

# Monter une campagne de Réseaux sociaux **Hermes.Net V5**



## Descriptif du document

Ce document va vous expliquer comment créer et monter pas à pas votre campagne de réseaux sociaux (Twitter & Facebook) sur Hermes Net V5, à l'aide de captures d'écran et d'indications courtes et précises.

## Etape par étape

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 indiqué, mais sachez qu'il est tout à fait possible de commencer par pré-crée la campagne dans le module Administration (agents, numérotation, plannings, etc...) et ensuite créer le script.

Une fois que vous aurez acquis une certaine expérience dans le montage de campagne, 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 CAMPAGNE RESEAUX SOCIAUX ETAPE PAR ETAPE

#### DANS LE MODULE INTERFACE DESIGNER

- 1 – Montage du Script
- 2 – Création du Fichier Clients
- 3 – Création des Variables Globales
- 4 – Générer le script en production

#### DANS LE MODULE ADMINISTRATION

- 5 – Choix des paramètres par défaut
- 6 – Création de la File d'Attente
- 7 – Création de la campagne et choix des paramètres généraux
- 8 – Création des Comptes d'Agents (*si nécessaire*)
- 9 – Création ou affectation d'un ou + Superviseurs
- 10 – Création ou affectation du Planning de travail
- 11 – Création ou affectation des Jours Fériés
- 12 – Création ou affectation des Statuts d'Appels
- 13 – Création du carnet d'adresses (*si base clients utilisée*)
- 14 – Création ou affectation des plannings de commerciaux (*si base clients utilisée*)
- 15 – Création ou affectation des commerciaux (*si base clients utilisée*)
- 16 – Création de Règles de Distribution (*optionnel*)
- 17 – Création des Listes Noires (*optionnel*)
- 18 – Visionnage final du résumé de la Campagne

## Les actions dans le module Interface Designer



### 1- Montage du script

Tout d'abord, vous allez créer le script (l'argumentaire pour les téléacteurs), en suivant un modèle que vous aurez préalablement établir. Il est fortement conseillé de poser sur papier les différentes étapes de votre script, et de savoir combien de pages vous allez utiliser, quelles sont les questions que vous souhaitez que le téléacteur pose, etc... **Faites un storyboard de votre script**, en plaçant les fenêtres, les objets, etc.... Il sera beaucoup plus simple et plus rapide de créer votre script si vous savez où vous allez.





Pour plus d'aide sur les actions, veuillez-vous référer au document « **Actions dans le Scripteur** » existant pour la V4.

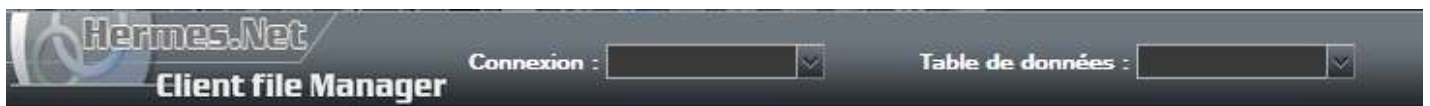
## 2- Connexion du Fichier Client

Une fois votre script créé, il faut créer la connexion du fichier client, dans lequel nous importerons plus tard les données des clients.

Cliquez sur le menu « **Connexions** », et sélectionnez « **Gestion du/des fichiers clients** » :



Choisissez la « **Connexion** » à la base voulue, et créez une nouvelle table dans « **Table de données** » :



**NOTE : Il est judicieux de nommer votre table avec un nom qui coïncidera avec le nom du fichier d'appel (ex : « C\_xxx », C pour clients).**

Cliquez sur « **Tout Sélectionner** ». Vérifiez dans la liste des objets que les colonnes qui seront créées correspondent aux infos que vous souhaitez garder dans le fichier client. Par exemple, il se peut que vous ne vouliez pas garder les choix visités dans une liste d'objections.



Cliquez sur « **Tout Connecter** ». Dans la liste des objets, vous voyez quelle connexion a été établie pour la lecture et l'écriture des données.



Cliquez sur « **Enregistrer** ». Un pop-up vous affiche un résumé de votre connexion. Cliquez sur « **Enregistrer** » pour compléter l'enregistrement du fichier client.



**NOTE : Si vous modifiez votre script plus tard, et rajoutez des champs que vous voulez renseigner sur le fichier client, il vous faudra refaire cette même manipulation.**

### 3- Création des variables globales

Une fois votre fichier client créé, il faut vous occuper des différentes variables que vous avez placé dans vos champs texte (ex : \$NOM). Pensez bien à cocher la case « **Evaluer** » dans les propriétés « Comportement » du champ texte.

Cliquez sur le menu « **Modules** », et sélectionnez « **Définir les variables globales** » :



Allez chercher la bonne base dans « **Connexion** » et pointez sur le fichier client que vous avez créé dans « **Table** ». Cliquez ensuite sur « **Création Auto Variable** » :

Votre liste se peuple de toutes les variables présentes sur le script. Effacez les deux premières « **\$INDICE** » et « **\$GUID\_CONTACT\_ID** ». Cliquez ensuite sur « **Appliquer** ».

| Nom               | Type              | Valeur ou champ de base |          |                 |
|-------------------|-------------------|-------------------------|----------|-----------------|
| \$INDICE          | Attaché à la base | Test_SQL2012            | TESTFAFA | INDICE          |
| \$GUID_CONTACT_ID | Attaché à la base | Test_SQL2012            | TESTFAFA | GUID_CONTACT_ID |
| \$ADRESSE         | Attaché à la base | Test_SQL2012            | TESTFAFA | ADRESSE         |
| \$EMAIL           | Attaché à la base | Test_SQL2012            | TESTFAFA | EMAIL           |
| \$NOM             | Attaché à la base | Test_SQL2012            | TESTFAFA | NOM             |
| \$TEL             | Attaché à la base | Test_SQL2012            | TESTFAFA | TEL             |



**NOTE : Dans le cas de variables uniquement présentes sur des actions, pensez à les créer manuellement dans votre liste de variables globales avec une valeur « » .**

#### 4- Générer le script en production

Il ne vous reste plus qu'à générer votre script en production (à la différence de en développement, cad. En circuit fermé pour le test), pour le rendre disponible dans l'administration.

Cliquez sur le menu « **Scripts** », et sélectionnez « **Générer le script** » :



Cliquez ensuite sur « **Générer** », après avoir coché la case « **Production** ».



## Les actions dans le module Administration



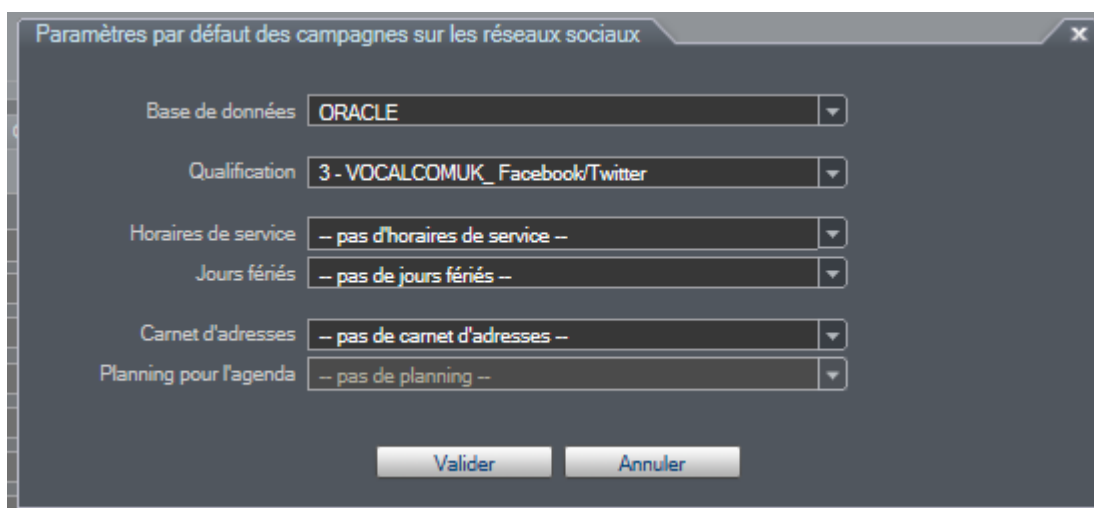
Une fois que vous avez ouvert le module d'administration, vous pouvez naviguer dans le menu « **Réseaux Sociaux** ».



### 5- Choix des paramètres par défaut

Ce sous-menu vous permet de paramétrer des éléments communs à toutes vos futures campagnes de réseaux sociaux, à savoir :

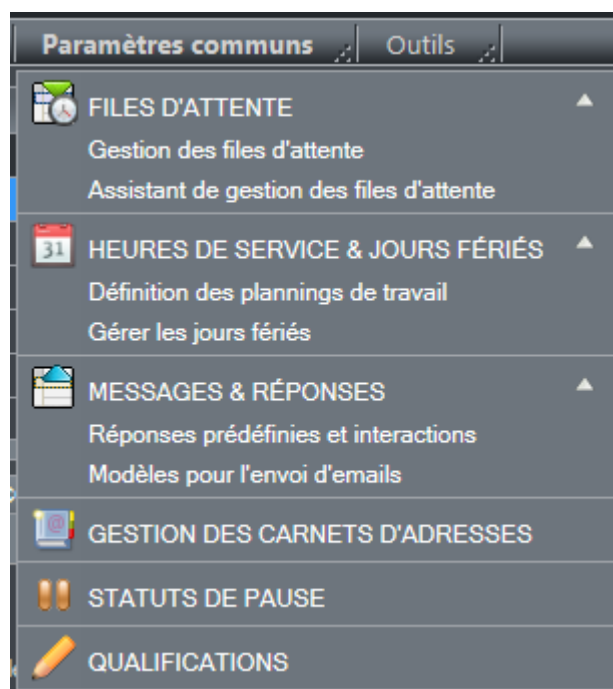
- **Base de données**
- **Statuts** (Qualifications)
- **Plannings & jours fériés** (pour les agents)
- **Carnet d'adresses et planning de commerciaux** (pour la prise de RDV)



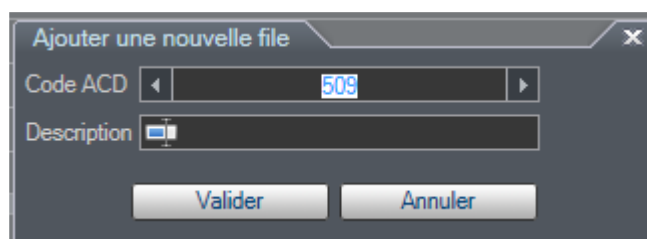
Ces éléments sont créés comme d'habitude dans les autres menus du module Administration.

### 6- Création de la File d'Attente

Cliquez sur « **Paramètres Communs** », puis sélectionnez « **Gestion des files d'attente** ».



Cliquez sur « **Ajout** »  pour créer une nouvelle file d'attente. Donnez-lui le code ACD voulu et une description.



## 7- Pré-création de la campagne

Votre file d'attente est prête, votre script est créé, et mis en production. Vous allez maintenant monter votre campagne, en imbriquant dedans tous les éléments nécessaires à son bon fonctionnement. Une campagne est une suite d'éléments vitaux, qui permettent d'animer la numérotation. 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, appliqués par défaut.**

Cliquez sur le menu « **Réseaux Sociaux** », et sélectionnez « **Configuration des campagnes** » :



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

| Liste des campagnes « The Link » |                |                                |                        |
|----------------------------------|----------------|--------------------------------|------------------------|
| TYPE                             | FILE D'ATTENTE | ETAT DE LA LECTURE DE MESSAGES | NOM                    |
| Twitter                          | S01            | Login requis                   | Vocalcom/KDemo_Twitter |
| Twitter                          | S10            | Active                         | Sogedra_Test           |
| Twitter                          | S04            | Active                         | Twitter                |
| Facebook                         | S02            | Active                         | Facebook - oracle      |
| Twitter                          | S13            | Active                         | CloudCamp              |
| Facebook                         | -              | Login requis                   | Sogedra_Facebook       |

Choisissez le type de campagne voulue (Twitter ou Facebook), ainsi que le nom de la nouvelle campagne, et la base de données voulue. Cliquez ensuite sur « **Valider** ».

Ajout d'une campagne « The Link »

ID

Type

Nom

Base de données

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

GENERAL RECEPTION RELATION CLIENT COMPETENCES

INFORMATIONS

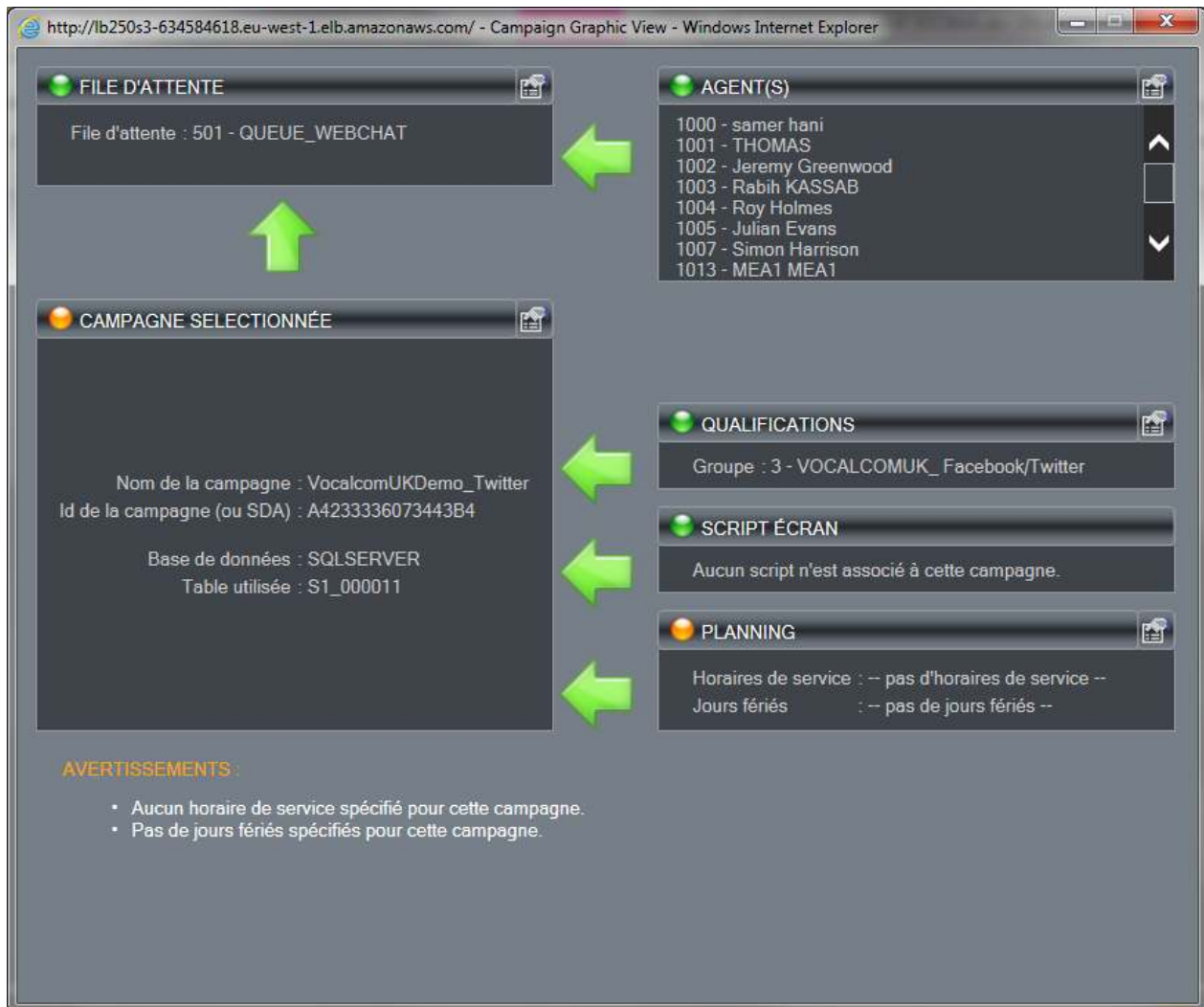
Nom de la campagne

Plate-forme de publication

CONFIGURATION DE L'APPLICATION TWITTER

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.

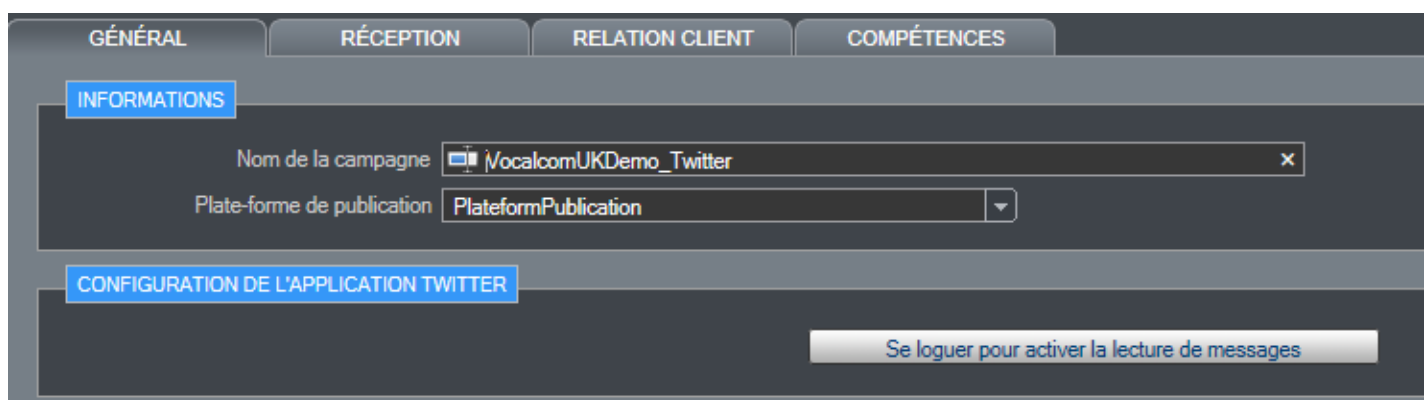




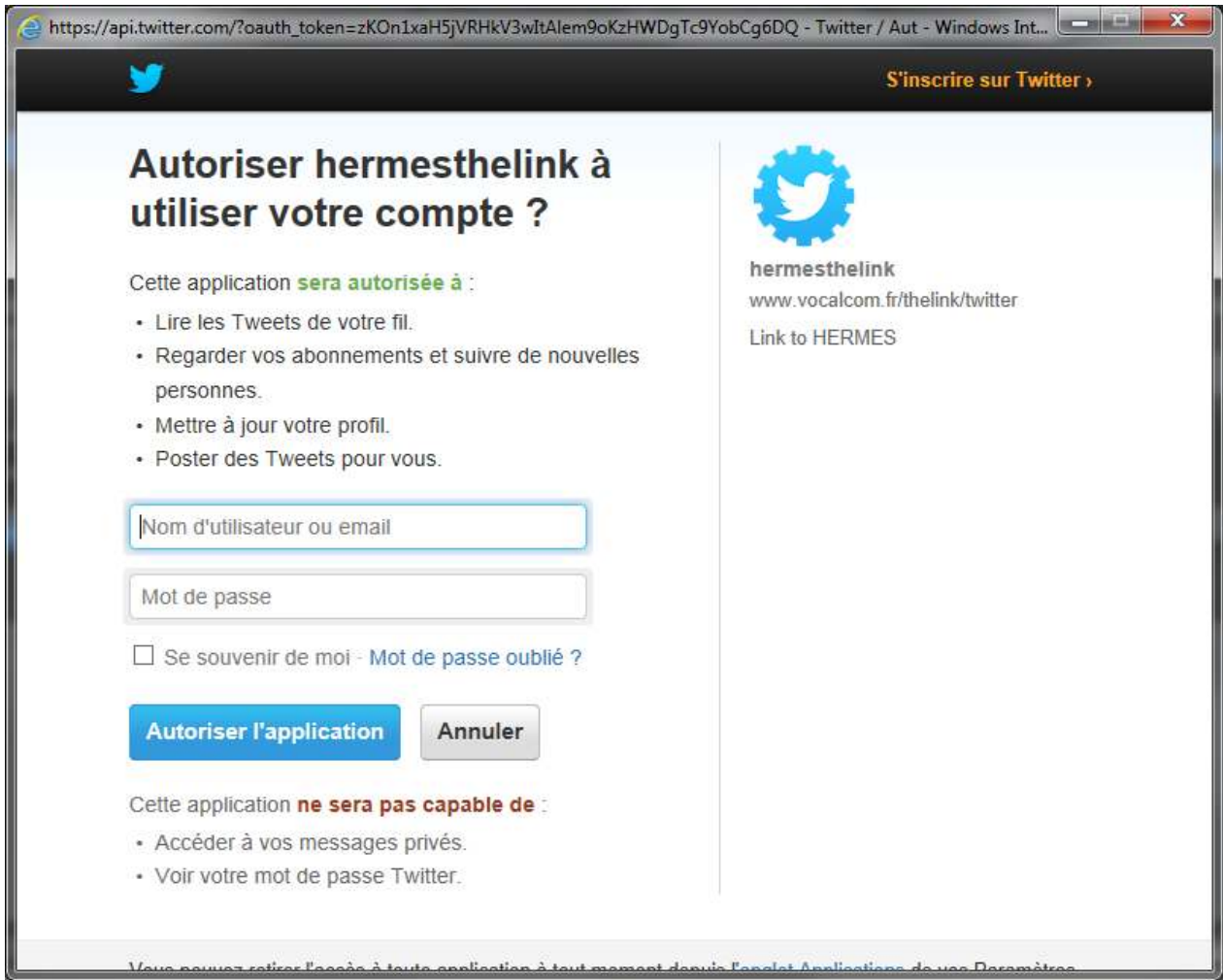
- Une lumière verte veut dire que les éléments sont correctement configurés.
- Une lumière orange veut dire que des messages d'alerte ont été détectés par rapport aux éléments. La campagne peut être lancée, mais ne marchera pas à 100% de sa capacité optimale.
- Une lumière rouge veut dire que des messages d'alerte ont été détectés par rapport à certains éléments. La campagne ne peut pas être lancée.

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

### Campagne Twitter :



- le **nom de la campagne**
- la **plateforme de publication** (désignée dans le ROOT)
- la **configuration de l'application Twitter** :



https://api.twitter.com/?oauth\_token=zKOn1xaH5jVRHkV3wltAlem9oKzHWDgTc9YobCg6DQ - Twitter / Aut - Windows Int...

 [S'inscrire sur Twitter >](#)

## Autoriser hermeshelink à utiliser votre compte ?

Cette application **sera autorisée à :**

- Lire les Tweets de votre fil.
- Regarder vos abonnements et suivre de nouvelles personnes.
- Mettre à jour votre profil.
- Poster des Tweets pour vous.

☐ Se souvenir de moi - [Mot de passe oublié ?](#)

[Autoriser l'application](#) [Annuler](#)

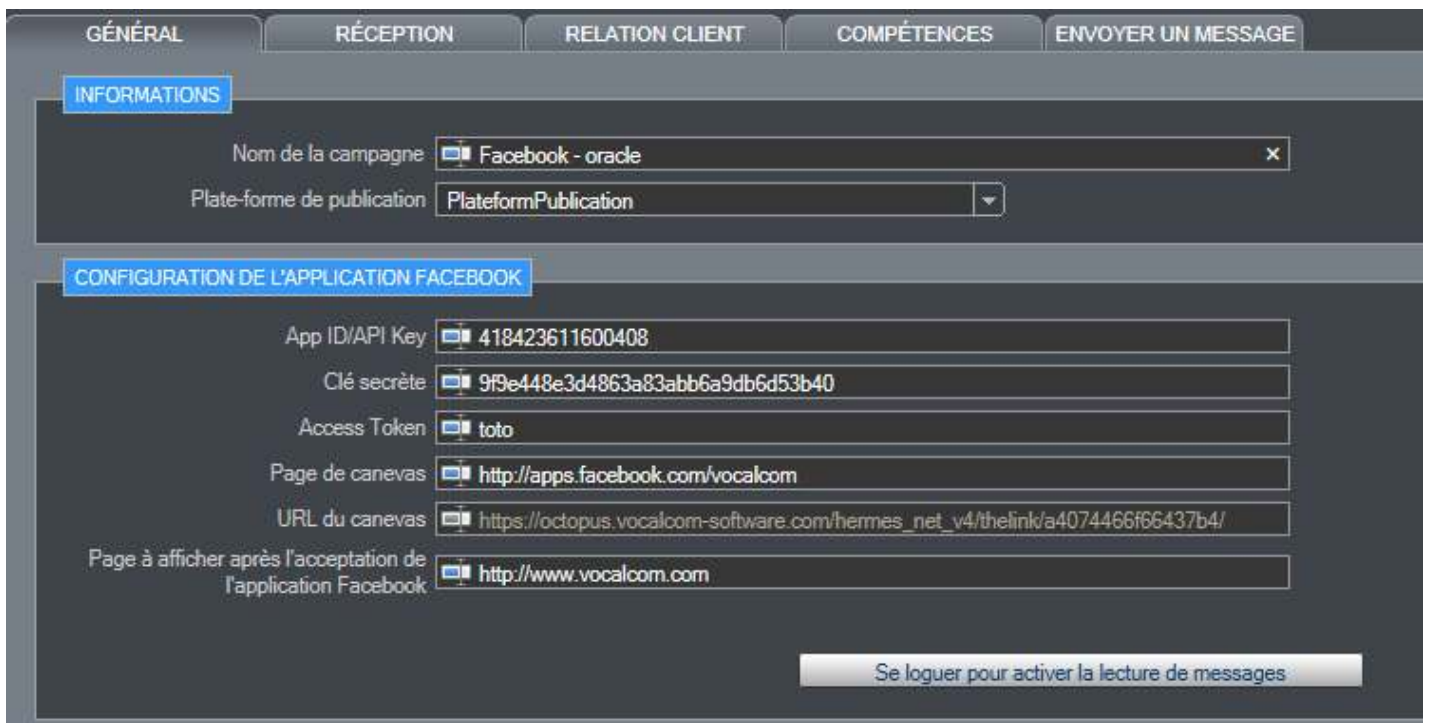
Cette application **ne sera pas capable de :**

- Accéder à vos messages privés.
- Voir votre mot de passe Twitter.

  
**hermeshelink**  
 www.vocalcom.fr/thelink/twitter  
 Link to HERMES

Vous pouvez retirer l'accès à toute application à tout moment depuis l'onglet Applications de vos Paramètres.

### Campagne Facebook :



GÉNÉRAL RÉCEPTION RELATION CLIENT COMPÉTENCES ENVOYER UN MESSAGE

**INFORMATIONS**

Nom de la campagne

Plate-forme de publication

**CONFIGURATION DE L'APPLICATION FACEBOOK**

App ID/API Key

Clé secrète

Access Token

Page de canevas

URL du canevas

Page à afficher après l'acceptation de l'application Facebook

[Se connecter pour activer la lecture de messages](#)

-le nom de la campagne

- la **plateforme de publication** (désignée dans le ROOT)
- la **configuration de l'application Twitter** :
  - clé API
  - Clé secrète
  - Accès token
  - Page de canevas
  - URL du canevas
  - Page à afficher après acceptation

https://www.facebook.com/?skip\_api\_login=1&api\_key=418423611600408&signed\_next=1&next=https%3A% - Windows Inte...

facebook [Inscription](#)

### Connexion Facebook

Adresse électronique ou téléphone :

Mot de passe :

☐ Garder ma session active

[Connexion](#) ou [S'inscrire sur Facebook](#)

[Mot de passe oublié ?](#)

Français (France) English (US) Español Português (Brasil) Deutsch Italiano العربية हिन्दी 中文(简体) 日本語 ...

Mobile Retrouver des amis Badges Personnes Pages Lieux Applications Jeux Musique  
 À propos de Créer une publicité Créer une Page Développeurs Emplois Confidentialité Cookies Conditions d'utilisation Aide

Facebook © 2013 · Français (France)

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

### Campagne Twitter :

CONFIGURATION DE LA LECTURE DE MESSAGES

File d'attente: 504 - QUEUE\_TWITTER

Priorité dans la file: 0

Vérifier les nouveaux messages toutes les: 120 secondes

Supprimer l'affectation d'un message à un agent si non répondu au bout de: 1 demi-journées

Recherche de messages correspondants à une liste de mots-clés: ☒

Horaires de service: -- pas d'horaires de service --

Jours fériés: -- pas de jours fériés --

Règle de distribution: -- aucune règle de distribution --

Réponses prédéfinies et pièces attachées: VOCALCOMUK\_Chat\_FAQ's

Liste noire de mots clés: -- pas de liste noire --

Date butoire pour les rappels: ☐ Accepter d'enregistrer des rappels au maximum 0 jours après la date de réception de l'email

☐ Accepter d'enregistrer des rappels jusqu'à

Granularité utilisée pour le choix des heures de rappel: 5 minutes

- la **file d'attente** :
- priorité dans la file**
- vérification des nouveaux messages**
- suppression des affectations de messages**
- rechercher les nouveaux messages par mot clé** :

Liste de mots-clés

weather

Ajouter un mot-clé

Compter les messages correspondants à ces mots clés Compter

Lire un maximum de 1 messages à chaque recherche (-1 = pas de limitation)

Rechercher des messages uniquement s'il y a moins de 5 messages en file d'attente (-1 = toujours chercher)

Filtrer sur les langues suivantes en

Rechercher tous les mots

- les **horaires de service & jours fériés**
- les **règles de distribution**
- les **réponses prédéfinies**
- la **liste noire de mots clés**
- les **dates butoires de rappels**

### Campagne Facebook :

Configuration de la lecture de messages

File d'attente: 502 - QUEUE\_FACEBOOK

Priorité dans la file: 0

Vérifier les nouveaux messages toutes les: 120 secondes

Vérifier les nouveaux messages dans les publications de moins de: 1 jours

Supprimer l'affectation d'un message à un agent si non répondu au bout de: 1 demi-journées

Horaires de service: -- pas d'horaires de service --

Jours fériés: -- pas de jours fériés --

Règle de distribution: -- aucune règle de distribution --

Réponses prédéfinies et pièces attachées: VocalcomUK Demo Chat Answers

Liste noire de mots clés: -- pas de liste noire --

Date butoire pour les rappels: ☐ Accepter d'enregistrer des rappels au maximum 0 jours après la date de réception de l'email

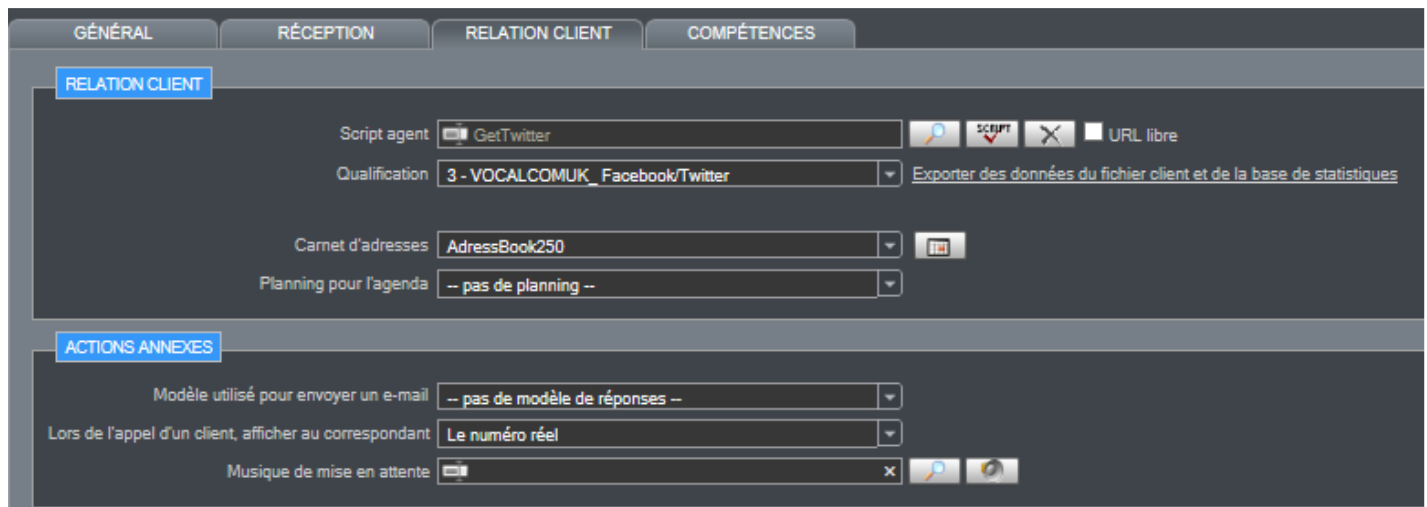
☐ Accepter d'enregistrer des rappels jusqu'au

Granularité utilisée pour le choix des heures de rappel: 5 minutes

- la **file d'attente** :
  - priorité dans la file
  - vérification des nouveaux messages
  - vérification des nouveaux messages dans les publications
  - suppression des affectations de messages
- les **horaires de service & jours fériés**
- les **règles de distribution**
- les **réponses prédéfinies**
- la **liste noire de mots clés**
- les **dates butoires de rappels**

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

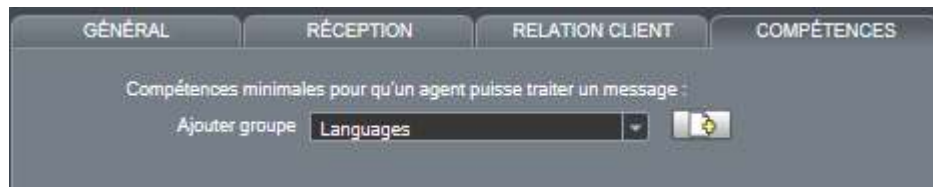
#### Commun aux deux campagnes :



- Script agent** : pointez sur le script que vous avez créé.
- Qualifications** : les statuts pour la campagne.
- Carnet d'adresses & Planning pour agenda** : pour la prise de RDV
- Actions annexes** :
  - modèle pour les emails**
  - affichage de numéro** sur appel
  - musique** de mise en attente

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

#### Commun aux deux campagnes :

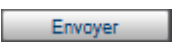


- les **compétences minimales requises** pour qu'un agent puisse gérer la campagne. Cliquez sur « **Ajout** »  pour ajouter le groupe de compétences voulues :



La campagne Facebook dispose d'un onglet supplémentaire à configurer par rapport à la campagne Twitter, il s'agit de l'onglet « **Envoyer un Message** », qui permet d'envoyer des messages massifs aux contacts Facebook. Dans l'onglet « **Envoyer un message** » vous pouvez dès à présent choisir :

- Type d'envoi de message** (contacts, contacts et amis, etc...).
- Texte du message**
- Liens & logos**
- Choix des destinataires par critères.

Le bouton  permet de prévisualiser le message créé, le bouton  permet d'envoyer le message créé.

## 8- Création des Comptes d'Agents

Bien évidemment, si vous n'avez pas de comptes agents existants, il vous faut en créer un ou plus afin de pouvoir faire tourner la campagne. Cliquez sur « **Ressources Humaines** », puis dans le menu **Agents** sélectionnez « **Gestion des Agents** ».



**NOTE : Le sous-menu « Assistant Ressources Humaines » vous permet de créer et gérer plusieurs comptes rapidement, en suivant quelques étapes simples. Notez que dans la V5, les agents et leurs affectations de campagne sont gérés directement via leur workspace.**



Cliquez sur « **Ajout** »  pour créer un nouveau compte agent :



La création d'un compte agent est sensiblement identique à celle d'un superviseur. Chaque compte se verra attribué un **Code agent ou login** (4 chiffres, par ex. 1000) et un **mot de passe à 4 lettres** que vous pouvez régénérer à l'aide de la touche clef .

Vous pouvez configurer dans les différents onglets :

**Général** : les données générales du compte, options **Raccrocher après appel** (*utile si les TC utilisent des combinés plutôt que des casques*), **Directement Prêt** si vous souhaitez réduire le temps hors-ligne des TC et le temps de battement entre appel, **Décrocher Automatiquement** pour les softphones et Avaya, et les options de media blending si nécessaire. On peut aussi modifier ici les rappels personnels de l'agent.

**Compétences** : affecter des groupes de compétences et leur niveau aux agents.

**Applications** : affecter le workspace voulu, ses paramètres d'affichage, et les droits de supervision et reporting au compte si vous le souhaitez.

**Droits** : affecter les droits téléphoniques, les droits de supervision (si sélectionné dans le précédent onglet), et les droits Divers.

**Groupes de Supervision** : Vous pouvez créer un groupe de supervision et y affecter superviseurs et agents. Cela permet, dans le cadre d'une grande équipe, de limiter la supervision des superviseurs à une ou plusieurs équipes de TC en particulier.

## 9- Création ou Affectation des comptes Superviseurs

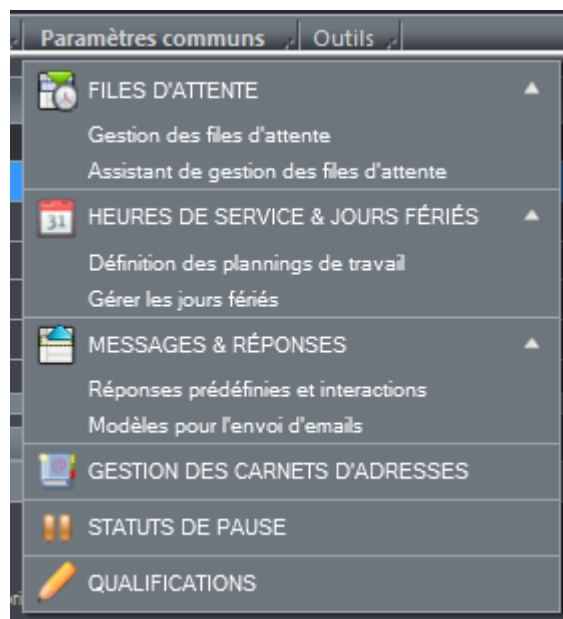
Pour créer un superviseur, il vous suffit, lors de la création d'un compte agent, de lui donner les droits de Supervision et optionnellement Reporting, et ce compte sera automatiquement porté en tant que Superviseur dans votre système. Lors du login, le compte aura accès aux modules Supervision et/ou Reporting.

Vous pouvez également créer un compte superviseur directement dans le menu **Utilisateurs/Superviseurs** des **Ressources Humaines**, en suivant la même méthode que pour les comptes agents.

## 10- Création ou Affectation des Plannings de travail

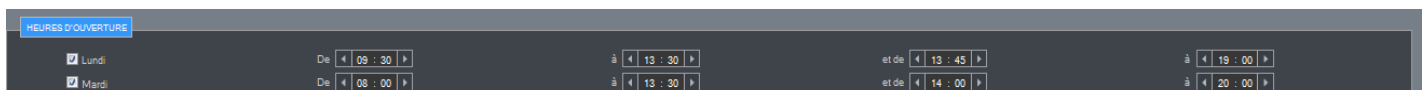
Votre campagne va avoir besoin d'un planning horaire d'activité, si pas déjà créé.

Cliquez sur « **Paramètres Communs** », puis dans le menu **Heures de Service & jours fériés** 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 :



Sauvegardez votre planning, et retournez dans votre campagne. Dans l'onglet « **Réception** », 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.

**CONFIGURATION DE LA LECTURE DE MESSAGES**

File d'attente: **502 - QUEUE\_FACEBOOK**

Priorité dans la file: **0**

Vérifier les nouveaux messages toutes les: **120** secondes

Vérifier les nouveaux messages dans les publications de moins de: **1** jours

Supprimer l'affectation d'un message à un agent si non répondu au bout de: **1** demi-journées

Horaires de service: **-- pas d'horaires de service --**

Jours fériés: **-- pas de jours fériés --**

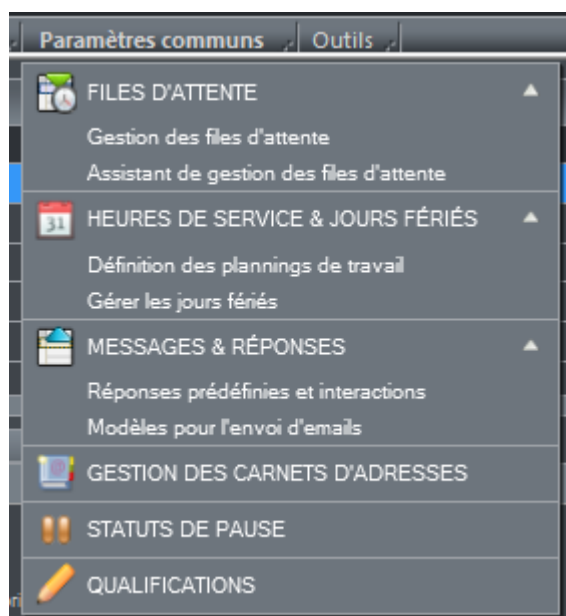


**NOTE : Le planning de travail est un élément optionnel de la campagne. Sans planning, la campagne fonctionnera quand même.**

### 11- Création ou Affectation des Jours Fériés

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).

Créer des jours fériés ou groupes

Description 

| DATE       | MOTIF       |
|------------|-------------|
| 11.12.2010 | journoi pas |
| 24.12.2010 | Motif       |

Type: Une occurrence

Date: 11.12.2010

Message: journoi pas

Heure de début: 00 : 00

Heure de fin: 22 : 59

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

CONFIGURATION DE LA LECTURE DE MESSAGES

File d'attente: 502 - QUEUE\_FACEBOOK

Priorité dans la file: 0

Vérifier les nouveaux messages toutes les: 120 secondes

Vérifier les nouveaux messages dans les publications de moins de: 1 jours

Supprimer l'affectation d'un message à un agent si non répondu au bout de: 1 demi-journées

Horaires de service: -- pas d'horaires de service --

Jours fériés: -- pas de jours fériés --

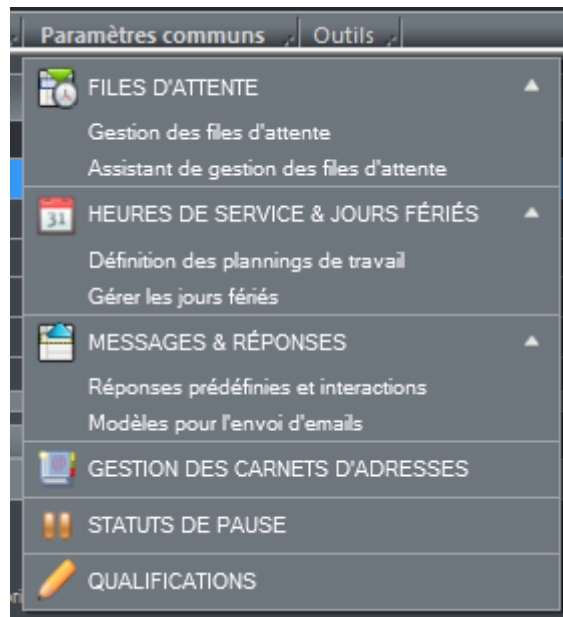


**NOTE : Les jours fériés sont un élément optionnel de la campagne. Sans jours fériés, la campagne fonctionnera quand même.**

## 12- Création ou Affectation des Qualifications des communications

Pour que vos TC qualifient les coms qu'ils traitent, vous allez devoir créer un groupe de **qualifications (aussi appelés statuts d'appels)**. Il est **important** d'avoir une idée précise des statuts 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.

| NUMÉRO | DESCRIPTION       |
|--------|-------------------|
| 1      | Inbound           |
| 2      | 999               |
| 3      | Outbound          |
| 4      | ENTRANT - ETIENNE |
| 5      | log               |
| 6      | CAMPAIGN WEE      |

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

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

GÉNÉRAL

QUALIFICATIONS

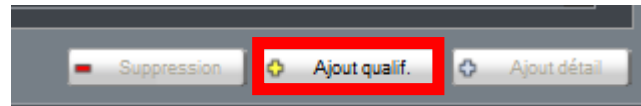
INFORMATIONS

Description 
  
Devise

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

**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 | CATÉGORIE     | BÉNÉFICE | VALIDATION QUOTA         |
|------------------------|-------------|---------------|----------|--------------------------|
| 1 - Sale               |             | Non argumenté | 0.5      | <input type="checkbox"/> |
| 2 - Not interested     |             | Non argumenté | 0.5      | <input type="checkbox"/> |
| 90 - busy              |             | Non argumenté | 0.5      | <input type="checkbox"/> |
| 91 - wrong number      |             | Non argumenté | 0.5      | <input type="checkbox"/> |
| 92 - absent            |             | Non argumenté | 0.5      | <input type="checkbox"/> |
| 93 - answering machine |             | Non argumenté | 0.5      | <input type="checkbox"/> |
| 94 - personal callback |             | Non argumenté | 0.5      | <input type="checkbox"/> |



Pour chaque statut, choisissez une catégorie (**Positif**, **Argumenté** et **Non Argumenté**, comme discuté en cours). 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 que la **validation des quotas**.

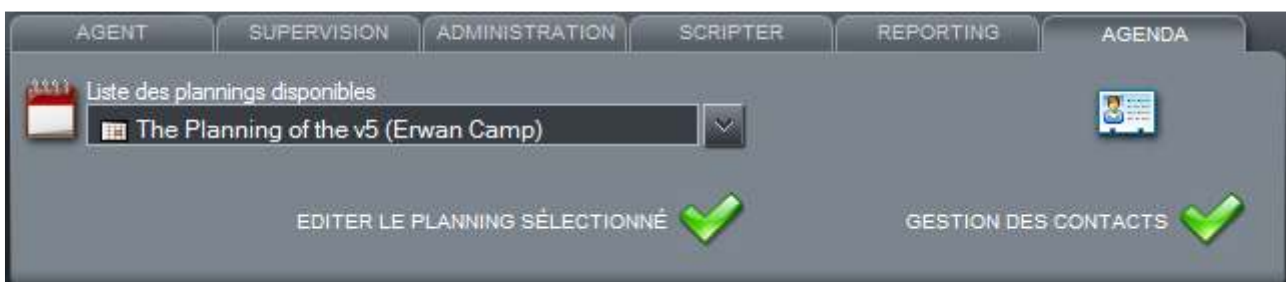
Sauvegardez votre groupe de statuts, et retournez dans votre campagne. Dans l'onglet « **Relation Client** », sélectionnez votre groupe dans « **Qualification** » et sauvegardez.

### 13- Création du Carnet d'Adresses

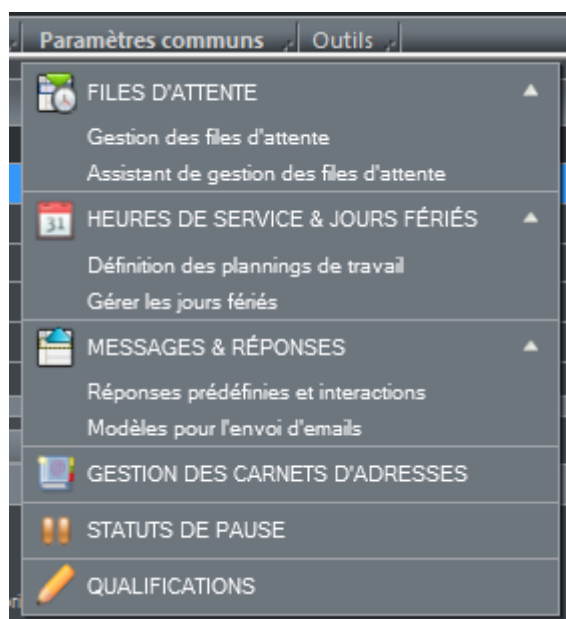
Si vous souhaitez faire de la prise de rendez-vous avec le module agenda d'Hermes (que vous aurez placé sur votre script écran à l'étape 1), il vous faut maintenant mettre en place un carnet d'adresses qui reprend les données de vos clients, et ensuite un planning de commerciaux et des comptes de commerciaux.



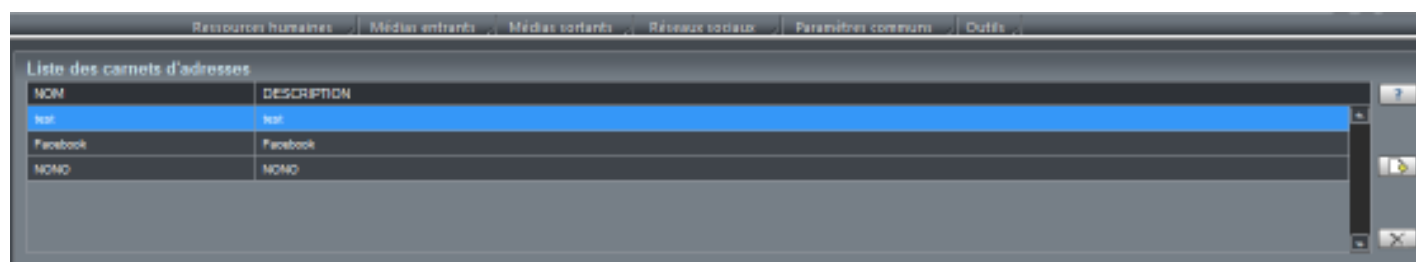
**NOTE : Dans la V5, vous pouvez si vous le désirez, par le biais d'un assistant situé sur le menu d'accueil, aller directement créer vos plannings et CRMs.**



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



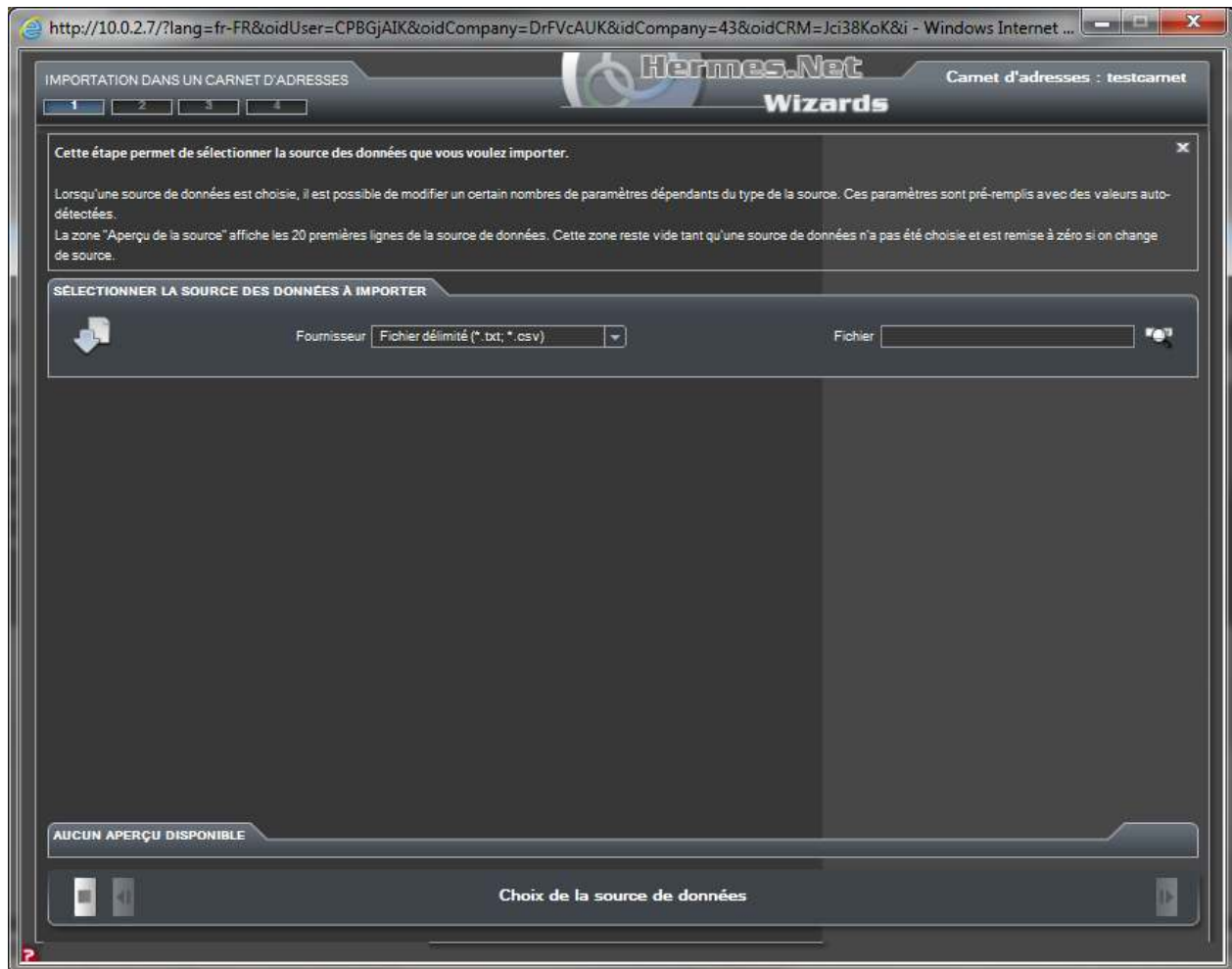
Cliquez sur « **Ajout** »  pour créer un nouveau carnet d'adresses.



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



Cliquez ensuite 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 de l'étape 6. La différence c'est que vous pourrez renseigner des données personnelles et professionnelles pour vos clients.



http://10.0.2.7/?lang=fr-FR&oidUser=CPBGjAIK&oidCompany=DrFvCAUK&oidCompany=43&oidCRM=Jci38KoK&ui - Windows Internet ...

IMPORTATION DANS UN CARNET D'ADRESSES

Hermes.Net Wizards

Carnet d'adresses : testcarnet

Cette étape permet de filtrer sur une partie de la source de données.

Seuls les enregistrements respectant le filtre défini ci-dessous seront conservés.  
Vous n'êtes pas obligés de préciser de filtre, passez directement à l'étape suivante pour ne pas en mettre.

CRÉER UN FILTRE

Aucun filtre n'est actuellement défini.

Ajouter un filtre

APERÇU DE LA SOURCE

NOMBRE D'ENREGISTREMENTS À IMPORTER : 15

| CIVILITE | NOM     | PRENOM   | TELEPHONE | ADRESSE          | CP    | VILLE | EMAIL               |
|----------|---------|----------|-----------|------------------|-------|-------|---------------------|
| Mr       | Tarrida | François | 611995922 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | John     | 660855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Louis    | 660855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Denis    | 637422617 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Tarrida | François | 660855180 | 637422617        | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | John     | 637422617 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Louis    | 660855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Denis    | 637422617 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Steve    | 660855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Paul     | 660855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Pif      | 637422617 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Tarrida | Paf      | 660855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Pouf     | 637422617 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Tom      | 660855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Hugues   | 637422617 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |

Ajouter un filtre sur les données à importer

http://10.0.2.7/?lang=fr-FR&oidUser=CPBGjAIK&oidCompany=DrFvCAUK&idCompany=43&oidCRM=Jci38KoK&i - Windows Internet ...

**IMPORTATION DANS UN CARNET D'ADRESSES**

1 2 3 4 5 6 7 8

**Hermes.Net Wizards**

Carnet d'adresses : testcarnet

Renseignez ici les informations d'ordre général sur les clients.  
Seul le nom est obligatoire, mais il est bien sûr recommandé de renseigner les autres valeurs également.

**INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LES CLIENTS**

Correspondance automatique

Valeurs non affectées

**ADRESSE**

CIVILITE

CP

EMAIL

NOM

PRENOM

TELEPHONE

VILLE

Destination Source Dédoubler

Civilite - non renseigné -

Nom - non renseigné -

Prénom - non renseigné -

Société - non renseigné -

Profession - non renseigné -

Numéro de client - non renseigné -

Commentaire - non renseigné -

Champ obligatoire

**APERÇU DE LA SOURCE**

NOMBRE D'ENREGISTREMENTS À IMPORTER : 16

| CIVILITE | NOM     | PRENOM   | TELEPHONE | ADRESSE          | CP    | VILLE | EMAIL               |
|----------|---------|----------|-----------|------------------|-------|-------|---------------------|
| Mr       | Tarrida | François | 611995922 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | John     | 660855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Louis    | 660855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Denis    | 637422617 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Tarrida | François | 660855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | John     | 637422617 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Louis    | 660855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Denis    | 637422617 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |

Mapping des données

http://10.0.2.7/?lang=fr-FR&oidUser=CPBGjAIK&oidCompany=DrFvCAUK&idCompany=43&oidCRM=Jci38KoK& - Windows Internet ...

**IMPORTATION DANS UN CARNET D'ADRESSES** Carnet d'adresses : testcarnet

**Format des numéros de téléphone :** Vous pouvez demander la vérification du format des numéros de téléphone.

Téléphone national : la vérification porte sur le fait que le numéro comporte bien le bon nombre de chiffres (et il y a possibilité d'ajouter un 0 pour les numéros de téléphones comprenant un chiffre de moins).

Numéro de téléphone : aucune vérification de longueur n'est faite mais le préfixe international est ajouté pour les numéros commençant par un '+'. Dans les deux cas le numéro de téléphone est nettoyé de tout caractères non numérique.

**NUMÉROS DE TÉLÉPHONE DES CLIENTS** Correspondance automatique

Valeurs non affectées

**ADRESSE**

CIVILITE

CP

EMAIL

PRENOM

TELEPHONE

VILLE

| Destination         | Source            | Format              | Longueur | Ajout d'un 0 si nécessaire          |
|---------------------|-------------------|---------------------|----------|-------------------------------------|
| Téléphone pro       | - non renseigné - | Numéro de téléphone |          | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Téléphone personnel | - non renseigné - | Numéro de téléphone |          | <input type="checkbox"/>            |
| Téléphone mobile    | - non renseigné - | Numéro de téléphone |          | <input type="checkbox"/>            |
| Téléphone autre     | - non renseigné - | Numéro de téléphone |          | <input type="checkbox"/>            |
| Téléphone autre 2   | - non renseigné - | Numéro de téléphone |          | <input type="checkbox"/>            |
| Téléphone autre 3   | - non renseigné - | Numéro de téléphone |          | <input type="checkbox"/>            |
| Téléphone autre 4   | - non renseigné - | Numéro de téléphone |          | <input type="checkbox"/>            |
| Téléphone autre 5   | - non renseigné - | Numéro de téléphone |          | <input type="checkbox"/>            |

**APERÇU DE LA SOURCE** NOMBRE D'ENREGISTREMENTS À IMPORTER : 15

| CIVILITE | NOM     | PRENOM   | TELEPHONE | ADRESSE          | CP    | VILLE | EMAIL               |
|----------|---------|----------|-----------|------------------|-------|-------|---------------------|
| Mr       | Tarrida | François | 011995922 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | John     | 060855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Louis    | 060855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Denis    | 037422617 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Tarrida | François | 060855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |

**Mapping des données**

http://10.0.2.7/?lang=fr-FR&oidUser=CPBGjAIK&oidCompany=DrFvCAUK&idCompany=43&oidCRM=Jci38KoK&i - Windows Internet ...

**IMPORTATION DANS UN CARNET D'ADRESSES** Camet d'adresses : testcamet

1 2 3 4 **5** 6 7 8

Renseignez ici les informations concernant l'adresse professionnelle des clients.  
Toutes ces informations sont optionnelles.

**ADRESSE PROFESSIONNELLE DES CLIENTS** Correspondance automatique

Valeurs non affectées

CIVILITE

PRENOM

Destination Source

Adresse ADRESSE

Code postale CP

Ville VILLE

Pays - non renseigné -

Email EMAIL

**APERÇU DE LA SOURCE** NOMBRE D'ENREGISTREMENTS À IMPORTER : 15

| CIVILITE | NOM     | PRENOM   | TELEPHONE | ADRESSE          | CP    | VILLE | EMAIL               |
|----------|---------|----------|-----------|------------------|-------|-------|---------------------|
| Mr       | Tarrida | François | 811995922 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | John     | 860855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Louis    | 860855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Denis    | 837422817 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Tarrida | François | 860855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | John     | 837422817 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Louis    | 860855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Denis    | 837422817 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Steve    | 860855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |

Mapping des données

http://10.0.2.7/?lang=fr-FR&oidUser=CPBGjAIK&oidCompany=DrFvCAUK&idCompany=43&oidCRM=Jci38KoK&ui - Windows Internet ...

**IMPORTATION DANS UN CARNET D'ADRESSES** Carnet d'adresses : testcarnet

1 2 3 4 5 **6** 7 8

Renseignez ici les informations concernant l'adresse personnelle des clients.  
Toutes ces informations sont optionnelles.

**ADRESSE PERSONNELLE DES CLIENTS** Correspondance automatique

Valeurs non affectées

**CIVILITE**

PRENOM

Destination Source

Adresse - non renseigné -

Code postale - non renseigné -

Ville - non renseigné -

Pays - non renseigné -

Email - non renseigné -

**APERÇU DE LA SOURCE** NOMBRE D'ENREGISTREMENTS À IMPORTER : 15

| CIVILITE | NOM     | PRENOM   | TELEPHONE | ADRESSE          | CP    | VILLE | EMAIL               |
|----------|---------|----------|-----------|------------------|-------|-------|---------------------|
| Mr       | Tarrida | François | 811995922 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | John     | 860855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Louis    | 860855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Denis    | 837422817 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Tarrida | François | 860855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | John     | 837422817 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Louis    | 860855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Denis    | 837422817 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Steve    | 860855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |

**Mapping des données**

http://10.0.2.7/?lang=fr-FR&oidUser=CPBGjAIK&oidCompany=DrFvCAUK&idCompany=43&oidCRM=Jci38KoK& - Windows Internet ...

**IMPORTATION DANS UN CARNET D'ADRESSES** Camet d'adresses : testcamet

1 2 3 4 5 6 7 8

**Hermes.Net Wizards**

**Dernière étape avant l'importation.**

Vérifiez que les données que vous allez importer vous conviennent bien, sinon il est encore temps de retourner sur l'une des étapes précédentes pour y effectuer des modifications.

**RÉSUMÉ DES DONNÉES QUI SERONT IMPORTÉES**

Certains enregistrements ne sont pas valides et ne peuvent pas être importés.

Enregistrements valides qui seront importés : 2 (13.33 %)

Doublons trouvés dans le fichier source : 13 (86.67 %)

[Liste des enregistrements qui ne seront pas importés](#)

**RÉCAPITULATIF DU MAPPING CHOISI**

Destination : Source

Nom : NOM

Téléphone pro. : TELEPHONE

Adresse (Adresse prof.) : ADRESSE

Code postale (Adresse prof.) : CP

Ville (Adresse prof.) : VILLE

Email (Adresse prof.) : EMAIL

**APERÇU DE LA SOURCE** NOMBRE D'ENREGISTREMENTS À IMPORTER : 16

| CIVILITE | NOM     | PRENOM   | TELEPHONE | ADRESSE          | CP    | VILLE | EMAIL               |
|----------|---------|----------|-----------|------------------|-------|-------|---------------------|
| Mr       | Tarrida | François | 811995922 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | John     | 880855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Louis    | 880855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Denis    | 837422617 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Tarrida | François | 880855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | John     | 837422617 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Louis    | 880855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |

**Récapitulatif avant importation**

http://10.0.2.7/?lang=fr-FR&oidUser=CPBGjAIK&oidCompany=DrFvCAUK&idCompany=43&oidCRM=Jci38KoK&i - Windows Internet ...

IMPORTATION DANS UN CARNET D'ADRESSES

1 2 3 4 5 6 7 8

Hermes.Net  
Wizards

Carnet d'adresses : testcarnet

L'importation est terminée, vous pouvez vérifier ci-dessous si tout s'est correctement passé.

RÉSULTATS DE L'IMPORTATION

Certains enregistrements n'ont pas été importés.  
Enregistrements importés : 2 (13.33 %)  
Doublons trouvés dans le fichier source : 13 (86.67 %)  
[Liste des enregistrements non importés](#)

RÉCAPITULATIF DU MAPPING CHOISI

Destination : Source  
Nom : NOM  
Téléphone pro. : TELEPHONE  
Adresse (Adresse prof.) : ADRESSE  
Code postale (Adresse prof.) : CP  
Ville (Adresse prof.) : VILLE  
Email (Adresse prof.) : EMAIL

APERÇU DE LA SOURCE

NOMBRE D'ENREGISTREMENTS À IMPORTER : 16

| CIVILITE | NOM     | PRENOM   | TELEPHONE | ADRESSE          | CP    | VILLE | EMAIL               |
|----------|---------|----------|-----------|------------------|-------|-------|---------------------|
| Mr       | Tarrida | François | 611995922 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | John     | 660855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Louis    | 660855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Denis    | 637422617 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Tarrida | François | 660855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | John     | 637422617 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Louis    | 660855180 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |
| Mr       | Test    | Denis    | 637422617 | 7 rue de tilsitt | 75017 | PARIS | f.tarrida@vocalcom. |

Rapport

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

GÉNÉRAL RÉCEPTION RELATION CLIENT COMPÉTENCES ENVOYER UN MESSAGE

RELATION CLIENT

Script agent

Qualification

Carnet d'adresses

Planning pour l'agenda

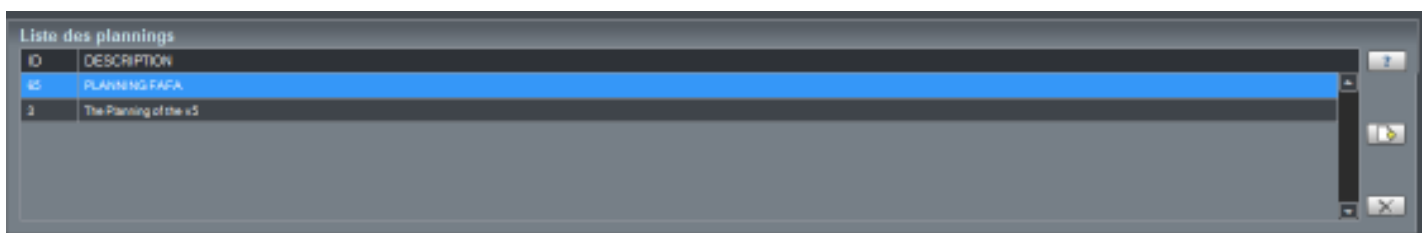
## 14- Création du Planning des Commerciaux

Une fois votre carnet d'adresses en place, vous devez créer un planning d'activité pour vos commerciaux, que vous viendrez ensuite poser sur la campagne.

Cliquez sur « **Ressources Humaines** », puis dans « **Commerciaux** » sélectionnez « **Gestion des plannings** ».



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



Vous pouvez configurer dans les différents onglets :

**Général** : les plages horaires de la semaine, vous pouvez rendre des plages de ¼ heures indisponibles en cliquant dessus, ce qui les grisent. Vous pouvez aussi choisir un groupe de jours fériés.

**Type de rendez-vous** : différents types de rendez-vous dont vous pourrez délimiter l'amplitude horaire, et que les TC pourront choisir lorsque ils prennent des rendez-vous sur l'agenda.

**Lieux de rendez-vous** : différents lieux de rendez-vous que les TC pourront choisir lorsque ils prennent des rendez-vous sur l'agenda.

**Droits des agents** : les droits des agents lorsqu'ils prennent des rendez-vous sur l'agenda.



**NOTE** : Lorsqu'un TC prend un rendez-vous sur l'agenda pour un commercial, la plage devient immédiatement indisponible pour les autres TC s'ils veulent prendre un rendez-vous pour le même commercial.

## 15- Création des Commerciaux

Le planning est en place, vous devez maintenant créer des comptes de commerciaux que vous irez ensuite poser sur le planning.

Cliquez sur « **Ressources Humaines** », puis dans « **Commerciaux** » sélectionnez « **Gestion des plannings** ».



Cliquez sur « **Ajout** »  pour créer un nouveau compte commercial.

| ID   | NOM        | PRÉNOM   | LOGIN                    | ETAT DE L'UTILISATEUR  |
|------|------------|----------|--------------------------|------------------------|
| 4    | Christophe | Desloges | tsccaf                   | Utilisateur principal  |
| 6    | Fred       | Rouye    | tsca                     | Utilisateur secondaire |
| 7    | Isa        | Isa      | tsuc                     | Utilisateur principal  |
| 1518 | Isa        | Isa      | loginfacsimile250ccacene | Utilisateur principal  |
| 9    | Toto       | LeRigolo | tsca                     | Utilisateur secondaire |

Vous pouvez configurer dans les différents onglets :

**Général** : le login et mot de passe (optionnel) du commercial, ses données personnelles, et son code couleur tel qu'il apparaît dans l'agenda. Pensez aussi à déterminer son état. En renseignant l'email du commercial, lorsque un rendez-vous est pris, on peut lui envoyer une alerte email.

**Affectations et régions** : sélectionnez votre planning, puis renseignez des zones géographiques (*pour filtrer*) ainsi que des quotas de rendez-vous (optionnels).

Sauvegardez vos changements, et retournez dans votre campagne. Dans l'onglet « **Relation Client** », sélectionnez votre planning dans « **Planning pour l'agenda** » et sauvegardez.

GÉNÉRAL
RÉCEPTION
RELATION CLIENT
COMPÉTENCES
ENVOYER UN MESSAGE

**RELATION CLIENT**

Script agent
Qualification
3 - VOCALCOMUK\_Facebook/Twitter
Carnet d'adresses
AdressBook250
Planning pour l'agenda
-- pas de planning --

URL libre
Exporter des données du fichier client

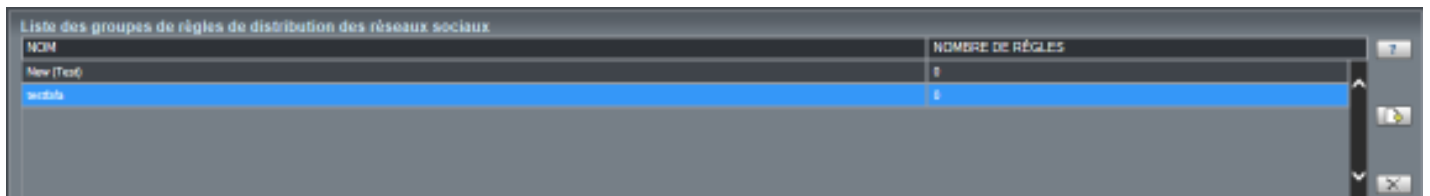
## 16- Création des Règles de distribution

Les règles de distribution vous permettent, par le biais de compétences, de distribuer les coms en priorité sur certains profils d'agents, pour maximiser l'efficacité de vos équipes et des coms traitées.

Cliquez sur le menu « **Réseaux Sociaux** », et sélectionnez « **Règles de distribution** » :



Cliquez sur « **Ajout** »  pour créer une règle de distribution, donnez-lui un nom et validez :



Cliquez sur « **Ajout** »  pour créer toutes les règles voulues :



Pour chacune vous décidez quel groupe de compétences (*et quelle compétences particulières*) sont liés aux différents éléments d'une com de réseaux sociaux, tel que la langue de l'internaute, les mots clés, etc... :



**NOTE : Les compétences sont créées dans le menu « Ressources Humaines » de l'Administration. Les compétences sont optionnelles, une campagne peut fonctionner sans.**

Une fois vos règles de distribution créées, retournez dans l'onglet « **Réception** » de votre configuration de campagne, et ajoutez le groupe de règles voulues :

|                                          |                                    |
|------------------------------------------|------------------------------------|
| Règle de distribution                    | -- aucune règle de distribution -- |
| Réponses prédéfinies et pièces attachées | VocalcomUK Demo Chat Answers       |
| Liste noire de mots clés                 | -- pas de liste noire --           |

## 17- Création des Listes noires

Les listes noires vous permettent de faire en sorte que certains termes, mots-clés, soient blacklistés dans les conversations et messages sur les campagnes de réseaux sociaux. Il suffit d'importer ces mots depuis un fichier source.

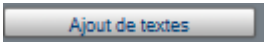
Cliquez sur le menu « **Réseaux Sociaux** », et sélectionnez « **Listes noires** » :

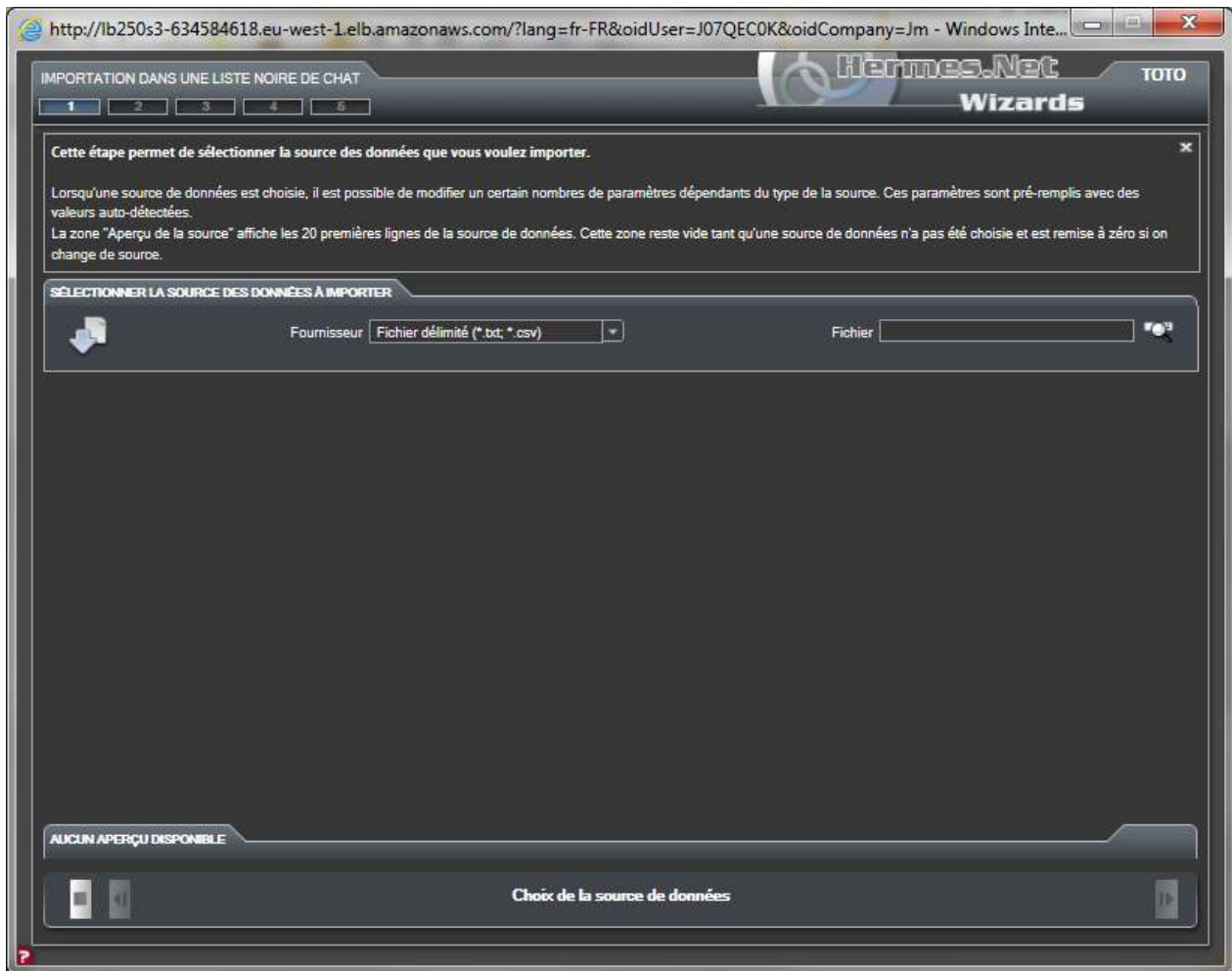


Cliquez sur « **Ajout** »  pour créer une liste noire, donnez-lui un nom, choisissez une base de données et validez :

Ajouter une nouvelle liste noire

|                                                                               |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Nom                                                                           | <input type="text"/> |
| Connexion utilisée                                                            | SQLSERVER            |
| <input type="button" value="Valider"/> <input type="button" value="Annuler"/> |                      |

Cliquez maintenant sur  pour importer votre liste de mots-clés suivant un import classique :



Une fois votre import réalisé, sauvegardez et retournez dans l'onglet « **Réception** » de votre configuration de campagne, et ajoutez la liste noire voulue :

|                                          |                                    |
|------------------------------------------|------------------------------------|
| Règle de distribution                    | -- aucune règle de distribution -- |
| Réponses prédéfinies et pièces attachées | VocalcomUK Demo Chat Answers       |
| Liste noire de mots clés                 | -- pas de liste noire --           |



**NOTE : Les listes noires sont optionnelles, une campagne peut fonctionner sans.**

## 18- Visionnage final du résumé 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 quelque chose comme ça :

http://lb250s3-634584618.eu-west-1.elb.amazonaws.com/ - Campaign Graphic Vie...

**FILE D'ATTENTE**

File d'attente : 502 - QUEUE\_FACEBOOK

**AGENT(S)**

1000 - samer hani  
1001 - THOMAS  
1002 - Jeremy Greenwood  
1003 - Rabih KASSAB  
1004 - Roy Holmes  
1005 - Julian Evans  
1007 - Simon Harrison  
1013 - MEA1 MEA1

**CAMPAGNE SELECTIONNÉE**

Nom de la campagne : Facebook - oracle  
Id de la campagne (ou SDA) : A4074466F66437B4  
  
Base de données : ORACLE  
Table utilisée : S1\_000000

**QUALIFICATIONS**

Groupe : 3 - VOCALCOMUK\_ Facebook/Twitter

**SCRIPT ÉCRAN**

Aucun script n'est associé à cette campagne.

**PLANNING**

Horaires de service : Horaires Dev  
Jours fénés : UK Holidays 2013/4