

SOLUTIONS D'AFFAIRES

Téléphonie Hébergée

GUIDE DE DÉMARRAGE

Distribution automatique
des appels (DAA)

 **COGECO**
Passez en mode épatant

LA DISTRIBUTION AUTOMATIQUE DES APPELS DE LA TÉLÉPHONIE HÉBERGÉE

INFORMATIONS POUR LES AGENTS DAA

Avec la Téléphonie hébergée, vous avez accès au service téléphonique le plus avancé. Soyez prêt à en découvrir toute la portée. Après avoir installé la Distribution automatique des appels de la Téléphonie hébergée, assurez-vous de bien vérifier les fonctionnalités présentées dans ces pages pour en faciliter l'utilisation.






ACCÉDER AUX GROUPES DAA

À l'aide du Tableau des Groupes de votre Portail client, vous serez en mesure d'identifier les groupes auxquels vous appartenez, de vous y connecter ou en déconnecter. La fonctionnalité DAA de la Téléphonie hébergée vous permettra également de vous connecter à un écran du **Tableau de bord de l'Agent** qui affichera l'information de l'appelant entré dans la file d'attente et qui fournira une gamme de statistiques sur l'activité en cours du groupe auquel vous appartenez.

CONSULTER VOS GRML



Vous pouvez consulter les groupes de recherche multilignes auxquels vous appartenez en vous connectant au Portail client de la Téléphonie hébergée à l'adresse telephoniehebergee.cogeco.net/login et en accédant au Tableau des Groupes

← Précédent Messages Contacts Passer un appel Agent 1 ▾



    

Groupes Réglages des appels Réglages des messages Notifications Tableau de bord de l'Agent

Groupes



Groupes de recherche multilignes et groupes de réponse aux appels dont vous êtes membre. Pour les groupes de recherche multilignes,  indique ouverture de session et  fermeture de session.

Adhésion au Groupe

-  Groupe de recherche: IACD Premium
-  Groupe de recherche: Ventes

Groupe de recherche: IACD Premium

Service : Aucun
Nombre de Lignes : 2 (Connecté à: 1)
Statut: Présentement, vous avez une session ouverte dans ce groupe de recherche
Déconnexion

Position	Numéro	Poste	Nom
1	89911111117201	7201	 Agent 1
2	89911111117202	7202	 Agent 2

Coordonnées personnelles Sécurité Soutien

Agent 1 Changer de mot de passe Aide

Mes numéros Changer le NIP des services d'appels Envoyer une rétroaction

Changer le NIP de la messagerie vocale

Le Tableau d'Adhésion au Groupe présenté à gauche affiche les groupes auxquels vous appartenez:

- Cliquez sur le nom du groupe de distribution automatique des appels (DAA, ou iACD en anglais) dans le Tableau d'Adhésion au Groupe afin d'afficher les détails du groupe
- Vous serez en mesure de voir
 - Combien de ligne appartient au groupe DAA et le nombre de lignes connectées
 - Si vous êtes actuellement connecté
 - Les détails de chaque ligne du GRML, y compris le statut de connexion actuel de chacune.

SE CONNECTER ET SE DÉCONNECTER DES FILES D'ATTENTE

Si votre configuration vous permet de vous connecter à un groupe et de vous en déconnecter, vous serez en mesure d'y parvenir à l'aide du Portail client de la Téléphonie hébergée.

Vérification rapide de l'état actuel par groupe:

 Icône d'ouverture de session

 Icône de fermeture de session

Changer l'état:

Afin de modifier l'état actuel, veuillez cliquer sur l'icône du **Tableau de bord de l'Agent:**



- si vous êtes connecté, vous serez déconnecté.
- si vous êtes déconnecté, vous serez connecté

Statut de l'agent Envoyer une rétroaction | Connecté en tant que: Agent 1

État actuel: Ligne pas prête ▾

Aucune réception d'appels
Vous êtes dans un état non disponible

Mes files d'attente

	Moyen Temps d'attente	Appelants en attente	Membres connectés	Statut de la file d'attente
iACD Premium	0:00	0	1	Connecté 
Ventes	0:00	0	0	Hors ligne 

ACCÉDER AU TABLEAU DE BORD DE L'AGENT

Vous pouvez accéder à la page du **Tableau de bord de l'Agent** à l'aide du Portail client de la Téléphonie hébergée. Une fois ouverte, vous pouvez l'ajouter à vos signets afin de vous y connecter directement à l'avenir.

Cliquez sur le lien **Tableau de bord de l'Agent** dans le tableau **Vos services**.

Accueil Messages Contacts Passer un appel Agent 1 ▾

État du téléphone

📞 Disponible pour appels

Les appels entrants: Feront sonner votre téléphone de compte

A Téléphone de compte
89911111117201

Si il n'y a aucune réponse

- Ⓐ Renvoi à autre téléphone après 100 secondes
- Ⓜ Envoyer vers la messagerie vocale après 25 secondes

Si votre téléphone est occupé

- Ⓐ Renvoi à autre téléphone
- Ⓜ Envoyer vers la boîte vocale

Régles avancées

- Renvoi sélectionné
- Rejet sélectionné
- Tonalité distinctive
- Renvoi si non disponible
- Appels anonymes

Vos services

- Groupes
- Réglages des appels
- Réglages des messages
- Notifications
- Tableau de bord de l'Agent

Coordonnées personnelles
Agent 1
Mes numéros

Sécurité
Changer de mot de passe
Changer le NIP des services d'appels
Changer le NIP de la messagerie vocale

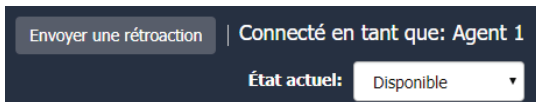
Soutien
Aide
Envoyer une rétroaction

Cette action ouvrira la page de Statut de l'Agent dans une nouvelle fenêtre de votre navigateur.

UTILISER LA PAGE DE STATUT DE L'AGENT

Gérer votre état actuel:

Vous pouvez utiliser le menu déroulant **État actuel** situé dans le coin supérieur droit de la page du **Tableau de bord de l'Agent** afin d'afficher l'état de votre disponibilité actuelle à prendre des appels de votre file d'attente



En général, vous serez en état **Disponible**, ce qui indique votre disponibilité à prendre des appels. Si vous n'êtes plus en mesure de recevoir des appels (par exemple, vous êtes en pause ou en réunion), veuillez utiliser le menu déroulant **État actuel** afin de sélectionner l'état représentatif de la raison pour laquelle vous n'êtes pas en mesure de prendre des appels. Lorsque vous quittez l'état **Disponible**, vous ne recevrez aucun appel via l'une de vos Files d'attente. Dès que vous êtes à nouveau disponible pour prendre des appels, vous devez revenir à l'état **Disponible** avant de pouvoir recevoir des appels.

APPELS ENTRANTS

Lorsqu'un appel entrant est reçu, le Tableau des **appels entrants** affiche les informations de l'appelant qui peuvent être obtenues par votre système téléphonique (par exemple, l'identité de l'appelant).

Lorsqu'un appel a été reçu via une File d'attente, la fenêtre du **Tableau de l'Agent** affiche les informations suivantes sur la File d'attente appelée par l'appelant:

- Nom de la File d'attente appelée initialement
- Temps d'attente moyen pour répondre à un appel dans cette File d'attente
- Appels en attente
- Nombre d'agents connectés à la File d'attente
- Si vous êtes connecté à cette File d'attente.

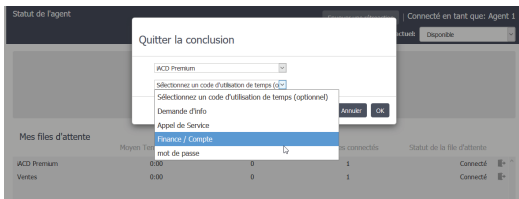
Cette information vous aidera à répondre à l'appel d'une manière appropriée. (Exemple: Vous serez en mesure de voir si un appelant attend une réponse depuis longtemps.) Si l'appel n'est pas arrivé via une File d'attente, le message « Pas de file d'attente correspondante » sera affiché.

Si un appel entrant cesse de sonner pour une raison quelconque (par exemple, il a été répondu par un autre agent ou l'appelant a raccroché), les détails de l'appel entrant disparaîtront après quelques secondes.

Si il n'y a pas d'appel entrant dans aucune des Files d'attente auxquelles vous appartenez, le Tableau des appels entrants affichera le message « Pas d'appel entrant ».

CONCLURE UN APPEL EFFECTUÉ

Lorsque vous avez terminé un appel, vous pouvez être mis dans l'état Conclusion. Être en état Conclusion signifie que vous ne recevrez pas d'appels via une de vos Files d'attente, ce qui vous permettra d'effectuer les tâches liées à l'appel terminé.



Une fois ces tâches terminées, vous devez quitter l'état Conclusion en choisissant un nouveau Statut de l'Agent à l'aide du menu déroulant État actuel situé dans le coin supérieur droit de la page de Statut de l'Agent. À ce moment, la boîte de dialogue Quitter la conclusion apparaîtra. Vous devez remplir les champs de la boîte de dialogue Quitter la conclusion pour fournir des informations sur l'appel que vous venez de terminer.

- Dans le premier menu déroulant, vous devez indiquer le nom de la File d'attente qui est la plus appropriée pour le contenu de l'appel terminé. Par exemple, dans la capture d'écran ci-dessus, un appel d'un client concernant un état de compte serait affecté à la File d'attente prévue pour ce type de question.

À noter qu'une file d'attente peut avoir déjà été sélectionnée - vous devez sélectionner la file d'attente appropriée si celle sélectionnée est incorrecte.

- Le deuxième menu déroulant vous demande de sélectionner le code d'utilisation de temps qui décrit le mieux la manière dont l'appel a été résolu.
 - S'il s'agit du menu Sélectionnez un code d'utilisation de temps, vous ne pourrez pas continuer jusqu'à ce que vous ayez choisi un code.
 - S'il s'agit du menu Sélectionnez un code d'utilisation de temps (optionnel), vous pouvez choisir ou non un code.
 - S'il s'agit du menu Pas de code d'utilisation de temps, cette file d'attente ne nécessite aucun code et vous pouvez l'ignorer.

Une fois toutes les informations nécessaires dûment remplies, vous pouvez cliquer sur OK pour quitter la conclusion.

PLUS DE QUESTIONS?

Si vous avez des questions supplémentaires concernant la Distribution automatique des appels de la Téléphonie hébergée, veuillez nous appeler au **1-855 494 5853**