

HERMES.NET V5
Documentation

MONTER UNE CAMPAGNE SORTANTE

User Manual



Product	Hermes.Net	Version Document	1.0
Category	User Manuel	Date Version	September 2018
Version	5.5.60 and more	Approbation	Training Manager



CONCERNING THIS DOCUMENT

This document provides a description of all functional and technical documentation of the **Mass data export Admin feature**.

Our teams will be delighted to bring you their advice and expertise if you feel the need. Do not hesitate to contact us. We will gladly guide and assist you to fulfill all your needs.

AUDIENCE

This document is aimed at people who use and set up the **Mass data export Admin feature** at site administration level.

LEGAL NOTICE

This documentation is protected by national and international copyright laws.

The name VOCALCOM® and his logo are the registered trademarks of the VOCALCOM S.A. S. company with its head office located at 25 rue Balzac 75008 PARIS – FRANCE. The name HERMES.NET™ is protected by the national and international commercial using right, and, more broadly, by national and international software copyright. All other products, names or companies are the brands or registered trademarks of their respective owners.

Reproduction of all or part of this publication in any form is strictly prohibited (art. L122-4 et L122-5 C.P.I.) without the prior permission of the publishers.

The publishing company may not be held liable for typographical errors, image impressions, or any other means and the consequences of misusing the present documentation.

The aim of this documentation is for education and training of individuals. That it must not in any way be interpreted as a contract, a convention (included sui generis), an advertising space and/or promotional in any form.

REVISIONS HISTORY

Document version	Date	Revision Description
0.1	25-06-2018	First Version by TW
1.0	13-09-2018	Validated version (TM)

REFERENCE DOCUMENT

Document version	Date	Revision Description
Hermes.Net V5 Administration		

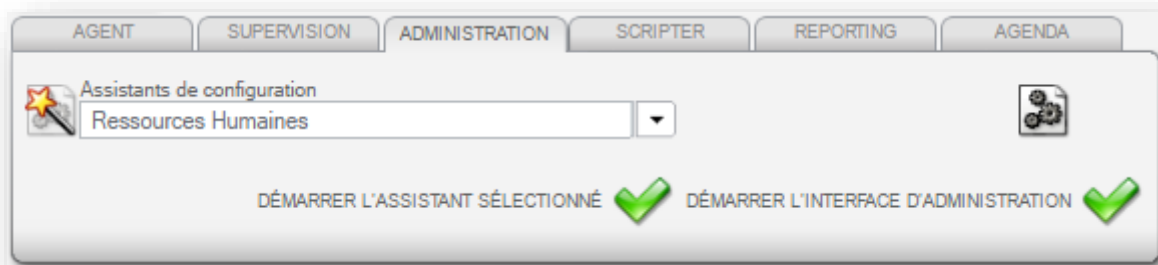
© 2016 – 2021 VOCALCOM S.A.S – All rights reserved

**TABLE OF CONTENTS**

1	INTRODUCTION	2
2	PRE-CREATION DE LA CAMPAGNE	2
3	CREATION DE LA CAMPAGNE	3
3.1	« Général »	4
3.2	« Numérotation »	5
3.2.1	Mode Preview.....	5
3.2.1	Mode Progressif.....	6
3.2.1	Mode Prédictif.....	7
3.2.1	Mode automate d'appel.....	7
3.3	« Relation Client »	8
3.3.1	Script Agent	8
3.3.2	Qualifications.....	9
3.3.3	Horaires d'appel des clients	10
3.3.4	Carnet d'adresses	11
3.3.5	Emails envoyés durant le traitement d'un appel	11
3.3.6	Serveur SMTP	13
3.4	« Présentation du numéro ».....	14
3.5	Rappels	16
3.6	Création du planning de travail	17
3.7	Création ou affectation des Jours Fériés	17
3.8	Création des Qualifications d'Appels.....	18
3.9	Règles de Rappels.....	20
3.10	Stratégie d'appels.....	21
4	CREATION DU FICHIER D'APPEL	21
5	ACTIVATION DE LA CAMPAGNE.....	28
6	END OF DOCUMENT.....	29

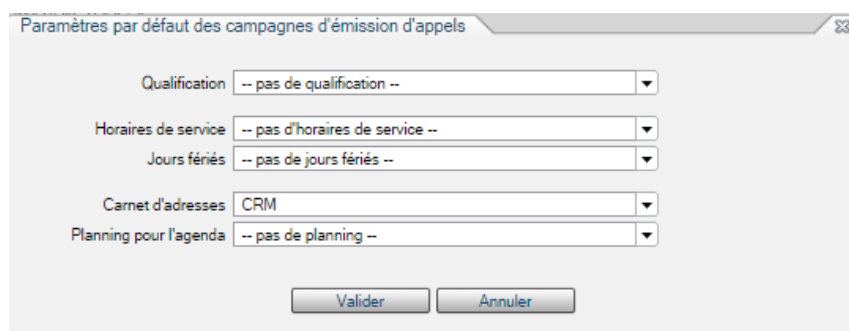
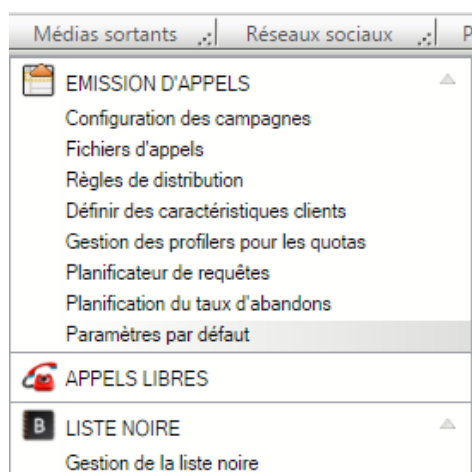
1 INTRODUCTION

Pour monter votre campagne, vous devez respecter un certain nombre d'étapes importantes, que nous décrivons ci-dessous. L'ordre indiqué ici est l'ordre généralement le plus recommandé, mais sachez qu'il est tout à fait possible de commencer par pré-crée la campagne dans le module Administration (agents, numérotation, plannings, etc...)

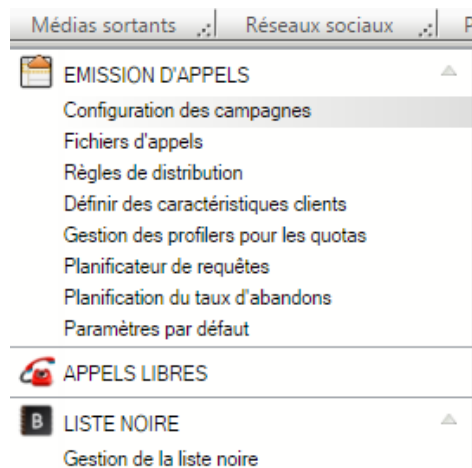


2 PRE-CREATION DE LA CAMPAGNE

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



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



Là où une campagne entrante a besoin d'une file d'attente pour fonctionner correctement, une campagne sortante aura besoin d'un fichier d'appels (pour déclencher les numérotations ...)

Ressources humaines Médias entrants Médias sortants Réseaux sociaux Paramètres communs Outils			
Liste des campagnes d'émission d'appels			
TYPE	FILE	ETAT	NOM DE LA CAMPAGNE
	152	Active	AB
	55	Active	CRM_INFO
	124	Active	GDC
			TRAINING

- La colonne Type indique si la campagne est simple ou fait partie d'un groupe de campagnes sortantes appelé « Campagnes virtuelles ».
- La colonne File indique la file système assignée à la campagne. Cette valeur équivaut à 0 si la campagne est inactive, et est égale au numéro de la file si la campagne est active.
- La colonne Etat indique si la campagne est active ou pas.
- La colonne Campagne contient le nom court de la campagne.

3 CREATION DE LA CAMPAGNE

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

Ajouter une nouvelle campagne

Type:

ID Campagne:

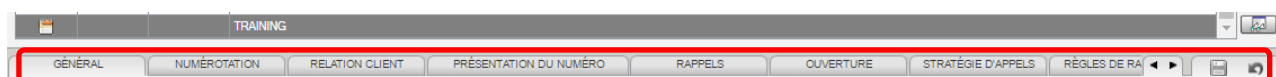
Nom de la campagne:

Langue des fichiers sons (nombres, durées...):

Copier de:

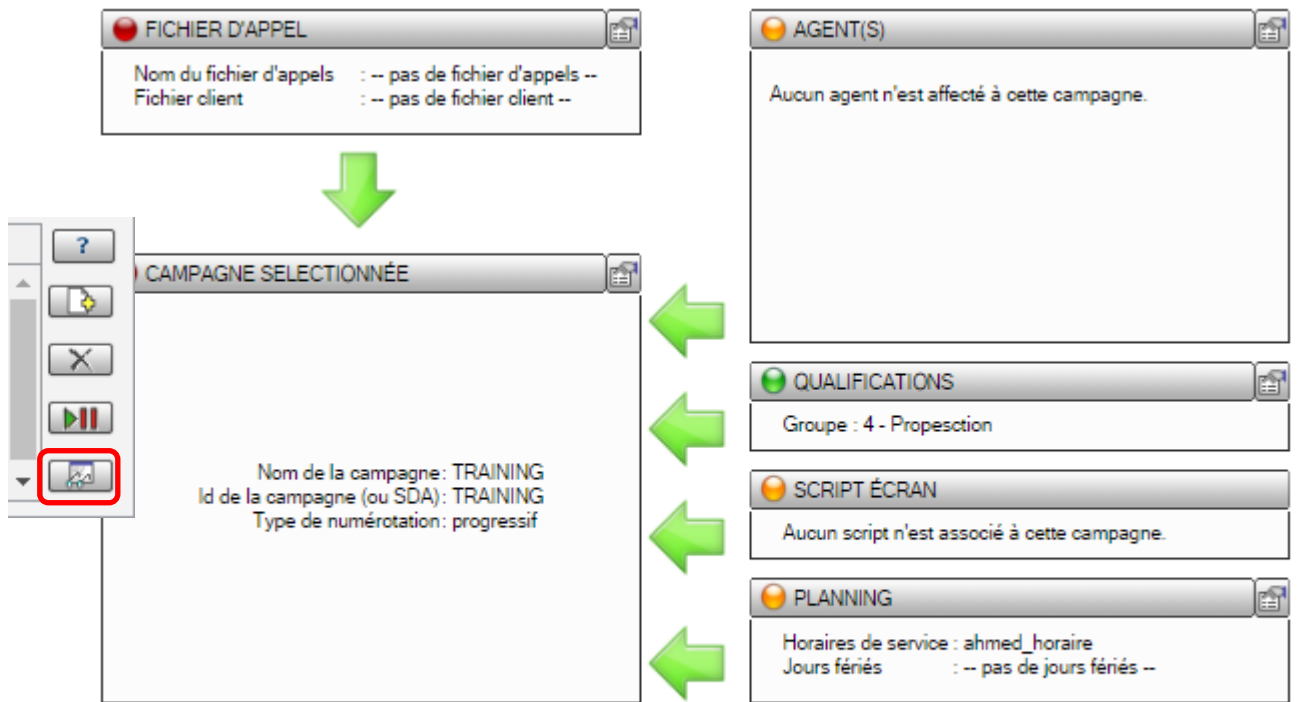
Entrez le nom désiré, ainsi que l'ID (par défaut, choisi automatiquement). Quand vous créez une nouvelle campagne, vous aurez le choix entre créer une campagne simple (Campagne d'appels) ou un groupe de campagnes sortantes (Campagne virtuelle). Cliquez ensuite sur « **Valider** ».

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



- Général : Pour modifier la configuration globale de la campagne choisie (description, fichier d'appel, etc....)
- Numérotation : Pour définir le mode de numérotation, l'opérateur et autres paramètres.
- Relation Client : Pour associer un Script, des qualifications et gérer carnets d'adresses et planning des commerciaux en lien avec le menu « Agenda & CRM »
- Présentation du numéro : Permet d'afficher un numéro avec différentes configurations.
- Rappels : Permet d'adapter la gestion des planifications des rappels agents
- Ouverture : utilisé pour définir les horaires d'ouverture du service.
- Stratégies d'appels : permet de changer les règles d'appels utilisées par le système
- Règles de rappels : permet de changer les règles de rappels utilisées par le système

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



ERREURS À CORRIGER IMPÉRATIVEMENT :

- Aucun fichier d'appel n'est associé à cette campagne.

AVERTISSEMENTS :

- Aucun agent n'est affecté à cette campagne.
- Aucun script n'est associé à cette campagne.
- Pas de jours fériés spécifiés pour cette campagne.

- Une lumière verte signifie que les éléments sont correctement configurés.
- Une lumière orange signifie 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 signifie que des messages d'alerte ont été détectés par rapport à certains éléments. La campagne ne peut pas être lancée.

3.1 « GENERAL »

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

GÉNÉRAL | NUMÉROTATION | RELATION CLIENT | PRÉSENTATION DU NUMÉRO | RAPPELS | OUVERTURE | STRATÉGIE D'APPELS

PARAMÈTRES

Nom de la campagne : TRAINING

Fichier d'appels : -- pas de fichier d'appels --

Planification des appels : -- pas de planification --

Enregistrement automatique : Pas d'enregistrement

Langue des fichiers sons (nombres, durées...) : Français (French) [FR]

Musique de mise en attente : receptdefaultFR/waiting.wav

Pays et préfixe international par défaut : +33 - France

Reprendre les transferts aveugles échoués : ☐

Pause conventionnelle (durée minimum entre deux appels) : désactivée

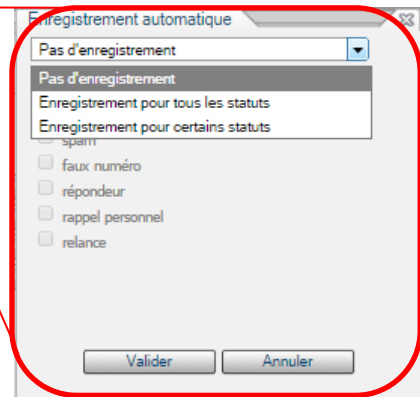
Durée de la pause conventionnelle : 0 secondes

- **Fichiers d'appels** : on créera un fichier d'appel lors de la 3ème partie de la création de la campagne.
- **Planification des appels** : permet après la création du fichier d'appel de planifier l'exécution de filtres.

Enregistrement automatique Pas d'enregistrement

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** ».



Musique de mise en attente receiptdefault\FR\waiting.wav

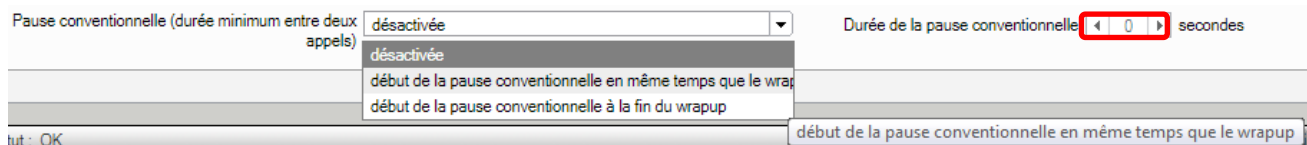
- **Musique de mise en attente** que vous souhaitez

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.

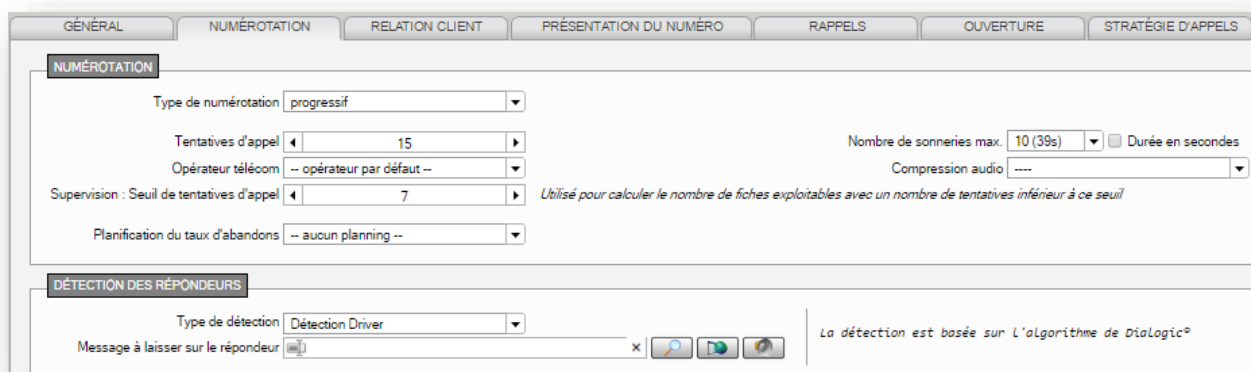
Il est possible de configurer une pause conventionnelle, pour les agents, entre deux appels reçus.



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 sort de l'état du post-appel.

3.2 « NUMEROTATION »



3.2.1 MODE PREVIEW

Sélectionnez dans le menu « Type de numérotation » l'option Preview :

NUMÉROTATION

Type de numérotation **preview**

Tentatives d'appel 7

Opérateur télécom -- opérateur par défaut --

Supervision : Seuil de tentatives d'appel 4

Numérotation auto. après [] secondes -1

Planification du taux d'abandons -- aucun planning --

Nombre de sonneries max. 6 (25s)

Compression audio ----

Utilisez les paramètres par défaut du workspace agent.

L'agent reçoit d'abord une prévisualisation ou « preview » de la fiche sur son écran. Après s'être familiarisé avec les informations, il peut déclencher l'appel. C'est un mode utilisé pour des campagnes plus qualitatives (Ex : campagne de sur des comptes VIP) avec un faible volume de fiches à disposition.

- Le nombre de « tentatives d'appel » définit le nombre de fois où une fiche doit être appelée avant d'être considérée comme étant « injoignable ».
- Le « nombre de sonneries max » définit le nombre maximum de sonneries que le système considère avant de traiter l'appel comme « pas de réponse ».

- Numérotation auto. Après [] secondes : indique le délai que le système attend avant de numéroter automatiquement le numéro de téléphone en « preview ».

Numérotation auto. après [] secondes 30 ☐ Utilisez les paramètres par défaut du workspace agent.

Exemple : En indiquant ici une valeur de 30 secondes, une fiche se présente à l'agent et il aura ensuite 30 secondes pour lancer la numérotation de la fiche. Passé ce délai, c'est le système qui numérottera automatiquement cette fiche.

En laissant la valeur par défaut, un agent peut rester toute la journée sur la même fiche tant qu'il n'aura pas lancé l'appel.

3.2.1 MODE PROGRESSIF

NUMÉROTATION

Type de numérotation **progressif**

Tentatives d'appel 7

Opérateur télécom -- opérateur par défaut --

Supervision : Seuil de tentatives d'appel 4

Planification du taux d'abandons -- aucun planning --

Nombre de sonneries max. 6 (25s)

Compression audio ----

DÉTECTION DES RÉPONDEURS

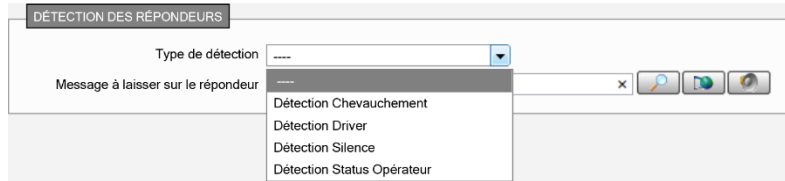
Type de détection ----

Message à laisser sur le répondeur

Le système numérote en automatique dès qu'un agent est prêt (en état d'attente). Les appels non décrochés par un client ne sont pas transférés à l'agent (faux numéro, fax, pas de réponse...). Il est souvent utilisé avec un fichier de prospection classique.

- Le nombre de « tentatives d'appel » définit le nombre de fois où une fiche doit être appelée avant d'être considérée comme étant « injoignable ».
- Le « nombre de sonneries max » définit le nombre maximum de sonneries que le système considère avant de traiter l'appel comme « pas de réponse ».

Contrairement au mode « preview », le mode progressif possède la détection automatique des répondeurs.

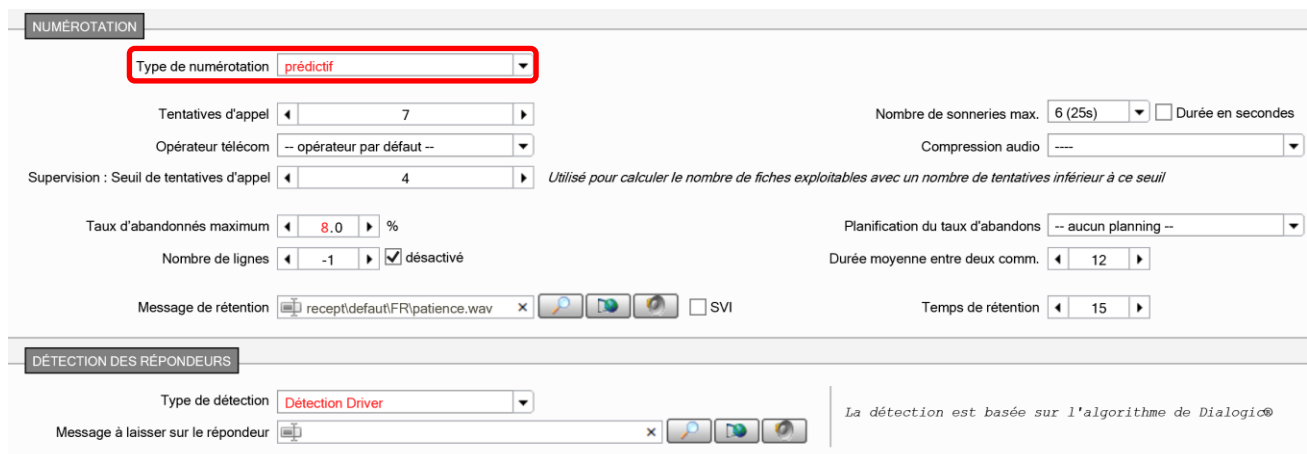


Il existe 4 méthodes de détection des répondeurs.

La détection « Driver » est recommandée.

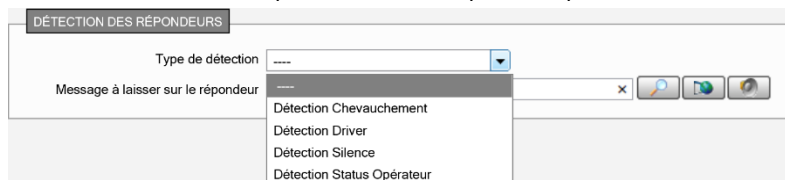
- Détection chevauchement = Possibilité de faire un chevaucher un fichier audio du
- Détection Silence = Analyse voix : indique si le système de détection de la voix doit être activé afin de détecter les appels répondus par des machines.
- Détection driver = détection de répondeur recommandée. Elle réceptionne et analyse le code SIP de l'opérateur, dans le cas où l'information ne lui est pas transmise, l'analyse voix se déclenche.
- Détection statut opérateur = ce type de détection ne s'appuie que sur le code SIP de l'opérateur. Le cas échéant, l'appel est transmis à l'agent.

3.2.1 MODE PREDICTIF



Similaire à l'appel progressif, mais basé sur un algorithme qui surnumérote par rapports aux agents logués. Les paramètres taux d'abandonnés maximum, nombre de lignes, durée moyenne entre 2 com. et temps de rétention permettent à l'administrateur d'influencer l'algorithme d'appel. C'est le mode pour les prospections sur gros fichier avec un temps limité (enquêtes, opérations commerciales limitées dans le temps)

Contrairement au mode preview, le mode prédictif possède la détection automatique des répondeurs.



Il existe 4 méthodes de détection des répondeurs.

La détection « Driver » est recommandée.

3.2.1 MODE AUTOMATE D'APPEL

NUMÉROTATION

Type de numérotation **automate d'appels**

Tentatives d'appel

Opérateur télécom **-- opérateur par défaut --**

Supervision : Seuil de tentatives d'appel
Utilisé pour calculer le nombre de fiches exploitables avec un nombre de tentatives inférieur à ce seuil

Taux d'abandonnés maximum %

Nombre de lignes

Script onnet

Nombre de sonneries max. ☐ Durée en secondes

Compression audio **----**

Planification du taux d'abandons **-- aucun planning --**

Durée moyenne entre deux comm.

DÉTECTION DES RÉPONDEURS

Type de détection **Détection Driver**

Message à laisser sur le répondeur

La détection est basée sur l'algorithme de Dialogic®

Cette variante du mode prédictif permet d'automatiser les appels qui ne demandent pas une intervention d'agent. Elle peut être utilisée, par exemple, pour jouer un message audio distribuant des annonces ou des publicités. Le seul paramètre limitant le nombre d'appels simultanés est la quantité maximum de lignes pouvant être utilisé par le système.

Dans le cas du mode automate d'appels, un champs supplémentaire apparait « Script Onnet ». Il permet d'indiquer un script SVI spécifique à utiliser.

Contrairement au mode preview, le mode automate d'appel possède la détection automatique des répondeurs.

DÉTECTION DES RÉPONDEURS

Type de détection **----**

Message à laisser sur le répondeur

Détention Chevauchement
Détention Driver
Détention Silence
Détention Status Opérateur

Il existe 4 méthodes de détection des répondeurs.
La détection « Driver » est recommandée.

3.3 « RELATION CLIENT »

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

GÉNÉRAL

MESSAGES VOCAUX

RELATION CLIENT

RAPPELS

MESSAGES

OUVERTURE

DÉBOREMENT

COMPÉTENCES

RELATION CLIENT

Script agent

Qualification **10 - ahmed**

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

Carnet d'adresses **AHMED_FORMATION**

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

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

Réponses prédéfinies et pièces attachées **-- pas de réponses prédéfinies --**

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

Exporter des données du fichier client et de la base de statistiques

☐ URL libre

☐ Autoriser les agents à envoyer des fichiers provenant de leur ordinateur

3.3.1 SCRIPT AGENT

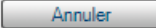
Pour la création d'un script, référez-vous à la documentation « Interface designer ».

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.

Script agent     ☐ URL libre

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

3.3.2 QUALIFICATIONS

Paramètres communs 

- 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**

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 « **Ajout** »  pour créer un nouveau groupe de qualifications d'appels.

Liste des groupes de qualifications

NUMERO	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).

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.

3.3.3 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** ».

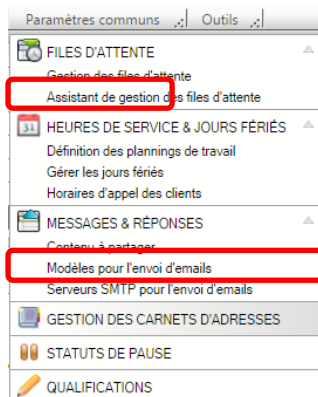
Cliquez sur « **Ajout** » pour créer un nouveau planning.

Sélectionnez les jours, les plages horaires et sauvegardez.

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

3.3.4 CARNET D'ADRESSES

Si vous souhaitez faire de la prise de rendez-vous avec Hermès, il vous faut 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** ».

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

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

Ajouter un carnet d'adresses

Nom

Connexion

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

INFORMATIONS

Nom

Description

Type de serveur

Connexion

Préfixe des tables

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

Carnet d'adresses

Planning pour l'agenda

3.3.5 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.



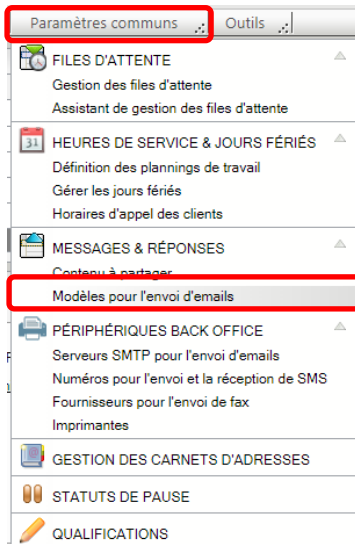
EMAILS ENVOYÉS DURANT LE TRAITEMENT D'UN APPEL

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

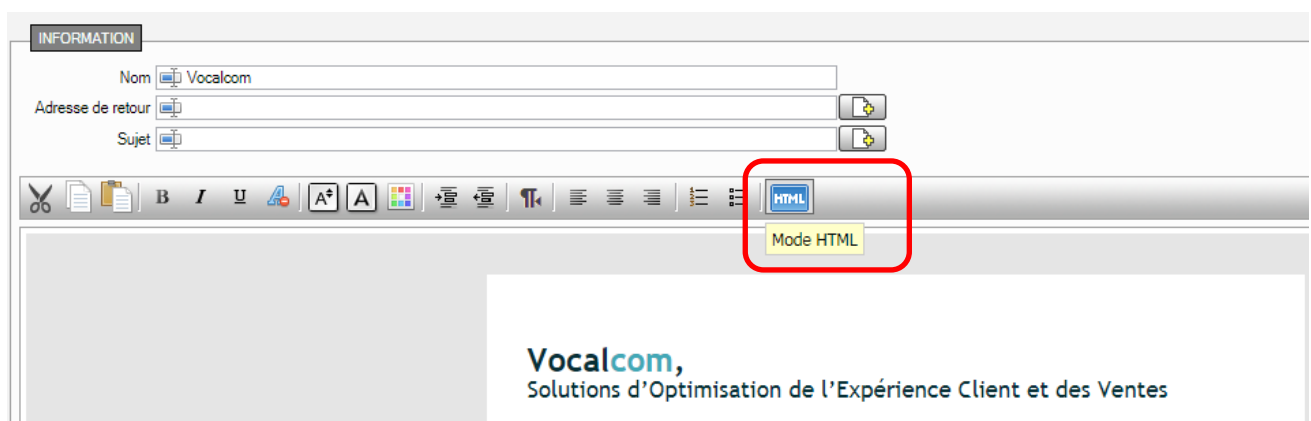
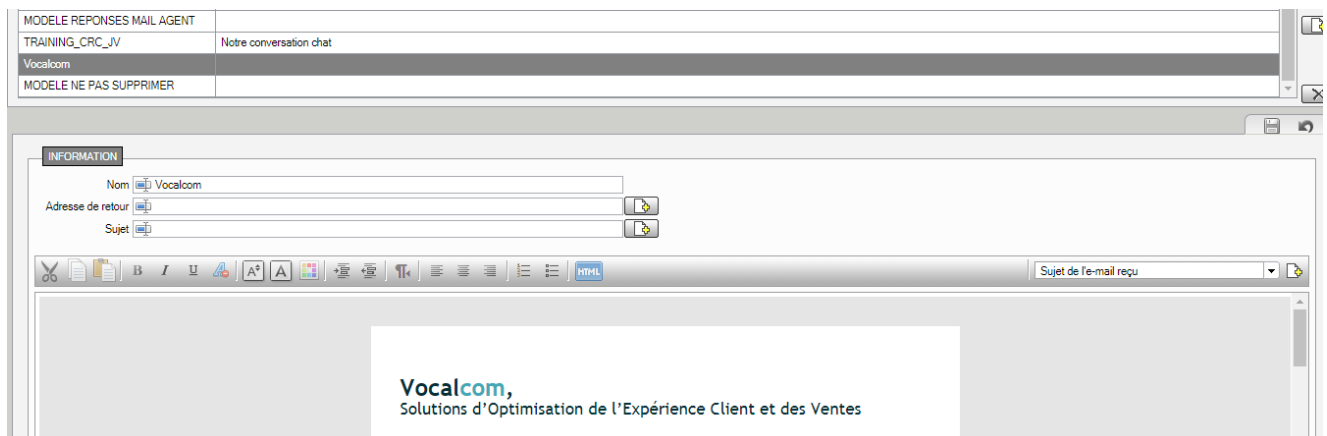
Serveur SMTP utilisé pour envoyer un e-mail -- utiliser le serveur SMTP par défaut --

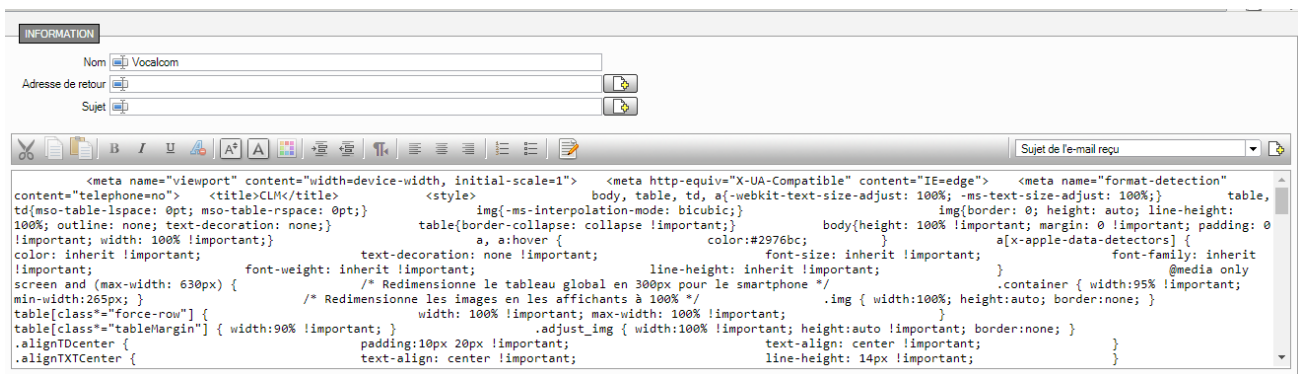


Cliquez sur « **Paramètres Communs** », puis sélectionnez « **Modèles pour l'envoi d'emails** ».

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

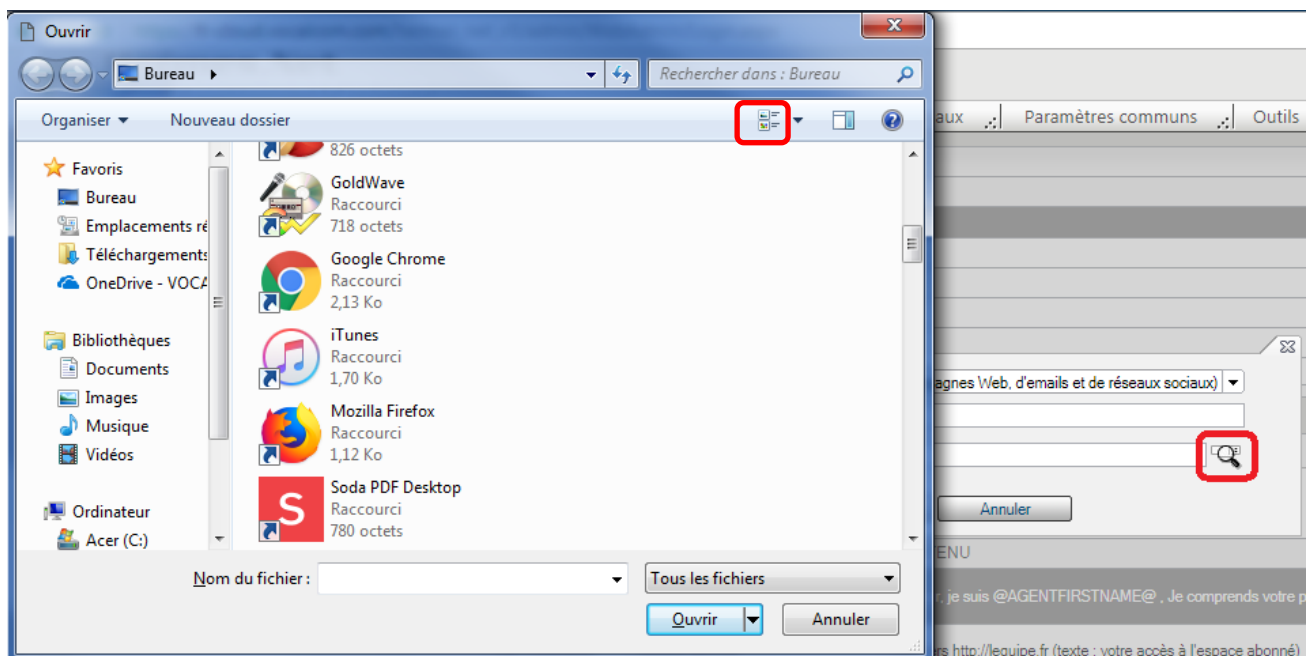
Pour mettre en page votre mail, cliquez sur le bouton « HTML » pour activer le mode HTML. Entrez les lignes de code HTML et cliquez sur la disquette pour sauvegarder.





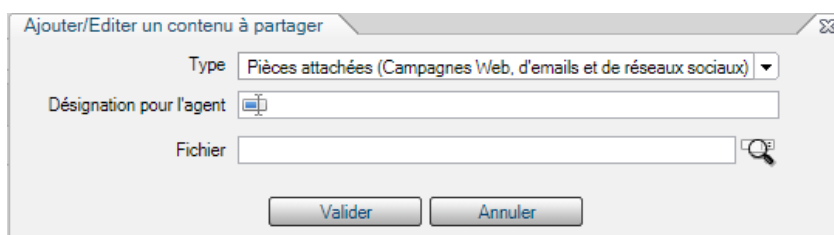
Pour ajouter un groupe de pièces jointes, cliquez sur « **Paramètres Communs** », puis sélectionnez « **Contenu à partager** ». Cliquez sur « **Ajout** »  pour créer de nouvelles pièces.

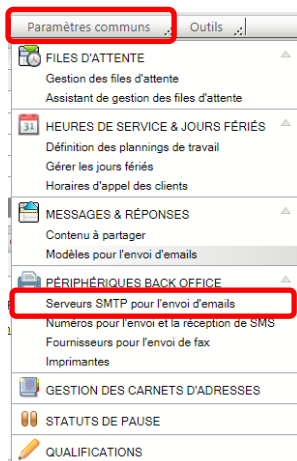
Pour uploader un fichier sur Hermès, sélectionnez « pièces attachées » dans le type de contenu et cliquez sur la loupe pour ouvrir l'explorateur de fichier Windows.



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.

3.3.6 SERVEUR SMTP

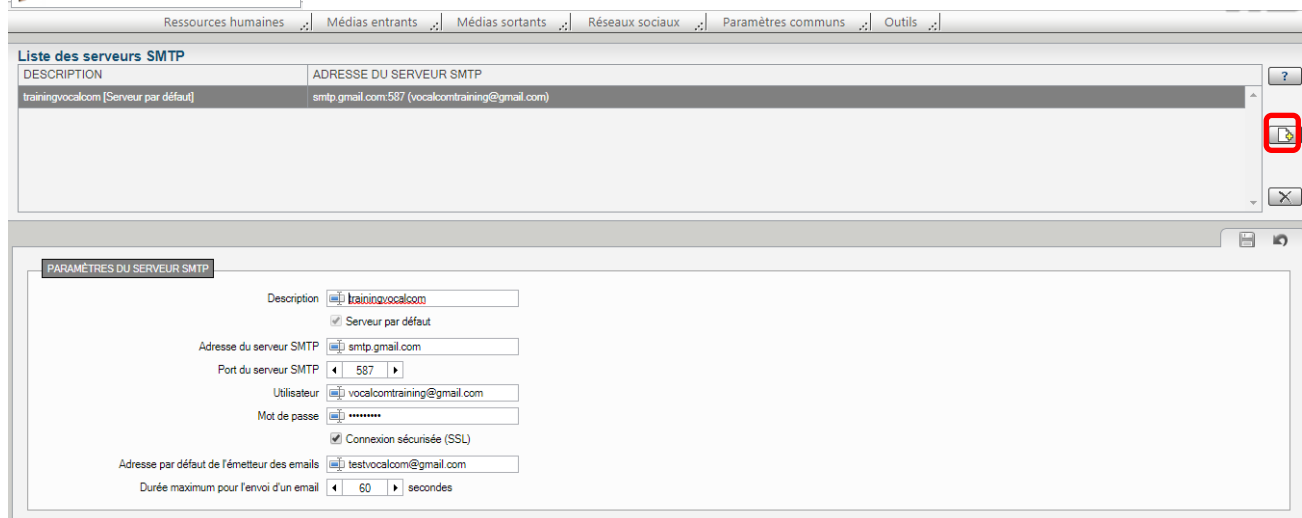




Pour envoyer des mails via Hermès, il faut définir le serveur SMTP qui sera utilisé.

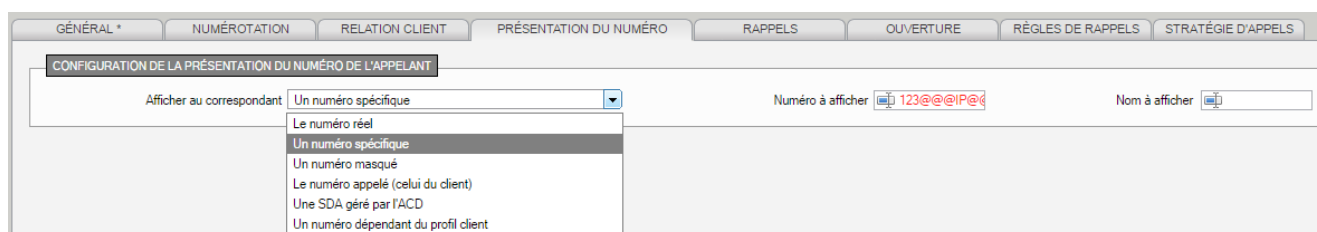
Dans « **Paramètres Communs** », puis sélectionnez « **Serveurs SMTP pour l'envoi d'emails** ».

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



3.4 « PRESENTATION DU NUMERO »

Dans l'onglet « **Présentation du numéro** » vous pouvez dès à présent choisir :



- 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.



GÉNÉRAL * NUMÉROTATION RELATION CLIENT PRÉSENTATION DU NUMÉRO * RAPPELS OUVERTURE RÉGLES DE RAPPELS STRATÉGIE D'APPELS

CONFIGURATION DE LA PRÉSENTATION DU NUMÉRO DE L'APPELANT

Afficher au correspondant: Une SDA gérée par l'ACD Numéro à afficher: 11223346 Nom à afficher: []

MESSAGES À DIFFUSER AUX CLIENTS APPELANT UNE SDA AFFECTÉE À LA CAMPAGNE

Accueil (prédéterminé) [] receptdefaultFRIPred_dec_record.wav x [] [] []
Demande son numéro au client (si caché) [] receptdefaultFRITel_m1.wav x [] [] []
Annonce d'attente [] receptdefaultFRWaiting.wav x [] [] []
Annonce des heures de fermeture [] receptdefaultFROfficesClosed.wav x [] [] []
Fermeture anormale [] receptdefaultFRNoAvailable.wav x [] [] []

CONFIGURATION DU DÉBOORDEMENT

Débordement si le temps d'attente est supérieur à 30 secondes

"Veuillez saisir votre n° de tél..." [] receptdefaultFRITel_m1.wav x [] [] []
"Votre n° de tél est bien le..." [] receptdefaultFRITel_m2.wav x [] [] []
"Pour confirmer tapez 1..." [] receptdefaultFRITel_m3.wav x [] [] []
"Merci et au revoir" [] receptdefaultFRThanksAndGoodbye.wav x [] [] []
"Nous n'avons pas reconnu votre n° de tél..." [] receptdefaultFRITel_m5.wav x [] [] []
"Rappel programmé" [] receptdefaultFRICallbackScheduled.wav x [] [] []

- Une **SDA gérée par l'ACD**, ou « **smart outbound** », permet :

- D'afficher au correspondant une SDA gérée par Hermès.
- Le flux d'appel, en mode call blending, sera géré dans un seul contexte : le contexte sortant
- Les appels entrants sur cette SDA seront pris en compte dans les statistiques sortantes
- Un appel entrant peut désactiver le rappel d'une fiche
 - Exemple : le serveur appelle un prospect sur lequel, sans que ce dernier décroche (statut : répondeur ou absent). Un rappel est planifié sur cette fiche automatiquement par le système. Si le prospect rappelle la SDA et dans le cas où il y a eu un échange téléphonique avec un agent, le rappel planifié par le système sera annulé, le prospect ne sera plus rappelé.

GÉNÉRAL * NUMÉROTATION RELATION CLIENT PRÉSENTATION DU NUMÉRO * RAPPELS OUVERTURE RÉGLES DE RAPPELS STRATÉGIE D'APPELS

Afficher au correspondant: Un numéro dépendant du profil client

MESSAGES À DIFFUSER AUX CLIENTS APPELANT UNE SDA AFFECTÉE À LA CAMPAGNE

Accueil (prédéterminé) [] receptdefaultFRIPred_dec_record.wav x [] [] []
Demande son numéro au client (si caché) [] receptdefaultFRITel_m1.wav x [] [] []
Annonce d'attente [] receptdefaultFRWaiting.wav x [] [] []
Annonce des heures de fermeture [] receptdefaultFROfficesClosed.wav x [] [] []
Fermeture anormale [] receptdefaultFRNoAvailable.wav x [] [] []

CONFIGURATION DU DÉBOORDEMENT

Débordement si le temps d'attente est supérieur à 30 secondes

"Veuillez saisir votre n° de tél..." [] receptdefaultFRITel_m1.wav x [] [] []
"Votre n° de tél est bien le..." [] receptdefaultFRITel_m2.wav x [] [] []
"Pour confirmer tapez 1..." [] receptdefaultFRITel_m3.wav x [] [] []
"Merci et au revoir" [] receptdefaultFRThanksAndGoodbye.wav x [] [] []
"Nous n'avons pas reconnu votre n° de tél..." [] receptdefaultFRITel_m5.wav x [] [] []
"Rappel programmé" [] receptdefaultFRICallbackScheduled.wav x [] [] []

LISTE DES SDA AFFECTÉES À LA CAMPAGNE

SDA	DESCRIPTION	ACTIF
11223346	V_TRAINING	

Édition stratégie d'affichage Mise à jour fichier d'appels

- Un **numéro dépendant du profil client**, permet d'afficher un numéro de téléphone en fonction soit d'un critère provenant du fichier client, soit en fonction du numéro appelé. Cela permet par exemple, d'afficher un numéro de téléphone en fonction du département du client (pour un téléphone qui commence par 01, Hermès va afficher un 01...)

Critères de sélection du numéro de téléphone à afficher

CRITÈRES SUR LE NUMÉRO APPELÉ

Si le numéro appelé commence par afficher le numéro et le nom

Si le numéro appelé commence par afficher le numéro et le nom

Ajouter une condition 

CRITÈRES SUR LE FICHIER CLIENT

Sélectionner une colonne du fichier client

Si la valeur dans le fichier client commence par afficher le numéro et le nom

Ajouter une condition 

PARAMÈTRES PAR DÉFAUT

Si aucune condition ci-dessus n'est vérifiée afficher la SDA et le nom

3.5 RAPPELS

GÉNÉRAL MESSAGES VOCALX RELATION CLIENT **RAPPELS *** MESSAGES OUVERTURE DÉBORDEMENT

CONFIGURATION DES RAPPELS

Date butoire pour les rappels ☒ Accepter d'enregistrer des rappels au maximum 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

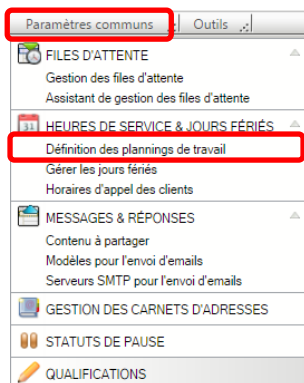
Granularité utilisée pour le choix des heures de rappel minutes

Nombre de rappel(s) personnel(s) à la même date et heure que l'agent peut planifier : 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**.

3.6 CREATION DU 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

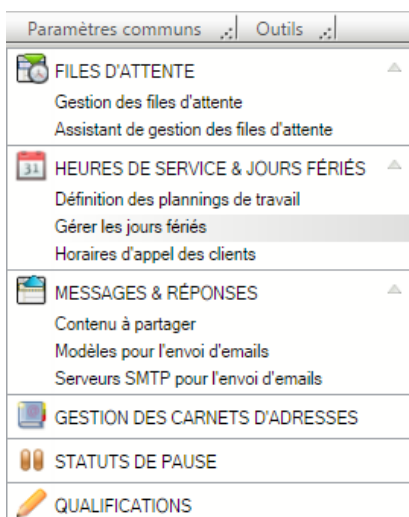
Sauvegardez votre planning, et retournez dans votre campagne. Dans l'onglet « **Ouverture** », sélectionnez votre planning dans « **Horaires de service** » et sauvegardez. Désormais, en dehors des horaires définis dans le planning, la campagne ne sera pas active automatiquement.

Horaires de service : **FORMATION C**

Jours fériés : -- pas de jours fériés --

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

3.7 CREATION OU AFFECTATION DES JOURS FERIES



Votre campagne va avoir aussi besoin de 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	Noel
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 NUMÉROTATION RELATION CLIENT PRÉSENTATION DU NUMÉRO RAPPELS OUVERTURE *

HORAIRE

Horaires de service:

Jours fériés:

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

3.8 CREATION DES QUALIFICATIONS D'APPELS

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

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 « **Ajout** »  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 CG2IM
6	EMAIL FORMATION

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

GÉNÉRAL QUALIFICATIONS

INFORMATIONS

Description:

Devise:

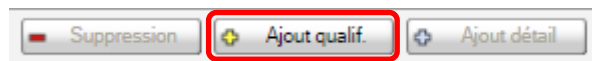
Attention : Si vous supprimez des qualifications utilisées par une campagne, les statistiques de production de cette campagne seront faussées !

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).

DESCRIPTION	COMMENTAIRE	CATEGORIE	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 agents, comme par exemple Répondeur, car en numérotation prédictive ou progressive, environ 1 à 20% des répondeurs peuvent remonter aux agents.

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

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

Enregistrement Auto : Vous pouvez également mettre en place un enregistrement des appels sur tous les statuts ou lorsque certains statuts sont sélectionnés par les agents (par exemple, vous souhaitez conserver tous les appels qualifiés en VENTE par vos agents pour des raisons administratives).

Dans l'onglet « **Général** » de votre campagne, dans Enregistrement automatique, cliquez sur la loupe

Choisissez entre « **Enregistrement pour tous les statuts** » et « **Enregistrements pour certains statuts** », et cochez les statuts voulus. Sauvegardez en cliquant sur « **Valider** ».

3.9 REGLES DE RAPPELS

Vous pouvez vouloir utiliser des règles de rappels spécifiques pour certains résultats d'appels (occupés, abandonnés, etc...). Le dernier onglet de la campagne, « **Règles de Rappels** », vous permet de faire cela, en posant des règles spécifiques en fonction des statuts d'appels.

Attention de ne pas créer des règles qui n'ont pas de sens cependant !

Il est possible de créer une règle de rappel pour chacun des statuts suivants :

Sélectionnez le type statut d'appel pour lequel vous souhaitez créer une règle de rappel spécifique.

Cliquez sur « **Ajout** »  et un nouveau pavé se crée dans la partie inférieure.

Il est possible de choisir entre 3 règles de rappels simples :

« **Rappeler dans ... heures** » / « **Ne pas rappeler avant ... heures** » / « **Ne pas rappeler** ».

PAS DE RÉPONSE

De : 08 : 00	Rappel entre : 12 : 01	☒ aujourd'hui ☐ jour : prochain Lundi ☐ dans 1 jour(s)
A : 12 : 00	et : 14 : 00	

De : 12 : 01	Rappel entre : 18 : 01	☒ aujourd'hui ☐ jour : prochain Lundi ☐ dans 1 jour(s)
A : 18 : 00	et : 20 : 00	

De : 18 : 01	Rappel entre : 08 : 00	☐ aujourd'hui ☐ jour : prochain Lundi ☒ dans 1 jour(s)
A : 20 : 00	et : 12 : 00	

☒ Règle de rappel avancée

Si vous le souhaitez, vous pouvez également configurer des règles de rappels avancées.

Par défaut, si l'appel en absence a eu lieu entre 08h et 12h, le rappel de cette fiche sera programmé entre 12h01 et 14h00. Si l'appel a eu lieu entre 12h01 et 18h00, le rappel sera programmé entre 18h01 et 20h00, enfin celui l'appel effectué entre 18h01 et 20h00 sera reprogrammé le lendemain matin.

On peut ajouter et retirer des conditions avec les boutons

3.10 STRATEGIE D'APPELS

GÉNÉRAL
NUMÉROTATION
RELATION CLIENT
RAPPELS
OUVERTURE
STRATÉGIE D'APPELS

STRATÉGIE D'APPELS

Une stratégie d'appels est configurée pour cette campagne

Ajouter des fichiers sons utilisables par les stratégies d'appels

Nom de la stratégie

Commentaires

Edition
Suppression

Afficher liste
Ajouter

Cet onglet permet dans le cas où nous avons des numéros de téléphones différents, de les appeler sur différents créneaux horaires.

Pour cela, il est indispensable de poser sur papier les différentes stratégies d'appel car Hermès se basera uniquement sur la configuration indiquée. Cette option est souvent utilisée pour de l'appel de masse car, si mal configurée, cela provoque un arrêt de production, puisque tous les scénarios ne sont pas anticipés.

4 CREATION DU FICHIER D'APPEL

Médias sortants
Réseaux sociaux

EMISSION D'APPELS

- Configuration des campagnes
- Fichiers d'appels**
- Règles de distribution
- Définir des caractéristiques clients
- Gestion des profilers pour les quotas
- Planificateur de requêtes
- Planification du taux d'abandons
- Paramètres par défaut

APPELS LIBRES

LISTE NOIRE

Gestion de la liste noire

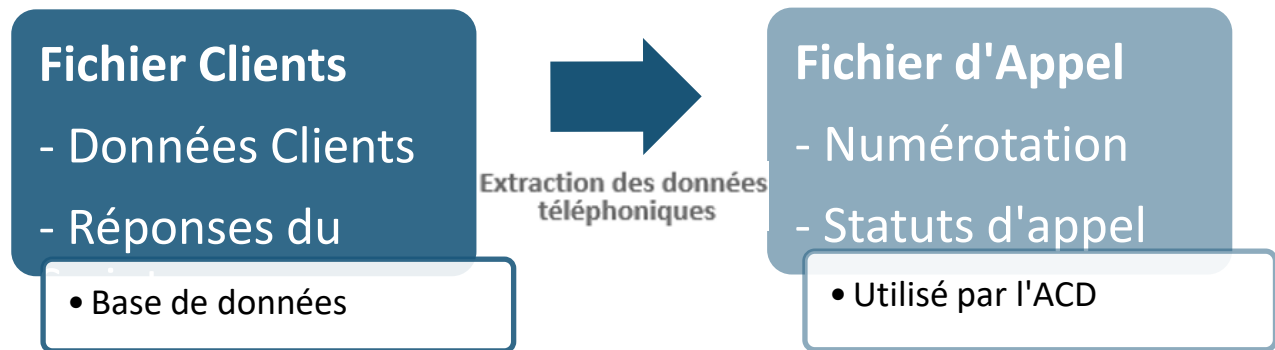
Cliquez sur « **Médias sortants** », puis sélectionnez « **Fichiers d'appels** ».

Après avoir créé à partir du scripteur la **table** de données **client**, nous devons créer également un fichier d'appels, afin d'injecter les données dans le fichier (à partir par exemple d'un fichier Excel). Le **fichier d'appels** sera utilisé par l'ACD



pour la **numérotation** et pour conserver les **statuts d'appel**, tandis que la table client permettra de remonter les informations aux agents.

A l'export, nous pourrions coupler ces deux (tables) fichiers pour lier les résultats des questions posées dans le script et le statut d'appel. La correspondance entre ces deux fichiers se fait grâce à **l'indice** (la fiche 1 du fichier client sera la fiche 1 du fichier d'appels).



Cliquez sur « **Ajout** » pour créer un nouveau fichier d'appels.

Liste des fichiers d'appels		
UTILISÉ	NOM DU FICHIER D'APPELS	CAMPAGNE ASSOCIÉE
	A_AL	
✓	A_CRM_INFO	CRM_INFO
	A_DOCA	
	A_FORMATION	
✓	A_GDC	GDC
✓	A_MU	AB

Entrez le nom voulu pour votre fichier d'appels, et allez pointer sur la base de données et le fichier client que vous avez créé dans le scripteur.

The dialog box 'Ajout d'un fichier d'appels' contains the following fields: 'Nom du fichier d'appels' (text input), 'Base du fichier d'appels' (dropdown menu showing 'Training_vocalcom'), and 'Fichier client' (dropdown menu showing '-- pas de fichier client --'). At the bottom are 'Valider' and 'Annuler' buttons.

NOTE : Il est judicieux de nommer votre table d'appel comme votre fichier client (ex : « A_xxx », A pour appels) pour pouvoir la retrouver plus tard rapidement dans vos listes.

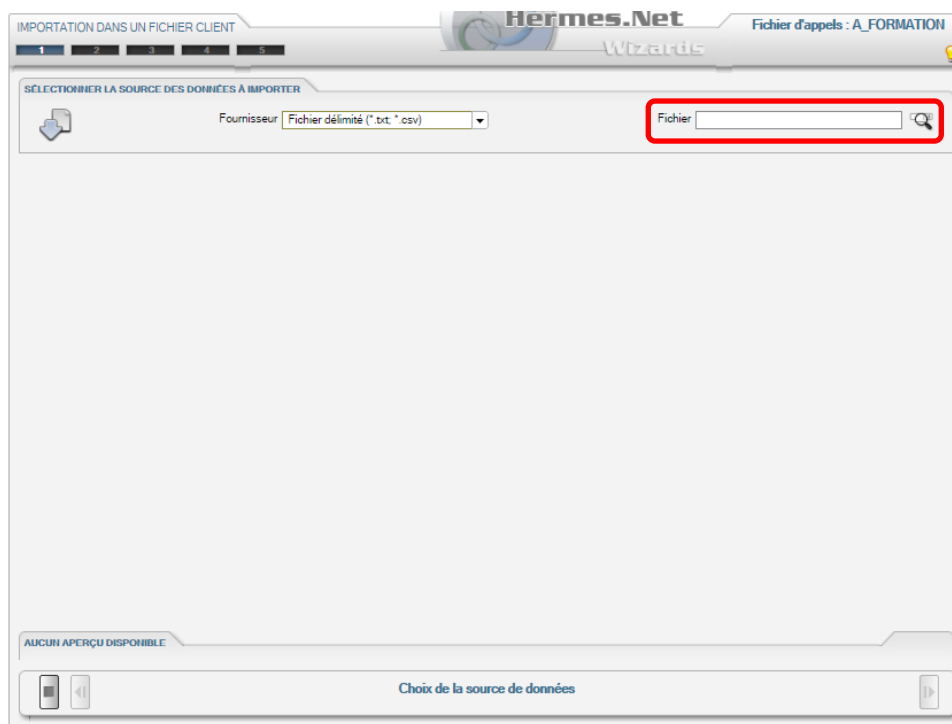
Dans le menu « **Informations** », allez chercher dans « **Campagne associée** » le nom de la campagne que vous avez pré-créé, cliquez sur la disquette pour enregistrer.

The 'Informations' tab shows various configuration fields. The 'Campagne associée' dropdown menu is highlighted with a red box and contains the text '-- pas de campagne associée --'. Other fields include 'Description', 'Connexion', 'Type de serveur', 'Table du fichier d'appels', 'Fichier client', 'Règle de distribution', and 'Profil pour les quotas'. On the right, the 'Gestion du fichier client' section has an 'Importer' button highlighted with a red box. Below it, the 'Actions sur le fichier d'appels' section includes buttons for 'Ajout de fiches', 'Suppression des fiches', 'Inclure', 'Exclure', 'Restreindre', 'Recycler', 'Mélanger', 'Affectation', and 'Quotas'.

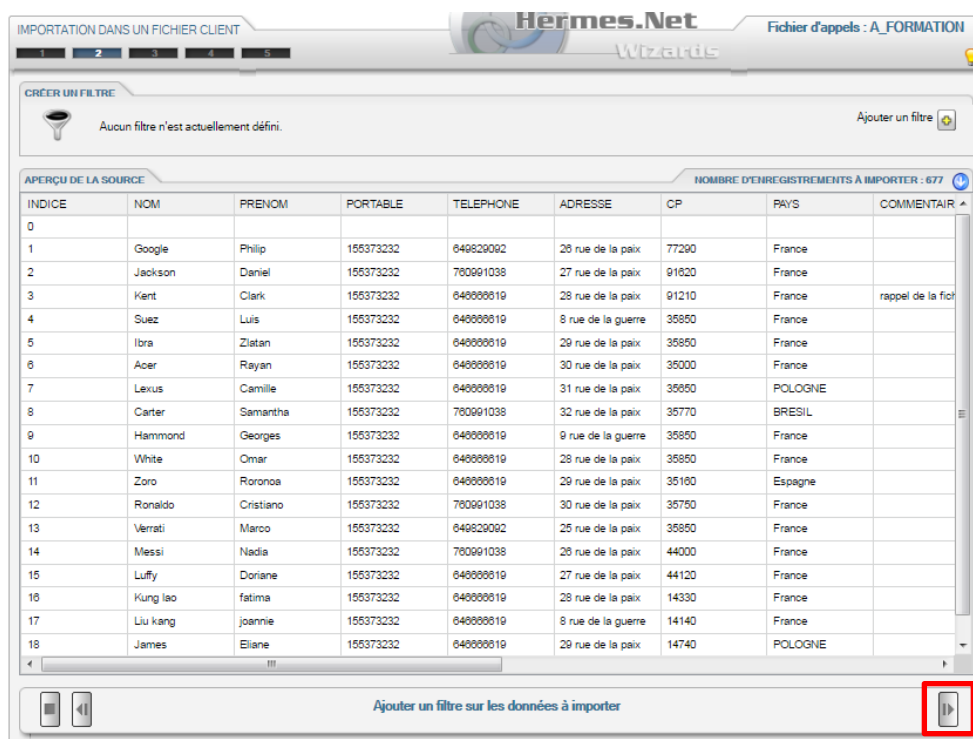
Sous « **Gestion du fichier client** », cliquez sur « **Importer** » pour commencer l'import de données.



Dans « **Fournisseur** », sélectionnez le format de votre fichier source, puis allez chercher votre fichier. Lorsque vous obtenez l'aperçu, cliquez sur « **SUIVANT** » pour passer à l'étape suivante.



A cette étape, vous pouvez mettre en place un filtre d'importation sur le fichier client. Si vous ne voulez pas filtrer votre fichier source, cliquez sur « **SUIVANT** ».





A cette étape, vous réalisez le **mapping** entre les colonnes de votre fichier source et celles de votre fichier client. Il s'agit de faire correspondre les colonnes du fichier à importer avec les colonnes de la table client.

L'option « **Correspondance automatique** » peut vous être utile pour faciliter le mapping, si les termes correspondent (ex : TEL pour TELEPHONE).

Vous pouvez **dédoublonner** sur les valeurs de vos colonnes afin de ne pas importer des fiches avec des données doublées.

Vous pouvez également vérifier le format des téléphones, en sélectionnant « numéro téléphone ou « téléphone national » cela ajoutera un zéro si nécessaire (comme par ex pour les fichiers Excel).

Cliquez sur « **SUIVANT** » pour passer à l'étape suivante.

Destination	Source	Dédoublonner	Format
INDICE	- valeur auto-incrémentée -	☒	Valeur numérique
GUID_CONTACT_ID	- non renseigné -	☐	- aucune vérification -
COMMENTAIRES	COMMENTAIRE	☐	- aucune vérification -
EMAIL	- non renseigné -	☐	- aucune vérification -
NOM	NOM	☐	- aucune vérification -
PAGES	- non renseigné -	☐	- aucune vérification -
PAGES_VAL	- non renseigné -	☐	- aucune vérification -
PRENOM	PRENOM	☐	- aucune vérification -
TELEPHONE1	- non renseigné -	☐	- aucune vérification -
TELEPHONE2	- non renseigné -	☐	- aucune vérification -
MODE_PAIEMENT	- non renseigné -	☐	- aucune vérification -
MODE_PAIEMENT_VAL	- non renseigné -	☐	- aucune vérification -

INDICE	NOM	PRENOM	PORTABLE	TELEPHONE	ADRESSE	CP	PAYS	COMMENTAIRE
0								
1	Google	Philip	155373232	649829092	26 rue de la paix	77290	France	
2	Jackson	Daniel	155373232	760991038	27 rue de la paix	91620	France	
3	Kent	Clark	155373232	640000019	28 rue de la paix	91210	France	rappel de la fici
4	Suez	Luis	155373232	640000019	8 rue de la guerre	35550	France	

Cliquez sur « **IMPORTATION** ».



IMPORTATION DANS UN FICHIER CLIENT **Hermes.Net**
Wizards Fichier d'appels : A_FORMATION

1 2 3 4 5

RÉSUMÉ DES DONNÉES QUI SERONT IMPORTÉES

Tous les enregistrements sont valides et seront importés.

RÉCAPITULATIF DU MAPPING CHOISI

Destination : Source
COMMENTAIRES : COMMENTAIRE
NOM : NOM
PRENOM : PRENOM

APERÇU DE LA SOURCE NOMBRE D'ENREGISTREMENTS À IMPORTER : 677

INDICE	NOM	PRENOM	PORTABLE	TELEPHONE	ADRESSE	CP	PAYS	COMMENTAIRE
0								
1	Google	Philip	155373232	649829092	26 rue de la paix	77200	France	
2	Jackson	Daniel	155373232	760991038	27 rue de la paix	91620	France	
3	Kent	Clark	155373232	649898619	28 rue de la paix	91210	France	rappel de la f
4	Suez	Luis	155373232	649898619	8 rue de la guerre	35850	France	
5	Ibra	Zlatan	155373232	649898619	29 rue de la paix	35850	France	
6	Acer	Rayan	155373232	649898619	30 rue de la paix	35000	France	
7	Lexus	Camille	155373232	649898619	31 rue de la paix	35850	POLOGNE	
8	Carter	Samantha	155373232	760991038	32 rue de la paix	35770	BRESIL	
9	Hammond	Georges	155373232	649898619	9 rue de la guerre	35850	France	
10	White	Omar	155373232	649898619	28 rue de la paix	35850	France	
11	Zoro	Roronoa	155373232	649898619	29 rue de la paix	35160	Espagne	
12	Ronaldo	Cristiano	155373232	760991038	30 rue de la paix	35750	France	

Récapitulatif avant importation

Votre fichier client est rempli. Vous allez maintenant importer certaines données, dont le(s) téléphone(s), dans le fichier d'appels.

Cliquez sur « **IMPORTER DANS LE FICHIER D'APPELS** ».

IMPORTATION DANS UN FICHIER CLIENT **Hermes.Net**
Wizards Fichier d'appels : TESTS

1 2 3 4 5

RÉSULTATS DE L'IMPORTATION

Tous les enregistrements ont été importés avec succès.

RÉCAPITULATIF DU MAPPING CHOISI

Destination : Source
ADRESSE : ADRESSE
CODE_POSTAL : CP
COMMENTAIRES : COMMENTAIRE
NOM : NOM
PRENOM : PRENOM
TELEPHONE : TELEPHONE
VILLE : PAYS

APERÇU DE LA SOURCE NOMBRE D'ENREGISTREMENTS À IMPORTER : 677

INDICE	NOM	PRENOM	PORTABLE	TELEPHONE	ADRESSE	CP	PAYS	COMMENTAIRE
0								
1	Google	Philip	155373232	649829092	26 rue de la paix	77200	France	
2	Jackson	Daniel	155373232	760991038	27 rue de la paix	91620	France	
3	Kent	Clark	155373232	649898619	28 rue de la paix	91210	France	rappel de la f
4	Suez	Luis	155373232	649898619	8 rue de la guerre	35850	France	
5	Ibra	Zlatan	155373232	649898619	29 rue de la paix	35850	France	
6	Acer	Rayan	155373232	649898619	30 rue de la paix	35000	France	
7	Lexus	Camille	155373232	649898619	31 rue de la paix	35850	POLOGNE	
8	Carter	Samantha	155373232	760991038	32 rue de la paix	35770	BRESIL	
9	Hammond	Georges	155373232	649898619	9 rue de la guerre	35850	France	

Rapport

A cette étape, vous pouvez mettre en place un filtre d'importation sur le fichier d'appels. Si vous ne voulez pas filtrer, cliquez sur « **SUIVANT** ».

IMPORTATION DANS UN FICHIER D'APPELS

Hermes.Net Wizard

Fichier d'appels : TESTS

SÉLECTION DES NUMÉROS DE TÉLÉPHONE

Valeurs non affectées

COMMENTAIRE

EMAIL_CLIENT

INDICE

PAYS

Stats_AgentId

Stats_AgentName

Stats_StatusCode

Stats_StatusDetail

Stats_StatusGroup

Stats_StatusText

Stats_StatusTextDetail

Correspondance automatique

Destination Source Dédoubleur Format

Fuseau horaire du client - détection à partir des numéros - - aucune vérification -

Numéro de téléphone 1 TELEPHONE * Téléphone national

Numéro de téléphone 2 PORTABLE Téléphone national

Numéro de téléphone 3 - non renseigné - Numéro de téléphone

Numéro de téléphone 4 - non renseigné - Numéro de téléphone

Numéro de téléphone 5 - non renseigné - Numéro de téléphone

Numéro de téléphone 6 - non renseigné - Numéro de téléphone

Numéro de téléphone 7 - non renseigné - Numéro de téléphone

Numéro de téléphone 8 - non renseigné - Numéro de téléphone

Numéro de téléphone 9 - non renseigné - Numéro de téléphone

Les numéros nationaux importés sont du pays : France (+33) * Champ obligatoire

Vérifier le format des 100 premières lignes

APERÇU DE LA SOURCE

NOMBRE D'ENREGISTREMENTS À IMPORTER : 677

INDICE	NOM	PRENOM	PORTABLE	TELEPHONE	ADRESSE	CP	PAYS	COMMENTAIRE
0								
1	Google	Philip	155373232	649829092	26 rue de la paix	77290	France	
2	Jackson	Daniel	155373232	760991038	27 rue de la paix	91620	France	
3	Kent	Clark	155373232	649898819	28 rue de la paix	91210	France	rappel de la f
4	Suez	Luis	155373232	649898819	8 rue de la guerre	35850	France	

Mapping des données

A cette étape, vous réalisez le **mapping** entre les colonnes de votre fichier de données clients et celles de votre fichier d'appels, en sélectionnant les colonnes téléphones à relier à la table d'appels. Cette étape est similaire à celle du fichier client.

Cliquez sur « **SUIVANT** » pour passer à l'étape suivante.

IMPORTATION DANS UN FICHIER D'APPELS

Hermes.Net Wizard

Fichier d'appels : TESTS

SÉLECTION DES AUTRES CHAMPS À IMPORTER

Valeurs non affectées

ADRESSE

COMMENTAIRE

CP

EMAIL_CLIENT

INDICE

NOM

PAYS

PRENOM

Stats_AgentId

Correspondance automatique

Destination Source Dédoubleur Format

Indice - valeur auto-incrémentée - Valeur numérique

Mémo (partie 1) - non renseigné - aucune vérification -

Mémo (partie 2) - non renseigné - aucune vérification -

Mémo (partie 3) - non renseigné - aucune vérification -

Mémo (partie 4) - non renseigné - aucune vérification -

Séparateur pour le mémo (caractère 'espace' par défaut).

☐ Programmer une date et heure de rappel pour les nouvelles fiches importées

☐ Exclure les nouvelles fiches importées

APERÇU DE LA SOURCE

NOMBRE D'ENREGISTREMENTS À IMPORTER : 677

INDICE	NOM	PRENOM	PORTABLE	TELEPHONE	ADRESSE	CP	PAYS	COMMENTAIRE
0								
1	Google	Philip	155373232	649829092	26 rue de la paix	77290	France	
2	Jackson	Daniel	155373232	760991038	27 rue de la paix	91620	France	
3	Kent	Clark	155373232	649898819	28 rue de la paix	91210	France	rappel de la f
4	Suez	Luis	155373232	649898819	8 rue de la guerre	35850	France	
5	Ibra	Zlatan	155373232	649898819	29 rue de la paix	35850	France	
6	Acer	Rayan	155373232	649898819	30 rue de la paix	35000	France	
7	Lexus	Camille	155373232	649898819	31 rue de la paix	35850	POLOGNE	

Mapping des données

Vous pouvez importer d'autres valeurs dans le fichier d'appels en tant que mémo, comme le nom et prénom du prospect.



Cliquez sur « **SUIVANT** » pour passer à l'étape suivante.

IMPORTATION DANS UN FICHIER D'APPELS **Hermes.Net** Fichier d'appels : TESTS
Wizards

RÉSUMÉ DES DONNÉES QUI SERONT IMPORTÉES

Tous les enregistrements sont valides et seront importés.

RÉCAPITULATIF DU MAPPING CHOISI

Destination : Source
Numéro de téléphone 1 : TELEPHONE
Numéro de téléphone 2 : PORTABLE

APERÇU DE LA SOURCE NOMBRE D'ENREGISTREMENTS À IMPORTER : 677

INDICE	NOM	PRENOM	PORTABLE	TELEPHONE	ADRESSE	CP	PAYS	COMMENTAIRE
0								
1	Google	Philip	155373232	646829092	26 rue de la paix	77290	France	
2	Jackson	Daniel	155373232	760991038	27 rue de la paix	91620	France	
3	Kent	Clark	155373232	646888819	28 rue de la paix	91210	France	rappel de la fiol
4	Suez	Luis	155373232	646888819	8 rue de la guerre	35850	France	
5	Ibra	Zlatan	155373232	646888819	29 rue de la paix	35850	France	
6	Acer	Rayan	155373232	646888819	30 rue de la paix	35000	France	
7	Lexus	Camille	155373232	646888819	31 rue de la paix	35850	POLOGNE	
8	Carter	Samantha	155373232	760991038	32 rue de la paix	35770	BRESIL	
9	Hammond	Georges	155373232	646888819	9 rue de la guerre	35850	France	
10	White	Omar	155373232	646888819	28 rue de la paix	35850	France	
11	Zoro	Roronoa	155373232	646888819	29 rue de la paix	35180	Espagne	
12	Ronaldo	Cristiano	155373232	760991038	30 rue de la paix	35750	France	
13	Verrati	Marco	155373232	646829092	26 rue de la paix	35850	France	

Récapitulatif avant importation

Votre fichier d'appels est presque terminé. Cliquez sur « **IMPORTATION** » pour finir l'import.

IMPORTATION DANS UN FICHIER D'APPELS **Hermes.Net** Fichier d'appels : TESTS
Wizards

RÉSULTATS DE L'IMPORTATION

Tous les enregistrements ont été importés avec succès.

RÉCAPITULATIF DU MAPPING CHOISI

Destination : Source
Numéro de téléphone 1 : TELEPHONE
Numéro de téléphone 2 : PORTABLE

APERÇU DE LA SOURCE NOMBRE D'ENREGISTREMENTS À IMPORTER : 677

INDICE	NOM	PRENOM	PORTABLE	TELEPHONE	ADRESSE	CP	PAYS	COMMENTAIRE
0								
1	Google	Philip	155373232	646829092	26 rue de la paix	77290	France	
2	Jackson	Daniel	155373232	760991038	27 rue de la paix	91620	France	
3	Kent	Clark	155373232	646888819	28 rue de la paix	91210	France	rappel de la fiol
4	Suez	Luis	155373232	646888819	8 rue de la guerre	35850	France	
5	Ibra	Zlatan	155373232	646888819	29 rue de la paix	35850	France	
6	Acer	Rayan	155373232	646888819	30 rue de la paix	35000	France	
7	Lexus	Camille	155373232	646888819	31 rue de la paix	35850	POLOGNE	
8	Carter	Samantha	155373232	760991038	32 rue de la paix	35770	BRESIL	
9	Hammond	Georges	155373232	646888819	9 rue de la guerre	35850	France	
10	White	Omar	155373232	646888819	28 rue de la paix	35850	France	
11	Zoro	Roronoa	155373232	646888819	29 rue de la paix	35180	Espagne	
12	Ronaldo	Cristiano	155373232	760991038	30 rue de la paix	35750	France	
13	Verrati	Marco	155373232	646829092	26 rue de la paix	35850	France	

Rapport

Votre fichier d'appels est désormais rempli, ainsi que votre fichier clients. Vous pouvez fermer la fenêtre.



Avec la loupe dans le menu de base, vous pouvez voir que vos fichiers contiennent désormais des fiches :

Général * **FILTRES**

INFORMATIONS

Description: []
Connexion: Training_vocalcom
Type de serveur: ORACLE
Table du fichier d'appels: C299_A_FORMATION
Fichier client: Training_vocalcom - C_FORM_INTERNE
Campagne associée: TRAINING
Règle de distribution: -- aucune règle de distribution --
Profil pour les quotas: -- aucun profil --
☒ Utiliser la liste noire

Gestion du fichier client
Importer Exporter Supprimer

Actions sur le fichier d'appels
Ajout de fiches
Suppression des fiches
Inclure Exclure
Restreindre Recycler
Mélanger Affectation
Quotas

Informations du fichier d'appels

FICHER D'APPELS **FUSEAUX HORAIRES** **FICHER CLIENT**

A APPeler	TERMINÉS
Non traités : 769	Exclus : 0
A rappeler (global) : 0	Complétés : 0
A rappeler (perso) : 0	Injoignables : 0
A renuméroter : 0	Ne plus appeler (règles de rappels) : 0
Rappels systèmes : 0	Faux numéros : 0
En cours d'appel : 0	Dans la liste noire : 0
Total : 769	

OK

Revenez dans votre campagne, et dans l'onglet « **Général** », allez choisir votre fichier d'appels :

TRAINING

Général * **NUMÉROTATION** **RELATION CLIENT** **PRÉSENTATION DU NUMÉRO** **RAPPELS** **OUVERTURE** **STRATÉGIE D'APPELS** **RÈGLES DE RA**

PARAMÈTRES

Nom de la campagne: TRAINING
Fichier d'appels: A_FORMATION
Planification des appels: -- pas de planification --
Enregistrement automatique: Pas d'enregistrement

5 ACTIVATION DE LA CAMPAGNE

Liste des campagnes d'émission d'appels				
TYPE	FILE	ETAT	NOM DE LA CAMPAGNE	
	5586	Active	FB_CAMPAGNE_AS	
			FORMATION_VOC	
	124	Active	GDC	
			MAIL_TEST	
			MICHAEL_FORMATION	
			QUOTAS	



Bravo !! Tous les éléments ont été implémentés dans la campagne, pour en avoir un aperçu, cliquez sur le bouton

FICHER D'APPEL	AGENT(S)
Nom du fichier d'appels : A_GDC Fichier client : Training_vocalcom - C_AB	1000 - Takamura 1001 - Matahashi 1002 - Makunouchi 1043 - EXO2 FORMATION 1044 - PRO AGENT 1100 - 's 1 Franck 2014 - Jenny 1 Jenny 1 9999 - VOCALCOM FORMATION
CAMPAGNE SELECTIONNÉE Nom de la campagne : GDC Id de la campagne (ou SDA) : E4733355A6351534 Type de numérotation : preview	QUALIFICATIONS Groupe : 4 - Propection
	SCRIPT ÉCRAN Script agent : Script Entrant/sortant RCH 1
	PLANNING Horaires de service : HORAIRES_PRO Jours fériés : FERIES_PRO

Cliquez maintenant sur pour l'activer et lancer la numérotation de votre fichier d'appel.

6 END OF DOCUMENT