

Vocalcom Hermes.net V5 Documentation

Guide Utilisateur Affectations Agents



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 gérer les appels entrants et sortants de vos clients, 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 paramètrent la création d'agents 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	15-09-2018	First Version by YA
1.0	13-11-2018	Validated version (ABE)

REFERENCE DOCUMENT

Document version	Date	Revision Description
Hermes.Net V5 Administration		

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

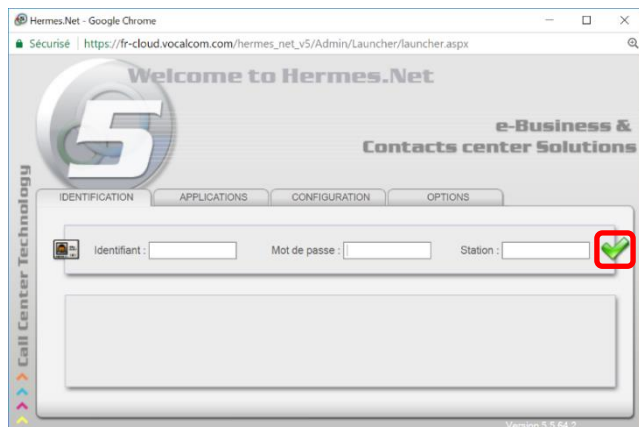


TABLE OF CONTENTS

1	ADMINISTRATEUR : AFFECTATION DES CAMPAGNES/ FILES	2
1.1	Connexion a Hermes.....	2
1.2	Navigation dans l'interface d'administration	2
1.3	Administrateur : Affectation collective (Workspace)	3
1.4	Administrateur : Affectation individuelle	8
2	AFFECTATION DEPUIS LA SUPERVISION	9
2.1	Supervision : Affectation Individuelle.....	9
2.2	Supervision : Affectation collective à une campagne/FILE.....	11
3	AFFECTATION DEPUIS L'INTERFACE AGENT	13
4	END OF DOCUMENT	14

1 ADMINISTRATEUR : AFFECTATION DES CAMPAGNES/FILES

1.1 CONNEXION A HERMES



Dans votre navigateur internet, saisissez l'adresse de votre serveur pour vous rendre sur la page d'accueil Hermes.net v5.

Vous devez remplir les champs "Identifiant" et "Mot de passe" de votre compte Administrateur, il ne vous reste plus qu'à cliquer sur le bouton vert pour valider.

Il y a trois interfaces sur lesquelles les affectations peuvent s'effectuer :

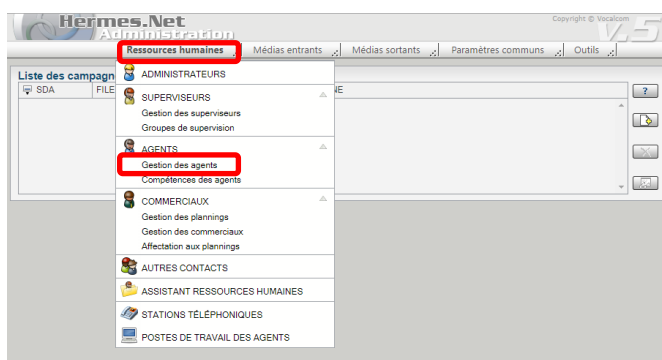
- Interface d'Administration
- Interface Supervision
- Interface Agent

À savoir que depuis un compte administrateur il est possible de lancer les trois interfaces.

1.2 NAVIGATION DANS L'INTERFACE D'ADMINISTRATION



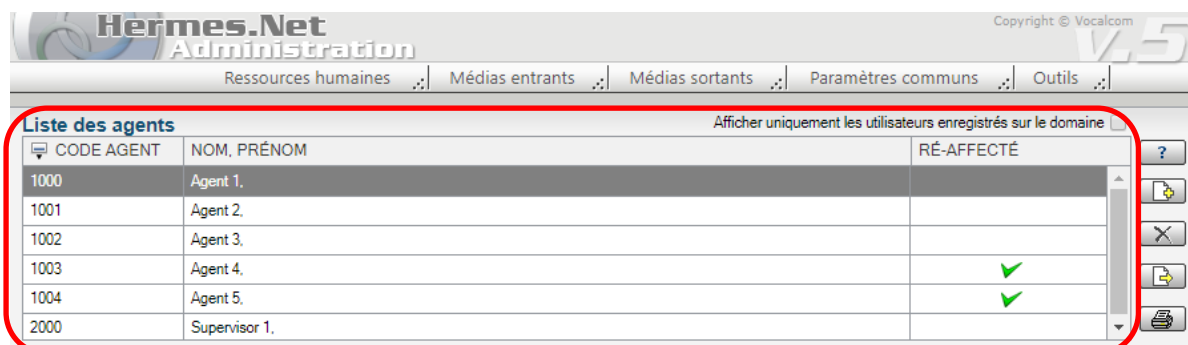
Une fois connecté en tant qu'Administrateur, cliquez sur le menu "Applications", puis sur l'onglet "Administration", lancez ensuite l'Interface d'Administration en cliquant sur le bouton vert de validation placé en bas à droite de la fenêtre.



L'Interface d'Administration s'ouvre dans une nouvelle fenêtre. Il faut à présent se rendre dans le menu "Ressources Humaines" et sélectionner le module "Gestion des agents".



Sur la page Gestion des agents, vous trouverez la liste des agents créés sur votre environnement.



CODE AGENT	NOM, PRÉNOM	RÉ-AFFECTÉ
1000	Agent 1.	
1001	Agent 2.	
1002	Agent 3.	
1003	Agent 4.	✓
1004	Agent 5.	✓
2000	Supervisor 1.	

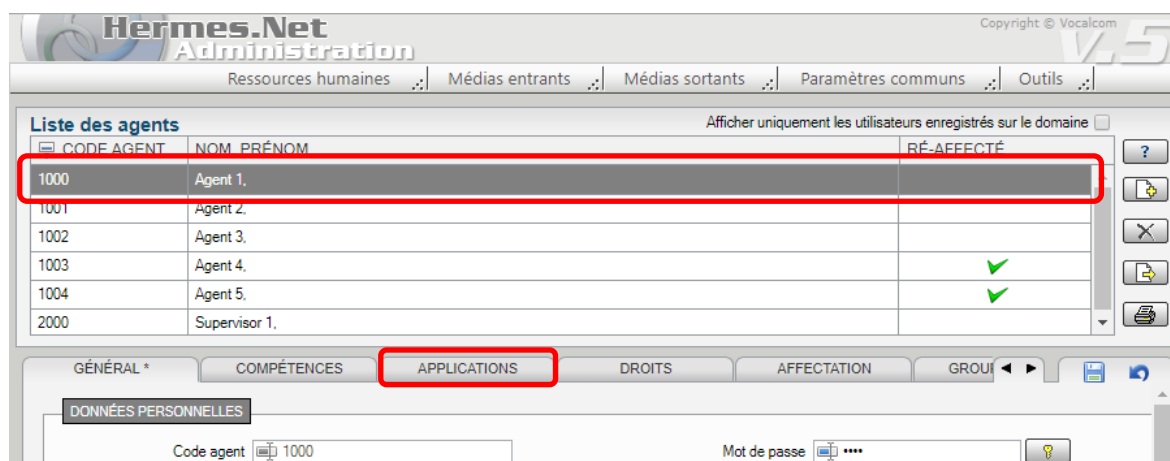
En tant qu'Administrateur, il y a deux façons d'affecter des agents à des campagnes ou files, soit de façon collective (via le Workspace), soit de façon individuelle.

1.3 ADMINISTRATEUR : AFFECTATION COLLECTIVE (WORKSPACE)

Lorsque l'on souhaite affecter plusieurs agents à une campagne sortante ou file d'attente, il est possible de les affecter à celles-ci via un "Workspace".

Le Workspace se rapproche d'un groupe d'agents, on y affecte des files d'attentes et des campagnes sortantes, ainsi que différents paramétrages pour les droits et/ou restrictions accordés aux agents. De cette façon, si le Workspace est attribué à un agent, tout le paramétrage prédéfini lui sera appliqué, il sera donc affecté aux campagnes et files qui sont affiliées au Workspace.

Pour ouvrir l'interface d'édition du Workspace, il faut sélectionner un agent parmi la liste des agents (ligne grisée), puis se rendre dans l'onglet "Applications".

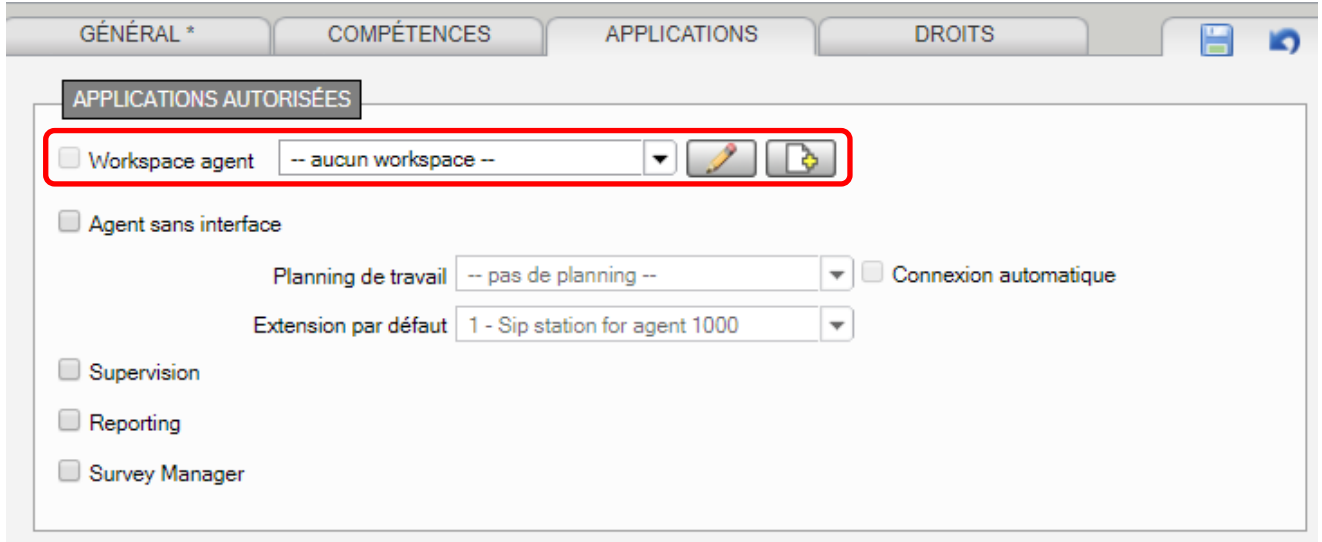


The screenshot shows the 'Liste des agents' table with the first row (Agent 1, code 1000) highlighted in grey. Below the table, the 'APPLICATIONS' tab is selected among other tabs like 'GÉNÉRAL', 'COMPÉTENCES', 'DROITS', 'AFFECTATION', and 'GROUPE'. The 'DONNÉES PERSONNELLES' section at the bottom shows the 'Code agent' as 1000.



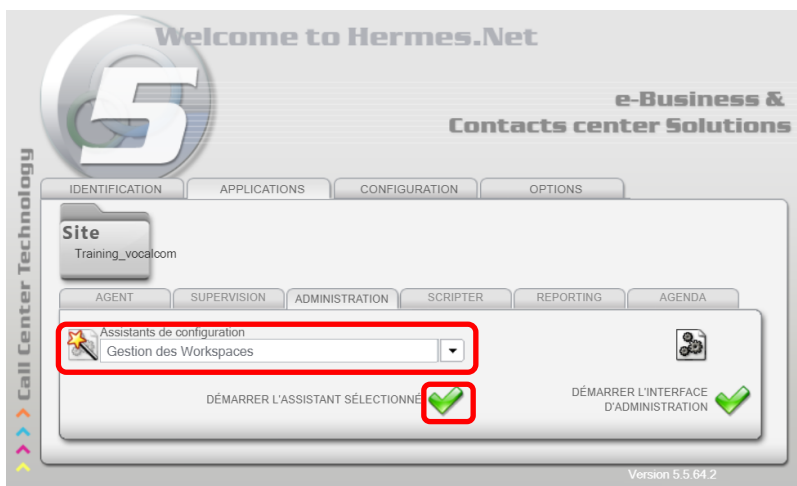
Dans l'onglet "Applications" se trouve une liste des Workspaces déjà créés. On peut alors créer un nouveau Workspace en cliquant sur le bouton "ajouter"  ou alors en cliquant sur le bouton "modifier"  pour modifier un Workspace choisi.

L'éditeur de Workspace s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.



- *Raccourci vers l'interface d'édition du Workspace*

À noter qu'il est possible d'ouvrir l'interface d'édition du Workspace directement depuis la fenêtre d'accueil d'Hermès.

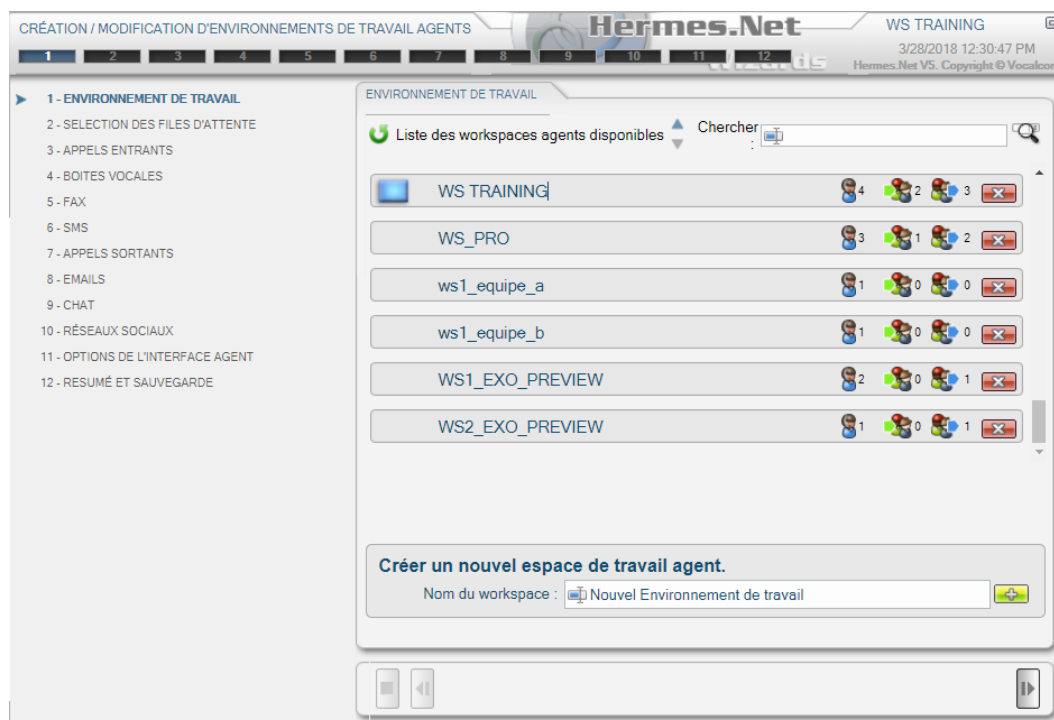


En effet, après s'être rendu sur "Applications" puis sur l'onglet "Administration", il n'est pas nécessaire de lancer l'interface administration pour s'y rendre. Sélectionnez le raccourci "Gestion des Workspaces" dans la liste déroulante "Assistants d'administration", puis cliquez sur "Démarré l'assistant sélectionné".

La fenêtre d'interface d'édition du Workspace va s'ouvrir directement.



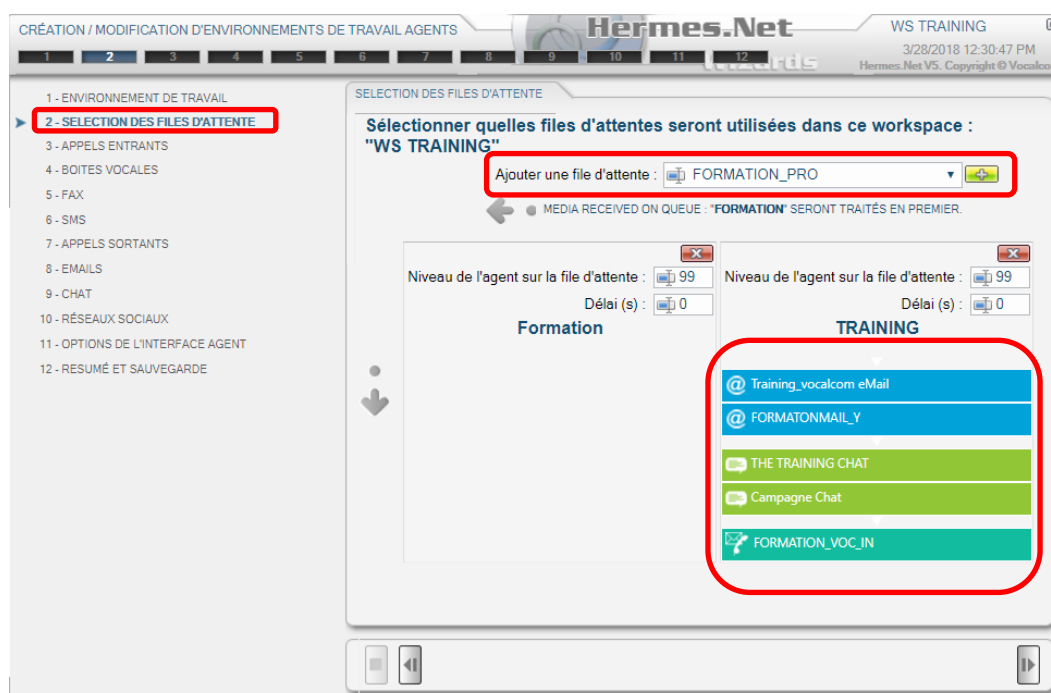
L'interface d'édition du Workspace s'ouvre sur l'étape 1 "Environnement de Travail". C'est ici que l'on va créer un nouveau Workspace, ou que l'on va en sélectionner un pour effectuer des modifications.



Pour créer un Workspace, attribuez-lui un nom dans le champ se trouvant en bas de fenêtre. Cliquez sur le bouton ajout pour l'ajouter à la liste des Workspaces affichée au centre de la page.
Pour modifier un Workspace existant, sélectionnez-le dans la liste.

À gauche de la fenêtre se trouve la liste des différentes étapes numérotées. Toutes les étapes permettent de configurer des éléments du Workspace selon le média, pour le cas de l'affectation de campagnes/files les étapes 2 et 7.1 devront être paramétrées.

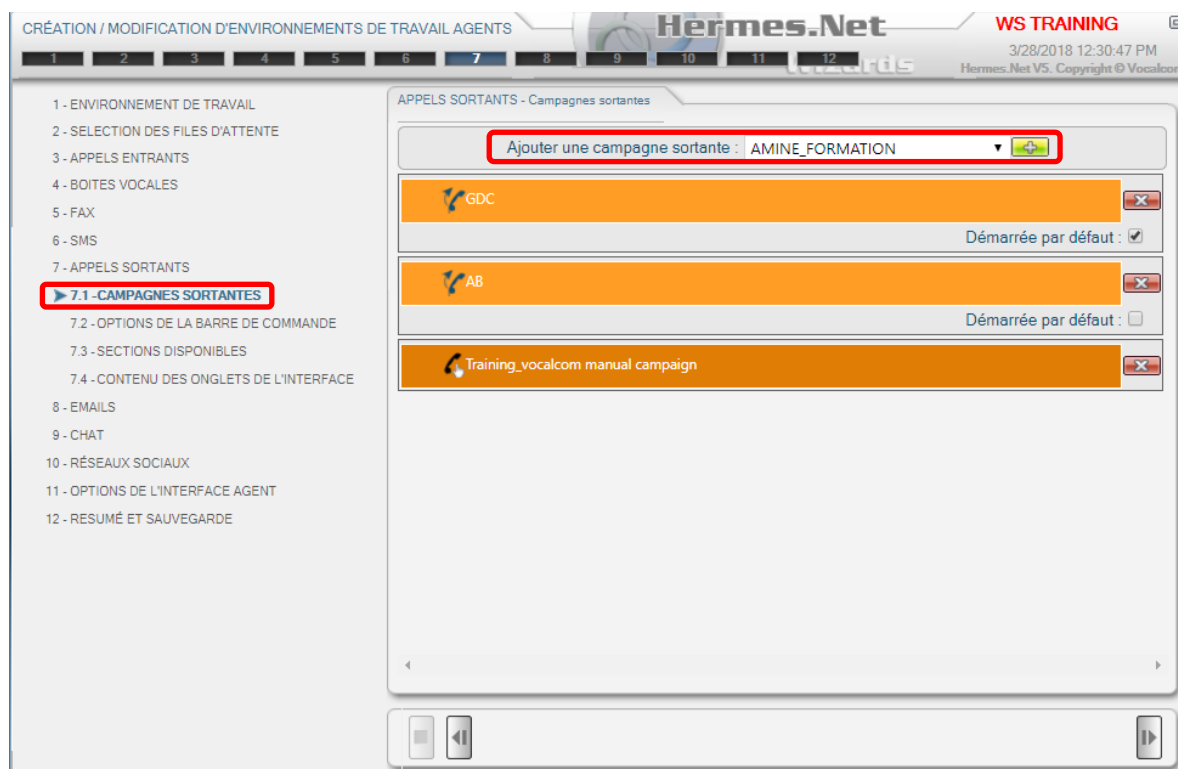
- **Ajouter des files d'attente :**



Vous pouvez vous rendre à l'étape 2 "Sélection des files d'attente" en cliquant directement sur l'étape affichée à gauche, ou alors en usant des flèches de navigation en bas de la fenêtre. Une fois sur l'étape 2, il va être possible d'affecter des files au Workspace.

On ajoute une file en la sélectionnant dans la liste déroulante et en l'ajoutant avec le bouton d'ajout.

- Ajouter des campagnes sortantes :



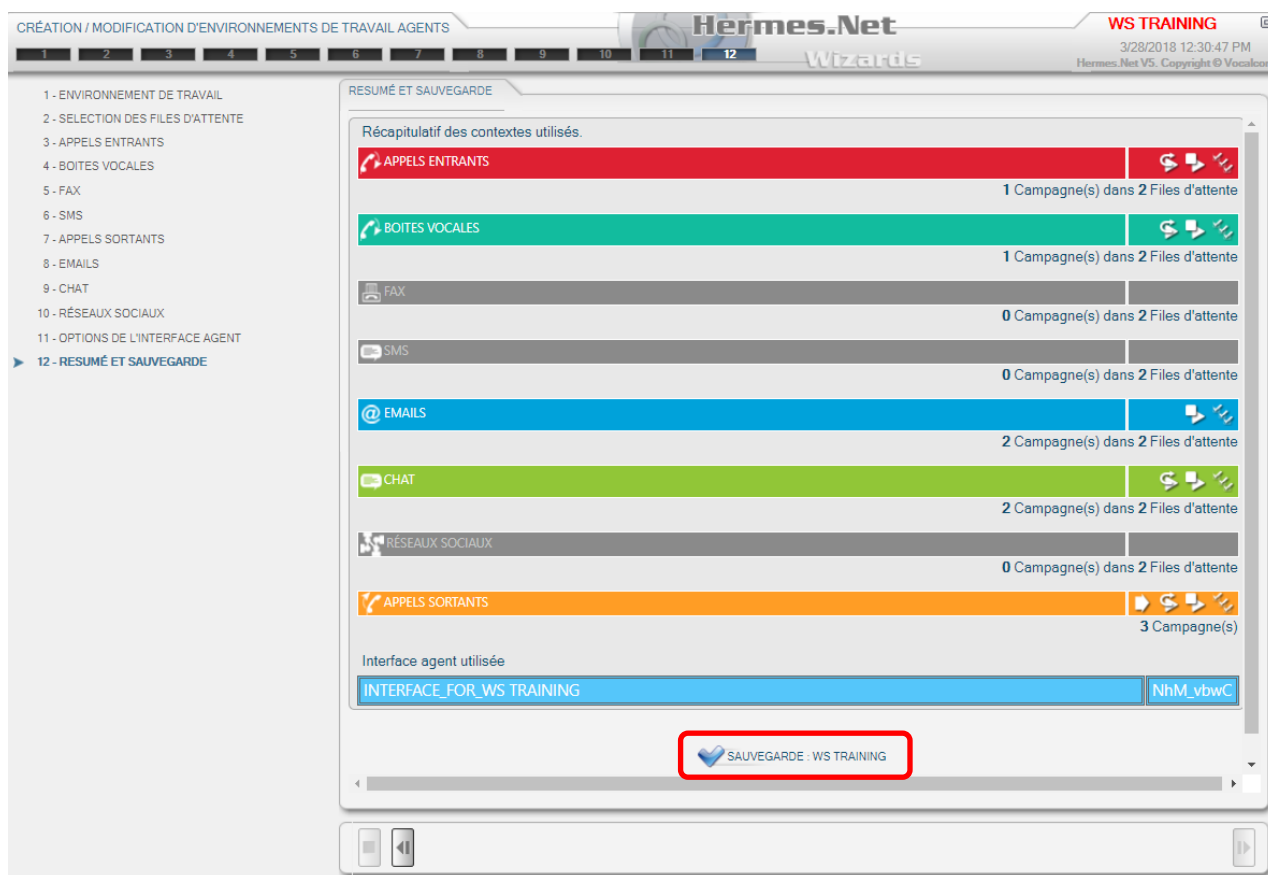
À l'étape 7.1 il est possible d'ajouter des campagnes sortantes. Il faut sélectionner une campagne sortante dans la liste déroulante et l'ajouter en cliquant sur le bouton d'ajout.

Une liste des différentes campagnes sortantes ajoutées au Workspace sont affichées.

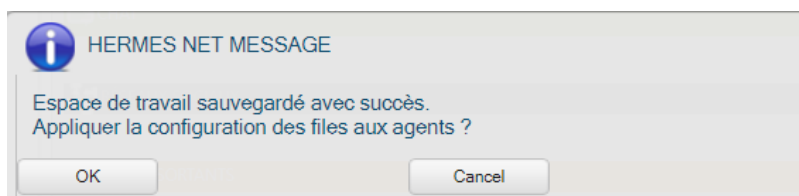
Les campagnes d'appels manuels peuvent aussi y être ajoutées, leur code couleur est un orange foncé.

- Sauvegarder les paramètres du Workspace

Après avoir affecté les campagnes et/ou files au Workspace (et après avoir effectué d'autres paramètres si on le souhaite), il faut se rendre à la dernière étape, l'étape 12 "Résumé et Sauvegarde".



Cliquez une première fois sur "SAUVEGARDE : (NOM DU WORKSPACE)", afin d'enregistrer les paramètres du Workspace.

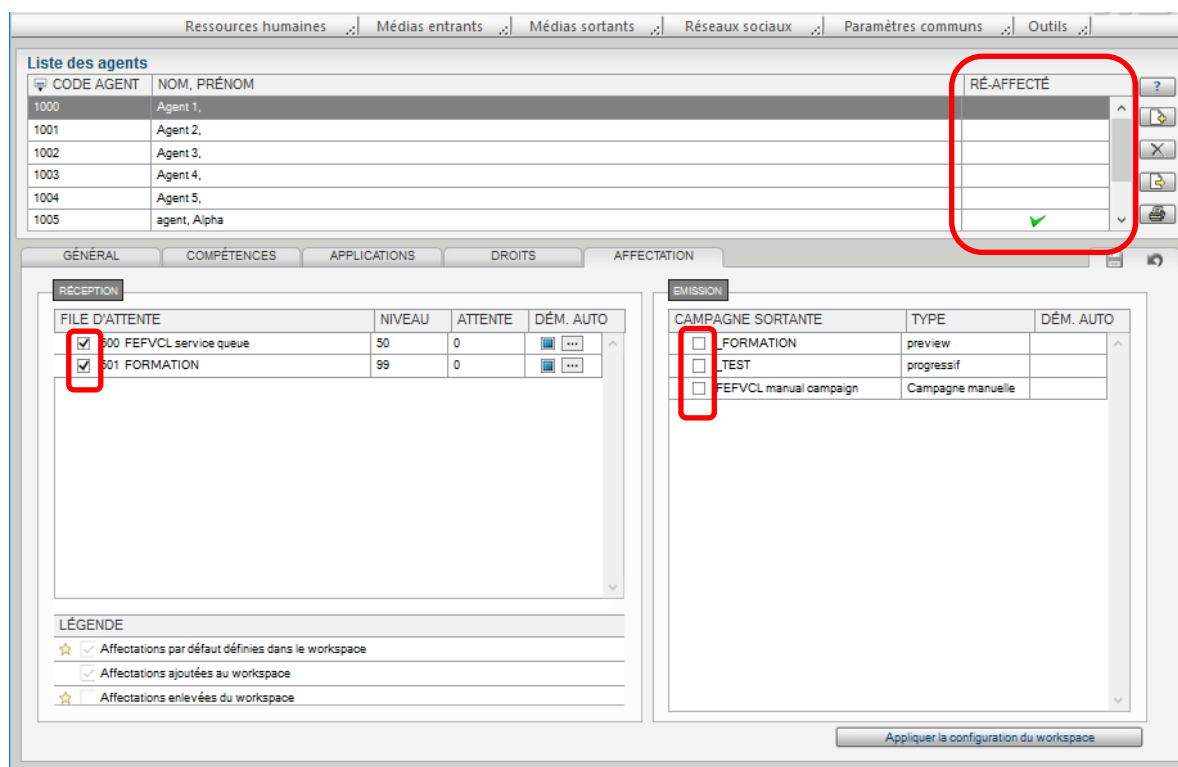


Un pop-up va s'ouvrir pour appliquer ce paramétrage à tous les agents qui ont déjà ce Workspace. Il faut donc cliquer sur OK pour affecter le nouveau paramétrage ainsi que les nouvelles affiliations des campagnes aux agents.

1.4 ADMINISTRATEUR : AFFECTATION INDIVIDUELLE

Pour affecter une campagne entrante ou sortante à un agent, il est possible de paramétrer cette affectation de façon individuelle. Seul l'agent sélectionné aura l'affectation de la campagne.

Après avoir sélectionné un agent, cliquez sur l'onglet "Affectation" (attention, l'onglet apparaît seulement lorsqu'un Workspace est affecté à l'agent dans l'onglet "Applications").



Liste des agents

CODE AGENT	NOM, PRÉNOM	RÉ-AFFECTÉ
1000	Agent 1,	
1001	Agent 2,	
1002	Agent 3,	
1003	Agent 4,	
1004	Agent 5,	
1005	agent, Alpha	

RÉCEPTION

FILE D'ATTENTE	NIVEAU	ATTENTE	DÉM. AUTO
☒ 000 FEFVCL service queue	50	0	
☒ 001 FORMATION	99	0	

ÉMISSION

CAMPAGNE SORTANTE	TYPE	DÉM. AUTO
☐ FORMATION	preview	
☐ TEST	progressif	
☐ FEFVCL manual campaign	Campagne manuelle	

LÉGENDE

- ☒ Affectations par défaut définies dans le workspace
- ☒ Affectations ajoutées au workspace
- ☐ Affectations enlevées du workspace

Appliquer la configuration du workspace

Chaque campagne sortante ou file d'attente est précédée d'une case à cocher. Certaines cases peuvent déjà être cochées par défaut, cela signifie que la campagne est déjà affectée via un Workspace (une étoile présente sur la ligne de la campagne symbolise cette affectation).

Les cases déjà cochées peuvent être décochées et inversement. L'administrateur a donc un total contrôle des campagnes affectées à l'agent dans cet onglet.

À noter que lorsque l'on attribue ou désélectionne une campagne/file à un agent, on modifie le paramétrage qui est attribué par le Workspace, l'agent sera alors considéré comme "Ré-affecté" (colonne "Ré-affecté" dans la liste des agents).

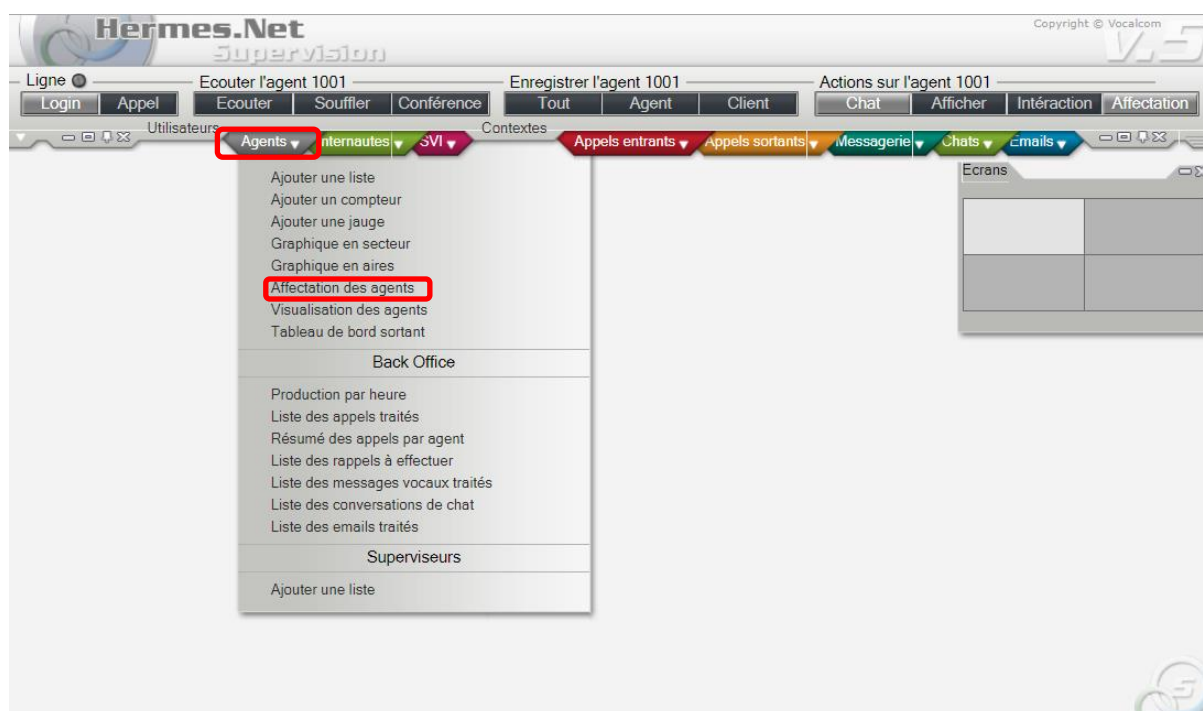
Attention, si le Workspace de l'agent est de nouveau sauvegardé et qu'il est appliqué à l'agent, ses affectations individuelles seront effacées et seuls les paramètres du Workspace lui seront attribués (la sauvegarde du Workspace étant la modification la plus récente).

2 AFFECTATION DEPUIS LA SUPERVISION

- ✓ Avant toute chose, l'affectation depuis la supervision ne peut être paramétrée que sur des agents connectés.
- ✓ De plus, il faut au préalable que l'administrateur ait attribué le droit au superviseur d'effectuer des changements d'affectation.

2.1 SUPERVISION : AFFECTATION INDIVIDUELLE

La supervision s'ouvre dans une nouvelle fenêtre. Sélectionnez l'onglet "Agent", suivi de "Ajouter une liste".



Tous les agents connectés seront visibles dans cette liste en temps réel, avec diverses informations telles que les files et campagnes qui lui sont affectées (respectivement dans la colonne "Files tél." et la colonne "Campagne").

Utilisateurs

Agents

Internautes

SVI

Contextes

Appels entrants

Liste des agents

Code	Nom/Prénom	Etat	Etat tél.	Durée	Files tél.	Campagne	CP	CA	Concrétisation
1001	Marie	Occupé	En ligne (appel sortant)	00:08:14		ASNA_	1	1	50.00 %
1085	Mélanie	Pause	Pause	00:15:06		ASNA_	0	1	0.00 %
1072	Eliza	Occupé	En ligne (appel entrant)	00:05:56	518	AM	1	24	4.00 %
1082	Florine	Pause (Pause Déjeuner)	Pause (Pause Déjeuner)	00:50:19	500		9	4	69.23 %
1088	Vanessa	Attente	Attente (réception)	00:00:10	500		13	21	38.24 %
1076	Florina	Attente	Attente (réception)	00:00:05	505,515		3	7	30.00 %
1052	Emna	Occupé	Attente	00:08:21			0	0	0.00 %
1039	Ramatou	Occupé	Attente	00:01:00			0	0	0.00 %
1128	Mouswaddick	Attente	Numérotation	00:02:50	505,515		1	11	8.33 %
1040	Renato	Occupé	Attente	00:04:10			0	0	0.00 %
1002	Deborah	Attente	Attente (réception)	00:07:33	500		0	0	0.00 %
1054	Nouha	Attente	Attente (réception)	00:04:20	512		0	0	0.00 %
1118	Reda	Pause (Support N1 Expert)	Pause (Support N1 Expert)	00:05:12	500,501,502		0	0	0.00 %
							702	689	51.58 %

Pour modifier l'affectation d'un agent il faut sélectionner la ligne de l'agent dans la liste. Il y a ensuite trois façons d'ouvrir la fenêtre des affectations :

The screenshot shows the Vocalcom interface with three numbered callouts indicating different ways to access the 'Affectation des agents' window:

1. Clicking on 'Affectation des agents' in the 'Agents' menu.
2. Clicking on 'Affectation' in the 'Actions sur l'agent' dropdown menu.
3. Right-clicking on an agent in the list and selecting 'Affectation de l'agent' from the context menu.

1. Soit dans l'onglet "Agent", sélectionnez le lien "Affectation des agents".
2. Soit cliquez sur le bouton "Affectation" dans la rubrique "Actions sur l'agent".
3. Soit faites un clic-droit sur la ligne de l'agent, et sélectionnez le lien "Affectation des agents".

Une nouvelle fenêtre s'ouvre (voir ci-dessous) afin de pouvoir y paramétrer les affectations.

The screenshot shows the 'ARRÊTER CE CONTEXTE' window with a list of agents and their associated files. The '505 - BANCAIRE' agent is selected, and the 'VALIDER LA CONFIGURATION DES FILES' button is highlighted.



Avant toute modification, vous pouvez vous assurer que la fenêtre correspond bien à l'agent que vous souhaitez réaffecter, le code agent et le nom de l'agent sont renseignés en haut à droite à côté de la croix de fermeture de la fenêtre.

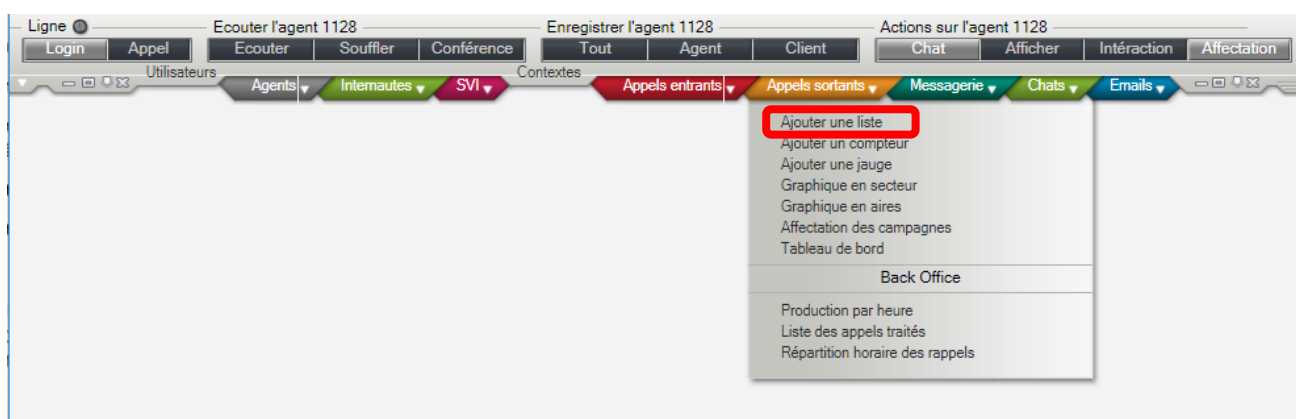
Les différents contextes (Appels entrants, Appels sortants etc...) sont présents dans les onglets en haut à gauche de la fenêtre.

Pour chaque contexte il est possible de cocher ou décocher des campagnes sortantes / files d'attente de sorte à affecter ou non les campagnes aux agents (en Appels sortants, une seule et unique campagne peut être cochée à la fois).

Le lien de validation des modifications se trouve en bas à droite de la fenêtre. Cliquez dessus pour sauvegarder les modifications.

2.2 SUPERVISION : AFFECTATION COLLECTIVE A UNE CAMPAGNE/FILE

Toujours dans la fenêtre Supervision, nous allons cette fois-ci sélectionner l'onglet "Appels Sortants" (ou Appels Entrants, ou tout autre média), puis "Ajouter une liste".



Dans cette liste de campagnes créées dans le média choisi, sélectionnez la ligne d'une campagne sur laquelle vous voulez affecter, désaffecter ou réaffecter des agents. Retournez ensuite sur l'onglet du média en question et cliquez sur le lien "Affectation des campagnes".





Une nouvelle fenêtre s'ouvre avec le nom de la campagne à côté du bouton "fermer" en haut à droite.

Affecté	Agents pouvant travailler sur cette campagne	État de l'agent
☒	1016 - Fabien	En ligne (appel sortant) ...
☒	1023 - CELINE	Attente (call blending) ...
☐	1024 - LUCIE	Attente (call blending) ...
☐	1025 - EVA	Post travail (appel entrant) ...
☒	1028 - SANDRA	Post travail (appel manuel) ...
☒	1034 - Catherine	En ligne (appel sortant) ...
☐	1040 - Romuald	Attente (réception) ...
☒	1066 - Kelly	En ligne (appel sortant) ...
☐	1068 - Marine	Attente (call blending) ...
☒	1078 - Djamila	Attente (call blending) ...

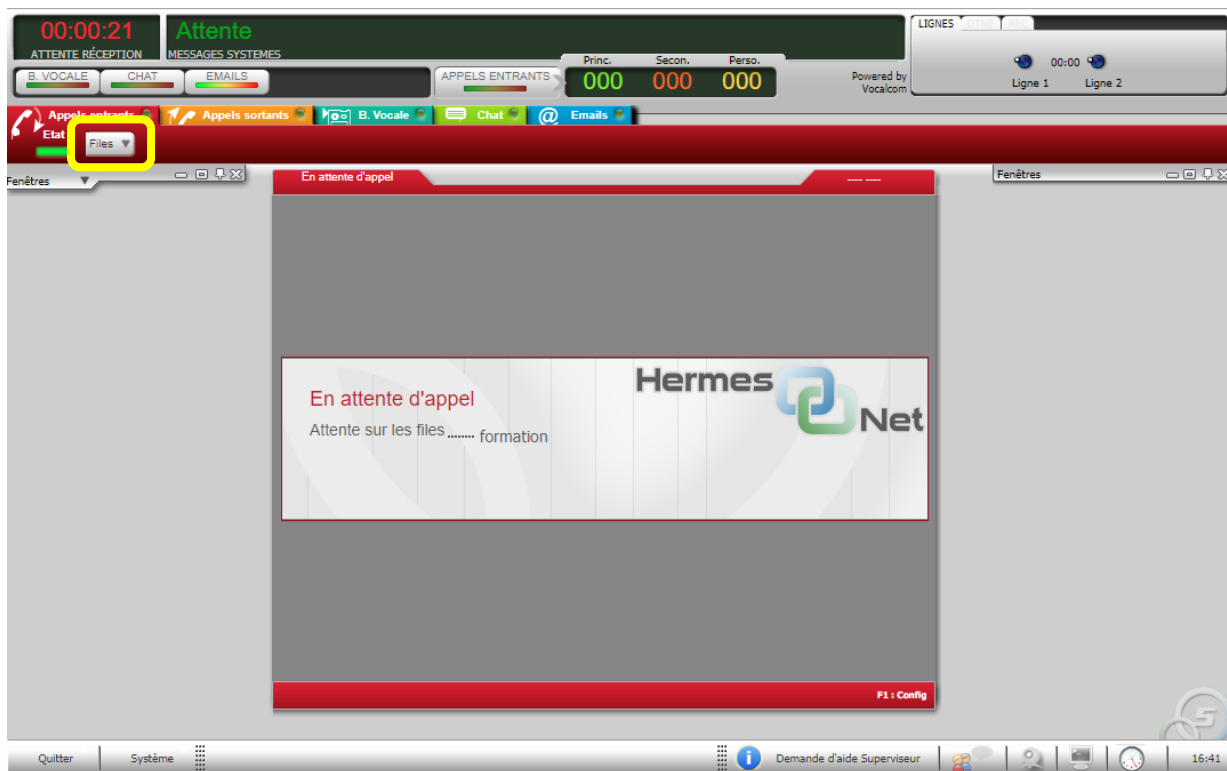
☒ Sauvegarder les modifications

[VALIDER LA LISTE DES AGENTS SUR CETTE CAMPAGNE](#)

Vous trouverez l'ensemble de vos agents connectés. Vous pouvez maintenant cocher ou décocher l'attribution de cette campagne aux agents connectés. Il ne reste plus qu'à valider les modifications en cliquant sur le lien en bas à droite de la fenêtre.

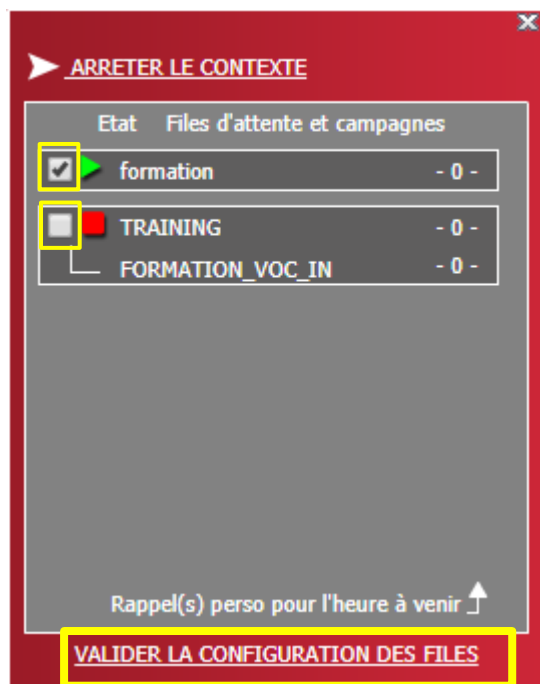
3 AFFECTATION DEPUIS L'INTERFACE AGENT

L'agent peut avoir la possibilité de s'affecter ou non des campagnes qui lui sont affectées de base depuis l'administration. Il faut bien entendu que l'administrateur lui ait donné le droit de démarrer ou d'arrêter des campagnes/ files.



Pour qu'il puisse avoir accès à cette fonctionnalité, le média sur lequel il veut effectuer une réaffectation doit être démarré. Tant que le média n'est pas démarré il ne pourra pas avoir accès au bouton qui lui affiche la liste des campagnes/ files.

Quand le média est démarré le bouton apparaîtra dans le bandeau de l'agent. Il se nomme "Campagnes" dans le contexte "Appels sortants", et il se nomme "Files" dans tous les autres contextes (voir ci-dessus).



Lorsque l'on clique sur le bouton en question, une nouvelle fenêtre s'ouvre dans laquelle sont listées les files/campagnes actives sur lesquelles l'agent peut se connecter.

Les files/campagnes déjà cochées sont les files/campagnes lancées par défaut. Pour une campagne sortante, il ne peut y avoir qu'une seule campagne sélectionnée. Seules les campagnes entrantes peuvent avoir plusieurs files cochées, donc démarrées en simultanée.

En bas de la fenêtre, cliquez sur le lien "Valider la configuration" pour confirmer et appliquer les modifications.

4 END OF DOCUMENT