# <u>Guide Contact Center – Agent (utilisateur)</u>

# Pré requis navigateur :

Systèmes d'exploitation	Version du navigateur
Windows 10	Google Chrome V76.0.3809 and later Firefox Extended Support Release (ESR) V68 and later
	Edge Chromium (MS Edge V79 and later)
Windows 11	Google Chrome V103.0.5060.114 and later Firefox Extended Support Release (ESR) V102.0 and later Edge Chromium (MS Edge V103.0.1264.44 and
	later)
macOS	Google Chrome V76.0.3809 and later
	Firefox Extended Support Release (ESR) V68 and later
	Edge Chromium (MS Edge V79 and later)
Chrome OS	Chromium V73 and later
	Google Chrome V76.0.3809 and later

# Pré requis système d'exploitation :

- Memoire : 2 GB de RAM
- Systèmes d'exploitation supportés :
- Windows 10 and Windows 11
- o macOS 10.12, 10.13, and 10.14
- Chrome OS 70 (64-bit) et suivants



1) Connectez-vous à l'interface en vous identifiant avec votre **email** et **mot de passe**.



 Renseignez votre numéro (composé ou numéro de poste). Le numéro vous permet de définir le point d'entrée des appels reçus. Le champs « Equipe » vous permet de définir votre équipe de rattachement et la stratégie de routage qui y est associée.

### **Description de l'interface**



**1 Onglet Principal =** Permet d'accéder aux interactions (appels et canaux digitaux) à leur historique, aux différents statuts de l'agent et à la WebEx App

**2** Onglet stat = Permet d'accéder aux différentes statistiques de l'agent (nombre d'appels traités, appels perdus, temps moyen de traitement ...).

3 = Nom et Logo client

4 Webex App= Permet d'accéder à l'application Webex

**5** Appels sortants = Permet d'ouvrir le menu « appels sortants » et le clavier de saisie de numéros. Pour effectuer des appels sortants, vous pouvez :

- Utiliser le carnet d'adresse de votre entreprise
- Utiliser le pavé de numérotation pour saisir directement un numéro
- **6 Notifications** = Permet de visualiser les notifications.
- 7 Etat de l'agent = Permet de changer l'état de l'agent.
  - (Attention) L'état « Disponible » permet de recevoir des interactions. Si vous n'êtes pas dans la mesure de répondre aux interactions, veuillez ne pas sélectionnez l'état « Disponible » au risque de recevoir des interactions sans pouvoir y répondre.
- 8 Profil de l'agent = Permet de d'afficher des informations sur le profil de l'agent
  - Nom Prénom de l'agent
  - Extension du numéro de téléphone
  - Equipes de rattachement
  - Capacité du canal (Visualiser le nombre d'interaction simultanées possibles pour chaque type de canal)
  - Possibilité de passer le bandeau agent en mode sombre
  - Raccourcis clavier

#### 9 Historique des différentes interactions =

- « Tous » = Permet d'afficher l'historique peu importe le type de canal
- Téléphone = Permet d'afficher l'historique du canal voix
- Chat = Permet d'afficher l'historique du canal chat Web
- Réseaux sociaux = Permet d'afficher l'historique du canal réseaux sociaux (Facebook -Messenger, WhatsApp)
- Mail = Permet d'afficher l'historique du canal mails

Interface lors d'un appel entrant



Au cours d'un appel entrant, vous pouvez visualiser les éléments suivants :

- Numéro de téléphone du client
- File d'attente d'où provient l'appel
- Temps avant ouverture/décrochage de l'interaction
- Client identifié = Indique si le client est déjà enregistré
- Nom/ Prénom = Si le client est enregistré, son nom et prénom seront affichés.

Vous pouvez répondre ou refuser l'appel.

		Numéro de l'aj	ppelant	Durée o	le l'appel	Motif de l'app (renseigné lor saisie dans le	oel rs de la s SVI)	Mise en a	attente*	Consultation	Transfert de l'appel	Suspe l'enre	ension ou r gistrement	eprise de
	<mark>  </mark> Bi	usiness Webex Contact Ce	inter		D <sub>Appends</sub> 1	actifs	00:00	0 Appels abandonnés	● Appels offers	ccegnia 🐨	🗞 🤌 📀 Engagé	•	- 🌒	
	6) M	+33675697210 File Urgence 2	00:38	+336756972	0		III Clavier	Q Couper le son	0 Mettre en attente	Consulter	La Transférer	8 spendre l'enreg	9 o 0 Fin	<ul> <li>Fin d'appel*</li> </ul>
Nom de la file d'attente	_			Nom Motif	TADJE	R 26 <b>4</b>			Prenom Nouveau contact 🛆	Inès			Í	
				File d'attente Notes 🛆	File Un	gence			Client Identifie Dernier Agent	Oui				
				Adresse								Revenir	Enregistrer	
				③ Historique de la contracta de la contract	contacts ① FAQ	🕺 Outils								
				Historique de o	ontacts								c.	
		Tous % D	4	09/04/2024									Â	
		+33675697210	0	N/A Fabierine	aroche - Num Centre de cori	tact							10:50 AM © 00:00	
		no-replyBamazonaws	10.00 AM	N/A N/A - Poly	Expert_CON								09:58 AM () 00:00	
		Reclamation   © 00:04	07:22 AM	N/A N/A - Poly	Expert_CGN								09:57 AM ③ 00:00	
				N/A N/A - Den	o_PolyExpert								09:57 AM () 00:00	
	ŗ			N/A N/A-B_N	utri_Deb								09:55 AM	
	0			N/A N/A - Dem	o PolyExpert							😢 Webe:	x X	

#### Interface en cours d'appel

- 5 Mise en attente = Permet la mise en attente du client. Cliquer à nouveau sur le bouton permet de reprendre l'appel mis en attente.
- 6 Consultation = Permet de mettre en attente un client et de joindre un agent avant de :
  - Reprendre le client une fois l'agent consulté
  - Transférer l'appel à l'agent consulté

- Initier une conférence entre le client, l'agent consulté et l'agent ayant décroché l'appel.
- 7 Transfert de l'appel = Permet de transférer l'appel directement à un agent, une file d'attente ou un numéro saisi.
- 8 Suspension ou reprise de l'enregistrement = Permet d'activer/ désactiver l'enregistrement.
   (Lorsque l'enregistrement est actif un cercle rouge apparait à droite de l'écran et devient gris lorsqu'il est désactivé)
- 9 Fin d'appel = Permet de raccrocher.

#### Interface post appel

• 1	Location véhicules : Tâche × G Contacts   Serv	ceNow X   G Google X   +		– Ø Ferrer
÷ -	→ C ts desktop.wxcc-eu2.cisco.com/task/d7d	Ida49-cd1c-4e08-954e-a37fe4733eec		🗹 🖏 🖈 🔲 🙆 En peuse 🗄
	Location véhicules	2 0 00.00 1 Appenh activity Appenh en attention Appenh for jake forge en attention Appenh adur	ndormis S A O	🧳 💿 Engagé 💿 🧹 👻
۵.	*33675697210 00:11	+33675697210		Motifs post-appel
voxpay		Nom     TADLER       Motif     Rappet - Dernier Agent       File d'attente     File Facture       Notes □     Adresse       Costomer Journey     O Hattorique de contacts     © Infos     ① FAQ     ft Outlis	Preson Inits Novesu contact () Oui Client identifie Oui Dentier Agent () Fabierne Laroche	Maffs port-sppi (
	Tous % D % M	Lookup User (Q +33675697210		
	Facturation   © 01:03 11:00 AM	Profile	∧ Journey	^
	inestadjerdemo@gmail Reclamation   ③ 00:30 10:58 AM	First Name	All Last 24 Hours Last 7 Days Last 30 Days C Livesteam	۲
¢	Urgence   ⊙ 00.04 10.58 AM <u>+33675697210</u> ℓ Commande   ⊙ 05.25 10.55 AM	No of times contacted in the last 24 hours 36	09/04/2024 +33 6 75 69 72 10	08/04/2024
0		Aliases O	A 3 events	11:13 Webox X
	🖽 🖬 📲 📲 📲 🚱 📀	🐶 🤨 🎁 🕲 🚱 🎯 🥵		^ 😘 🌡 🖮 40 🖾 🕬 42224 🐻

Lorsqu'une interaction se termine, un menu déroulant apparait permettant de renseigner le motif de l'interaction (dans le cas d'un appel, la raison de l'appel).

<u>Attention</u> = tant qu'un motif n'est pas renseigné, le statut de l'agent ne pourra pas passer à nouveau en disponible (aucune interaction entrante ne pourra être affichée sur le bandeau).

## <mark>Webex App</mark>



L'application Webex est accessible sous forme de Widget depuis votre bandeau agent via l'icône Webex en cliquant en haut à droite de votre interface.

Ce widget vous permet d'accéder à l'ensemble des fonctionnalités de l'application Webex (chat entre collaborateurs, équipes, réunion, téléphonie ...) tout en travaillant sur le bandeau agent. L'accès à l'application Webex vous permet de chatter en direct avec les autres collaborateurs de l'entreprise, les agents de votre équipe, et votre superviseur.

La Webex App vous permet également de récupérer l'extension d'un collaborateur et de l'utiliser lors d'un transfert externe afin de rediriger un client vers un expert de l'entreprise.

**Onglet Statistiques** 



L'onglet statistique permet de visualiser divers statistiques d'équipe ou individuel comme le nombre d'appel traité journaliers/ hebdomadaires/mensuels, la durée moyenne de traitement d'un appel, la durée moyenne de traitement post appel ... Cet onglet du bandeau est personnalisable par le superviseur et/ ou l'administrateur.

- 1 Récapitulatif = Permet de récapituler des statistiques de l'agent
- 2 Statistiques historique = Permet d'afficher les statistiques historiques des interactions passées
- 3 Filtre = Permet de filtrer par canal, équipe, file d'attente, période (jour, semaine, mois...)
- 4 Statistiques en temps réel = Permet d'afficher les statistiques en temps réel.

• •	Locatio	n véhicules i Statistique: X G Google	×	+					- 0 ×			
€ →	C	desktop.wxcc-eu2.cisco.com/aps						[2] 覧 ☆ [2]	🛾 🔞 En pause 🛛 🗄			
-	CAR	Location véhicules		$\mathfrak{Q}^{-1}_{_{\text{Appends with}}}$	0 00.00 Appetite plan long	an arberta Appelo albandonnés 🕹 Appelo ef	era Appelt acceptio	% 🤌 💿 Disponible	06:40 ~			
Ŵ			Récapitulatif	Récupitulatif Statistiques d'agents - Historique Statistiques d'agents - En temps réel Statistiques d'agent par état - Historique Statistiques d'agent par état - En temps réel								
ы									e			
8			Graphiq	Graphique des statistiques d'agent - Temps réel								
vaspay						Total des contacts trai	és					
	Annue liche							iga				
	Tous	<u> </u>										
	۲	inestadjerdemo@gmail Facturation   © 01:03 11:00 AM	Résumé	détaillé					-0			
		inestadierdemo@gmail		Id de session d'agent	Type de canal	Heure de connexion	Heure de déconnexion	Nb de contacts traités				
	12	Reclamation   © 00:30 10:58 AM	152x15xd-74	2d 4495-b3eb-36ef2820d55b (4)	chat (1)	04/09/2024 10:58:51		0	00 ^			
		inantadiandamo@ormail			email(1)	04/09/2024 10:58:51		3	00			
		Urgence   © 00:04 10:58 AM			social (1)	04/09/2024 10:58:51			00			
~					telephony (1)	04/09/2024 10:58:51		0	00			
0	9	-33575697210 Commande   © 05:25 10:55 AM	16bb25cf-bR	15-4233-9fda-083f2c6fcd6c (4)	chat (1)	04/09/2024 9:2418	04/09/2024/9/24/47	•				
9		<u>•33675697210</u>						😳 W	ebex X			
4	Hi I	= 4 4 4 0 C (	8 🤬 🥶	🤹 📀 💽 🕲 🍯				∧ <b>6</b> 8 to 0	H 12 01165			

#### Onglet stat = en temps réel

L'onglet graphique permet d'afficher différents graphiques liés aux statistiques de l'agent comme par exemple la répartition des interactions par type de canaux (résumé détaillé des interactions = heures, date ...).

#### Interface lors d'un email entrant :



Lors d'un email entrant, vous pouvez visualiser les éléments suivants =

- Nom du client
- Email du client
- Nom de la file d'attente d'où provient l'interaction
- Temps avant ouverture/décrochage de l'interaction

Pour répondre à l'email, appuyez sur « Accepter ».

### Interface en cours d'interaction email =

		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
Location véhicules	🔁 Apparte actific 🥄 Apparte an annorma 🛱 Apparte joine long on attainin 🛣 Apparte abandonnes 🧳 A	Aguesta adurta 🖉 Aguesta asunagana 🐨 🗞 🖉 🗿 Engalgo	+0 ~ <b>(</b>
inès TADJER 00.28 File Erral 1	Indes TADJER	Custemer Journey O Historique de contacts	lintos ① FAQ 🕺 O
	Urgence Facturation	Historique de contacts	
	Instructional control (1997) 1199 / Berry	09/04/2024	
	Our Urgene Facturation Der metadendemoligipal com	Reclamation Fabiente Laroche - Deno 1, mail	10.58 AM © 00:30
	A: orange cox demo@gmail.com	Urgence	10.58 AM
	Bosjour, J'al un problème de facturation. Pourvez vous m'aider à résoutre le problème	28/03/2024	0.00
		Autre	09.57 AM
	(¬ Répondre €¬ Répondre à tous → Transférer	26/02/2024	10000
	Objet Urgence Facturation - C	Facturation	01.55 PM
-	(-) v Å inettaderdemoßamail.com	Fabierine Laroche - Mail Entrant	(C) 00:03
This L O C M		Changement de coordonnees	11.54 AM
	HiB / U G ∧ E ≡ " = % ∈ E ⊘ ⊛ ©	O Unsence	11.54 AM
inestadjerdemo@gmail		Fabierme Laroche - Mail Entrant	© 00-16
Reclamation   © 00:30 10:58 AM		22/01/2024	
inestadjerdemo@gmail	3	Changement de coordonnees	04:21 PM
orgenoe i O 0004 10.06 AM		Fabiene Laroche - Demo 1_maa	Gran
*33675697210		19/01/2024	
10 0000 10 00 000	1000	Facturation Facture Laroche - Demo 1, mail	11 03 AM
Reclamation   © 00:04 07:22 AM	Ne partagez pas d'informations financières, de santé ou toute autre information personnellement identifiable (BP) dans	18/01/2024	
	ce message ou dans les pièces jointes.	Emoque	

## 1 Contexte du mail =

- Nom du client
- Temps de traitement de l'interaction
- Icône transfert permettant de faire un transfert uniquement au sein du centre d'appel (vers un agent ou une file d'attente)
- Adresse email du client / date et heure de l'envoie
- Object de l'email / Corps de l'email

# 2 Actions possibles =

- Répondre
- Répondre à tous
- Transférer (permet de saisir une adresse email afin d'effectuer un transfert en dehors du centre d'appel)

## 3 Interface de rédaction =

- Objet de l'email
- Destinataire
- Envoyer le mail
- Ø Permet d'ajouter une Pièce jointe
- © Permet d'accéder aux différents modèles d'email
- © Permet d'insérer des emojis dans le corps de l'email
- Après avoir terminé l'interaction email, attention à remplir le motif post interaction afin de repasser en statut « Disponible » et recevoir d'autres emails.

#### **Whatsapp**



Lors d'un chat WhatsApp entrant vous pouvez visualiser les éléments suivants =

- Nom du client
- Temps avant ouverture/décrochage de l'interaction
- Nom de la file d'attente d'où provient l'interaction WhatsApp
- Numéro de téléphone du client
- Numéro de l'entreprise

Pour répondre au mail, cliquer sur « Accepter ».

Interface en cours d'interaction WhatsApp



# 1 Informations de l'interactions =

- Nom du client
- Nom de la file d'attente d'où provient l'interaction WhatsApp
- Temps de traitement de l'interaction

#### 2 Actions possibles =

- Transférer = Transférer le mail à une équipe ou un agent. Permet de faire un transfert uniquement au sein du centre d'appel (vers un agent ou une file d'attente)
  - Conférence = Permet d'ajouter un autre agent dans la conversation
  - Fin = Permet de mettre fin de à l'interaction

## • 3 Interface de rédaction =

- Ø Permet d'ajouter une Pièce jointe
- S Permet Accéder aux différents modèles de mail
- <sup>©</sup> Permet d'insérer des emojis dans le corps du messages
- Après avoir terminé l'interaction WhatsApp, attention à remplir le motif post interaction afin de repasser en statut « Disponible » et recevoir d'autres interactions WhatsApp.

FIN