

Assistant de gestion des Workspaces Hermes.Net V5



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

Sommaire

1.	Introduction.....	4
2.	L'interface de l'assistant	5
3.	Environnement de travail.....	8
3.1	Création et suppression du workspace	8
3.2	La liste des workspaces disponibles	9
4.	Sélection des files d'attente	11
4.1	Prioriser les files d'attente dans le workspace	13
5.	Appels entrants.....	15
5.1	Paramétrage général.....	15
5.2	Etats des files d'attente.....	16
5.2.1	Paramétrage de la file d'attente dans le contexte	17
5.2.2	Schéma de l'appel entrant.....	18
5.3	Options de la barre de commande	19
5.4	Sections disponibles	21
5.5	Contenu des onglets de l'interface	22
5.5.1	Configuration de la page dynamique.....	23
5.5.2	Configuration de la page statique.....	26
6.	Boîtes Vocales	27
6.1	Paramétrage général.....	27
6.2	Etats des files d'attente.....	28
6.2.1	Paramétrage de la file d'attente dans le contexte	29
6.2.2	Schéma du message vocal	29
6.3	Options de la barre de commande	30
6.4	Sections disponibles	32
6.5	Contenu des onglets de l'interface	33
6.5.1	Configuration de la page dynamique.....	34
6.5.2	Configuration de la page statique.....	37
7.	FAX	38
7.1	Paramétrage général.....	38
7.2	Etats des files d'attente.....	39
7.2.1	Paramétrage de la file d'attente dans le contexte	40
7.2.2	Schéma du fax	40
7.3	Options de la barre de commande	41
7.4	Sections disponibles	43
7.5	Contenu des onglets de l'interface	44
7.5.1	Configuration de la page dynamique.....	45
7.5.2	Configuration de la page statique.....	49
8.	APPELS SORTANTS	50
8.1	Paramétrage général.....	50
8.2	Compagnes sortantes	51
8.2.1	Ajouter une campagne sortante	52
8.2.2	Liste des campagnes sortantes	52
8.3	Options de la barre de commande	53
8.4	Sections disponibles	55
8.5	Contenu des onglets de l'interface	56
8.5.1	Configuration de la page dynamique.....	57
8.5.2	Configuration de la page statique.....	60
9.	EMAILS	61
9.1	Paramétrage général.....	61
9.2	Etats des files d'attente.....	62
9.2.1	Paramétrage de la file d'attente dans le contexte	63
9.2.2	Schéma du Emails.....	63
9.3	Options de la barre de commande	64

9.4	Sections disponibles	66
9.5	Contenu des onglets de l'interface	67
9.5.1	Configuration de la page dynamique.....	69
9.5.2	Configuration de la page statique.....	72
10.	CHAT	73
10.1	Paramétrage général.....	73
10.2	Etats des files d'attente.....	74
10.2.1	Paramétrage de la file d'attente dans le contexte	74
10.2.2	Schéma du Emails.....	75
10.3	Options de la barre de commande	76
10.4	Sections disponibles	78
10.5	Contenu des onglets de l'interface	79
10.5.1	Configuration de la page dynamique.....	81
10.5.2	Configuration de la page statique.....	84
11.	RESEAUX SOCIAUX.....	85
11.1	Paramétrage général.....	85
11.2	Etats des files d'attente.....	86
11.2.1	Paramétrage de la file d'attente dans le contexte	86
11.2.2	Schéma du Emails.....	87
11.3	Options de la barre de commande	88
11.4	Sections disponibles	90
11.5	Contenu des onglets de l'interface	91
11.5.1	Configuration de la page dynamique.....	93
11.5.2	Configuration de la page statique.....	96
12.	OPTIONS DE L'INTERFACE AGENT.....	97
12.1	Résumé de l'interface Agent	99
13.	Résumé et Sauvegarde	101

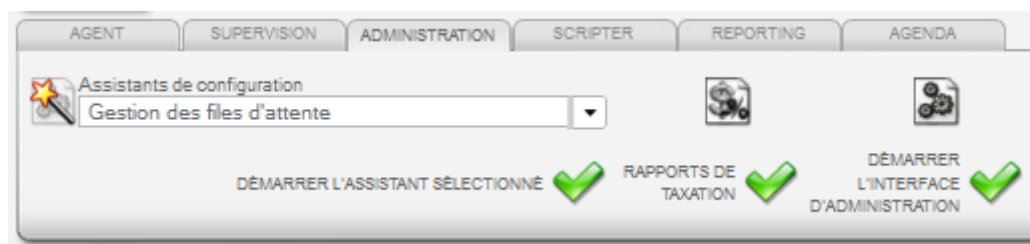
1. Introduction

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 workspaces (espaces de travail).

Cet assistant vous permet de créer et de modifier directement les espaces de travail des agents pour la gestion de leurs activités.

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.

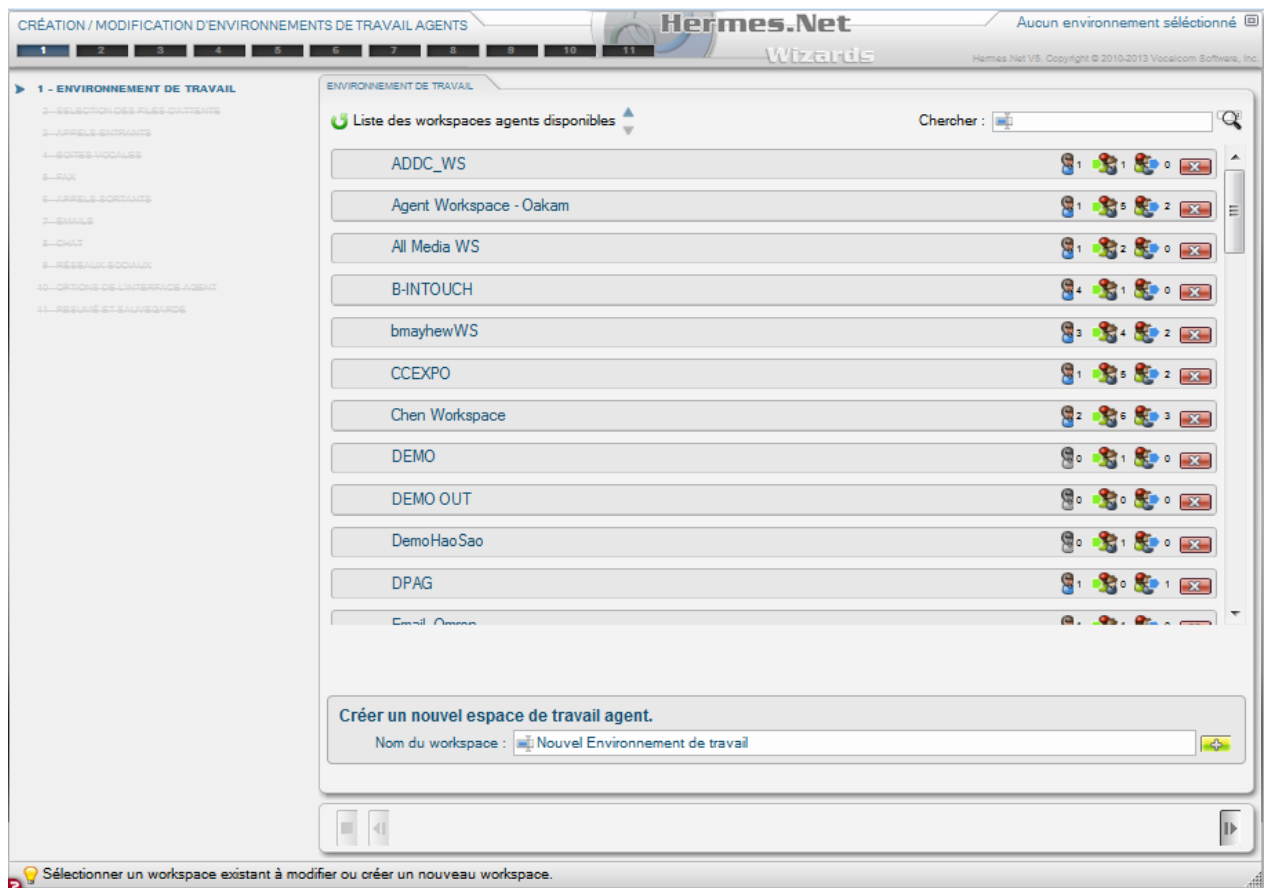
Dans le cas où vous êtes administrateur site, connectez-vous simplement et sélectionnez l'onglet « applications ».



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

Vous avez également la possibilité d'accéder à l'assistant en passant par l'interface d'administration → Ressources humaines → Agents → Gestion des agents → Sélectionnez un agent, puis l'onglet « Applications » et cliquez soit sur  pour éditer le workspace, soit sur  pour en créer un nouveau.

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 du workspace.

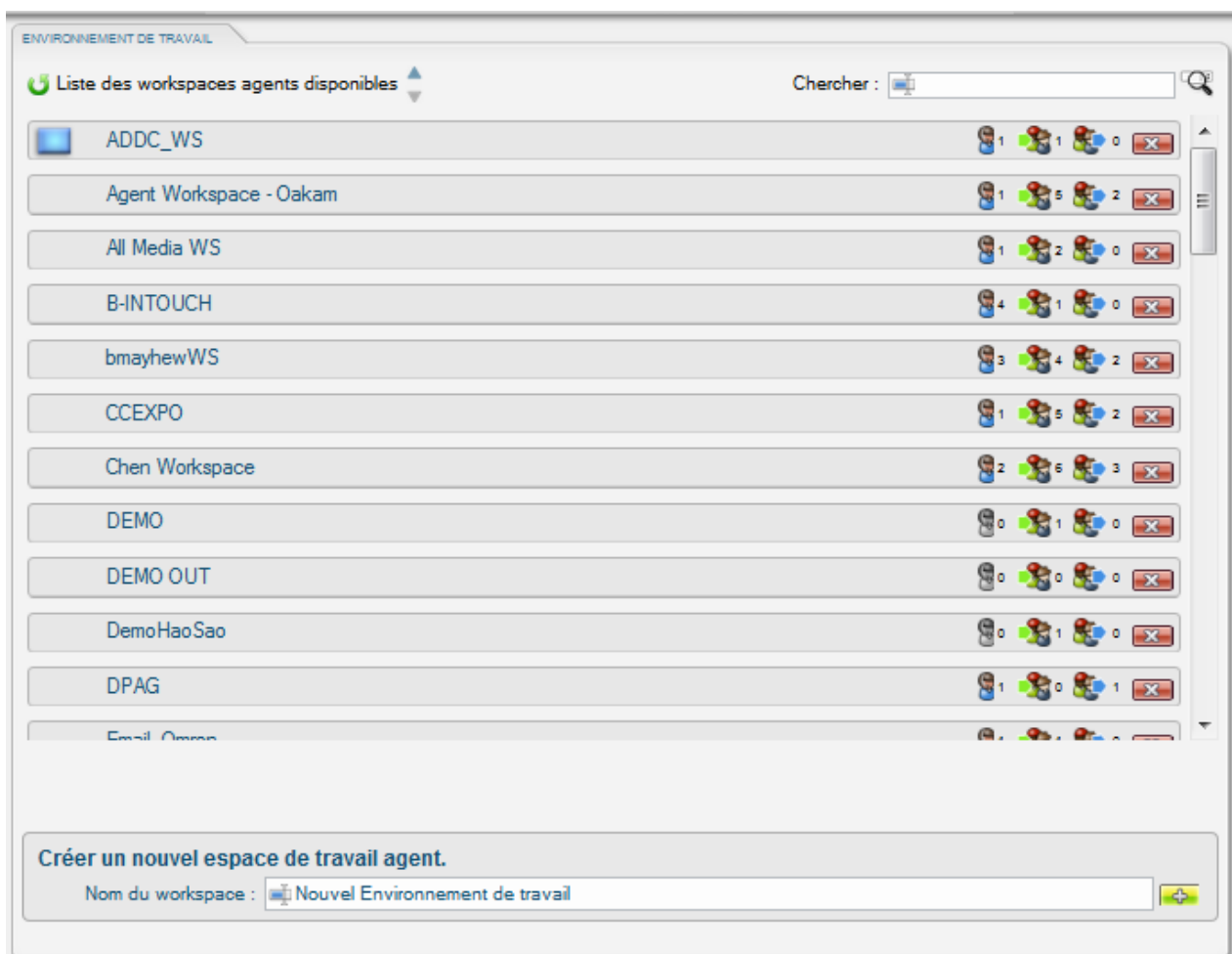


A gauche : C'est le menu principal de l'assistant permettant de sélectionner l'étape (ou le sous-menu) lors de la création ou modification des files d'attente. Il y a 11 étapes possibles que nous détaillerons par la suite. On remarque que les autres étapes sont barrées, cela s'explique par le fait qu'aucun workspace n'a été sélectionné ni créer après l'ouverture de l'assistant.

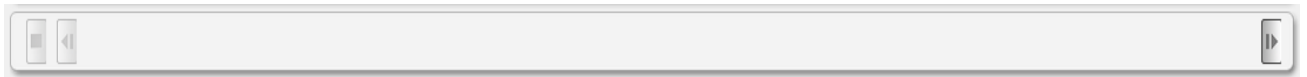


Note : Il est possible de sauter certaines étapes, par exemple, si l'on souhaite paramétrer un espace de travail déjà créé par rapport à une campagne email. On peut sélectionner d'abord le workspace voulu dans l'étape « 1-Environnement de travail », puis sauter les étapes 2, 3, 4, 5, 6 dans le processus en cliquant directement sur « 7-Emails ».

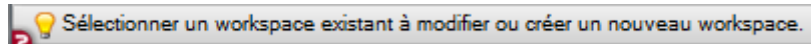
A Droite : Il s'agit de l'étape sélectionnée dans le menu de création/modification des Workspaces.



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



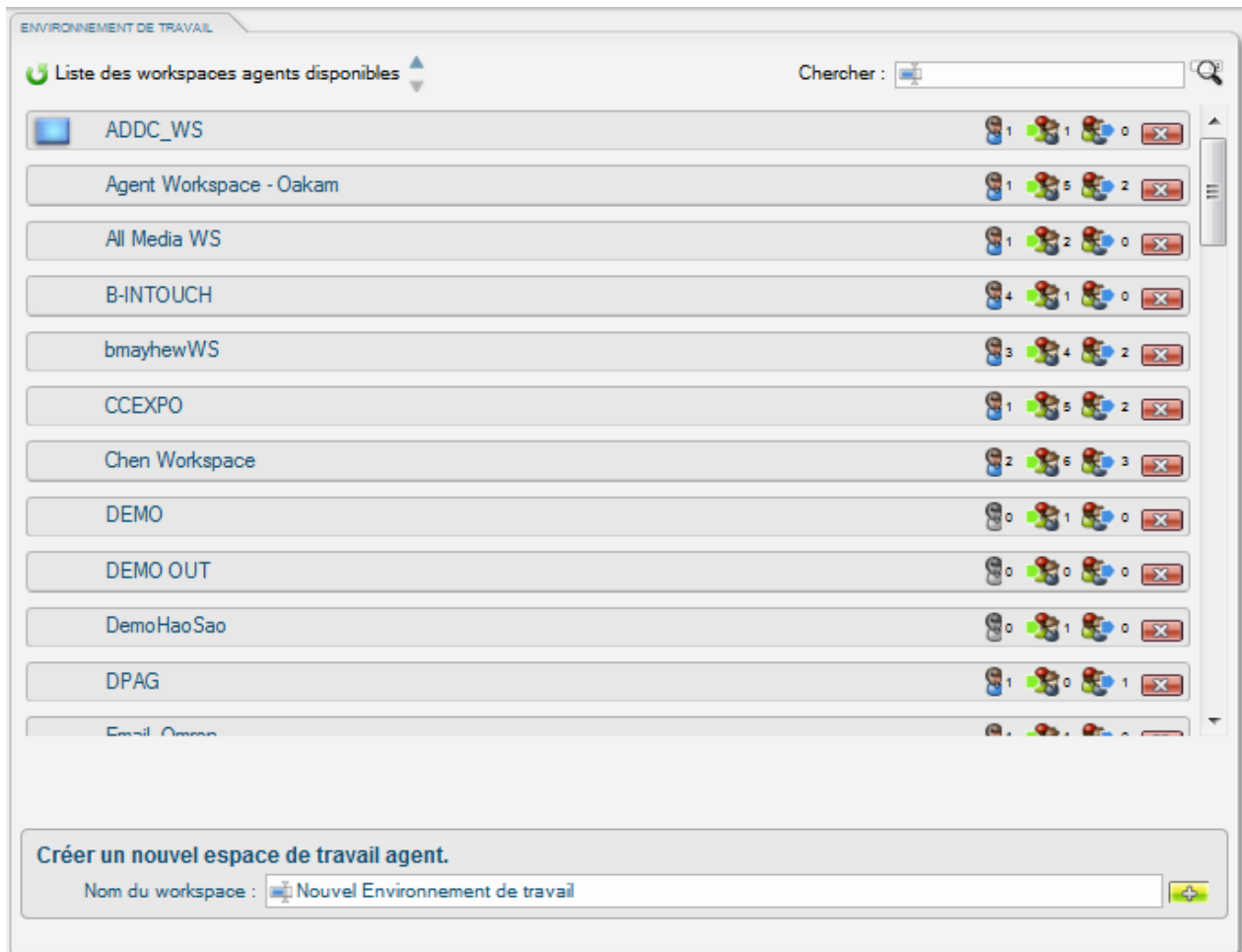
En bas : Cet élément nous indique l'action à effectuer sur l'étape sélectionnée.



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

3. Environnement de travail

Cette première étape permet de créer et/ou de sélectionner l'espace de travail qui va être traité dans l'assistant.



Nous allons décrire les différents éléments de cette étape. Tout d'abord en créant un espace de travail, puis en le sélectionnant.

3.1 Création et suppression du workspace

Pour créer un workspace, il faut indiquer le nom que l'on désire donner à cette file dans le champ « Nom du workspace ». Dans le cas présent, nous la nommerons « Vocalcom_WS ».

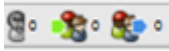


Puis cliquez sur le bouton  afin de valider la création du workspace, et ainsi de l'ajouter dans la liste des workspace disponibles au-dessus.

Le voilà dans la liste :

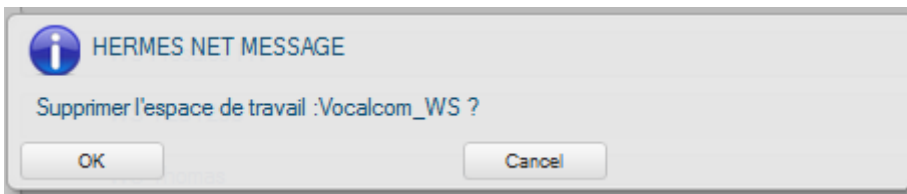


L'icône  indique qu'il s'agit du workspace sélectionné.



Ces icônes permettent de vous indiquer respectivement le nombre d'agents affectés à ce workspace, le nombre de files d'attente et le nombre de campagne sortante.

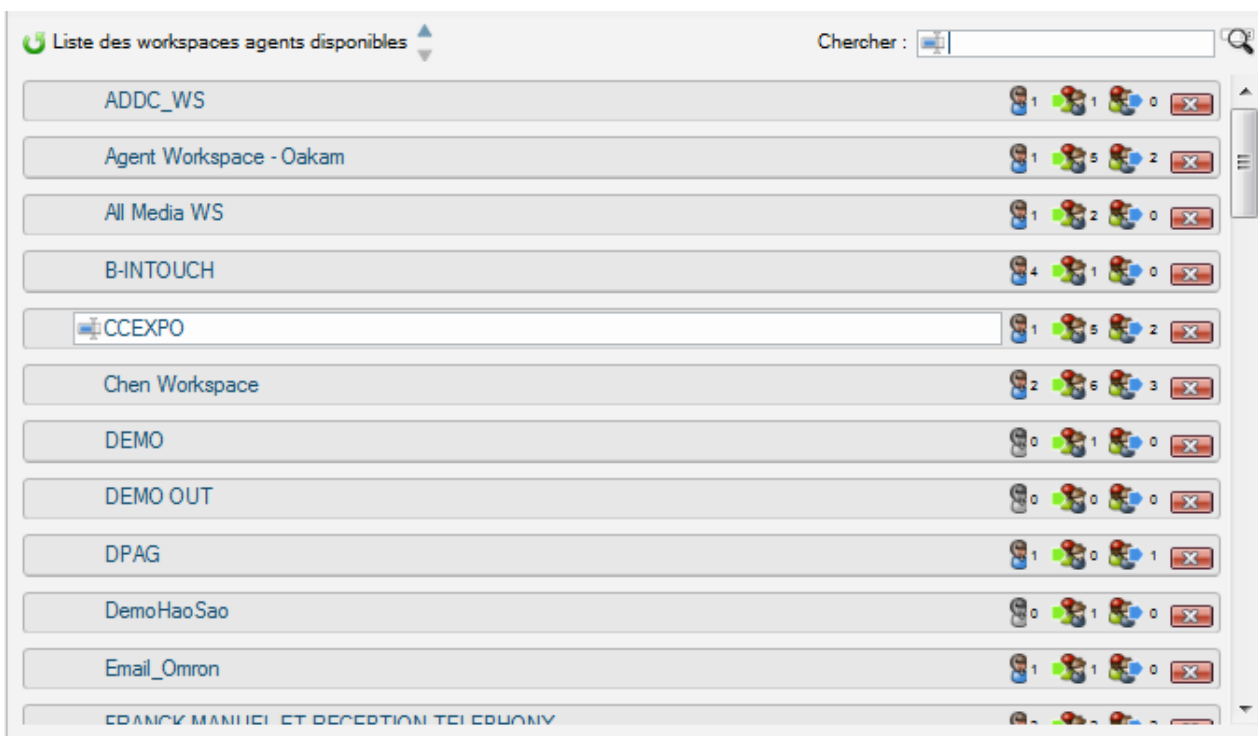
Le bouton  permet à l'utilisateur de supprimer le workspace qu'il souhaite, si vous cliquez dessus, un message de confirmation de la suppression va s'ouvrir :



Cliquez sur « Ok » si vous voulez confirmer la suppression, sinon cliquez sur « Cancel ».

3.2 La liste des workspaces disponibles

A présent, nous allons voir comment gérer la liste des workspace.



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

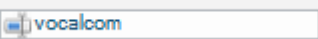
Dans la fenêtre de l'étape, en haut à gauche se trouve la barre de  Liste des workspaces agents disponibles . Les icônes  et  permettent deux triages différents.

Celui-ci  permet de trier en fonction de la date de création du workspace. Le premier workspace créé, est tout en haut de la liste, et le dernier se trouve tout en bas.

Celui-là  permet de trier les workspaces 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 workspace, 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.

Par exemple : Chercher :  

Cela va restreindre la liste de workspace de départ, désignant seulement les espaces de travail portant le mot recherché :



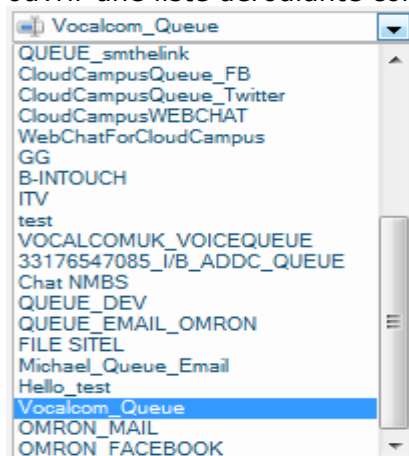
Après avoir sélectionné le workspace que vous vouliez traiter, vous pouvez cliquer sur  pour passer à l'étape suivante, ou la sélectionner directement dans le menu principal à gauche.

4. Sélection des files d'attente

Dans cette étape, nous allons voir comment ajouter une file d'attente à un workspace, dans le cas où vous voulez traiter des campagnes entrantes, dans le cas contraire, veuillez passer directement à l'étape **campagne sortante**.

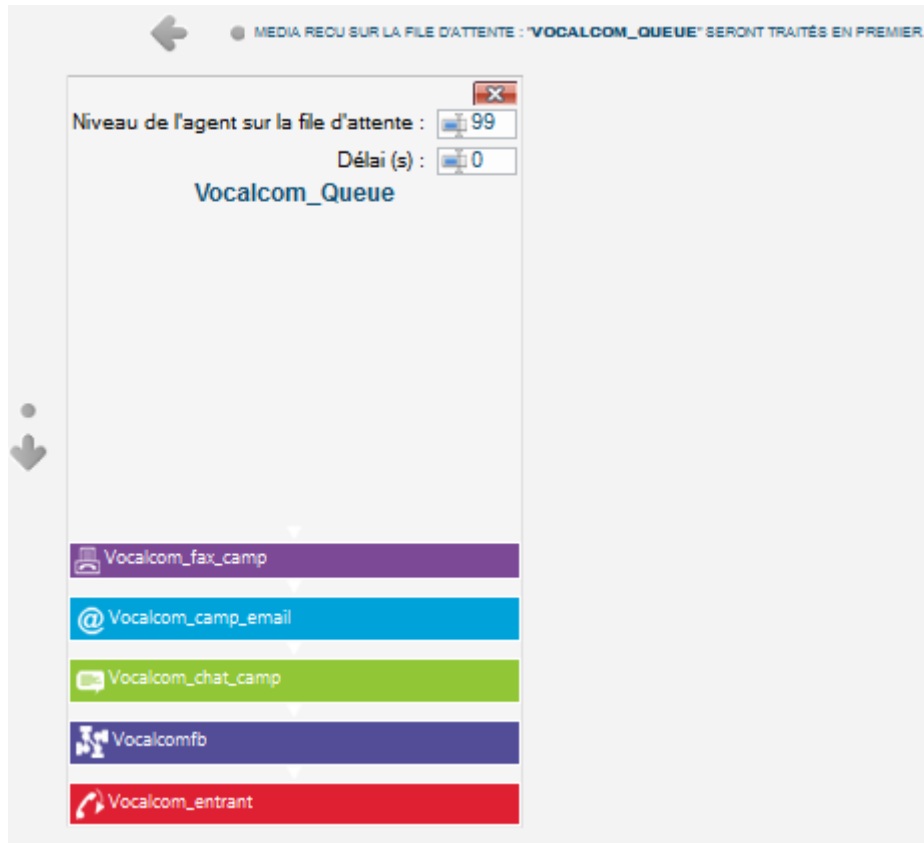


Pour affecter une file d'attente à ce workspace, nous allons la sélectionner via l'élément, Ajouter une file d'attente :  Vocalcom_Queue en cliquant sur l'icône  , cela va ouvrir une liste déroulante contenant toutes les files d'attente :



La file sélectionnée sera en surbrillance. Cliquez dessus, puis cliquez sur l'icône  pour l'ajouter au workspace.

A ce moment, un nouvel élément apparaît dans la page :

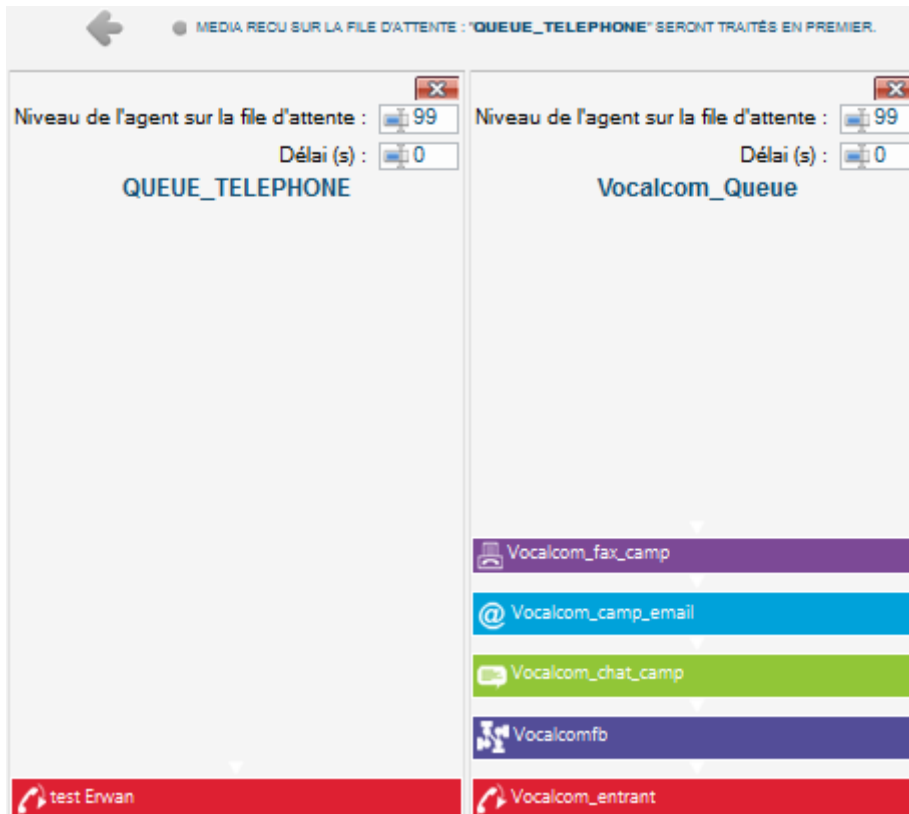


La liste au milieu, est la file d'attente affectée au workspace contenant tous les médias et campagnes entrantes liés à la file.

4.1 Prioriser les files d'attente dans le workspace

Cet élément  MEDIA RECU SUR LA FILE D'ATTENTE : "VOCALCOM_QUEUE" SERONT TRAITÉS EN PREMIER. indique quelle file d'attente a la priorité dans le workspace de l'agent.

Par exemple si nous affectons une seconde file d'attente à ce workspace, il est possible de jouer sur les priorités des files :



Par défaut, la dernière file d'attente affectée au workspace prend la priorité :

MEDIA RECU SUR LA FILE D'ATTENTE : "QUEUE_TELEPHONE" SERONT TRAITÉS EN PREMIER.

Celle qui a la priorité se place tout à gauche.

Pour gérer les priorités des files, il est possible d'utiliser ces deux sous-éléments:

Niveau de l'agent sur la file d'attente : et Délai (s) : .

Quand nous avons plusieurs files d'attente, on peut prioriser la file en fonction du niveau et/ou du délai qu'on lui a attribué dans le workspace.

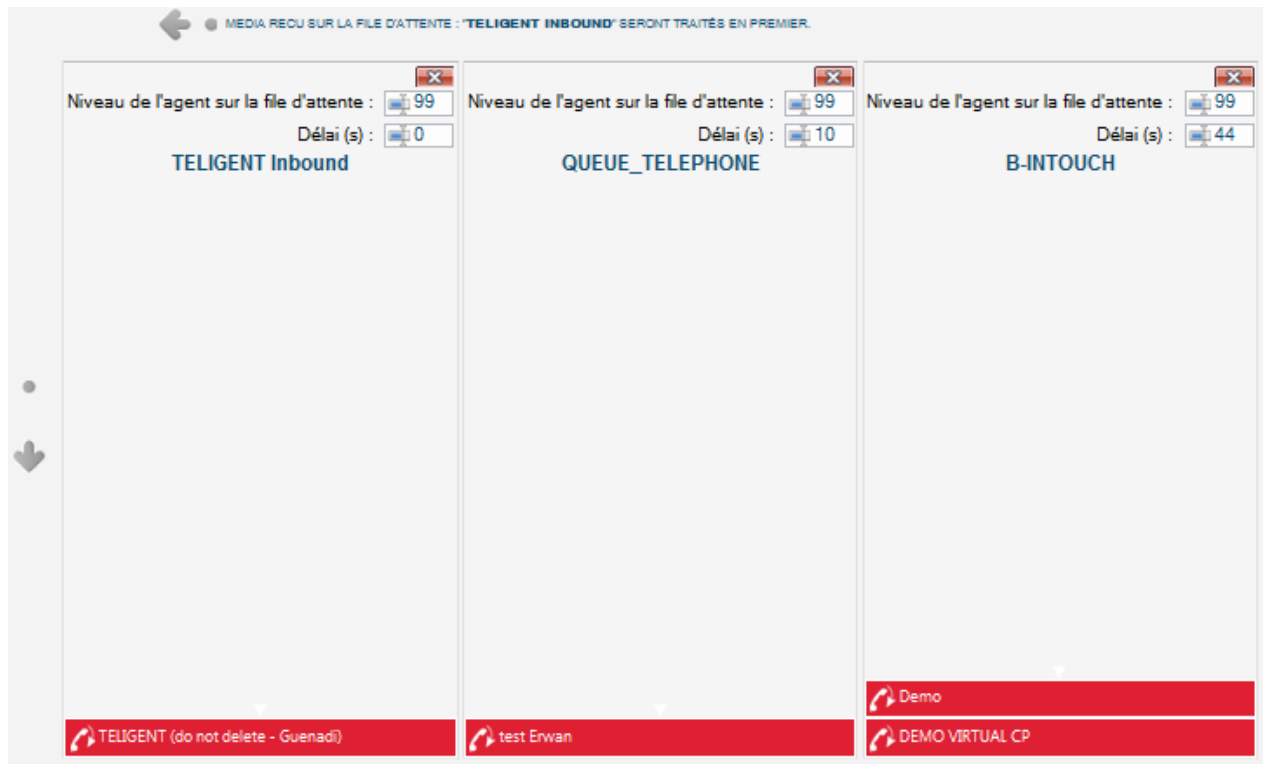
En ce qui concerne le Niveau de l'agent sur la file d'attente : , plus le niveau est haut, plus le(s) agent(s) lié(s) à ce workspace aura(ont) la priorité dans le traitement de la file (99 étant le plus haut et 0 le plus bas).

Par exemple dans la file « QUEUE_TELEPHONE », nous indiquons dans le champ Niveau de l'agent sur la file d'attente : , le chiffre 98 et laissons le niveau par défaut 99 pour la file « Vocalcom_Queue », sans modifier les délais. C'est cette dernière qui deviendra prioritaire, et cela sera indiqué par le message :

← MEDIA RECU SUR LA FILE D'ATTENTE : "VOCALCOM_QUEUE" SERONT TRAITÉS EN PREMIER.

Concernant les délais, il s'agit du temps d'attente des clients dans la file requis, pour les agents traite la file, cela s'évalue en secondes.

Par exemple, si les trois files ont un niveau de 99, et que dans l'une, nous saisissons un délai de 0 secondes dans le champ, l'autre de 10 secondes et la troisième de 44 secondes : Celle qui a 0 secondes de délais est traité en priorité par les agents. Dans la deuxième, les agents affiliés à ce workspace traiteront les entrants ayant attendu au moins 10 secondes dans la file. Pour la troisième, ils traiteront ceux ayant attendu au moins 44 secondes.



Concrètement, il s'agit d'un moyen de gérer le flux entrant lorsque celui-ci devient trop dense pour les agents ayant la priorité dans cette file.

Dans le cas où, nous diminuerions le niveau de(s) agent(s) sur la file, en gardant les délais ci-dessus, c'est la file ayant le niveau le plus haut qui sera traité en priorité par les agents.

Après avoir prioriser les files d'attente dans le workspace, vous pouvez passer à l'étape suivante en cliquant sur .

5. Appels entrants

Dans cette étape, nous allons voir comment configurer les campagnes entrantes d'appels dans l'espace de travail sélectionné. Le terme « contexte » sera souvent employé, il s'agit du type de campagne, en l'occurrence ici, il s'agit des appels entrants.

5.1 Paramétrage général

Dans la première sous-étape, qui se divise en en trois sous-élément, vous pouvez paramétrer les actions principales du contexte de ce média.

The screenshot shows a configuration window titled 'APPELS ENTRANTS'. It contains three sections with settings for the 'APPELS ENTRANTS' context:

- Affichage par défaut**: A description states that the context will be displayed by default. Below it, the 'OUI' radio button is selected.
- Etat Initial**: A description states that the context will start automatically. Below it, the 'OUI' radio button is selected, and the 'NON' radio button is unselected.
- Droits agent**: Two permissions are listed. The first, 'L'agent aura le droit de démarrer et d'arrêter le contexte', has the 'OUI' radio button selected. The second, 'L'agent pourra activer ou désactiver une ou plusieurs files d'attentes du contexte', also has the 'OUI' radio button selected.

Dans le premier sous-élément vous pouvez indiquer que ce contexte peut s'afficher par défaut lors du lancement du workspace par l'agent. Pour cela, cliquez sur du choix « Oui ».

Dans le deuxième sous-élément vous pouvez indiquer que le contexte de ce média sera démarré automatiquement lors du lancement du workspace. Cliquez sur Oui pour que l'action soit activée, sinon cliquez sur non.

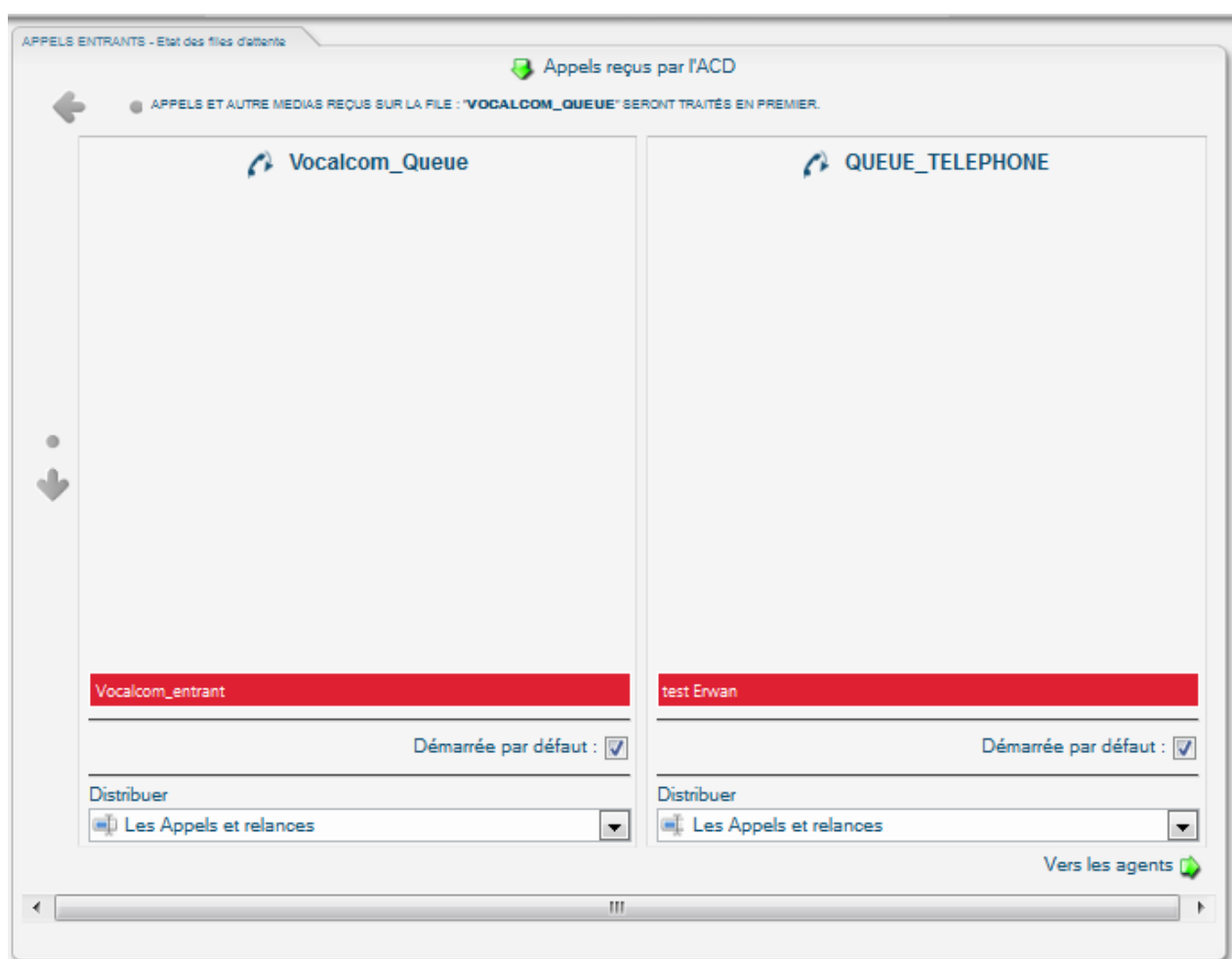
Le troisième sous-élément permet d'accorder deux droits à l'agent sur le workspace, celui de démarrer et d'arrêter le contexte de ce média, Ainsi que d'activer ou désactiver une

ou plusieurs files d'attente du contexte. Cliquez sur  Oui pour que l'action soit activée, sinon cliquez sur  non.

Après avoir déterminé le paramétrage général dans ce contexte du workspace, vous pouvez passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

5.2 Etats des files d'attente

Dans cette sous-étape nous allons voir comment les files d'attente seront traitées dans le workspace par les agents au niveau de ce contexte.



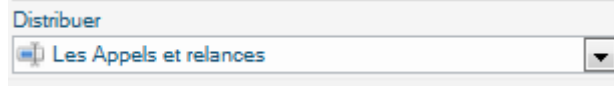
Cette sous-étape se divise en deux éléments. Nous avons au milieu de la page les différentes files d'attente affiliées à ce workspace, et nous avons également au contour de ce premier élément, le schéma du cheminement de l'appel du client vers les agents.

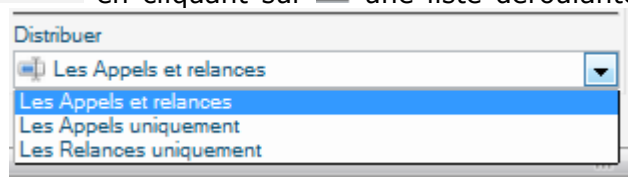
5.2.1 Paramétrage de la file d'attente dans le contexte

Deux paramétrages s'offre à nous au niveau de la file d'attente.

En premier la possibilité d'activer le démarrage de la file par défaut, lors du lancement du workspace par l'agent en cochant **Démarrée par défaut : ☒**. Si vous ne voulez pas cette action, décochez-la.

En second, vous pouvez sélectionner la manière de distribuer aux agents les appels entrants dans ce workspace. Pour cela vous allez utiliser le sous-élément suivant :

 en cliquant sur  une liste déroulante de



trois types de distribution va s'ouvrir :

Sélectionnez le type de distribution que vous voulez affecter à cette file d'attente dans ce workspace.

La distribution « Les appels et relances » signifie que les agents affectés à ce workspace traiteront les appels entrants et les relances de cette file d'attente.

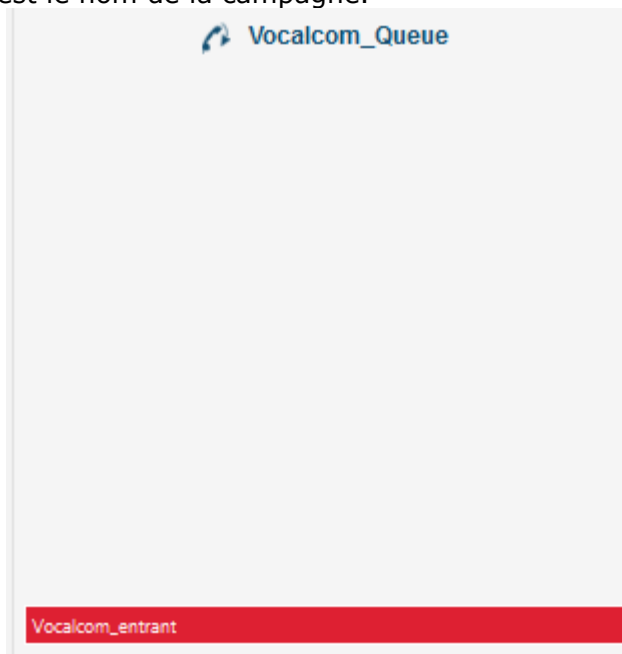
La distribution « Les appels uniquement » signifie que les agents de ce workspace ne traiteront dans cette file que les appels entrants, et n'auront aucune possibilité de gérer les relances issues de cette file.

La distribution « Les relances uniquement » signifie que les agents de ce workspace ne traiteront dans cette file que les relances, et non les appels entrants qui y arrivent.

5.2.2 Schéma de l'appel entrant

La première partie du schéma indique que la direction que prennent les  Appels reçus par l'ACD. Le client qui a appelé le numéro téléphonique de la SDA (Sélection Directe à l'Arrivée), a son appel intercepté par l'ACD qui l'envoie automatiquement à la campagne liée à la SDA appelé. Ainsi l'appel va vers la campagne qui se trouve dans une file d'attente.

Dans notre exemple, « Vocalcom_Queue » est le nom de cette file, « Vocalcom_entrant » est le nom de la campagne.



Cette file est ensuite perçue par les agents et va  Vers les agents qui la traite selon la priorité qu'ils ont sur elle via le workspace (cf. 4.1 Prioriser les files d'attente dans le workspace)

Après avoir déterminé le paramétrage des files d'attente dans ce contexte du workspace, vous pouvez passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

5.3 Options de la barre de commande

Cette sous-étape se divise en deux éléments : Celle du dessus permet d'autoriser certaines fonctions de la barre du workspace aux agents. La suivante permet de paramétrer le délai qu'aura l'agent pour être « prêt » à recevoir un nouvel appel, après la fin de l'appel précédent.

APPELS ENTRANTS - Options de la barre de commande

Fonctions de la barre

Tout autoriser ☐

- Autoriser la fonction "Envoi d'Email" ☒
- Autoriser la fonction "Consultation" ☒
- Autoriser la fonction "Conférence" ☒
- Autoriser la fonction "Transfert" ☒

Prêt auto

- L'agent sera placé dans l'état PRET sec. après la fin de l'appel ☐

Dans cet élément, l'administrateur peut accorder différentes possibilités d'actions aux agents, en fonction de l'activité qui aura à traiter dans son espace de travail.

Fonctions de la barre

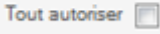
Tout autoriser ☐

- Autoriser la fonction "Envoi d'Email" ☒
- Autoriser la fonction "Consultation" ☒
- Autoriser la fonction "Conférence" ☒
- Autoriser la fonction "Transfert" ☒

Autoriser la fonction « envoi d'email » permet à l'agent d'envoyer un mail au client
 Autoriser la fonction « Consultation » permet à l'agent de contacter un tiers, alors qu'il est en ligne avec un client. Cela met en attente le client.
 Autoriser la fonction « Conférence » permet à l'agent de discuter à la fois avec le client et un tiers, les trois parties discutent ensemble.

Autoriser la fonction « Transfert » permet de transférer un appel d'un client vers un tiers (autre agent, contact interne ou externe etc.).

Pour autoriser, il suffit de cocher sur les cases correspondantes  aux autorisations accordées. Pour retirer l'autorisation, décocher la case en question.

Pour tout autoriser, vous pouvez cocher .

Le second élément permet d'indiquer le délai qu'aura l'agent pour être « prêt » à recevoir un nouvel appel, après la fin de l'appel précédent, plus précisément après la qualification de la fiche client.

Prêt auto

- L'agent sera placé dans l'état PRET sec. après la fin de l'appel 

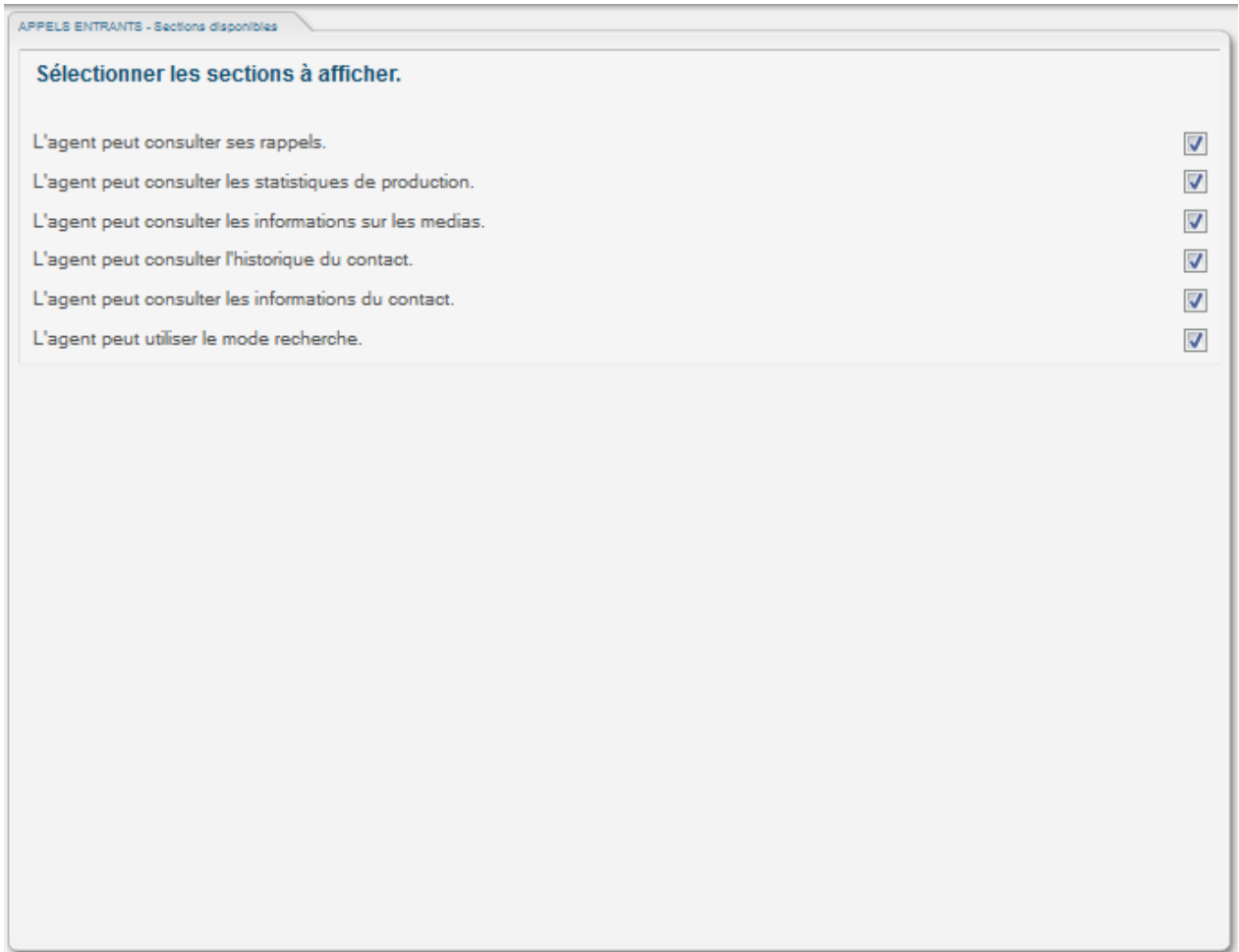
Pour cela, indiquez le délai que vous souhaitez pour vos agents qui utiliseront ce workspace dans le champ : , puis cochez  pour activer cette option.

Par exemple, si vous mettez 0 dans le champ, et cochez l'option, tous les agents de ce workspace auront un temps de 0 secondes pour être prêt entre la fin de leur dernier appel et l'arrivée du suivant. Le système enverra directement un appel entrant vers l'agent affecté à ce workspace dès qu'il aura fini de traiter son appel et qualifié sa fiche client.

Après avoir déterminé les droits accordés dans ce contexte du workspace, vous pouvez passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

5.4 Sections disponibles

Cette sous-étape, comme la précédente permet d'accorder des possibilités d'actions à l'agent sur son workspace concernant le média, en l'occurrence ici les appels entrants.



APPELS ENTRANTS - Sections disponibles

Sélectionner les sections à afficher.

L'agent peut consulter ses rappels.	☒
L'agent peut consulter les statistiques de production.	☒
L'agent peut consulter les informations sur les medias.	☒
L'agent peut consulter l'historique du contact.	☒
L'agent peut consulter les informations du contact.	☒
L'agent peut utiliser le mode recherche.	☒

On peut l'autoriser à « consulter ses rappels », C'est-à-dire qu'ils sont programmés sur ce média, et que l'agent souhaite (re)voir la ou les période(s) de rappels.

Il peut voir les statistiques de production sur ce média, à savoir les taux de concrétisation, par heure, ainsi que les taux des appels positifs, argumentés et non-argumentés par heure.

Les « informations sur les médias » permettent de lui indiquer l'heure de démarrage du média, le nombre d'appels émis, ainsi que la durée de traitement.

L'historique et les informations du contact, permettent d'avoir à portée de main les données pertinentes sur le contact et les échanges effectués avec lui.

Ainsi que le mode recherche qui permet à l'agent de remonter la fiche du client.

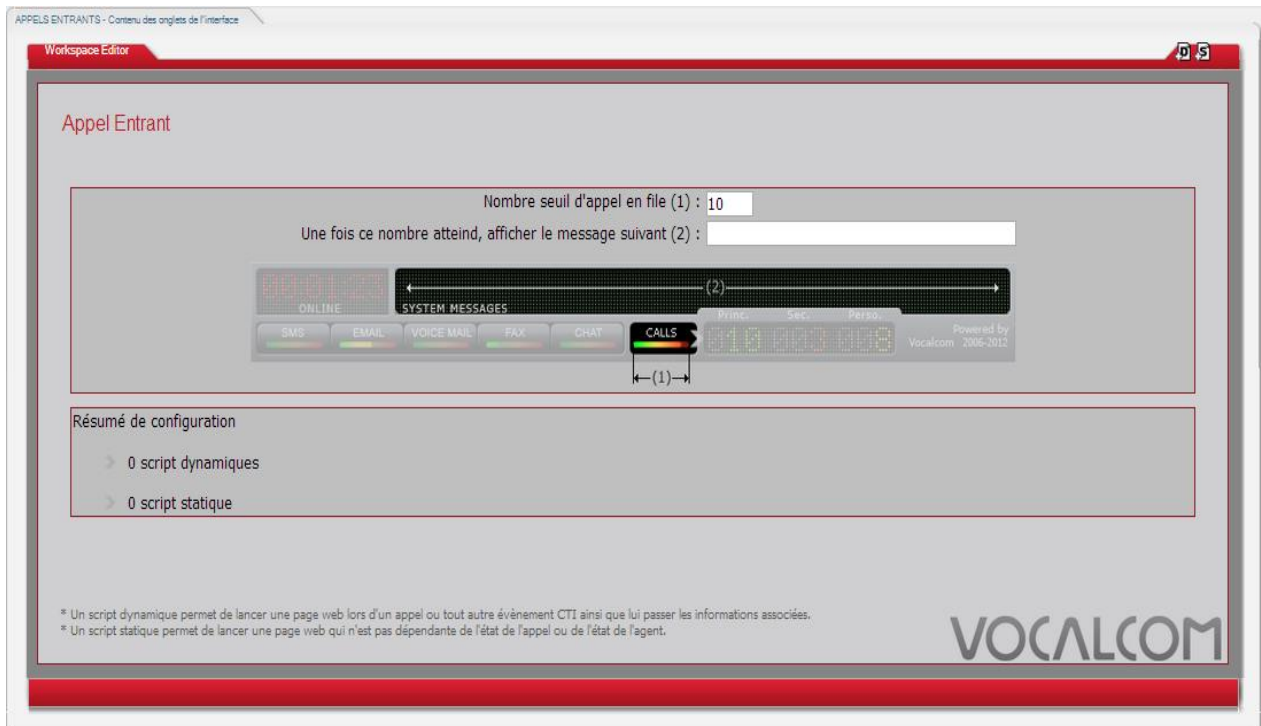
Après avoir déterminé les droits accordés dans ce contexte du workspace, vous pouvez

passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

5.5 Contenu des onglets de l'interface

Dans cette sous-étape, il est possible de configurer les onglets contenant les scripts que l'agent peut utiliser lors de son échange avec le client, ainsi que le nombre seuil d'appels qui attendent en file d'attente.

L'élément de cette sous-étape reprend l'ergonomie du workspace qu'aura l'agent avec le type de couleur du média utilisé.

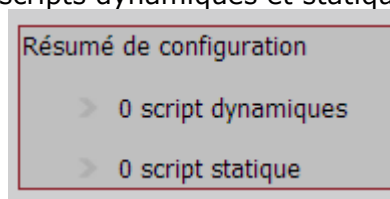


Ainsi dans le premier rectangle, il est possible d'indiquer un nombre seuil d'appels qui attendent dans la file, avec un message qui apparaîtra que l'on pourra écrire, pour indiquer que le seuil a été atteint.

Par exemple :



Dans le second rectangle, il y a le « résumé de configuration » qui reprend le nombre de scripts dynamiques et statiques mis en place dans ce média.



Pour mettre en place des scripts dynamiques et/ou statiques, vous allez les ajouter par les deux boutons en haut à droite de l'élément principal :

Ce bouton  permet d'ajouter une page dynamique. Celui-ci  permet d'ajouter une page statique.

En dessous du second rectangle, il y a deux notes qui expliquent l'utilité de la page dynamique et de la page statique.

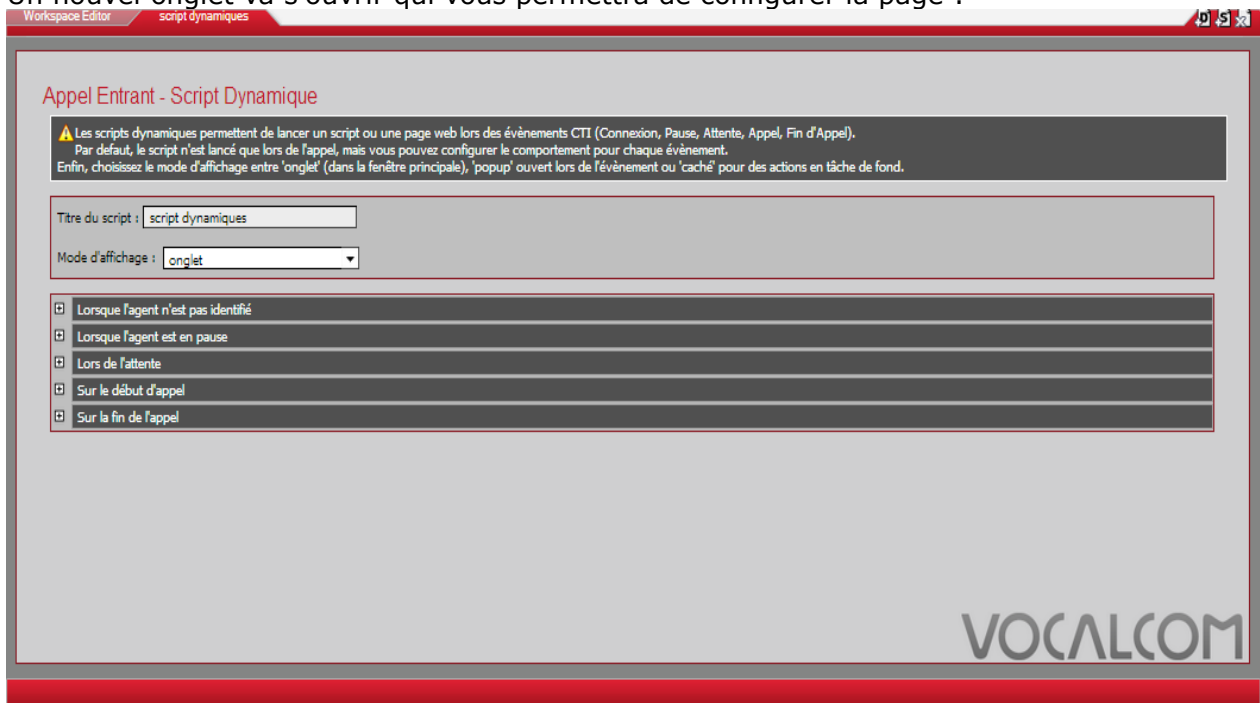
* Un script dynamique permet de lancer une page web lors d'un appel ou tout autre évènement CTI ainsi que lui passer les informations associées.
* Un script statique permet de lancer une page web qui n'est pas dépendante de l'état de l'appel ou de l'état de l'agent.

Dans les sous parties suivantes, nous allons configurer une page dynamique et une page statique.

5.5.1 Configuration de la page dynamique

Pour mettre une page dynamique et la configurer, vous devez dans un premier temps la créer en cliquant sur le bouton : .

Un nouvel onglet va s'ouvrir qui vous permettra de configurer la page :



Le premier bandeau vous expliquer l'utilité du paramétrage de la page dynamique :

⚠ Les scripts dynamiques permettent de lancer un script ou une page web lors des évènements CTI (Connexion, Pause, Attente, Appel, Fin d'Appel). Par défaut, le script n'est lancé que lors de l'appel, mais vous pouvez configurer le comportement pour chaque évènement. Enfin, choisissez le mode d'affichage entre 'onglet' (dans la fenêtre principale), 'popup' ouvert lors de l'évènement ou 'caché' pour des actions en tâche de fond.

Le deuxième bandeau vous permet de renommer la page, ainsi que de choisir le mode d'affichage :

Pour renommer, il suffit de cliquer sur le champ en face de « Titre du script » est d'écrire le nom de la page.

Pour choisir un mode d'affichage, vous devez cliquer sur le  pour déplier la liste déroulante et cliquer sur le mode que vous voulez.

Le troisième bandeau, permet d'indiquer lorsqu'on souhaite afficher le script dans la page dynamique en fonction des évènements CTI, comme lors de l'appel, lors de la pause etc. :

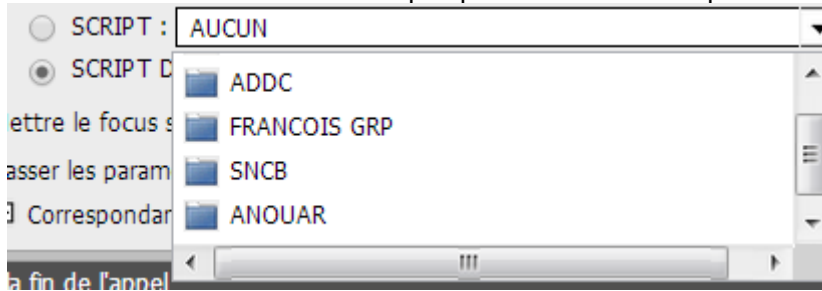
Cliquez sur le bouton  pour déplier l'évènement CTI où vous souhaitez afficher le script.

Cliquez sur le bouton  pour sélectionner « Oui ».

Vous avez le choix d'indiquer quel script sera lancé lors de cet évènement CTI :

- soit en indiquant une URL dans le champ : ☐ URL :

- soit un sélectionnant un script qui a été mis en production dans le scripteur :



- soit en reprenant le script de la campagne qui a été défini dans le module administration.

Mettre le focus sur ce script permet de le mettre en avant dans ce média.

Passer les paramètres d'environnement au script, par défaut il sera sur « Oui », cela permet de reprendre les informations systèmes dans le script, comme le nom de l'agent, de la campagne ou encore le numéro de l'appelant :

Passer les paramètres d'environnement au script :

☒ Correspondance des paramètres

INDICE :	INDICE
Agent id :	USER
Agent name :	NAME
Agent station :	STATION
Campaign :	CAMPAIGN
Phone number :	TEL
DNIS :	DNIS
Memo :	MEMO
Associate datas :	ASSOCIATE
Planning id :	ID_PLANNING
Address book id :	OID_CRM

Indice = L'indice de la fiche du contact

Agent id = L'identifiant de l'agent

Agent name = Le nom et prénom de l'agent

Agent Station = La station téléphonique utilisé par l'agent

Campaign = Le nom de la campagne

Phone Number = Le numéro de téléphone de la campagne

DNIS = Le numéro de l'appelé

Memo = Champ permettant de passer une valeur du fichier client dans la table d'appels

Associate datas = Données liées au site

Planning id = L'identifiant du planning

Adress book id = L'identifiant du CRM utilisé sur Hnet V5

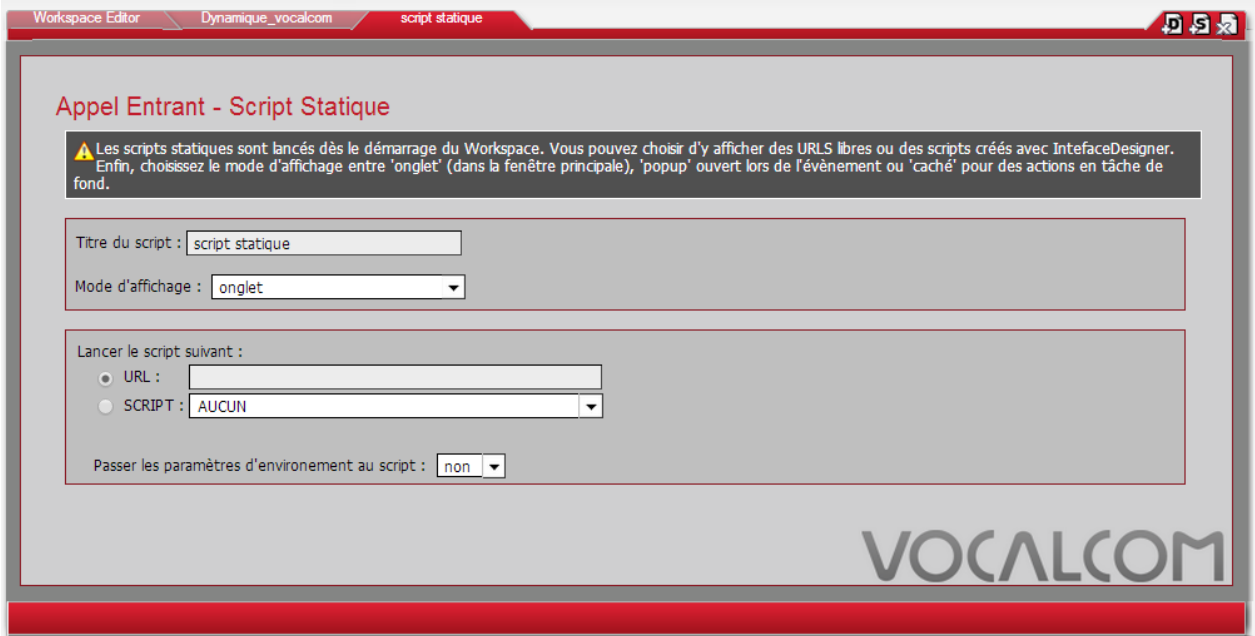
Vous pouvez paramétrer la page dynamique sur les cinq évènements CTI proposés, puisqu'ils reprennent tous la même configuration pour le paramétrage.

Maintenant nous allons voir la configuration de la page statique.

5.5.2 Configuration de la page statique

Pour mettre une page statique et la configurer, vous devez dans un premier temps la créer en cliquant sur le bouton : .

Un nouvel onglet apparaît :



Appel Entrant - Script Statique

⚠ Les scripts statiques sont lancés dès le démarrage du Workspace. Vous pouvez choisir d'y afficher des URLS libres ou des scripts créés avec InterfaceDesigner. Enfin, choisissez le mode d'affichage entre 'onglet' (dans la fenêtre principale), 'popup' ouvert lors de l'évènement ou 'caché' pour des actions en tâche de fond.

Titre du script :

Mode d'affichage :

Lancer le script suivant :

☒ URL :

☐ SCRIPT :

Passer les paramètres d'environnement au script :

VOCALCOM

Comme nous avons pu voir dans 5.5.1 Configuration de la page dynamique, vous pouvez configurer de la même manière, à savoir modifier le nom de la page statique dans le champ « Titre du script », et choisir le mode d'affichage.

La différence étant que dans la page statique vous ne pouvez pas choisir par défaut de reprendre le script de la campagne, puisque vous pouvez le faire que dans la page dynamique. Ceci étant vous pouvez y mettre une URL, ainsi qu'un script étant en production dans le module scripteur.

Quant aux paramètres de l'environnement du script, cela reprend la même chose que dans la sous- partie précédente : 5.5.1 Configuration de la page dynamique.

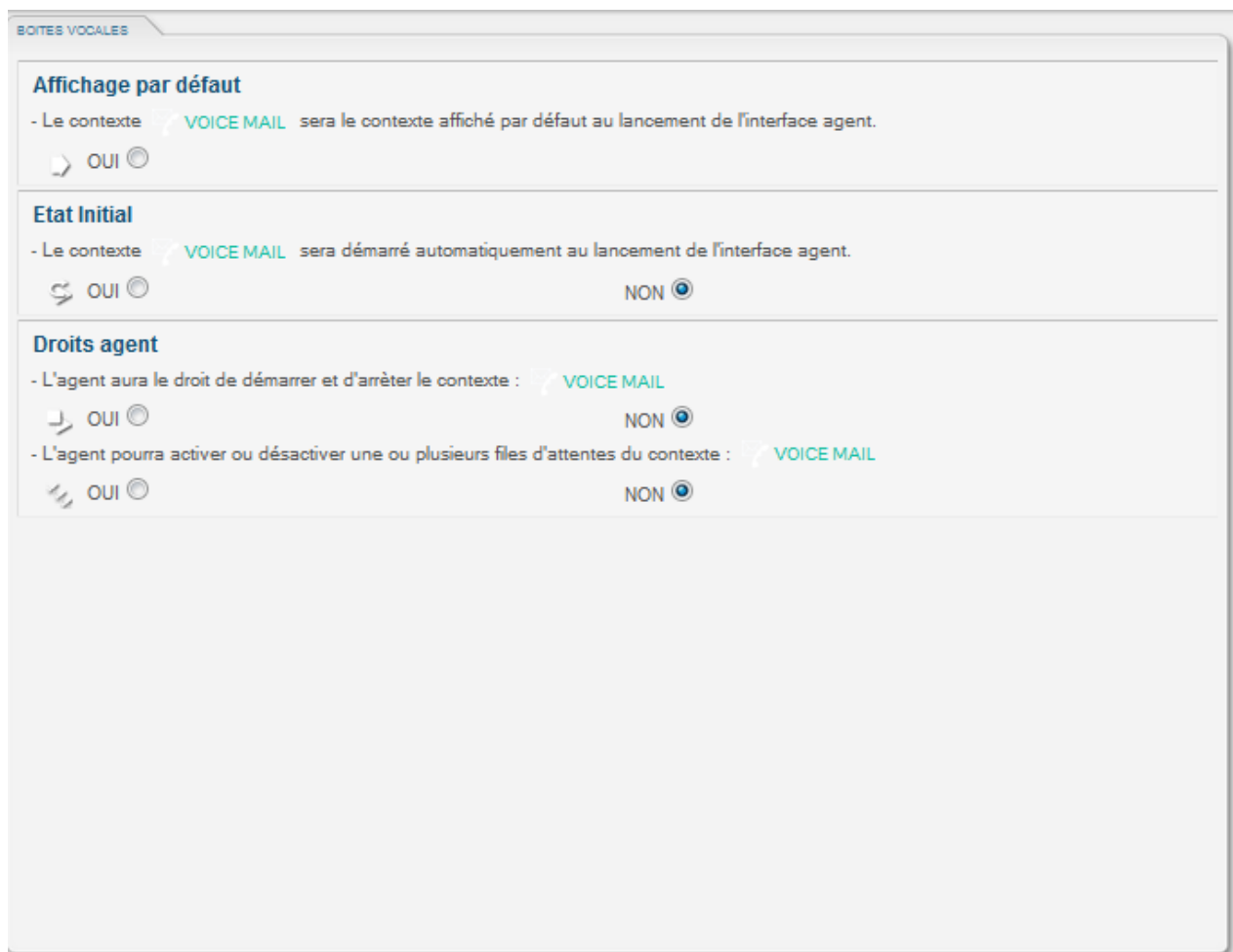
6. Boîtes Vocales

Dans cette étape, nous allons voir comment configurer le media « Boîte Vocale » dans l'espace de travail sélectionné. Les Boîtes Vocales seront traitées comme un média asynchrone en v5.0. La distribution des Messages sera faite par MediaServer.

La boîte vocale pourra être distribuée à l'agent alors qu'il traite un appel synchrone, mais il ne pourra être écouté que lorsque qu'il n'y aura aucun média synchrone en ligne. Le terme « contexte » sera souvent employé, il s'agit du type de campagne, en l'occurrence ici, il s'agit de la boîte vocale.

6.1 Paramétrage général

Dans la première sous-étape, qui se divise en en trois sous-élément, vous pouvez paramétrer les actions principales du contexte de ce média.



BOITES VOCALES

Affichage par défaut

- Le contexte **VOICE MAIL** sera le contexte affiché par défaut au lancement de l'interface agent.

☐ OUI ☒

Etat Initial

- Le contexte **VOICE MAIL** sera démarré automatiquement au lancement de l'interface agent.

☐ OUI ☒ NON

Droits agent

- L'agent aura le droit de démarrer et d'arrêter le contexte : **VOICE MAIL**

☐ OUI ☒ NON

- L'agent pourra activer ou désactiver une ou plusieurs files d'attentes du contexte : **VOICE MAIL**

☐ OUI ☒ NON

Dans le premier sous-élément vous pouvez indiquer que ce contexte peut s'afficher par défaut lors du lancement du workspace par l'agent. Pour cela, cliquez sur ☒ du choix « Oui ».

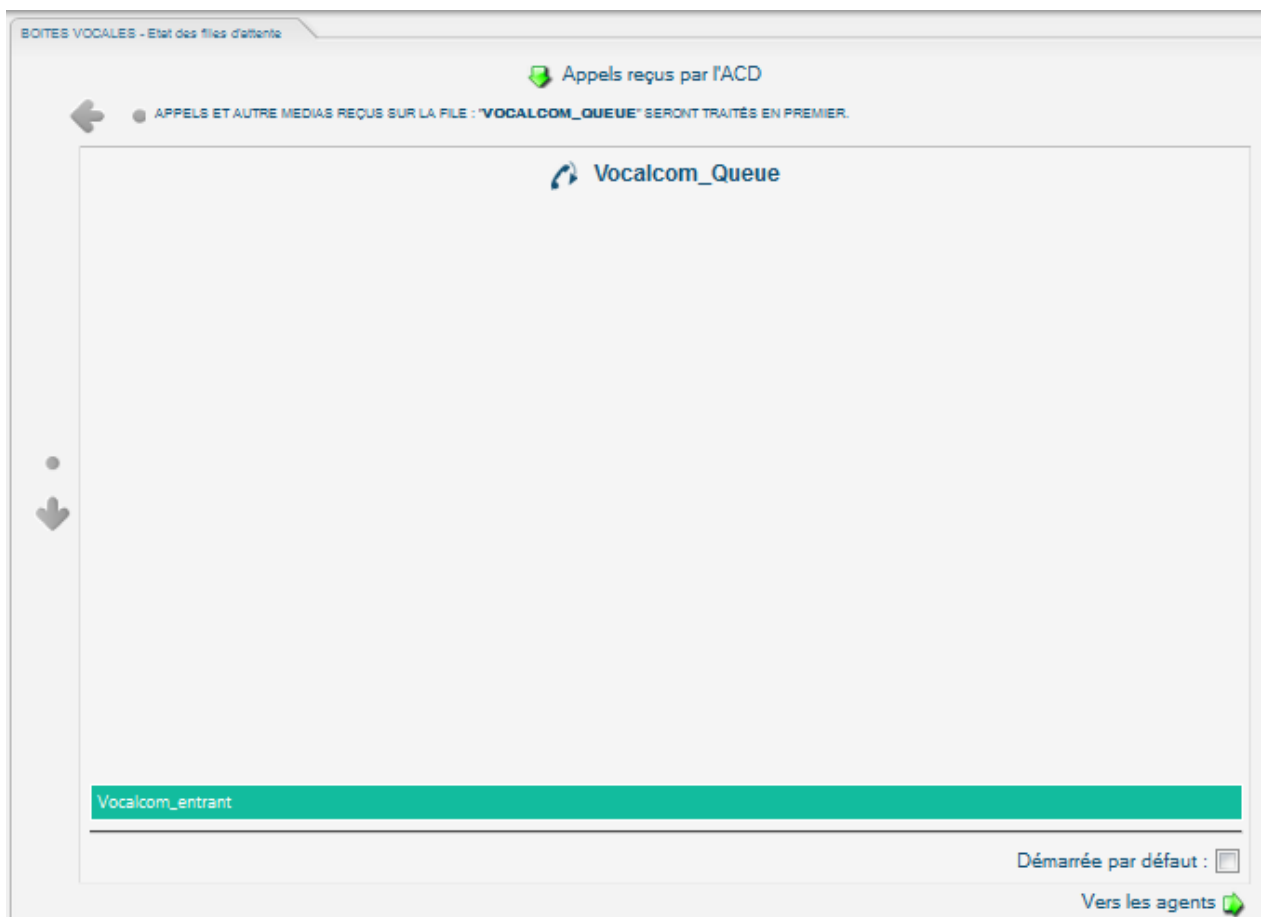
Dans le deuxième sous-élément vous pouvez indiquer que le contexte de ce média sera démarré automatiquement lors du lancement du workspace. Cliquez sur  Oui pour que l'action soit activée, sinon cliquez sur  non.

Le troisième sous-élément permet d'accorder deux droits à l'agent sur le workspace, celui de démarrer et d'arrêter le contexte de ce média, Ainsi que d'activer ou désactiver une ou plusieurs files d'attente du contexte. Cliquez sur  Oui pour que l'action soit activée, sinon cliquez sur  non.

Après avoir déterminé le paramétrage général dans ce contexte du workspace, vous pouvez passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

6.2 Etats des files d'attente

Dans cette sous-étape nous allons voir comment les files d'attente seront traitées dans le workspace par les agents au niveau de ce contexte.



Cette sous-étape se divise en deux éléments. Nous avons au milieu de la page la file d'attente affiliée à ce workspace, et nous avons également au contour de ce premier élément, le schéma du cheminement du message vocale du client vers les agents.

6.2.1 Paramétrage de la file d'attente dans le contexte

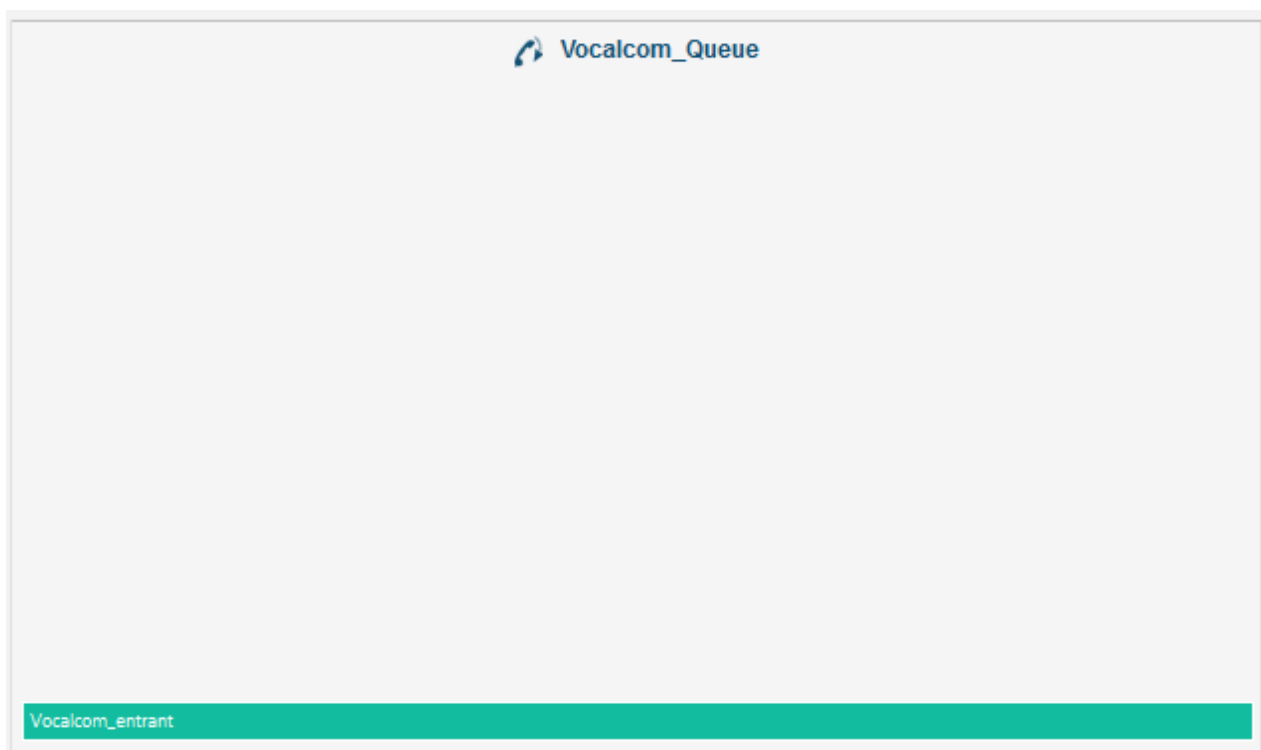
Deux paramétrages s'offre à nous au niveau de la file d'attente.

En premier la possibilité d'activer le démarrage de la file par défaut, lors du lancement du workspace par l'agent en cochant **Démarrée par défaut :** ☒ . Si vous ne voulez pas cette action, décochez-la.

6.2.2 Schéma du message vocal

La première partie du schéma indique que la direction que prennent les  **Appels reçus par l'ACD** . Le client qui a appelé le numéro téléphonique de la SDA (Sélection Directe à l'Arrivée), laisse un message vocal qui est intercepté par l'ACD qui l'envoie automatiquement à la file liée à la campagne.

Dans notre exemple, « Vocalcom_Queue » est le nom de cette file, « Vocalcom_entrant » est le nom de la campagne.

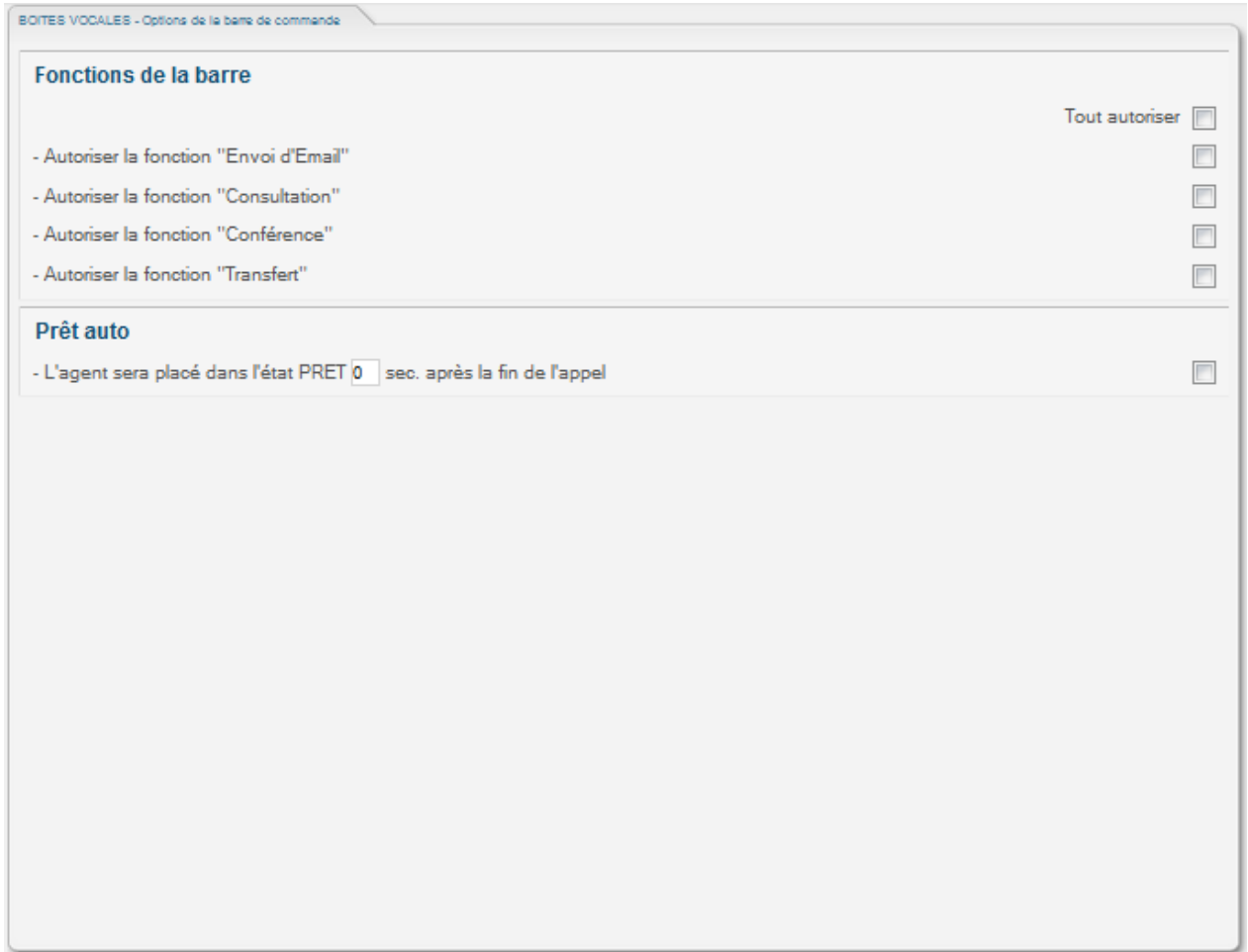


Cette file est ensuite perçue par les agents et va **Vers les agents**  qui la traite selon la priorité qu'ils ont sur elle via le workspace (cf. 4.1 Prioriser les files d'attente dans le workspace)

Après avoir déterminé le paramétrage des files d'attente dans ce contexte du workspace, vous pouvez passer à la sous-étape suivante en cliquant sur  .

6.3 Options de la barre de commande

Cette sous-étape se divise en deux éléments : Celle du dessus permet d'autoriser certaines fonctions de la barre du workspace aux agents. La suivante permet de paramétrer le délai qu'aura l'agent pour être « prêt » à recevoir un nouvel appel, après la fin de l'appel précédent.



BOITES VOCALES - Options de la barre de commande

Fonctions de la barre

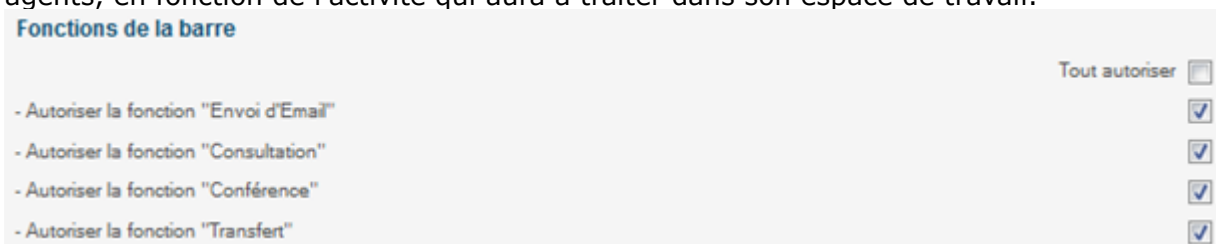
Tout autoriser ☐

- Autoriser la fonction "Envoi d'Email" ☐
- Autoriser la fonction "Consultation" ☐
- Autoriser la fonction "Conférence" ☐
- Autoriser la fonction "Transfert" ☐

Prêt auto

- L'agent sera placé dans l'état PRET sec. après la fin de l'appel ☐

Dans cet élément, l'administrateur peut accorder différentes possibilités d'actions aux agents, en fonction de l'activité qui aura à traiter dans son espace de travail.



BOITES VOCALES - Options de la barre de commande

Fonctions de la barre

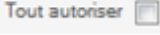
Tout autoriser ☐

- Autoriser la fonction "Envoi d'Email" ☒
- Autoriser la fonction "Consultation" ☒
- Autoriser la fonction "Conférence" ☒
- Autoriser la fonction "Transfert" ☒

Autoriser la fonction « envoi d'email » permet à l'agent d'envoyer un mail au client
 Autoriser la fonction « Consultation » permet à l'agent de contacter un tiers, alors qu'il est en ligne avec un client. Cela met en attente le client.
 Autoriser la fonction « Conférence » permet à l'agent de discuter à la fois avec le client et un tiers, les trois parties discutent ensemble.

Autoriser la fonction « Transfert » permet de transférer un appel d'un client vers un tiers (autre agent, contact interne ou externe etc.).

Pour autoriser, il suffit de cocher sur les cases correspondantes  aux autorisations accordées. Pour retirer l'autorisation, décocher la case en question.

Pour tout autoriser, vous pouvez cocher .

Le second élément permet d'indiquer le délai qu'aura l'agent pour être « prêt » à recevoir un nouvel appel, après la fin de l'appel précédent, plus précisément après la qualification de la fiche client.

Prêt auto

- L'agent sera placé dans l'état PRET sec. après la fin de l'appel 

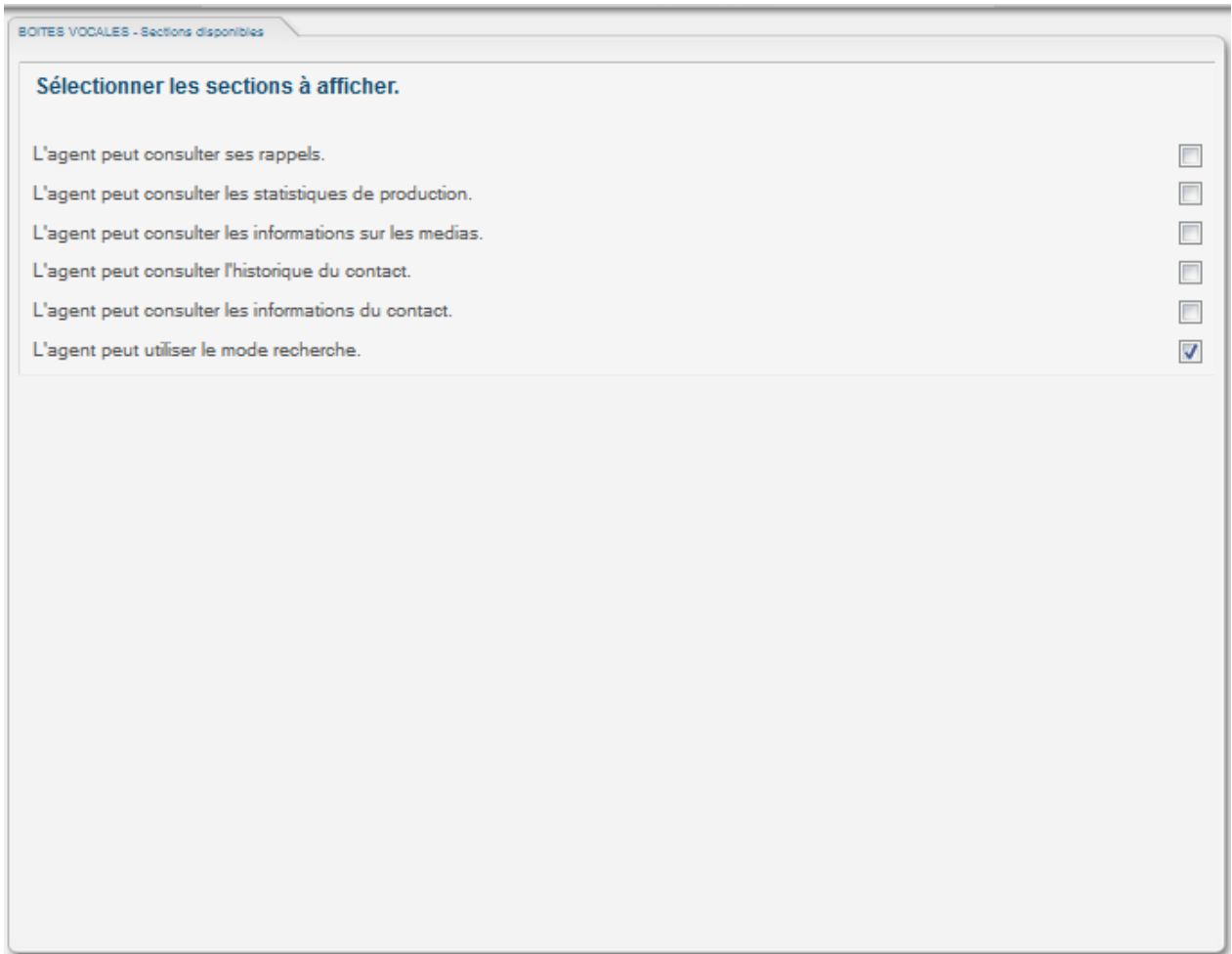
Pour cela, indiquez le délai que vous souhaitez pour vos agents qui utiliseront ce workspace dans le champ : , puis cochez  pour activer cette option.

Par exemple, si vous mettez 0 dans le champ, et cochez l'option, tous les agents de ce workspace auront un temps de 0 secondes pour être prêt entre la fin de leur dernier appel et l'arrivée du suivant. Le système enverra directement un appel entrant vers l'agent affecté à ce workspace dès qu'il aura fini de traiter son appel et qualifié sa fiche client.

Après avoir déterminé les droits accordés dans ce contexte du workspace, vous pouvez passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

6.4 Sections disponibles

Cette sous-étape, comme la précédente permet d'accorder des possibilités d'actions à l'agent sur son workspace concernant le média, en l'occurrence ici les appels entrants.



BOITES VOCALES - Sections disponibles

Sélectionner les sections à afficher.

L'agent peut consulter ses rappels.	☐
L'agent peut consulter les statistiques de production.	☐
L'agent peut consulter les informations sur les medias.	☐
L'agent peut consulter l'historique du contact.	☐
L'agent peut consulter les informations du contact.	☐
L'agent peut utiliser le mode recherche.	☒

On peut l'autoriser à « consulter ses rappels », C'est-à-dire qu'ils sont programmés sur ce média, et que l'agent souhaite (re)voir la ou les période(s) de rappels.

Il peut voir les statistiques de production sur ce média, à savoir les taux de concrétisation, par heure, ainsi que les taux des appels positifs, argumentés et non-argumentés par heure.

Les « informations sur les médias » permettent de lui indiquer l'heure de démarrage du média, le nombre d'appels émis, ainsi que la durée de traitement.

L'historique et les informations du contact, permettent d'avoir à portée de main les données pertinentes sur le contact et les échanges effectués avec lui.

Ainsi que le mode recherche qui permet à l'agent de remonter la fiche du client.

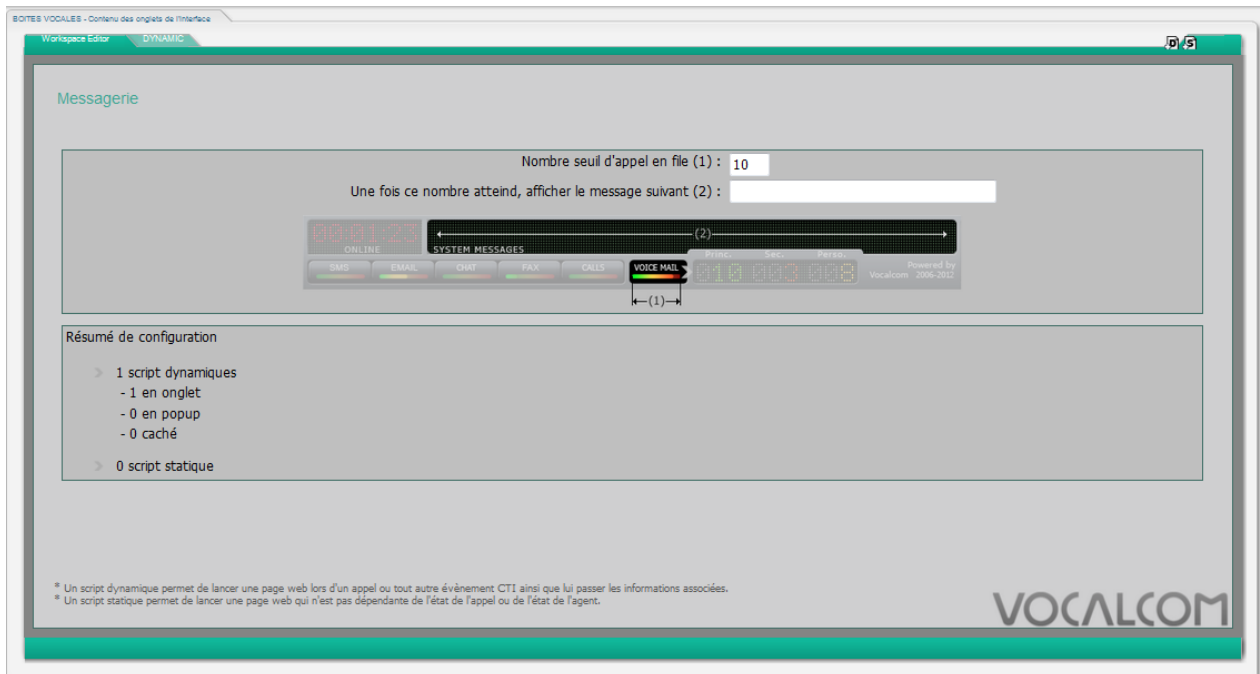
Après avoir déterminé les droits accordés dans ce contexte du workspace, vous pouvez

passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

6.5 Contenu des onglets de l'interface

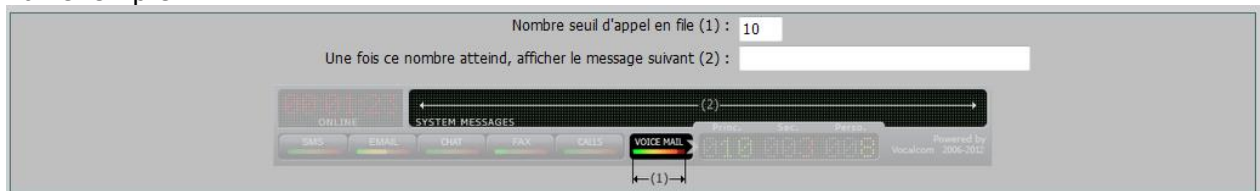
Dans cette sous-étape, il est possible de configurer les onglets contenant les scripts que l'agent peut utiliser lors de son échange avec le client, ainsi que le nombre seuil d'appels qui attendent en file d'attente.

L'élément de cette sous-étape reprend l'ergonomie du workspace qu'aura l'agent avec le type de couleur du média utilisé.

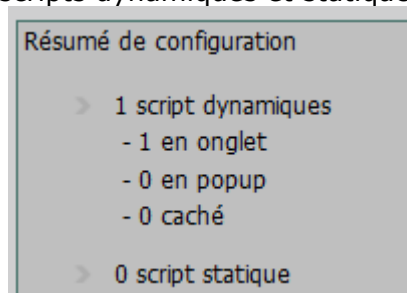


Ainsi dans le premier rectangle, il est possible d'indiquer un nombre seuil d'appels qui attendent dans la file, avec un message qui apparaîtra que l'on pourra écrire, pour indiquer que le seuil a été atteint.

Par exemple :



Dans le second rectangle, il y a le « résumé de configuration » qui reprend le nombre de scripts dynamiques et statiques mis en place dans ce média.



Pour mettre en place des scripts dynamiques et/ou statiques, vous allez les ajouter par les deux boutons en haut à droite de l'élément principal :

Ce bouton  permet d'ajouter une page dynamique. Celui-ci  permet d'ajouter une page statique.

En dessous du second rectangle, il y a deux notes qui expliquent l'utilité de la page dynamique et de la page statique.

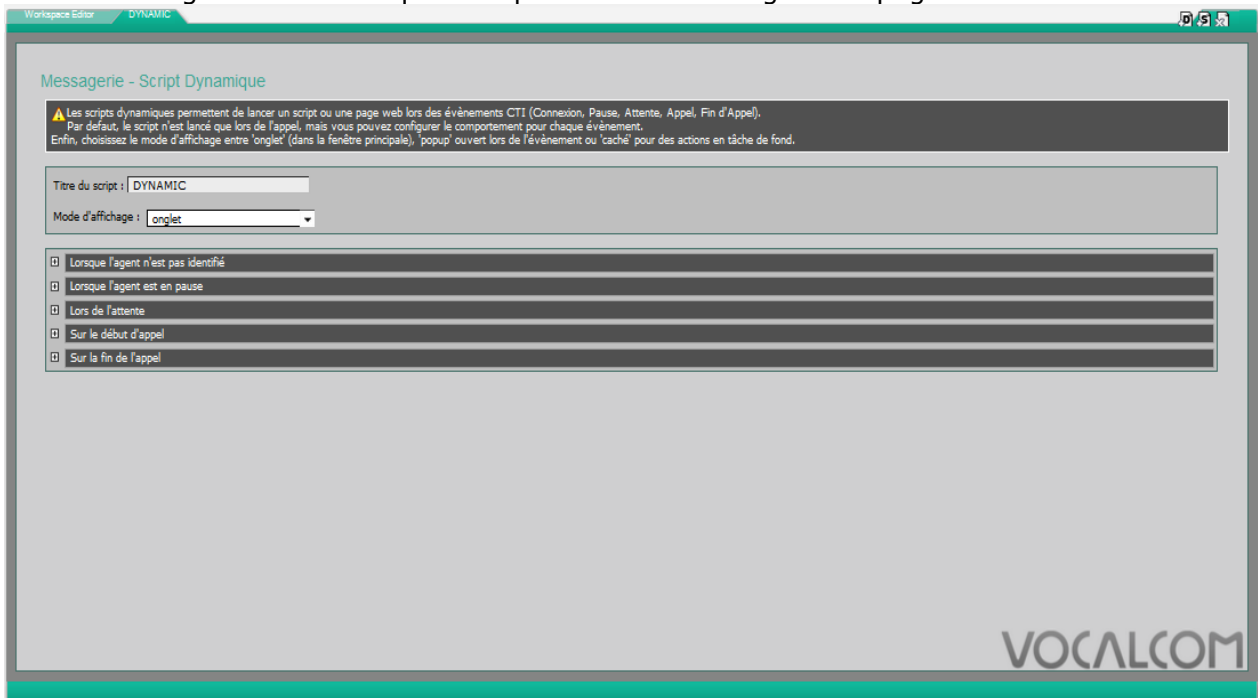
* Un script dynamique permet de lancer une page web lors d'un appel ou tout autre évènement CTI ainsi que lui passer les informations associées.
* Un script statique permet de lancer une page web qui n'est pas dépendante de l'état de l'appel ou de l'état de l'agent.

Dans les sous parties suivantes, nous allons configurer une page dynamique et une page statique.

6.5.1 Configuration de la page dynamique

Pour mettre une page dynamique et la configurer, vous devez dans un premier temps la créer en cliquant sur le bouton : .

Un nouvel onglet va s'ouvrir qui vous permettra de configurer la page :



Le premier bandeau vous expliquer l'utilité du paramétrage de la page dynamique :

⚠ Les scripts dynamiques permettent de lancer un script ou une page web lors des événements CTI (Connexion, Pause, Attente, Appel, Fin d'Appel). Par défaut, le script n'est lancé que lors de l'appel, mais vous pouvez configurer le comportement pour chaque événement. Enfin, choisissez le mode d'affichage entre 'onglet' (dans la fenêtre principale), 'popup' ouvert lors de l'évènement ou 'caché' pour des actions en tâche de fond.

Le deuxième bandeau vous permet de renommer la page, ainsi que de choisir le mode d'affichage :

Pour renommer, il suffit de cliquer sur le champ en face de « Titre du script » et d'écrire le nom de la page.

Pour choisir un mode d'affichage, vous devez cliquer sur le  pour déplier la liste déroulante et cliquer sur le mode que vous voulez.

Le troisième bandeau, permet d'indiquer lorsqu'on souhaite afficher le script dans la page dynamique en fonction des événements CTI, comme lors de l'appel, lors de la pause etc. :

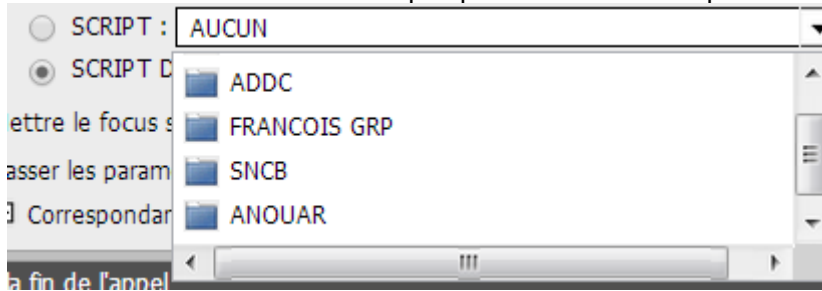
Cliquez sur le bouton  pour déplier l'évènement CTI où vous souhaitez afficher le script.

Cliquez sur le bouton  pour sélectionner « Oui ».

Vous avez le choix d'indiquer quel script sera lancé lors de cet évènement CTI :

- soit en indiquant une URL dans le champ :

- soit un sélectionnant un script qui a été mis en production dans le scripteur :



- soit en reprenant le script de la campagne qui a été défini dans le module administration.

Mettre le focus sur ce script permet de le mettre en avant dans ce média.

Passer les paramètres d'environnement au script, par défaut il sera sur « Oui », cela permet de reprendre les informations systèmes dans le script, comme le nom de l'agent, de la campagne ou encore le numéro de l'appelant :

Passer les paramètres d'environnement au script :

☒ Correspondance des paramètres

INDICE :	INDICE
Agent id :	USER
Agent name :	NAME
Agent station :	STATION
Campaign :	CAMPAIGN
Phone number :	TEL
DNIS :	DNIS
Memo :	MEMO
Associate datas :	ASSOCIATE
Planning id :	ID_PLANNING
Address book id :	OID_CRM

Indice = L'indice de la fiche du contact

Agent id = L'identifiant de l'agent

Agent name = Le nom et prénom de l'agent

Agent Station = La station téléphonique utilisé par l'agent

Campaign = Le nom de la campagne

Phone Number = Le numéro de téléphone de la campagne

DNIS = Le numéro de l'appelé

Memo = Champ permettant de passer une valeur du fichier client dans la table d'appels

Associate datas = Données liées au site

Planning id = L'identifiant du planning

Adress book id = L'identifiant du CRM utilisé sur Hnet V5

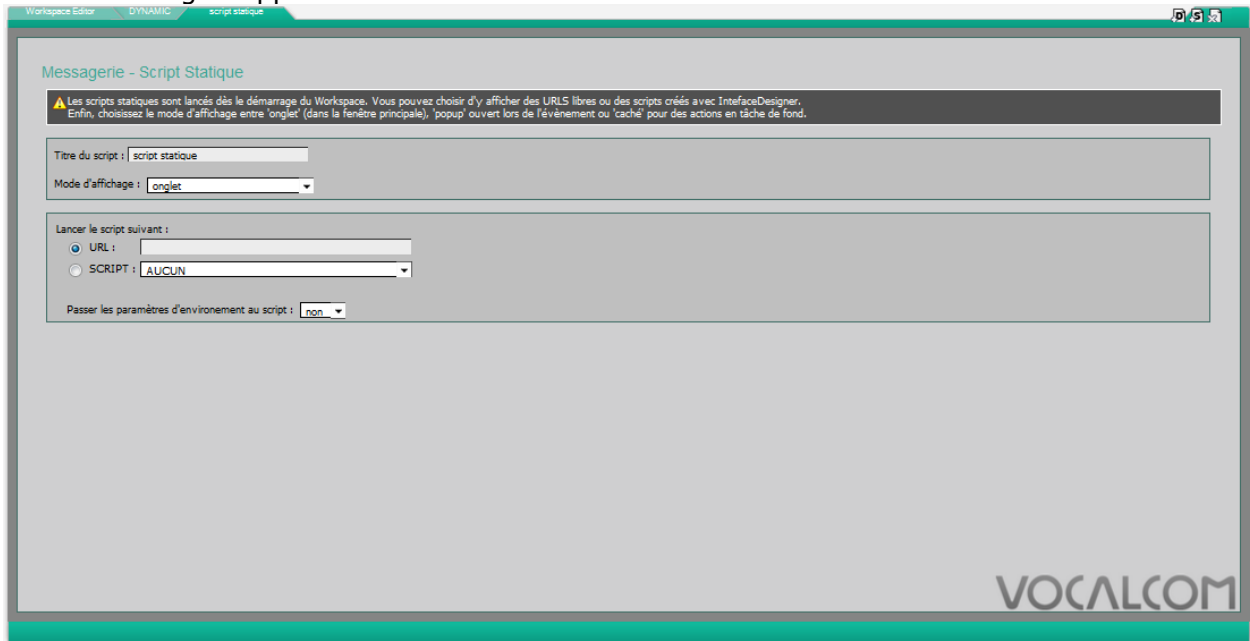
Vous pouvez paramétrer la page dynamique sur les cinq évènements CTI proposés, puisqu'ils reprennent tous la même configuration pour le paramétrage.

Maintenant nous allons voir la configuration de la page statique.

6.5.2 Configuration de la page statique

Pour mettre une page statique et la configurer, vous devez dans un premier temps la créer en cliquant sur le bouton : .

Un nouvel onglet apparaît :



Comme nous avons pu voir dans 6.5.1 Configuration de la page dynamique, vous pouvez configurer de la même manière, à savoir modifier le nom de la page statique dans le champ « Titre du script », et choisir le mode d'affichage.

La différence étant que dans la page statique vous ne pouvez pas choisir par défaut de reprendre le script de la campagne, puisque vous pouvez le faire que dans la page dynamique. Ceci étant vous pouvez y mettre une URL, ainsi qu'un script étant en production dans le module scripteur.

Quant aux paramètres de l'environnement du script, cela reprend la même chose que dans la sous- partie précédente : 6.5.1 Configuration de la page dynamique.

7. FAX

Dans cette étape, nous allons voir comment configurer le media « FAX » dans l'espace de travail sélectionné.

7.1 Paramétrage général

Dans la première sous-étape, qui se divise en en trois sous-élément, vous pouvez paramétrer les actions principales du contexte de ce média.



FAX

Affichage par défaut

- Le contexte **FAX** sera le contexte affiché par défaut au lancement de l'interface agent.

☐ OUI ☒

Etat Initial

- Le contexte **FAX** sera démarré automatiquement au lancement de l'interface agent.

☒ OUI ☐ NON

Droits agent

- L'agent aura le droit de démarrer et d'arrêter le contexte : **FAX**

☐ OUI ☒ NON

- L'agent pourra activer ou désactiver une ou plusieurs files d'attentes du contexte : **FAX**

☐ OUI ☒ NON

Dans le premier sous-élément vous pouvez indiquer que ce contexte peut s'afficher par défaut lors du lancement du workspace par l'agent. Pour cela, cliquez sur ☒ du choix « Oui ».

Dans le deuxième sous-élément vous pouvez indiquer que le contexte de ce média sera démarré automatiquement lors du lancement du workspace. Cliquez sur ☒ Oui pour que l'action soit activée, sinon cliquez sur ☐ non.

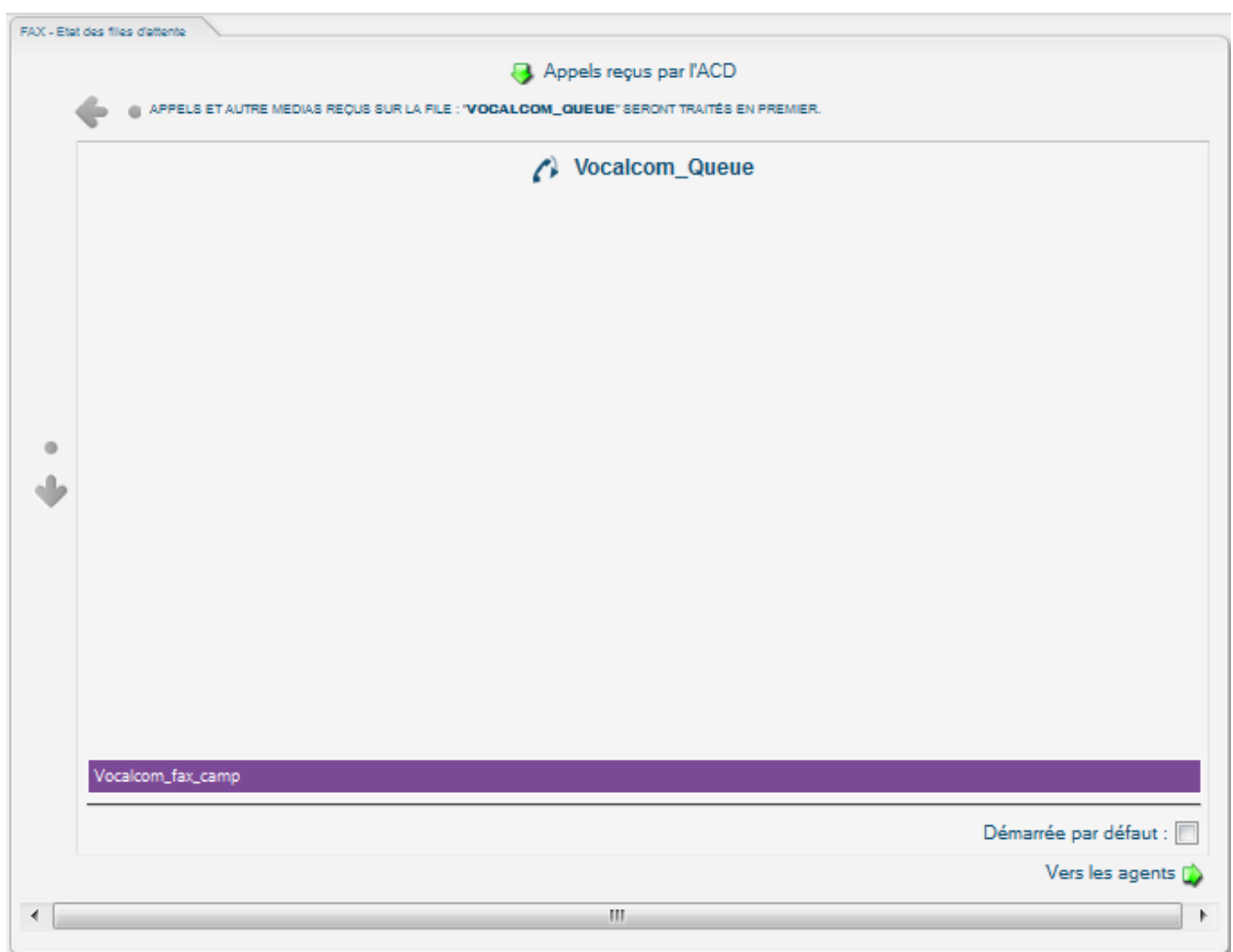
Le troisième sous-élément permet d'accorder deux droits à l'agent sur le workspace, celui de démarrer et d'arrêter le contexte de ce média, Ainsi que d'activer ou désactiver une

ou plusieurs files d'attente du contexte. Cliquez sur  Oui pour que l'action soit activée, sinon cliquez sur  non.

Après avoir déterminé le paramétrage général dans ce contexte du workspace, vous pouvez passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

7.2 Etats des files d'attente

Dans cette sous-étape nous allons voir comment la file d'attente sera traitée dans le workspace par les agents pour ce contexte.



Cette sous-étape se divise en deux éléments. Nous avons au milieu de la page la file d'attente affiliée à ce workspace, et nous avons également au contour de ce premier élément, le schéma du cheminement du fax du client vers les agents.

7.2.1 Paramétrage de la file d'attente dans le contexte

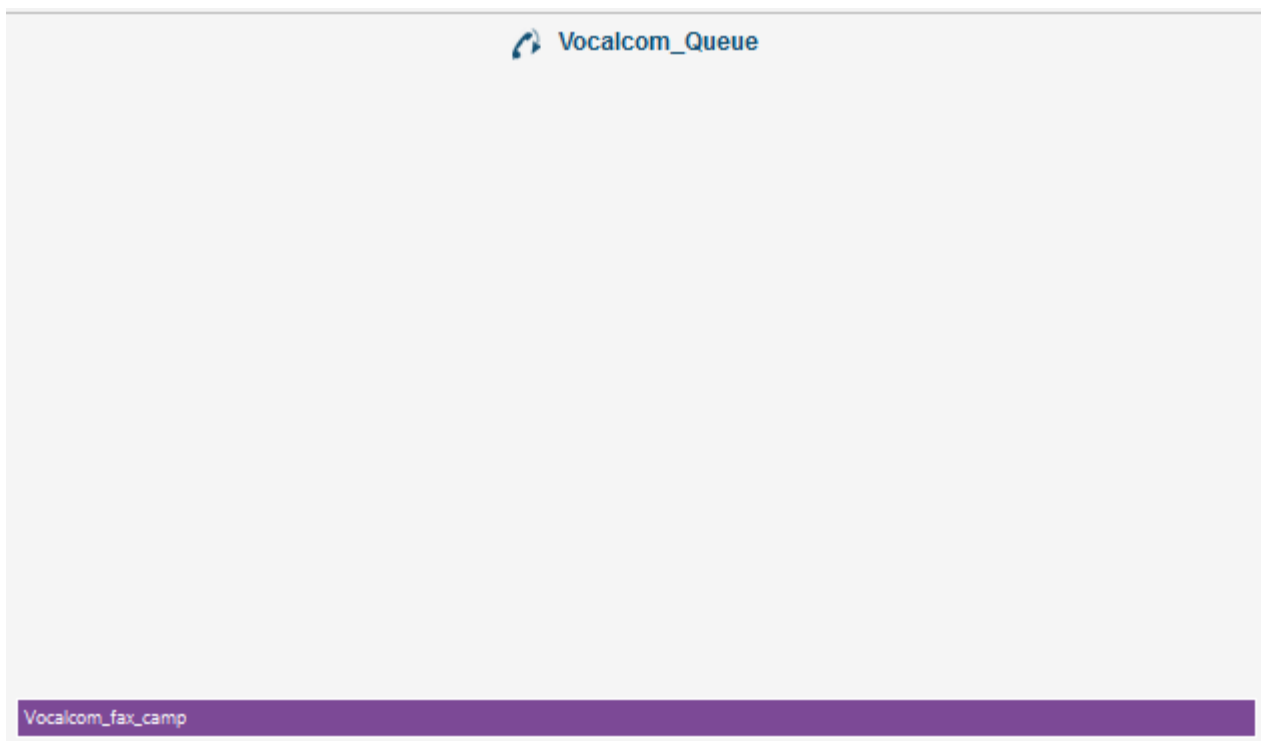
Deux paramétrages s'offre à nous au niveau de la file d'attente.

En premier la possibilité d'activer le démarrage de la file par défaut, lors du lancement du workspace par l'agent en cochant **Démarrée par défaut :** ☒ . Si vous ne voulez pas cette action, décochez-la.

7.2.2 Schéma du fax

La première partie du schéma indique que la direction que prennent les **Appels reçus par l'ACD** . Le client envoie son fax sur le numéro téléphonique de la SDA (Sélection Directe à l'Arrivée), le fax est intercepté par l'ACD qui l'envoie automatiquement à la file liée à la campagne.

Dans notre exemple, « Vocalcom_Queue » est le nom de cette file, « Vocalcom_fax_camp » est le nom de la campagne.

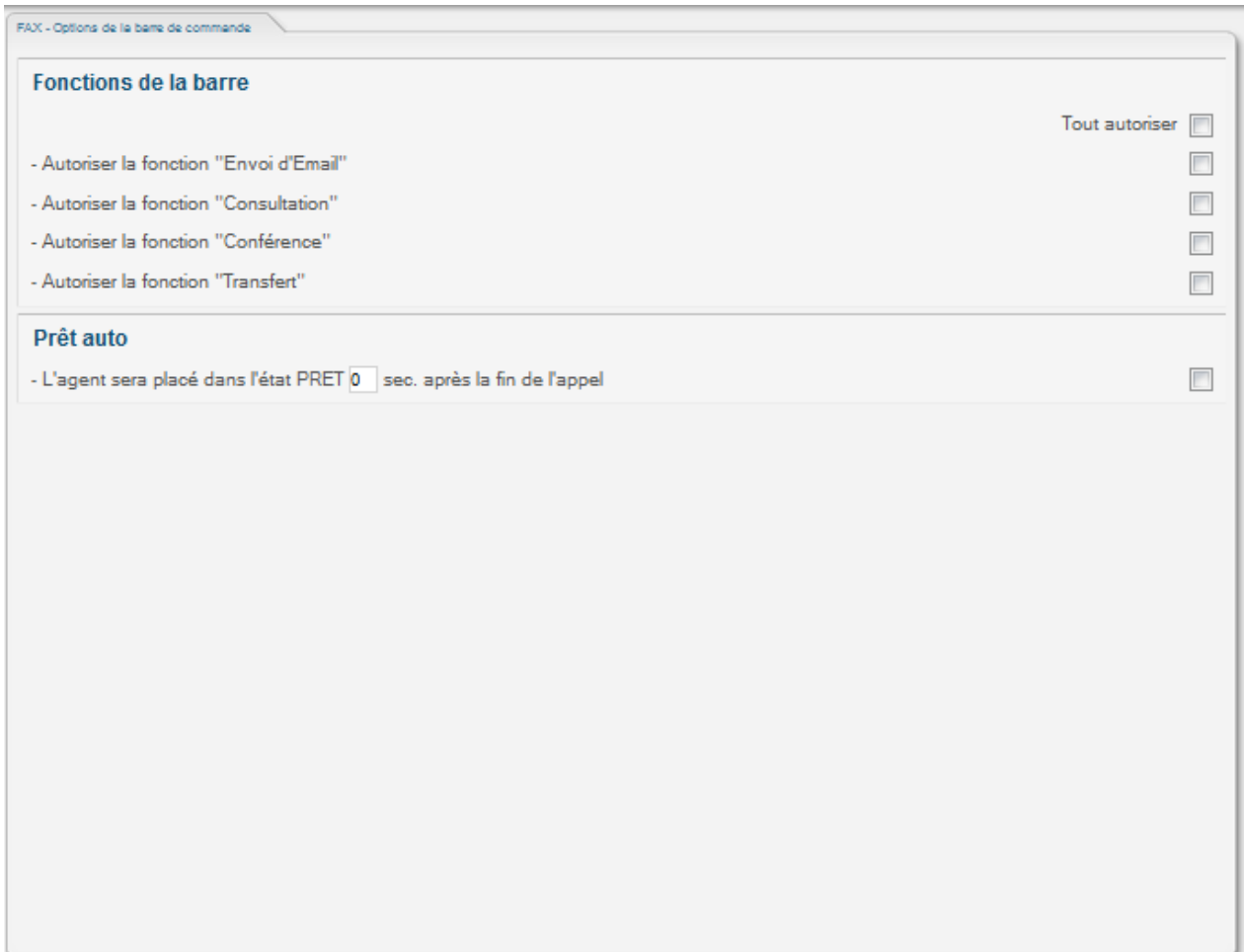


Cette file est ensuite perçue par les agents et va **Vers les agents** qui la traite selon la priorité qu'ils ont sur elle via le workspace (cf. 4.1 Prioriser les files d'attente dans le workspace)

Après avoir déterminé le paramétrage des files d'attente dans ce contexte du workspace, vous pouvez passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

7.3 Options de la barre de commande

Cette sous-étape se divise en deux éléments : Celle du dessus permet d'autoriser certaines fonctions de la barre du workspace aux agents. La suivante permet de paramétrer le délai qu'aura l'agent pour être « prêt » à recevoir un nouvel appel, après la fin de l'appel précédent.



FAAC - Options de la barre de commande

Fonctions de la barre

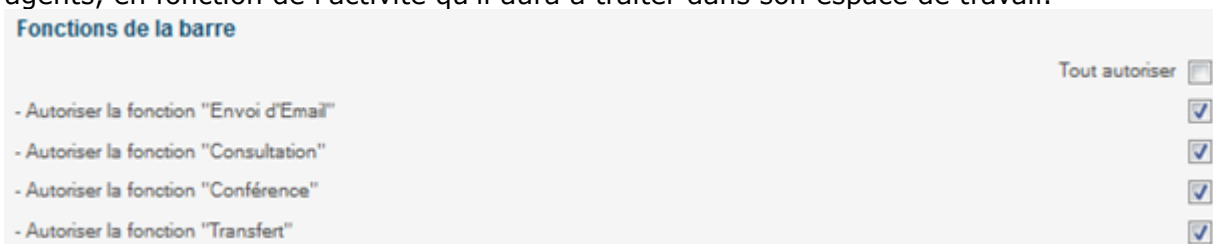
Tout autoriser ☐

- Autoriser la fonction "Envoi d'Email" ☐
- Autoriser la fonction "Consultation" ☐
- Autoriser la fonction "Conférence" ☐
- Autoriser la fonction "Transfert" ☐

Prêt auto

- L'agent sera placé dans l'état PRET sec. après la fin de l'appel ☐

Dans cet élément, l'administrateur peut accorder différentes possibilités d'actions aux agents, en fonction de l'activité qu'il aura à traiter dans son espace de travail.



Fonctions de la barre

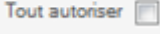
Tout autoriser ☐

- Autoriser la fonction "Envoi d'Email" ☒
- Autoriser la fonction "Consultation" ☒
- Autoriser la fonction "Conférence" ☒
- Autoriser la fonction "Transfert" ☒

Autoriser la fonction « envoi d'email » permet à l'agent d'envoyer un mail au client
 Autoriser la fonction « Consultation » permet à l'agent de contacter un tiers, alors qu'il est en ligne avec un client. Cela met en attente le client.
 Autoriser la fonction « Conférence » permet à l'agent de discuter à la fois avec le client et un tiers, les trois parties discutent ensemble.

Autoriser la fonction « Transfert » permet de transférer un appel d'un client vers un tiers (autre agent, contact interne ou externe etc.).

Pour autoriser, il suffit de cocher sur les cases correspondantes  aux autorisations accordées. Pour retirer l'autorisation, décocher la case en question.

Pour tout autoriser, vous pouvez cocher 

Le second élément permet d'indiquer le délai qu'aura l'agent pour être « prêt » à recevoir un nouvel appel, après la fin de l'appel précédent, plus précisément après la qualification de la fiche client.

Prêt auto
 - L'agent sera placé dans l'état PRET sec. après la fin de l'appel 

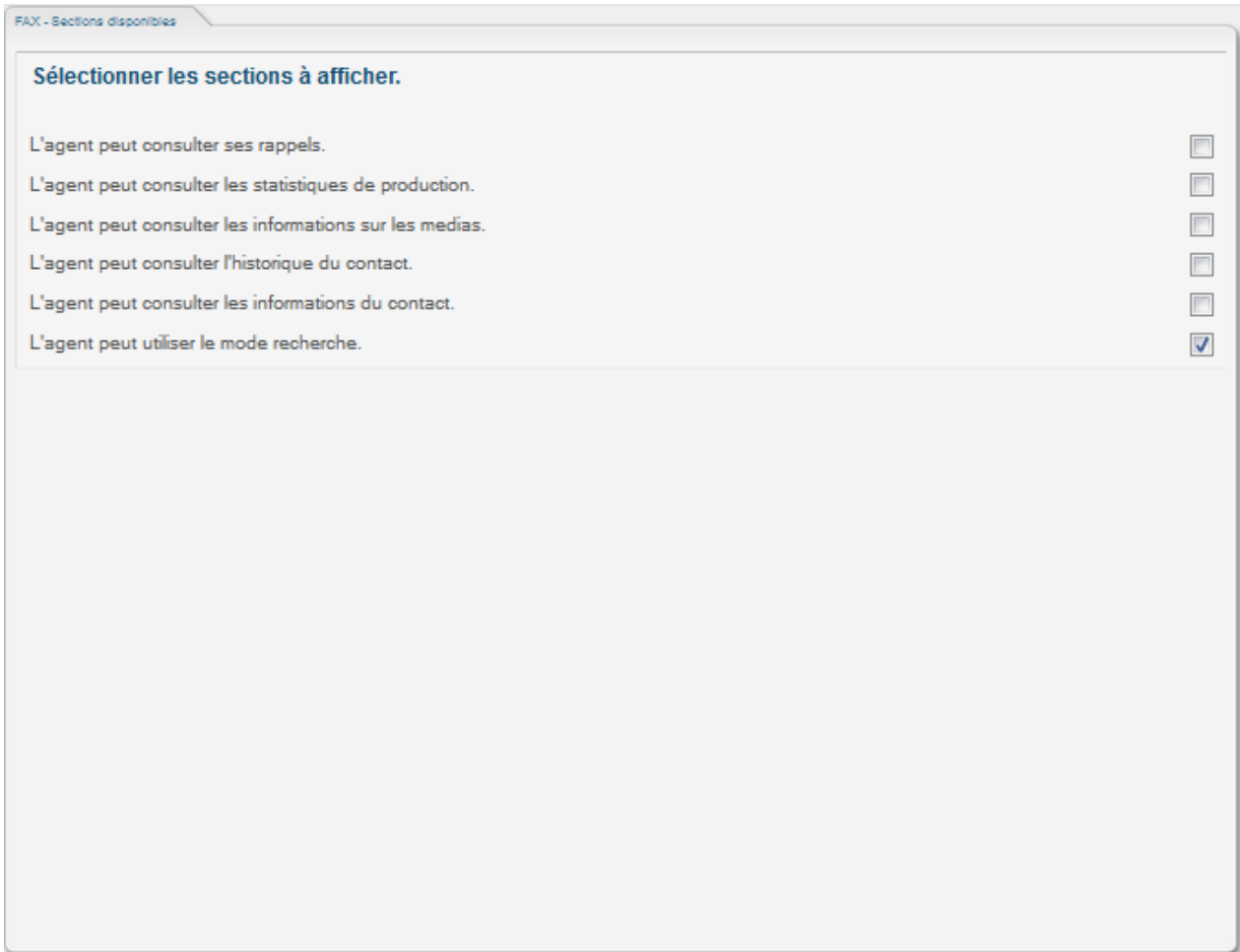
Pour cela, indiquez le délai que vous souhaitez pour vos agents qui utiliseront ce workspace dans le champ : , puis cochez  pour activer cette option.

Par exemple, si vous mettez 0 dans le champ, et cochez l'option, tous les agents de ce workspace auront un temps de 0 secondes pour être prêt entre la fin de leur dernier appel et l'arrivée du suivant. Le système enverra directement un appel entrant vers l'agent affecté à ce workspace dès qu'il aura fini de traiter son appel et qualifié sa fiche client.

Après avoir déterminé les droits accordés dans ce contexte du workspace, vous pouvez passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

7.4 Sections disponibles

Cette sous-étape, comme la précédente permet d'accorder des possibilités d'actions à l'agent sur son workspace concernant le média, en l'occurrence ici les appels entrants.



FAX - Sections disponibles

Sélectionner les sections à afficher.

- L'agent peut consulter ses rappels. ☐
- L'agent peut consulter les statistiques de production. ☐
- L'agent peut consulter les informations sur les medias. ☐
- L'agent peut consulter l'historique du contact. ☐
- L'agent peut consulter les informations du contact. ☐
- L'agent peut utiliser le mode recherche. ☒

On peut l'autoriser à « consulter ses rappels », C'est-à-dire qu'ils sont programmés sur ce média, et que l'agent souhaite (re)voir la ou les période(s) de rappels.

Il peut voir les statistiques de production sur ce média, à savoir les taux de concrétisation, par heure, ainsi que les taux des appels positifs, argumentés et non-argumentés par heure.

Les « informations sur les médias » permettent de lui indiquer l'heure de démarrage du média, le nombre d'appels émis, ainsi que la durée de traitement.

L'historique et les informations du contact, permettent d'avoir à portée de main les données pertinentes sur le contact et les échanges effectués avec lui.

Ainsi que le mode recherche qui permet à l'agent de remonter la fiche du client.

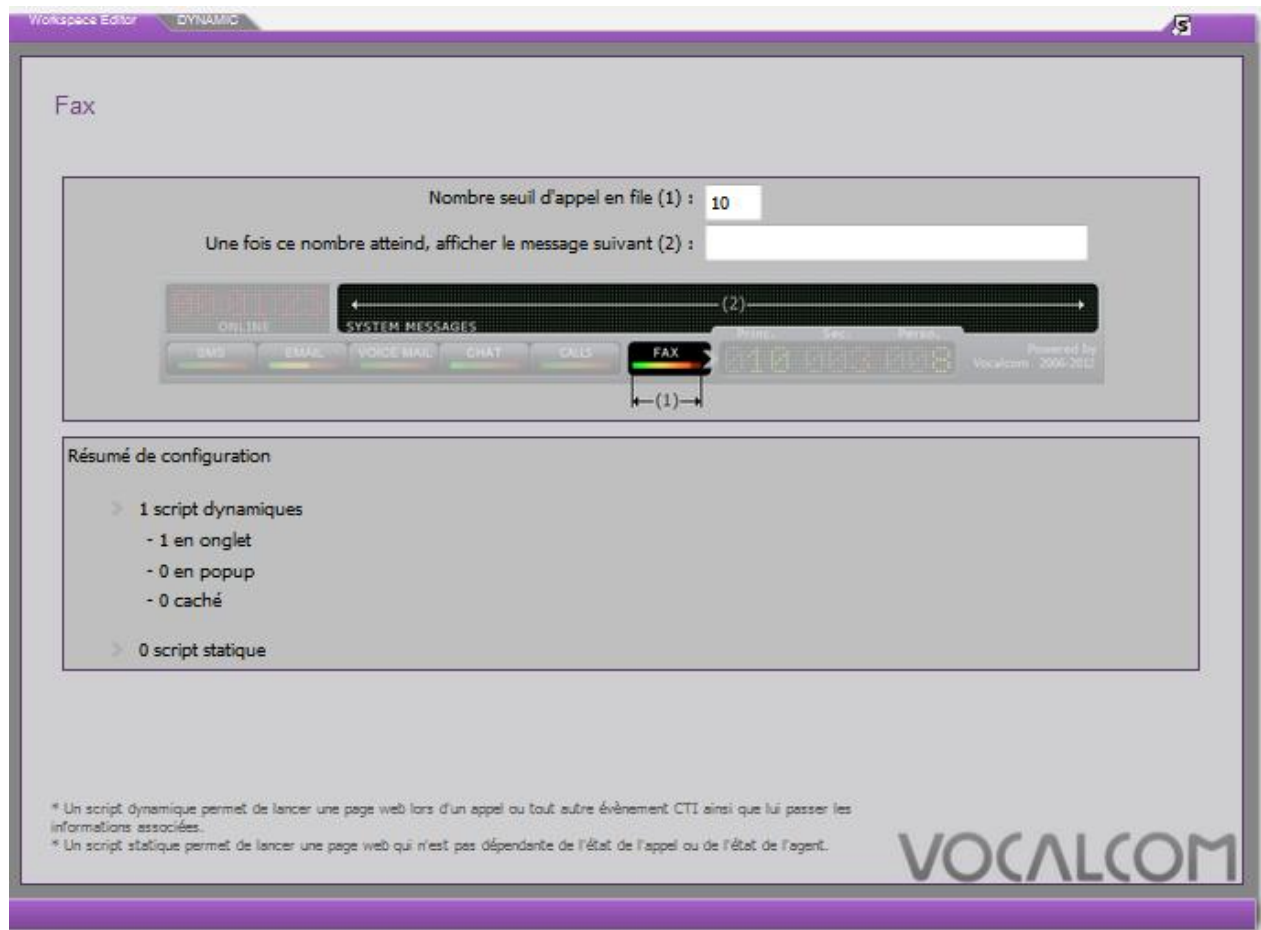
Après avoir déterminé les droits accordés dans ce contexte du workspace, vous pouvez

passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

7.5 Contenu des onglets de l'interface

Dans cette sous-étape, il est possible de configurer les onglets contenant les scripts que l'agent peut utiliser lors de son échange avec le client, ainsi que le nombre seuil d'appels qui attendent en file d'attente.

L'élément de cette sous-étape reprend l'ergonomie du workspace qu'aura l'agent avec le type de couleur du média utilisé.

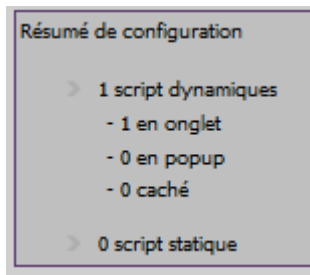


Ainsi dans le premier rectangle, il est possible d'indiquer un nombre seuil d'appels qui attendent dans la file, avec un message qui apparaîtra à l'agent dans sa barre d'état, que l'on pourra écrire pour indiquer que le seuil a été atteint.

Par exemple :



Dans le second rectangle, il y a le « résumé de configuration » qui reprend le nombre de scripts dynamiques et statiques mis en place dans ce média.



Pour mettre en place des scripts dynamiques et/ou statiques, vous allez les ajouter par les deux boutons en haut à droite de l'élément principal :

Ce bouton  permet d'ajouter une page dynamique. Celui-ci  permet d'ajouter une page statique.

En dessous du second rectangle, il y a deux notes qui expliquent l'utilité de la page dynamique et de la page statique.

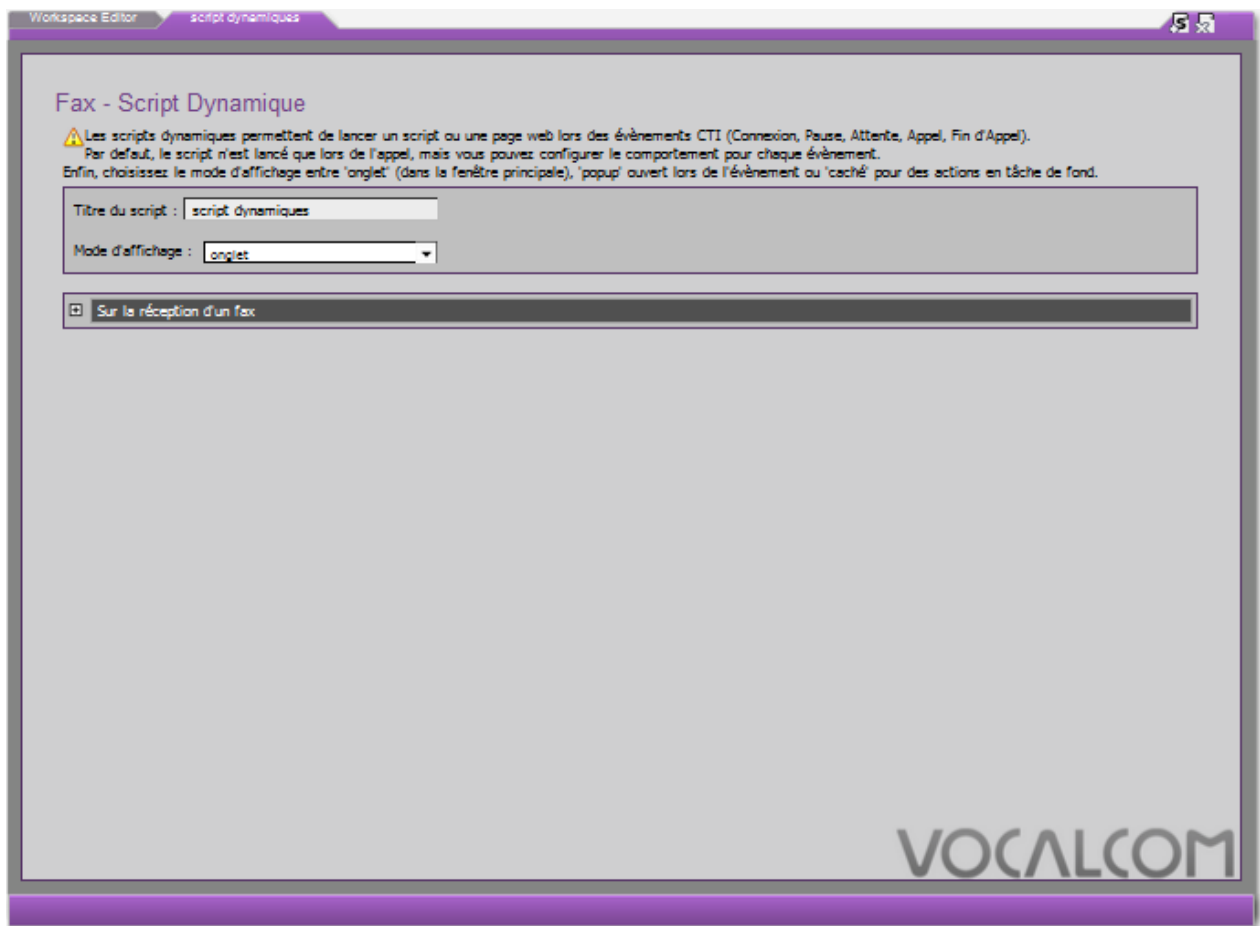
* Un script dynamique permet de lancer une page web lors d'un appel ou tout autre évènement CTI ainsi que lui passer les informations associées.
* Un script statique permet de lancer une page web qui n'est pas dépendante de l'état de l'appel ou de l'état de l'agent.

Dans les sous parties suivantes, nous allons configurer une page dynamique et une page statique.

7.5.1 Configuration de la page dynamique

Pour mettre une page dynamique et la configurer, vous devez dans un premier temps la créer en cliquant sur le bouton : .

Un nouvel onglet va s'ouvrir qui vous permettra de configurer la page :



Le premier bandeau vous expliquer l'utilité du paramétrage de la page dynamique :

 Les scripts dynamiques permettent de lancer un script ou une page web lors des événements CTI (Connexion, Pause, Attente, Appel, Fin d'Appel). Par défaut, le script n'est lancé que lors de l'appel, mais vous pouvez configurer le comportement pour chaque événement. Enfin, choisissez le mode d'affichage entre 'onglet' (dans la fenêtre principale), 'popup' ouvert lors de l'événement ou 'caché' pour des actions en tâche de fond.

Le deuxième bandeau vous permet de renommer la page, ainsi que de choisir le mode d'affichage :

Pour renommer, il suffit de cliquer sur le champ en face de « Titre du script » est d'écrire le nom de la page.

Pour choisir un mode d'affichage, vous devez cliquer sur le  pour déplier la liste déroulante et cliquer sur le mode que vous voulez.

Le troisième bandeau, permet d'indiquer lorsqu'on souhaite afficher le script dans la page dynamique en fonction des évènements CTI, comme lors de l'appel, lors de la pause etc. :

Cliquez sur le bouton  pour déplier l'évènement CTI où vous souhaitez afficher le script.

Cliquez sur le bouton  pour sélectionner « Oui ».

Vous avez le choix d'indiquer quel script sera lancé lors de cet évènement CTI :

- soit en indiquant une URL dans le champ :

- soit un sélectionnant un script qui a été mis en production dans le scripteur :

- soit en reprenant le script de la campagne qui a été défini dans le module administration.

Mettre le focus sur ce script permet de le mettre en avant dans ce média.

Passer les paramètres d'environnement au script, par défaut il sera sur « Oui », cela permet de reprendre les informations systèmes dans le script, comme le nom de l'agent, de la campagne ou encore le numéro de l'appelant :

Passer les paramètres d'environnement au script :

☒ Correspondance des paramètres

INDICE :	INDICE
Agent id :	USER
Agent name :	NAME
Agent station :	STATION
Campaign :	CAMPAIGN
Phone number :	TEL
DNIS :	DNIS
Memo :	MEMO
Associate datas :	ASSOCIATE
Planning id :	ID_PLANNING
Address book id :	OID_CRM

Indice = L'indice de la fiche du contact

Agent id = L'identifiant de l'agent

Agent name = Le nom et prénom de l'agent

Agent Station = La station téléphonique utilisé par l'agent

Campaign = Le nom de la campagne

Phone Number = Le numéro de téléphone de la campagne

DNIS = Le numéro de l'appelé

Memo = Champ permettant de passer une valeur du fichier client dans la table d'appels

Associate datas = Données liées au site

Planning id = L'identifiant du planning

Adress book id = L'identifiant du CRM utilisé sur Hnet V5

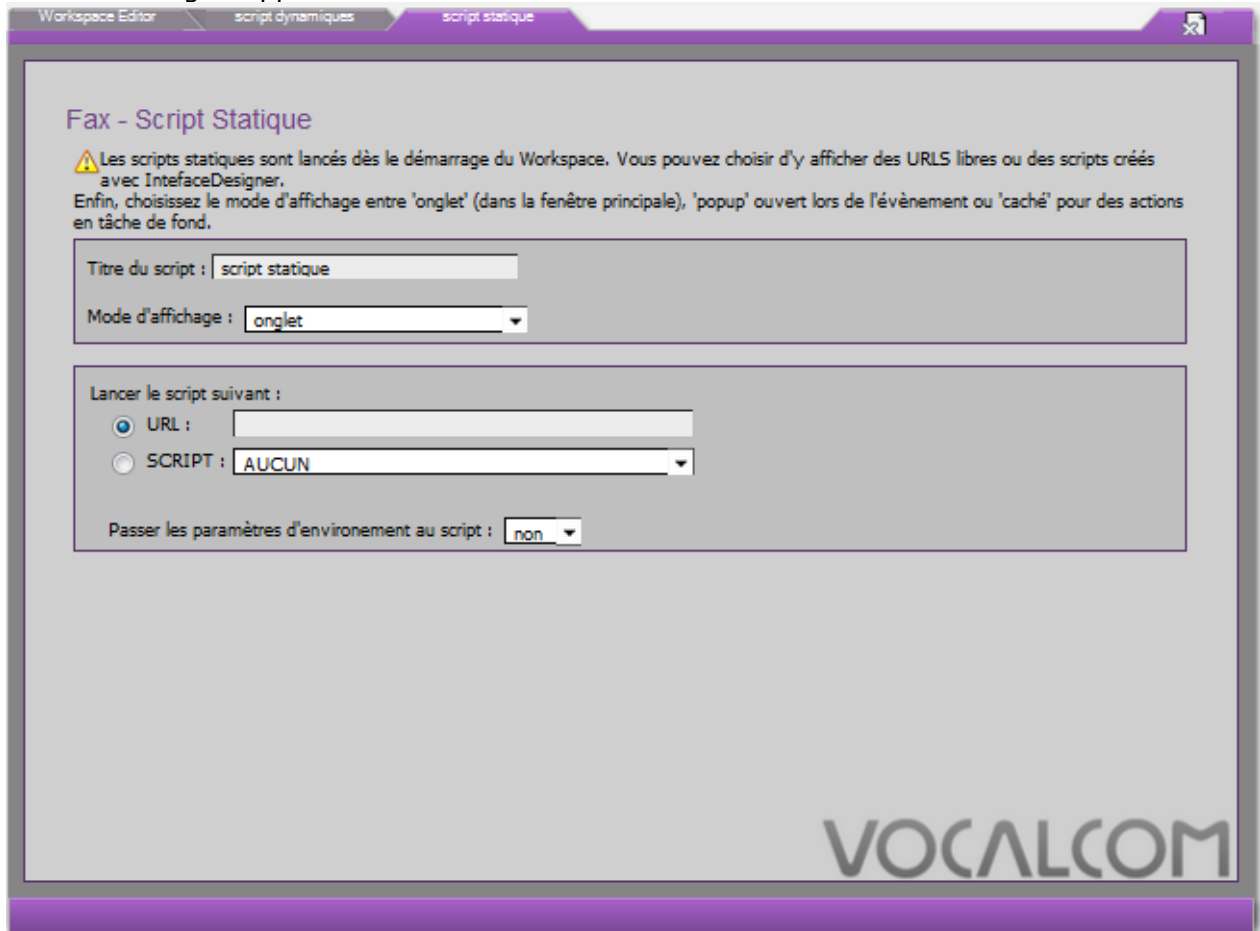
Vous pouvez paramétrer la page dynamique sur les cinq évènements CTI proposés, puisqu'ils reprennent tous la même configuration pour le paramétrage.

Maintenant nous allons voir la configuration de la page statique.

7.5.2 Configuration de la page statique

Pour mettre une page statique et la configurer, vous devez dans un premier temps la créer en cliquant sur le bouton : .

Un nouvel onglet apparaît :



Comme nous avons pu voir dans 7.5.1 Configuration de la page dynamique, vous pouvez configurer de la même manière, à savoir modifier le nom de la page statique dans le champ « Titre du script », et choisir le mode d'affichage.

La différence étant que dans la page statique vous ne pouvez pas choisir par défaut de reprendre le script de la campagne, puisque vous pouvez le faire que dans la page dynamique. Ceci étant vous pouvez y mettre une URL, ainsi qu'un script étant en production dans le module scripteur.

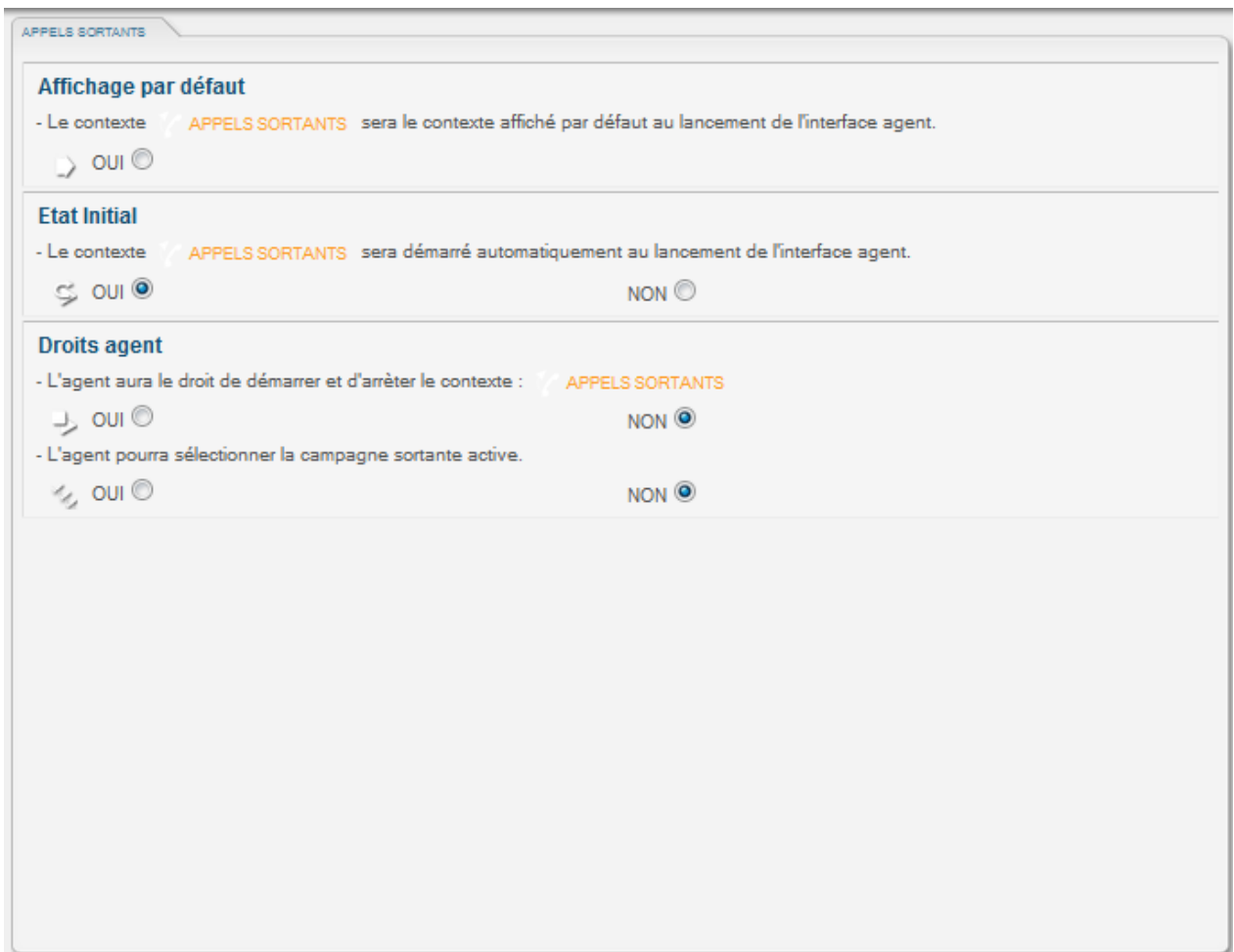
Quant aux paramètres de l'environnement du script, cela reprend la même chose que dans la sous- partie précédente : 7.5.1 Configuration de la page dynamique.

8. APPELS SORTANTS

Dans cette étape, nous allons voir comment configurer le media « Appels sortants » dans l'espace de travail sélectionné.

8.1 Paramétrage général

Dans la première sous-étape, qui se divise en en trois sous-élément, vous pouvez paramétrer les actions principales du contexte de ce média.



APPELS SORTANTS

Affichage par défaut

- Le contexte **APPELS SORTANTS** sera le contexte affiché par défaut au lancement de l'interface agent.

☒ OUI ☐

Etat Initial

- Le contexte **APPELS SORTANTS** sera démarré automatiquement au lancement de l'interface agent.

☒ OUI ☐ NON

Droits agent

- L'agent aura le droit de démarrer et d'arrêter le contexte : **APPELS SORTANTS**

☒ OUI ☐ NON

- L'agent pourra sélectionner la campagne sortante active.

☒ OUI ☐ NON

Dans le premier sous-élément vous pouvez indiquer que ce contexte peut s'afficher par défaut lors du lancement du workspace par l'agent. Pour cela, cliquez sur ☒ du choix « Oui ».

Dans le deuxième sous-élément vous pouvez indiquer que le contexte de ce média sera démarré automatiquement lors du lancement du workspace. Cliquez sur ☒ Oui pour que l'action soit activée, sinon cliquez sur ☐ non.

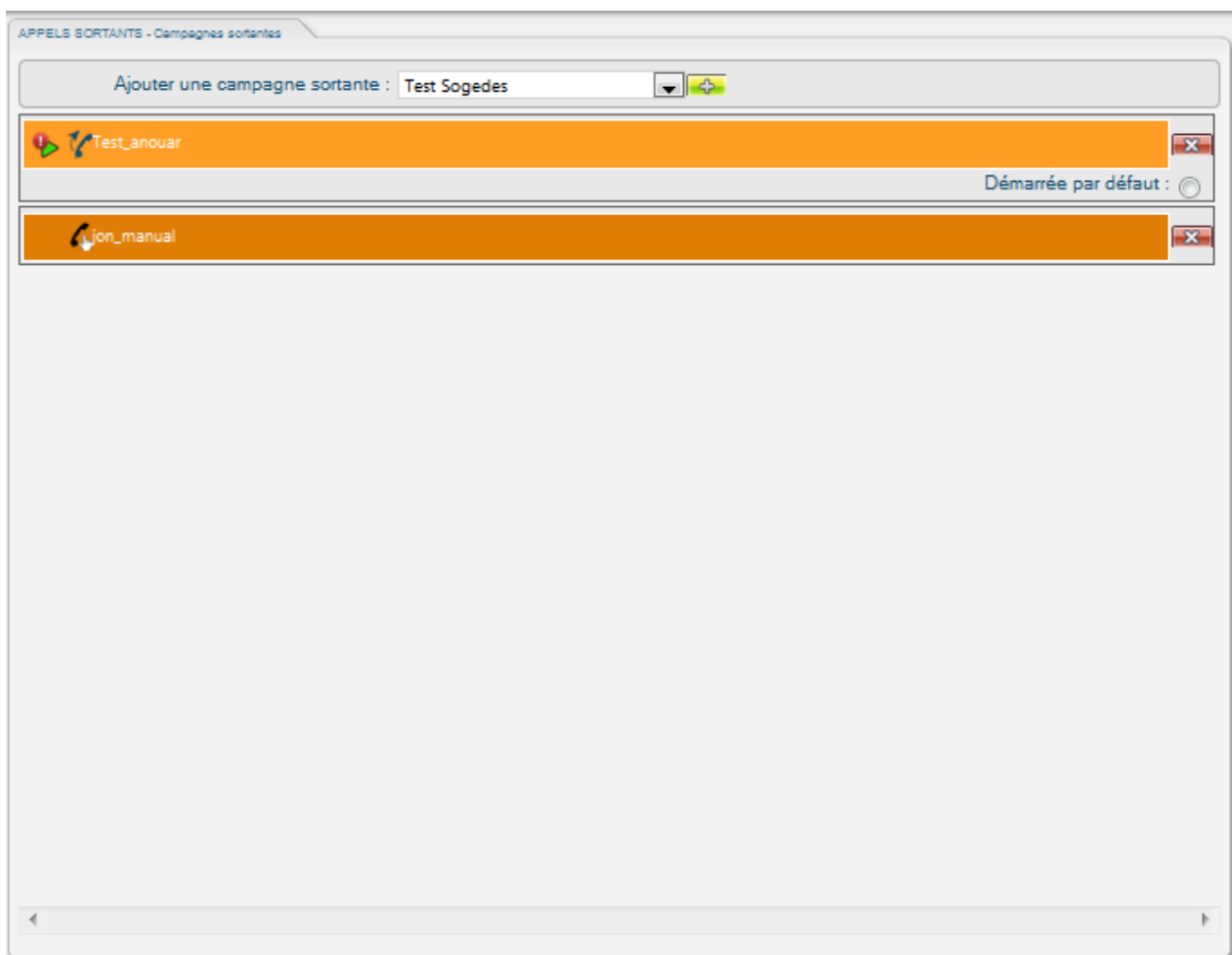
Le troisième sous-élément permet d'accorder deux droits à l'agent sur le workspace, celui de démarrer et d'arrêter le contexte de ce média, Ainsi que d'activer ou désactiver une

ou plusieurs files d'attente du contexte. Cliquez sur  Oui pour que l'action soit activée, sinon cliquez sur  non.

Après avoir déterminé le paramétrage général dans ce contexte du workspace, vous pouvez passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

8.2 Campagnes sortantes

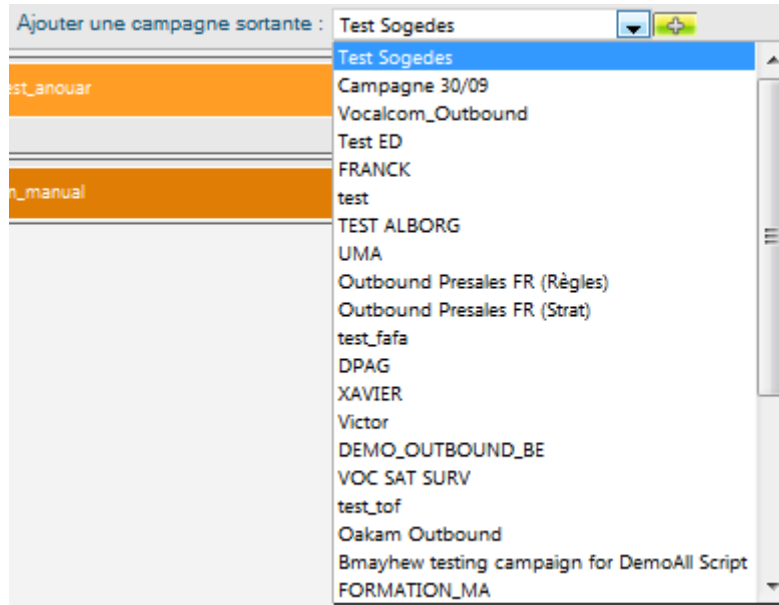
Dans cette sous-étape nous allons voir comment attribuer des campagnes sortantes à traiter dans le workspace des agents.



Cette sous-étape se divise en deux éléments. Nous avons en haut l'élément permettant d'ajouter une campagne sortante dans ce workspace. En dessous, nous avons la liste des campagnes sortantes attribuées ici.

8.2.1 Ajouter une campagne sortante

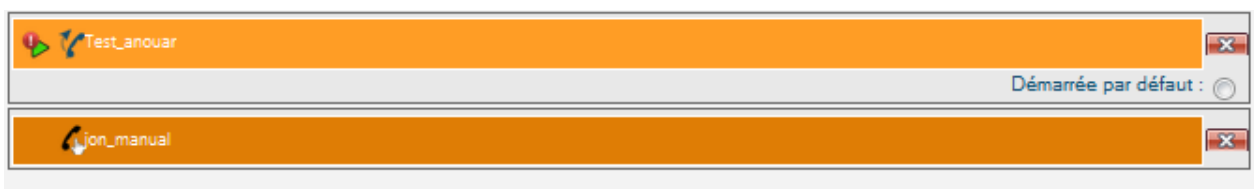
Pour ajouter une campagne au workspace, vous allez cliquer sur le bouton  du premier élément.



Puis vous allez sélectionner la campagne que vous voulez, et cliquer sur le bouton  pour ajouter la campagne à la liste de celles à traitées dans le workspace.

8.2.2 Liste des campagnes sortantes

Après avoir ajouté une campagne à la liste, vous les aurez à la suite :



Cette signalisation  indique que la campagne n'est pas démarrée.

Le bouton  permet de supprimer la campagne sortante à traiter du workspace.

Ce paramètre ☐ permet d'indiquer en le cochant, que ce sera cette campagne qui démarrera par défaut dans ce média. Il faut savoir qu'en campagne sortante, l'agent ne peut traiter qu'une campagne à la fois.

Cette signalisation  indique que la campagne est active.

Après avoir déterminé les campagnes sortantes à traiter dans ce workspace, vous pouvez

passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

8.3 Options de la barre de commande

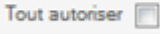
Cette sous-étape se divise en deux éléments : Celle du dessus permet d'autoriser certaines fonctions de la barre du workspace aux agents. La suivante permet de paramétrer le délai qu'aura l'agent pour être « prêt » à recevoir un nouvel appel, après la fin de l'appel précédent.

Dans cet élément, l'administrateur peut accorder différentes possibilités d'actions aux agents, en fonction de l'activité qu'il aura à traiter dans son espace de travail.

Autoriser la fonction « envoi d'email » permet à l'agent d'envoyer un mail au client
 Autoriser la fonction « Consultation » permet à l'agent de contacter un tiers, alors qu'il est en ligne avec un client. Cela met en attente le client.
 Autoriser la fonction « Conférence » permet à l'agent de discuter à la fois avec le client et un tiers, les trois parties discutent ensemble.

Autoriser la fonction « Transfert » permet de transférer un appel d'un client vers un tiers (autre agent, contact interne ou externe etc.).

Pour autoriser, il suffit de cocher sur les cases correspondantes  aux autorisations accordées. Pour retirer l'autorisation, décocher la case en question.

Pour tout autoriser, vous pouvez cocher .

Le second élément permet d'indiquer le délai qu'aura l'agent pour être « prêt » à recevoir un nouvel appel, après la fin de l'appel précédent, plus précisément après la qualification de la fiche client.

Prêt auto

- L'agent sera placé dans l'état PRET sec. après la fin de l'appel 

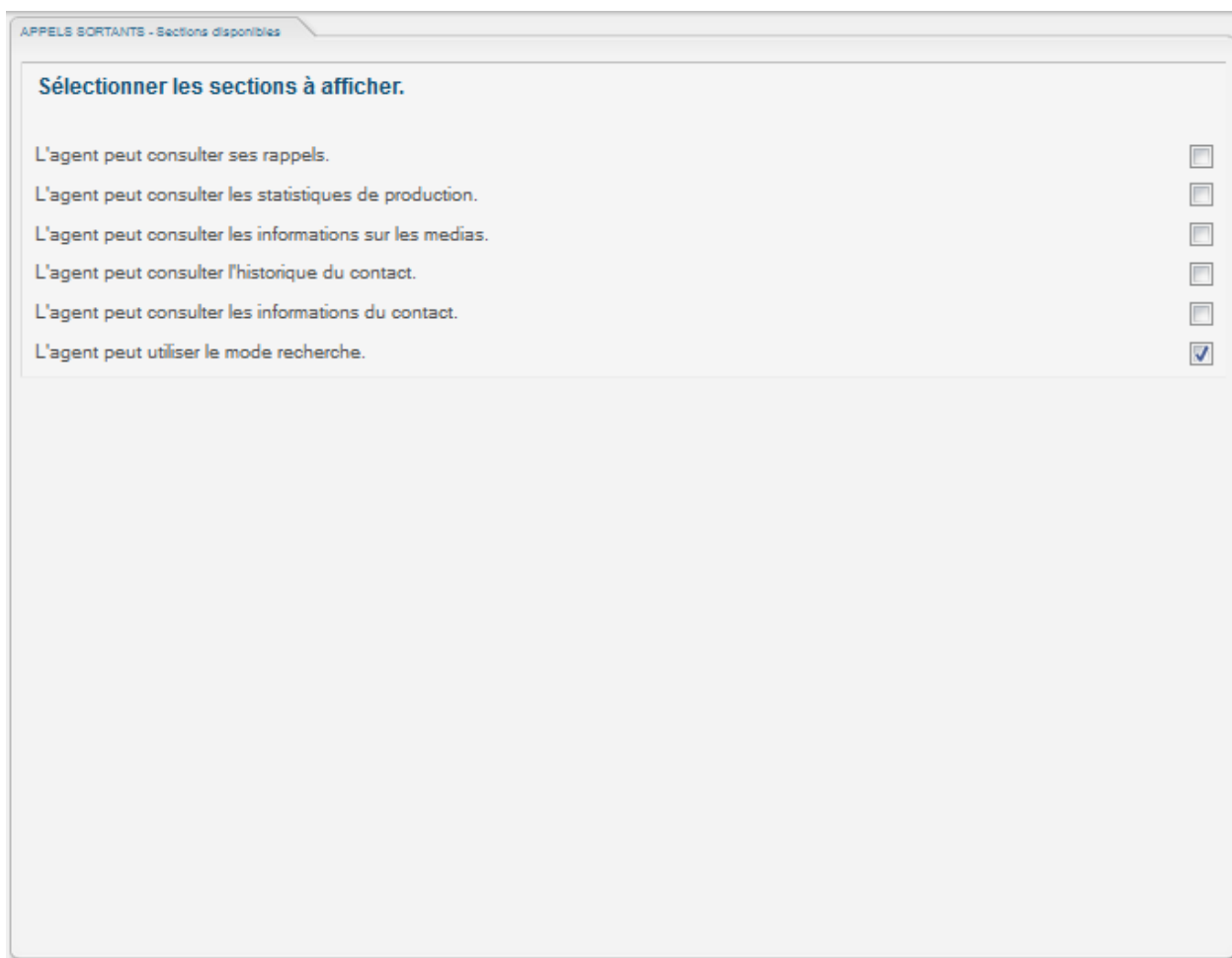
Pour cela, indiquez le délai que vous souhaitez pour vos agents qui utiliseront ce workspace dans le champ : , puis cochez  pour activer cette option.

Par exemple, si vous mettez 0 dans le champ, et cochez l'option, tous les agents de ce workspace auront un temps de 0 secondes pour être prêt entre la fin de leur dernier appel et l'arrivée du suivant. Le système enverra directement un appel entrant vers l'agent affecté à ce workspace dès qu'il aura fini de traiter son appel et qualifié sa fiche client.

Après avoir déterminé les droits accordés dans ce contexte du workspace, vous pouvez passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

8.4 Sections disponibles

Cette sous-étape, comme la précédente permet d'accorder des possibilités d'actions à l'agent sur son workspace concernant le média, en l'occurrence ici les appels entrants.



APPELS SORTANTS - Sections disponibles

Sélectionner les sections à afficher.

- L'agent peut consulter ses rappels. ☐
- L'agent peut consulter les statistiques de production. ☐
- L'agent peut consulter les informations sur les medias. ☐
- L'agent peut consulter l'historique du contact. ☐
- L'agent peut consulter les informations du contact. ☐
- L'agent peut utiliser le mode recherche. ☒

On peut l'autoriser à « consulter ses rappels », C'est-à-dire qu'ils sont programmés sur ce média, et que l'agent souhaite (re)voir la ou les période(s) de rappels.

Il peut voir les statistiques de production sur ce média, à savoir les taux de concrétisation, par heure, ainsi que les taux des appels positifs, argumentés et non-argumentés par heure.

Les « informations sur les médias » permettent de lui indiquer l'heure de démarrage du média, le nombre d'appels émis, ainsi que la durée de traitement.

L'historique et les informations du contact, permettent d'avoir à portée de main les données pertinentes sur le contact et les échanges effectués avec lui.

Ainsi que le mode recherche qui permet à l'agent de remonter la fiche du client.

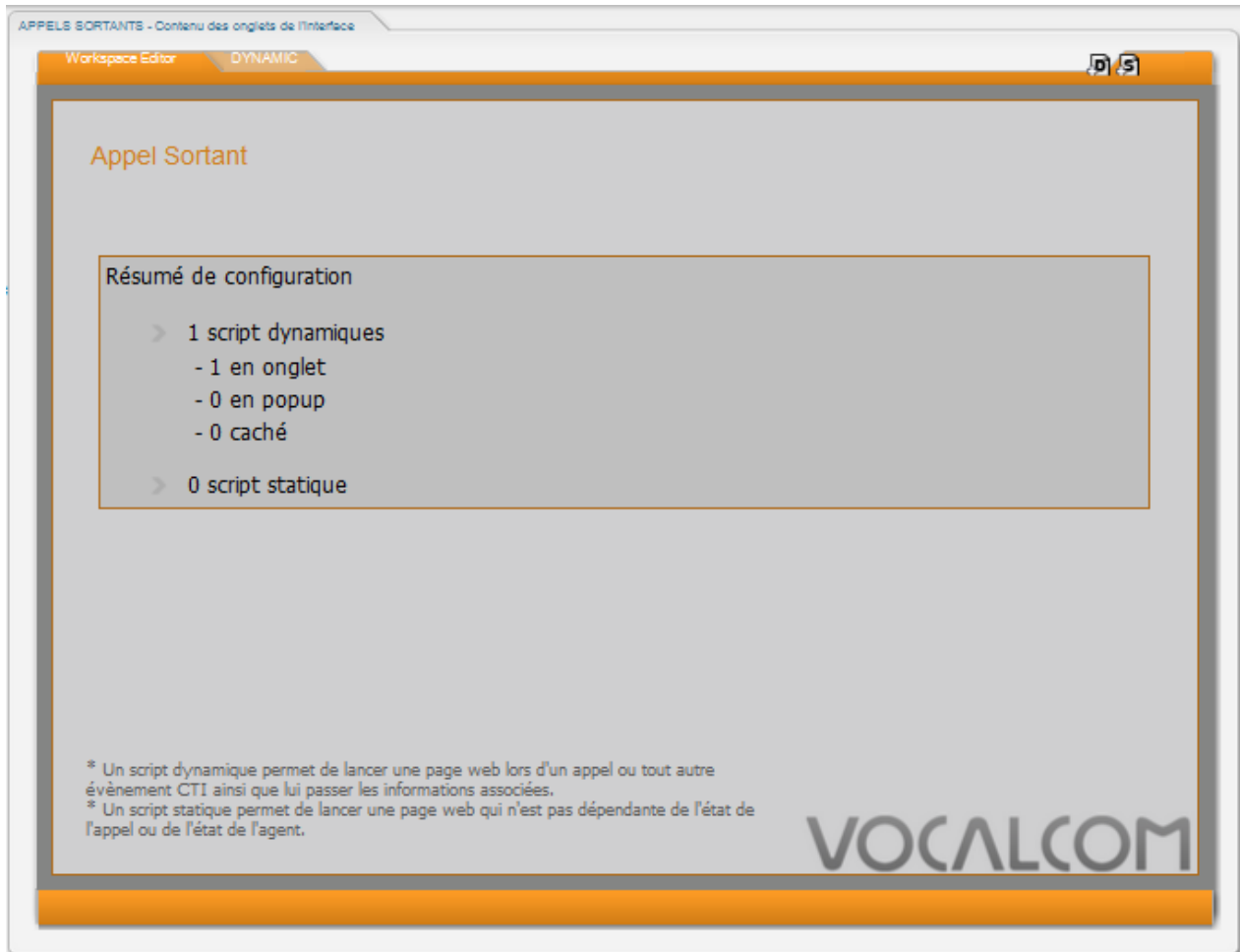
Après avoir déterminé les droits accordés dans ce contexte du workspace, vous pouvez

passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

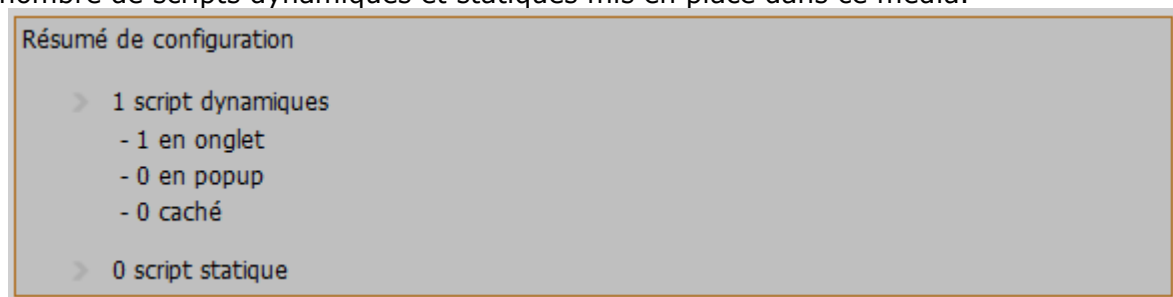
8.5 Contenu des onglets de l'interface

Dans cette sous-étape, il est possible de configurer les onglets contenant les scripts que l'agent peut utiliser lors de son échange avec le client.

L'élément de cette sous-étape reprend l'ergonomie du workspace qu'aura l'agent avec le type de couleur du média utilisé.



Ainsi dans le premier rectangle, il y a le « résumé de configuration » qui reprend le nombre de scripts dynamiques et statiques mis en place dans ce média.



Pour mettre en place des scripts dynamiques et/ou statiques, vous allez les ajouter par les deux boutons en haut à droite de l'élément principal : 

Ce bouton  permet d'ajouter une page dynamique. Celui-ci  permet d'ajouter une page statique.

En dessous du second rectangle, il y a deux notes qui expliquent l'utilité de la page dynamique et de la page statique.

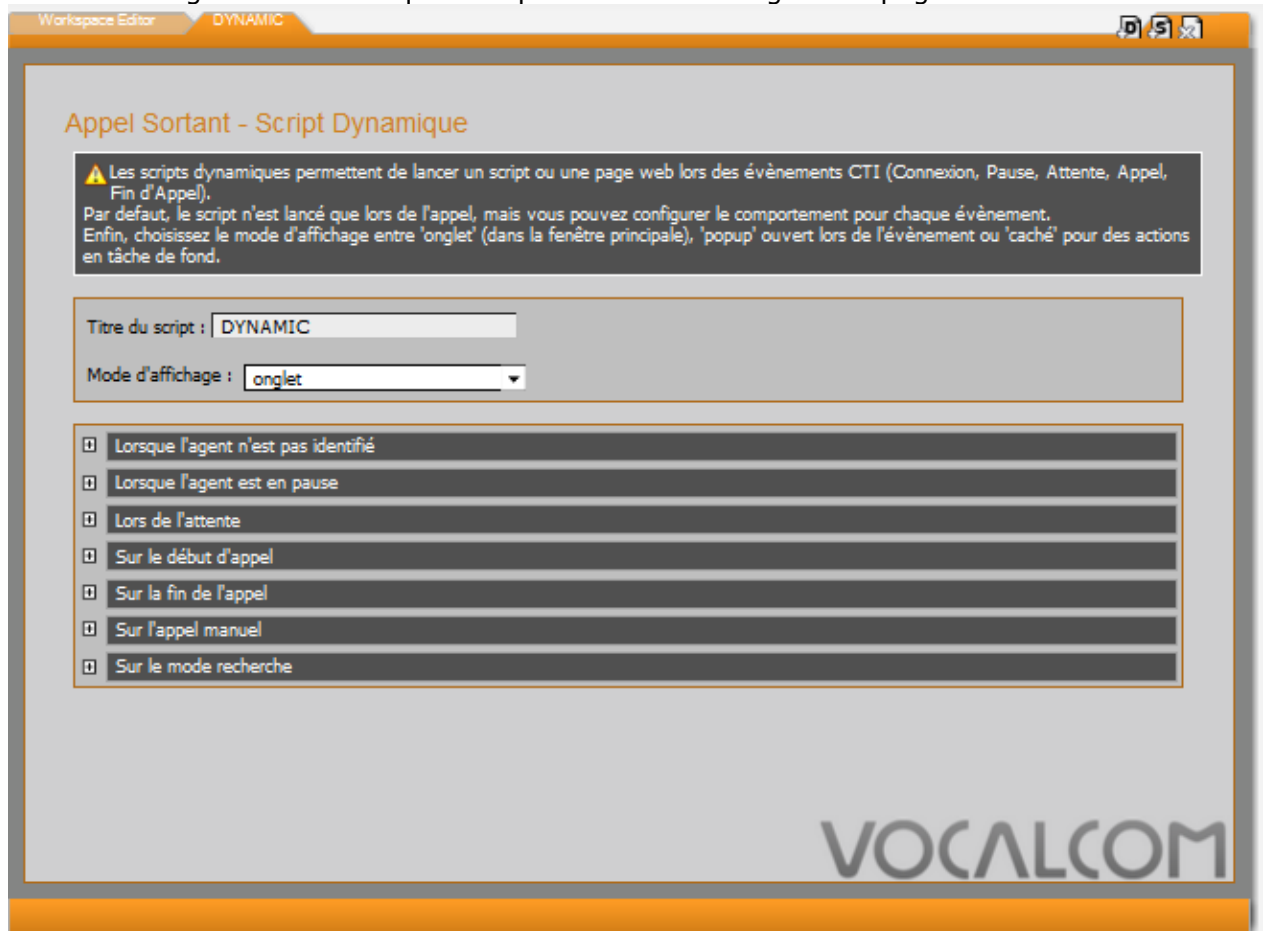
* Un script dynamique permet de lancer une page web lors d'un appel ou tout autre évènement CTI ainsi que lui passer les informations associées.
* Un script statique permet de lancer une page web qui n'est pas dépendante de l'état de l'appel ou de l'état de l'agent.

Dans les sous parties suivantes, nous allons configurer une page dynamique et une page statique.

8.5.1 Configuration de la page dynamique

Pour mettre une page dynamique et la configurer, vous devez dans un premier temps la créer en cliquant sur le bouton : .

Un nouvel onglet va s'ouvrir qui vous permettra de configurer la page :



Appel Sortant - Script Dynamique

⚠ Les scripts dynamiques permettent de lancer un script ou une page web lors des évènements CTI (Connexion, Pause, Attente, Appel, Fin d'Appel).
Par défaut, le script n'est lancé que lors de l'appel, mais vous pouvez configurer le comportement pour chaque évènement.
Enfin, choisissez le mode d'affichage entre 'onglet' (dans la fenêtre principale), 'popup' ouvert lors de l'évènement ou 'caché' pour des actions en tâche de fond.

Titre du script :

Mode d'affichage :

- ☐ Lorsque l'agent n'est pas identifié
- ☐ Lorsque l'agent est en pause
- ☐ Lors de l'attente
- ☐ Sur le début d'appel
- ☐ Sur la fin de l'appel
- ☐ Sur l'appel manuel
- ☐ Sur le mode recherche

VOCALCOM

Le premier bandeau vous explique l'utilité du paramétrage de la page dynamique :

⚠ Les scripts dynamiques permettent de lancer un script ou une page web lors des évènements CTI (Connexion, Pause, Attente, Appel, Fin d'Appel).
Par défaut, le script n'est lancé que lors de l'appel, mais vous pouvez configurer le comportement pour chaque évènement.
Enfin, choisissez le mode d'affichage entre 'onglet' (dans la fenêtre principale), 'popup' ouvert lors de l'évènement ou 'caché' pour des actions en tâche de fond.

Le deuxième bandeau vous permet de renommer la page, ainsi que de choisir le mode d'affichage :

Pour renommer, il suffit de cliquer sur le champ en face de « Titre du script » est d'écrire le nom de la page.

Pour choisir un mode d'affichage, vous devez cliquer sur le  pour déplier la liste déroulante et cliquer sur le mode que vous voulez.

Le troisième bandeau, permet d'indiquer lorsqu'on souhaite afficher le script dans la page dynamique en fonction des évènements CTI, comme lors de l'appel, lors de la pause etc. :

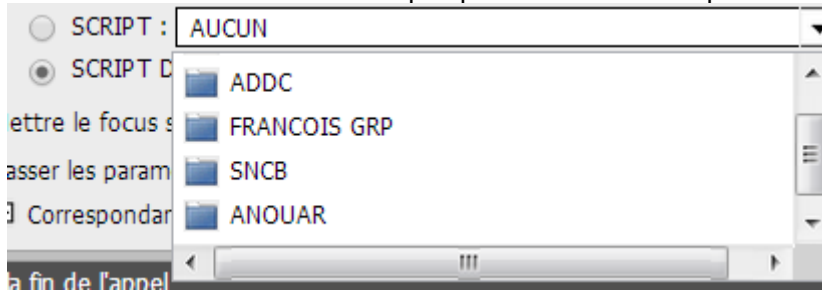
Cliquez sur le bouton  pour déplier l'évènement CTI où vous souhaitez afficher le script.

Cliquez sur le bouton  pour sélectionner « Oui ».

Vous avez le choix d'indiquer quel script sera lancé lors de cet évènement CTI :

- soit en indiquant une URL dans le champ :

- soit un sélectionnant un script qui a été mis en production dans le scripteur :



- soit en reprenant le script de la campagne qui a été défini dans le module administration.

Mettre le focus sur ce script permet de le mettre en avant dans ce média.

Passer les paramètres d'environnement au script, par défaut il sera sur « Oui », cela permet de reprendre les informations systèmes dans le script, comme le nom de l'agent, de la campagne ou encore le numéro de l'appelant :

Passer les paramètres d'environnement au script :

☒ Correspondance des paramètres

INDICE :	INDICE
Agent id :	USER
Agent name :	NAME
Agent station :	STATION
Campaign :	CAMPAIGN
Phone number :	TEL
DNIS :	DNIS
Memo :	MEMO
Associate datas :	ASSOCIATE
Planning id :	ID_PLANNING
Address book id :	OID_CRM

Indice = L'indice de la fiche du contact

Agent id = L'identifiant de l'agent

Agent name = Le nom et prénom de l'agent

Agent Station = La station téléphonique utilisé par l'agent

Campaign = Le nom de la campagne

Phone Number = Le numéro de téléphone de la campagne

DNIS = Le numéro de l'appelé

Memo = Champ permettant de passer une valeur du fichier client dans la table d'appels

Associate datas = Données liées au site

Planning id = L'identifiant du planning

Adress book id = L'identifiant du CRM utilisé sur Hnet V5

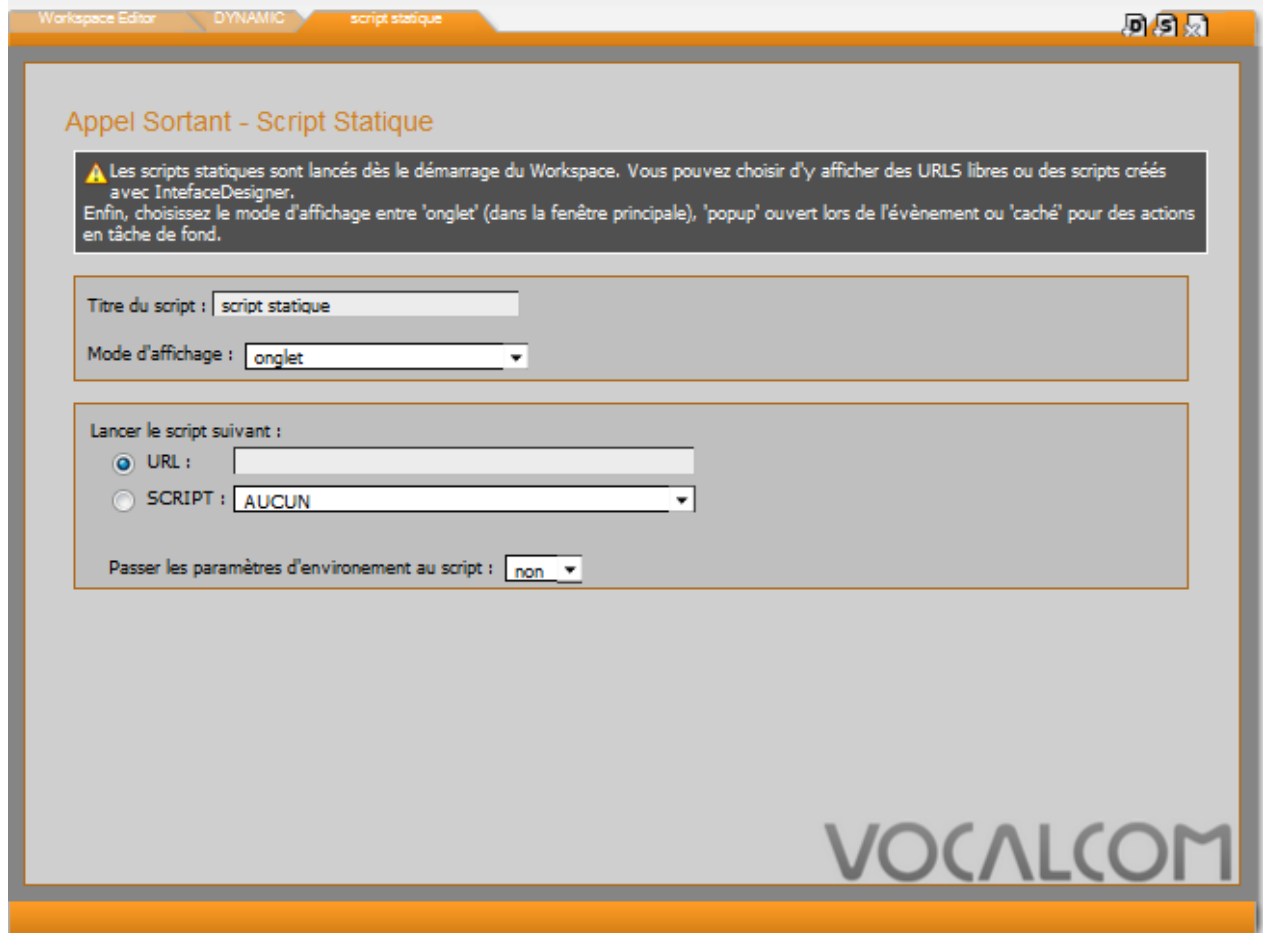
Vous pouvez paramétrer la page dynamique sur les cinq évènements CTI proposés, puisqu'ils reprennent tous la même configuration pour le paramétrage.

Maintenant nous allons voir la configuration de la page statique.

8.5.2 Configuration de la page statique

Pour mettre une page statique et la configurer, vous devez dans un premier temps la créer en cliquant sur le bouton : .

Un nouvel onglet apparaît :



The screenshot shows the 'Workspace Editor' interface with a tab labeled 'script statique'. The main content area is titled 'Appel Sortant - Script Statique'. It contains a warning message: 'Les scripts statiques sont lancés dès le démarrage du Workspace. Vous pouvez choisir d'y afficher des URLS libres ou des scripts créés avec InterfaceDesigner. Enfin, choisissez le mode d'affichage entre 'onglet' (dans la fenêtre principale), 'popup' ouvert lors de l'évènement ou 'caché' pour des actions en tâche de fond.' Below this, there are two main sections. The first section has a 'Titre du script' field with the value 'script statique' and a 'Mode d'affichage' dropdown menu set to 'onglet'. The second section, titled 'Lancer le script suivant:', has two radio buttons: 'URL' (selected) and 'SCRIPT'. The 'URL' field is empty, and the 'SCRIPT' dropdown menu is set to 'AUCUN'. At the bottom of this section, there is a checkbox 'Passer les paramètres d'environnement au script' which is set to 'non'. The 'VOCALCOM' logo is visible in the bottom right corner of the window.

Comme nous avons pu voir dans 8.5.1 Configuration de la page dynamique, vous pouvez configurer de la même manière, à savoir modifier le nom de la page statique dans le champ « Titre du script », et choisir le mode d'affichage.

La différence étant que dans la page statique vous ne pouvez pas choisir par défaut de reprendre le script de la campagne, puisque vous pouvez le faire que dans la page dynamique. Ceci étant vous pouvez y mettre une URL, ainsi qu'un script étant en production dans le module scripteur.

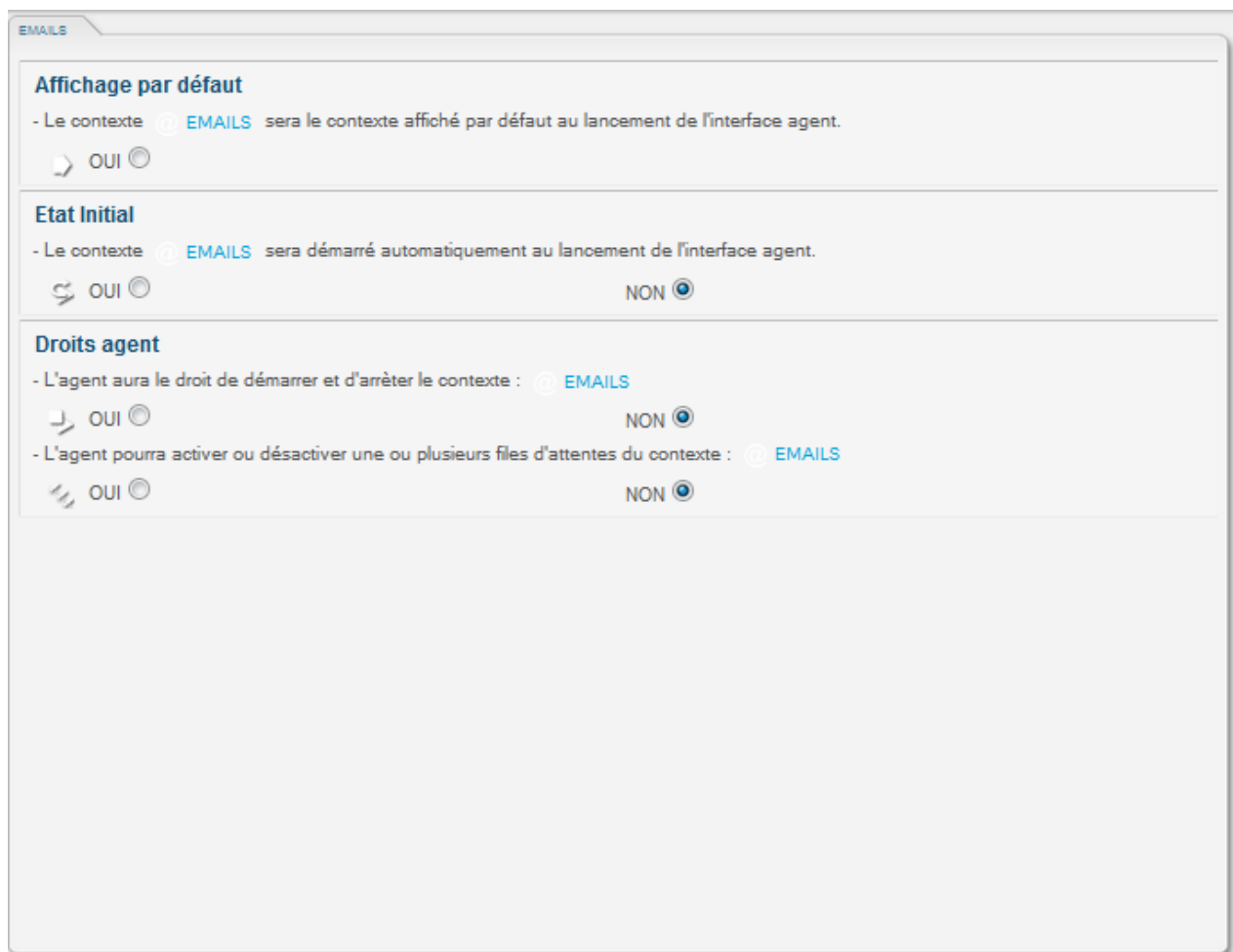
Quant aux paramètres de l'environnement du script, cela reprend la même chose que dans la sous- partie précédente : 8.5.1 Configuration de la page dynamique.

9. EMAILS

Dans cette étape, nous allons voir comment configurer le media « EMAILS » dans l'espace de travail sélectionné.

9.1 Paramétrage général

Dans la première sous-étape, qui se divise en en trois sous-élément, vous pouvez paramétrer les actions principales du contexte de ce média.



EMAILS

Affichage par défaut

- Le contexte @ EMAILS sera le contexte affiché par défaut au lancement de l'interface agent.

☐ OUI ☐

Etat Initial

- Le contexte @ EMAILS sera démarré automatiquement au lancement de l'interface agent.

☐ OUI ☒ NON

Droits agent

- L'agent aura le droit de démarrer et d'arrêter le contexte : @ EMAILS

☐ OUI ☒ NON

- L'agent pourra activer ou désactiver une ou plusieurs files d'attentes du contexte : @ EMAILS

☐ OUI ☒ NON

Dans le premier sous-élément vous pouvez indiquer que ce contexte peut s'afficher par défaut lors du lancement du workspace par l'agent. Pour cela, cliquez sur ☐ du choix « Oui ».

Dans le deuxième sous-élément vous pouvez indiquer que le contexte de ce média sera démarré automatiquement lors du lancement du workspace. Cliquez sur ☒ Oui pour que l'action soit activée, sinon cliquez sur ☐ non.

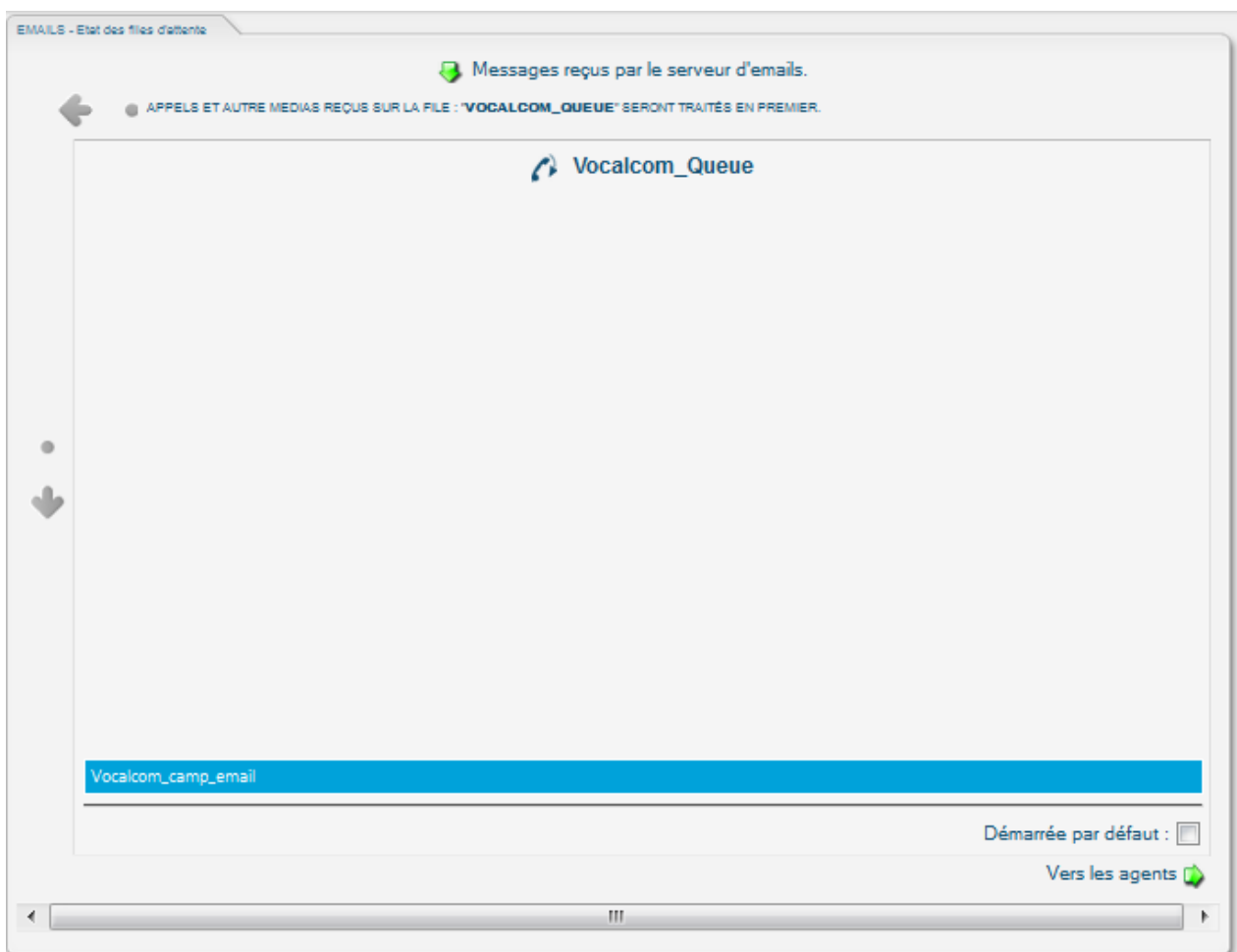
Le troisième sous-élément permet d'accorder deux droits à l'agent sur le workspace, celui de démarrer et d'arrêter le contexte de ce média, Ainsi que d'activer ou désactiver une

ou plusieurs files d'attente du contexte. Cliquez sur  Oui pour que l'action soit activée, sinon cliquez sur  non.

Après avoir déterminé le paramétrage général dans ce contexte du workspace, vous pouvez passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

9.2 Etats des files d'attente

Dans cette sous-étape nous allons voir comment la file d'attente sera traitée dans le workspace par les agents pour ce contexte.



Cette sous-étape se divise en deux éléments. Nous avons au milieu de la page la file d'attente affiliée à ce workspace, et nous avons également au contour de ce premier élément, le schéma du cheminement du fax du client vers les agents.

9.2.1 Paramétrage de la file d'attente dans le contexte

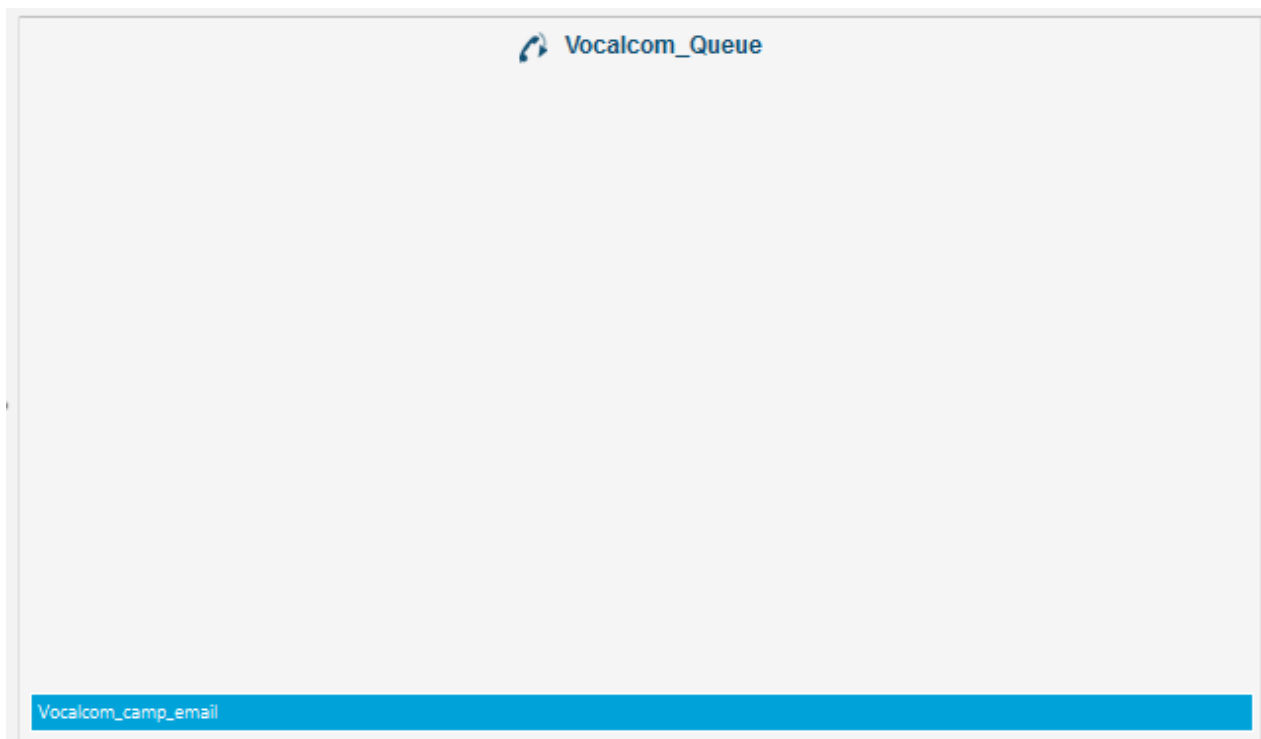
Deux paramétrages s'offre à nous au niveau de la file d'attente.

En premier la possibilité d'activer le démarrage de la file par défaut, lors du lancement du workspace par l'agent en cochant **Démarrée par défaut** : ☒ . Si vous ne voulez pas cette action, décochez-la.

9.2.2 Schéma du Emails

La première partie du schéma indique que la direction que prennent les **Appels reçus par l'ACD** . Le client envoie son email sur l'adresse mail de la campagne EMAIL, il est intercepté par l'ACD qui l'envoie automatiquement à la file liée à la campagne.

Dans notre exemple, « Vocalcom_Queue » est le nom de cette file, « Vocalcom_camp_email » est le nom de la campagne.

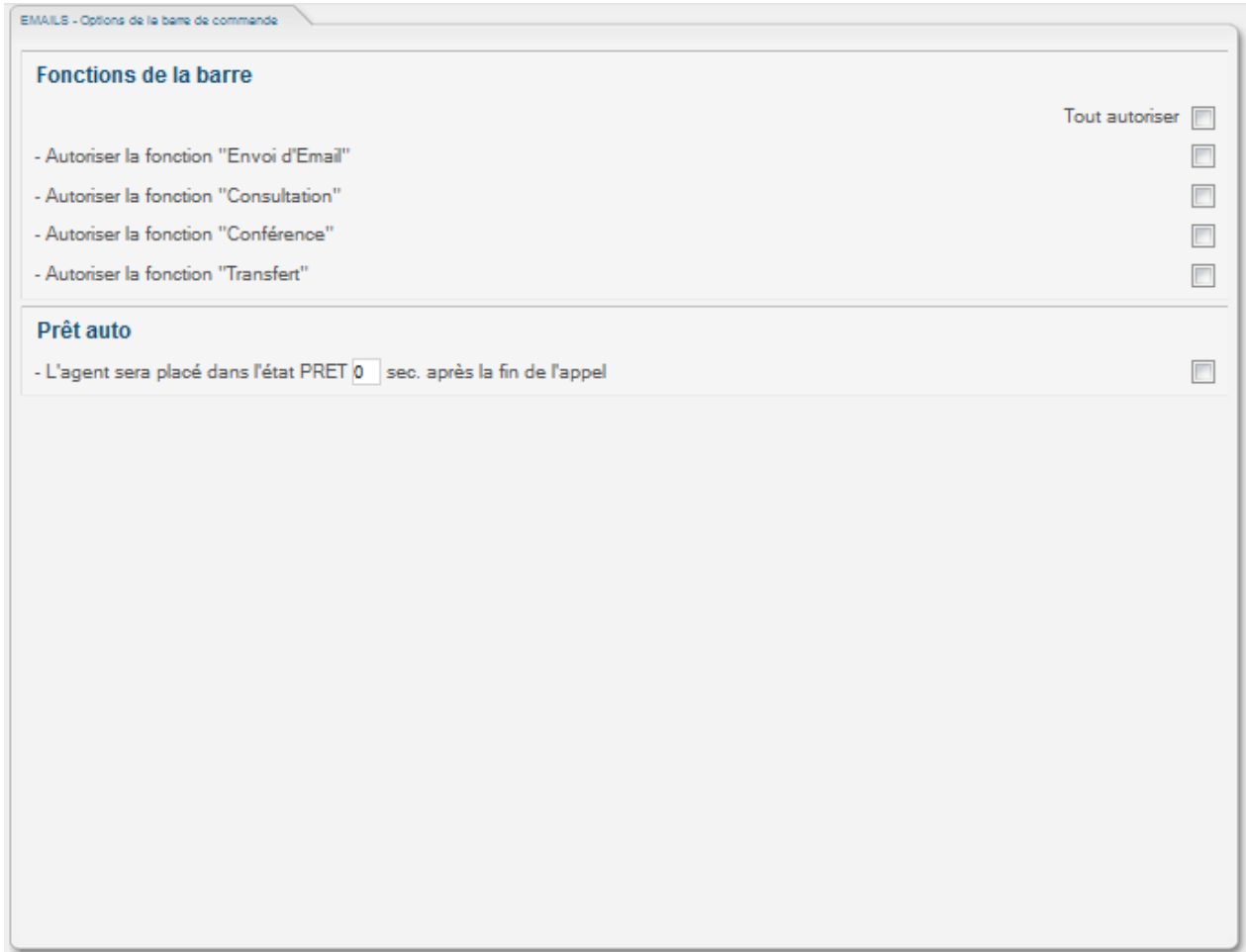


Cette file est ensuite perçue par les agents et va **Vers les agents** qui la traite selon la priorité qu'ils ont sur elle via le workspace (cf. 4.1 Prioriser les files d'attente dans le workspace)

Après avoir déterminé le paramétrage des files d'attente dans ce contexte du workspace, vous pouvez passer à la sous-étape suivante en cliquant sur  .

9.3 Options de la barre de commande

Cette sous-étape se divise en deux éléments : Celle du dessus permet d'autoriser certaines fonctions de la barre du workspace aux agents. La suivante permet de paramétrer le délai qu'aura l'agent pour être « prêt » à recevoir un nouvel appel, après la fin de l'appel précédent.



EMAILS - Options de la barre de commande

Fonctions de la barre

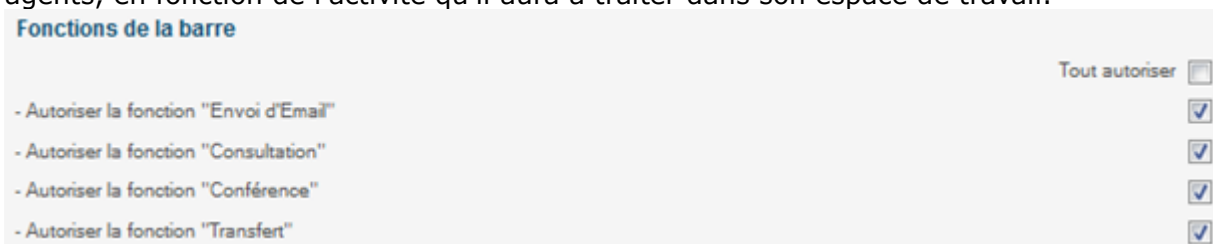
Tout autoriser ☐

- Autoriser la fonction "Envoi d'Email" ☐
- Autoriser la fonction "Consultation" ☐
- Autoriser la fonction "Conférence" ☐
- Autoriser la fonction "Transfert" ☐

Prêt auto

- L'agent sera placé dans l'état PRET sec. après la fin de l'appel ☐

Dans cet élément, l'administrateur peut accorder différentes possibilités d'actions aux agents, en fonction de l'activité qu'il aura à traiter dans son espace de travail.



Fonctions de la barre

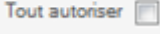
Tout autoriser ☐

- Autoriser la fonction "Envoi d'Email" ☒
- Autoriser la fonction "Consultation" ☒
- Autoriser la fonction "Conférence" ☒
- Autoriser la fonction "Transfert" ☒

Autoriser la fonction « envoi d'email » permet à l'agent d'envoyer un mail au client
 Autoriser la fonction « Consultation » permet à l'agent de contacter un tiers, alors qu'il est en ligne avec un client. Cela met en attente le client.
 Autoriser la fonction « Conférence » permet à l'agent de discuter à la fois avec le client et un tiers, les trois parties discutent ensemble.

Autoriser la fonction « Transfert » permet de transférer un appel d'un client vers un tiers (autre agent, contact interne ou externe etc.).

Pour autoriser, il suffit de cocher sur les cases correspondantes  aux autorisations accordées. Pour retirer l'autorisation, décocher la case en question.

Pour tout autoriser, vous pouvez cocher 

Le second élément permet d'indiquer le délai qu'aura l'agent pour être « prêt » à recevoir un nouvel appel, après la fin de l'appel précédent, plus précisément après la qualification de la fiche client.

Prêt auto

- L'agent sera placé dans l'état PRET sec. après la fin de l'appel 

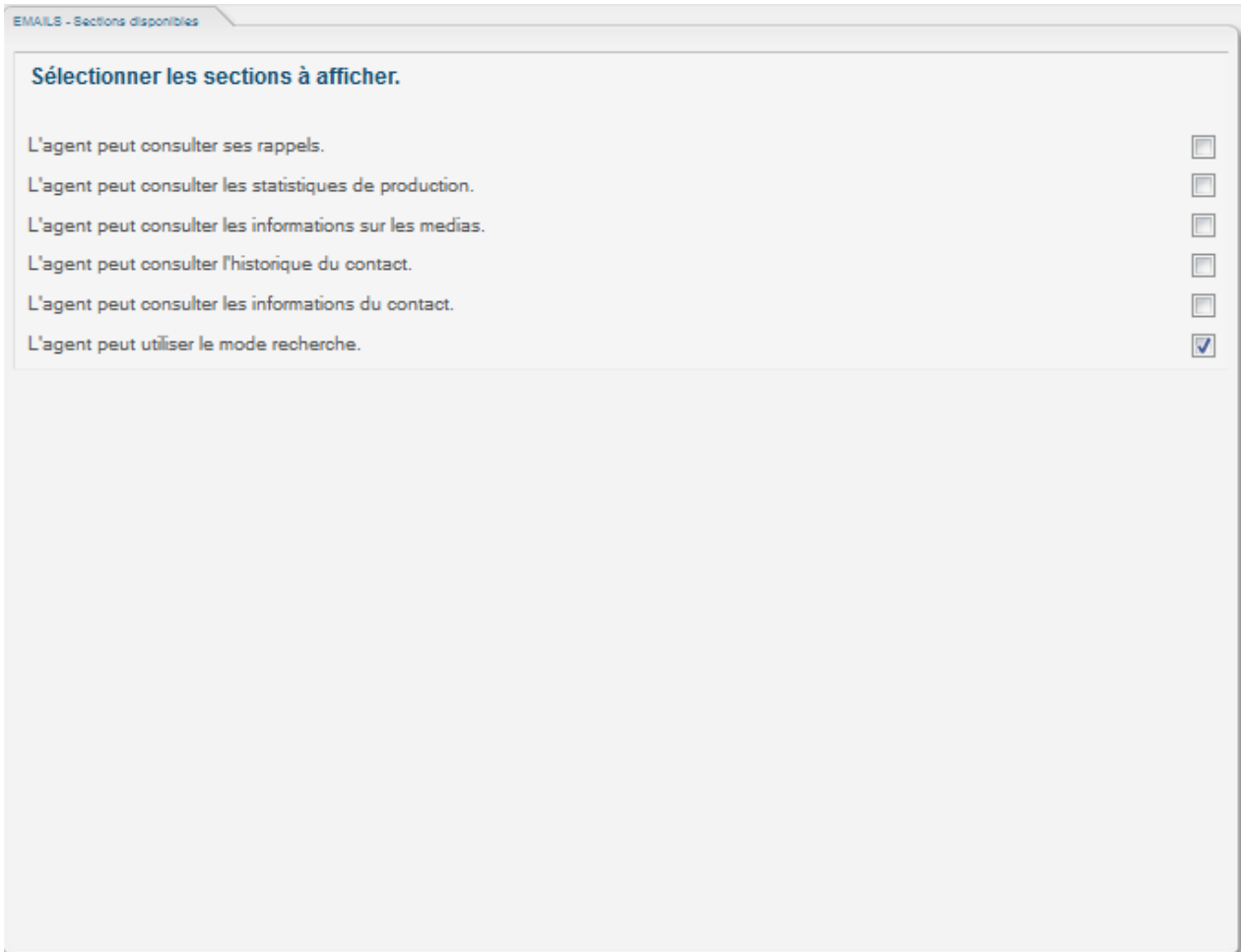
Pour cela, indiquez le délai que vous souhaitez pour vos agents qui utiliseront ce workspace dans le champ : , puis cochez  pour activer cette option.

Par exemple, si vous mettez 0 dans le champ, et cochez l'option, tous les agents de ce workspace auront un temps de 0 secondes pour être prêt entre la fin de leur dernier appel et l'arrivée du suivant. Le système enverra directement un appel entrant vers l'agent affecté à ce workspace dès qu'il aura fini de traiter son appel et qualifié sa fiche client.

Après avoir déterminé les droits accordés dans ce contexte du workspace, vous pouvez passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

9.4 Sections disponibles

Cette sous-étape, comme la précédente permet d'accorder des possibilités d'actions à l'agent sur son workspace concernant le média, en l'occurrence ici les appels entrants.



EMAILS - Sections disponibles

Sélectionner les sections à afficher.

- L'agent peut consulter ses rappels. ☐
- L'agent peut consulter les statistiques de production. ☐
- L'agent peut consulter les informations sur les medias. ☐
- L'agent peut consulter l'historique du contact. ☐
- L'agent peut consulter les informations du contact. ☐
- L'agent peut utiliser le mode recherche. ☒

On peut l'autoriser à « consulter ses rappels », C'est-à-dire qu'ils sont programmés sur ce média, et que l'agent souhaite (re)voir la ou les période(s) de rappels.

Il peut voir les statistiques de production sur ce média, à savoir les taux de concrétisation, par heure, ainsi que les taux des appels positifs, argumentés et non-argumentés, par heure.

Les « informations sur les médias » permettent de lui indiquer l'heure de démarrage du média, le nombre d'appels émis, ainsi que la durée de traitement.

L'historique et les informations du contact, permettent d'avoir à portée de main les données pertinentes sur le contact et les échanges effectués avec lui.

Ainsi que le mode recherche qui permet à l'agent de remonter la fiche du client.

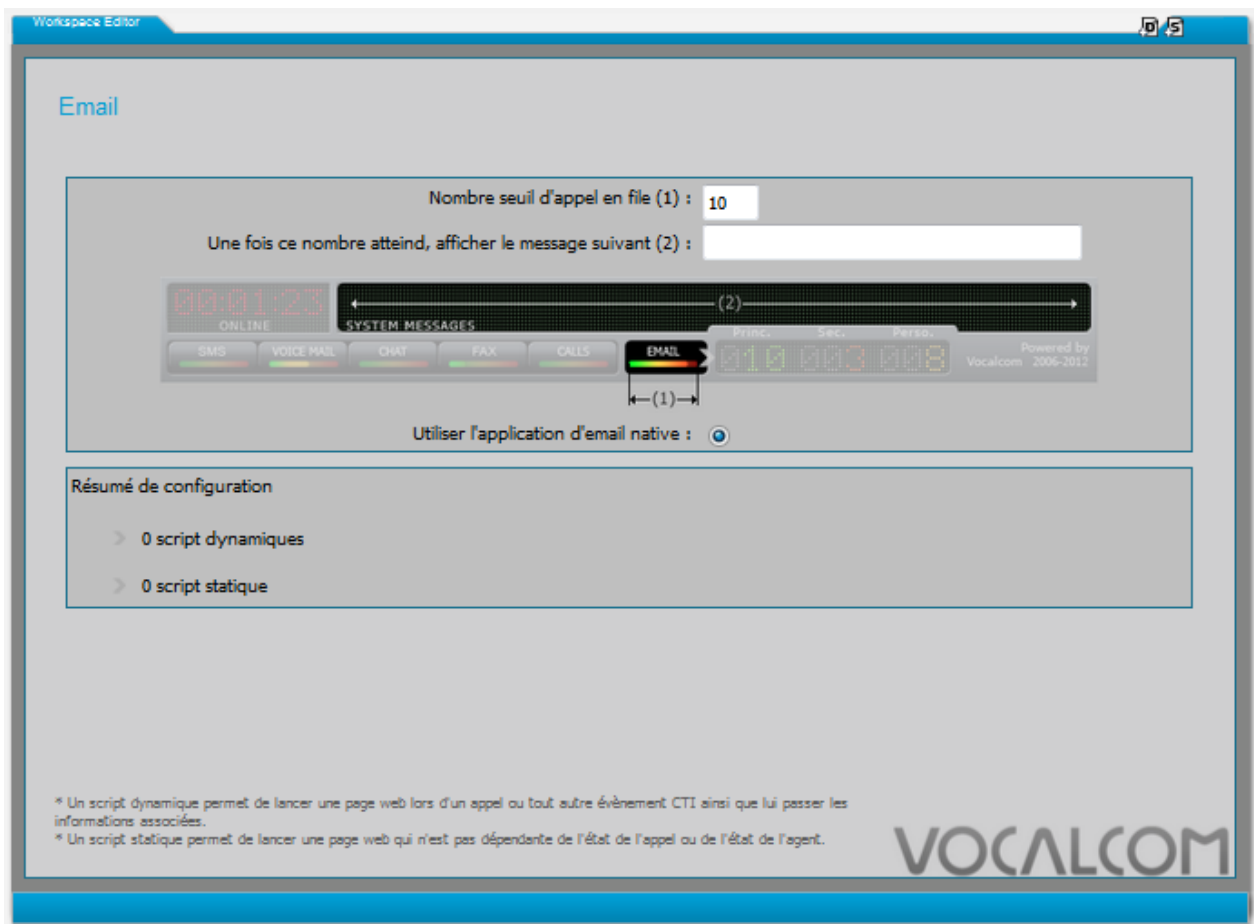
Après avoir déterminé les droits accordés dans ce contexte du workspace, vous pouvez

passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

9.5 Contenu des onglets de l'interface

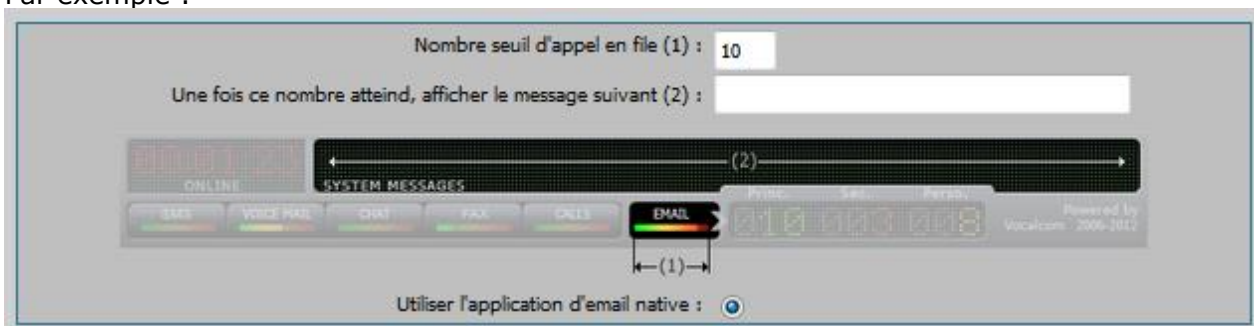
Dans cette sous-étape, il est possible de configurer les onglets contenant les scripts que l'agent peut utiliser lors de son échange avec le client, ainsi que le nombre seuil d'appels qui attendent en file d'attente.

L'élément de cette sous-étape reprend l'ergonomie du workspace qu'aura l'agent avec le type de couleur du média utilisé.



Ainsi dans le premier rectangle, il est possible d'indiquer un nombre seuil d'appels qui attendent dans la file, avec un message qui apparaîtra à l'agent dans sa barre d'état, que l'on pourra écrire pour indiquer que le seuil a été atteint.

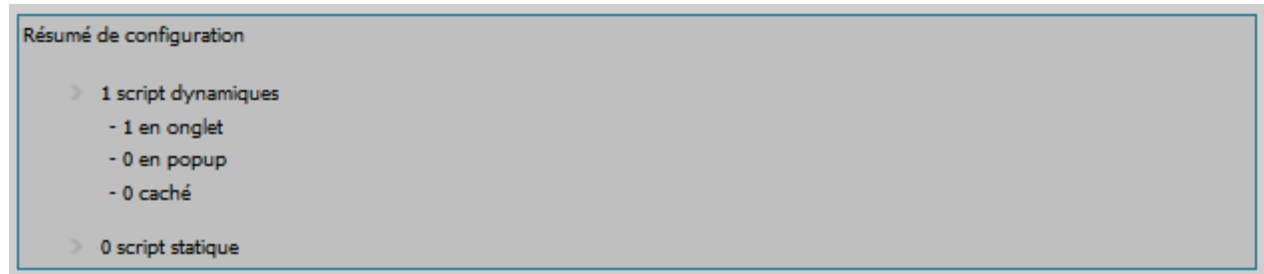
Par exemple :



Ce paramètre est par défaut

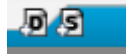
Utiliser l'application d'email native : ☒

Dans le second rectangle, il y a le « résumé de configuration » qui reprend le nombre de scripts dynamiques et statiques mis en place dans ce média.



Pour mettre en place des scripts dynamiques et/ou statiques, vous allez les ajouter par

les deux boutons en haut à droite de l'élément principal :



Ce bouton  permet d'ajouter une page dynamique.

Celui-ci  permet d'ajouter une page statique.

En dessous du second rectangle, il y a deux notes qui expliquent l'utilité de la page dynamique et de la page statique.

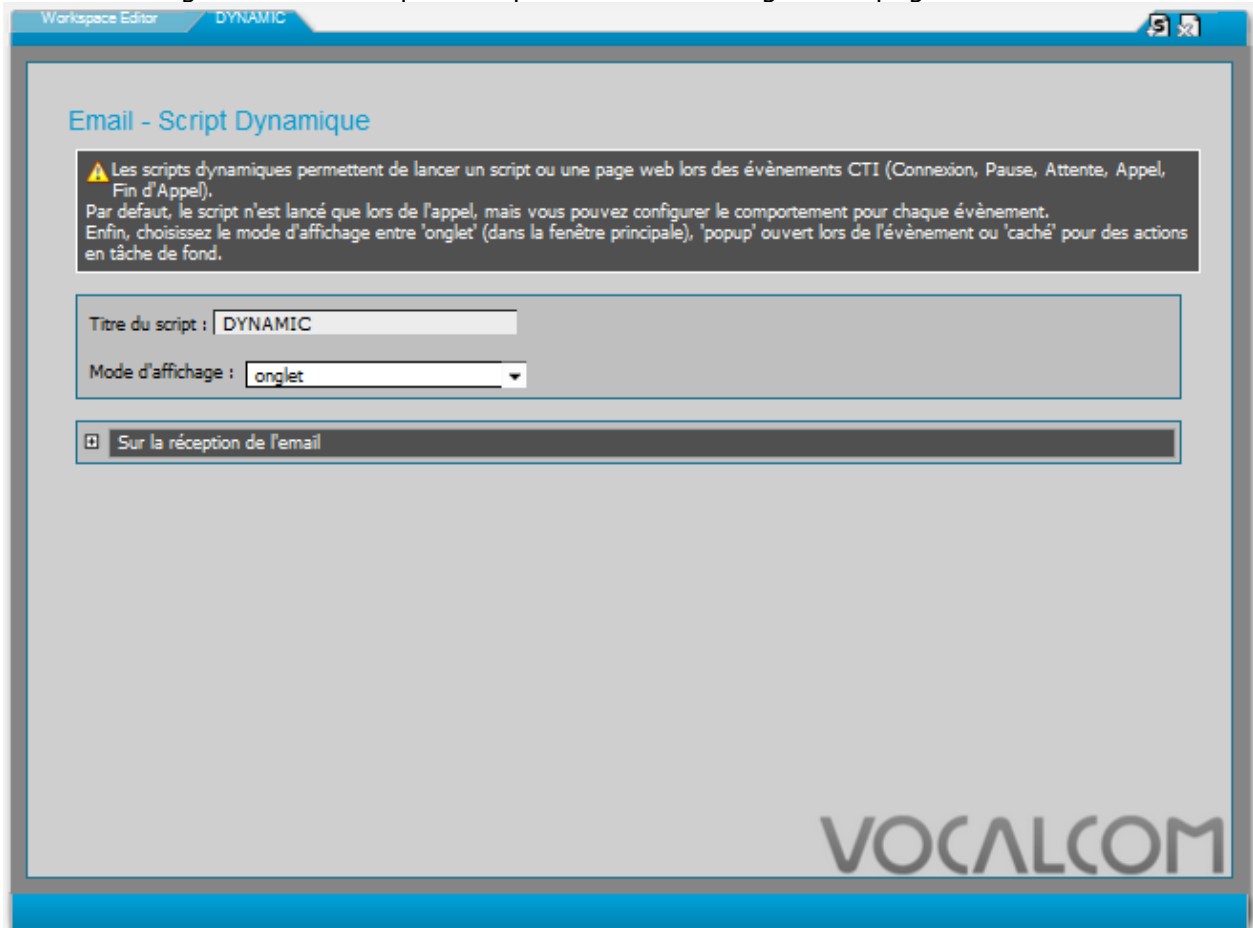
* Un script dynamique permet de lancer une page web lors d'un appel ou tout autre évènement CTI ainsi que lui passer les informations associées.
* Un script statique permet de lancer une page web qui n'est pas dépendante de l'état de l'appel ou de l'état de l'agent.

Dans les sous parties suivantes, nous allons configurer une page dynamique et une page statique.

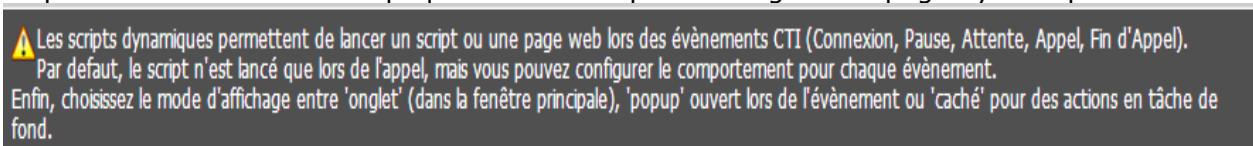
9.5.1 Configuration de la page dynamique

Pour mettre une page dynamique et la configurer, vous devez dans un premier temps la créer en cliquant sur le bouton : .

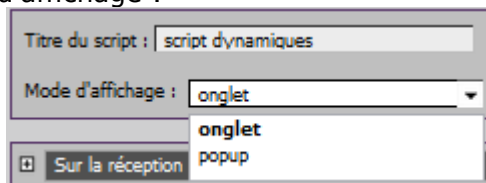
Un nouvel onglet va s'ouvrir qui vous permettra de configurer la page :



Le premier bandeau vous expliquer l'utilité du paramétrage de la page dynamique :



Le deuxième bandeau vous permet de renommer la page, ainsi que de choisir le mode d'affichage :



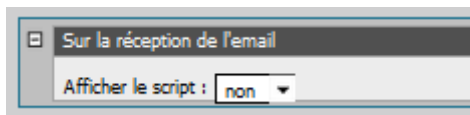
Pour renommer, il suffit de cliquer sur le champ en face de « Titre du script » et d'écrire le nom de la page.

Pour choisir un mode d'affichage, vous devez cliquer sur le  pour déplier la liste déroulante et cliquer sur le mode que vous voulez.

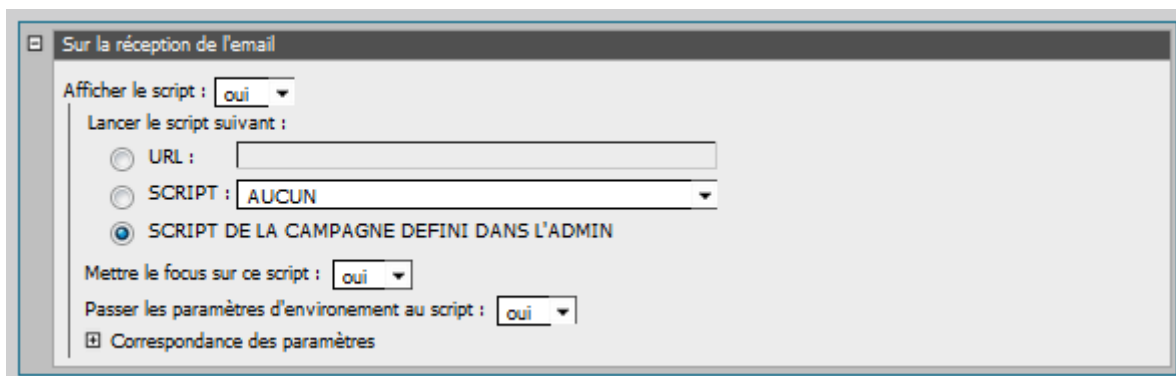
Le troisième bandeau, permet d'indiquer lorsqu'on souhaite afficher le script dans la page dynamique en fonction des événements CTI, comme lors de l'appel, lors de la pause etc. :



Cliquez sur le bouton  pour déplier l'évènement CTI où vous souhaitez afficher le script.



Cliquez sur le bouton  pour sélectionner « Oui ».

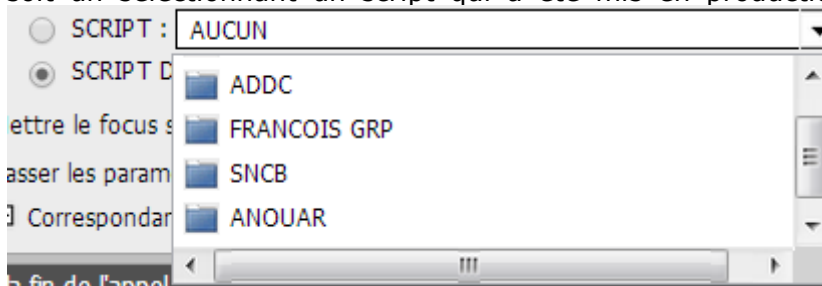


Vous avez le choix d'indiquer quel script sera lancé lors de cet événement CTI :

- soit en indiquant une URL dans le champ :



- soit un sélectionnant un script qui a été mis en production dans le scripteur :



- soit en reprenant le script de la campagne qui a été défini dans le module administration.

Mettre le focus sur ce script permet de le mettre en avant dans ce média.

Passer les paramètres d'environnement au script, par défaut il sera sur « Oui », cela permet de reprendre les informations systèmes dans le script, comme le nom de l'agent, de la campagne ou encore le numéro de l'appelant :

Passer les paramètres d'environnement au script :

☒ Correspondance des paramètres

INDICE :	INDICE
Agent id :	USER
Agent name :	NAME
Agent station :	STATION
Campaign :	CAMPAIGN
Phone number :	TEL
DNIS :	DNIS
Memo :	MEMO
Associate datas :	ASSOCIATE
Planning id :	ID_PLANNING
Address book id :	OID_CRM

Indice = L'indice de la fiche du contact

Agent id = L'identifiant de l'agent

Agent name = Le nom et prénom de l'agent

Agent Station = La station téléphonique utilisé par l'agent

Campaign = Le nom de la campagne

Phone Number = Le numéro de téléphone de la campagne

DNIS = Le numéro de l'appelé

Memo = Champ permettant de passer une valeur du fichier client dans la table d'appels

Associate datas = Données liées au site

Planning id = L'identifiant du planning

Adress book id = L'identifiant du CRM utilisé sur Hnet V5

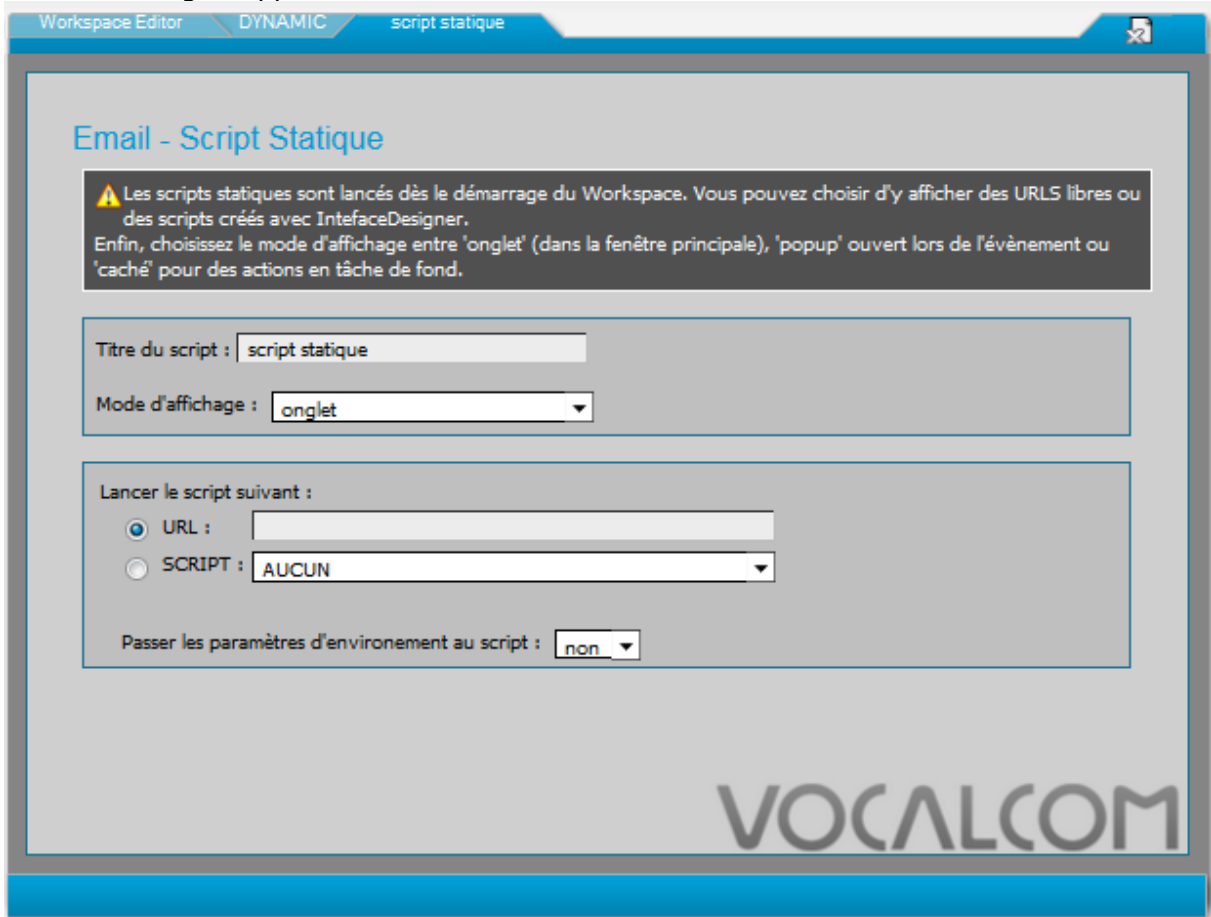
Vous pouvez paramétrer la page dynamique sur les cinq évènements CTI proposés, puisqu'ils reprennent tous la même configuration pour le paramétrage.

Maintenant nous allons voir la configuration de la page statique.

9.5.2 Configuration de la page statique

Pour mettre une page statique et la configurer, vous devez dans un premier temps la créer en cliquant sur le bouton : .

Un nouvel onglet apparaît :



The screenshot shows a software interface titled 'Workspace Editor' with a tab labeled 'script statique'. The main content area is titled 'Email - Script Statique'. It contains a warning message: 'Les scripts statiques sont lancés dès le démarrage du Workspace. Vous pouvez choisir d'y afficher des URLS libres ou des scripts créés avec InterfaceDesigner. Enfin, choisissez le mode d'affichage entre 'onglet' (dans la fenêtre principale), 'popup' ouvert lors de l'évènement ou 'caché' pour des actions en tâche de fond.' Below this, there are configuration fields: 'Titre du script : script statique', 'Mode d'affichage : onglet', 'Lancer le script suivant :' with radio buttons for 'URL : ' and 'SCRIPT : AUCUN', and 'Passer les paramètres d'environnement au script : non'. The VOCALCOM logo is visible at the bottom right.

Comme nous avons pu voir dans 9.5.1 Configuration de la page dynamique, vous pouvez configurer de la même manière, à savoir modifier le nom de la page statique dans le champ « Titre du script », et choisir le mode d'affichage.

La différence étant que dans la page statique vous ne pouvez pas choisir par défaut de reprendre le script de la campagne, puisque vous pouvez le faire que dans la page dynamique. Ceci étant vous pouvez y mettre une URL, ainsi qu'un script étant en production dans le module scripteur.

Quant aux paramètres de l'environnement du script, cela reprend la même chose que dans la sous- partie précédente : 9.5.1 Configuration de la page dynamique.

10. CHAT

Dans cette étape, nous allons voir comment configurer le media « CHAT » dans l'espace de travail sélectionné.

10.1 Paramétrage général

Dans la première sous-étape, qui se divise en en trois sous-élément, vous pouvez paramétrer les actions principales du contexte de ce média.



The screenshot shows a configuration window titled "CHAT". It contains three sections:

- Affichage par défaut**
- Le contexte ☐ CHATS sera le contexte affiché par défaut au lancement de l'interface agent.
OUI ☒
- Etat Initial**
- Le contexte ☐ CHATS sera démarré automatiquement au lancement de l'interface agent.
OUI ☒ NON ☐
- Droits agent**
- L'agent aura le droit de démarrer et d'arrêter le contexte : ☐ CHATS
OUI ☒ NON ☐
- L'agent pourra activer ou désactiver une ou plusieurs files d'attentes du contexte : ☐ CHATS
OUI ☒ NON ☐

Dans le premier sous-élément vous pouvez indiquer que ce contexte peut s'afficher par défaut lors du lancement du workspace par l'agent. Pour cela, cliquez sur ☒ du choix « Oui ».

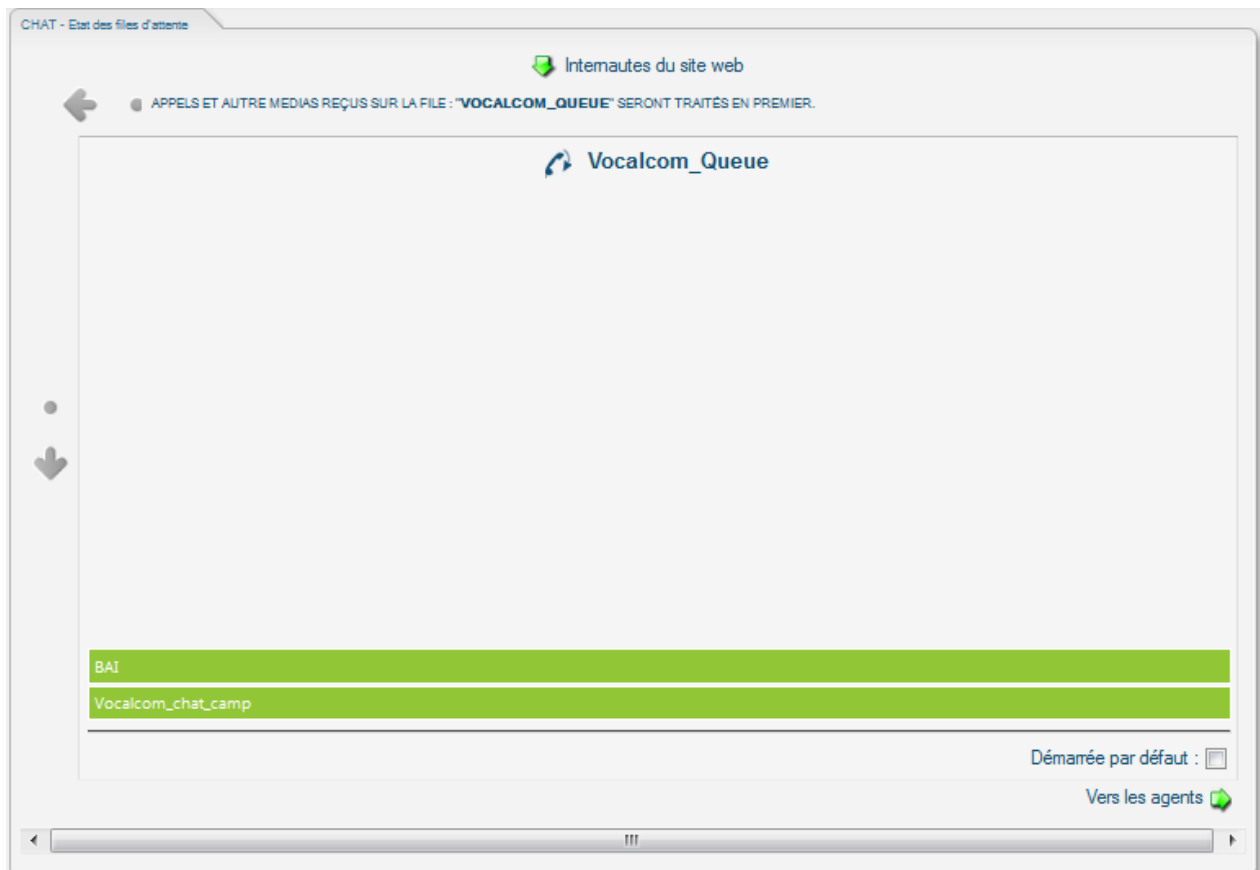
Dans le deuxième sous-élément vous pouvez indiquer que le contexte de ce média sera démarré automatiquement lors du lancement du workspace. Cliquez sur ☒ Oui pour que l'action soit activée, sinon cliquez sur ☐ non.

Le troisième sous-élément permet d'accorder deux droits à l'agent sur le workspace, celui de démarrer et d'arrêter le contexte de ce média, Ainsi que d'activer ou désactiver une ou plusieurs files d'attentes du contexte. Cliquez sur ☒ Oui pour que l'action soit activée, sinon cliquez sur ☐ non.

Après avoir déterminé le paramétrage général dans ce contexte du workspace, vous pouvez passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

10.2 Etats des files d'attente

Dans cette sous-étape nous allons voir comment la file d'attente sera traitée dans le workspace par les agents pour ce contexte.



Cette sous-étape se divise en deux éléments. Nous avons au milieu de la page la file d'attente affiliée à ce workspace, et nous avons également au contour de ce premier élément, le schéma du cheminement du fax du client vers les agents.

10.2.1 Paramétrage de la file d'attente dans le contexte

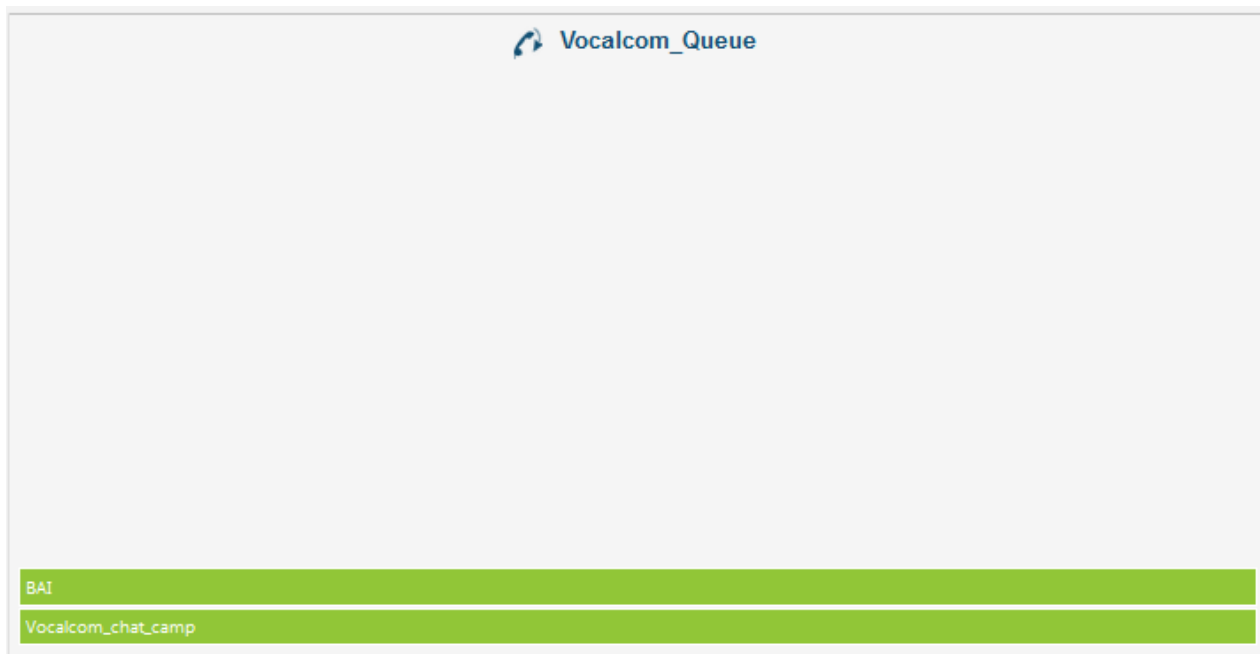
Deux paramétrages s'offre à nous au niveau de la file d'attente.

En premier la possibilité d'activer le démarrage de la file par défaut, lors du lancement du workspace par l'agent en cochant **Démarrée par défaut :** ☒. Si vous ne voulez pas cette action, décochez-la.

10.2.2 Schéma du Emails

La première partie du schéma indique que la direction que prennent les  Appels reçus par l'ACD. Le client envoie son email sur l'adresse mail de la campagne EMAIL, il est intercepté par l'ACD qui l'envoie automatiquement à la file liée à la campagne.

Dans notre exemple, « Vocalcom_Queue » est le nom de cette file, « Vocalcom_chat_camp » et « BAI » sont les noms des campagnes.



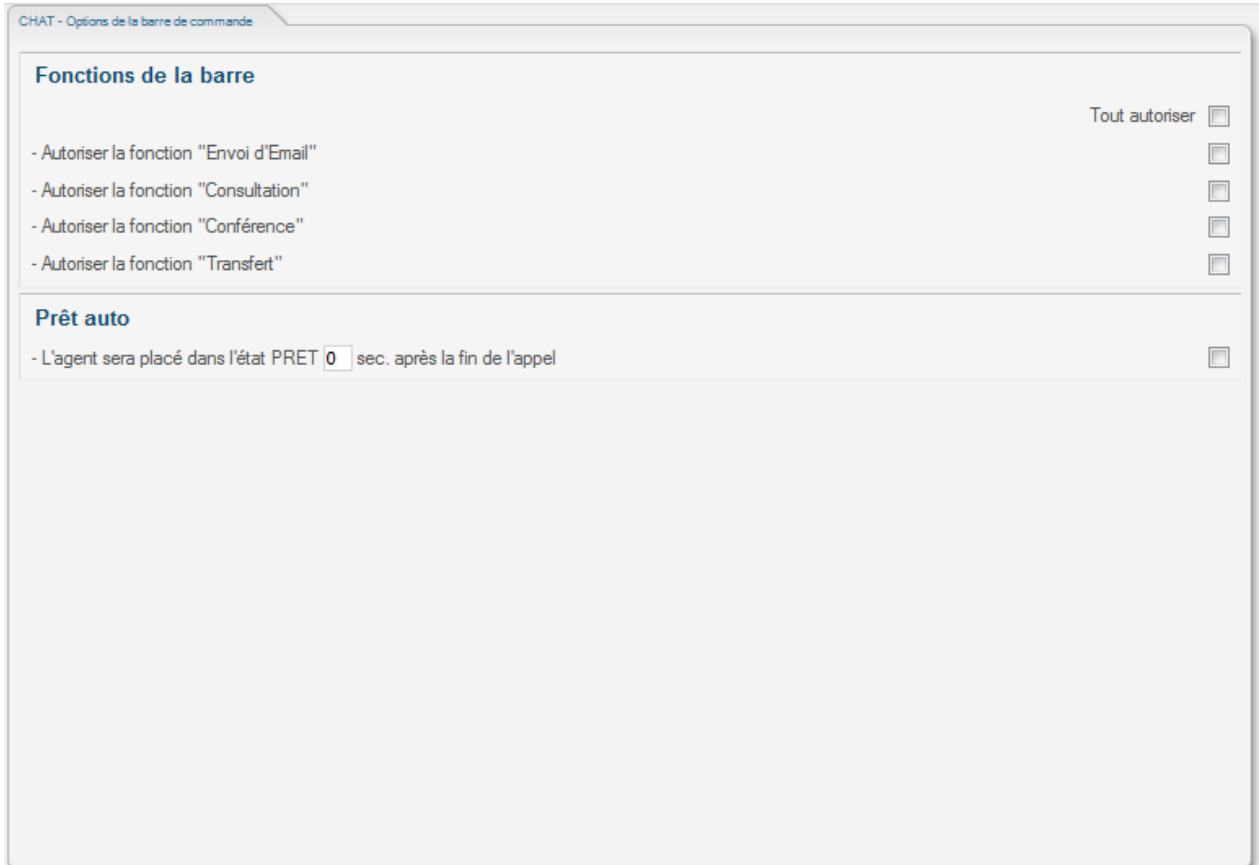
Cette file est ensuite perçue par les agents et va  Vers les agents qui la traite selon la priorité qu'ils ont sur elle via le workspace (cf. 4.1 Prioriser les files d'attente dans le workspace)

Après avoir déterminé le paramétrage des files d'attente dans ce contexte du workspace,

vous pouvez passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

10.3 Options de la barre de commande

Cette sous-étape se divise en deux éléments : Celle du dessus permet d'autoriser certaines fonctions de la barre du workspace aux agents. La suivante permet de paramétrer le délai qu'aura l'agent pour être « prêt » à recevoir un nouvel appel, après la fin de l'appel précédent.



CHAT - Options de la barre de commande

Fonctions de la barre

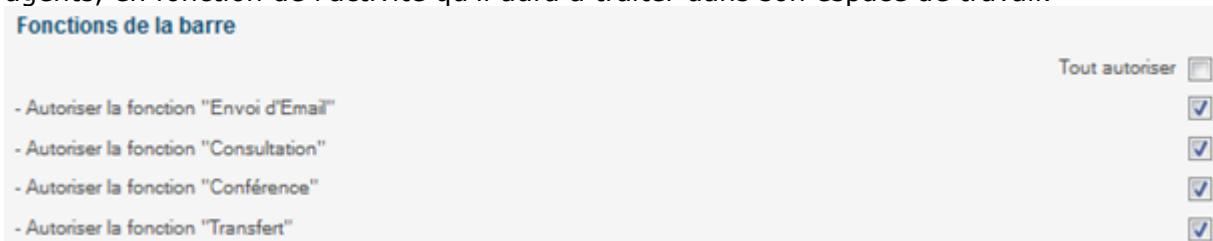
Tout autoriser ☐

- Autoriser la fonction "Envoi d'Email" ☐
- Autoriser la fonction "Consultation" ☐
- Autoriser la fonction "Conférence" ☐
- Autoriser la fonction "Transfert" ☐

Prêt auto

- L'agent sera placé dans l'état PRET sec. après la fin de l'appel ☐

Dans cet élément, l'administrateur peut accorder différentes possibilités d'actions aux agents, en fonction de l'activité qu'il aura à traiter dans son espace de travail.



Fonctions de la barre

Tout autoriser ☒

- Autoriser la fonction "Envoi d'Email" ☒
- Autoriser la fonction "Consultation" ☒
- Autoriser la fonction "Conférence" ☒
- Autoriser la fonction "Transfert" ☒

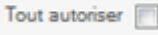
Autoriser la fonction « envoi d'email » permet à l'agent d'envoyer un mail au client

Autoriser la fonction « Consultation » permet à l'agent de contacter un tiers, alors qu'il est en ligne avec un client. Cela met en attente le client.

Autoriser la fonction « Conférence » permet à l'agent de discuter à la fois avec le client et un tiers, les trois parties discutent ensemble.

Autoriser la fonction « Transfert » permet de transférer un appel d'un client vers un tiers (autre agent, contact interne ou externe etc.).

Pour autoriser, il suffit de cochant sur les cases correspondantes  aux autorisations accordées. Pour retirer l'autorisation, décocher la case en question.

Pour tout autoriser, vous pouvez cocher 

Le second élément permet d'indiquer le délai qu'aura l'agent pour être « prêt » à recevoir un nouvel appel, après la fin de l'appel précédent, plus précisément après la qualification de la fiche client.

Prêt auto

- L'agent sera placé dans l'état PRET sec. après la fin de l'appel 

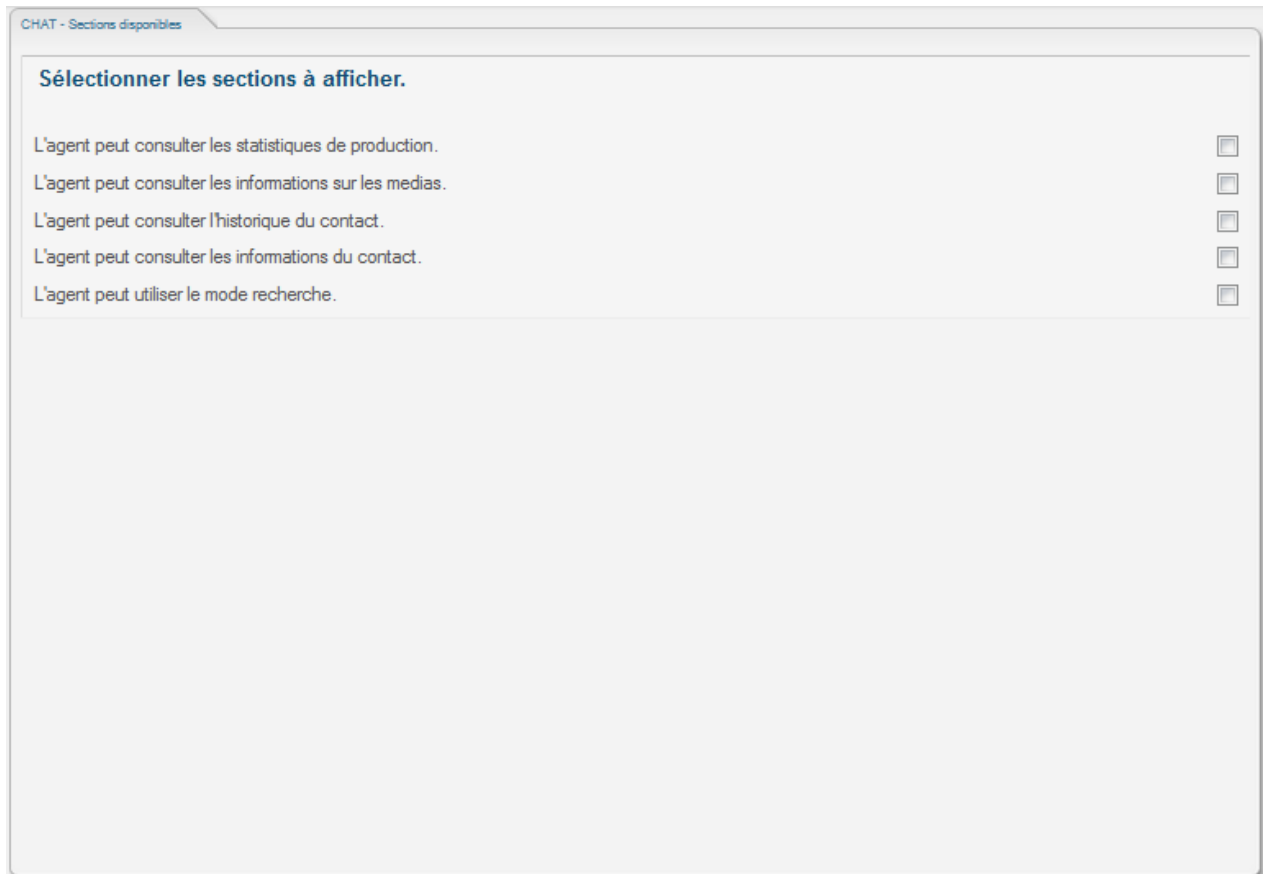
Pour cela, indiquez le délai que vous souhaitez pour vos agents qui utiliseront ce workspace dans le champ : , puis cochez  pour activer cette option.

Par exemple, si vous mettez 0 dans le champ, et cochez l'option, tous les agents de ce workspace auront un temps de 0 secondes pour être prêt entre la fin de leur dernier appel et l'arrivée du suivant. Le système enverra directement un appel entrant vers l'agent affecté à ce workspace dès qu'il aura fini de traiter son appel et qualifié sa fiche client.

Après avoir déterminé les droits accordés dans ce contexte du workspace, vous pouvez passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

10.4 Sections disponibles

Cette sous-étape, comme la précédente permet d'accorder des possibilités d'actions à l'agent sur son workspace concernant le média, en l'occurrence ici les appels entrants.



On peut l'autoriser à « consulter ses rappels », C'est-à-dire qu'ils sont programmés sur ce média, et que l'agent souhaite (re)voir la ou les période(s) de rappels.

Il peut voir les statistiques de production sur ce média, à savoir les taux de concrétisation, par heure, ainsi que les taux des appels positifs, argumentés et non-argumentés par heure.

Les « informations sur les médias » permettent de lui indiquer l'heure de démarrage du média, le nombre d'appels émis, ainsi que la durée de traitement.

L'historique et les informations du contact, permettent d'avoir à portée de main les données pertinentes sur le contact et les échanges effectués avec lui.

Ainsi que le mode recherche qui permet à l'agent de remonter la fiche du client.

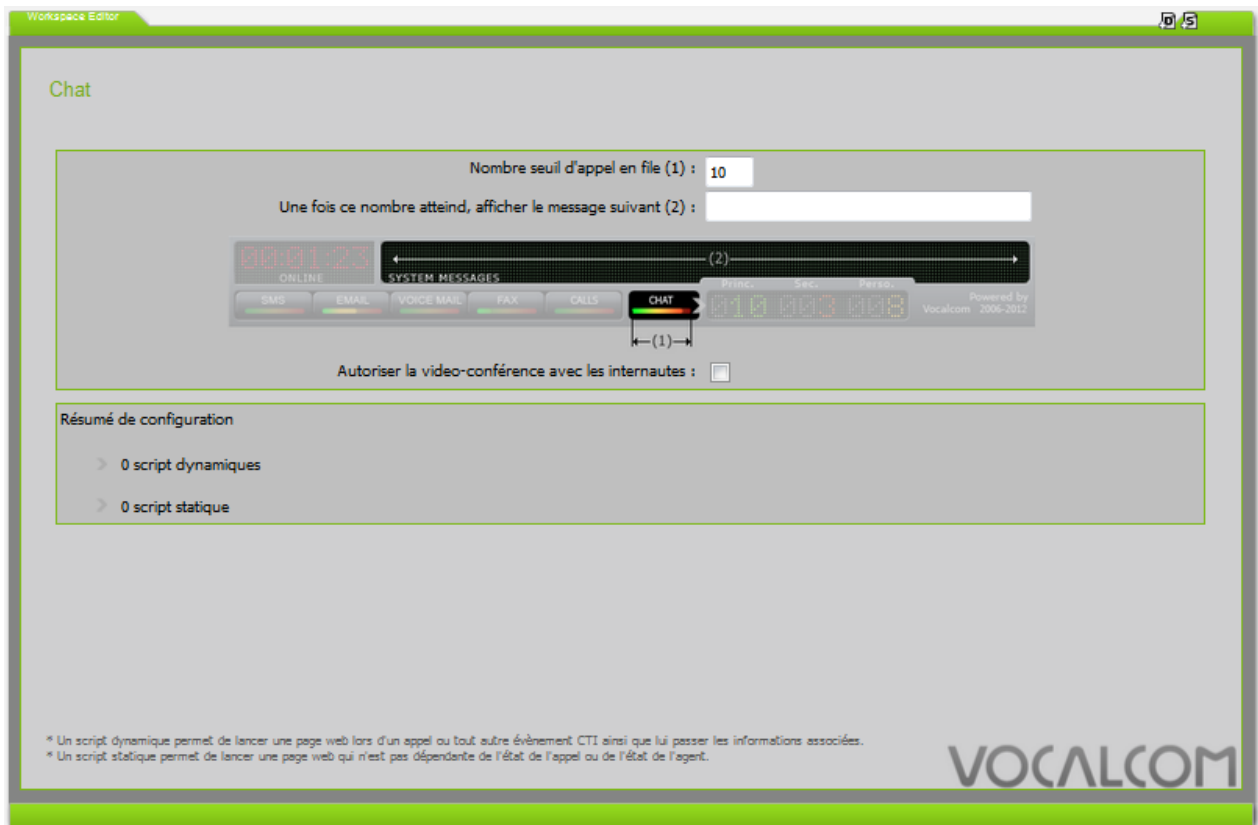
Après avoir déterminé les droits accordés dans ce contexte du workspace, vous pouvez

passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

10.5 Contenu des onglets de l'interface

Dans cette sous-étape, il est possible de configurer les onglets contenant les scripts que l'agent peut utiliser lors de son échange avec le client, ainsi que le nombre seuil d'appels qui attendent en file d'attente.

L'élément de cette sous-étape reprend l'ergonomie du workspace qu'aura l'agent avec le type de couleur du média utilisé.



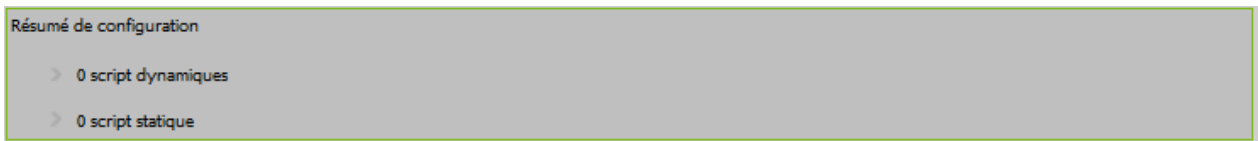
Ainsi dans le premier rectangle, il est possible d'indiquer un nombre seuil d'appels qui attendent dans la file, avec un message qui apparaîtra à l'agent dans sa barre d'état, que l'on pourra écrire pour indiquer que le seuil a été atteint.

Par exemple :



Ce paramètre d' **Autoriser la video-conférence avec les internautes :** ☐ lors du chat, en cochant sur la case.

Dans le second rectangle, il y a le « résumé de configuration » qui reprend le nombre de scripts dynamiques et statiques mis en place dans ce média.



Pour mettre en place des scripts dynamiques et/ou statiques, vous allez les ajouter par les deux boutons en haut à droite de l'élément principal :  

Ce bouton  permet d'ajouter une page dynamique. Celui-ci  permet d'ajouter une page statique.

En dessous du second rectangle, il y a deux notes qui expliquent l'utilité de la page dynamique et de la page statique.

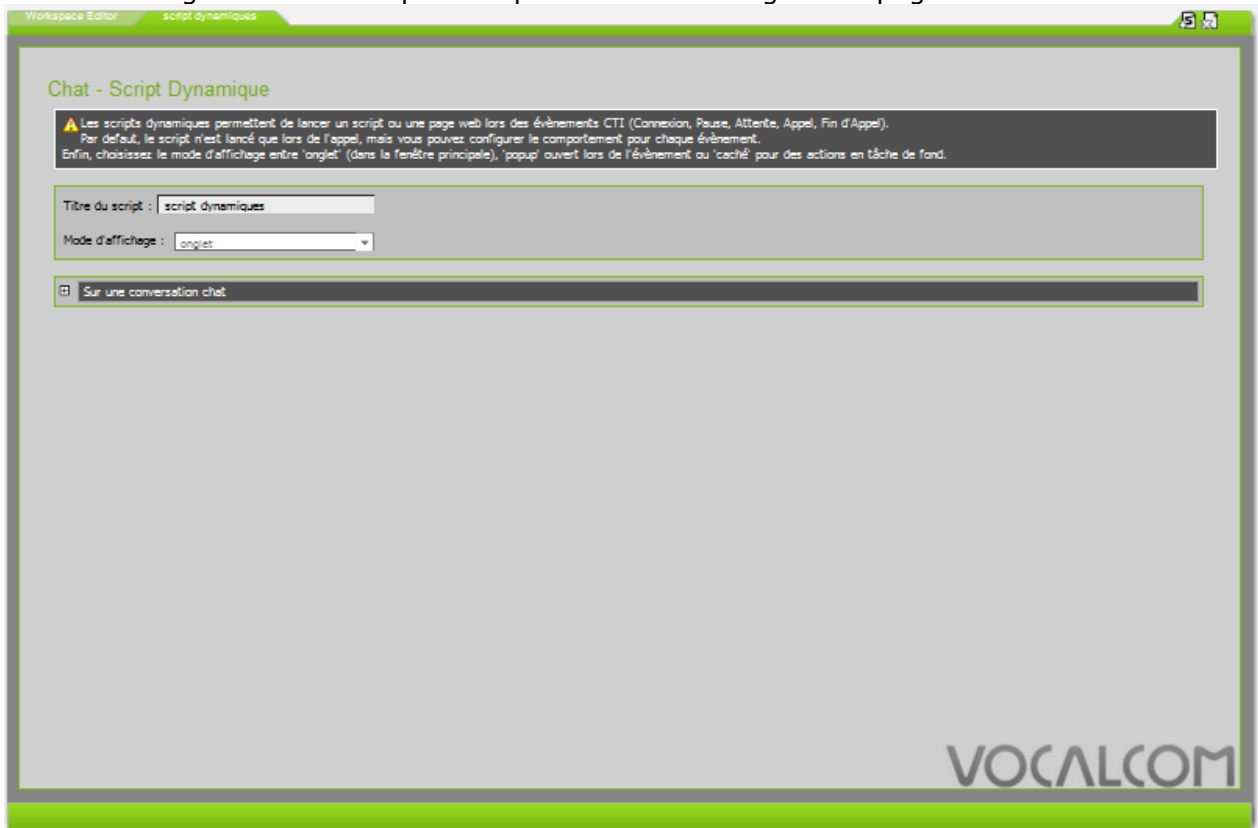
* Un script dynamique permet de lancer une page web lors d'un appel ou tout autre événement CTI ainsi que lui passer les informations associées.
 * Un script statique permet de lancer une page web qui n'est pas dépendante de l'état de l'appel ou de l'état de l'agent.

Dans les sous parties suivantes, nous allons configurer une page dynamique et une page statique.

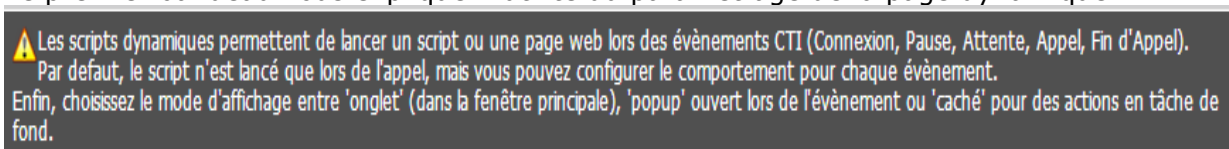
10.5.1 Configuration de la page dynamique

Pour mettre une page dynamique et la configurer, vous devez dans un premier temps la créer en cliquant sur le bouton : .

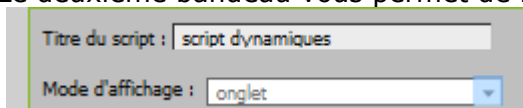
Un nouvel onglet va s'ouvrir qui vous permettra de configurer la page :



Le premier bandeau vous explique l'utilité du paramétrage de la page dynamique :



Le deuxième bandeau vous permet de renommer la page :

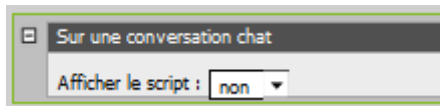


Pour renommer, il suffit de cliquer sur le champ en face de « Titre du script » et d'écrire le nom de la page.

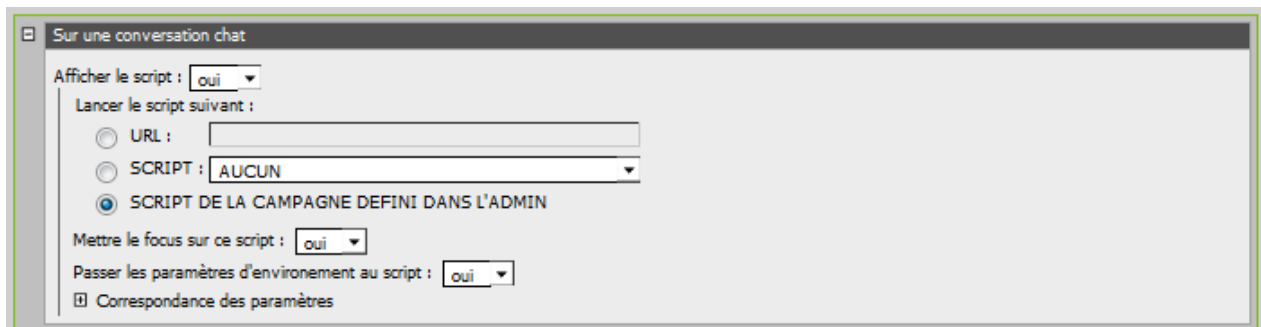
Le troisième bandeau, permet d'indiquer lorsqu'on souhaite afficher le script dans la page dynamique en fonction des événements CTI, comme lors de l'appel, lors de la pause etc. :



Cliquez sur le bouton  pour déplier l'évènement CTI où vous souhaitez afficher le script.



Cliquez sur le bouton  pour sélectionner « Oui ».

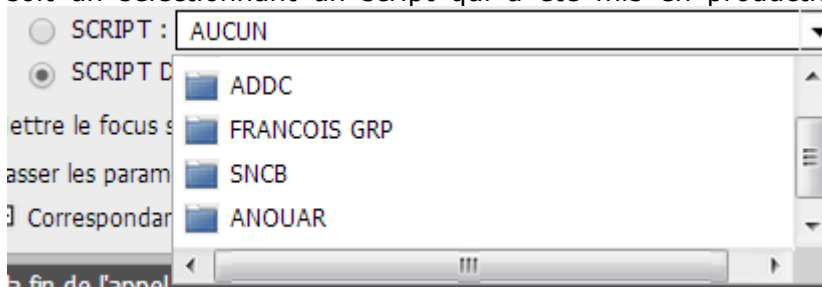


Vous avez le choix d'indiquer quel script sera lancé lors de cet évènement CTI :

- soit en indiquant une URL dans le champ :



- soit un sélectionnant un script qui a été mis en production dans le scripteur :



- soit en reprenant le script de la campagne qui a été défini dans le module administration.
- Mettre le focus sur ce script permet de le mettre en avant dans ce média.
- Passer les paramètres d'environnement au script, par défaut il sera sur « Oui », cela permet de reprendre les informations systèmes dans le script, comme le nom de l'agent, de la campagne ou encore le numéro de l'appelant :

Passer les paramètres d'environnement au script :

☒ Correspondance des paramètres

INDICE :	INDICE
Agent id :	USER
Agent name :	NAME
Agent station :	STATION
Campaign :	CAMPAIGN
Phone number :	TEL
DNIS :	DNIS
Memo :	MEMO
Associate datas :	ASSOCIATE
Planning id :	ID_PLANNING
Address book id :	OID_CRM

Indice = L'indice de la fiche du contact

Agent id = L'identifiant de l'agent

Agent name = Le nom et prénom de l'agent

Agent Station = La station téléphonique utilisé par l'agent

Campaign = Le nom de la campagne

Phone Number = Le numéro de téléphone de la campagne

DNIS = Le numéro de l'appelé

Memo = Champ permettant de passer une valeur du fichier client dans la table d'appels

Associate datas = Données liées au site

Planning id = L'identifiant du planning

Adress book id = L'identifiant du CRM utilisé sur Hnet V5

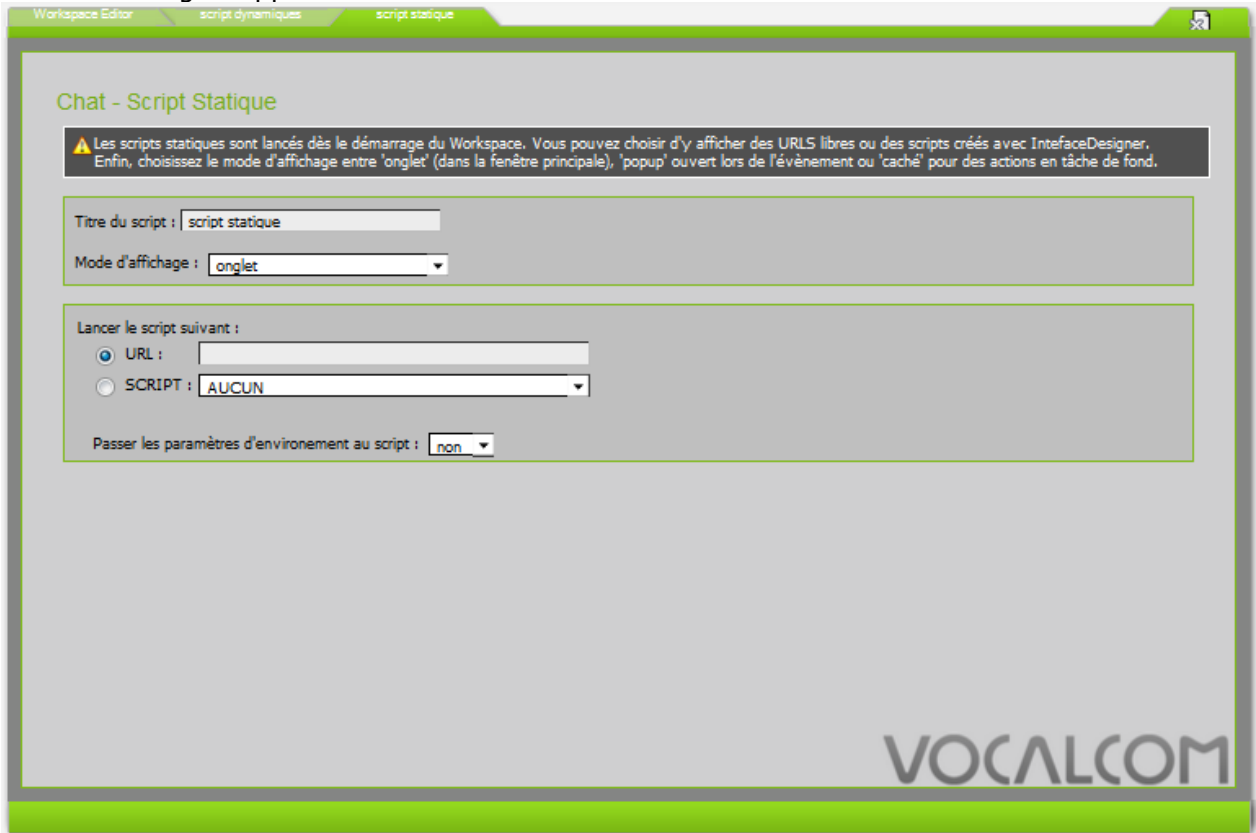
Vous pouvez paramétrer la page dynamique sur les cinq évènements CTI proposés, puisqu'ils reprennent tous la même configuration pour le paramétrage.

Maintenant nous allons voir la configuration de la page statique.

10.5.2 Configuration de la page statique

Pour mettre une page statique et la configurer, vous devez dans un premier temps la créer en cliquant sur le bouton : .

Un nouvel onglet apparaît :



Workspace Editor script dynamique script statique

Chat - Script Statique

⚠ Les scripts statiques sont lancés dès le démarrage du Workspace. Vous pouvez choisir d'y afficher des URLS libres ou des scripts créés avec InterfaceDesigner. Enfin, choisissez le mode d'affichage entre 'onglet' (dans la fenêtre principale), 'popup' ouvert lors de l'évènement ou 'caché' pour des actions en tâche de fond.

Titre du script :

Mode d'affichage :

Lancer le script suivant :

☒ URL :

☐ SCRIPT :

Passer les paramètres d'environnement au script :

VOCALCOM

Comme nous avons pu voir dans 10.5.1 Configuration de la page dynamique, vous pouvez configurer de la même manière, à savoir modifier le nom de la page statique dans le champ « Titre du script », et choisir le mode d'affichage.

La différence étant que dans la page statique vous ne pouvez pas choisir par défaut de reprendre le script de la campagne, puisque vous pouvez le faire que dans la page dynamique. Ceci étant vous pouvez y mettre une URL, ainsi qu'un script étant en production dans le module scripteur.

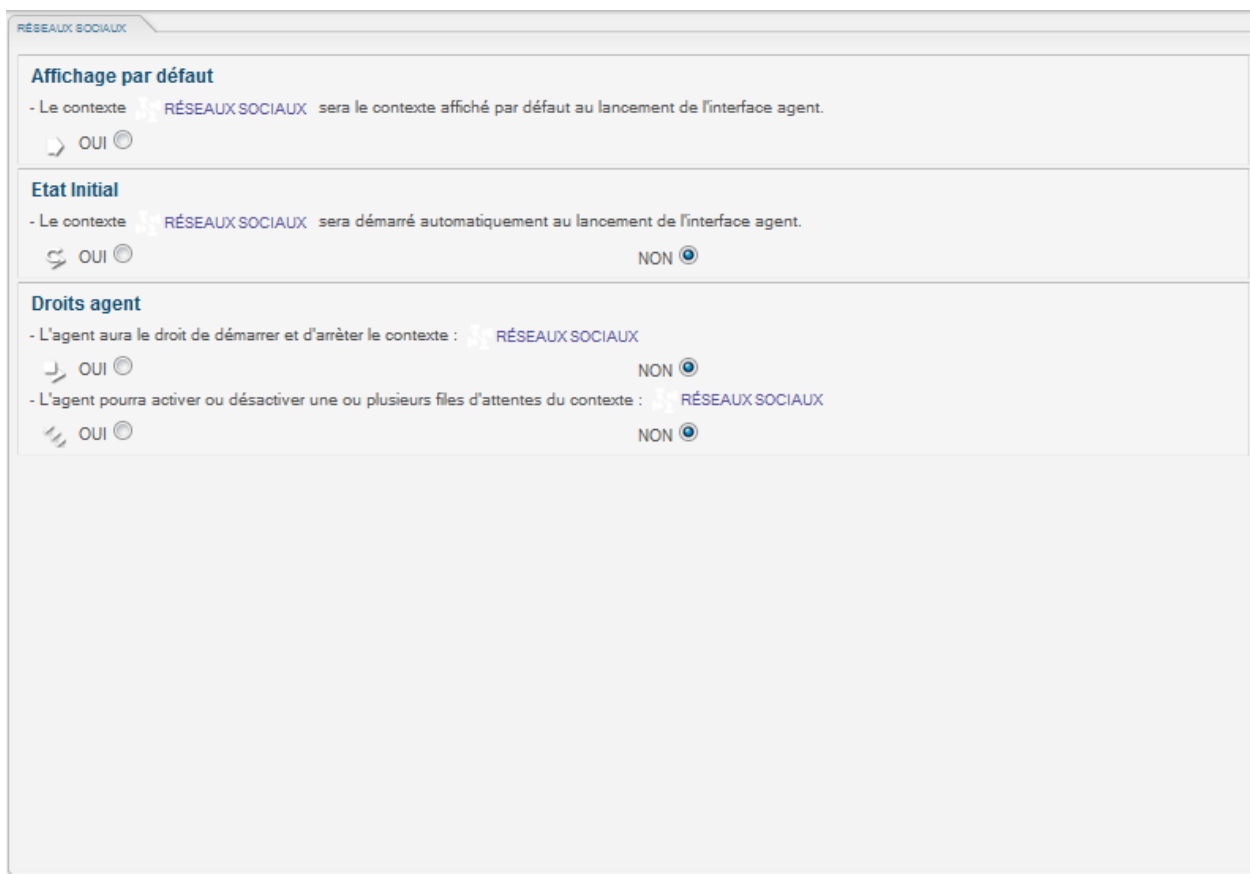
Quant aux paramètres de l'environnement du script, cela reprend la même chose que dans la sous- partie précédente : 10.5.1 Configuration de la page dynamique.

11. RESEAUX SOCIAUX

Dans cette étape, nous allons voir comment configurer le media « RESEAUX SOCIAUX » dans l'espace de travail sélectionné.

11.1 Paramétrage général

Dans la première sous-étape, qui se divise en en trois sous-élément, vous pouvez paramétrer les actions principales du contexte de ce média.



The screenshot shows a configuration window titled 'RESEAUX SOCIAUX'. It contains three sections:

- Affichage par défaut**: A description states that the 'RESEAUX SOCIAUX' context will be displayed by default. Below this, there is a radio button labeled 'OUI' which is selected.
- Etat Initial**: A description states that the 'RESEAUX SOCIAUX' context will start automatically. Below this, there are two radio buttons: 'OUI' (selected) and 'NON'.
- Droits agent**: This section contains two items:
 - A description: 'L'agent aura le droit de démarrer et d'arrêter le contexte : RESEAUX SOCIAUX'. Below it are two radio buttons: 'OUI' (selected) and 'NON'.
 - A description: 'L'agent pourra activer ou désactiver une ou plusieurs files d'attentes du contexte : RESEAUX SOCIAUX'. Below it are two radio buttons: 'OUI' (selected) and 'NON'.

Dans le premier sous-élément vous pouvez indiquer que ce contexte peut s'afficher par défaut lors du lancement du workspace par l'agent. Pour cela, cliquez sur  du choix « Oui ».

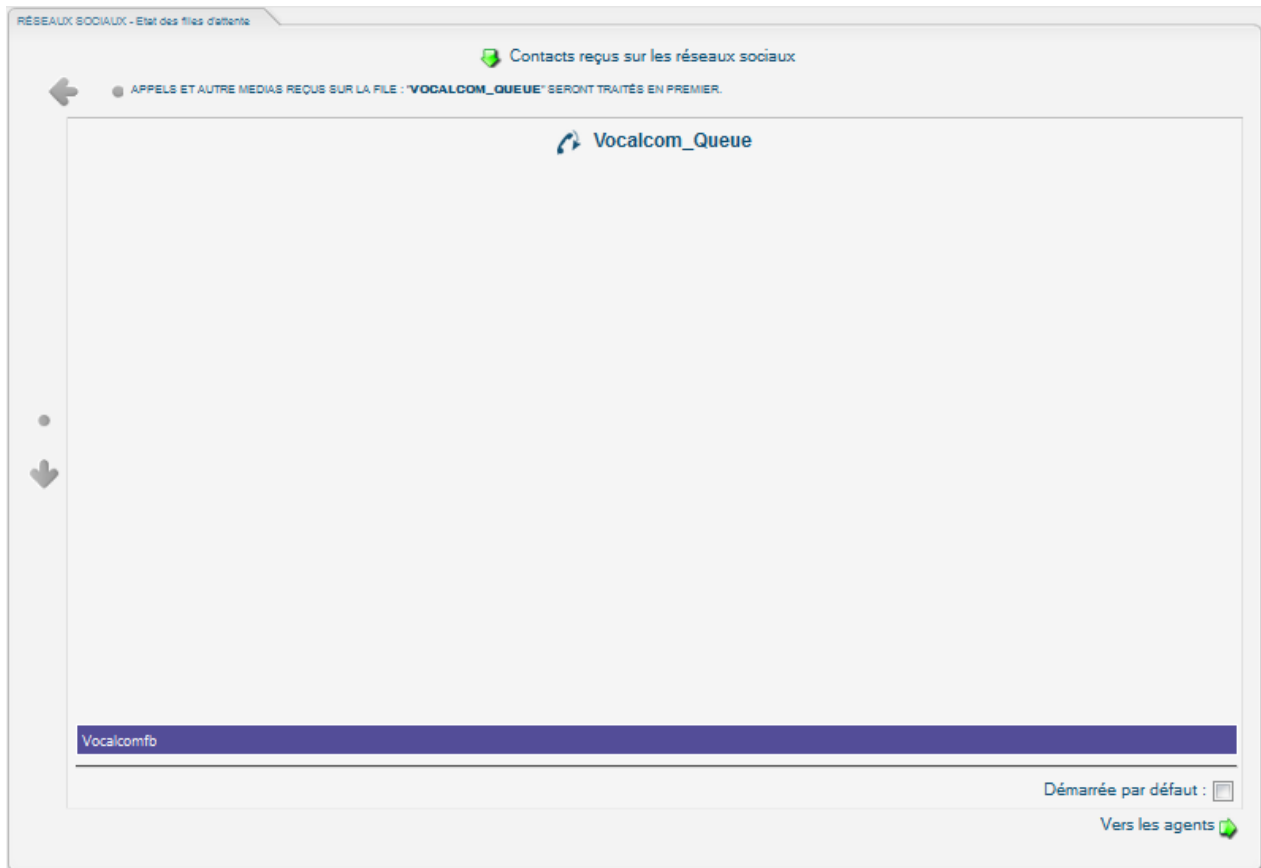
Dans le deuxième sous-élément vous pouvez indiquer que le contexte de ce média sera démarré automatiquement lors du lancement du workspace. Cliquez sur  Oui pour que l'action soit activée, sinon cliquez sur  non.

Le troisième sous-élément permet d'accorder deux droits à l'agent sur le workspace, celui de démarrer et d'arrêter le contexte de ce média, Ainsi que d'activer ou désactiver une ou plusieurs files d'attentes du contexte. Cliquez sur  Oui pour que l'action soit activée, sinon cliquez sur  non.

Après avoir déterminé le paramétrage général dans ce contexte du workspace, vous pouvez passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

11.2 Etats des files d'attente

Dans cette sous-étape nous allons voir comment la file d'attente sera traitée dans le workspace par les agents pour ce contexte.



Cette sous-étape se divise en deux éléments. Nous avons au milieu de la page la file d'attente affiliée à ce workspace, et nous avons également au contour de ce premier élément, le schéma du cheminement du fax du client vers les agents.

11.2.1 Paramétrage de la file d'attente dans le contexte

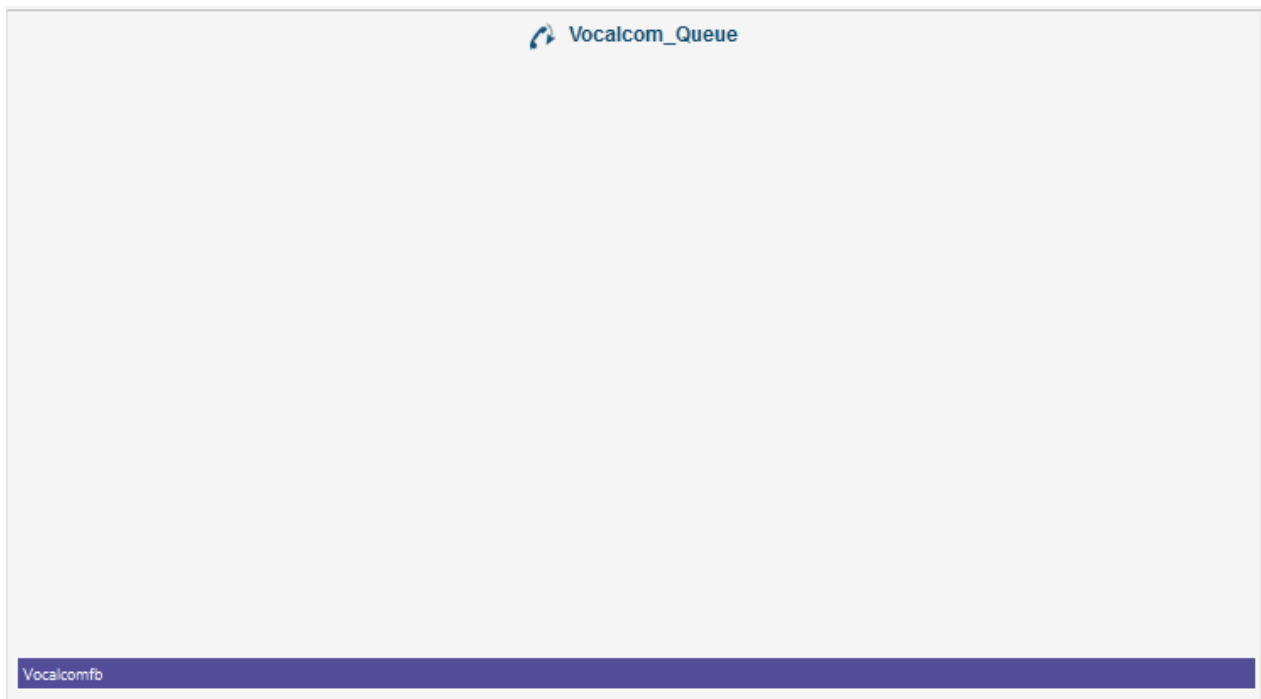
Deux paramétrages s'offre à nous au niveau de la file d'attente.

En premier la possibilité d'activer le démarrage de la file par défaut, lors du lancement du workspace par l'agent en cochant **Démarrée par défaut : ☒**. Si vous ne voulez pas cette action, décochez-la.

11.2.2 Schéma du Emails

La première partie du schéma indique que la direction que prennent les  Appels reçus par l'ACD. Le client envoie son email sur l'adresse mail de la campagne EMAIL, il est intercepté par l'ACD qui l'envoie automatiquement à la file liée à la campagne.

Dans notre exemple, « Vocalcom_Queue » est le nom de cette file, « Vocalcomfb » est le nom de la campagne.



Cette file est ensuite perçue par les agents et va  Vers les agents qui la traite selon la priorité qu'ils ont sur elle via le workspace (cf. 4.1 Prioriser les files d'attente dans le workspace)

Après avoir déterminé le paramétrage des files d'attente dans ce contexte du workspace, vous pouvez passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

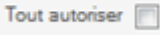
11.3 Options de la barre de commande

Cette sous-étape se divise en deux éléments : Celle du dessus permet d'autoriser certaines fonctions de la barre du workspace aux agents. La suivante permet de paramétrer le délai qu'aura l'agent pour être « prêt » à recevoir un nouvel appel, après la fin de l'appel précédent.

Dans cet élément, l'administrateur peut accorder différentes possibilités d'actions aux agents, en fonction de l'activité qu'il aura à traiter dans son espace de travail.

Autoriser la fonction « envoi d'email » permet à l'agent d'envoyer un mail au client
 Autoriser la fonction « Consultation » permet à l'agent de contacter un tiers, alors qu'il est en ligne avec un client. Cela met en attente le client.
 Autoriser la fonction « Conférence » permet à l'agent de discuter à la fois avec le client et un tiers, les trois parties discutent ensemble.
 Autoriser la fonction « Transfert » permet de transférer un appel d'un client vers un tiers (autre agent, contact interne ou externe etc.).

Pour autoriser, il suffit de cochant sur les cases correspondantes  aux autorisations accordées. Pour retirer l'autorisation, décocher la case en question.

Pour tout autoriser, vous pouvez cocher 

Le second élément permet d'indiquer le délai qu'aura l'agent pour être « prêt » à recevoir un nouvel appel, après la fin de l'appel précédent, plus précisément après la qualification de la fiche client.

Prêt auto

- L'agent sera placé dans l'état PRET sec. après la fin de l'appel 

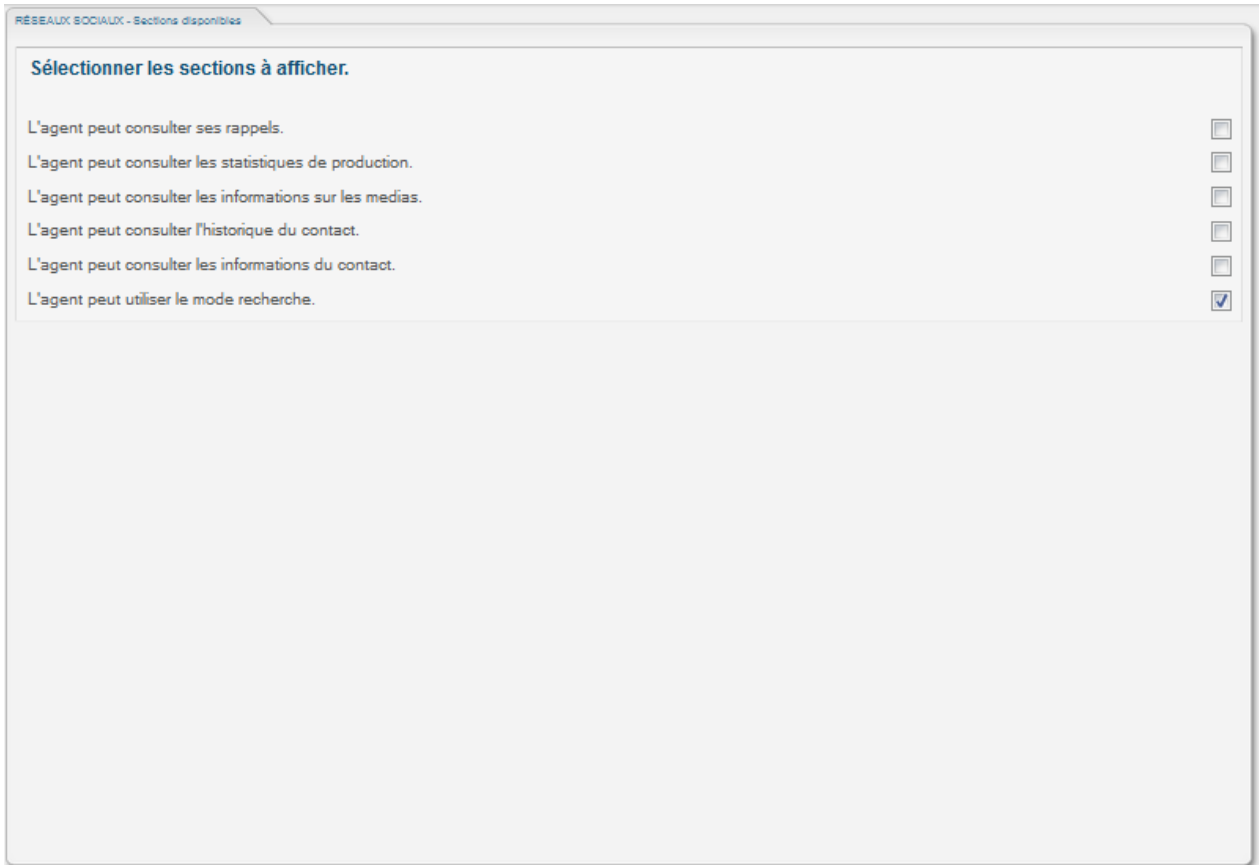
Pour cela, indiquez le délai que vous souhaitez pour vos agents qui utiliseront ce workspace dans le champ : , puis cochez  pour activer cette option.

Par exemple, si vous mettez 0 dans le champ, et cochez l'option, tous les agents de ce workspace auront un temps de 0 secondes pour être prêt entre la fin de leur dernier appel et l'arrivée du suivant. Le système enverra directement un appel entrant vers l'agent affecté à ce workspace dès qu'il aura fini de traiter son appel et qualifié sa fiche client.

Après avoir déterminé les droits accordés dans ce contexte du workspace, vous pouvez passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

11.4 Sections disponibles

Cette sous-étape, comme la précédente permet d'accorder des possibilités d'actions à l'agent sur son workspace concernant le média, en l'occurrence ici les appels entrants.



Sélectionner les sections à afficher.	
L'agent peut consulter ses rappels.	☐
L'agent peut consulter les statistiques de production.	☐
L'agent peut consulter les informations sur les medias.	☐
L'agent peut consulter l'historique du contact.	☐
L'agent peut consulter les informations du contact.	☐
L'agent peut utiliser le mode recherche.	☒

On peut l'autoriser à « consulter ses rappels », C'est-à-dire qu'ils sont programmés sur ce média, et que l'agent souhaite (re)voir la ou les période(s) de rappels.

Il peut voir les statistiques de production sur ce média, à savoir les taux de concrétisation, par heure, ainsi que les taux des appels positifs, argumentés et non-argumentés par heure.

Les « informations sur les médias » permettent de lui indiquer l'heure de démarrage du média, le nombre d'appels émis, ainsi que la durée de traitement.

L'historique et les informations du contact, permettent d'avoir à portée de main les données pertinentes sur le contact et les échanges effectués avec lui.

Ainsi que le mode recherche qui permet à l'agent de remonter la fiche du client.

Après avoir déterminé les droits accordés dans ce contexte du workspace, vous pouvez

passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

11.5 Contenu des onglets de l'interface

Dans cette sous-étape, il est possible de configurer les onglets contenant les scripts que l'agent peut utiliser lors de son échange avec le client, ainsi que le nombre seuil d'appels qui attendent en file d'attente.

L'élément de cette sous-étape reprend l'ergonomie du workspace qu'aura l'agent avec le type de couleur du média utilisé.



Ainsi dans le premier rectangle, il est possible d'indiquer un nombre seuil d'appels qui attendent dans la file, avec un message qui apparaîtra à l'agent dans sa barre d'état, que l'on pourra écrire pour indiquer que le seuil a été atteint.

Par exemple :



Dans le second rectangle, il y a le « résumé de configuration » qui reprend le nombre de scripts dynamiques et statiques mis en place dans ce média.

Résumé de configuration

- > 0 script dynamiques
- > 0 script statique

Pour mettre en place des scripts dynamiques et/ou statiques, vous allez les ajouter par les deux boutons en haut à droite de l'élément principal :  

Ce bouton  permet d'ajouter une page dynamique. Celui-ci  permet d'ajouter une page statique.

En dessous du second rectangle, il y a deux notes qui expliquent l'utilité de la page dynamique et de la page statique.

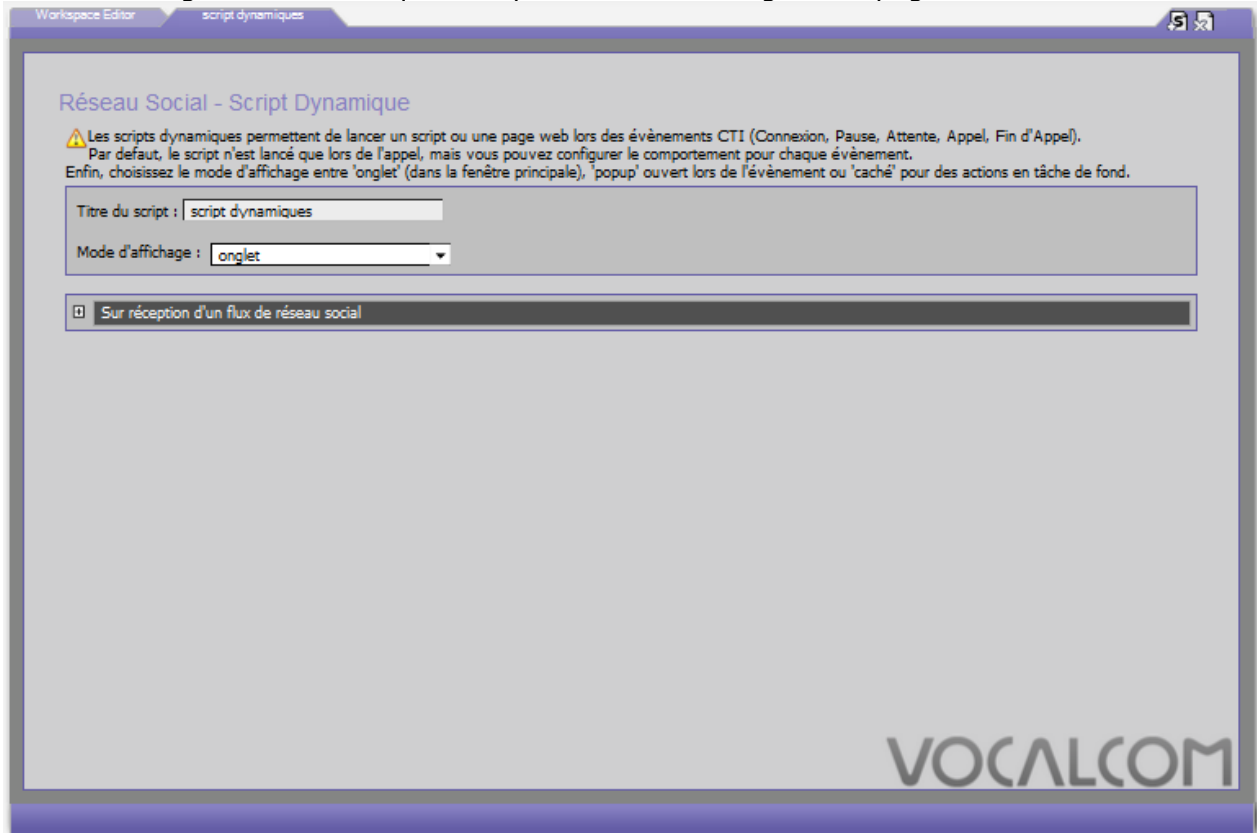
- * Un script dynamique permet de lancer une page web lors d'un appel ou tout autre évènement CTI ainsi que lui passer les informations associées.
- * Un script statique permet de lancer une page web qui n'est pas dépendante de l'état de l'appel ou de l'état de l'agent.

Dans les sous parties suivantes, nous allons configurer une page dynamique et une page statique.

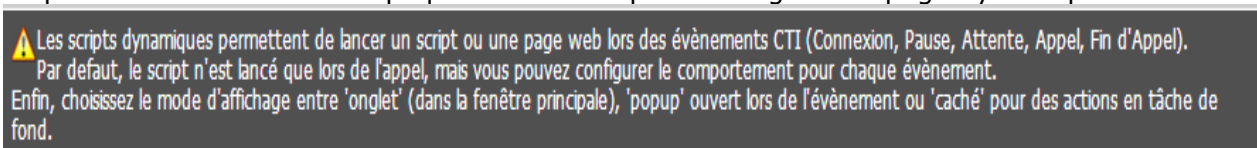
11.5.1 Configuration de la page dynamique

Pour mettre une page dynamique et la configurer, vous devez dans un premier temps la créer en cliquant sur le bouton : .

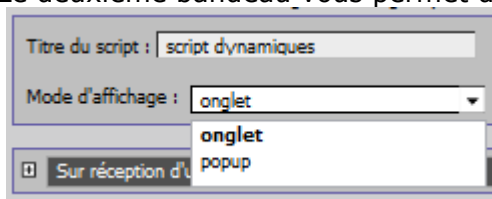
Un nouvel onglet va s'ouvrir qui vous permettra de configurer la page :



Le premier bandeau vous expliquer l'utilité du paramétrage de la page dynamique :



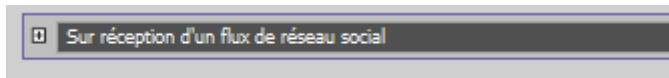
Le deuxième bandeau vous permet de renommer la page :



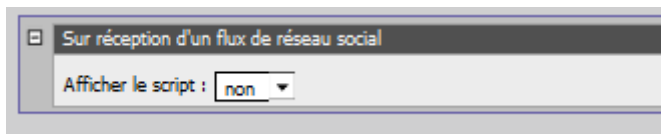
Pour renommer, il suffit de cliquer sur le champ en face de « Titre du script » et d'écrire le nom de la page.

Pour choisir un mode d'affichage, vous devez cliquer sur le  pour déplier la liste déroulante et cliquer sur le mode que vous voulez.

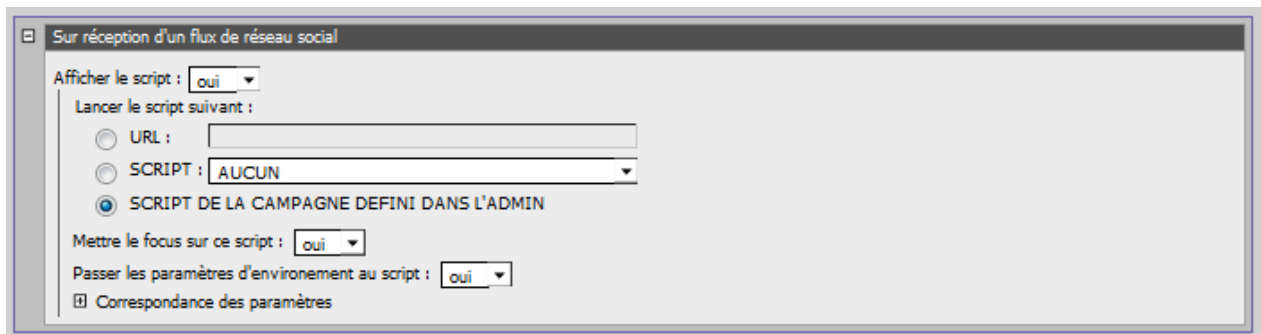
Le troisième bandeau, permet d'indiquer lorsqu'on souhaite afficher le script dans la page dynamique en fonction des événements CTI, comme lors de l'appel, lors de la pause etc. :



Cliquez sur le bouton  pour déplier l'évènement CTI où vous souhaitez afficher le script.



Cliquez sur le bouton  pour sélectionner « Oui ».



Vous avez le choix d'indiquer quel script sera lancé lors de cet événement CTI :

- soit en indiquant une URL dans le champ :

☐ URL :

- soit un sélectionnant un script qui a été mis en production dans le scripteur :

☐ SCRIPT :

☒ SCRIPT D

Mettre le focus s

asser les param

Corresponde

la fin de l'appel

ADDC

FRANCOIS GRP

SNCB

ANOUAR

- soit en reprenant le script de la campagne qui a été défini dans le module administration.
- Mettre le focus sur ce script permet de le mettre en avant dans ce média.
- Passer les paramètres d'environnement au script, par défaut il sera sur « Oui », cela permet de reprendre les informations systèmes dans le script, comme le nom de l'agent, de la campagne ou encore le numéro de l'appelant :

Passer les paramètres d'environnement au script :

☒ Correspondance des paramètres

INDICE :	INDICE
Agent id :	USER
Agent name :	NAME
Agent station :	STATION
Campaign :	CAMPAIGN
Phone number :	TEL
DNIS :	DNIS
Memo :	MEMO
Associate datas :	ASSOCIATE
Planning id :	ID_PLANNING
Address book id :	OID_CRM

Indice = L'indice de la fiche du contact

Agent id = L'identifiant de l'agent

Agent name = Le nom et prénom de l'agent

Agent Station = La station téléphonique utilisé par l'agent

Campaign = Le nom de la campagne

Phone Number = Le numéro de téléphone de la campagne

DNIS = Le numéro de l'appelé

Memo = Champ permettant de passer une valeur du fichier client dans la table d'appels

Associate datas = Données liées au site

Planning id = L'identifiant du planning

Adress book id = L'identifiant du CRM utilisé sur Hnet V5

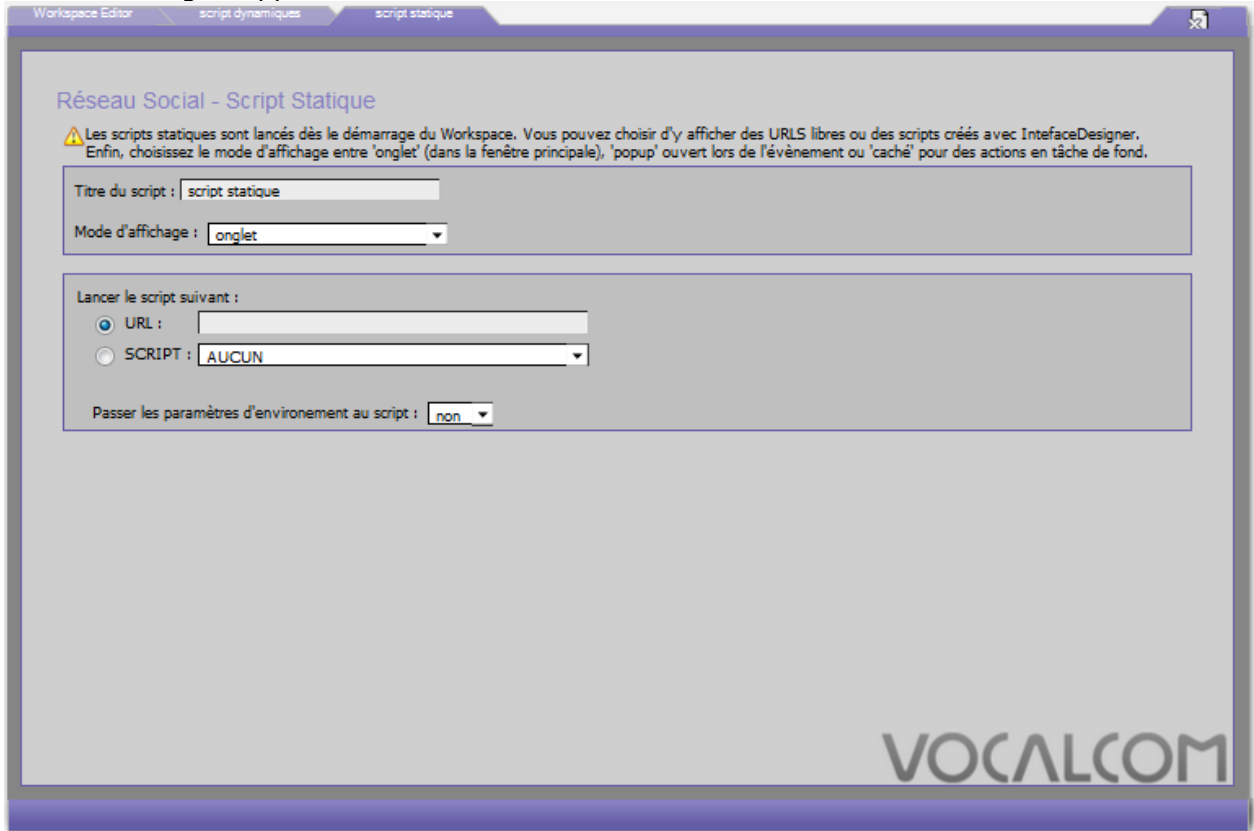
Vous pouvez paramétrer la page dynamique sur les cinq évènements CTI proposés, puisqu'ils reprennent tous la même configuration pour le paramétrage.

Maintenant nous allons voir la configuration de la page statique.

11.5.2 Configuration de la page statique

Pour mettre une page statique et la configurer, vous devez dans un premier temps la créer en cliquant sur le bouton : .

Un nouvel onglet apparaît :



Réseau Social - Script Statique

⚠ Les scripts statiques sont lancés dès le démarrage du Workspace. Vous pouvez choisir d'y afficher des URLS libres ou des scripts créés avec InterfaceDesigner. Enfin, choisissez le mode d'affichage entre 'onglet' (dans la fenêtre principale), 'popup' ouvert lors de l'évènement ou 'caché' pour des actions en tâche de fond.

Titre du script :

Mode d'affichage :

Lancer le script suivant :

☒ URL :

☐ SCRIPT :

Passer les paramètres d'environnement au script :

VOCALCOM

Comme nous avons pu voir dans 11.5.1 Configuration de la page dynamique, vous pouvez configurer de la même manière, à savoir modifier le nom de la page statique dans le champ « Titre du script », et choisir le mode d'affichage.

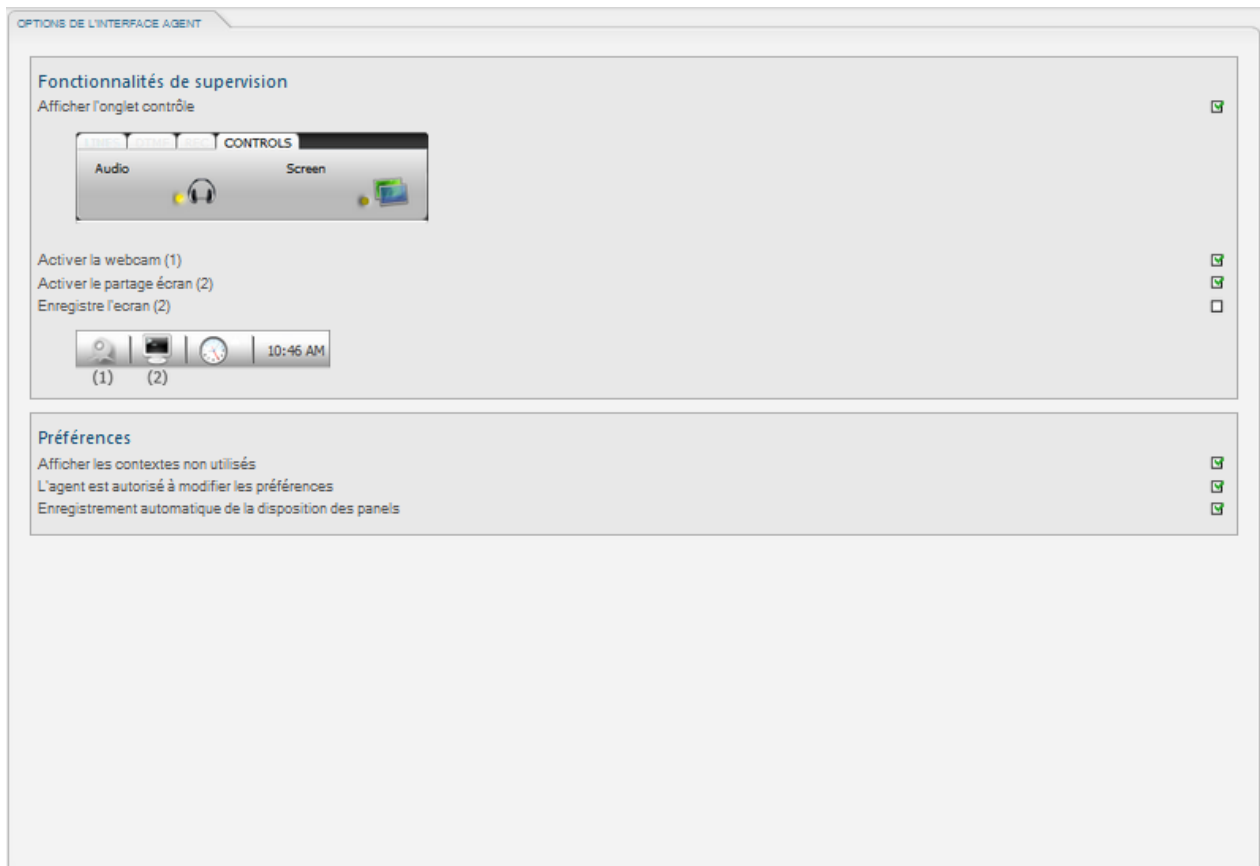
La différence étant que dans la page statique vous ne pouvez pas choisir par défaut de reprendre le script de la campagne, puisque vous pouvez le faire que dans la page dynamique. Ceci étant vous pouvez y mettre une URL, ainsi qu'un script étant en production dans le module scripteur.

Quant aux paramètres de l'environnement du script, cela reprend la même chose que dans la sous- partie précédente : 11.5.1 Configuration de la page dynamique.

Après avoir paramétré les différents médias dans le workspace, vous pouvez passer à l'étape suivante en cliquant sur .

12. OPTIONS DE L'INTERFACE AGENT

Dans cette étape, nous allons voir les différents options activables sur l'interface de l'agent.



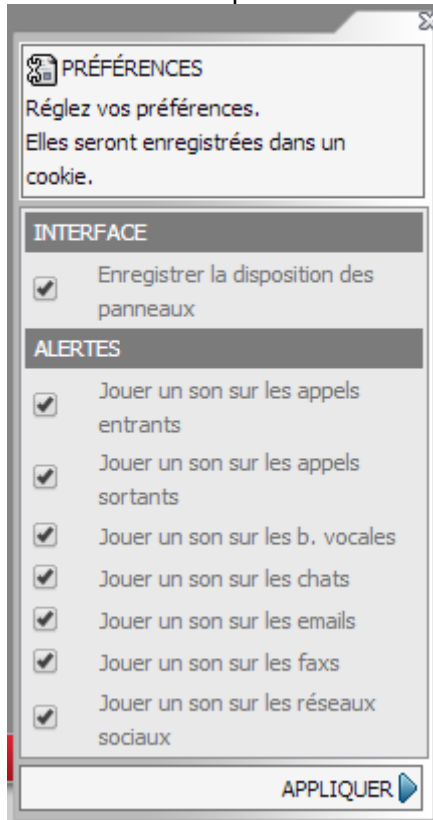
Cette étape se divise en deux parties, les « fonctionnalités de supervision » et les « Préférences ».

Dans la partie « fonctionnalités de supervision » :

- Il est possible de permettre à l'agent de voir l'onglet contrôle. Cet onglet permet d'indiquer à l'agent qu'un superviseur écoute l'échange qu'il a avec son interlocuteur, et dans le cas du « partage d'écran », indique que le superviseur voit ce que fait l'agent sur son propre écran. Pour permettre à l'agent de voir cet onglet, il faut cocher à droite cette case ☐.
- « Activer la webcam » permet de demander à l'agent lorsqu'il se connecte sur son espace de travail d'activer sa webcam, ainsi le superviseur peut voir l'agent lorsqu'il est sur son poste.
- « Activer le partage d'écran » permet de demander à l'agent lorsqu'il se connecte sur son espace de travail de partager son écran avec le superviseur, ce dernier pourra voir l'activité qu'effectue son agent, à partir de son poste de travail.
- « Enregistre l'écran » permet d'activer la possibilité au superviseur d'enregistrer les actions effectuées sur l'écran de l'agent.

Dans la partie « Préférences » :

- « Afficher les contextes non utilisés », cette option permet de laisser les onglets n'ayant pas de campagnes à traiter visibles pour l'agent.
- « L'agent est autorisé à modifier les préférences », cela permet à l'agent au niveau de son workspace, d'activer les options suivantes en cliquant sur système et sélectionnant préférences :



- « Enregistrement automatique de la disposition des panels », cette option se trouve sur l'image ci-dessus dans « INTERFACE ».

Pour activer ses actions, il suffit de cocher ☐ sur l'option souhaitée.

Après avoir paramétré les différentes options de l'interface Agent, vous pouvez passer à la sous-étape suivante en cliquant sur .

12.1 Résumé de l'interface Agent

Cette sous-étape vous permet de voir le résumé de votre workspace, par différents contextes que vous avez paramétré :



Vous avez la possibilité d'imprimer le résumé de l'interface agent en cliquant sur , ainsi que .

Dans un premier temps vous allez voir la configuration des différentes options des fonctionnalités de la supervision sur le workspace à savoir permettre à l'agent de :

- voir l'onglet de contrôle
- de partager son écran avec un superviseur
- d'activer sa webcam

Ensuite en fonction des contextes que vous avez paramétrés, vous allez voir chaque résumé de média.

Par exemple pour le média des appels sortants :


Appel Sortant

Propriétés Principales :

Scripts Dynamiques

Titre : DYNAMIC

Type : Onglet

Affiché :

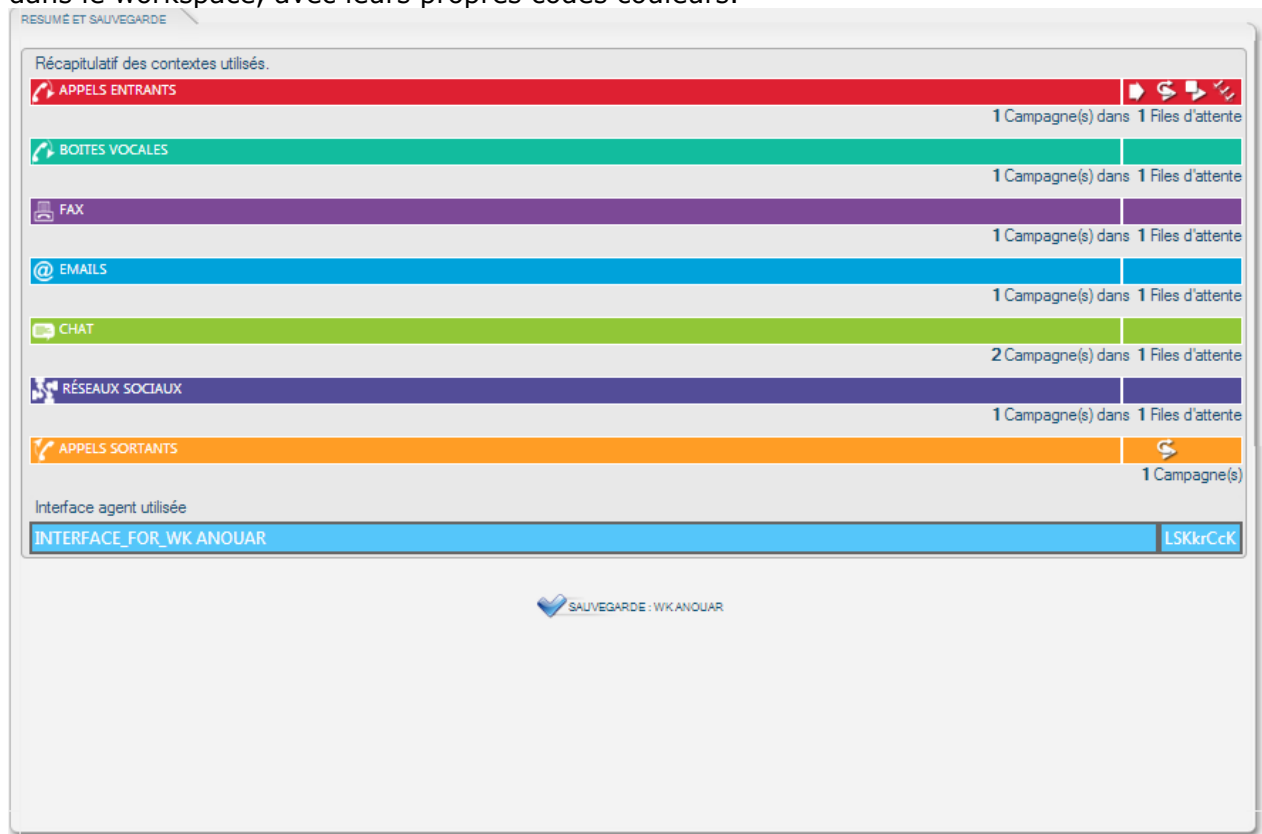
- Sur le début d'appel**
 - Lance le script ou l'url défini dans l'Admin
 - Mettre le focus sur ce script : OUI
 - Passer les paramètres d'environnement au script : OUI
 - **Correspondance des paramètres :**
 - Paramètre INDICE : INDICE
 - Paramètre USER : USER
 - Paramètre NAME : NAME
 - Paramètre STATION : STATION
 - Paramètre CAMPAIGN : CAMPAIGN
 - Paramètre TEL : TEL
 - Paramètre DNIS : DNIS
 - Paramètre MEMO : MEMO
 - Paramètre ASSOCIATE : ASSOCIATE
 - Paramètre ID_PLANNING : ID_PLANNING
 - Paramètre OID_CRM : OID_CRM

Après avoir vérifié votre résumé de l'interface agent, vous pouvez passer à la dernière

étape suivante en cliquant sur .

13. Résumé et Sauvegarde

Dans cette dernière étape, vous avez un récapitulatif des différents médias mis en place dans le workspace, avec leurs propres codes couleurs.



Sur chaque contexte, on peut voir le nombre de campagnes et les files d'attente qui seront traitées dans ce workspace : **1 Campagne(s) dans 1 Files d'attente**

De plus, on peut également voir le paramétrage général effectué au début de chaque contexte (par exemple cf. 5.1 Paramétrage général), par le biais de cette signalisation :



Nous allons prendre ici l'exemple du paramétrage général du contexte des appels entrants (code couleur rouge), cela peut être repris dans les autres contextes.

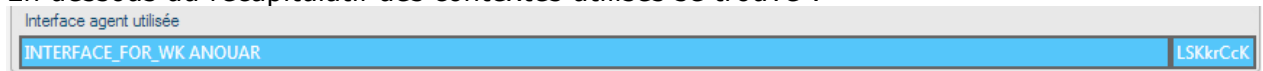
Cette icône  signifie que le contexte sera affiché par défaut au lancement de l'espace de travail de l'agent.

Celle-ci  indique que le contexte sera démarré automatiquement au lancement de l'espace de travail de l'agent.

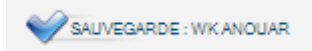
Celle-ci  indique que l'agent aura le droit de démarrer et d'arrêter le contexte.

Cette dernière  indique que l'agent pourra activer ou désactiver une ou plusieurs files d'attentes du contexte.

En dessous du récapitulatif des contextes utilisés se trouve :



Cette partie indique le workspace paramétré. Enfin, nous retrouvons le bouton



qui permet de sauvegarder la configuration de l'espace de travail traité. Pour ce faire, cliquer dessus pour effectuer la sauvegarde.

Après avoir fini de paramétrer l'espace de travail sélectionné, vous pouvez fermer votre assistant de configuration, ou en paramétrer un autre workspace.