

Guide Contact Center – Agent (utilisateur)

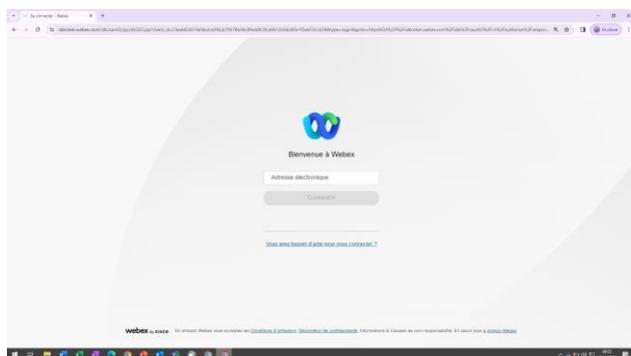
Pré requis navigateur :

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

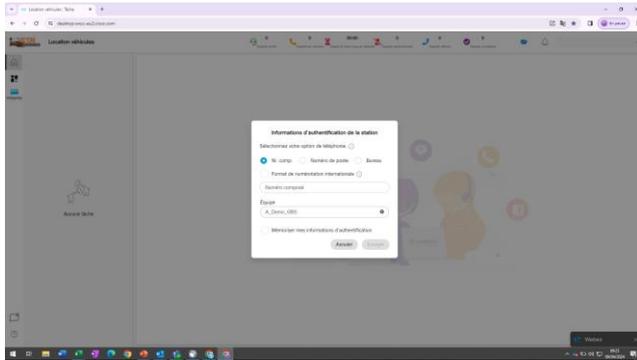
Pré requis système d'exploitation :

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

Connexion au bandeau =



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



- 1) 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

8 Profil de l'agent (s'affiche en cliquant sur la photo de l'agent).

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 sélectionner l'état « Disponible » au risque de recevoir des interactions sans pouvoir y répondre.

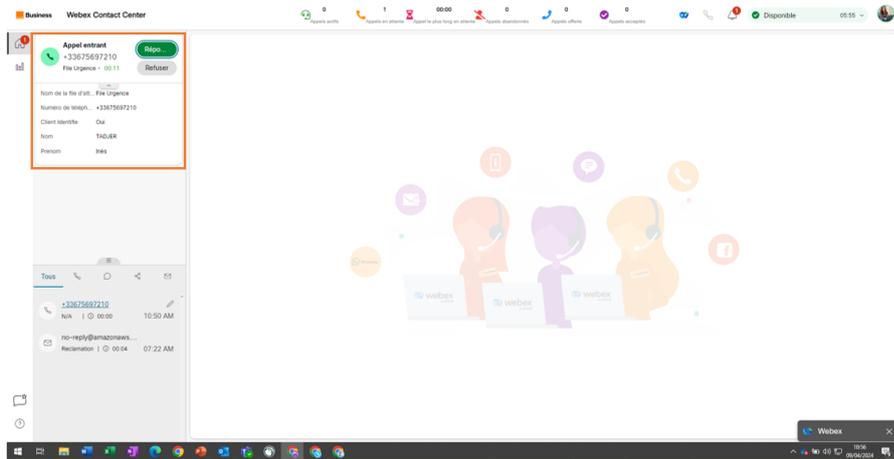
8 Profil de l'agent = Permet de d'afficher des informations sur le profil de l'agent

- 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

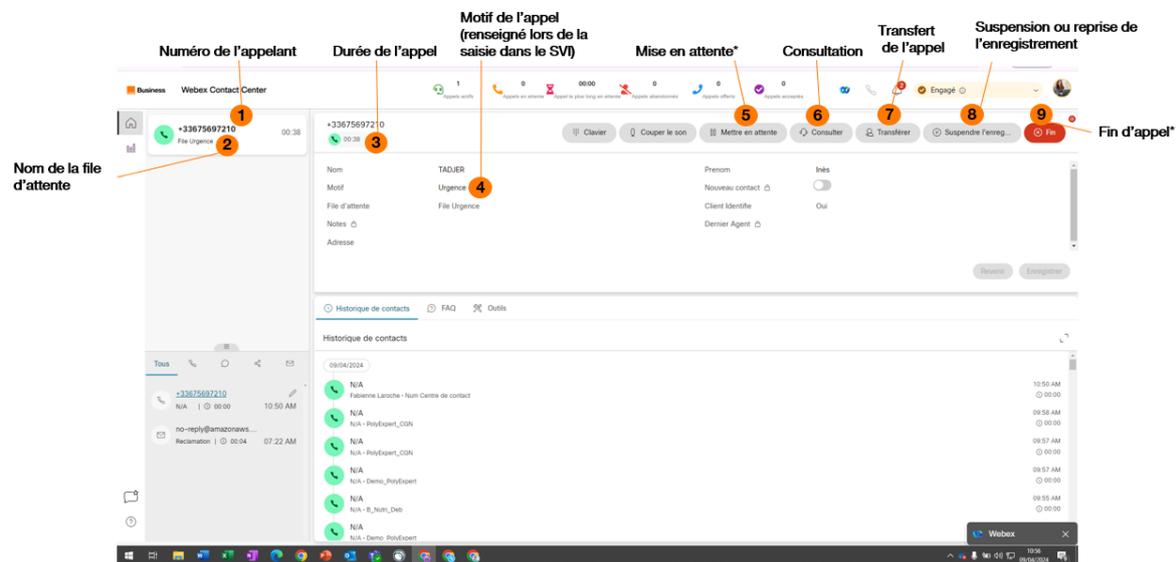


Au cours d'un appel entrant, vous pouvez visualiser les éléments suivants :

- 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.

Interface en cours d'appel



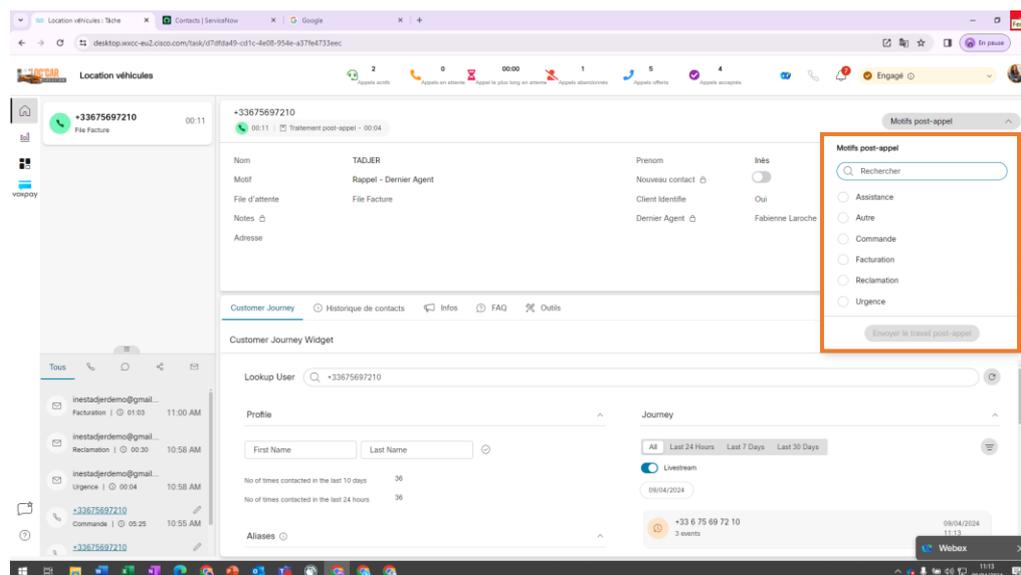
5 Mise en attente = Permet la mise en attente du client. Cliquer à nouveau sur le bouton permet de reprendre l'appel mis en attente.

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.

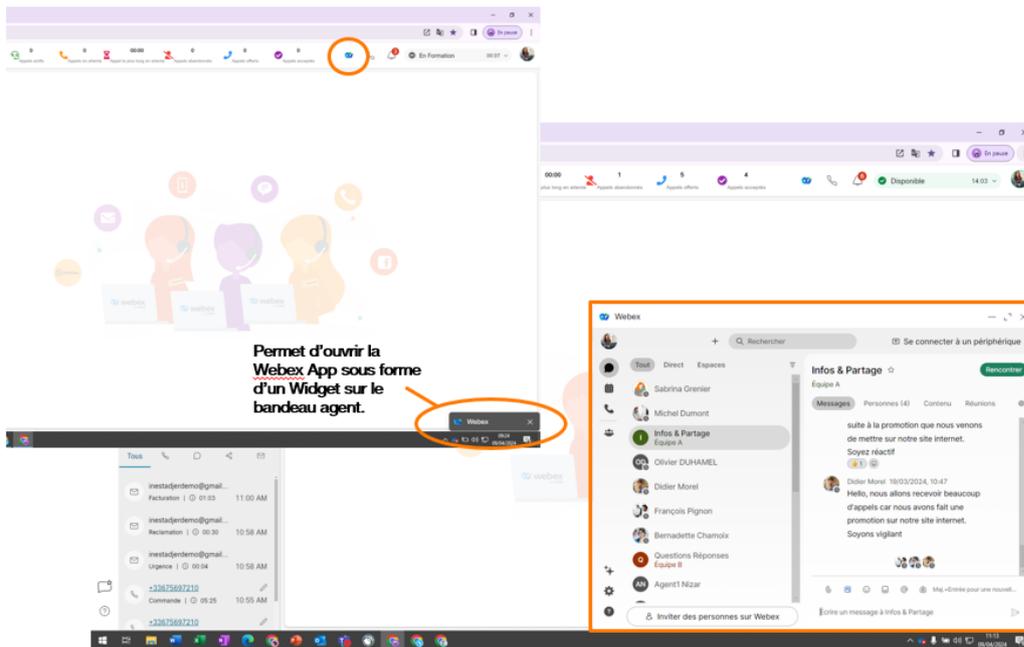
Interface post appel



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).

Attention = 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).

Webex App

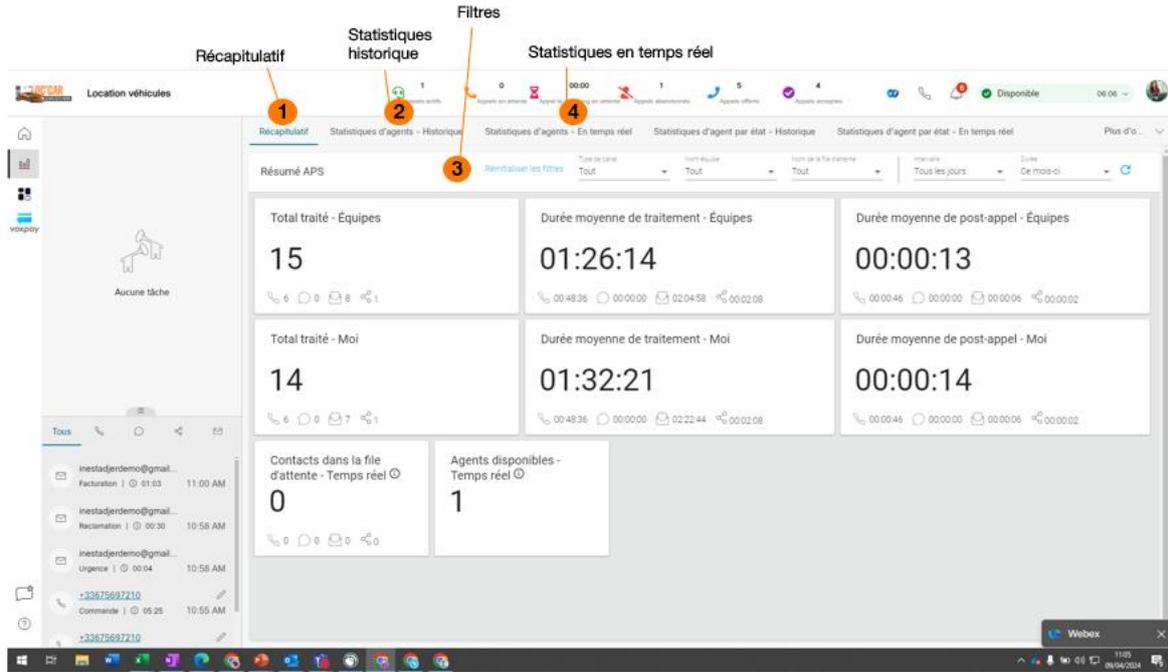


L'application Webex est accessible sous forme de Widget depuis votre bandeau agent via l'icône Webex en cliquant en haut à droite de votre interface.

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.

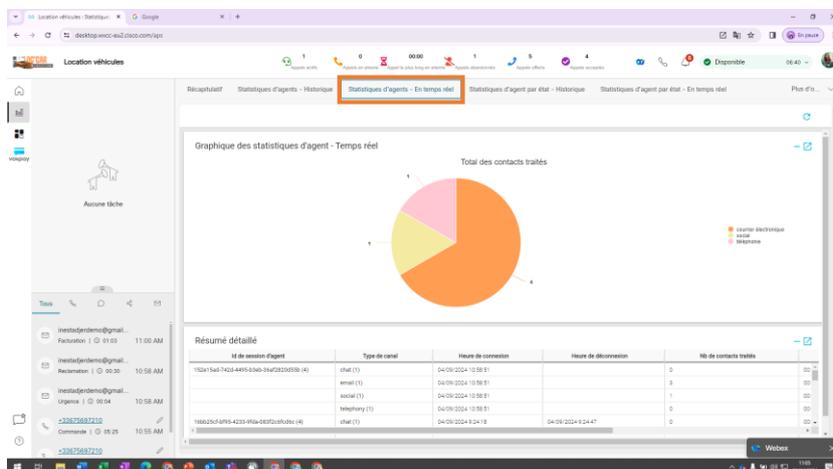
1 Récapitulatif = Permet de récapituler des statistiques de l'agent

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...)

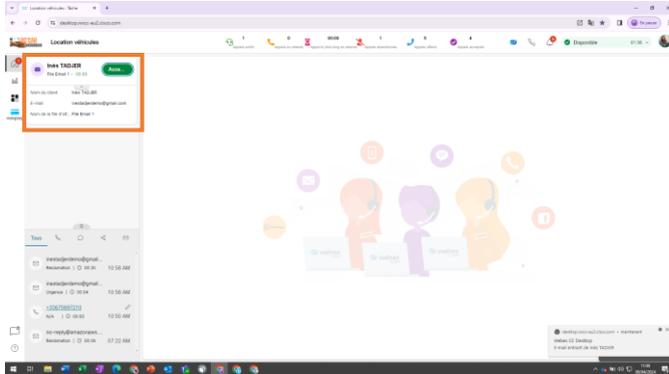
4 Statistiques en temps réel = Permet d'afficher les statistiques en temps réel.

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 :

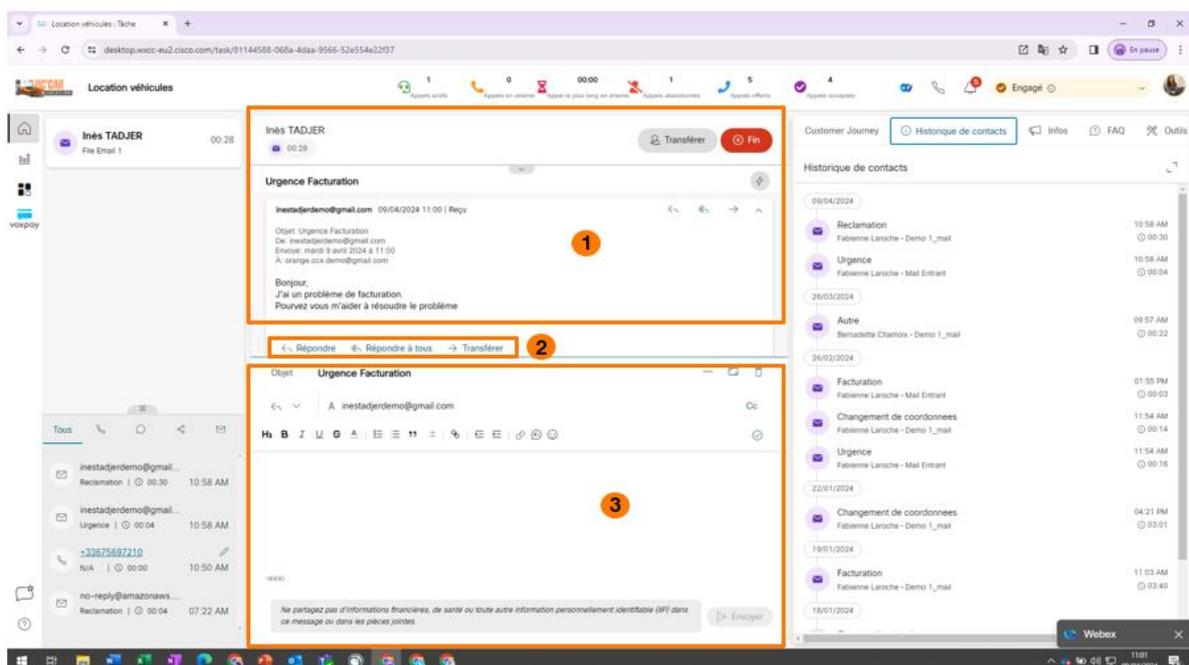


Lors d'un email entrant, vous pouvez visualiser les éléments suivants =

- 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 =



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'envoi
- Objet de l'email / Corps de l'email

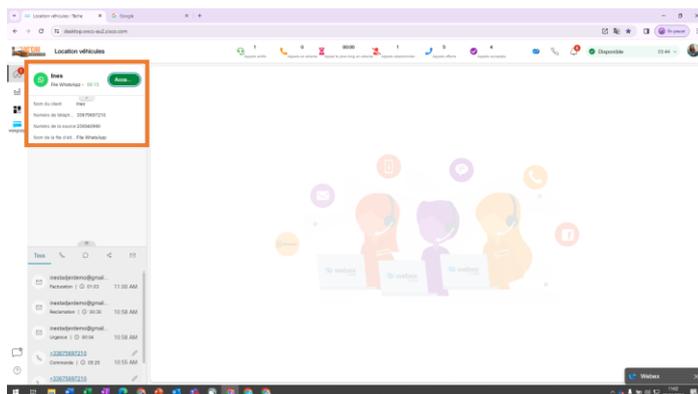
2 Actions possibles =

- 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
-  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

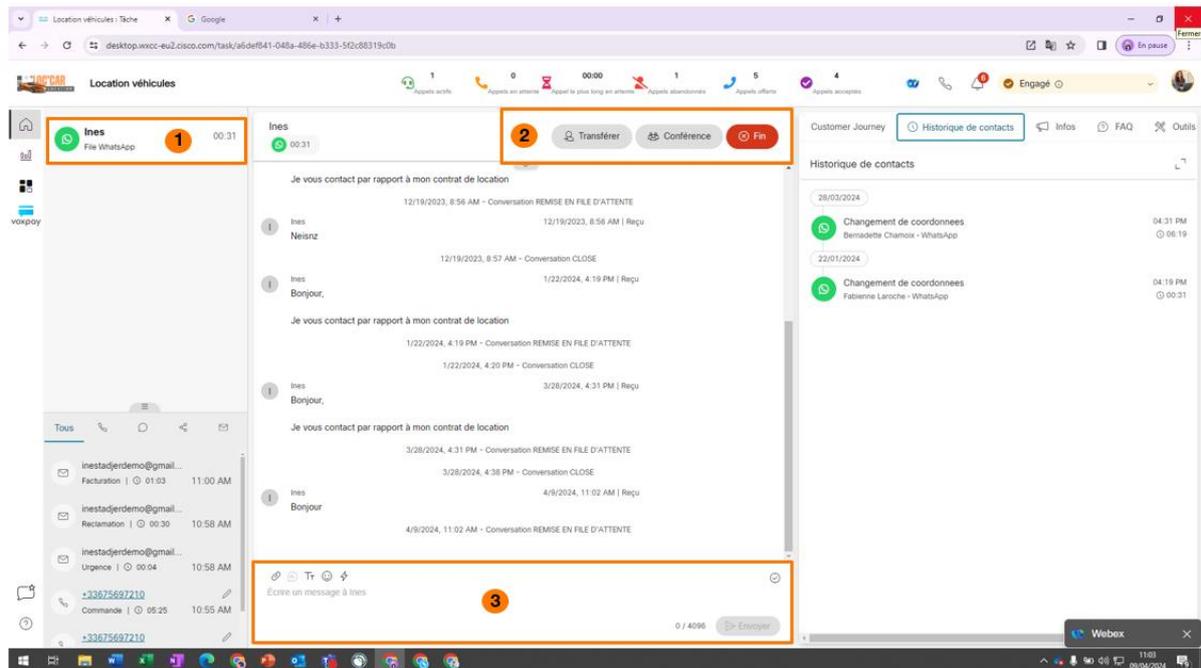


Lors d'un chat WhatsApp entrant vous pouvez visualiser les éléments suivants =

- 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'interaction =

- 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 l'interaction

3 Interface de rédaction =

- Permet d'ajouter une Pièce jointe
- Permet Accéder aux différents modèles de mail
- 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

