



## GUIDE DE DÉMARRAGE RAPIDE

Distribution automatique d'appel (DAA) intégrée



## Table des matières

<b>DAA intégrée de la Téléphonie hébergée</b>	<b>2</b>
Accéder à votre glossaire ADDi et ADD	2
Consulter vos GRML	2
Se connecter et se déconnecter des files d'attente	3
Accéder à la page du Tableau de bord de l'agent	4
Utiliser la page État de l'agent	4
Appels entrants	5
Conclure un appel	5

# Appel DAA intégrée de la Téléphonie hébergée

## Introduction

Bienvenue au service de distribution automatique des appels intégrée de la Téléphonie hébergée (DAAi, ou iACD en anglais) de Cogeco. Maintenant que votre service de téléphonie d'affaires est installé, explorons ses nombreuses fonctionnalités en détail. Ce guide pratique vous montrera comment utiliser toutes ses fonctions novatrices. **Commençons sans plus tarder.**

## Accéder à votre glossaire DAAi et DAA

À l'aide du tableau des Groupes de votre Portail client, vous serez en mesure d'identifier les groupes auxquels vous appartenez et de vous y connecter ou de vous en déconnecter. La fonction DAAi de la Téléphonie hébergée vous permettra également d'ouvrir l'écran **Tableau de bord de l'agent** qui affichera l'information de l'appelant dès qu'un appel est mis en attente et fournira une gamme de statistiques sur l'activité en cours des groupes dont vous faites partie.

## Consulter vos GRML

Pour voir les groupes de recherche multilignes (GRML) auxquels vous appartenez, ouvrez une session dans votre Portail client de Téléphonie hébergée à [telephoniehebergee.cogeco.net/login](http://telephoniehebergee.cogeco.net/login) et naviguez jusqu'au Tableau des groupes.

The screenshot shows the 'Groupes' section of the Cogeco Agent Portal. It features a navigation bar with 'Précédent', 'Messages', and 'Contacts' tabs, and a top right bar with 'Passer un appel' and 'Agent 1'. Below the navigation are icons for 'Groupes', 'Réglages des appels', 'Réglages des messages', 'Notifications', and 'Tableau de bord de l'Agent'. The main content area is titled 'Groupes' and includes a description: 'Groupes de recherche multilignes et groupes de réponse aux appels dont vous êtes membre. Pour les groupes de recherche multilignes, [icône] indique ouverture de session et [icône] fermeture de session.' Below this is a section for 'Adhésion au Groupe' with a list of groups: 'Groupe de recherche: IACD Premium' and 'Groupe de recherche: Ventas'. To the right, details for the 'Groupe de recherche: IACD Premium' are shown, including 'Service: Aucun', 'Nombre de Lignes: 2 (Connecté à: 1)', and 'Statut: Présentement, vous avez une session ouverte dans ce groupe de recherche. Déconnexion'. Below this is a table of agents:

Position	Numéro	Poste	Nom
1	89911111117201	7201	[icône] Agent 1
2	89911111117202	7202	[icône] Agent 2

At the bottom, there are three columns of links: '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), and 'Soutien' (Aide, Envoyer une rétroaction).

Le Tableau d'Adhésion du groupe présenté à gauche affiche les groupes auxquels vous appartenez :

- cliquez sur le nom du groupe DAAi dans le Tableau d'Adhésion du groupe afin d'afficher les détails du groupe;
- vous serez en mesure de voir :
  - combien de lignes appartiennent au groupe DAAi et combien d'entre elles sont connectées;
  - si vous êtes actuellement connecté;
  - es détails de chaque ligne du GRML, y compris si chacune d'elles est actuellement connectée ou non.

### Se connecter et se déconnecter des files d'attente

Si votre configuration vous permet de vous connecter et de vous déconnecter d'un groupe, vous pourrez le faire à partir du Portail client de la Téléphonie hébergée.

#### Vérification rapide de l'état actuel dans chaque groupe :

- icône d'ouverture de session;
- ← icône de fermeture de session.

#### Changer l'état :

Afin de modifier votre état actuel, cliquez sur l'icône du **Tableau de bord de l'agent** :

- si vous étiez connecté, vous serez maintenant déconnecté;
- si vous étiez déconnecté, vous serez maintenant connecté.

The screenshot shows the 'Statut de l'agent' (Agent Status) interface. At the top, it indicates 'Connecté en tant que: Agent 1' and 'Etat actuel: Ligne pas prête'. Below this, a message states 'Aucune réception d'appels' and 'Vous êtes dans un état non disponible'. A yellow arrow points to a dropdown menu in the 'Statut de la file d'attente' column of the table below.

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 à la page  
du Tableau de bord  
de l'agent

Rendez-vous d'abord à la page du **Tableau de bord de l'agent** à partir du Portail client de la Téléphonie hébergée. Dès que vous êtes sur cette page, vous pouvez la marquer d'un signet dans votre navigateur afin de pouvoir y accéder directement à partir du lien. Cliquez sur le lien **Tableau de bord de l'agent** dans le panneau **Vos services**.

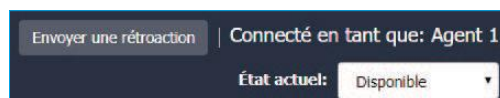


Ceci ouvrira une nouvelle fenêtre dans laquelle apparaîtra l'état de l'agent.

Utiliser la page  
État 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 si vous êtes disponible ou non pour répondre à des appels de vos files d'attente.



En général, votre l'état sera **Disponible**, ce qui indique que vous êtes disponible pour prendre des appels. Si vous n'êtes plus en mesure de recevoir des appels (par exemple, vous êtes en pause ou en réunion), utilisez le menu déroulant **État actuel** pour sélectionner l'état qui représente le mieux la raison pour laquelle vous ne pouvez pas répondre aux appels. Si vous quittez l'état **Disponible**, vous ne recevrez aucun appel provenant de l'une de vos files d'attente. Dès que vous êtes à nouveau disponible, vous devez revenir à l'état **Disponible** avant de pouvoir recevoir des appels.

## Appels entrants

Lors de la réception d'un appel entrant, le **Tableau des appels entrants** affiche les informations de l'appelant provenant de votre système téléphonique (par exemple, l'identifiant de l'appelant).

Lorsqu'un appel d'une file d'attente est reçu, la fenêtre **Tableau de l'agent** affiche les informations suivantes sur la file d'attente composée par l'appelant :

- nom de la file d'attente appelée initialement;
- temps d'attente moyen pour que l'on réponde à un appel de cette file;
- appels en file d'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 de manière appropriée (p. ex. vous pourrez voir si un appelant attend depuis longtemps.) Si l'appel ne provient pas d'une file d'attente, le message « Aucune file d'attente correspondante » sera affichée.

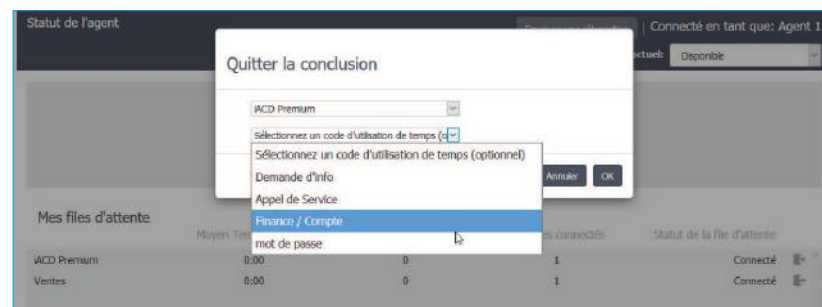
Si un appel entrant cesse de sonner pour une raison quelconque (par exemple, un autre agent a pris l'appel ou l'appelant a raccroché), les détails de l'appel entrant disparaîtront après quelques secondes.

Le message « Aucun appel entrant » apparaîtra dans le **Tableau des appels entrants** s'il n'y a aucun appel entrant dans les files d'attente auxquelles vous appartenez.

---

## Conclure un appel

Lorsque vous avez terminé un appel, il se peut que votre état indique Conclusion. Vous ne recevrez aucun appel d'une de vos files d'attente aussi longtemps que votre état indiquera Conclusion, ce qui vous permettra d'effectuer les tâches liées à l'appel que vous venez de terminer.





Une fois ces tâches terminées, vous devrez quitter l'état Conclusion en choisissant un nouvel État de l'agent dans le menu déroulant État actuel situé dans le coin supérieur droit de la page État de l'agent. La boîte de dialogue « Quitter Conclusion? » apparaîtra alors. Vous devez remplir les champs de la boîte de dialogue Quitter Conclusion pour fournir des informations sur l'appel que vous venez de terminer.

**N.B.** Une file d'attente peut avoir déjà été sélectionnée - vous devez sélectionner la file d'attente appropriée si celle qui a été choisie est incorrecte.

- Dans le premier menu déroulant, vous devez indiquer le nom de la file d'attente qui convient le mieux au 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 Facturation.
- Le second menu déroulant vous demande de sélectionner le code de disposition qui décrit le mieux la manière dont l'appel a été résolu.
  - S'il s'agit du menu Sélectionnez un code de disposition, vous ne pourrez pas continuer avant d'avoir choisi un code.
  - S'il s'agit du menu Sélectionnez un code de disposition (facultatif), vous pouvez choisir ou ne pas choisir un code.
  - S'il s'agit du menu Pas de code de disposition, cette file d'attente ne requiert aucun code et vous pouvez ignorer ce menu.

Une fois que vous aurez fourni toutes les informations nécessaires, vous pourrez cliquer sur OK pour quitter l'état Conclusion.

Veillez visiter notre page FAQ de la Téléphonie hébergée à [cogeco.ca/fr/](http://cogeco.ca/fr/) ou nous téléphoner au 1 855 494-5853.

## Des questions?

Veillez visiter Cogeco Affaires à  
[cogeco.ca/fr/affaires/telephonie/hebergeee](https://cogeco.ca/fr/affaires/telephonie/hebergeee)  
ou nous appeler au 1 855 494-5853.