

N° de publication N0027555 02  
24 novembre 2004

# **Call Center Guide d'utilisation du préposé de l'application**

**NORTEL  
NETWORKS**

# Guide d'utilisation du préposé de l'application Call Center

© Nortel Networks, 2004

Tous droits réservés. 2004.

Nortel Networks se réserve le droit de modifier l'information contenue dans cette publication sans préavis. Les énoncés, les configurations, les données techniques et les recommandations contenus dans cette publication sont précis et fiables, mais ils sont présentés sans aucune garantie explicite ou implicite. Les utilisateurs assument la pleine responsabilité de l'usage qu'ils font de tout produit défini dans cette publication. L'information contenue dans cette publication est la propriété de Nortel Networks NA Inc.

## Marques de commerce

NORTEL NETWORKS est une marque de commerce de Nortel Networks.

Microsoft, MS, MS-DOS, Windows et Windows NT sont des marques de commerce déposées de Microsoft Corporation.

Toutes les autres marques de commerce (et marques déposées) citées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

# Guide d'utilisation du préposé de l'application Call Center

Le présent guide fournit des explications concernant l'utilisation de l'application Call Center. Les sujets qui y sont présentés sont les suivants :

Application Call Center	page 3
Ouverture d'une session Call Center	page 4
Ouverture de session Multimedia Call Center	page 6
Applications à lancer	page 6
Fermeture d'une session Call Center	page 7
Modification du mot de passe de préposé	page 8
Utilisation des codes de fonction du système: Ouverture de session page 9 Aide du superviseur page 10 Codes d'activité page 11 Affichage des appels en attente page 12 Pas libre page 14	page 9 - 12
Programmation d'une touche mémoire	page 15
Autres fonctions de l'application Call Center	page 16
Points importants à prendre en considération lorsqu'on utilise les fonctions	page 18
Boîtes vocales de niveau de compétences	page 20

## Application Call Center

L'application Call Center assure le traitement des appels d'arrivée le plus efficacement et économiquement possible. Cette application répond aux appels d'arrivée et les achemine aux préposés ayant les compétences appropriées pour répondre aux besoins du demandeur. Lorsque tous les préposés sont occupés, les appels sont mis en attente jusqu'à ce qu'un préposé qualifié se libère. Les personnes en attente entendent périodiquement des annonces et des messages d'information.

## Autres guides

Pour obtenir de l'information concernant	Reportez-vous
l'utilisation de votre poste	à la fiche d'utilisation de votre poste
l'utilisation de l'application CallPilot	<ul style="list-style-type: none"> <li>au <i>Guide de référence CallPilot</i></li> <li>à la <i>Fiche de référence abrégée CallPilot</i> pour l'interface de votre poste</li> </ul>
les superviseurs de l'application Call Center	au <i>Guide d'utilisation du superviseur de l'application Call Center</i>
l'application Multimedia Call Center	à l'assistance en ligne de l'application Multimedia Call Center

## Ouverture d'une session Call Center

Vous devez ouvrir une session Call Center pour que des appels puissent vous être acheminés. Vous ne pourrez toutefois pas accéder à l'application si le système compte déjà le nombre maximal de préposés, si vous tentez d'ouvrir une session à partir d'un poste autre que le vôtre ou si un autre utilisateur se sert de votre poste. De plus, vous ne pouvez accéder qu'aux niveaux de compétences qui vous sont attribués.

### Ouverture de session à partir d'un poste avec afficheur deux lignes

- 1 Appuyez sur    .
- 2 Entrez votre numéro d'identification de préposé, puis appuyez sur **OK** ou sur .  
Votre coordinateur de système Call Center vous communiquera votre numéro d'identification de préposé.
- 3 Entrez votre mot de passe, puis appuyez sur **OK** ou sur .  
La première fois que vous ouvrez une session ou lorsque votre mot de passe a été remis à zéro, vous devez entrer le mot de passe implicite, soit 0000. Le système vous demandera alors de créer un nouveau mot de passe.
- 4 Appuyez sur **OUVR** pour avoir accès à un seul niveau de compétences ou à tous les niveaux de compétences. Si la mention **OUVR** n'est pas affichée, cela signifie que vous avez déjà accès à tous les niveaux de compétences ou qu'aucun niveau de compétences n'est accessible.
- 5 Appuyez sur **MOD** jusqu'à ce que le niveau de compétences auquel vous voulez accéder s'affiche. Si vous choisissez l'accès à tous les niveaux de compétences, vous n'aurez accès qu'aux niveaux de compétences qui vous sont attribués. Si un seul niveau de compétences vous est attribué, vous y accéderez automatiquement.
- 6 Appuyez sur **OK**. Le numéro du niveau de compétences auquel vous avez accédé est affiché. Si la mention **TOUS** est affichée, vous avez accédé à tous les niveaux de compétences.
- 7 Si vous êtes un préposé de l'application Multimedia Call Center, le message **Connexion aussi au PC** s'affichera.
- 8 Appuyez sur .

## Ouverture de session à partir d'un poste avec afficheur une ligne

Lorsque vous ouvrez une session à partir d'un poste avec afficheur une ligne, vous accédez à tous les niveaux de compétences qui vous sont attribués.

- 1 Appuyez sur    .
- 2 Entrez votre numéro d'identification de préposé, puis appuyez sur .
- 3 Entrez votre mot de passe, puis appuyez sur .
- 4 La première fois que vous ouvrez une session ou lorsque votre mot de passe a été remis à zéro, vous devez entrer le mot de passe implicite, soit 0000. Le système vous demandera alors de créer un nouveau mot de passe.
- 5 Votre nom de préposé ainsi que le message **Ttes comp:s: ouv** s'afficheront, indiquant que vous avez accédé à tous les niveaux de compétences qui vous sont attribués. Si vous n'appartenez qu'à un seul niveau de compétences, l'afficheur indiquera **Comp. XX sess ouv**, XX étant le niveau qui vous est attribué. Si le message **Ttes comp:s: ferm** est affiché, vous devrez répéter les étapes d'ouverture de session 1 à 3.
- 5 Si vous êtes un préposé de l'application Multimedia Call Center, le message **Connexion aussi au PC** s'affichera.



**Nota :** Si vous utilisez un poste Companion 3060, il n'existe aucun indicateur et l'afficheur n'indiquera pas que vous avez ouvert une session ni les niveaux de compétences auxquels vous avez accès.

---

## Ouverture de session Multimedia Call Center

### Communications directes

Si vous ne répondez qu'à des communications directes, accédez à votre poste en tant que préposé de l'application Call Center conformément à la méthode décrite dans [«Ouverture d'une session Call Center»](#) à la page 4.

### Appels de navigateur

Si vous ne répondez qu'à des appels de navigateur, cliquez sur le bouton **Démarrer** de votre ordinateur, amenez le pointeur de la souris sur **Programmes, Nortel Networks, Multimedia Call Center**, puis cliquez sur **Avis au préposé**. Vous accédez à la page Avis au préposé. Ouvrez une session Multimedia Call Center.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'utilisation de l'application Multimedia Call Center, cliquez sur Aide.

### Communications directes et appels de navigateur

Si vous répondez à des communications directes et à des appels de navigateur, accédez à votre poste en tant que préposé de l'application Call Center conformément à la marche à suivre décrite dans [«Ouverture d'une session Call Center»](#) à la page 4, puis lancez l'application Multimedia Call Center sur votre ordinateur.

## Applications à lancer

Demandez au superviseur de l'application Call Center si vous pouvez ne recevoir que des communications directes, que des appels Multimedia Call Center ou les deux.

Le tableau suivant indique les applications auxquelles vous devez accéder selon le type d'appels que vous pouvez recevoir.

Type d'appels que vous pouvez recevoir	Avez-vous accès à un poste?	Avez-vous accès à l'application Multimedia Call Center?	Pouvez-vous répondre à des communications directes?	Pouvez-vous répondre à des appels téléphoniques et à des appels de navigateur Multimedia Call Center?	Pouvez-vous ne répondre qu'à des appels de navigateur Multimedia Call Center?
Voix	Non	Non permis	Non	-	-
	OUI	Non permis	OUI	-	-
Application Multimedia Call Center	Non	Non	-	Non	Non
	Non	OUI	-	Non	OUI
	OUI	Non	-	Non	Non
	OUI	OUI	-	OUI	OUI
Les deux	Non	Non	Non	Non	Non
	Non	OUI	Non	Non	Non
	OUI	Non	Non	Non	Non
	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI

## Fermeture d'une session Call Center

Lorsque votre journée de travail est terminée ou que vous quittez votre bureau pour une période de temps prolongée, vous devez fermer l'application en cours afin d'interrompre l'acheminement des appels à votre poste.

### Fermeture de session à partir d'un poste avec afficheur deux lignes

- 1 Appuyez sur    .
- 2 Entrez votre numéro d'identification de préposé, puis appuyez sur  ou sur .
- 3 Entrez votre mot de passe, puis appuyez sur  ou sur .
- 4 Appuyez sur **FERM**. Lorsque la mention **FERM** n'est pas affichée, vous n'avez accès à aucun niveau de compétences.
- 5 Appuyez sur **MDD** jusqu'à ce que le niveau de compétences que vous voulez fermer soit affiché. Si vous n'avez accès qu'à un seul niveau de compétences, ce niveau de compétences sera sélectionné automatiquement.
- 6 Appuyez sur .
- 7 Le numéro du niveau de compétences que vous avez fermé est affiché. Lorsque la mention **TOUS** est affichée, vous avez fermé tous les niveaux de compétences.
- 8 Appuyez sur .

### Fermeture de session à partir d'un poste avec afficheur une ligne

Lorsque vous fermez une session à partir d'un poste avec afficheur une ligne, vous fermez tous les niveaux de compétences qui vous sont attribués.

- 1 Appuyez sur    .
- 2 Entrez votre numéro d'identification de préposé, puis appuyez sur .
- 3 Entrez votre mot de passe, puis appuyez sur . Si vous avez ouvert plusieurs niveaux de compétences, **Ttes comp.: ferm** sera affiché pour indiquer que vous avez fermé tous les niveaux de compétences  
ou  
si vous avez ouvert un seul niveau de compétences, **Comp. xx: sessFerm** sera affiché, où xx renvoie au niveau de compétences ouvert.
- 4 Appuyez sur .



**Nota :** Si vous utilisez un poste Companion 3060, il n'existe aucun indicateur et l'afficheur n'indiquera pas que vous avez ouvert une session ni les niveaux de compétences auxquels vous avez accès.

## Modification du mot de passe de préposé

Le numéro d'identification et le mot de passe de préposé vous permettent d'accéder aux niveaux de compétences qui vous sont attribués. Ne divulguez pas votre mot de passe. Modifiez votre mot de passe périodiquement (tous les 30 jours environ).

### Modification de votre mot de passe de préposé à partir d'un poste avec afficheur deux lignes

- 1 Appuyez sur    .
- 2 Entrez votre numéro d'identification de préposé, puis appuyez sur  ou sur .
- 3 Entrez votre mot de passe, puis appuyez sur  ou sur .
- 4 Appuyez sur **Admin**.
- 5 Entrez votre nouveau mot de passe (de quatre à huit chiffres), puis appuyez sur  ou sur .
- 6 Entrez encore une fois votre nouveau mot de passe, puis appuyez sur  ou sur . Le message **Mot de passe changé** s'affichera brièvement.
- 7 Appuyez sur .

### Modification de votre mot de passe de préposé à partir d'un poste avec afficheur une ligne

- 1 Appuyez sur    .
- 2 Entrez votre numéro d'identification de préposé, puis appuyez sur .
- 3 Entrez votre mot de passe, puis appuyez sur .
- 4 Appuyez sur  dans les cinq secondes suivant le changement d'état.
- 5 Entrez votre nouveau mot de passe, puis appuyez sur .
- 6 Retapez votre mot de passe, puis appuyez sur . Le message **Mot de passe changé** s'affichera brièvement.
- 7 Votre état d'accès initial s'affichera.

## Utilisation des codes de fonction du système

Pour accéder aux fonctions Call Center, vous devez utiliser des codes de fonction. Les valeurs implicites des codes de fonction sont énumérées dans le tableau ci-dessous. Votre coordinateur de système Call Center peut aussi programmer les codes de fonction personnalisés que vous utilisez. Si vous choisissez d'utiliser des codes de fonction personnalisés, vous pourrez les noter dans les espaces ci-dessous.

Fonction	Code de fonction implicite	Code de fonction personnalisé
Accès à une boîte vocale	9 8 1	9 _ _
Ouverture/fermeture de session	9 0 4 *	9 _ _
Aide du superviseur (offerte sur certains systèmes)	9 0 6 *	9 _ _
Codes d'activité	9 0 7 *	9 _ _
Pas libre	9 0 8 *	9 _ _
Affichage des appels en attente	9 0 9 *	9 _ _

\*Vous pouvez associer ces codes de fonction de l'application Call Center à des touches mémoire. Pour obtenir de plus amples renseignements concernant l'association d'un code de fonction à une touche mémoire, reportez-vous à la section intitulée [«Programmation d'une touche mémoire»](#) à la page 15.



**Nota :** Si vous appuyez sur la touche de fonction pendant que vous utilisez une fonction, la session en cours dans cette fonction prendra fin. N'appuyez pas sur à moins de vouloir mettre fin à la session en cours dans cette fonction.

### Ouverture de session 9 0 4

Utilisez les touches 9 0 4 pour ouvrir une session Call Center et accéder aux niveaux de compétences qui vous sont attribués. Vous pouvez associer un code de fonction d'accès à une touche mémoire. Si la touche mémoire que vous avez choisie est dotée d'un voyant, ce dernier indiquera l'état d'accès.

- Lorsque le voyant est éteint, aucune session n'est ouverte.
- Lorsque le voyant est allumé, une session est ouverte.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section intitulée [«Programmation d'une touche mémoire»](#) à la page 15.

## Aide du superviseur

Grâce à la fonction d'aide du superviseur, vous pouvez demander l'aide d'un superviseur pendant un appel en appuyant sur une touche de fonction programmée. Vous pouvez envoyer une demande d'aide urgente sans interrompre l'appel et sans que le demandeur ne soit conscient de cette demande d'aide.



**Nota :** La fonction d'aide du superviseur n'est pas offerte sur tous les systèmes utilisés par les centres d'appels. Demandez à votre superviseur si vous pouvez ou non l'utiliser.

---

La fonction d'aide du superviseur est réservée aux situations urgentes dans lesquelles vous avez besoin de l'aide d'un superviseur pendant un appel et ne désirez pas informer le demandeur de l'intervention du superviseur. Vous n'êtes pas censé vous en servir pour des consultations périodiques ou si l'appel en cours ne provient pas de l'application Call Center. Vous devez ouvrir une session dans l'application Call Center et prendre un appel Call Center pour pouvoir utiliser la fonction d'aide du superviseur.

Pour que vous puissiez utiliser la fonction d'aide du superviseur, il faut d'abord qu'une touche mémoire ait été associée au code de fonction correspondant (F906). La touche programmée doit être dotée d'un voyant sur l'écran à cristaux liquides. La touche mémoire peut être d'une couleur vive, permettant de la distinguer facilement des autres touches. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section intitulée [«Programmation d'une touche mémoire»](#) à la page 15.

## Codes d'activité

Les codes d'activité vous servent à associer les appels à certaines activités. Vous pouvez appuyer sur  pour ouvrir une session de codes d'activité en tout temps durant un appel ou après l'appel jusqu'à la fin de votre pause.

Entrez les codes d'activité au début de votre pause pour vous assurer que Call Center les enregistrera.

Si vos sessions de codes d'activité sont guidées et que vous n'avez pas encore entré de code d'activité à la fin de l'appel, l'afficheur de votre téléphone vous demandera d'entrer les codes d'activité. Nous vous recommandons de programmer une touche mémoire avec . Pour obtenir de plus amples renseignements sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section intitulée «[Programmation d'une touche mémoire](#)» à la page 15.

Si vos sessions de codes d'activité sont guidées et que vous mettez un appel en garde afin de rechercher une personne, aucune session de codes d'activité ne s'affichera automatiquement sur votre poste une fois l'appel mis en garde. Si vous désirez entrer un code d'activité pour l'appel, vous pourrez le faire durant votre pause en appuyant sur .

La session  restera affichée sur votre poste durant deux minutes, à moins que vous n'entriez un code d'activité ou que vous ne fermiez la session .

## Lancement d'une session de codes d'activité

- 1 Pendant ou après un appel, avant la fin de votre pause, appuyez sur  pour lancer une session.

Si l'on vous demande d'entrer des codes d'activité, la session  débutera automatiquement.

Code d'activité :  
REPR OK

Soutien ventes  
REPR OK

Autre activ?  
OUI NON

- 2 Entrez un numéro de code d'activité et appuyez sur **OK**.
- 3 Le nom correspondant au code d'activité sera affiché; dans cet exemple, *Soutien ventes*. Appuyez sur **OK** pour confirmer qu'il s'agit du bon code d'activité ou appuyez sur **REPR** pour retourner à l'affichage de l'étape 2.
- 4 Vous pouvez appuyer sur **OUI** pour entrer un autre code d'activité ou appuyer sur **NON** ou **LIE** pour mettre fin à la session .

Vous pouvez entrer un maximum de cinq codes d'activité durant une session F907. Vous pouvez ouvrir plusieurs sessions F907 durant un appel et une session après l'appel.



**Nota :** Demandez la liste des codes d'activité à votre superviseur Call Center.

## Affichage des appels en attente

Utilisez la fonction Affichage des appels en attente pour faire afficher l'information sur les niveaux de compétences et les appels en attente à ces niveaux. Le tableau ci-dessous décrit l'information indiquée par chaque affichage.

Affichage	Description
Compétences 1: Activ	Indique le numéro du niveau de compétences ainsi que l'état de ce niveau. L'état peut être Activ (activé), Désact (désactivé) ou Non init (non initialisé).
1: 6 prep	Indique le numéro du niveau de compétences ainsi que le nombre de préposés ayant actuellement accès à ce niveau.
1: 10 appels	Indique le numéro du niveau de compétences et le nombre d'appels en attente à ce niveau.
1: attente 9:45	Indique le numéro du niveau de compétences ainsi que la durée d'attente de l'appel le plus ancien se trouvant à ce niveau.

## Affichage des appels en attente

- Appuyez sur .  
L'état du niveau de compétence 1 s'affiche.

Sur un poste avec afficheur une ligne, appuyez sur	Sur un poste avec afficheur deux lignes, appuyez sur	Fonction
	 ou <u>SAUT</u>	Permet d'entrer le numéro du niveau de compétences à surveiller.
	 ou <u>COMP</u>	Permet de surveiller le niveau de compétences activé suivant.
 ou 	 ou  ou <u>SUIV</u>	Permet de passer au niveau de compétences suivant.
	 ou <u>PRÉC</u>	Permet d'accéder au menu précédent.
		Permet d'accéder au menu suivant.
		Permet d'annuler la session.
		Permet de quitter.

## Utilisation de la fonction d'affichage des appels en attente à l'aide d'une touche mémoire

Programmez la fonction  9  9 sur une touche mémoire pour faire afficher l'état de tous les niveaux de compétences, y compris ceux auxquels vous avez accédé. Si la touche mémoire que vous avez choisie est dotée d'un voyant, ce dernier indiquera l'état des appels selon le niveau de compétences auquel vous avez accédé.

- Lorsque le voyant est éteint, tous les appels sont en deçà de la durée d'attente acceptable.
- Lorsque le voyant clignote lentement, au moins un appel a dépassé le délai de signal principal.
- Lorsque le voyant clignote rapidement, au moins un appel du niveau de compétences a dépassé le délai de signal secondaire. Le coordinateur de l'application Call Center détermine les délais de signaux.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section intitulée [«Programmation d'une touche mémoire»](#) à la page 15.

## Pas libre

Lorsque vous utilisez la fonction Pas libre, les appels ne peuvent pas être acheminés à votre poste. Votre coordinateur de l'application Call Center peut aussi programmer une pause avant que l'appel suivant ne soit acheminé à votre poste. Pendant cette pause, vous pouvez terminer les tâches administratives relatives au dernier appel. Si le traitement d'un appel s'avère plus long, utilisez le code de fonction Pas libre pour éviter que l'application Call Center ne vous achemine un autre appel. N'utilisez pas la fonction Ne pas déranger. Vous pouvez utiliser la fonction Pas libre pendant qu'un appel sonne à votre poste. Cet appel retournera au niveau de compétences.

Nous vous recommandons de programmer une touche mémoire avec un voyant plutôt que d'appuyer sur    . Pour de plus amples renseignements sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section intitulée «[Programmation d'une touche mémoire](#)» à la page 15.



**Nota :** La fonction Pas libre ne bloque pas les appels extérieurs au système Call Center, ni les appels transférés ou sur interphone.

---

### Utilisation de la fonction Pas libre

- 1 Appuyez sur    . Le message **Mettre en mode Pas libre** s'affichera. Lorsque vous appuyez sur     et que **Pause annulée** s'affiche, vous avez annulé la pause que le coordinateur de l'application Call Center avait programmée pour vous. Vous devez alors appuyer sur     de nouveau pour activer la fonction Pas libre. Lorsque vous appuyez sur     et que **Préf actif** s'affiche, la fonction Pas libre était activée et vous l'avez annulée. Appuyez sur     de nouveau pour activer la fonction Pas libre.
- 2 Annulez la fonction Pas libre en appuyant sur     lorsque vous êtes prêt à répondre aux appels. Si le message **Pas libre** s'affiche, appuyez sur     de nouveau. Lorsqu'elle est configurée dans l'application Call Center, la fonction Pas libre est automatiquement activée lorsque vous ne répondez pas à vos appels.

### Programmation de la fonction Pas libre à une touche mémoire

Pour accéder rapidement et directement au code de fonction Pas libre, programmez une touche mémoire. Si la touche mémoire que vous avez choisie est dotée d'un voyant, ce dernier indiquera l'état d'occupation.

- Lorsque le voyant est éteint, la fonction Pas libre est désactivée.
- Lorsque le voyant est allumé, la fonction Pas libre est activée.
- Lorsque le voyant clignote, la fonction Pause est activée.

Pour de plus amples renseignements sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section intitulée «[Programmation d'une touche mémoire](#)» à la page 15.

## Programmation d'une touche mémoire

Vous pouvez programmer des touches mémoire pour accéder aux fonctions de l'application Call Center à l'aide d'une seule touche. Vous pouvez programmer des touches mémoire pour les fonctions suivantes :

- Ouverture de session
- Aide du superviseur     (offerte sur certains systèmes)
- Pas libre
- Codes d'activité
- Affichage des appels en attente

Vous ne pouvez pas attribuer de fonctions aux touches Ligne, Intercommunication, Réponse ou Mains libres – Discrétion.

### Association d'un code de fonction et d'une touche mémoire

- 1 Appuyez sur   .
- 2 Appuyez sur la touche mémoire à programmer.
- 3 Appuyez sur  et entrez le code de fonction.
- 4 Utilisez les étiquettes de papier fournies avec votre poste pour identifier la touche programmée. Pour utiliser le code de fonction, appuyez sur la touche étiquetée.

### Voyants de touche mémoire

Les voyants de touche mémoire sont des icônes triangulaires (▶) qui sont affichées à côté de certaines touches mémoire. Si vous programmez les touches mémoire dotées d'un voyant pour accéder aux fonctions de l'application Call Center, ces voyants fourniront des renseignements supplémentaires sur ces fonctions.

## Autres fonctions de l'application Call Center

### Réponse automatique

Si la fonction Réponse automatique est activée, vous pourrez utiliser la fonction Mains libres pour répondre aux appels. Une tonalité signalera un appel d'arrivée. Demandez au coordinateur de l'application Call Center si la fonction Réponse automatique est activée. Ce type de fonction est pratique et permet de gagner du temps puisque vous pouvez répondre aux appels sans avoir à décrocher le combiné ni appuyer sur des touches. Si vous utilisez la fonction Réponse automatique, assurez-vous d'activer la fonction Pas libre avant de quitter votre bureau pour éviter que des appels ne soient acheminés à votre poste et n'obtiennent aucune réponse.

Les modalités de fonctionnement de la Réponse automatique sont fonction du type de poste utilisé par votre centre d'appel :

- **Téléphones IP i2002 et i2004** : Si vous branchez votre casque téléphonique avant d'initialiser le téléphone, vous entendrez les appels par l'intermédiaire du haut-parleur. Si vous initialisez le poste IP avant de brancher le casque téléphonique, les appels seront diffusés dans le casque téléphonique à condition que vous l'ayez initialisé en enfonçant, puis en relâchant le bouton prévu à cette fin. Les appels sonnent toujours au poste IP. Chaque fois que vous rebranchez le casque téléphonique, vous devez le réinitialiser.
- **Téléphones Meridian et Norstar** : Si vous utilisez un casque téléphonique, les appels d'arrivée feront sonner à la fois le téléphone et le casque, mais seront transmis au casque.
- **Postes d'affaires** : Si vous branchez le casque avant d'avoir raccordé le câble du téléphone à la prise, l'appel sera transmis au haut-parleur du module mains libres. Si vous branchez le poste avant de brancher le casque téléphonique, les appels seront diffusés dans le casque téléphonique à condition que vous ayez initialisé celui-ci en enfonçant, puis en relâchant le bouton prévu à cette fin. Les appels sonnent toujours au poste. Chaque fois que vous rebranchez le casque téléphonique, vous devez le réinitialiser. Les appels sonnent toujours au poste.
- **T7316e** : Vous pouvez utiliser ce type de téléphone pour la Réponse automatique.

### Transfert d'appels

Lorsque vous recevez un appel d'un demandeur qui désire parler à une autre personne ou que l'appel a été acheminé au mauvais niveau de compétences, vous pouvez transférer l'appel. N'utilisez pas la fonction Garde par indicatif.

#### Transfert d'un appel

- 1 Appuyez sur    ou sur **TRANSFERT** dans le cas des postes avec afficheur deux lignes.
- 2 Entrez le numéro de poste de la personne voulue ou le numéro du niveau de compétences.
- 3 Appuyez sur , ou **COMM** sur un poste avec afficheur deux lignes.

## Affichage des données sur l'appel

L'afficheur du poste contient des renseignements concernant l'appel en cours. Les renseignements concernant l'application Multimedia Call Center ne sont pas affichés.

Quand l'appel sonne, l'afficheur indique le niveau de compétences d'où il provient. Si votre centre d'appels est configuré pour afficher d'abord le numéro d'identification d'appelant, celui-ci sera affiché brièvement, suivi du nom du niveau de compétences.

Dès que vous répondez, il indique l'identification de l'appelant.

Pendant que vous êtes en communication, vous pouvez appuyer sur la touche **INFO** pour faire afficher :

- le numéro de téléphone du demandeur,
- le nom du demandeur,
- la ligne empruntée par l'appel.

## Surveillance silencieuse

Les superviseurs de l'application Call Center peuvent surveiller discrètement vos appels, même lorsque vous recevez des appels personnels.

Si vous désirez faire un appel sans être surveillé, fermez d'abord votre session de préposé, puis ouvrez une nouvelle session après votre appel.

## Points importants à prendre en considération lorsqu'on utilise les fonctions

### Codes d'activité

Les préposés qui répondent à un appel d'un numéro demandeur sur un poste Réponse NA ou utilisent la fonction de prise d'appel au poste d'un autre préposé ne peuvent pas entrer de codes d'activité.

### Transfert d'appels

Vous pouvez utiliser la fonction Transfert pour acheminer un appel à un autre préposé, à une autre personne (par exemple, un spécialiste) ou pour envoyer l'appel à un autre niveau de compétences.

- Pour acheminer l'appel à un préposé particulier ou à une autre personne, faites le code de la fonction Transfert () et entrez le numéro de poste du destinataire. Pour de plus amples renseignements sur la fonction Transfert, reportez-vous à la section intitulée «[Transfert d'appels](#)» à la page 16.
- Pour acheminer l'appel à un niveau de compétences précis, entrez le code de fonction Transfert () et entrez le NA d'aiguillage du niveau de compétences.

Si vous désirez transférer un appel à une boîte vocale, utilisez .

Les préposés de l'application Multimedia Call Center ne reçoivent pas de communications directes de l'application Call Center, mais les autres préposés de centre d'appels peuvent transférer des communications directes à des préposés de Multimedia Call Center.

### Renvoi automatique

N'utilisez pas le Renvoi automatique. Si vous activez le Renvoi automatique, votre session en cours sera automatiquement fermée ou votre poste sera mis en occupation, selon votre profil de préposé. Vous pouvez utiliser le Renvoi automatique au NA de la boîte vocale.

### Renvoi automatique sur non-réponse (RNR)

Si vous faites un renvoi automatique par RNR à un autre préposé et que celui-ci répond à l'appel, vous passerez alors à l'état Pas libre ou votre session prendra fin en raison de votre paramètre RNR et vous ne serez plus libre.

### Réponse NA

Vous ne pouvez utiliser la fonction Réponse NA que si votre poste téléphone portatif est programmé pour répondre à ce numéro à la place de votre poste principal.

Si vous utilisez un poste Réponse NA pour répondre à un appel qui vous a été transféré, l'application Call Center ne considèrera pas que vous êtes occupé; elle continuera à envoyer des appels sur votre poste principal.

Les préposés qui ouvrent une session à partir d'un téléphone ordinaire et répondent aux appels du centre d'appels en utilisant une touche NA d'un téléphone portatif ne peuvent pas utiliser la fonction Aide du superviseur (F906).

## **Ne pas déranger**

Au lieu d'utiliser la fonction Ne pas déranger, utilisez le code de fonction Pas libre (

Si vous utilisez la fonction Ne pas déranger, votre session est automatiquement fermée et vous passez à l'état Pas libre.

## **Navigation Suivez-moi (préposés de Multimedia Call Center seulement)**

La navigation Suivez-moi ne fonctionne pas avec les animations Flash intégrées. Si vous cliquez un bouton Flash, l'image que vous voyez ne sera pas affichée sur l'écran de votre correspondant.

Si la page envoyée contient des animations Flash, vous devrez expliquer à votre correspondant comment il peut la faire apparaître, par exemple, en cliquant sur le bouton Suivant ou en lui indiquant sur quel point de la page il doit cliquer pour faire apparaître la prochaine page.

## Boîtes vocales de niveau de compétences

Une boîte vocale de niveau de compétences est attribuée à chaque niveau de compétences de l'application. Les boîtes vocales de niveau de compétences conservent les messages laissés par les demandeurs. Il faut les vérifier régulièrement afin de fournir une réponse rapide aux clients.

### Vérification de messages dans les boîtes vocales de niveau de compétences

Vérifiez régulièrement les boîtes vocales de niveau de compétences pour voir si elles contiennent des messages. Un seul préposé peut récupérer les messages d'une boîte vocale de niveau de compétences à la fois. Si des préposés différents accèdent aux messages d'une boîte vocale de niveau de compétences au cours d'une journée, chaque préposé doit :

- écouter le message;
- noter le message;
- effacer le message;
- rappeler le demandeur.

Si le demandeur n'est pas disponible, le préposé peut essayer de le joindre plus tard ou transférer le message à un autre préposé. Si un seul préposé est responsable de la récupération des messages à votre centre d'appels, il n'a pas besoin de noter et de supprimer chaque message avant le rappel. Ce préposé traite les messages et connaît l'état des anciens messages.

### Écoute de messages dans une boîte vocale de niveau de compétences

- 1 Appuyez sur  9 8 1 .  
Pour accéder à la boîte vocale de niveau de compétences, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur de votre poste.
- 2 Appuyez sur **ÉCOUTE** ou sur  pour écouter vos messages.  
Pour d'autres options, reportez-vous à la fiche d'utilisation de votre téléphone ou au *Guide de référence CallPilot*.
- 3 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .