

Panneau de commande

Statut de l'agent

Disponible	En définissant votre statut sur Disponible vous indiquez que vous êtes prêt à accepter une interaction*.
Occupé	Lors du traitement d'une interaction, votre statut devient Occupé . Les interactions entrantes sont bloquées si le statut est Occupé.
Post-traitement	Lors du post-traitement d'une interaction, votre statut devient Post-traitement . Les interactions entrantes sont bloquées si le statut est Post-traitement.
Travail hors-ligne	Vous travaillez mais n'êtes pas disponible pour les interactions entrantes, excepté pour les appels directs d'agents et les appels transférés.
En pause	En définissant votre statut sur En pause vous indiquez que vous êtes en pause. Ce statut indique que vous êtes connecté mais ne travaillez pas. Vous devez modifier votre statut pour naviguer dans l'application.
Déconnexion	Ce statut vous déconnecte de la console d'agent.

*Une interaction est un appel, un chat, un e-mail ou un message vocal traité par le Virtual Contact Center.

Accès aux analyses VCC

Dans le **panneau de commande**, cliquez sur , puis sur **Aide à la décision** pour lancer l'outil d'analyse du Virtual Contact Center de 8x8.

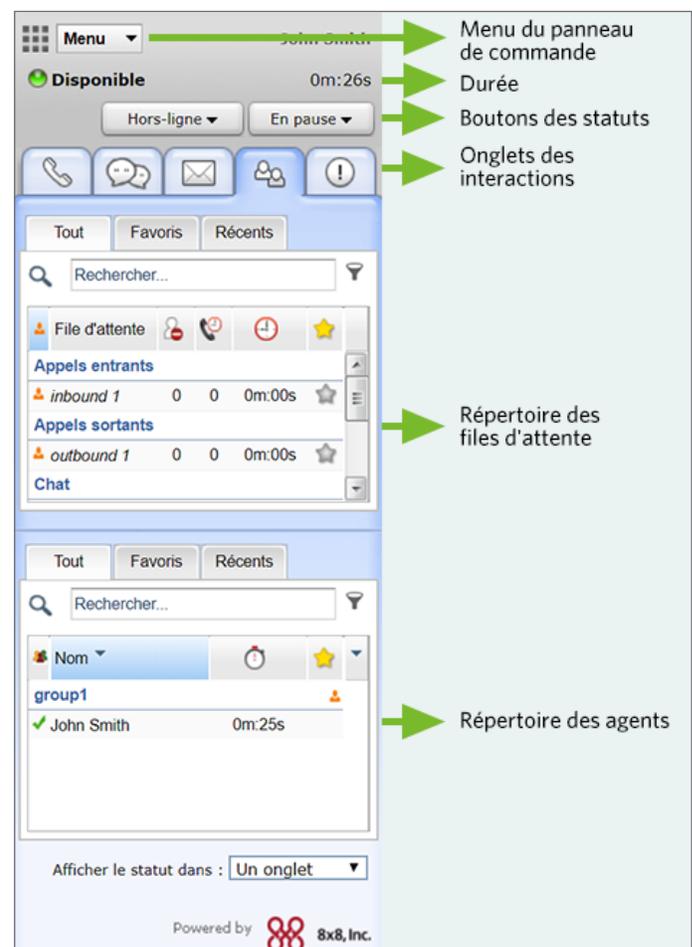
Vous pouvez alors visualiser vos métriques de performance et évaluer ainsi votre productivité.

Menu du panneau de commande

Profil	Définissez les paramètres du compte d'agent.
Mon enregistrement	Enregistrez des messages personnalisés à diffuser aux appelants.
CRM	Permet aux agents d'accéder aux dossiers, clients et tâches à partir du système local de gestion de la relation client.
Collaborer	Connectez-vous à distance à l'ordinateur d'un client pour utiliser les fonctionnalités de navigation collaborative.
Aide	Accédez aux ressources d'information via les FAQ (réponses aux questions les plus fréquemment posées), le Guide d'utilisation (documentation produit et didacticiels vidéo) et le Support (base de connaissances).

Onglets des interactions

Téléphone		Donne accès à toutes les commandes nécessaires pour traiter les appels.
Chat		Donne accès à toutes les commandes nécessaires pour traiter les interactions par chat.
E-mail		Donne accès à toutes les commandes nécessaires pour traiter les e-mails.
Statut		Permet d'afficher le statut en temps réel des agents et des files d'attente à l'aide des répertoires.
Notes		Donne accès aux messages diffusés par les superviseurs de votre centre d'appels.



Console d'agent - panneau de commande

Durée: indique depuis combien de temps vous êtes sous le statut actuel.

Tâches communes

Modification de votre statut d'agent

1. Sélectionnez le bouton du statut souhaité dans le panneau de commande.
2. Si le bouton du statut affiche le symbole , vous serez invité à sélectionner un code de statut.
3. Sélectionnez un code approprié qui indique la raison du changement de statut.

Configuration de votre numéro de téléphone

1. Cliquez sur **Profil** dans le menu du panneau de commande.
2. Dans les **paramètres personnels**, saisissez un numéro de téléphone professionnel ou l'URI SIP.
3. Cliquez sur **Faire un appel de vérification** pour vérifier ce numéro de téléphone.
4. Assurez-vous que ce numéro de téléphone possède un format correct et cliquez sur **Enregistrer**.

Utilisation des codes de statut

Les codes de statut sont définis par votre administrateur. Ils indiquent la raison du changement de votre statut.

1. Sélectionnez un bouton de changement de statut.
2. Dans le menu déroulant des codes de statut, sélectionnez un code approprié.

Traitement des appels

- **Sortant** : pour appeler, saisissez un numéro de téléphone dans le champ du numéro de téléphone et cliquez sur **Composer**. Votre téléphone sonne en premier. Répondez au téléphone pour démarrer l'appel ou cliquez sur un enregistrement CRM pour composer automatiquement le numéro.
- **Entrant** : lorsque vous recevez un appel entrant, l'onglet **Téléphone** clignote en rouge et votre téléphone sonne. Répondez au téléphone pour accepter l'appel.

Transfert d'un appel

Vous pouvez transférer un appel vers un autre agent, une file d'attente ou un tiers externe. Lors d'un appel en cours, informez l'appelant du transfert prévu.

Transfert vers un agent :

- **Transfert non annoncé** : cliquez sur l'onglet **Agents** pour afficher le statut des autres agents dans le répertoire Agent. Sélectionnez un agent et cliquez sur **Transfert non annoncé**. L'appel est alors transféré vers l'agent sélectionné.
- **Transfert annoncé** : basculez sur la ligne **2** et sélectionnez un agent disponible dans l'onglet **Agent**. Cliquez sur **Passer un appel** dans le menu contextuel. Une fois l'appel connecté, cliquez sur **Transfert de lignes** pour un transfert annoncé.

Transfert vers une autre file d'attente :

1. Dans le répertoire **Files d'attente**, vérifiez le statut d'une file d'attente avant de lui transférer l'appel.
2. Sélectionnez une file d'attente et cliquez sur **Transfert**.

Transfert vers un tiers externe :

1. Lors d'un appel en cours sur la ligne **1**, basculez sur la ligne **2**.
2. Saisissez le numéro de téléphone dans le champ téléphone. Cliquez sur **Composer**.
3. Attendez la réponse du tiers, puis cliquez sur **Transfert de lignes**.

Configuration d'une téléconférence

1. Lors d'un appel en cours sur la ligne téléphonique **1**, informez l'appelant de la téléconférence prévue.
2. Basculez sur la ligne téléphonique **2** et appelez le tiers souhaité.
3. Attendez la réponse du tiers, puis cliquez sur **Fusionner les lignes**.

Vérification du statut des autres agents et files d'attente

L'onglet **Statut**  fournit un aperçu en temps réel des files d'attente et des autres agents.

- **Statut des files d'attente** : Cliquez sur l'onglet , puis sur l'onglet **Files d'attente** pour afficher le statut des files d'attente dont vous êtes membre.
- **Statut des agents** : Cliquez sur l'onglet , puis sur l'onglet **Tous** pour afficher le statut des agents faisant partie de votre groupe.

 - Disponible;  - Occupé(e);  - Travaille hors ligne;  - En pause;  - Lit ses e-mails;  - Déconnecté(e)

Favoris : ajoutez les files d'attente fréquemment utilisées à vos favoris ainsi que les agents avec lesquels vous interagissez le plus souvent.

Récents : affichez le statut des files d'attente vers lesquelles vous avez déjà transféré des appels et visualisez les agents avec lesquels vous avez amorcé des interactions.

Utilisation des codes de transaction

Lorsque vous mettez fin à une interaction, vous pouvez être invité à sélectionner des codes de transaction. Ces codes sont définis par votre administrateur. Ils indiquent le résultat d'une interaction. Sélectionnez un code approprié dans la liste et cliquez sur **Enregistrer**.

Traitement d'un chat

Lorsque vous recevez un chat entrant, l'onglet **Chat**  clignote en rouge. Cliquez sur le bouton **Accepter**. Une session de chat s'ouvre alors. Après avoir traité la demande, cliquez sur **Fin chat**.

Insertion de FAQ dans un chat

Au cours d'une session de chat, vous pouvez insérer une information en parcourant la base de connaissances des FAQ ou bien en faisant référence à un raccourci spécifique. Dans la zone de saisie des FAQ, saisissez le raccourci souhaité. Un lien vers la FAQ s'insère dans le chat. Cliquez sur **Envoyer**.

Acceptation d'un e-mail

Lorsque vous recevez un e-mail entrant, l'onglet E-mail  clignote en rouge. Cliquez sur **Accepter l'e-mail**. L'e-mail entrant crée un dossier. Pour traiter l'e-mail, cliquez sur **Répondre**. Après avoir traité la demande, cliquez sur **Terminer post-traitement**.

Appel ou chat d'agent à agent

- Pour appeler un autre agent, vérifiez son statut dans l'onglet **Agent**. Sélectionnez l'agent et cliquez sur **Passer un appel** dans le menu contextuel.
- Pour chatter avec un autre agent, vérifiez son statut dans l'onglet **Agent**. Sélectionnez l'agent et cliquez sur **Commencer un chat**.

Basculement entre plates-formes

Lorsque vous recevez une notification de basculement entre plates-formes, restez connecté jusqu'à la fin de votre appel téléphonique en cours. Après la notification finale, il vous reste dix minutes pour vous déconnecter. Déconnectez-vous puis reconnectez-vous.