

# Stratégies d'Appels

## Hermes.Net V5



## Descriptif du document

Ce document va vous expliquer comment créer et monter vos stratégies d'appels pour vos campagnes d'appels sortants sur Hermes Net, à l'aide de captures d'écran et d'indications courtes et précises.

## Etape par étape

Pour monter votre stratégie d'appels, vous devez respecter un certain nombre d'étapes importantes, que nous décrivons ci-dessous.

Une fois que vous aurez acquis une certaine expérience dans le montage de stratégie d'appels, vous serez à même de suivre le schéma de création que vous préférez, mais dans un premier temps, veuillez suivre celui que nous vous indiquons ici :

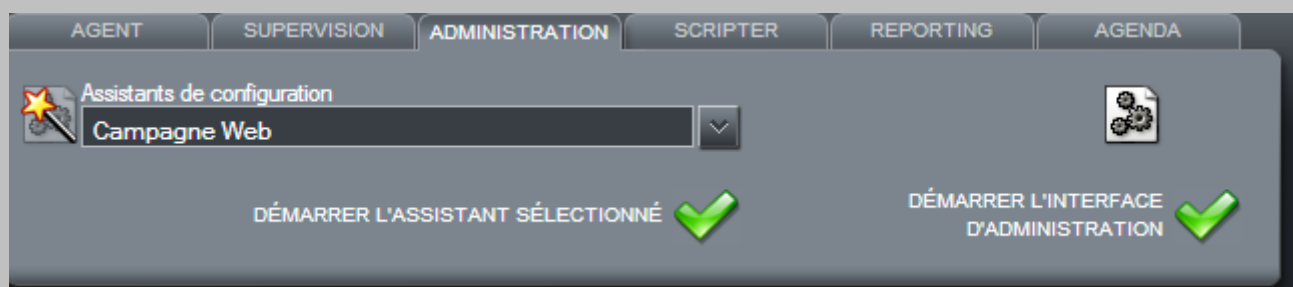


### CREATION D'UNE STRATEGIE D'APPELS

#### **DANS LE MODULE ADMINISTRATION**

- 1 – Gestion de la campagne**
- 2 – Création de la Stratégie d'Appels**
- 3 – Visualisation des Paramètres Généraux**
- 4 – Déclaration des stratégies de base par numéros de téléphone**
- 5 – Création des plannings**
- 6 – Choix du numéro de téléphone à afficher**
- 7 – Sélection de la Tentative et du statut**
- 8 – Sélection de la règle de rappel**
- 9- Sélection des messages pour répondeur**
- 10 – Choix des propriétés**
- 11 – Répéter les étapes pour TEL2, TEL3, etc...**
- 12 – Visualiser la stratégie finale**

## Les actions dans le module Administration



### **1- Gestion de la campagne**

Créez votre campagne d'appels sortants comme vous en avez l'habitude, ou en suivant les indications contenues dans le document « **Monter une campagne Sortante** ». Une fois votre campagne créée, vous trouverez les stratégies d'appels dans l'onglet « **Stratégie d'Appels** ».

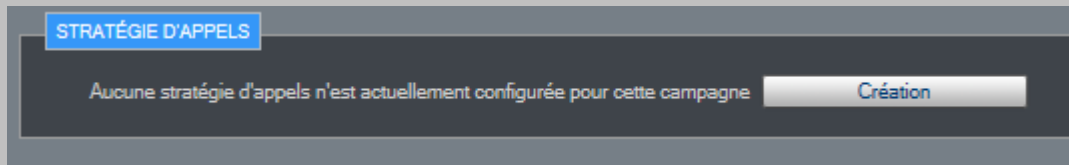


**NOTE : Les stratégies d'appels personnalisées sont un élément optionnel d'Hermès V5. Si vous souhaitez, vous pouvez tout à fait mettre votre campagne en production avec les règles de rappels classiques, telles qu'en version 4 du logiciel. Par contre, dès qu'une stratégie d'appels est en place, les règles de rappel ne sont plus utilisables.**



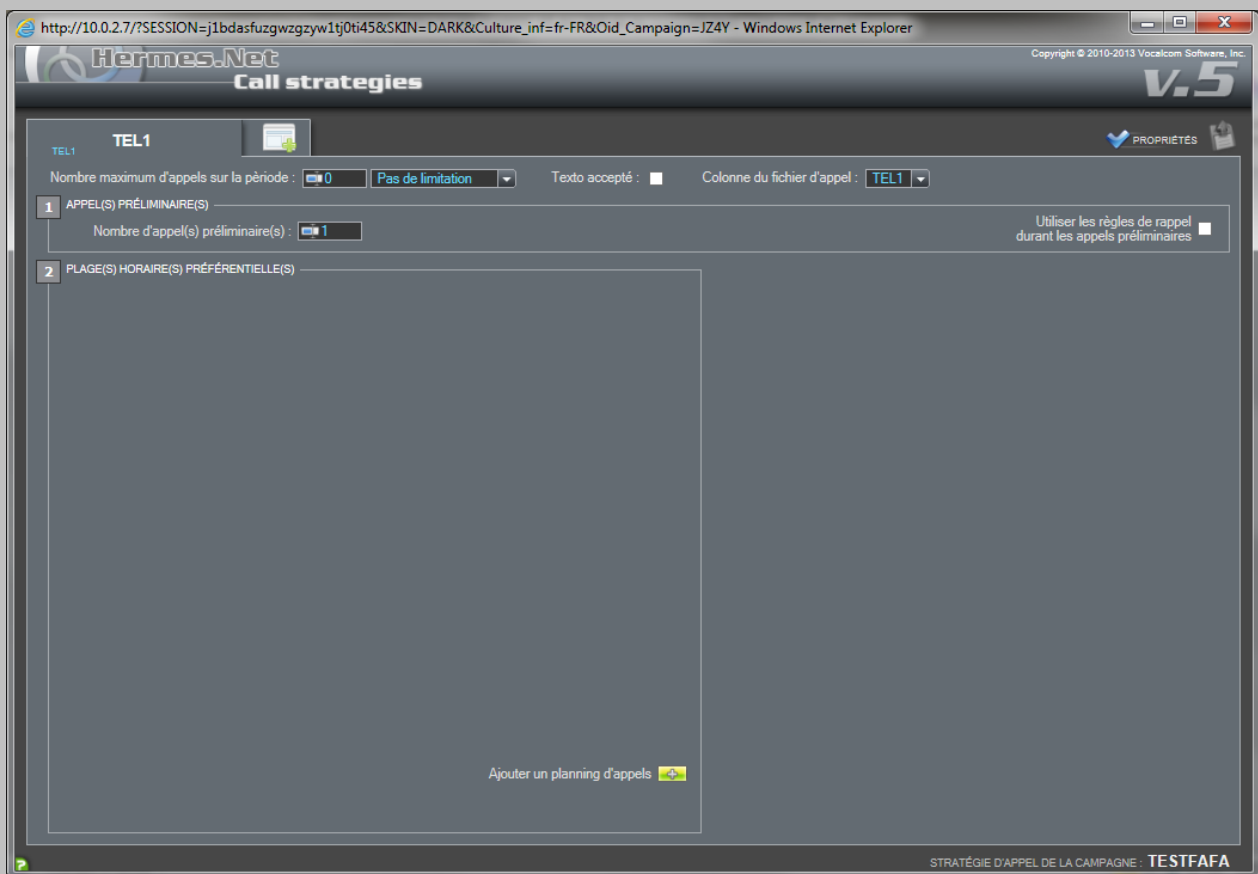
## 2- Création de la Stratégie Générale

Dans l'onglet « **Stratégie d'Appels** », cliquez sur « **Création** ».



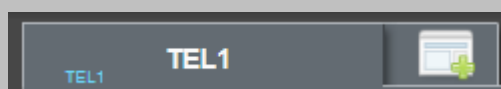
## 3- Visualisation des paramètres Généraux

Le système ouvre le pop-up de gestion des stratégies. C'est via cet outil que l'admin va créer ses stratégies en gérant différentes règles sur les numéros de téléphone voulus.



## 4- Déclaration des stratégies de base par numéros de téléphone

Par défaut, la stratégie est déjà choisie pour un **TEL1**.



Nous allons maintenant nous occuper des paramètres généraux pour ce TEL1 :

Nombre maximum d'appels sur la période :  
 Texte accepté : ☐
 Colonne du fichier d'appel :

- Nombre maximum d'appels sur la période** : Permet de limiter le nombre d'appels sur un numéro pour une période donnée (semaine, mois)
- Texte accepté** : Ils pourront être envoyés sur n'importe lequel des statuts de non réponse disponibles. Pour chacun des statuts, et chacun des numéros, il sera possible de spécifier X messages texte.  **Nécessite fonction SMS.**
- Colonne du fichier d'appel** : quelle colonne TEL du fichier d'appel correspond au TEL1.

1 APPEL(S) PRÉLIMINAIRE(S)
   
 Nombre d'appel(s) préliminaire(s) : 
Utiliser les règles de rappel durant les appels préliminaires ☐

- Nombre d'appels préliminaires** : Les appels préliminaires sont les appels que l'on doit réaliser sur un téléphone avant d'envisager d'utiliser le numéro suivant.
- Utiliser les règles de rappel durant les appels préliminaires** : Pour chacun de ces appels, il est possible de spécifier une règle de rappel. **Attention : Cette règle de rappel sur les appels préliminaires ne dépend pas du planning sur lequel on appelle. Si l'option « Privilégier l'ordre des numéros » est cochée alors les règles de rappel des plannings sont utilisées.** En cliquant sur l'icône ☒, la règle affectée à cet appel s'affiche dans la partie 3.

## 5- Création des plannings

Nous allons maintenant créer le ou les plages horaires préférentielles d'appel pour le TEL1. Cliquez sur « **Ajouter un planning d'appels** ».

Ajouter un planning d'appels

Cochez les plages d'appel voulues sur le planning :

|       | L | M | M | J | V | S | D |
|-------|---|---|---|---|---|---|---|
| 07:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 08:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 09:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 10:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 11:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 12:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 13:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 14:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 15:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 16:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 17:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 18:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 19:00 |   |   |   |   |   |   |   |

|       | L | M | M | J | V | S | D |
|-------|---|---|---|---|---|---|---|
| 07:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 08:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 09:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 10:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 11:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 12:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 13:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 14:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 15:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 16:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 17:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 18:00 |   |   |   |   |   |   |   |
| 19:00 |   |   |   |   |   |   |   |

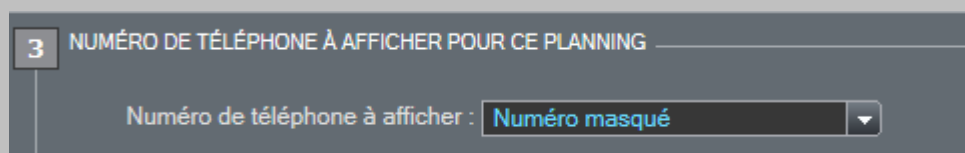
Pour chacun des numéros spécifiés il est possible de définir des jours et heures d'appels préférentiels. Pour chacune des plages horaires définies il est possible d'affecter des règles de rappel particulières. Il est possible d'ajouter jusqu'à **4 plages horaires** par numéro. En cliquant sur l'icône ☒, la plage sélectionnée se positionne à droite du cadre et ses règles de rappel sont affichées. L'interface devra checker qu'aucune

plage ne se chevauche. L'interface devra aussi assurer que la plage ne croise pas l'heure de fermeture de la campagne.

## 6- Numéro de téléphone à afficher

Les choix de numéros possible sont :

- 1 – Caché
- 2 – Un numéro prédéfini, ex : 0800....
- 3 – Le numéro que l'on appelle.
- 4 – Un numéro de la liste des numéros dispos.
- 5 – Un numéro aléatoirement dans la liste.

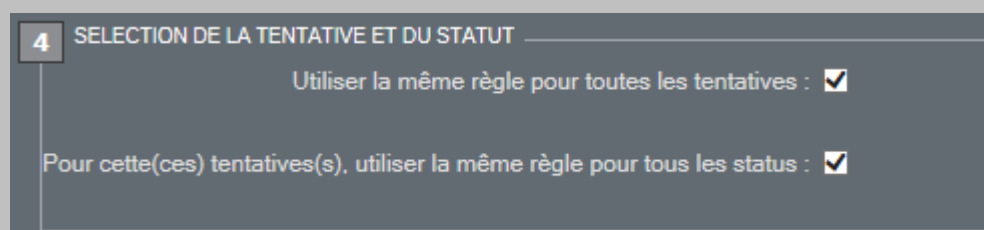


3 NUMÉRO DE TÉLÉPHONE À AFFICHER POUR CE PLANNING

Numéro de téléphone à afficher : Numéro masqué

## 7- Sélection de la tentative et du statut

Les choix de numéros possible sont :



4 SELECTION DE LA TENTATIVE ET DU STATUT

Utiliser la même règle pour toutes les tentatives : ☒

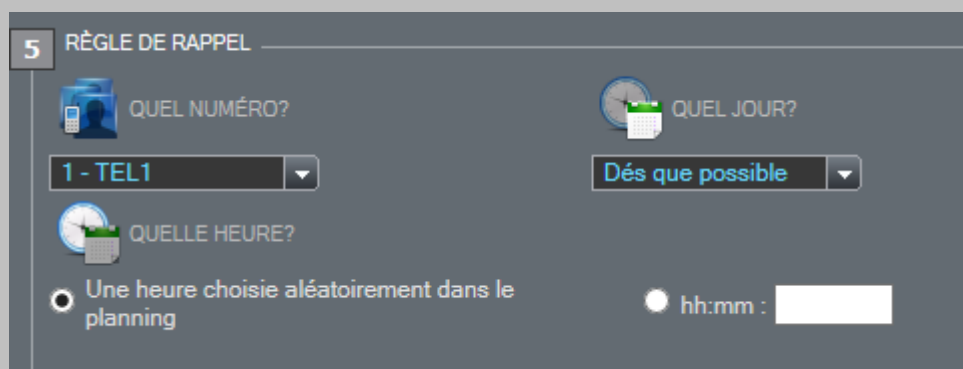
Pour cette(ces) tentatives(s), utiliser la même règle pour tous les status : ☒

**-Utiliser la même règle pour toutes les tentatives d'appel :** employer ou non la même règle de rappel pour toutes les tentatives d'appel sur votre TEL1.

**-Pour toute tentative, utiliser la même règle pour tous les statuts :** sélectionner un statut utilisé par le système pour qualifier les appels non répondus.

## 8- Sélection de la règle de rappel

Quelle est la règle de rappel pour les contacts qui ne répondent pas. Choisissez que TEL vous voulez utiliser, quel jour, quelle heure, etc...



5 RÈGLE DE RAPPEL

QUEL NUMÉRO? 1 - TEL1

QUEL JOUR? Dés que possible

QUELLE HEURE?

☐ Une heure choisie aléatoirement dans le planning

☐ hh:mm :



**NOTE : N'oubliez pas de sauvegarder en appuyant sur le bouton « Enregistrer ».**



## 9- Sélection des messages sur répondeurs

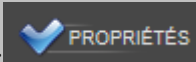
Quel message voulez-vous laisser sur les répondeurs trouvés par l'ACD ?

6 MESSAGES AUDIO ET TEXTO À DIFFUSER

AUCUN NUMÉRO DE MOBILE DÉFINI. LA FONCTION ENVOI DE TEXTO EST DÉSACTIVÉE.

Message audio à laisser sur les répondeurs

## 10-Choix des Propriétés

Cliquez maintenant sur le bouton « **Propriétés** » . Ici il faut juste spécifier les options générales de la stratégie :

 Options de la stratégie

☒ Privilégier l'ordre des numéros par rapport aux plannings.

- Cochez cette case si vous souhaitez pouvoir numéroté un numéro de priorité supérieur, même si l'heure d'appel ne répond pas à son planning.
- Ne cochez pas cette case si vous voulez absolument appeler les numéro durant leurs plannings respectif.

**-Privilégier l'ordre des numéros par rapport aux plannings :** Ceci signifie qu'il faut numéroté les numéros dans l'ordre spécifié même s'ils sont hors planning. Les plannings saisis dans ce mode ne servent qu'à programmer des rappels en fonction des périodes d'appels. Dans ce mode, les règles de rappel des plannings sont forcément utilisées lors des appels préliminaires.

## 11- Répéter les étapes pour tous les TEL

Répétez maintenant les étapes 4 à 9 pour chacun des numéros de TEL que vous voulez employer dans votre stratégie.



**NOTE : Faites évidemment attention à ce que vos plannings et stratégies soient logiques et ne créent pas des trous dans votre numérotation, impactant ainsi vos agents.**

## 12- Visualiser la stratégie finale

Votre stratégie est maintenant prête à tourner. Vous pourrez la modifier voire l'annuler à tout moment. Vous pouvez aussi ajouter des fichiers sons spécifiques pour vos messages sur répondeurs, etc...

STRATÉGIE D'APPELS

Une stratégie d'appels est configurée pour cette campagne [Edition](#) [Suppression](#)

Ajouter des fichiers sons utilisables par les stratégies d'appels [Ajouter](#)

Nom de la stratégie

Commentaires