning, comme vous pouvez les re-cocher pour les remettre.

Lorsque vous cliquez sur une période donnée, cela la grise, et la rend indisponible pour y affecter un rendez-vous d'un commercial.

La légende **Période(s) chomée(s):** indique les périodes non-actives dans le planning.

Après avoir paramétré le planning commercial, vous avez la possibilité de le renommer ou de le supprimer.

Pour le renommer, sélectionnez le planning dans l'élément Agenda(s), puis réécrivez le

nom dans le champ **Nom de l'agenda** puis, cliquez sur **RENOMMER** .

Pour le supprimer sélectionnez le planning dans l'élément Agenda(s), puis cliquez sur

SUPPRIMER .

Lorsque vous avez fini de paramétrer le planning commercial cliquez sur pour passer à la sous-étape suivante.

11.2 Divers

Cette sous-étape permet de peaufiner le planning en y ajoutant diverses informations, comme le type et le lieu de rendez-vous de ceux qui y sont affectés.

GESTION DES PLANNINGS COMMERCIAUX - Divers

Informations supplémentaires sur l'agenda : VOCALCOMUK_Agenda

Type de rendez-vous

Chasing Payment (15Min) Closing (60Min) Courtesy Visit (0Min) New Business (15Min) Planned Visit (30Min) Promotion (10Min)

Description : Durée (minutes) :  MODIFIER  AJOUTER

Lieux des rendez-vous

Clients Address Office

Description :  MODIFIER  AJOUTER

Les agents sur cet agenda peuvent :

Nombre de rdv max. par session : Pas de limite de rdv : ☒

Supprimer un rendez-vous existant : ☒ Déplacer un rendez-vous existant : ☒

Mettre à jour un rendez-vous existant : ☒ Prendre un rendez-vous sans contact : ☒

Placer une indisponibilité : ☒  MODIFIER

Cet élément permet de créer et modifier les types de rendez-vous que vous souhaitez affecter au planning commercial.

Type de rendez-vous

Client Site Visit (90Min) Conf Call (30Min) Discovery Call (15Min) Sales Appointment (60Min)

Description : Durée (minutes) :  MODIFIER  AJOUTER

Pour créer un type de rendez-vous, indiquez dans le champ « description » le nom du type de rendez-vous. Dans le champ « durée (minutes) » indiquez le nombre de minutes que dure ce type de rendez-vous, puis cliquez sur le bouton « Ajouter ».

Pour modifier un type de rendez-vous, changez dans le champ « description » le nom du type de rendez-vous. Dans le champ « durée (minutes) » changez le nombre de minutes que dure ce type de rendez-vous, puis cliquez sur le bouton « Modifier ». Vous pouvez évidemment ne pas modifier le nom et seulement la durée et inversement.

Cet élément permet de créer et modifier les lieux de rendez-vous que vous souhaitez affecter au planning commercial.

Lieux des rendez-vous

Client Site

Office

Telephone

Description :

MODIFIER AJOUTER

Pour créer un lieu de rendez-vous, indiquez dans le champ « description » le nom du lieu, puis cliquez sur le bouton « Ajouter ».

Pour modifier un lieu de rendez-vous, changez dans le champ « description » le nom du lieu de rendez-vous, puis cliquez sur le bouton « Modifier ».

Cet élément permet d'octroyer des droits aux agents sur le planning commercial.

Les agents sur cet agenda peuvent :

Nombre de rdv max. par session : -1

Pas de limite de rdv : ☒

Supprimer un rendez-vous existant : ☒

Déplacer un rendez-vous existant : ☒

Mettre à jour un rendez-vous existant : ☒

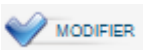
Prendre un rendez-vous sans contact : ☒

Placer une indisponibilité : ☒

MODIFIER

L'agent peut avoir le droit de :

- Gérer le nombre de rendez-vous maximum par session.
- Supprimer un rendez-vous existant, c'est-à-dire que sur le planning, un commercial a déjà un rendez-vous qui lui a été affecté, l'agent peut supprimer ce rdv, par exemple si un client décidé d'annuler le rendez-vous.
- Mettre à jour un rendez-vous existant, permet à l'agent d'actualiser un rendez-vous qui a déjà été fixé avec un client Par exemple, le rendez-vous aura lieu chez le client, alors qu'initialement il avait lieu au bureau.
- Placer une indisponibilité, permet à l'agent de rendre une période donnée indisponible à la prise de rendez-vous.
- Pas de limite de rdv permet de mettre autant de rendez-vous que le planning peut contenir.
- Déplacer un rendez-vous existant, permet de déplacer sur le planning commercial le moment du rendez-vous.
- Prendre un rendez-vous sans contact, l'agent peut fixer un rendez-vous sur le planning sans pour autant avoir de fiche client dans le CRM.

Cliquez sur  pour valider votre paramétrage sur les droits de l'agent dans la gestion du planning.

Lorsque vous avez fini de paramétrer la gestion des plannings commerciaux cliquez sur



pour passer à l'étape suivante.

12. Gestion des caractéristiques clients

A présent, nous allons comment créer des compétences agents via l'assistant.

La fenêtre se divise en deux éléments, celui de gauche permet de trier les groupes de compétences, et celui de droite permet de paramétrer et d'affecter la compétence à un groupe voulu.

GESTION DES CARACTÉRISTIQUES CLIENTS

**5 Caractéristiques clients répartis dans 12 groupes**

Trier par : **Groupe**

Filtrer :

LANGUAGES

CAR_TYPE

DECATHLON

GERMAN

SKILLS PRESALES FR

TASTE

GPHG SKILLS

VOCALCOMUK_SALES

COLLECTIONS

CUSTOMER CARE

PRODUCT EXP

BANKING

5

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

0

Groupe de caractéristiques clients sélectionné

Nom du groupe

 AJOUTER

Caractéristique sélectionnée

Code

Auto décrémentation

Description

☐

 AJOUTER

Groupes de caractéristiques

Langues

5



CAR_Type

0



Decathlon

0



German



12.1 Groupes de compétences

Au niveau du groupe vous avez plusieurs possibilités.

Nom du groupe

✓ AJOUTER
✓ RENOMMER
✓ SUPPRIMER

Pour créer un groupe de compétences, indiquez dans le champ Nom du groupe le nom que vous voulez lui donner, puis cliquez sur « Ajouter ». Après avoir cliqué sur « Ajouter » un nouveau dossier fait son apparition dans la liste des groupes à gauche dans la fenêtre principal.

	LANGUAGES	5
	CAR_TYPE	0
	DECATHLON	0
	GERMAN	0
	SKILLS PRESALES FR	0
	TASTE	0
	GPHG SKILLS	0
	VOCALCOMUK_SALES	0
	COLLECTIONS	0
	CUSTOMER CARE	0
	PRODUCT EXP	0
	BANKING	0
	TOTO_TEST	0

Pour renommer un groupe, sélectionnez-le dans l'élément gauche de la fenêtre principal,

puis changez son nom dans le champ Nom du groupe , enfin cliquez sur ✓ RENOMMER.

Pour supprimer un groupe, sélectionnez-le dans l'élément gauche de la fenêtre principal, puis cliquez sur ✓ SUPPRIMER.

12.2 Compétence sélectionnée

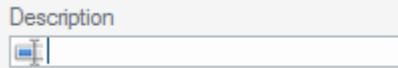
Après avoir créé un groupe de compétences, il est possible de lui affecter plusieurs compétences.

Dans le champ « Code », mettez l'abréviation de la compétence que vous voulez créer.

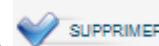
Vous pouvez indiquer si la compétence est en décrémentation automatique en cochant

sur .

La décrémentation automatique consiste à ce que le système affecte l'agent disponible le plus qualifié pour l'appel. Par exemple, si tous les agents de niveau 9 sont indisponibles, il ira chercher le niveau 8 s'il est disponible, et ainsi de suite. Même si vous avez mis un niveau minimal de compétences d'agent dans une campagne, il peut aller en-dessous de ce niveau en cas de décrémentation automatique.

Indiquez ensuite dans le champ  le nom de la compétence que vous voulez créer. Puis cliquez sur  pour activer la compétence.

Dans le cas où vous voulez supprimer une compétence, sélectionnez-la dans la liste des compétences dans l'élément de gauche de la fenêtre principal, en cliquant

dessus  puis cliquez sur le bouton .

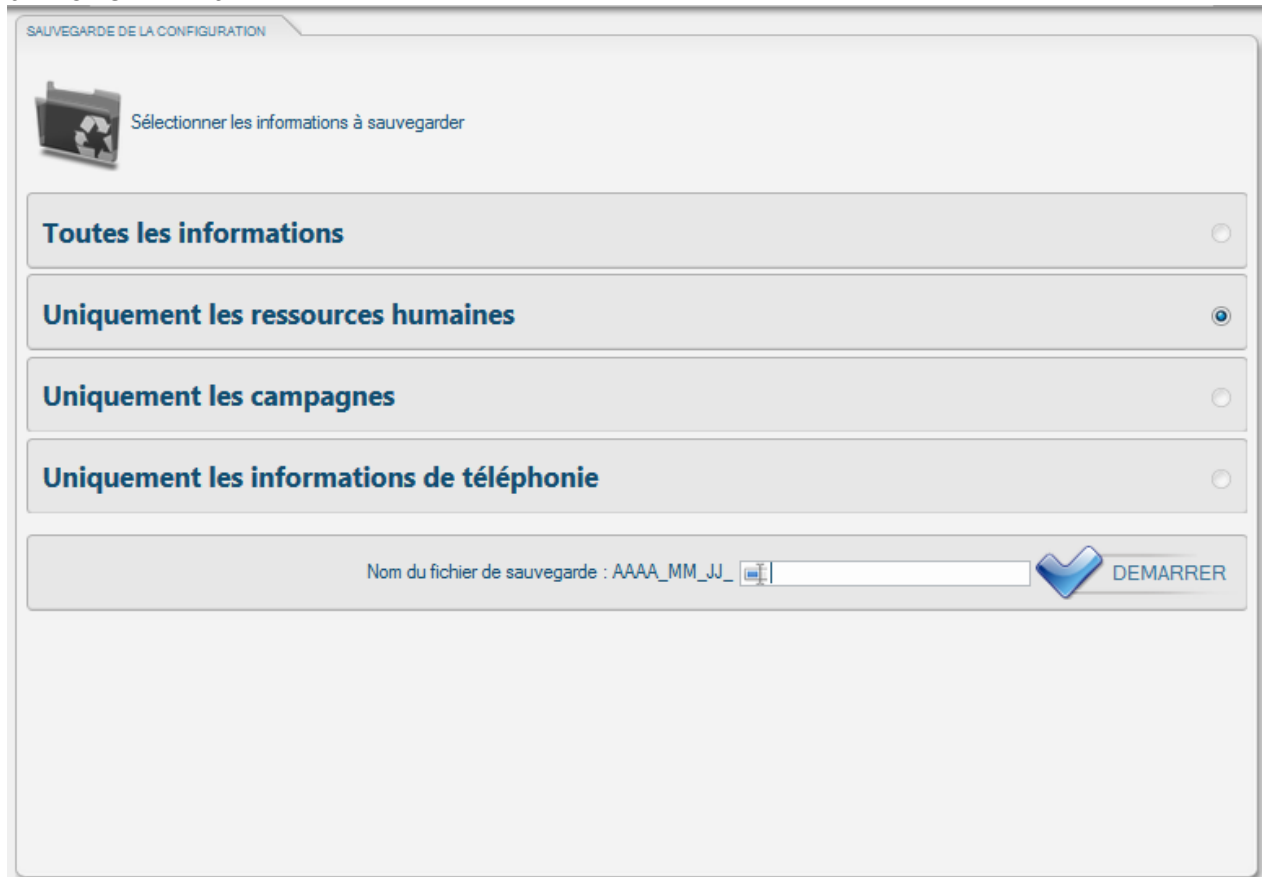
Pour modifier votre compétence, sélectionnez-la comme précédemment. Effectuez vos changements dans l'élément « caractéristique sélectionnée » puis cliquez sur .

Enfin vous pouvez affecter la compétence à un autre groupe. Pour cela sélectionnez-la comme précédemment, puis cliquez cochez un autre groupe.

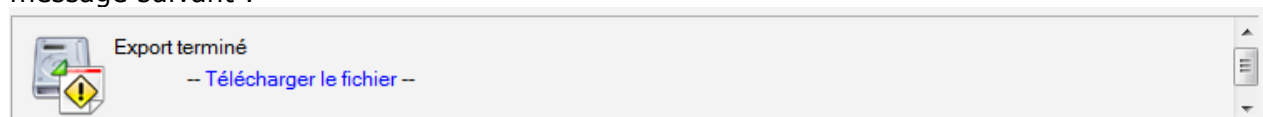
La compétence sera retirée du premier groupe, pour être affecté au deuxième.

13. Sauvegarde de la configuration

Dans cette étape permet de sauvegarder la configuration que vous venez d'effectuer en un fichier « .hna ».



Dans cet assistant vous ne pouvez sélectionner que « Uniquement les ressources humaines », indiquez le nom du fichier de sauvegarde, avec la date : Année_Mois_Jour, cliquez sur « Démarrer ». Cela va activer une exportation du fichier, puis vous aurez le message suivant :

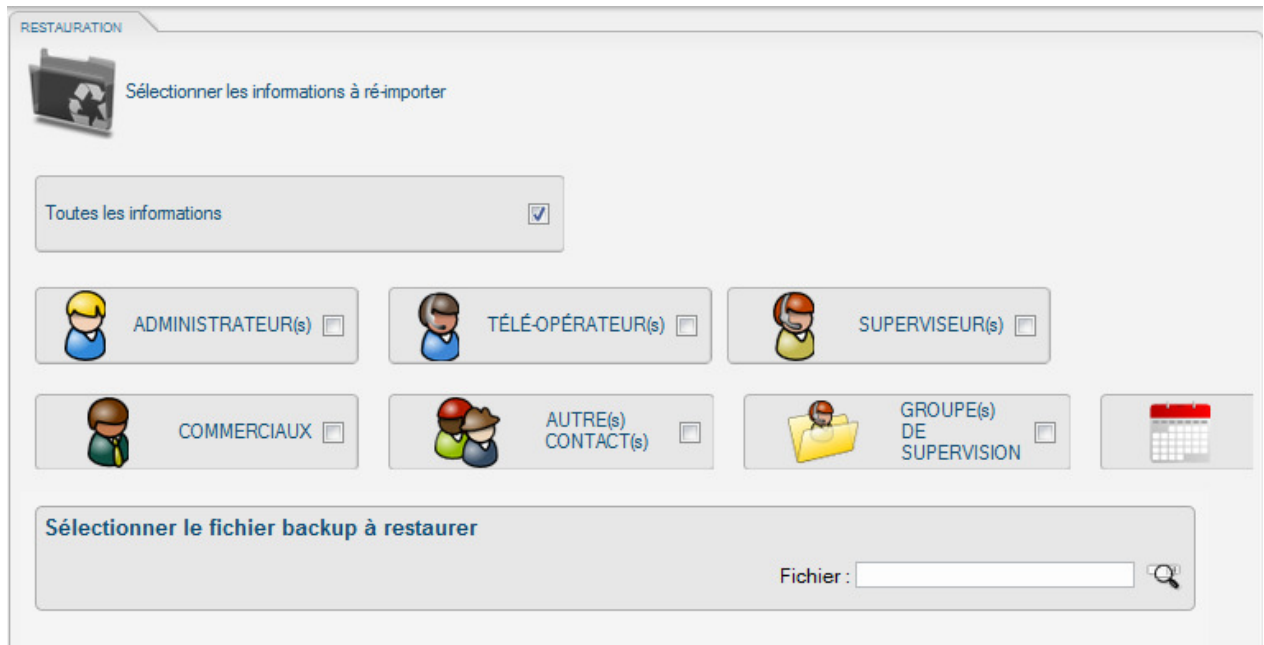


Cliquez sur « Télécharger le fichier » pour récupérer le fichier et l'enregistrer sur votre ordinateur.

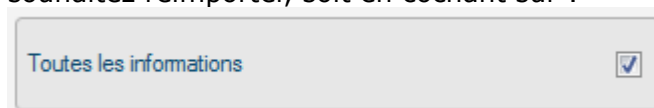
Cliquez sur  pour passer à la dernière étape de l'assistant.

14. Restauration

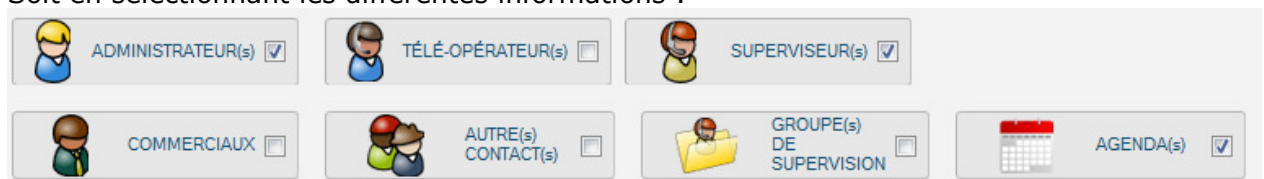
La dernière étape de l'assistant Ressources Humaines permet de restaurer la configuration qui a pu être créée auparavant.



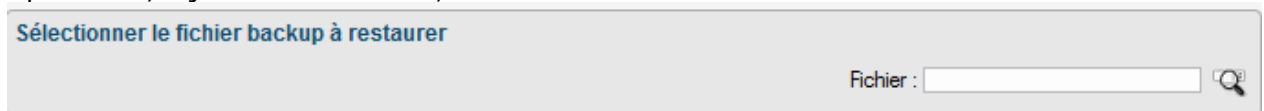
Dans un premier temps vous avez la possibilité de sélectionner les informations que vous souhaitez réimporter, soit en cochant sur :



Soit en sélectionnant les différentes informations :



Après cela, injectez votre fichier, dans la barre ci-dessous :



En cliquant sur la loupe de droite, vous allez pouvoir choisir le fichier que vous souhaitez insérer pour récupérer les informations souhaitées.

Lorsque l'assistant réimporte votre fichier, il vous ouvre deux nouveaux éléments :

Sélectionner les options de dedoublonnage

Actions sur les doublons de codes ¹ : **Conserver l'élément actu** ▼

Actions sur les doublons de noms ¹ : **Conserver l'élément actu** ▼

¹ Si un élément a le même code ou nom, l'action définie sur le code sera appliquée et l'action définie sur le nom sera ignorée.

Ce premier élément permet de corriger les dédoublemnages possibles. On peut corriger les dédoublemnages sur les codes et les noms des différents profils d'utilisateurs créés.

On a trois possibilités, soit de « conserver l'élément actuel », soit de « dupliquer l'élément », soit de « remplacer avec l'élément du fichier » :

Actions sur les doublons de codes ¹ : **Conserver l'élément actu** ▼

Actions sur les doublons de noms ¹ :

- Conserver l'élément actuel
- Remplacer avec l'élément du fichier
- Dupliquer l'élément

Nous retrouvons les mêmes possibilités sur « Actions sur les doublons de noms ».

La note ci-dessous nous informe que :

¹ Si un élément a le même code ou nom, l'action définie sur le code sera appliquée et l'action définie sur le nom sera ignorée.

Le second élément permet de donner un résumé sur les informations qui ont été créées, mis à jour, dupliquer, conserver ou encore identiques.

Résumé

	à créer	à conserver	à mettre à jour	à dupliquer	identiques
	0	0	0	0	16
	0	0	0	0	27
	0	0	0	0	4
	0	0	0	0	2

Après avoir terminé le paramétrage de votre restauration, cliquez sur  cela va activer la restauration.