

HERMES.NET V5
Documentation

MONTER UNE CAMPAGNE ENTRANTE User Manual



Product	Hermes.Net	Version Document	2.0
Category	User Manuel	Date Version	January 2019
Version	5.5.60 and more	Approbation	Training Manager (ABE)



A PROPOS DE CE DOCUMENT

Ce document va vous expliquer comment créer et monter pas à pas votre campagne d'appel entrante sur Hermès Net V5, à l'aide de captures d'écran et d'indications courtes et précises.

Nos équipes seront ravies de vous apporter leur conseil et leur expertise si vous en éprouvez le besoin. N'hésitez pas à nous solliciter. Nous vous accompagnerons volontiers pour répondre à chacun de vos besoins.

AUDIENCE

Ce document est adressé aux personnes qui utilisent et paramètrent les campagnes d'appels entrantes sur Hermès Net V5 au niveau opérationnel.

AVERTISSEMENT LEGAL

La présente documentation est protégée par les lois nationales et internationales du copyright.

Le nom VOCALCOM® et son logo sont des marques déposées de la société VOCALCOM S.A. S. dont le siège est situé 7 rue de Tilsitt 75017 PARIS – FRANCE. Le nom HERMES.NET® est protégé par le droit d'usage national et international du nom commercial et plus généralement, par le droit national et international du logiciel. Les autres noms, marques et enseignes cités sont la propriété de leurs titulaires respectifs.

Il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement sur quelque support que ce soit la présente documentation (art. L122-4 et L122-5 C.P.I.) sans l'autorisation expresse et préalable de la société éditrice.

La société éditrice ne saurait être tenue responsable des erreurs typographiques, d'impressions d'images ou de tout autre signe ainsi que des conséquences dues à une mauvaise utilisation de la présente documentation.

Cette documentation a un pour seul but l'éducation et la formation de personnes physiques. Elle ne peut aucunement être interprétée comme un contrat, une convention (y compris sui generis), un espace publicitaire et/ou promotionnel sous quelque forme que ce soit.

REVISIONS HISTORY

Document version	Date	Revision Description
0.1	05-09-2018	First Version by AH
1.0	13-01-2019	Validated version (ABD)

REFERENCE DOCUMENT

Document version	Date	Revision Description
Hermes.Net V5 Administration		

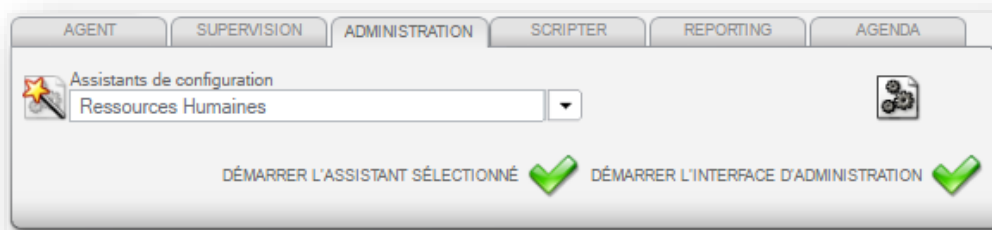
© 2016 – 2021 VOCALCOM S.A.S – All rights reserved

**TABLE OF CONTENTS**

1	PRE-CREATION DE LA CAMPAGNE	2
1.1	Affectation de la SDA.....	2
1.2	Pré-Création de la Campagne.....	2
2	PARAMETRAGE DE LA CAMPAGNE.....	5
2.1	« Général »	5
2.1.1	File d’attente	5
2.1.2	Enregistrement automatique	5
2.1.3	Scénario Vocal	6
2.1.4	Afficher un numéro	6
2.1.5	Pause Conventionnelle	6
2.2	« Messages Vocaux ».....	7
2.3	« Relation Client »	7
2.3.1	Script Agent	7
2.3.2	Qualifications.....	8
2.3.3	Horaires d’appel des clients	9
2.3.4	Carnet d’adresses	10
2.3.5	Emails envoyés durant le traitement d’un appel	11
2.3.6	Serveur SMTP	13
2.4	Rappels	14
2.5	« Messages »	14
2.6	« Ouverture »	15
2.6.1	Planning de travail	15
2.6.2	Jours Fériés	15
2.7	« Débordement »	16
2.7.1	Message de dissuasion / SVI.....	17
2.7.2	Reroutage	17
2.7.3	Rappel.....	17
2.7.4	Boîte Vocale.....	17
2.8	« Compétences »	18
3	END OF DOCUMENT.....	19

1 PRE-CREATION DE LA CAMPAGNE

Dans le module Administration



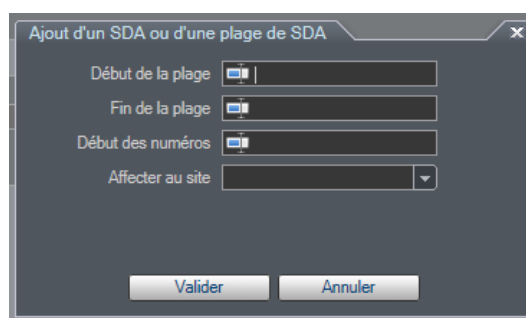
1.1 AFFECTATION DE LA SDA

Pour pouvoir fonctionner, votre campagne entrante a besoin d'être reliée à la téléphonie, par le biais d'une **Sélection Directe à l'Arrivée** ou **SDA**. Si vous êtes hébergé en ASP « Cloud », votre SDA est créé et il vous suffit de la choisir dans l'étape suivante. Si vous avez acheté la solution Hermès « On premise », vous allez devoir mettre en place la SDA avant toute chose.

La ligne a été déclarée au moment de l'installation par l'admin ROOT de votre plateforme. Pour aller chercher votre SDA, dans le **ROOT**, cliquez sur le menu « **Médias Entrants** », et sélectionnez « **Création, suppression de SDA** » :



Cliquez sur « **Ajout** » , et indiquez la **plage** de la SDA, ainsi que le **site** auquel vous voulez affectez la SDA.



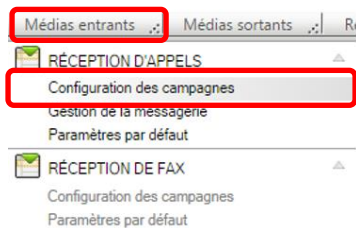
- Vous pouvez créer une campagne, si au moins une SDA est définie et disponible sur le système.
- Les SDA non affectées sont indiquées dans la liste SDA.

1.2 PRE-CREATION DE LA CAMPAGNE

Votre SDA est prête, vous allez maintenant monter votre campagne, en reliant tous les éléments nécessaires à son bon fonctionnement. Une campagne est une suite d'éléments vitaux, qui permettent de distribuer les appels. Certains éléments sont **indispensables**, tandis que d'autres sont **optionnels**.

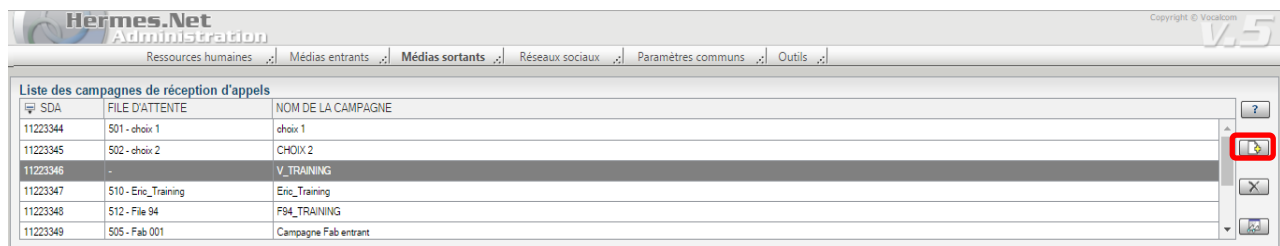


NOTE : Le sous-menu « Paramètres par défaut » vous permet de créer des paramètres communs à toutes vos campagnes entrantes, appliqués par défaut.

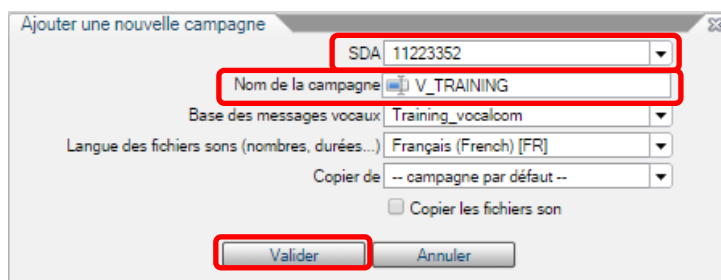


Cliquez sur le menu « **Médias Entrants** », et sélectionnez « **Configuration des campagnes** » :

Cliquez sur « **Ajout** »  pour créer une nouvelle campagne :

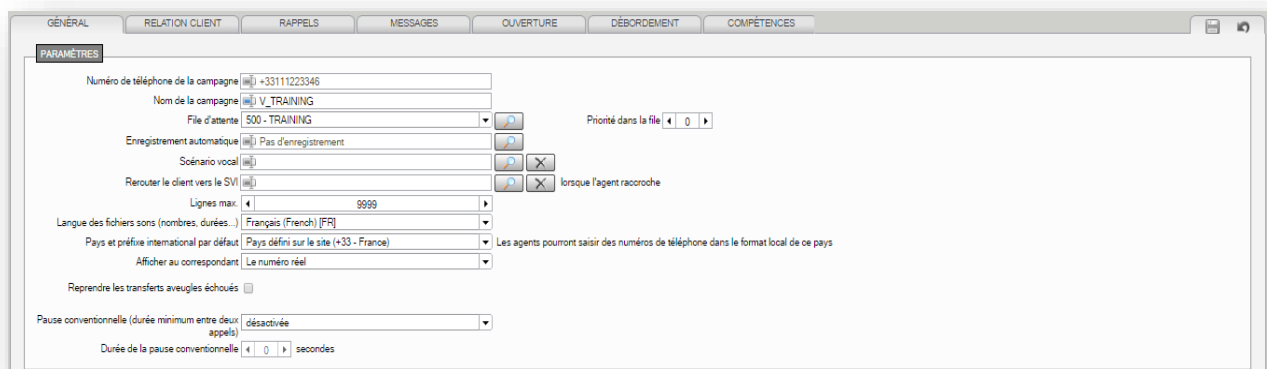


Choisissez la SDA, ainsi que le nom de la nouvelle campagne. Cliquez ensuite sur « **Valider** ».



Une fois que vous avez sélectionné / créé une campagne, l'onglet « Général » permet d'afficher les files d'attente définies dans le système et permet à l'administrateur de sélectionner la file d'attente vers laquelle les appels doivent être adressés à l'entrée dans la campagne.

Sous les différents onglets, vous allez pouvoir mettre en place tous les éléments de votre campagne.



Vous disposez d'un outil de diagnostic très pratique, le **Résumé de la Campagne**, qui vous indique à tout moment quels sont les éléments affectés, ou manquants sur votre campagne. Nous vous recommandons de vous baser sur cet outil de diagnostic lorsque vous créez votre première campagne.

Hermes.Net Administration Copyright © Vocalcom

Ressources humaines Médias entrants Médias sortants Réseaux sociaux Paramètres communs Outils

Liste des campagnes de réception d'appels

SDA	FILE D'ATTENTE	NOM DE LA CAMPAGNE
11223344	501 - choix 1	choix 1
11223345	502 - choix 2	CHOIX 2
11223346	-	V_TRAINING
11223347	510 - Eric_Training	Eric_Training
11223348	512 - File 94	F94_TRAINING
11223349	505 - Fab 001	Campagne Fab entrant

FILE D'ATTENTE

File d'attente : -- pas de file --

CAMPAGNE SÉLECTIONNÉE

Nom de la campagne: V_TRAINING
Id de la campagne (ou SDA): 11223351
Base de données: Training_vocaloom
Table des messages vocaux: V299_11223351

AGENT(S)

Cette campagne n'est affectée à aucune file d'attente.

SCRIPT SVI

Aucun script SVI n'est associé à cette campagne.

QUALIFICATIONS

Aucune qualification n'est affectée à cette campagne.

SCRIPT ÉCRAN

Aucun script n'est associé à cette campagne.

PLANNING

Horaires de service : -- pas d'horaires de service --
Jours fériés : -- pas de jours fériés --

ERREURS À CORRIGER IMPÉRATIVEMENT :

- Cette campagne n'est affectée à aucune file d'attente.

AVERTISSEMENTS :

- Aucune qualification n'est affectée à cette campagne. Vous ne pourrez pas faire de statistiques de productions !
- Aucun script n'est associé à cette campagne.
- Aucun horaire de service spécifié pour cette campagne.
- Pas de jours fériés spécifiés pour cette campagne.
- Aucun script SVI n'est associé à cette campagne.

- Une lumière verte veut dire que les éléments sont correctement configurés.
- Une lumière orange veut dire que des messages d'alerte ont été détectés par rapport aux éléments. La campagne peut être lancée, mais ne marchera pas correctement.
- Une lumière rouge veut dire que des messages d'alerte ont été détectés par rapport à certains éléments. La campagne ne peut pas être lancée.

2 PARAMETRAGE DE LA CAMPAGNE

2.1 « GENERAL »

Dans l'onglet « **Général** » vous pouvez dès à présent configurer :

The screenshot shows the 'Général' tab with the following fields and values:

- Número de téléphone de la campagne: +3311223346
- Nom de la campagne: V_TRAINING
- File d'attente: 500 - TRAINING
- Enregistrement automatique: Pas d'enregistrement
- Scénario vocal: (empty)
- Rerouter le client vers le SVI: (empty)
- Lignes max: 9999
- Langue des fichiers sons (nombres, durées...): Français (French) [FR]
- Pays et préfixe international par défaut: Pays défini sur le site (+33 - France)
- Afficher au correspondant: Le numéro réel
- Reprendre les transferts aveugles échoués: (unchecked)
- Pause conventionnelle (durée minimum entre deux appels): désactivée
- Durée de la pause conventionnelle: 0 secondes

2.1.1 FILE D'ATTENTE

File d'attente -- pas de file --

Pour créer une file d'attente, cliquez sur la loupe puis sur « **Ajout** »

The dialog box 'Ajouter une nouvelle file' contains:

- ID de la file: 503
- Description: (empty)
- Buttons: Valider, Annuler

Donnez-lui le code voulu et une description.

C'est un ID numérique unique composé de 3 caractères (commençant par la valeur 500) et le nom répété dans la Description.

Priorité dans la file 0

La **priorité** dans la file d'attente (si plusieurs campagnes utilisent la même file d'attente) est modifiable ici. Plus la valeur entrée sera importante, plus la campagne et donc la SDA liée sera prioritaire sur la file d'attente.

2.1.2 ENREGISTREMENT AUTOMATIQUE

Enregistrement automatique Pas d'enregistrement

The dialog box 'Enregistrement automatique' shows:

- Dropdown menu: Pas d'enregistrement
- Options: Enregistrement pour tous les statuts, Enregistrement pour certains statuts, faux numéro, répondeur, rapport personnel, relance
- Buttons: Valider, Annuler

Vous pouvez mettre en place un enregistrement automatique pour tous les appels reçus sur la campagne.

Dans Enregistrement automatique, cliquez sur la loupe et choisissez entre « **Enregistrement pour tous les statuts** ». Sauvegardez en cliquant sur « **Valider** ».

2.1.3 SCENARIO VOCAL

Pour la création d'un SVI (Scénario Vocal Interactif), référez-vous à la documentation « IVR editor ».



Après avoir créé votre SVI, cliquez sur la loupe pour afficher la liste des SVI générés et sélectionnez celui que vous souhaitez implémenter dans votre campagne d'appels (fichier avec l'extension « .onc »).

*.onc	NOM DU FICHIER	DATE FICHIER	TAILLE DU FICHIER
- Fichiers SVI (Master) 1133 (SVI inconnu) 1336 (nbre aléatoire) 1653 (SVI Associate) 3292 (SVI FORMATION) 3362 (SVI PRIO) 3453 (SVI GENERIQUE) 4495 (SVI inconnu) 4572 (SVI inconnu) 4675 (SVI inconnu) 4757 (SVI_TEST_EXO) 4838 (SVI inconnu)	3292.onc	22/09/2017 à 13:20:46	288.19 KB

De la même manière, cliquez sur la loupe pour implémenter un SVI qui sera exécuter lorsque l'agent raccroche pour lancer, par exemple, un questionnaire de satisfaction.



2.1.4 AFFICHER UN NUMERO

Lors d'un rappel ou d'une relance, il est possible de déterminer le numéro qui sera afficher au correspondant.

Afficher au correspondant	Un numéro spécifique	Número à afficher	0154347323@€	Nom à afficher	
anserts aveugles échoués	- Le numéro réel - Un numéro spécifique - Un numéro masqué - Le numéro appelé (celui du client) - Un numéro dépendant du profil client	Durée de la pause conventionnelle			
durée minimum entre deux appels		0 secondes			

Sélectionnez dans le menu déroulant quel numéro affichez-vous au prospect lorsque vous les appelez.

- Le **numéro réel** affiche le numéro tête de ligne de la plateforme.
- Un **numéro spécifique**, pensez à ajouter à la fin du numéro @@IP@@ pour forcer l'affichage du numéro.
- Un **numéro dépendant du profil client**, permet d'afficher un numéro de téléphone en fonction du numéro appelé. Par exemple, afficher un numéro de téléphone en fonction du département du client (pour un téléphone qui commence par 01, Hermès va afficher un 01...)

2.1.5 PAUSE CONVENTIONNELLE

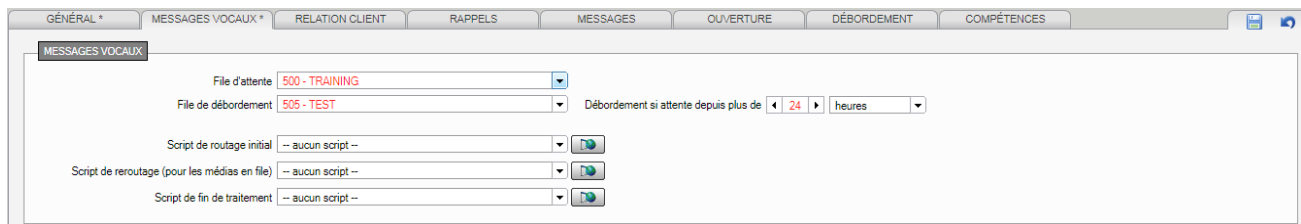
Il est possible de configurer une pause conventionnelle, pour les agents, entre deux appels reçus.

Pause conventionnelle (durée minimum entre deux appels)	désactivée	Durée de la pause conventionnelle	0 secondes
	- désactivée - début de la pause conventionnelle en même temps que le wrap - début de la pause conventionnelle à la fin du wrapup		
tut : OK		début de la pause conventionnelle en même temps que le wrapup	

Ajoutez une valeur en secondes et sélectionnez le type de pause voulu.

- **début de la pause conventionnelle en même temps que le wrapup** : signifie que le temps de pause commence lors du raccroché client, c'est-à-dire lorsque l'agent est en état de post-appel pour statuer sa fiche.
- **début de la pause conventionnelle à la fin du wrapup** : le temps de pause commence une fois que l'agent à finit de qualifier sa fiche.

2.2 « MESSAGES VOCAUX »



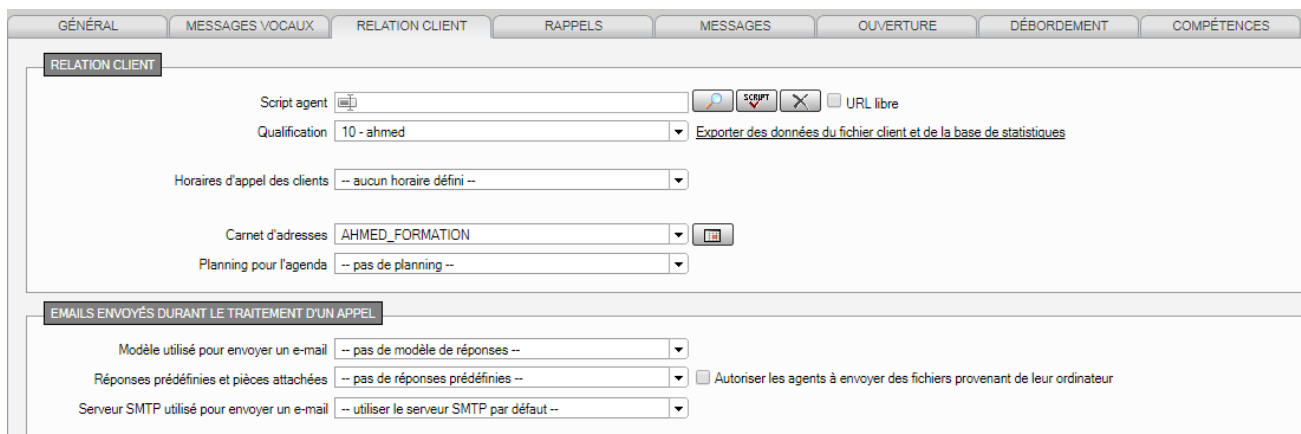
The screenshot shows the 'MESSAGES VOCAUX' configuration window. It includes fields for 'File d'attente' (set to 500 - TRAINING), 'File de débordement' (set to 505 - TEST), and 'Débordement si attente depuis plus de' (set to 24 heures). There are also dropdown menus for 'Script de routage initial', 'Script de reroutage (pour les médias en file)', and 'Script de fin de traitement', each with a small icon to the right.

Dans cet onglet, vous pourrez rerouter les messages vocaux vers une autre file d'attente si les messages n'ont pas été traités depuis plus de 24 heures par défaut.

La file de débordement ainsi que la durée sont modifiables.

2.3 « RELATION CLIENT »

Dans l'onglet « **Relation Client** » vous pouvez dès à présent configurer :



The screenshot shows the 'RELATION CLIENT' configuration window. It includes fields for 'Script agent' (with a magnifying glass icon), 'Qualification' (set to 10 - ahmed), 'Horaires d'appel des clients' (set to -- aucun horaire défini --), 'Carnet d'adresses' (set to AHMED_FORMATION), and 'Planning pour l'agenda' (set to -- pas de planning --). There is a link 'Exporter des données du fichier client et de la base de statistiques'. Below this, there is a section 'EMAILS ENVOYÉS DURANT LE TRAITEMENT D'UN APPEL' with dropdowns for 'Modèle utilisé pour envoyer un e-mail', 'Réponses prédéfinies et pièces attachées', and 'Serveur SMTP utilisé pour envoyer un e-mail'. There is also a checkbox 'Autoriser les agents à envoyer des fichiers provenant de leur ordinateur'.

2.3.1 SCRIPT AGENT

Pour la création d'un script, référez-vous à la documentation « Interface designer ».

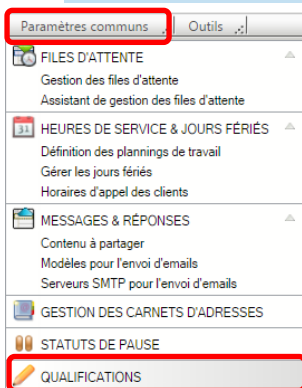
Après avoir créé votre Script agent, cliquez sur la loupe pour afficher la liste des scripts générés sur la plateforme et sélectionnez celui que vous souhaitez implémenter dans votre campagne d'appels.



This close-up shows the 'Script agent' input field. A red box highlights the magnifying glass icon next to the field, indicating where to click to view the list of scripts.

Liste des scripts disponibles			
NOM DU SCRIPT	PROPRIÉTAIRE	DATE DE CRÉATION	DATE DE MODIFICATION
FORMATON_SCRIPT	Prénom Nom	21/11/2017 à 10:03:13	21/11/2017 à 11:25:10
MU_SINAXIA	Prénom Nom	03/02/2016 à 11:05:24	25/02/2016 à 15:19:50
NEW	Prénom Nom	20/10/2017 à 12:46:48	17/11/2017 à 15:09:44
Orange script	Prénom Nom	12/05/2016 à 11:50:25	27/09/2016 à 17:17:17
SCRIPT CRM BA	Prénom Nom	28/01/2016 à 11:41:09	20/07/2016 à 10:59:03
Script Entrant	Prénom Nom	03/12/2014 à 15:32:58	25/04/2017 à 13:34:28
Script Entrant/sortant RCH	Prénom Nom	03/12/2014 à 15:32:58	23/08/2017 à 20:19:52
Script Entrant/sortant RCH 1	Prénom Nom	03/12/2014 à 15:32:58	16/10/2017 à 10:44:46
SCRIPT MAIL	Prénom Nom	02/12/2015 à 12:40:51	13/02/2017 à 14:32:05
SCRIPT_EXO_PREVIEW	Prénom Nom	02/11/2017 à 12:05:34	13/11/2017 à 17:22:43
SQL TRAINING	Prénom Nom	18/09/2016 à 17:14:26	18/10/2017 à 12:02:20
Training	Prénom Nom	03/03/2016 à 11:27:06	06/07/2017 à 11:46:37
Trial_Default_Script	Trainer	03/12/2014 à 15:32:58	11/09/2015 à 13:47:43
Trial_Default_Script 1	Trainer	03/12/2014 à 15:32:58	11/09/2015 à 13:47:53

2.3.2 QUALIFICATIONS



Pour pouvoir qualifier vos appels, vous allez devoir créer un groupe de **qualifications d'appels** (aussi appelés **statuts d'appels**). Il est **important** d'avoir une idée précise des statuts d'appel désirés pour votre campagne avant de la mettre en activité, car si vous modifiez les statuts d'appel plus tard, vos statistiques ne seront plus à jour – les changements de statuts d'appel ne sont pas rétroactifs.

Cliquez sur « **Paramètres Communs** », puis sélectionnez « **Qualifications** ».

Cliquez sur « **Ajouter** »  pour créer un nouveau groupe de qualifications d'appels.

Liste des groupes de qualifications	
NUMÉRO	DESCRIPTION
1	Service client
2	Email
3	Télémarketing
4	Prospection
5	Qualifications CG2M
6	EMAIL FORMATION

Deux onglets sont disponibles, dans lesquels vous allez pouvoir paramétrer vos qualifications.

GÉNÉRAL

QUALIFICATIONS

INFORMATIONS

Description

Service client

Devise

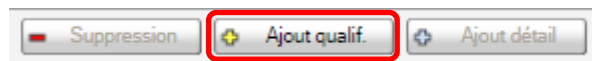
€

Attention : Si vous supprimez des qualifications utilisées par une campagne, les statistiques de production de cette campagne seront faussées !

Général : le nom du groupe de qualifications et la devise que vous voulez utiliser pour les bénéfices d'une ou plusieurs qualifications.

Qualifications : Créez un nouveau statut en appuyant sur la touche « **Ajout qualif.** ». Si vous souhaitez supprimer un statut, cliquez sur la touche « **Suppression** ». Vous pouvez aussi ajouter des sous-statuts en pointant sur le statut et en cliquant sur la touche « **Ajout détail** ». Un sous-statut est utile si vous voulez affiner un statut général (par exemple, sous un statut VENTE, je viens placer des détails sur cette vente).

GÉNÉRAL		QUALIFICATIONS		
QUALIFICATIONS				
DESCRIPTION	COMMENTAIRE	CATÉGORIE	BÉNÉFICE	VALIDATION QUOTA
☐ 1 - Objectif		Positif	0 €	☐
1 - Sous-Objectif-1		Positif	0 €	☐
2 - Sous-Objectif-2		Argumenté	0 €	☐
☐ 2 - Echange en TC et Client		Argumenté	0 €	☐
1 - Refus-1		Argumenté	0 €	☐
2 - Refus-2		Non argumenté	0 €	☐

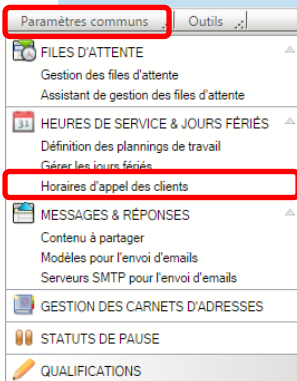


Pour chaque statut, choisissez une catégorie (**Positif**, **Argumenté** et **Non Argumenté**). Ces catégories donneront le taux de **concrétisation** dans les statistiques de la campagne et des agents. Vous pouvez aussi placer un bénéfice sur un ou plusieurs statuts, ainsi qu'une **validation de quota**.

Lorsque vous créez des nouveaux statuts, en cochant la case « **Inclure les qualifications système** », vous pouvez sélectionner les statuts livrés avec le système, comme par exemple **93-Répondeur** ou **92-Absent**. Certains seront utiles à vos TC, comme par exemple Répondeur, car en numérotation prédictive ou progressive, 20% des répondeurs remonteront aux agents.

Sauvegardez votre groupe de statuts, et retournez dans votre campagne. Dans l'onglet « **Relation Client** », sélectionnez votre groupe dans « **Qualification** » et sauvegardez.

2.3.3 HORAIRES D'APPEL DES CLIENTS



Pour éviter d'appeler des clients en dehors d'horaires spécifiques, il est possible de créer un planning où l'on peut appeler les clients.

Cliquez sur « **Paramètres Communs** », puis sélectionnez « **Horaires d'appel des clients** ».

Cliquez sur « **Ajout** »  pour créer un nouveau planning.

INFORMATIONS				
Description Horaires d'appel				
HORAIRES D'APPEL DES CLIENTS				
☒ Lundi	De 08 : 00	à 12 : 00	et de 14 : 00	à 20 : 00
☒ Mardi	De 08 : 00	à 12 : 00	et de 14 : 00	à 20 : 00
☒ Mercredi	De 08 : 00	à 12 : 00	et de 14 : 00	à 20 : 00
☒ Jeudi	De 08 : 00	à 12 : 00	et de 14 : 00	à 20 : 00
☒ Vendredi	De 08 : 00	à 12 : 00	et de 14 : 00	à 20 : 00
☐ Samedi				
☐ Dimanche				

Sélectionnez les jours, les plages horaires et sauvegardez.



Horaires d'appel des clients -- aucun horaire défini --
Carnet d'adresses -- aucun horaire défini --
Horaires d'appel

Revenez ensuite dans le menu média entrants > configuration des campagnes > relation client pour sélectionner le planning créé.

2.3.4 CARNET D'ADRESSES

Paramètres communs Outils

- FILES D'ATTENTE
 - Gestion des files d'attente
 - Assistant de gestion des files d'attente
- HEURES DE SERVICE & JOURS FÉRIÉS
 - Définition des plannings de travail
 - Gérer les jours fériés
 - Horaires d'appel des clients
- MESSAGES & RÉPONSES
 - Contenu à partager
 - Modèles pour l'envoi d'emails
 - Serveurs SMTP pour l'envoi d'emails
- GESTION DES CARNETS D'ADRESSES**
- STATUTS DE PAUSE
- QUALIFICATIONS

Si vous souhaitez faire de la prise de rendez-vous avec Hermès, il vous faut maintenant mettre en place un carnet d'adresses qui reprend les données de vos clients. La mise en place d'un carnet d'adresses permet également d'avoir l'historique des appels.

Cliquez sur « Paramètres Communs », puis sélectionnez « Gestion des Carnets d'Adresse ».

Liste des carnets d'adresses	
NOM	DESCRIPTION
CRM	CRM
CARNET_ADRESSETN1	CARNET_ADRESSETN1
CA_RESA	CA_RESA
CRM2	CRM2
CRM_CA_INFO	CRM_CA_INFO
CRM_RCH	CRM_RCH

Cliquez sur « Ajout »  pour créer un nouveau carnet d'adresses.

Ajouter un carnet d'adresses

Nom

Connexion **Training_vocalcom**

Valider Annuler

Donnez un nom à votre carnet, et allez pointer sur votre base de données :

INFORMATIONS

Nom

Description

Type de serveur

Connexion

Préfixe des tables

Afficher / modifier les données du carnet d'adresse 

Importer des données dans le carnet d'adresse 

Vous pouvez importer vos données client. Cliquez sur « Importer des données dans le carnet d'adresses ». Cette étape suit le même modèle que l'importation de données dans le fichier clients/fichier d'appels.

Sauvegardez votre carnet d'adresses, et retournez dans votre campagne. Dans l'onglet « Relation Client », sélectionnez votre carnet dans « Carnet d'adresses » et sauvegardez.

RELATION CLIENT

Script agent    ☐ URL libre

Qualification [Exporter des données du fichier client et de la base de statistiques](#)

Impossible de changer le groupe de qualification car la campagne est active.

Horaires d'appel des clients -- aucun horaire défini --

Carnet d'adresses **CRM** 

Planning pour l'agenda -- pas de planning --

2.3.5 EMAILS ENVOYES DURANT LE TRAITEMENT D'UN APPEL

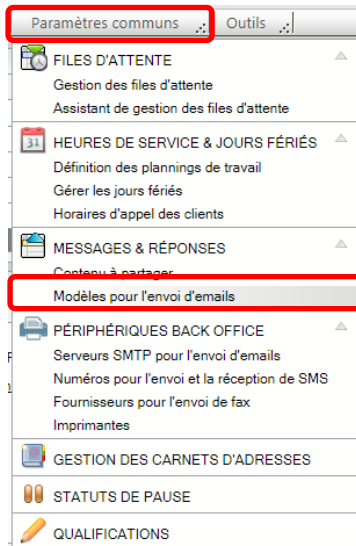
Pendant la communication, l'agent a la possibilité d'envoyer un mail. Vous pouvez créer les modèles de mails qui seront envoyés ainsi que les pièces attachées.

EMAILS ENVOYES DURANT LE TRAITEMENT D'UN APPEL

Modèle utilisé pour envoyer un e-mail -- pas de modèle de réponses --

Réponses prédéfinies et pièces attachées -- pas de réponses prédéfinies --
☐ Autoriser les agents à envoyer des fichiers provenant de leur ordinateur

Serveur SMTP utilisé pour envoyer un e-mail -- utiliser le serveur SMTP par défaut --



Cliquez sur « **Paramètres Communs** », puis sélectionnez « **Modèles pour l'envoi d'emails** ».

Cliquez sur « **Ajout** »  pour créer un nouveau modèle.

Pour mettre en page votre mail, cliquez sur le bouton « **HTML** » pour activer le mode HTML. Entrez les lignes de code HTML et cliquez sur la disquette pour sauvegarder.

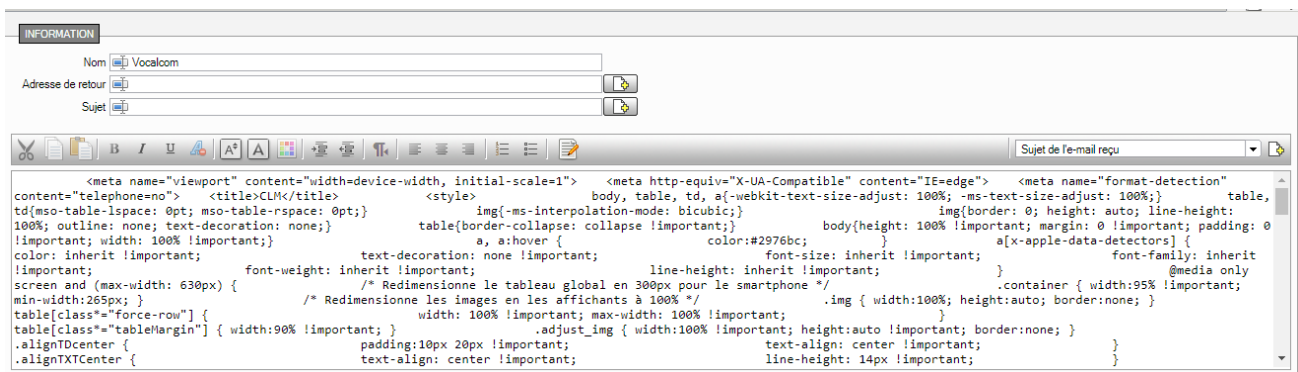
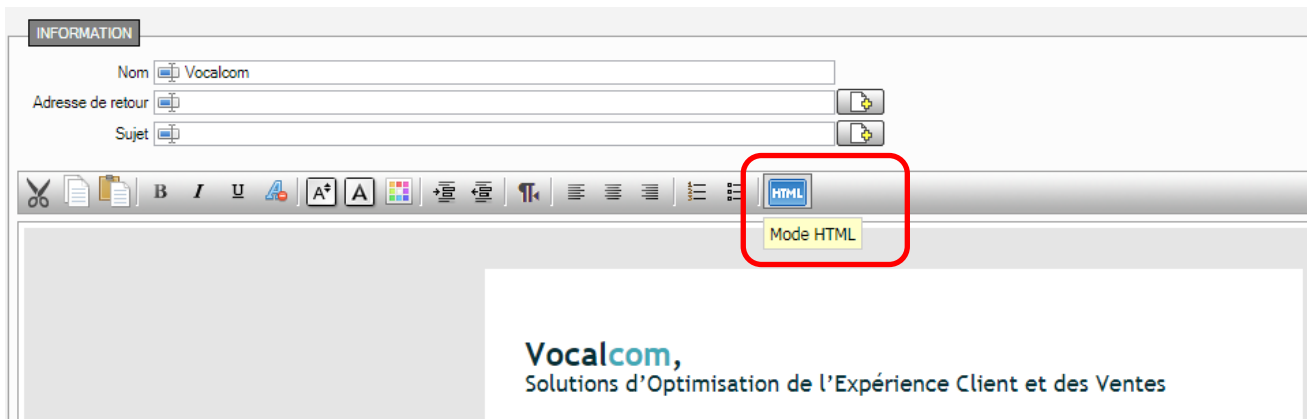
MODELE REPONSES MAIL AGENT
TRAINING_CRC_JV Notre conversation chat
Vocalcom
MODELE NE PAS SUPPRIMER

INFORMATION
Nom Vocalcom
Adresse de retour
Sujet

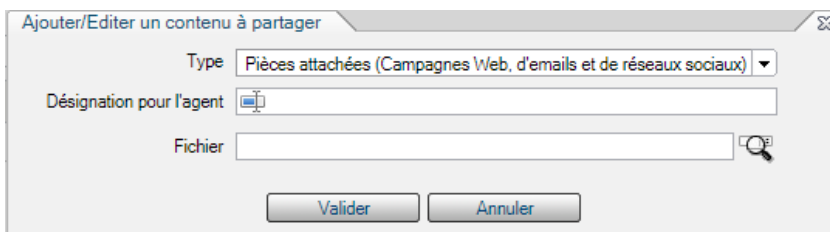


Sujet de l'e-mail reçu

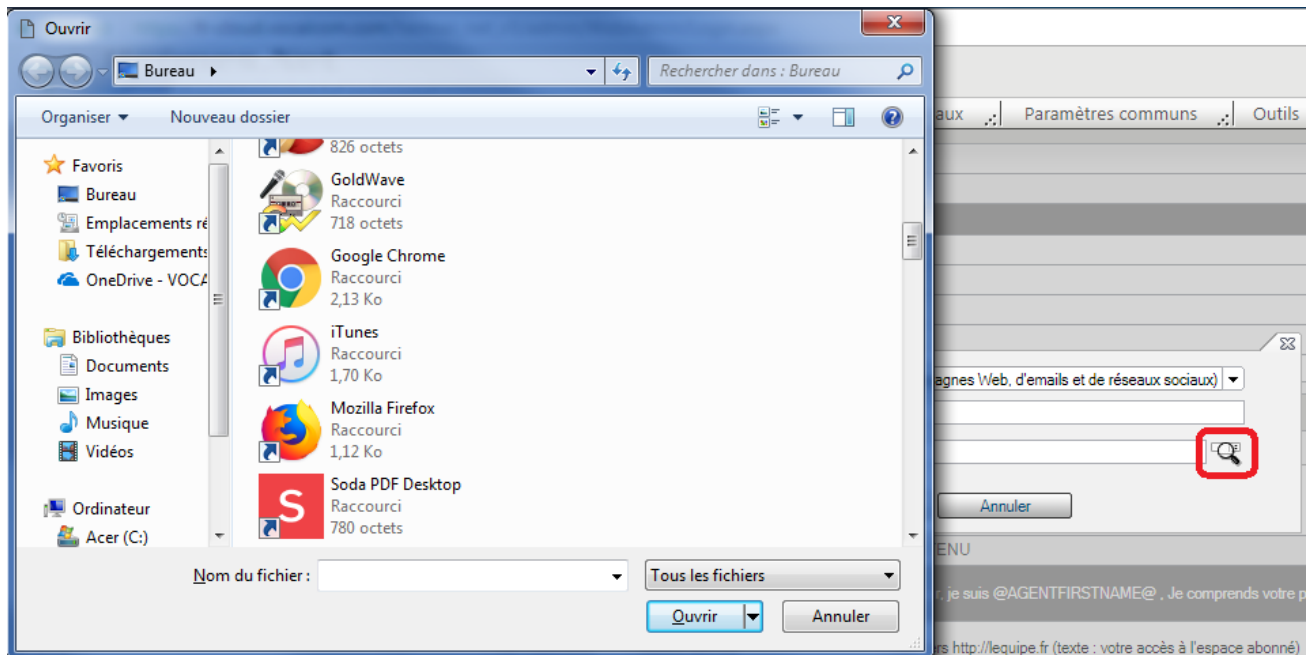
Vocalcom,
Solutions d'Optimisation de l'Expérience Client et des Ventes



Pour ajouter un groupe de pièces jointes, cliquez sur « **Paramètres Communs** », puis sélectionnez « **Contenu à partager** ». Cliquez sur « **Ajout** »  pour créer de nouvelles pièces.

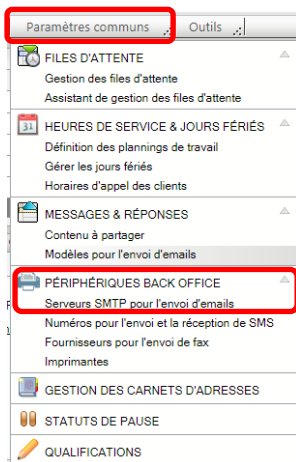


Pour uploader un fichier sur Hermès, sélectionnez « pièces attachées » dans le type de contenu et cliquez sur la loupe pour ouvrir l'explorateur de fichier Windows.



Récupérez le fichier souhaité et cliquez ensuite sur Valider. Sauvegardez et retournez dans votre campagne. Dans l'onglet « **Relation Client** », sélectionnez votre modèle de mail ainsi que les pièces attachées et sauvegardez.

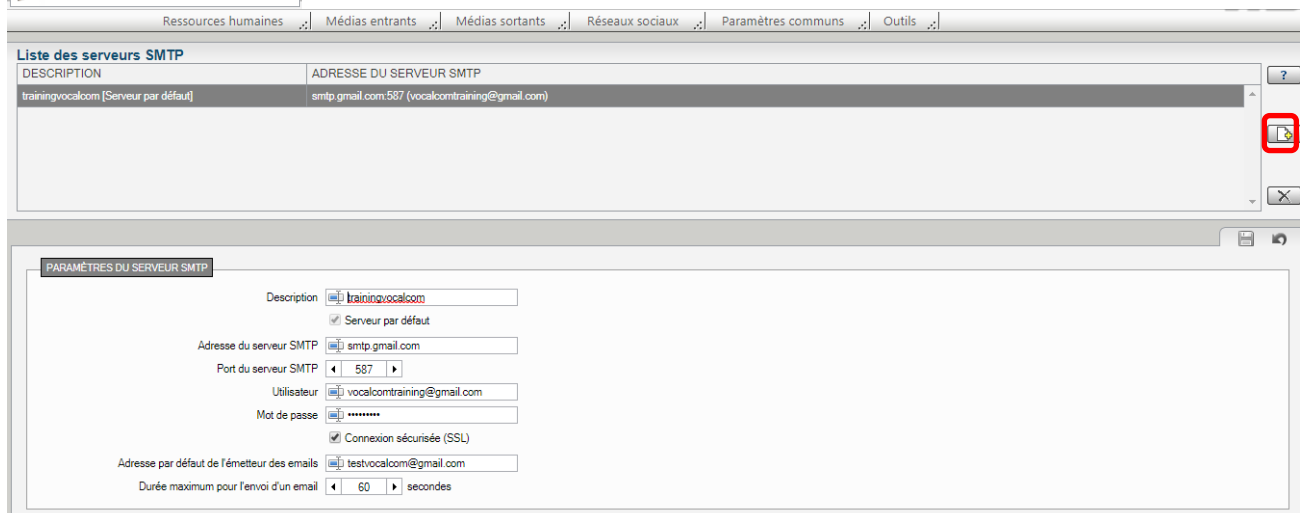
2.3.6 SERVEUR SMTP



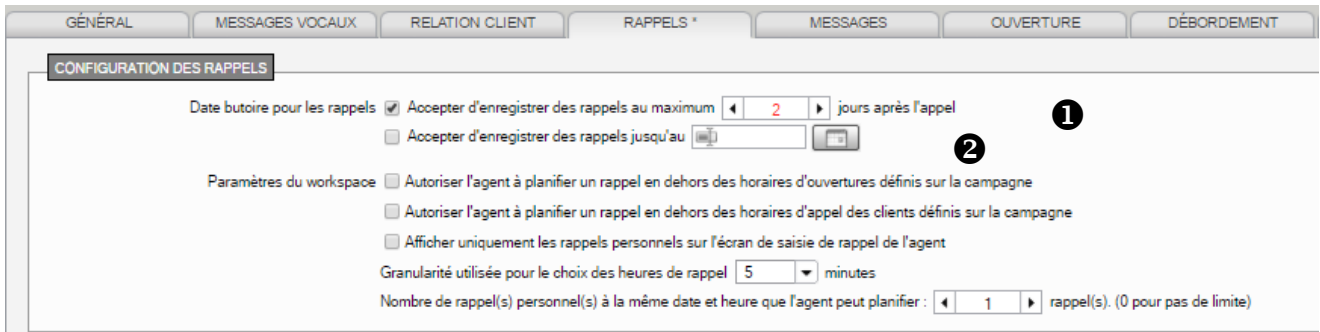
Pour envoyer des mails via Hermès, il faut définir le serveur SMTP qui sera utilisé.

Dans « **Paramètres Communs** », puis sélectionnez « **Serveurs SMTP pour l'envoi d'emails** ».

Cliquez sur « **Ajout** »  pour configurer le serveur SMTP. Renseignez tous les champs et sauvegardez.



2.4 RAPPELS



CONFIGURATION DES RAPPELS

Date butoire pour les rappels ☒ Accepter d'enregistrer des rappels au maximum 2 jours après l'appel 1
☐ Accepter d'enregistrer des rappels jusqu'au 2

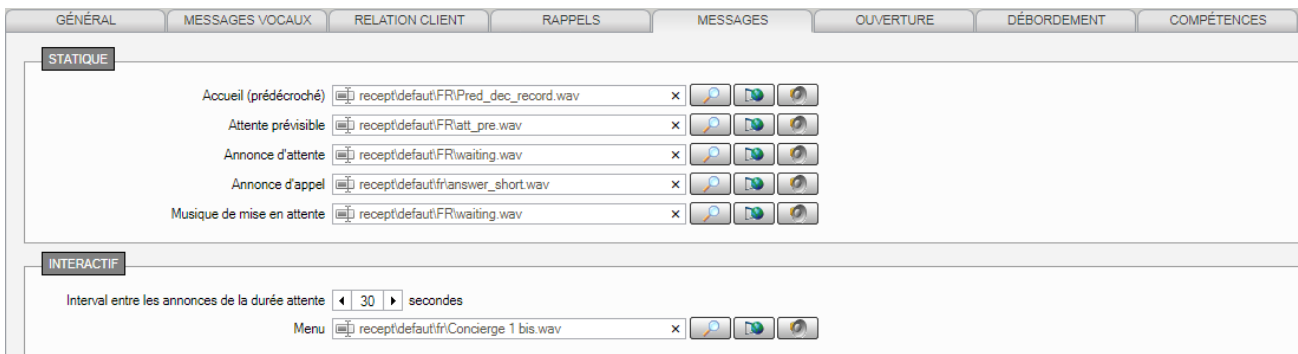
Paramètres du workspace ☐ Autoriser l'agent à planifier un rappel en dehors des horaires d'ouvertures définis sur la campagne
☐ Autoriser l'agent à planifier un rappel en dehors des horaires d'appel des clients définis sur la campagne
☐ Afficher uniquement les rappels personnels sur l'écran de saisie de rappel de l'agent
Granularité utilisée pour le choix des heures de rappel 5 minutes
Nombre de rappel(s) personnel(s) à la même date et heure que l'agent peut planifier : 1 rappel(s). (0 pour pas de limite)

Cliquez sur les cases à cocher pour configurer des dates butoirs pour les rappels. En cochant la case voulue, vous pouvez fixer une date fixe ou relative pour les rappels des agents à ne pas dépasser.

Par exemple, si vous vous engagez auprès des clients à les rappeler dans les 48h après l'appel, vous allez indiquer 2 jours dans ce champ-là 1. Ou encore, si vous avez une date de fin de campagne, vous allez l'indiquer ici, de sorte que les agents ne planifient pas au-delà 2.

2.5 « MESSAGES »

Dans l'onglet « Messages » vous pouvez dès à présent choisir les **messages vocaux** à jouer selon le type de situation rencontré par le client. Définissez les différents fichiers audios joués lors d'un appel en cours d'attente, de même que le fichier audio que l'agent peut entendre au moment où vous recevez un appel.



STATIQUE

Accueil (prédécrété)	receptdefaultFRPred_dec_record.wav	x			
Attente prévisible	receptdefaultFRlatt_pre.wav	x			
Annonce d'attente	receptdefaultFRwaiting.wav	x			
Annonce d'appel	receptdefaultFRanswer_short.wav	x			
Musique de mise en attente	receptdefaultFRwaiting.wav	x			

INTERACTIF

Interval entre les annonces de la durée attente 30 secondes
Menu receptdefaultFRConcierge 1 bis.wav x

Si vous ne voulez pas définir un message vocal spécifique, laissez tout simplement ces champs vides.

La liste ci-dessous vous permet de comprendre les différents critères :

- **Accueil (Pré décroché)** : le message vocal sera joué quand un appel arrive dans la file d'attente.
- **Attente prévisible** : le message joué indique le temps approximatif d'attente avant le traitement de l'appel. Ce message est généralement quelque chose comme « Le temps d'attente est », suivi d'un message généré automatiquement par le système.
- **Annonce d'attente** : le message ou la musique joué quand un appel attend dans la file d'attente.
- **Annonce d'Appel** : le message que l'agent entend quand un appel lui est transféré. Ce doit être un fichier très court, généralement un signal, parce que l'appel est déjà connecté à ce moment-là.
- **Menu Interactif** : un fichier audio ou un script SVI qui offre au client la possibilité de sortir de la file d'attente et d'être transféré à la "procédure de débordement" choisie comme configuré dans l'onglet "Débordement". Lorsque le message, indiqué dans le champ "Menu" se joue, le client a seulement besoin d'appuyer sur le chiffre « 1 » sur le clavier du téléphone, pour être redirigé vers la procédure de débordement.
- **Intervalle entre les annonces de durée d'attente** : le temps pour que le "Message de Menu" dans le menu interactif soit rejoué.

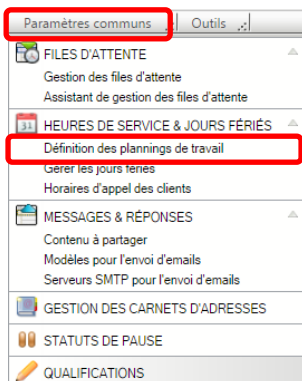
Le bouton affiche tous les fichiers de type audio (.wav) sur le serveur ACD.

Le bouton permet de sélectionner un fichier à partir d'une fenêtre d'exploration. Une fois sélectionné, le fichier est mis sur le serveur qui contient l'ACD dans l'un des répertoires de la campagne.

Le bouton permet d'écouter le fichier.

2.6 « OUVERTURE »

2.6.1 PLANNING DE TRAVAIL



Cliquez sur « **Paramètres Communs** », puis sélectionnez « **Définition des Plannings de travail** ».

Cliquez sur **Ajout** et créez un nouveau Planning.

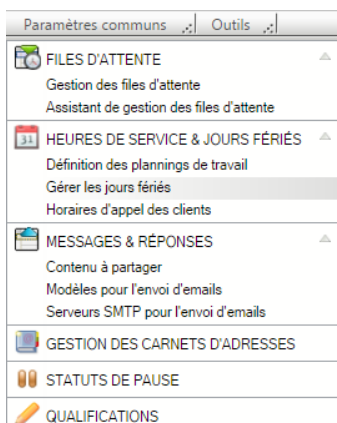
Dans votre planning, choisissez les jours et heures d'activité de votre planning. Si vous avez des horaires continus, par exemple le Lundi de 9h à 18h non-stop, renseignez uniquement les deux premiers créneaux et mettez 0 dans les autres, comme dans l'exemple ci-dessous :

Jour	De	à	et de	à
☒ Lundi	09 : 00	18 : 00	00 : 00	00 : 00
☒ Mardi	09 : 00	12 : 00	13 : 00	18 : 00

Sauvegardez votre planning, et retournez dans votre campagne. Dans l'onglet « **Ouverture** », sélectionnez votre planning dans « **Horaires de service** » et sauvegardez. Désormais, en dehors des horaires définis dans le planning, la campagne ne sera pas active automatiquement.

NOTE : Le planning de travail est un élément optionnel de la campagne. Sans planning, la campagne fonctionnera quand même.

2.6.2 JOURS FÉRIÉS



Cliquez sur « **Paramètres Communs** », puis dans le menu **Heures de Service & jours fériés** sélectionnez « **Gérer les jours fériés** ».

Cliquez sur **Ajout** et créez un nouveau groupe de jours fériés.

Créez différents jours fériés dans votre groupe à l'aide de la touche . Un jour férié peut être en **occurrence simple**, ou **récurrent** sur chaque calendrier annuel. Vous pouvez créer des **demi-jours fériés**, et pour chaque jour férié, jouer un message sonore différent de votre message sonore habituel (utile sur des campagnes entrantes bien sûr).

LISTE DES JOURS FÉRIÉS DU GROUPE

Description:

DATE	MOTIF
17.04	PAQUES
01.05	Motif
25.12	Noël
05.06.2017	Pentecôte
17.05.2017	Séminaire

Type:

Motif:

Heure de début:

Date:

Message:

Heure de fin:

Sauvegardez votre groupe, et retournez dans votre campagne. Dans l'onglet « **Ouverture** », sélectionnez votre groupe dans « **Jours fériés** » et sauvegardez. Désormais, lors de ces jours fériés, la campagne ne sera pas active automatiquement.

GÉNÉRAL | **MESSAGES VOCAUX** | **RELATION CLIENT** | **RAPPELS** | **MESSAGES** | **OUVERTURE** | **DÉBORDEMENT** | **COMPÉTENCES**

HORAIRES

Horaires de service:

Jours fériés:

NOTE : Les jours fériés sont un élément optionnel de la campagne. Sans jours fériés, la campagne fonctionnera quand même.

2.7 « DÉBORDEMENT »

Il existe 3 paramètres pour atteindre une stratégie de débordement :

GÉNÉRAL | **MESSAGES VOCAUX** | **RELATION CLIENT** | **RAPPELS** | **MESSAGES** | **OUVERTURE** | **DÉBORDEMENT** | **COMPÉTENCES**

CONDITIONS

Passer automatiquement en débordement :

- Attente : si l'attente prévisible lors de l'arrivée de l'appel est supérieure à secondes
- Boucles : après avoir bouclé fois sur le message d'attente
- Canal : si le numéro du canal en attente est supérieur à (le premier est le 0)

Mode:

TRAITEMENT

Messages/script:

- **Attente** : durée en secondes. Si l'attente prévisible est supérieure à la valeur indiquée lors de l'appel, le client est passé automatiquement en débordement.

- **Boucles** : nombre de boucles. Concerne l'attente réelle. La durée de la boucle se paramètre dans l'onglet « **Messages** »

Interval entre les annonces de la durée attente secondes

- **Canal** : nombre de personnes dans la file. Si le nombre de personnes actuellement en attente sur la file est supérieure à la valeur indiquée, le client est passé automatiquement en débordement.

Mode:

- 1 - Message de dissuasion / SVI
- 2 - Reroutage
- 3 - Saisie de n° de téléphone (rappel)
- 4 - Boîte vocale

Il existe ensuite 4 stratégies de débordements :

2.7.1 MESSAGE DE DISSUASION / SVI

Lorsqu'un des critères est atteint, le client tombe sur le message/ SVI paramétré ci-dessous.

TRAITEMENT

Messages/script
×

Pour modifier le message, le bouton  affiche tous les fichiers de type audio (. wav) sur le serveur ACD.

Le bouton  permet de sélectionner un fichier à partir d'une fenêtre d'exploration. Une fois sélectionné, le fichier est mis sur le serveur qui contient l'ACD dans l'un des répertoires de la campagne.

Le bouton  permet d'écouter le fichier.

2.7.2 REROUTAGE

Indiquez le numéro de téléphone du reroutage. Les appels seront transférés sur ce numéro lorsqu'un critère sera atteint.

TRAITEMENT

Numéro de téléphone du reroutage

Message d'attente pendant reroutage
×

Message si échec du reroutage
×

2.7.3 RAPPEL

Le client est invité à saisir son numéro de téléphone qui va alimenter la table de rappel. Dès qu'un agent sera disponible, Hermès rappellera le client automatiquement.

TRAITEMENT

"Veuillez saisir votre n° de tél..."
×

"Votre n° de tél est bien le..."
×

"Pour confirmer tapez 1..."
×

"Merci et au revoir"
×

"Nous n'avons pas reconnu votre n° de tél..."
×

Pour modifier les messages audios, le bouton  affiche tous les fichiers de type audio (. wav) sur le serveur ACD.

Le bouton  permet de sélectionner un fichier à partir d'une fenêtre d'exploration. Une fois sélectionné, le fichier est mis sur le serveur qui contient l'ACD dans l'un des répertoires de la campagne.

Le bouton  permet d'écouter le fichier.

2.7.4 BOITE VOCALE

Le client est invité à laisser un message sur la boîte vocale. Les agents affectés à la file, traiteront les messages au fil de l'eau, du plus ancien au plus récent.

TRAITEMENT

"Pour laisser votre message, parlez après le Bip..."	recept/default/FR\Mes_m1.wav	x	
"Votre message est bien ..."	recept/default/FR\Mes_m2.wav	x	
"Pour confirmer taper 1..."	recept/default/FR\Mes_m3.wav	x	
"Merci et au revoir"	recept/default/FR\Mes_m4.wav	x	

Pour modifier les messages audios, le bouton affiche tous les fichiers de type audio (. wav) sur le serveur ACD.

Le bouton permet de sélectionner un fichier à partir d'une fenêtre d'exploration. Une fois sélectionné, le fichier est mis sur le serveur qui contient l'ACD dans l'un des répertoires de la campagne.

Le bouton permet d'écouter le fichier.

2.8 « COMPETENCES »

Ressources humaines
Médias entrants

- ADMINISTRATEURS
- SUPERVISEURS
 - Gestion des superviseurs
 - Groupes de supervision
- AGENTS
 - Gestion des agents
 - Compétences des agents
- COMMERCIAUX
 - Gestion des plannings
 - Gestion des commerciaux
 - Affectation aux plannings
- AUTRES CONTACTS
- ASSISTANT RESSOURCES HUMAINES
- STATIONS TÉLÉPHONIQUES
- POSTES DE TRAVAIL DES AGENTS

Pour filtrer les appels sur une campagne, on peut créer un groupe de compétences. Seuls les agents ayant la compétence requise pourront traiter les appels.

Cliquez sur « **Ressources Humaines** », puis dans le menu **Agents** sélectionnez « **Compétences des agents** ».

Créez un groupe de compétences ainsi que celles-ci avec le bouton « **Ajout** »

Ajout/édition de compétences

Code abrégé

Description

☒ Décrémentation automatique

Valider
Annuler

On peut ensuite choisir ou non la décrémentation automatique, c'est-à-dire qu'Hermès ira chercher l'agent avec la plus haute compétence et s'il est connecté mais n'est pas disponible, Hermès sélectionnera l'agent avec la compétence inférieure.

Une fois le groupe créé, il suffit de l'ajouter à la campagne, toujours avec le bouton « **Ajout** » .

GÉNÉRAL
COMPÉTENCES
APPLICATIONS

Ajouter groupe

produit

GÉNÉRAL
COMPÉTENCES *
APPLICATIONS
DROITS
AFFECTATION
GROUPES DE SUPERVISION

Ajouter groupe

produit

RECOUVREMENT

Date

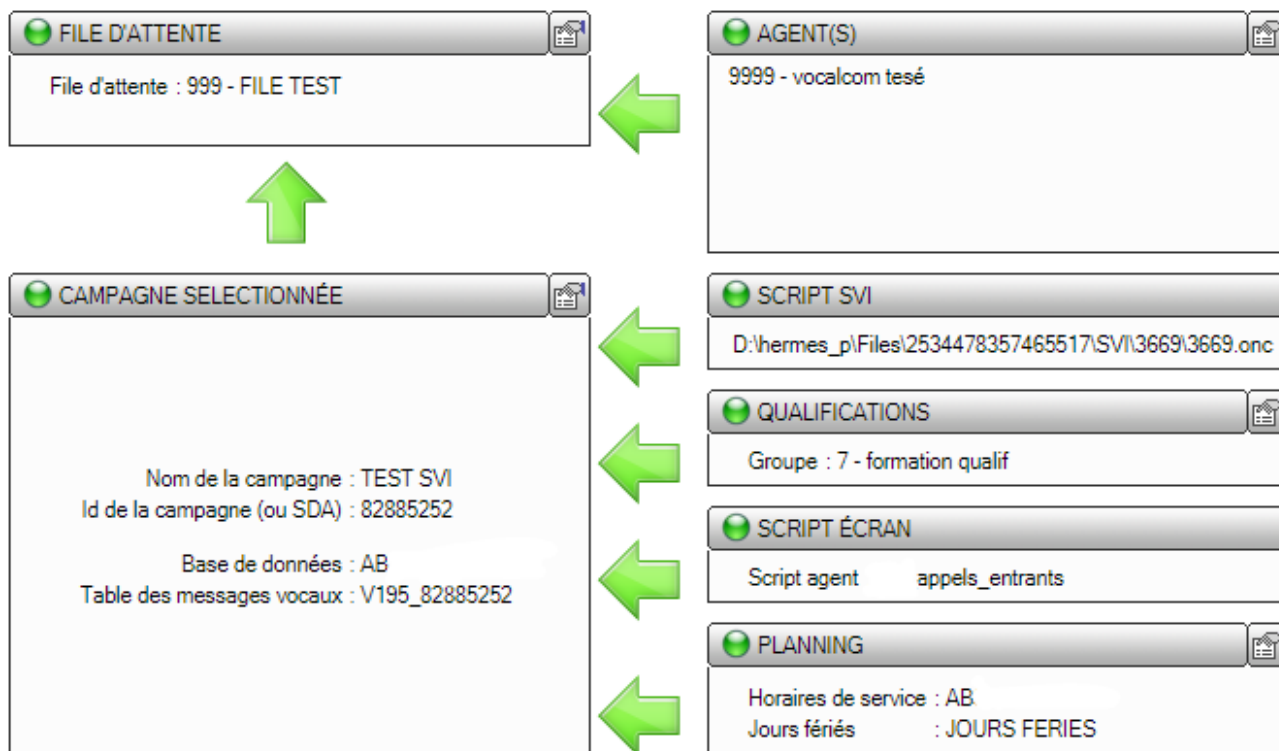
Liège

Paiement

Ensuite, il reste à attribuer une valeur comprise entre 0 et 9, en sachant que 9 est la compétence la plus élevée.

3 VISIONNAGE FINAL DU RESUME DE LA CAMPAGNE

Votre campagne est logiquement complète à ce stade. Retournez sur votre campagne, et à l'aide du Résumé de la Campagne, vérifiez que les éléments indispensables sont bien en place. Une campagne complète doit ressembler à cela lorsqu'elle est complète :



Félicitations, vous venez de créer votre campagne entrante !

4 END OF DOCUMENT