

N° de publication N0008717 02  
24 novembre 2004

# **Call Center Guide d'administration du poste téléphonique de l'application**

**NORTEL  
NETWORKS**

# Guide d'administration du poste téléphonique de l'application Call Center

© Nortel Networks, 2004

Tous droits réservés, 2004.

Nortel Networks se réserve le droit de modifier sans préavis l'information contenue dans la présente publication. 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 des produits définis dans cette publication. L'information contenue dans cette publication est la propriété de Nortel Networks NA Inc.

Le logiciel décrit dans cette publication est fourni en vertu d'un contrat de licence et ne peut être utilisé que conformément aux termes de ce contrat. Le contrat de licence du logiciel est inclus dans cette publication.

## Marques de commerce

NORTEL NETWORKS est une marque de commerce de Nortel Networks.

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

---

# Table des matières

---

<b>Chapitre 1</b>	
<b>À propos de l'application Call Center</b>	<b>9</b>
Fonctions de l'application Call Center	10
Éléments gérables à partir d'un poste téléphonique	12
Documents connexes	14
Comment obtenir de l'aide	15
<b>Chapitre 2</b>	
<b>Administration du poste téléphonique de l'application Call Center</b>	<b>17</b>
Configuration de l'application Call Center à partir d'un poste avec afficheur deux lignes	17
Temporisation du système	17
Utilisation du clavier	18
Conventions et symboles utilisés dans le présent guide	19
Touches du poste	19
Codes de fonction	20
Association d'un code de fonction à une touche mémoire	21
Codes de fonction utilisés par les coordinateurs de système et superviseurs de l'application Call Center	22
Codes de fonction utilisés par les préposés de l'application Call Center	24
Codes de fonction du préposé	24
<b>Chapitre 3</b>	
<b>Propriétés générales de l'application Call Center</b>	<b>25</b>
Activation du code d'autorisation logiciel de l'application Call Center	25
Configuration des propriétés générales de l'application Call Center	27
Délais de signal principal et secondaire	27
Voies réservées	28
Configuration de l'identification du demandeur	29
Réglage de la temporisation des demandes d'aide du superviseur	30
Sélection des niveaux de compétences desquels les superviseurs peuvent recevoir des demandes d'aide	30
Configuration des lignes	31
Réglage de l'état de prise d'appel système	33
Remise à la valeur implicite du mot de passe du coordinateur de système de l'application Call Center	34

<b>Chapitre 4</b>	
<b>Annonces de l'application Call Center</b> .....	<b>37</b>
Annonces de l'application Call Center .....	37
Types d'annonces de l'application Call Center .....	37
Enregistrement d'une annonce dans l'application Call Center .....	38
<b>Chapitre 5</b>	
<b>Configuration des niveaux de compétences</b> .....	<b>41</b>
Niveaux de compétences .....	41
Acheminement des appels d'arrivée à un niveau de compétences .....	41
Propriétés de niveau de compétences .....	42
Configuration d'un niveau de compétences .....	45
Activation d'un niveau de compétences .....	49
Désactivation d'un niveau de compétences .....	50
Modification des propriétés du niveau de compétences .....	51
Suppression de la configuration d'un niveau de compétences .....	55
<b>Chapitre 6</b>	
<b>Configuration des boîtes vocales de niveau de compétences</b> .....	<b>57</b>
Boîtes vocales de niveau de compétences .....	57
Identification d'un numéro de boîte vocale de niveau de compétences .....	58
Vérification de l'interface de boîte vocale téléphonique utilisée .....	59
Initialisation d'une boîte vocale de niveau de compétences .....	60
Accès à une boîte vocale de niveau de compétences .....	61
Accès à une boîte vocale de niveau de compétences à distance .....	62
Mot de passe de la boîte vocale de niveau de compétences .....	63
Changement du mot de passe d'une boîte vocale de niveau de compétences .....	63
Remise à la valeur implicite d'un mot de passe de boîte vocale de niveau de compétence .....	64
Enregistrement des annonces d'une boîte vocale de niveau de compétences .....	65
Exemples d'annonces principale et secondaire .....	66
Sélection d'une annonce principale ou secondaire .....	67
Enregistrement d'une annonce personnalisée de la boîte vocale de niveau de compétences .....	69
Suppression d'une annonce personnalisée de la boîte vocale .....	70
Vérification de messages dans les boîtes vocales de niveau de compétences .....	71
Écoute des messages de la boîte vocale de niveau de compétences .....	72
Récupération des messages effacés .....	76
Réponse aux messages .....	77
Réponse à un message laissé par un demandeur intrasystème .....	77
Utilisation de la fonction Réponse pour répondre à un demandeur hors système ..	79

---

<b>Chapitre 7</b>	
<b>Avis de réception de message hors système</b>	<b>81</b>
Avis de réception de message hors système	81
Attribution à une boîte vocale de niveau de compétences d'une méthode d'accès au réseau public	83
Paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système	84
Configuration de la fonction Avis de réception de message hors système	84
Programmation de la fonction Avis de réception de message hors système pour un numéro de récepteur de recherche de personnes	89
Modification de la fonction Avis de réception de message hors système	94
Suppression d'un numéro de destination	102
Ajout d'un numéro de destination	103
Activation et désactivation de la fonction Avis de réception de message hors système	104
<b>Chapitre 8</b>	
<b>Configuration des préposés</b>	<b>105</b>
Ajout de préposés	105
Propriétés du préposé	105
Ajout d'un préposé	106
Modification de l'information sur un préposé	108
Ajout de plusieurs préposés	109
Attribution d'un préposé à un niveau de compétences	111
Attribution de plusieurs préposés à un niveau de compétences	112
Suppression des préposés d'un niveau de compétences	113
Affichage des préposés d'un niveau de compétences	114
Fermeture d'une session de préposé	115
Suppression d'un préposé	116
Remise à la valeur implicite du mot de passe du préposé	117
<b>Chapitre 9</b>	
<b>Réacheminement sur débordement intelligent</b>	<b>119</b>
Exemples de règles de réacheminement sur débordement intelligent	121
Création de règles de débordement	127
Modification et vérification des règles de débordement	129
Suppression des règles de débordement	131
<b>Chapitre 10</b>	
<b>Administration de la table d'acheminement</b>	<b>133</b>
Configuration de l'acheminement SDA	133
Détection de télécopie	134
Types d'étapes de table d'acheminement	135
Ajout d'une étape Annonce	136
Paramètres de l'étape Annonce	136

Ajout d'une étape Distribuer pendant	141
Ajout d'une étape Aller à	142
Ajout d'une étape Transfert	143
Ajout d'une étape Raccrochage	145
Exemple d'une table d'acheminement de jour	146
Exemple d'une table d'acheminement de nuit	150
Modification d'une table d'acheminement	152
Vérification des étapes d'une table d'acheminement	152
Modification des étapes d'une table d'acheminement	153
Suppression d'une table d'acheminement	154
Réglage des types de service	155
<b>Chapitre 11</b>	
<b>Surveillance du trafic</b>	<b>157</b>
Surveillance des appels de préposé avec la fonction Surveillance silencieuse	157
Configuration de la surveillance silencieuse	158
Utilisation de la surveillance silencieuse avec la fonction Réponse NA	159
Conseils pour la surveillance	159
Surveillance de niveaux de compétences	160
Pour surveiller les niveaux de compétences	160
Exemple de surveillance des niveaux de compétences	161
Utilisation d'une touche mémoire pour surveiller les appels en attente dans les niveaux de compétences	162
Pause avec la fonction Pas libre	162
Utilisation de la fonction Pas libre	163
Association de la fonction Pas libre à une touche mémoire	163
Fermeture d'une session	164
Changement du mot de passe	164
Aide du superviseur	165
Fonctionnement de l'Aide du superviseur	165
Configuration de l'Aide du superviseur	167
Traitement des demandes d'aide du superviseur	167
Traitement des demandes manqués	168
Exemple de récupération d'une demande réacheminée	168
<b>Chapitre 12</b>	
<b>Conseils d'utilisation de l'application Call Center</b>	<b>169</b>
Administration des préposés	169
Administration des niveaux de compétences	169
Annonces de l'application Call Center	169
Administration de la table d'acheminement	170
Paramètres généraux de l'application Call Center	170

---

Calcul du plus long délai d'attente d'un appel mis en garde .....	171
Conseils pratiques pour améliorer l'efficacité de l'application Call Center .....	172
<b>Chapitre 13</b>	
<b>Dépannage de l'application Call Center .....</b>	<b>173</b>
Remise à la valeur implicite des mots de passe .....	173
Remise à la valeur implicite du mot de passe de la réception .....	173
Problèmes relatifs au préposé .....	174
Problèmes d'ouverture de session du préposé .....	174
Renseignements importants sur l'utilisation des fonctions par les préposés .....	174
Problèmes relatifs aux niveaux de compétences .....	176
Problèmes touchant la modification des propriétés des niveaux de compétences .....	176
<b>Chapitre 14</b>	
<b>Cahier de programmation de Call Center .....</b>	<b>177</b>
Codes de fonction .....	178
Paramètres généraux de l'application Call Center .....	178
État de la réception et de l'entreprise .....	179
Niveaux de compétences de l'application Call Center .....	180
Préposés du centre d'appels .....	181
Attribution des niveaux de compétences .....	182
Boîtes vocales de niveau de compétences .....	183
Tables d'acheminement .....	184
Prise d'appel .....	185
<b>Glossaire .....</b>	<b>187</b>
<b>Index .....</b>	<b>193</b>





---

# Chapitre 1

## À propos de l'application Call Center

---

Le présent guide assiste les coordinateurs de système de l'application Call Center pour la configuration et l'exploitation de l'application à partir d'un système CallPilot 100/150 ou BCM50. Vous pouvez programmer l'application Call Center au moyen d'un poste avec afficheur deux lignes. Vous pouvez également utiliser l'application Web CallPilot Manager pour configurer et exploiter l'application Call Center.

L'application Call Center assure le traitement des appels d'arrivée le plus efficacement et le plus économiquement possible. Elle répond aux appels entrants et les achemine aux préposés ayant les compétences appropriées pour répondre aux besoins du demandeur. Les appels peuvent être acheminés en fonction de leur point d'origine, de leur destination ou des données entrées par le demandeur. Des niveaux de priorité élevée ou faible peuvent être attribués aux demandeurs. Les appels peuvent être acheminés sur débordement vers différents préposés regroupés selon leurs niveaux de compétences. Les demandeurs peuvent également laisser un message et écouter des annonces ou des messages d'information ou être transférés hors du système.

Pour de plus amples renseignements sur les fonctions de l'application Call Center, reportez-vous au *Guide d'exploitation de l'application Call Center*.

## Fonctions de l'application Call Center

Dans le système CallPilot, vous pouvez utiliser les versions de base (Basic) ou évoluée (Enhanced) de l'application Call Center. La version de base de l'application Call Center est offerte pour le système BCM50.

Fonctions	Basic Call Center	Enhanced Call Center
Niveaux de compétences	2	30
Niveaux de compétences de débordement	1	29
Préposés configurés (ID de préposé disponibles)	20	100
Niveaux de priorité des préposés	20	
Préposés actifs	10	Version évoluée : entre 20 et 50
Appels en cours dans tous les niveaux de compétences	15	48
Nombre maximal d'appels en cours par niveau de compétences	15	48
Lignes configurables pour l'application Call Center	15	30
Accès téléphoniques (partagés avec le système CallPilot ou spécialisés)	8 (Vous pouvez en partager 8 autres si vous disposez de 2 systèmes CallPilot sur un MEC)	
Tables d'acheminement par niveau de compétences	2	
Annonces	30	50
Étapes par table d'acheminement	20	
Boîtes vocales de niveau de compétences	2	30
Superviseurs	10	16
Fonction de superviseur, y compris la surveillance des appels	La surveillance silencieuse est offerte uniquement sur un SCIM 7.0 ou version MEC ultérieure. Autrement, le mode discrétion est offert. Un seul mode est possible à la fois, donc si le mode silencieux est offert, le mode discrétion ne l'est pas.	
Nombre maximal de sessions de surveillance simultanées	6	
Service selon le jour : indication de l'heure d'activation du niveau de compétences de jour et de nuit pour chaque jour de la semaine	Disponible	
Fonction 983 de gestion de poste limitée	Disponible	
Aide du superviseur	Disponible avec la surveillance silencieuse. Non prise en charge avec la surveillance discrète.	
Durée d'attente prévue	5 tables	20 tables
Codes d'activité	2 000 entrées	

Fonctions	Basic Call Center	Enhanced Call Center
Niveaux de priorité dynamique de préposés	Non disponible	20
Tables d'entrées du demandeur	Non disponible	30
CallPilot Manager	Disponible	
Application Call Center Reporting	Activée au moyen d'un code d'autorisation logiciel facultatif	Incluse
Niveaux de priorité dynamique des appels	Non disponible	20
Règles de débordement par niveau de compétences	20	20
Acheminement intelligent de base du demandeur : acheminement des appels à un téléphoniste, à la réception automatique, à une boîte vocale de niveau de compétences, à un arbre SS ou à un numéro intérieur ou extérieur	Disponible	
Acheminement intelligent évolué du demandeur : acheminement des appels en fonction d'un code multichiffre fixe ou de chaînes variables	Non disponible	Disponible
Gestion de l'application Call Center par délégation : autorisation d'accès aux fonctions de gestion de l'application Call Center donnée à un coordinateur ou à un superviseur de l'application Call Center par le coordinateur du système au moyen d'un mot de passe	Disponible	
Réacheminement sur débordement intelligent : règles définies pour réacheminer les appels sur débordement, en modifier la priorité et les transférer à différents niveaux de compétences, à une boîte vocale de niveau de compétences, à un numéro intérieur ou extérieur, à une boîte vocale, à la réception automatique ou à un téléphoniste	Disponible	
Acheminement IDR/SINC intelligent	Non disponible	Disponible
Règles de débordement par niveau de compétences	20	
Type de service : indication des heures d'activation et de désactivation du niveau de compétences de jour et de nuit pour chaque jour de la semaine	Disponible	

## Éléments gérables à partir d'un poste téléphonique

### Propriétés de l'application Call Center

Code d'autorisation logiciel	<a href="#">«Activation du code d'autorisation logiciel de l'application Call Center» à la page 25</a>
Délais de signal principal et secondaire	<a href="#">«Délais de signal principal et secondaire» à la page 27</a>
Voies réservées	<a href="#">«Voies réservées» à la page 28</a>
Aide du superviseur	<a href="#">«Réglage de la temporisation des demandes d'aide du superviseur» à la page 30</a> <a href="#">«Sélection des niveaux de compétences desquels les superviseurs peuvent recevoir des demandes d'aide» à la page 30</a>
Paramètres d'affichage de l'identification du demandeur	<a href="#">«Configuration de l'identification du demandeur» à la page 29</a>
Lignes	<a href="#">«Configuration des lignes» à la page 31</a>
État de prise d'appel système	<a href="#">«Réglage de l'état de prise d'appel système» à la page 33</a>
Remise à la valeur implicite du mot de passe du coordinateur de système	<a href="#">«Remise à la valeur implicite du mot de passe du coordinateur de système de l'application Call Center» à la page 34</a>
Annonces de l'application Call Center	<a href="#">«Enregistrement d'une annonce dans l'application Call Center» à la page 38</a> <b>NOTA :</b> Vous devez utiliser l'application CallPilot Manager pour ajouter des légendes aux annonces.

### Niveaux de compétences

Paramètres : nom, numéro, NA d'aiguillage, NA de l'indicateur de message en attente, méthode de distribution, pause, réponse différée, code d'activité, durée d'attente prévue, type de service, langue des guides, poste de réception.	<a href="#">«Configuration d'un niveau de compétences» à la page 45</a> <a href="#">«Réglage des types de service» à la page 155</a>
Surveillance des niveaux de compétences	<a href="#">«Surveillance de niveaux de compétences» à la page 160</a> <b>NOTA :</b> Vous devez utiliser l'application CallPilot Manager pour configurer les tables de règles d'entrées du demandeur, de durée d'attente prévue et de codes d'activité.
<b>Boîtes vocales de niveau de compétences</b>	<a href="#">«Boîtes vocales de niveau de compétences» à la page 57</a>
Initialisation d'une boîte vocale de niveau de compétences	<a href="#">«Initialisation d'une boîte vocale de niveau de compétences» à la page 60</a>
Modification du mot de passe d'une boîte vocale de niveau de compétences	<a href="#">«Mot de passe de la boîte vocale de niveau de compétences» à la page 63</a>
Enregistrement d'annonces de boîte vocale de niveau de compétences	<a href="#">«Enregistrement des annonces d'une boîte vocale de niveau de compétences» à la page 65</a>
Écoute des messages de boîte vocale de niveau de compétences	<a href="#">«Écoute des messages de la boîte vocale de niveau de compétences» à la page 72</a>
Avis de réception de message hors système	<a href="#">«Avis de réception de message hors système» à la page 81</a>

## Préposés

ID de préposé, nom, superviseur, réponse automatique, options d'appel manqué, priorité, type d'entrée de code d'activité	<a href="#">«Ajout d'un préposé» à la page 106</a>
Attribution de préposés aux niveaux de compétences	<a href="#">«Attribution d'un préposé à un niveau de compétences» à la page 111</a>
Fermeture de session d'un préposé	<a href="#">«Fermeture d'une session de préposé» à la page 115</a>
Changement de mot de passe d'un préposé	<a href="#">«Remise à la valeur implicite du mot de passe du préposé» à la page 117</a>
Surveillance des préposés	<a href="#">«Surveillance des appels de préposé avec la fonction Surveillance silencieuse» à la page 157</a>

## Acheminement

Réacheminement sur débordement intelligent	<a href="#">«Création de règles de débordement» à la page 127</a>
Étape Annonce	<a href="#">«Ajout d'une étape Annonce» à la page 136</a>
Étape Distribuer pendant	<a href="#">«Ajout d'une étape Distribuer pendant» à la page 141</a>
Étape Aller à	<a href="#">«Ajout d'une étape Aller à» à la page 142</a>
Étape Transfert	<a href="#">«Ajout d'une étape Transfert» à la page 143</a>
Étape Raccrochage	<a href="#">«Ajout d'une étape Raccrochage» à la page 145</a>
Tables de durée d'attente prévue	<b>NOTA :</b> Vous devez utiliser l'application CallPilot Manager. Vous ne pouvez gérer ces tables à partir d'un poste téléphonique.
Codes d'activité	<b>NOTA :</b> Vous devez utiliser l'application CallPilot Manager. Vous ne pouvez gérer ces codes à partir d'un poste téléphonique.
Tables de règles d'entrées du demandeur	<b>NOTA :</b> Vous devez utiliser l'application CallPilot Manager. Vous ne pouvez gérer ces tables à partir d'un poste téléphonique.
Acheminement intelligent évolué du demandeur	<b>NOTA :</b> Vous devez utiliser l'application CallPilot Manager. Vous ne pouvez gérer cet acheminement à partir d'un poste téléphonique.

## Documents connexes

Pour de plus amples renseignements sur l'application Call Center, reportez-vous aux documents suivants :

- *Guide d'exploitation de l'application Call Center de Nortel Networks*
- *Guide d'utilisation du préposé de l'application Call Center de Nortel Networks*
- *Guide d'utilisation du superviseur de l'application Call Center de Nortel Networks*
- *Guide d'exploitation de l'application Call Center de Nortel Networks Reporting*

Pour de plus amples renseignements sur la configuration du système CallPilot, reportez-vous aux documents suivants :

- *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager*
- *Guide d'administration du poste téléphonique du système CallPilot 150*
- *Guide d'installation et de maintenance du système CallPilot 100/150*

Pour de plus amples renseignements sur la configuration des ressources de téléphonie, reportez-vous au document suivant :

- *Guide du coordinateur de système Norstar*

## Comment obtenir de l'aide

### États-Unis et Canada

#### Distributeurs autorisés – Soutien technique de l'ITAS

**N° de téléphone :**

1 800 4NORTEL (1 800 466-7835)

Si vous avez déjà un NIP, vous pouvez entrer le code d'acheminement express (CAE) 196#.

Si vous n'avez pas encore de NIP, ou pour soumettre des questions d'ordre général et pour obtenir de l'aide, vous pouvez entrer le CAE 338#.

**Site Web :**

<http://www.nortelnetworks.com/itas/>

**Courriel :**

[naitas@nortelnetworks.com](mailto:naitas@nortelnetworks.com)

#### Soutien avant la vente (CSAN)

**N° de téléphone :**

1 800 4NORTEL (1 800 466-7835)

Utilisez le CAE 1063#

### Europe, Moyen-Orient et Afrique

#### Service de soutien technique – CTAS

**N° de téléphone :**

00800 800 89009

**N° de télécopieur :**

44-191-555-7980

**Courriel :**

[emeahelp@nortelnetworks.com](mailto:emeahelp@nortelnetworks.com)

### Caraïbes et Amérique latine

#### Service de soutien technique – CTAS

**N° de téléphone :**

1-954-858-7777

**Courriel :**

[csrmtgmt@nortelnetworks.com](mailto:csrmtgmt@nortelnetworks.com)

### Asie-Pacifique

#### Service de soutien technique – CTAS

**N° de téléphone :**

+61 388664627

**N° de télécopieur :**

+61 388664644

**Courriel :**

[asia\\_support@nortelnetworks.com](mailto:asia_support@nortelnetworks.com)





---

## Chapitre 2

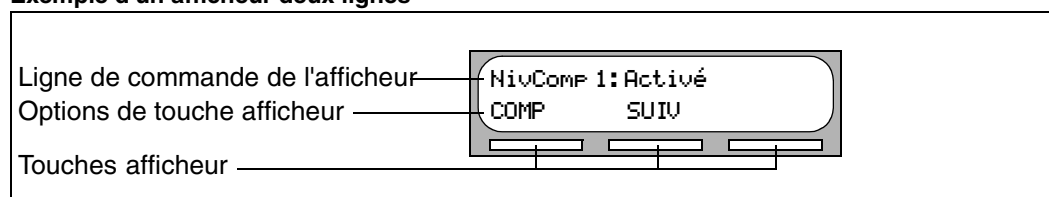
# Administration du poste téléphonique de l'application Call Center

---

## Configuration de l'application Call Center à partir d'un poste avec afficheur deux lignes

Vous ne pouvez pas utiliser un poste avec afficheur une ligne pour configurer et gérer l'application Call Center. Vous devez utiliser un poste avec afficheur deux lignes. Ces postes affichent les commandes et options de l'application Call Center. Ils peuvent présenter simultanément trois options. Dans certains cas, aucune touche afficheur n'est associée à une option. Vous sélectionnez l'option en appuyant sur des touches du clavier.

### Exemple d'un afficheur deux lignes



## Temporisation du système

Si une pause de plus de deux minutes (120 secondes) se produit au cours de la programmation de l'application Call Center à partir d'un poste avec afficheur deux lignes, le système est libéré sur temporisation et la session prend fin. Il s'agit d'une mesure de sécurité permettant d'éviter les accès non autorisés au système.

Par exemple, si le système est libéré sur temporisation avant l'entrée de tous les paramètres d'un niveau de compétences, vous devez suivre les procédures décrites à la section intitulée [«Modification des propriétés du niveau de compétences»](#) à la page 51 pour terminer la configuration.

## Utilisation du clavier

Les touches du clavier du poste avec afficheur permettent d'entrer des chiffres et des lettres. Chaque touche représente un chiffre et des lettres de l'alphabet.

<b>Pour entrer un caractère</b>	appuyez sur la touche du clavier qui correspond à la lettre ou au chiffre; appuyez de nouveau pour afficher le prochain caractère.
<b>Pour accepter un caractère</b>	appuyez sur <b>#</b> ou sur une autre touche; lorsque vous appuyez sur une autre touche, le curseur se déplace et l'afficheur indique le premier caractère de cette touche.
<b>Pour supprimer un caractère</b>	appuyez sur la touche afficheur <b>ARR</b> .

### Chiffres et lettres sur le clavier

<b>1</b> 1'-	<b>2</b> A B C 2 a b c	<b>3</b> D E F 3 d e f
<b>4</b> G H I 4 g h i	<b>5</b> J K L 5 j k l	<b>6</b> M N O 6 m n o
<b>7</b> P Q R S 7 p q r s	<b>8</b> T U V 8 t u v	<b>9</b> W X Y Z 9 w x y z
<b>*</b> Sortir	<b>0</b> Q Z Zéro q z	<b>#</b> Valider la lettre affichée et «,» (virgule)

L'afficheur peut indiquer 16 caractères au maximum. Le message guide demeure affiché ou non selon son type.

MP:1111 AUTRE REPR OK
--------------------------

Exemple d'un message guide de moins de 16 caractères qui demeure affiché sur la ligne de commande.

Nom: REPR ARR OK
---------------------

Message guide de la ligne de commande **Nom:** .

P REPR ARR OK
------------------

Lorsque vous commencez à entrer le nom, le message **Nom:** disparaît. Lorsque vous entrez le nom Poirier, par exemple, vous appuyez sur la touche **7** pour «P» et le message **Nom:** disparaît.

POIRIER REPR ARR OK
------------------------

Bien que le nom ne compte que sept caractères, le message guide de la ligne de commande ne s'affiche pas lorsque vous avez entré le nom en entier.

Les messages guides de ligne de commande qui disparaissent sont les suivants :

- Nom:
- Accès:
- No dest:


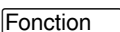




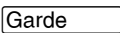

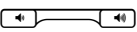

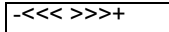



## Conventions et symboles utilisés dans le présent guide


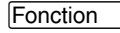



Les conventions et symboles ci-dessous représentent l'afficheur et le clavier des postes d'affaires.


Convention	Exemple	Utilisation
Mot affiché dans une police spéciale (sur la première ligne de l'afficheur)	<b>MP:</b>	Messages guides de ligne de commande sur les postes avec afficheur.
Mot souligné en lettres majuscules (sur la seconde ligne d'un afficheur deux lignes)	<u>ÉCOUTE</u>	Option de touche afficheur. Uniquement sur les postes avec afficheur deux lignes. Appuyez sur la touche située directement sous l'option affichée pour continuer.
Touches du clavier	#	Touches du clavier téléphonique servant à sélectionner les options.


## Touches du poste

Le tableau ci-dessous illustre les touches d'un poste d'affaires Nortel Networks. Utilisez les touches qui correspondent au type de poste que vous utilisez.

Nom de la touche	T7100, T7208, T7316	M7100, M7208, M7310, M7324	M7100N, M7208N, M7310N, M7324N
Fonction			
Mains libres	Touche située dans le coin inférieur droit		
Garde			
Réglage du volume			
Libération			

Vous pouvez entrer ,  ou **F<sub>x</sub>** suivi du code pour utiliser une fonction. Par exemple, appuyez sur  9  8  1 pour accéder à votre boîte vocale.

Le fonctionnement du poste T7100 est différent de celui des autres postes du système parce qu'il n'est pas doté de touches de ligne. Sur certains postes, il est nécessaire de sélectionner une ligne avant de répondre, tandis qu'avec le poste T7100, il suffit de décrocher le combiné. De même, pour reprendre un appel mis en garde, il suffit d'appuyer sur  au lieu de sélectionner une ligne.




Avec le poste T7100, vous pouvez prendre un deuxième appel en appuyant sur . L'appel en cours est mis en garde et vous entrez en communication avec le nouveau demandeur. Vous ne pouvez pas répondre à plus de deux appels à la fois.

## Codes de fonction

Pour accéder aux fonctions de l'application Call Center sur votre poste, vous devez utiliser les codes de fonction.

L'attribution des codes de fonction s'effectue au moment de l'installation du système. Le présent guide indique les codes de fonction implicites. L'application Call Center peut également utiliser des codes de fonction personnalisés. Si les codes de fonction implicites sont utilisés par une autre application, le système attribue automatiquement des codes de fonction personnalisés. Si le coordinateur du système a attribué des codes de fonction personnalisés, utilisez le tableau intitulé «Codes de fonction» à la page 178 pour enregistrer ces codes.

### Pour identifier les codes de fonction

1 Appuyez sur   \* .

Ouv/ferm:	F9xx
	<u>SUIV</u>

2 Le numéro du code et le nom de la fonction d'ouverture ou de fermeture de session s'affiche; «xx» représente un numéro de 00 à 99.


3 Appuyez sur SUIV.

Mode occup:	F9xx
	<u>SUIV</u>

4 Le numéro du code et le nom de la fonction Mode de mise en occupation s'affiche.

5 Appuyez sur SUIV pour voir les autres codes de fonction.

6 Lorsque l'option SOBT s'affiche, cela signifie que vous avez vu tous les codes de fonction.

7 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .







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

Chaque code de fonction peut être associé à une touche mémoire. Il est recommandé d'associer les codes aux touches mémoire avec voyant. Le triangle adjacent à la touche mémoire est le voyant de touche mémoire.

Vous pouvez utiliser des touches mémoire pour surveiller le trafic d'appels et afficher l'état d'ouverture ou de fermeture de session et Pas libre des préposés. Pour de plus amples renseignements sur l'affichage de l'état, reportez-vous au *Guide d'utilisation du préposé de l'application Call Center de Nortel Networks*.

Pour obtenir des renseignements sur l'utilisation des touches mémoire programmées pour surveiller le trafic des appels, reportez-vous à la section intitulée «[Délais de signal principal et secondaire](#)» à la page 27.

### Pour programmer une touche mémoire

- 1 Appuyez sur  \*  .  
Ne décrochez pas le combiné.
  - 2 Le message **Programmer fonctions** s'affiche.
  - 3 Appuyez sur une touche mémoire avec voyant.
  - 4 Appuyez sur  .
  - 5 Entrez le numéro du code de fonction à programmer. Par exemple, entrez    pour programmer le code de la fonction Affichage des appels en attente. Pour obtenir une liste des codes de fonction, reportez-vous aux tableaux intitulés «[Codes de fonction utilisés par les préposés de l'application Call Center](#)» à la page 24 et «[Codes de fonction du préposé](#)» à la page 24.
- Répétez les étapes 1 à 5 pour chaque code de fonction à programmer.
- 6 L'afficheur indique que la touche est programmée, puis met fin à la session.

Utilisez les étiquettes fournies avec le poste pour identifier la touche programmée. Pour utiliser le code de fonction, appuyez sur la touche étiquetée.

## Codes de fonction utilisés par les coordinateurs de système et superviseurs de l'application Call Center



Utilisez le code de fonction	Pour...
<b>Accès à une boîte vocale</b> ☎ 9 8 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>accéder à des boîtes vocales de niveau de compétences;</li> <li>enregistrer des annonces de boîtes vocales de niveau de compétences;</li> <li>écouter les messages des boîtes vocales de niveau de compétences.</li> </ul>
<b>Paramètres réception</b> ☎ 9 8 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>programmer ou modifier le poste de réception;</li> <li>indiquer si le téléphoniste est libre;</li> <li>sélectionner le type de service de jour ou de nuit pour les niveaux de compétences;</li> <li>modifier le mot de passe de la fonction Paramètres réception.</li> </ul> <p>Pour de plus amples renseignements sur l'utilisation du code de la fonction Réception, reportez-vous aux sections intitulées «<a href="#">Réglage des types de service</a>» à la page 155 et «<a href="#">Remise à la valeur implicite du mot de passe de la réception</a>» à la page 173.</p>
<b>NA de messagerie vocale</b> ☎ 9 8 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>afficher le numéro de boîte vocale des niveaux de compétences (NA d'aiguillage);</li> <li>afficher le numéro de poste de la fonction Indication de message en attente pour la boîte vocale de niveau de compétences;</li> <li>remettre les mots de passe du coordinateur de système Call Center et de la réception à leur valeur implicite.</li> </ul> <p>Pour de plus amples renseignements sur le NA d'aiguillage, reportez-vous à la section intitulée «<a href="#">Identification d'un numéro de boîte vocale de niveau de compétences</a>» à la page 58.</p> <p>Pour de plus amples renseignements sur la remise à la valeur implicite des mots de passe de la réception et du coordinateur de système Call Center, reportez-vous aux sections intitulées «<a href="#">Remise à la valeur implicite du mot de passe du coordinateur de système de l'application Call Center</a>» à la page 34 et «<a href="#">Remise à la valeur implicite du mot de passe de la réception</a>» à la page 173.</p>
<b>Affichage des appels en attente</b> <b>État du niveau de compétences</b> ☎ 9 0 9	<ul style="list-style-type: none"> <li>afficher l'information d'état en temps réel concernant les niveaux de compétences. Vous pouvez vérifier le taux d'occupation du centre d'appels afin de modifier le nombre de membres du personnel dans les niveaux de compétences;</li> <li>vérifier si un niveau de compétences est activé ou désactivé;</li> <li>vérifier le nombre de préposés qui ont accédé au niveau de compétences;</li> <li>vérifier le nombre d'appels en attente;</li> <li>vérifier la durée maximale d'attente d'un appel.</li> </ul> <p>Pour accéder facilement à cette fonction à l'aide d'une seule touche, associez le code ☎ 9 0 9 à une touche mémoire avec voyant.</p> <p>Reportez-vous à la section intitulée «<a href="#">Association d'un code de fonction à une touche mémoire</a>» à la page 21.</p>
<b>Ouverture/fermeture de session</b> ☎ 9 0 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>fermer la session des préposés qui ont oublié de le faire.</li> </ul> <p>Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «<a href="#">Fermeture d'une session de préposé</a>» à la page 115.</p>
<b>Surveillance des préposés</b> ☎ 9 0 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>surveiller les préposés.</li> </ul>
<b>Aide du superviseur</b> ☎ 9 0 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>répondre aux demandes d'aide des préposés.</li> </ul>
<b>Pas libre</b> ☎ 9 0 8	<ul style="list-style-type: none"> <li>prolonger la pause si les préposés ont besoin de plus de temps après un appel pour terminer les tâches administratives ou de traitement. Pour de plus amples renseignements sur les propriétés de la fonction Pause pour un niveau de compétences précis, reportez-vous à la section intitulée «<a href="#">Pause</a>» à la page 43.</li> </ul>



**Nota :** Vous pouvez utiliser les codes de fonction Ouverture/fermeture de session et Pas libre, mais ils sont principalement utilisés par les préposés. Pour de plus amples renseignements sur les codes de fonction utilisés par les préposés, reportez-vous à la section intitulée «[Codes de fonction utilisés par les préposés de l'application Call Center](#)» à la page 24.

---



**Nota :** Si vous appuyez sur la touche de fonction  pendant l'utilisation d'une fonction, la session de fonction en cours prend fin. N'appuyez sur  que pour mettre fin à la session de fonction en cours.

---

## Codes de fonction utilisés par les préposés de l'application Call Center

Si le système utilise des codes de fonction personnalisés, enregistrez-les dans le tableau intitulé «Codes de fonction» à la page 178.

### Codes de fonction du préposé

Pour de plus amples renseignements sur les codes de fonction du préposé, reportez-vous au *Guide d'utilisation pour le préposé de l'application Call Center de Nortel Networks*. Pour de plus amples renseignements sur les codes de fonction utilisés par les superviseurs, reportez-vous à la section intitulée «Codes de fonction utilisés par les coordinateurs de système et superviseurs de l'application Call Center» à la page 22.

Les préposés utilisent ce code de fonction	Pour...
<b>Accès à une boîte vocale</b> [☎] 9 8 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>accéder aux messages d'une boîte vocale de niveau de compétences.</li> </ul>
<b>Ouverture/fermeture de session</b> <b>Surveillance des niveaux de compétences</b> [☎] 9 0 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>ouvrir une session lorsque les préposés sont au bureau;</li> <li>afficher l'état des niveaux de compétences auxquels les préposés ont accédé. Les préposés peuvent associer le code de fonction Ouverture/fermeture de session à une touche mémoire. L'état des appels en attente dans le niveau de compétences est indiqué par la vitesse de clignotement du voyant. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «Délais de signal principal et secondaire» à la page 27.</li> </ul>
<b>Aide du superviseur</b> [☎] 9 0 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>demander l'aide d'un superviseur.</li> </ul>
<b>Codes d'activité</b> [☎] 9 0 7	<ul style="list-style-type: none"> <li>ouvrir une session pour entrer des codes d'activité.</li> </ul>
<b>Pas libre</b> [☎] 9 0 8	<ul style="list-style-type: none"> <li>activer ou annuler la fonction Pas libre du poste. Si le traitement d'un appel nécessite plus de temps, le préposé peut utiliser le code de la fonction Pas libre pour éviter que l'application Call Center ne lui achemine un autre appel. Si un préposé fait un appel, ou si un superviseur surveille un appel, il utilise d'abord le code de la fonction Pas libre pour activer cette fonction. Lorsque le préposé est prêt à recevoir d'autres appels, il utilise alors ce même code pour annuler la fonction Pas libre.</li> <li>Si un préposé ne répond pas à un appel après un certain nombre de coups de sonnerie, l'appel retourne dans le niveau de compétences et le poste du préposé est automatiquement placé en mode de mise en occupation automatique ou en mode de fermeture automatique de session. Le préposé doit alors annuler manuellement le mode de mise en occupation automatique à l'aide du code de fonction Pas libre pour recevoir d'autres appels.</li> </ul>
<b>Affichage des appels en attente</b> [☎] 9 0 9	<ul style="list-style-type: none"> <li>visualiser, pendant les heures de pointe, les niveaux de compétences qui ont le plus grand trafic d'appels.</li> </ul>



## Chapitre 3

# Propriétés générales de l'application Call Center

Pour configurer les propriétés générales de l'application Call Center, procédez comme suit :

- Réglez les délais de signal principal et secondaire;
- Réglez le nombre de voies réservées;
- Réglez le paramètre IDR;
- Réglez la temporisation des demandes d'aide du superviseur;
- Sélectionnez les niveaux de compétences desquels un superviseur peut recevoir des demandes d'aide;
- Configurez les lignes prises en charge par l'application Call Center;
- Réglez l'état de la prise d'appel système.

Si l'application Call Center n'est pas votre application principale, vous devez activer son code d'autorisation logiciel. Vous pouvez également changer le mot de passe du coordinateur de système de l'application Call Center, par exemple, si vous le perdez.

## Activation du code d'autorisation logiciel de l'application Call Center

Accès:  
SORT REPR OK

- 1 Appuyez sur 0 9 8 3.  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center. Appuyez sur OK.

Admin  
BTE RA AUTRE

- 2 Appuyez sur 4 4.  
Cette option n'est pas une option de touche afficheur.

Admin options:  
AJOUT VOIR

- 3 Appuyez sur AJOUT pour afficher le numéro d'identification du système  
ou  
appuyez sur VOIR pour afficher les options activées dans le système CallPilot.

Pst: xxxxxxxxxxxx  
OK

- 4 Le numéro d'identification du système s'affiche.  
Appuyez sur OK.

Cde1:  
REPR OK

- 5 Entrez les huit premiers chiffres du code d'autorisation logiciel de l'application Call Center et appuyez sur OK.

Cde2:  
REPR OK

- 6 Entrez les huit chiffres suivants du code d'autorisation logiciel de l'application Call Center et appuyez sur OK.

Cde3:  
REPR OK


**7** Entrez les huit derniers chiffres du code d'autorisation logiciel de l'application Call Center et appuyez sur OK.

Centre d'appels  
VALID SORT

**8** Appuyez sur VALID pour activer le code.

Activé

**9** L'afficheur indique que le code d'autorisation logiciel est activé.

**10** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Configuration des propriétés générales de l'application Call Center

Lorsque vous configurez l'application Call Center, vous devez attribuer des valeurs aux propriétés générales. Les propriétés générales de l'application Call Center sont les suivantes :

### Délais de signal principal et secondaire

Les délais de signal s'appliquent aux appels en attente dans les niveaux de compétences. Le délai de signal secondaire doit être plus long que celui du signal principal. Il existe des délais de signal principal et secondaire pour tous les appels du centre d'appels ou uniquement pour les appels en attente dans les niveaux de compétences auxquels vous avez accès.

Lorsqu'un appel dépasse le délai de signal principal :

- un voyant de touche mémoire associée à la fonction Affichage des appels en attente (☎ 9 0 9) clignote lentement. Le code ☎ 9 0 9 clignote en fonction de l'état des appels au centre d'appels;
- un voyant de touche mémoire associée à la fonction Ouverture de session du préposé (☎ 9 0 4) clignote lentement. Le code ☎ 9 0 4 clignote en fonction de l'état des appels pour les niveaux de compétences auxquels un préposé a accès.

Lorsqu'un appel dépasse le délai de signal secondaire :

- un voyant de touche mémoire associée à la fonction Affichage des appels en attente (☎ 9 0 9) clignote rapidement. Le code ☎ 9 0 9 clignote en fonction de l'état des appels au centre d'appels;
- un voyant de touche mémoire associée à la fonction Ouverture de session du préposé (☎ 9 0 4) clignote rapidement. Le code ☎ 9 0 4 clignote en fonction de l'état des appels pour les niveaux de compétences auxquels un préposé a accès.

Un voyant qui clignote lentement indique qu'un appel a dépassé le délai de signal principal. Un voyant qui clignote rapidement indique qu'un appel a dépassé le délai de signal secondaire. Le voyant s'éteint lorsque les appels sont traités.

Les délais de signal sont exprimés en minutes et en secondes. Il n'existe aucune valeur implicite pour les délais de signal.

Pour de plus amples renseignements sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section intitulée «[Association d'un code de fonction à une touche mémoire](#)» à la page 21.



**Nota :** Les préposés qui n'ont pas ouvert de session voient quand même la touche mémoire Affichage des appels en attente clignoter. Le code de la fonction Affichage des appels en attente doit être associé à une touche mémoire et le délai de signal principal doit être configuré pour cette touche afin de pouvoir indiquer l'état des appels en attente.

## Voies réservées

Les voies réservées sont des voies téléphoniques réservées par l'application Call Center. La réservation des voies pour l'application Call Center permet de s'assurer que les demandeurs entendent des annonces de niveau de compétences et que le système CallPilot n'utilise pas toutes les voies téléphoniques.

Une voie réservée est utilisée dans les situations suivantes :

- Le demandeur entend une annonce de l'application Call Center.
- La fonction Avis de réception de message hors système indique l'arrivée d'un message dans une boîte vocale de niveau de compétences.

## Pour régler les propriétés générales de l'application Call Center

- |  |  |
|--|--|
| <pre>Accès: SORT  REPR  OK</pre>               | <p><b>1</b> Appuyez sur <b>0 9 8 3</b>.<br/>Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center. Appuyez sur <b>OK</b>.</p> |
| <pre>Admin BTE   RA   AUTRE</pre>              | <p><b>2</b> Appuyez sur <b>AUTRE</b>.</p>  |
| <pre>Admin LISTEDIFF  SS  CA</pre>             | <p><b>3</b> Appuyez sur <b>CA</b>.</p>   |
| <pre>Admin CA PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE</pre>       | <p><b>4</b> Appuyez sur <b>AUTRE</b>.</p>  |
| <pre>Admin CA ANNONCE  PARAM</pre>             | <p><b>5</b> Appuyez sur <b>PARAM</b>.</p>  |
| <pre>Nouv voies: 1 MOD          SUIV</pre>     | <p><b>6</b> Appuyez sur <b>MOD</b> pour modifier le nombre de voies réservées (de 0 à 6), puis sur <b>SUIV</b><br/>ou<br/>appuyez sur <b>SUIV</b>.</p>                                 |
| <pre>Sign princ: xx:xx MOD          SUIV</pre> | <p><b>7</b> Appuyez sur <b>MOD</b> pour régler un délai de signal principal<br/>ou<br/>appuyez sur <b>SUIV</b> et passez à l'étape 10.</p>   |
| <pre>Alerte princ : REPR</pre>                 | <p><b>8</b> Entrez le délai de signal principal.<br/>La zone accepte quatre chiffres. Ajoutez un zéro à une heure ou minute ne comprenant qu'un seul chiffre.</p>                      |
| <pre>Sign princ: xx:xx MOD          SUIV</pre> | <p><b>9</b> Le délai de signal principal s'affiche.<br/>Appuyez sur <b>SUIV</b>.</p>   |
| <pre>Sign sec: xx:xx MOD          OK</pre>     | <p><b>10</b> Appuyez sur <b>MOD</b> pour régler un délai de signal secondaire<br/>ou<br/>appuyez sur <b>OK</b> et passez à l'étape 13.</p>   |


Alerte sec :  
REPR

- 11** Entrez le délai de signal secondaire.  
La zone accepte quatre chiffres. Ajoutez un zéro à une heure ou minute ne comprenant qu'un seul chiffre.

Sign sec: xx:xx  
MOD OK

- 12** Le délai de signal secondaire s'affiche.  
Appuyez sur OK.

Admin CA  
ANNONCE PARAM





- 13** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Configuration de l'identification du demandeur

Vous pouvez choisir le format d'affichage de l'identification du demandeur sur les postes des préposés, c'est-à-dire :

- Nom et numéro : affiche le nom du demandeur pendant trois secondes, puis le nom du niveau de compétences. Si le nom du demandeur n'est pas disponible, son numéro s'affiche.
- Numéro uniquement : affiche le numéro du demandeur pendant trois secondes, puis le nom du niveau de compétences.
- Aucune identification : affiche le nom du niveau de compétences.

Accès:  
SORT REPR OK

- 1** Appuyez sur    .
- Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center. Appuyez sur OK.

Admin  
BTE RA AUTRE

- 2** Appuyez sur AUTRE.

Admin  
LISTEDIFF SS CA

- 3** Appuyez sur CA.

Admin CA  
PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE


- 4** Appuyez sur AUTRE.

Admin CA  
ANNONCE PARAM

- 5** Appuyez sur PARAM.

CLID: Numéro CLID  
MOD SUIV

- 6** Appuyez sur SUIV jusqu'à ce que le message ci-contre s'affiche. Appuyez sur SUIV pour sélectionner aucune identification ou appuyez sur MOD pour sélectionner le numéro uniquement ou le nom et le numéro.

- 7** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Réglage de la temporisation des demandes d'aide du superviseur

La temporisation des demandes d'aide du superviseur détermine le moment où une demande d'aide est réacheminée lorsque le superviseur sélectionné n'y répond pas. Vous pouvez entrer une valeur entre 1 et 60 secondes. La valeur implicite est 12 secondes.

Accès:			
SORT	REPR		OK

- 1 Appuyez sur    .  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center. Appuyez sur OK.

Admin			
BTE	RA		AUTRE

- 2 Appuyez sur AUTRE.

Admin			
LISTED:IFF	SS		CA

- 3 Appuyez sur CA.

Admin CA			
PRÉPOSÉ COMPÉT			AUTRE

- 4 Appuyez sur AUTRE.

Admin CA			
ANNONCE		PARAM	

- 5 Appuyez sur PARAM.

- 6 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Sélection des niveaux de compétences desquels les superviseurs peuvent recevoir des demandes d'aide

Vous déterminez où sont réacheminées les demandes sans réponse à l'aide du paramètre Aide du superviseur de.

- Ensemble de compétences : réachemine une demande d'aide sans réponse à tous les superviseurs de l'application Call Center.
- Ensemble de compétences du préposé seulement : réachemine une demande d'aide sans réponse uniquement aux superviseurs ayant accédé aux mêmes niveaux de compétences que le préposé. Parmi les options Aide du superviseur de, sélectionnez l'ensemble des niveaux de compétences ou seuls ceux du préposé.

Accès:			
SORT	REPR		OK

- 1 Appuyez sur    .  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center. Appuyez sur OK.

Admin			
BTE	RA		AUTRE

- 2 Appuyez sur AUTRE.

Admin			
LISTED:IFF	SS		CA

- 3 Appuyez sur CA.

Admin CA			
PRÉPOSÉ COMPÉT			AUTRE

- 4 Appuyez sur AUTRE.

Aide du superv:			
MOD		SUIV	

- 5 Appuyez sur SUIV jusqu'à ce que le message ci-contre s'affiche. Appuyez sur SUIV pour accepter l'option implicite Ensemble de compétences  
ou  
appuyez sur MOD pour choisir Ensemble de compétences du préposé seulement.

- 6 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Configuration des lignes

Pour que l'application Call Center puisse prendre en charge une ligne d'arrivée, vous devez attribuer la ligne à un niveau de compétences de l'application. Vous pouvez configurer un maximum de 15 lignes dans la version de base de l'application Call Center et 30 dans la version évoluée. Les numéros de lignes peuvent être constitués d'un nombre de 1 à 500.

Pour chaque ligne que l'application Call Center doit prendre en charge, vous attribuez :

- la ligne à prendre en charge par l'application Call Center;
- le niveau de compétences auquel les appels de cette ligne sont acheminés;
- le nombre de coups de sonnerie avant la prise d'appel sur la ligne.

Vous pouvez consigner les propriétés de la prise d'appel système dans le tableau intitulé «[Prise d'appel](#)» à la page 185.

Avant de pouvoir ajouter des lignes à un niveau de compétences, vous devez le désactiver et attendre la fin du dernier appel acheminé. Vous ne pouvez pas ajouter des lignes à un niveau de compétences lorsqu'il est en service. Pour obtenir des renseignements sur la désactivation du niveau de compétences, reportez-vous à la section intitulée «[Désactivation d'un niveau de compétences](#)» à la page 50.



**Nota :** Le numéro de poste principal des lignes de sélection directe attribuées à un niveau de compétences B2 ne peut être programmé comme NA d'aiguillage de ce niveau. Le logiciel n'accepte pas ce type de réglage. Il est recommandé de ne sélectionner aucun réglage pour ces lignes.

Pour de plus amples renseignements sur la programmation du numéro de poste principal, reportez-vous au *Guide du coordinateur de système Norstar*.






Les lignes programmées de façon à être prises en charge par l'application Call Center ne doivent pas être programmées de la même façon pour un autre périphérique ou une autre application.

Pour retarder la prise d'appel, vous pouvez programmer l'application Call Center pour qu'elle réponde à un appel d'arrivée après un nombre déterminé de coups de sonnerie. Le nombre de coups de sonnerie varie entre zéro et douze. Si vous réglez ce nombre à zéro, l'application Call Center prend l'appel immédiatement.

Si les lignes analogiques sont munies de la fonction Identification du demandeur, vous devez régler le nombre de coups de sonnerie à au moins deux. En effet, les données sont reçues que peu avant le deuxième coup de sonnerie. Si vous réglez le nombre de coups de sonnerie à zéro ou à un, les données du demandeur ne sont pas relayées.

Les frais d'interurbain sont facturés à partir du moment où l'application Call Center prend l'appel. Pour réduire ces frais, réglez le nombre de coups de sonnerie à une valeur supérieure à zéro afin que les appels sonnent plus longtemps.

## Pour configurer les lignes de l'application Call Center

- |        |      |    |  |
|--------|------|----|--|
| Accès: |      |    |  |
| SORT   | REPR | OK |  |
- 1 Appuyez sur     .  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center. Appuyez sur OK.
- |       |    |       |  |
|-------|----|-------|--|
| Admin |    |       |  |
| BTE   | RA | AUTRE |  |
- 2 Appuyez sur RA.
- |                |       |     |  |
|----------------|-------|-----|--|
| Admin réc auto |       |     |  |
| ANN            | TABLE | LGN |  |
- 3 Appuyez sur LGN.
- |        |  |    |  |
|--------|--|----|--|
| Ligne: |  |    |  |
| REPR   |  | OK |  |
- 4 Entrez le numéro de la ligne et appuyez sur OK.
- |         |          |  |  |
|---------|----------|--|--|
| L9ne: x | Rép: Non |  |  |
| MOD     | SUIV     |  |  |
- 5 Appuyez sur MOD.
- |         |         |      |  |
|---------|---------|------|--|
| L9ne: x | Rép: RA |      |  |
| MOD     | TABLE   | SUIV |  |
- 6 Appuyez sur MOD.
- |                      |        |      |  |
|----------------------|--------|------|--|
| Ligne :x Réponse :CA |        |      |  |
| CHANG                | COMPÉT | SUIV |  |
- 7 Appuyez sur COMPÉT.
- |                  |  |    |  |
|------------------|--|----|--|
| Numéro de comp.: |  |    |  |
| REPR             |  | OK |  |
- 8 Entrez le numéro du niveau de compétences voulu pour répondre à la ligne et appuyez sur OK.
- |         |          |      |  |
|---------|----------|------|--|
| L9ne: x | Comp.: 1 |      |  |
| MOD     | SONN     | SUIV |  |
- 9 Appuyez sur SONN.
- |        |         |      |  |
|--------|---------|------|--|
| L9n: x | Sonn: 0 |      |  |
| MOD    | RÉP     | SUIV |  |
- 10 Appuyez sur MOD.
- |            |  |    |  |
|------------|--|----|--|
| Nbre sonn: |  |    |  |
| REPR       |  | OK |  |
- 11 Entrez le nombre de coups de sonnerie et appuyez sur OK.
- |        |         |      |  |
|--------|---------|------|--|
| L9n: x | Sonn: x |      |  |
| MOD    | RÉP     | SUIV |  |
- 12 Appuyez sur SUIV pour configurer une autre ligne ou appuyez sur  pour mettre fin à la session.



## Réglage de l'état de prise d'appel système

L'état de prise d'appel système permet de déterminer si l'application Call Center répond aux appels empruntant les lignes attribuées. Si l'état de prise d'appel système est réglé à Oui, l'application Call Center répond aux appels empruntant les lignes qui lui sont attribuées et le système CallPilot répond aux appels empruntant les lignes attribuées à la réception automatique (RA). Si l'état de prise d'appel système est réglé à Non, ni l'application Call Center ni le système CallPilot ne répond aux appels.

### Pour régler l'état de prise d'appel système

MP: REPR	OK
-------------	----

- 1 Appuyez sur    .  
Entrez le mot de passe de la réception, puis appuyez sur OK.  
Le mot de passe implicite de la réception est         («operator»). Pour changer le mot de passe de la réception, reportez-vous à la section intitulée «Remise à la valeur implicite du mot de passe de la réception» à la page 173.

Sélection option TÉLÉ	MODE
--------------------------	------

- 2 Appuyez sur TÉLÉ.

Récept ass: x MOD	SUIV
----------------------	------

- 3 Appuyez sur SUIV.

Ouvert: x MOD	SUIV
------------------	------

- 4 Appuyez sur SUIV.

Prise app syst? N MOD	SUIV
--------------------------	------

- 5 Appuyez sur MOD.  
Si vous réglez l'état à N, le message **Désact en cours...** s'affiche.  
Si vous réglez l'état à O, le message **Activ en cours...** s'affiche.

- 6 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Remise à la valeur implicite du mot de passe du coordinateur de système de l'application Call Center

Pour changer le mot de passe du coordinateur de système de l'application Call Center, vous devez le remettre à sa valeur implicite et en créer un nouveau. Vous pouvez remettre le mot de passe à sa valeur implicite pour maintenir la sécurité du système et pour en créer un nouveau si vous l'oubliez.

Si vous avez remis le mot de passe à sa valeur implicite, vous devez accéder à la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center en utilisant le mot de passe implicite 0000 et créer un nouveau mot de passe.



**Avertissement :** Changez fréquemment le mot de passe du coordinateur de système pour réduire les risques d'utilisation non autorisée. Si vous remettez le mot de passe du coordinateur de système de l'application Call Center à sa valeur implicite, accédez à la boîte vocale du coordinateur et créez immédiatement un nouveau mot de passe pour empêcher l'accès non autorisé au système.

Numéro de boîte vocale et mot de passe par défaut du coordinateur de système de l'application Call Center			
Si le nombre de chiffres du numéro de boîte vocale est...	le numéro de boîte vocale par défaut du coordinateur de système de l'application Call Center est...	et le mot de passe de boîte vocale par défaut du coordinateur de système de l'application Call Center est...	donc la combinaison numéro de boîte vocale et mot de passe est...
2	12	0000	120000
3	102	0000	1020000
4	1002	0000	10020000
5	10002	0000	100020000
6	100002	0000	1000020000
7	1000002	0000	10000020000

### Pour changer le mot de passe du coordinateur de système de l'application Call Center

- 1** Appuyez sur    .  
Le numéro d'appel (NA) de la messagerie vocale s'affiche.

- 2** Appuyez sur .

- 3** Entrez «Resetsmpswd» ou             
et appuyez sur  ou sur .

- |   |   |
|---|---|
| Changer MP?<br>OUI NON                            | <b>4</b> Appuyez sur <u>OUI</u> .   |
| Sortie système                                    | <b>5</b> Le message ci-contre s'affiche.  |
| Changer MP  | <b>6</b> Appuyez sur <input type="button" value="0"/> <input type="button" value="9"/> <input type="button" value="8"/> <input type="button" value="1"/> .<br>Ouvrez une session en suivant les guides parlés. Utilisez le mot de passe implicite 0000. |
| MP:<br>REPR <input type="button" value="OK"/>     | <b>7</b> Le message ci-contre s'affiche brièvement pour indiquer que vous devez changer votre mot de passe.   |
| Reconn:<br>REPR <input type="button" value="OK"/> | <b>8</b> Entrez un nouveau mot de passe de quatre à huit chiffres et ne commençant pas par zéro.<br>Appuyez sur <u>OK</u> ou sur <input type="button" value="#"/> .   |
| MP changé   | <b>9</b> Entrez le nouveau mot de passe une deuxième fois, puis appuyez sur <u>OK</u> ou sur <input type="button" value="#"/> .   |
|   | <b>10</b> Pour mettre fin à la session, appuyez sur <input type="button" value="☎"/> .  |



## Chapitre 4

# Annonces de l'application Call Center

## Annonces de l'application Call Center

Les annonces de l'application Call Center incitent les demandeurs à patienter jusqu'à ce qu'un préposé soit libre. Elles peuvent être enregistrées dans des langues différentes et être modifiées aussi souvent que vous le voulez. Vous pouvez enregistrer un maximum de 30 annonces dans la version de base de l'application Call Center et un maximum de 50 annonces dans la version évoluée.

L'annonce peut comprendre l'information suivante :

- Les heures de service;
- Un rappel au demandeur indiquant d'avoir son numéro de compte à portée de la main;
- Les directives indiquant comment laisser un message;
- L'annonce d'une vente;
- Les listes de produits;
- Les événements spéciaux à venir.

## Types d'annonces de l'application Call Center

Vous pouvez enregistrer différents types d'annonces pour l'application Call Center. Avant d'enregistrer votre annonce, vous devez déterminer l'information à inclure. En préparant votre annonce, assurez-vous d'inclure les heures et les dates importantes. L'annonce doit être aussi courte et concise que possible. Utilisez les exemples d'annonces ci-dessous à titre de référence.

<b>Annonce d'entreprise générale</b>	<p>L'annonce d'entreprise générale avise les demandeurs qu'ils ont joint la bonne entreprise. Elle peut également inclure l'emplacement et les heures d'ouverture de votre entreprise.</p> <p><i>«Merci d'avoir appelé Beaulieu et Fils. Notre entreprise est située au 52, rue Centrale. Nos heures d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h. Ne quittez pas, un préposé vous répondra dès que possible. Vous pouvez également appuyer sur 0 pour laisser un message et l'un de nos préposés vous rappellera.»</i></p>
<b>Annonce Veuillez patienter</b>	<p>Les annonces Veuillez patienter incitent les demandeurs à patienter.</p> <p><i>«Tous nos préposés sont occupés en ce moment, mais ne quittez pas; un préposé vous répondra dans un instant.»</i></p>
<b>Annonce d'information</b>	<p>Une annonce d'information transmet des messages et des annonces aux demandeurs.</p> <p><i>«Merci d'avoir appelé Beaulieu et Fils. Cette semaine, nous avons prolongé nos heures d'ouverture jusqu'à l'épuisement de tous nos stocks de printemps. Notre entreprise sera ouverte jusqu'à 21 h du lundi au jeudi et jusqu'à minuit le vendredi! Venez nous voir au 52, rue Centrale.»</i></p>

<b>Annonce de transfert</b>	Une annonce de transfert permet au demandeur d'acheminer lui-même son appel. «Composez le 1 pour laisser un message et l'un de nos préposés vous rappellera. Composez le 2 pour revenir à l'étape précédente.»
<b>Annonce d'heures de fermeture</b>	Votre annonce d'heures de fermeture est diffusée après les heures d'ouverture. «Vous avez joint Beaulieu et Fils. Nos heures d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 8 h à 12 h et de 13 h à 17 h. Pour laisser un message, appuyez sur le 0. Un préposé vous rappellera pendant nos heures d'ouverture. Merci.»

## Enregistrement d'une annonce dans l'application Call Center

Avant d'enregistrer une annonce, écrivez-la pour vous assurer d'avoir tout inclus.

Il est recommandé d'enregistrer des annonces d'une durée maximale de 20 secondes. Si vos annonces durent plus de 20 secondes, les demandeurs en attente devront attendre encore plus longtemps avant d'entendre une nouvelle annonce.


### Pour enregistrer une annonce dans l'application Call Center

- |   |  |
|---|--|
| Accès:<br>SORT REPR <u>OK</u>             | <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1</b> Appuyez sur <u>☎</u> <u>9</u> <u>8</u> <u>3</u>.<br/>Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center. Appuyez sur <u>OK</u>.</li> <li><b>2</b> Appuyez sur <u>AUTRE</u>.</li> <li><b>3</b> Appuyez sur <u>CA</u>.</li> <li><b>4</b> Appuyez sur <u>AUTRE</u>.</li> <li><b>5</b> Appuyez sur <u>ANNONCE</u>.</li> <li><b>6</b> Entrez le numéro de l'annonce à enregistrer et appuyez sur <u>OK</u>.</li> <li><b>7</b> décrochez le combiné, puis appuyez sur <u>ENR</u>.</li> <li><b>8</b> Enregistrez votre annonce en utilisant le combiné.<br/>N'utilisez pas le mode Mains libres.<br/>Appuyez sur <u>OK</u> une fois l'enregistrement de l'annonce terminé.</li> </ol> |
| Admin<br>BTE RA <u>AUTRE</u>              |  |
| Admin<br>LISTEDIFF SS <u>CA</u>           |  |
| Admin CA<br>PRÉPOSÉ COMPÉT <u>AUTRE</u>   |  |
| Admin CA<br><u>ANNONCE</u> PARAM          |  |
| Annonce CA :<br>REPR <u>OK</u>            |  |
| Annonce CA : x<br>REPR ÉCOUTER <u>ENR</u> |  |
| Enre9 annonce:<br>REPR <u>OK</u>          |  |

Valider annonce?  
REPR ÉCOUTE OK

- 9** Appuyez sur ÉCOUTE pour écouter l'annonce  
ou  
appuyez sur REPR pour enregistrer l'annonce à nouveau.

Annonce CA :  
REPR OK

- 10** Entrez un autre numéro d'annonce et appuyez sur OK pour  
enregistrer une autre annonce  
ou  
appuyez sur  pour mettre fin à la session.





---

## Chapitre 5

# Configuration des niveaux de compétences

---

### Niveaux de compétences

Les niveaux de compétences de l'application Call Center prennent en charge les appels et les distribuent aux préposés à mesure que ces derniers se libèrent. Les niveaux de compétences sélectionnent les appels en fonction des différents services d'un centre d'appels, comme le service des ventes et le service d'assistance technique.

La version de base de l'application Call Center contient deux niveaux de compétences, la version évoluée en contient 30.

Vous ne pouvez pas modifier les propriétés d'un niveau de compétences lorsqu'il est activé. Vous devez désactiver le niveau de compétences. Pour modifier le NA d'aiguillage (NAA), désactivez d'abord le niveau de compétences et attendez qu'il n'y ait plus d'appel dans ce niveau.

### Acheminement des appels d'arrivée à un niveau de compétences

Les appels d'arrivée sont acheminés à un niveau de compétences de l'une des façons suivantes :

- La ligne est configurée de sorte qu'un niveau de compétences répond directement aux appels. Pour de plus amples renseignements sur la configuration de ces lignes, reportez-vous à la section intitulée «[Configuration des lignes](#)» à la page 31.
- Un réceptionniste, un préposé ou un titulaire de boîte vocale reçoit un appel et le transfère à un niveau de compétences.  
Il peut transférer l'appel à un niveau de compétences en appuyant sur   ou sur **TRANSE** et en entrant le NAA du niveau de compétences. Il ne doit pas utiliser la fonction Prise d'appel.
- La réception automatique ou un arbre SS répond à l'appel et le demandeur effectue une sélection qui achemine l'appel au NAA du niveau de compétences.
- Les appels peuvent être acheminés à la boîte vocale du niveau de compétences par les fonctions Renvoi automatique tous appels (RTA), Renvoi automatique sur non-réponse (RNR) ou Renvoi automatique sur occupation (RSO). Pour de plus amples renseignements sur ces fonctions, reportez-vous au *Guide du coordinateur de système Norstar*.



**Nota :** Certaines restrictions existent quant à la façon dont les préposés utilisent les fonctions RTA, RNR et RSO. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Renseignements importants sur l'utilisation des fonctions par les préposés](#)» à la page 174.

---

## Propriétés de niveau de compétences

<b>Numéro du niveau de compétences</b>	Numéro attribué au niveau de compétences : 1 ou 2 pour la version de base, de 1 à 30 pour la version évoluée.
<b>NA d'aiguillage</b>	<p>Le numéro d'appel d'aiguillage est le numéro de poste correspondant au niveau de compétences. Les appels d'arrivée sont transférés au NAA de chaque niveau de compétences à partir de postes, de la réception automatique ou de la Sélection de service. Le NAA correspond au numéro de boîte vocale du niveau de compétences.</p> <p>Lors de l'attribution d'un NAA à un niveau de compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il peut s'agir d'un numéro de poste B1 non relié à un poste ni à un périphérique.</li> <li>• Il peut s'agir d'un poste B2 non relié à une application B2.</li> <li>• Si un poste, ou tout autre dispositif, utilise le même numéro de poste, le centre d'appels ne répond à aucun appel.</li> <li>• La plage des postes B1 et B2 peut être déterminée à l'aide de l'application Unified Manager. Il n'est pas nécessaire que les NA soient physiquement dotés d'un module périphérique.</li> <li>• Le système attribue une boîte vocale de niveau de compétences qui utilise le NAA comme numéro de boîte vocale. Vous devez initialiser la boîte vocale avant d'utiliser le niveau de compétences et cette boîte vocale.</li> <li>• Il ne faut pas renommer le NA d'un poste par un NA utilisé par l'application Call Center.</li> <li>• Il est possible que les dispositifs i2004 soient attribués au NA utilisé par l'application Call Center. Dans ce cas, l'utilisateur ne reçoit aucun message d'erreur même si les dispositifs i2004 indiquent habituellement les conflits de NA existants. Par conséquent, le cahier de programmation i2004 doit contenir une liste des NAA utilisés par l'application Call Center.</li> </ul> <p>Restrictions des postes B1 et B2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un numéro de poste B1 correspond au numéro de poste que vous composez pour communiquer avec un poste ou un périphérique. Un poste B2 est un poste de réserve qui existe pour chaque poste mais qui n'est généralement pas utilisé. Certains périphériques utilisent un poste B2.</li> <li>• Les postes B1 et B2 peuvent répondre aux appels externes.</li> <li>• Les deux types de postes peuvent recevoir des appels externes transférés par une troisième personne.</li> <li>• Un poste peut faire l'objet d'un RSO ou d'un RNR aux postes B1. Les postes B2 n'acceptent pas le RSO ou le RNR. Par conséquent, un niveau de compétences utilisant un NAA de poste B2 ne peut recevoir des appels provenant d'un poste programmé.</li> <li>• Les NAA de postes B2 ne peuvent servir de poste principal pour les lignes de sélection directe.</li> <li>• Puisque aucun matériel supplémentaire n'est nécessaire pour l'attribution des NAA, il est recommandé d'utiliser des NAA de postes B1 plutôt que de postes B2. Les NAA de postes B1 fonctionnent mieux que ceux des postes B2.</li> </ul>

<b>Nom</b>	<p>Le nom du niveau de compétences s'affiche :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sur les postes de l'application Call Center pour identifier le niveau;</li> <li>• dans les relevés;</li> <li>• comme nom de la boîte vocale du niveau.</li> </ul> <p>Le nom de niveau de compétences peut comprendre 16 caractères au maximum. Si vous n'entrez pas de nom, le niveau de compétences est implicitement nommé <i>COMP.x</i>, où «x» correspond à son numéro. Le nom de chaque niveau de compétences est identique au nom de sa boîte vocale.</p>
<b>Poste IMA (poste d'indication de message en attente)</b>	<p>Le poste d'indication de message en attente correspond à un numéro de téléphone optionnel indiquant la présence de messages en attente dans la boîte vocale d'un niveau de compétences. L'afficheur du poste IMA désigné indique <i>Message en attente</i> lorsque la boîte vocale du niveau de compétences contient de nouveaux messages. La valeur implicite de ce paramètre est Aucun. Si vous oubliez le numéro du poste IMA d'une boîte vocale de niveau de compétences, vous pouvez l'afficher en suivant la procédure «<a href="#">Identification d'un numéro de boîte vocale de niveau de compétences</a>» à la page 58.</p>
<b>Méthode de distribution d'appels</b>	<p>La méthode de distribution d'appels détermine à quel préposé libre acheminer l'appel. Il existe deux méthodes de distribution d'appels : selon la plus longue période d'inoccupation (Moins occupé) ou selon la priorité du préposé (Préféré). La première méthode achemine l'appel au préposé ayant été libre le plus longtemps. La deuxième méthode achemine l'appel au préposé ayant le niveau de priorité le plus élevé (1 correspond au préposé le plus qualifié). Lorsque plusieurs préposés ayant le niveau de priorité le plus élevé sont libres, le système choisit celui qui a été libre le plus longtemps. La distribution d'appels selon la plus longue période d'inoccupation est la méthode implicite.</p>
<b>Pause</b>	<p>La période de pause permet aux préposés d'effectuer les tâches administratives post-appel. Lorsqu'un préposé termine un appel, il est retiré du niveau de compétences pour la durée de la pause. Le préposé peut prolonger ou annuler la pause à l'aide du code de fonction Pas libre. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «<a href="#">Pas libre</a>» à la page 22. La pause peut durer de zéro à 59 minutes, 59 secondes. La valeur implicite de la pause est 30 secondes. Vous pouvez régler la durée de la pause à zéro si un préposé n'en a pas besoin.</p>
<b>Réponse différée</b>	<p>La fonction Réponse différée permet de réaliser des économies relatives aux interurbains en empêchant l'application Call Center de répondre aux appels et de diffuser des annonces lorsque aucun préposé n'est libre. Lorsqu'un appel est acheminé à une ligne dont le niveau de compétences ne comporte aucun préposé libre, l'appel n'obtient aucune réponse jusqu'à ce que le délai de réponse différée soit écoulé ou qu'un préposé puisse traiter l'appel. Au cours du délai de réponse différée, une tonalité de retour d'appel est diffusée aux demandeurs en attente.</p> <p>Pour activer la fonction Réponse différée, entrez un délai de réponse différée. La valeur minimale du délai peut être de zéro seconde et la valeur maximale, de 10 minutes. La valeur implicite est 00:00.</p>
<b>Poste de réception</b>	<p>Le poste de réception est celui utilisé lorsqu'un demandeur appuie sur la touche Téléphoniste pendant une étape Annonce ou Transfert, ou encore, pendant qu'il écoute une annonce de boîte vocale. L'attribution d'un poste de réception est facultative. Si vous n'attribuez pas un poste de réception, l'appel est acheminé au poste de réception du système.</p>

<b>Choix de langue</b>	Vous pouvez choisir entre la langue principale ou seconde. Il s'agit de la langue utilisée pour interroger les demandeurs transférés à la réception automatique ou à la Sélection de service. Vous ne pouvez choisir la langue que si le système est configuré comme bilingue.
<b>Codes d'activité</b>	Les types d'entrée de code d'activité sont : Guide et Optionnel. Si vous sélectionnez Guide, un message guide invite le préposé à entrer les codes d'activité sur son poste. Si vous sélectionnez Optionnel, la session de codes d'activité n'est pas automatiquement affichée sur le poste du préposé, mais il peut appuyer sur F907 et entrer les codes d'activité. Le type implicite est Optionnel. Si l'application Call Center Reporting n'est pas activée dans le système, ce paramètre ne s'affiche pas.
<b>Durée d'attente prévue</b>	Les paramètres de durée d'attente prévue sont les suivants :  <b>Exemple EWT</b> : Le nombre d'appels précédents sert à calculer la durée d'attente prévue. Vous pouvez entrer un nombre d'appels entre 2 et 256.  <b>Augmentation de la durée d'attente prévue permise</b> : Paramètre activé par défaut, donc la durée d'attente prévue est recalculée si elle augmente et l'annonce EWT appropriée est diffusée. Si le paramètre n'est pas activé, les demandeurs n'entendent pas la durée d'attente prévue recalculée si elle augmente. Que le paramètre soit activé ou non, les demandeurs entendent l'annonce EWT appropriée si cette durée diminue.  <b>Durée d'appel initiale</b> : La durée d'appel initiale sert à calculer la durée d'attente prévue jusqu'à ce que suffisamment de statistiques d'appel aient été recueillies. La durée moyenne d'appel est mise à jour chaque fois qu'un appel est libéré par un préposé. La valeur peut être réglée entre 00:01:00 et 24:00:00; la valeur implicite est 00:03:00.
<b>Type de service</b>	Les types de service sont : Auto, Jour, Nuit et 24 heures. Le type de service implicite est 24 heures. Pour de plus amples renseignements sur les types de service, reportez-vous à la section intitulée « <a href="#">Réglage des types de service</a> » à la <a href="#">page 155</a> .



**Nota** : Même s'il est possible de régler les paramètres des codes d'activité et de durée d'attente prévue au moyen du code de fonction  , vous devez utiliser l'application CallPilot Manager pour créer les tables correspondant à ces fonctions. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous au *Guide d'exploitation de l'application Call Center* ou à l'aide en ligne de l'application CallPilot Manager.

## Configuration d'un niveau de compétences

Vous pouvez consigner les propriétés du niveau de compétences dans le tableau intitulé «Niveaux de compétences de l'application Call Center» à la page 180.

### Pour configurer un niveau de compétences

```
Accès:
SORT REPR OK
```

- 1 Appuyez sur 9 8 3 .  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center.  
Appuyez sur OK.

```
Admin
BTE RA AUTRE
```

- 2 Appuyez sur AUTRE.

```
Admin
LISTEDIFF SS CA
```

- 3 Appuyez sur CA.

```
Admin CA
PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE
```

- 4 Appuyez sur COMPÉT.

```
NivComp.:
REPR SORT OK
```

- 5 Entrez le numéro du niveau de compétences à configurer, puis appuyez sur OK.

```
État:non init
CONFIG SORT
```

- 6 Appuyez sur CONFIG.

```
COMP.x
MOD SUIV
```

- 7 Appuyez sur MOD pour attribuer un nom au niveau de compétences ou appuyez sur SUIV si vous ne voulez pas attribuer un nom au niveau de compétences, puis passez à l'étape 10.  
Si vous n'entrez pas de nom, le niveau de compétences est implicitement nommé COMP.x, tel qu'illustré ci-contre, où «x» correspond à son numéro.

```
Nom de NivComp.:
REPR ARR OK
```

- 8 Entrez le nom du niveau de compétences, puis appuyez sur OK.  
Pour savoir comment entrer les caractères du clavier, reportez-vous à la section intitulée «Utilisation du clavier» à la page 18.

```
xxxx
MOD SUIV
```

- 9 Le nom du niveau de compétences s'affiche.  
Appuyez sur SUIV.

```
NAA:
REPR OK
```

- 10 Entrez le NAA du niveau de compétences et appuyez sur OK.

```
NAA: xx
MOD SUIV
```

- 11 Appuyez sur SUIV.

```
Pste IMA: xx
MOD SUIV
```

- 12 Pour attribuer un numéro de poste IMA, appuyez sur MOD ou si vous ne voulez pas attribuer un numéro de poste IMA, appuyez sur SUIV et passez à l'étape 15.

Poste:	
REPR	<u>OK</u>

**13** Entrez le numéro du poste à utiliser pour l'IMA, puis appuyez sur OK.

Pste IMA: xx	
MOD	<u>SUIV</u>

**14** Appuyez sur SUIV.

Méthode:	
Moins occupé	
MOD	<u>SUIV</u>

**15** Appuyez sur MOD pour modifier la méthode de distribution d'appels selon la priorité du préposé (Préférer) et appuyez sur SUIV ou appuyez sur SUIV pour valider la valeur implicite, soit selon la plus longue période d'inoccupation (Moins occupé).

Pause: 00:30	
CHANG	<u>SUIV</u>

**16** Appuyez sur CHANG pour modifier la valeur implicite de la pause ou appuyez sur SUIV pour valider le délai implicite 00:30 et passez à l'étape 19.

Pause :	
REPR	<u>OK</u>

**17** Entrez la durée de la pause et appuyez sur OK. La zone accepte quatre chiffres. Ajoutez un zéro à une heure ou minute ne comprenant qu'un seul chiffre.

Pause : xx:xx	
CHANG	<u>SUIV</u>

**18** Appuyez sur SUIV.

Délai rép: 00:00	
MOD	<u>SUIV</u>

**19** Appuyez sur MOD pour configurer un délai de réponse différée ou appuyez sur SUIV et passez à l'étape 22.

Délai rép mms:	
REPR	<u>OK</u>

**20** Entrez le délai de réponse différée, puis appuyez sur OK. La zone accepte quatre chiffres. Ajoutez un zéro à une heure ou minute ne comprenant qu'un seul chiffre.

Délai rép: xx:xx	
MOD	<u>SUIV</u>

**21** Appuyez sur SUIV.

Réc: (aucun)	
MOD	<u>SUIV</u>

**22** Appuyez sur MOD pour attribuer un poste de réception au niveau de compétences ou appuyez sur SUIV et passez à l'étape 25.

Poste:	
REPR	<u>SORT</u>

**23** Entrez le numéro du poste de réception.

Réc: xx	
MOD	<u>SUIV</u>

**24** Appuyez sur SUIV.

Langue guide: princ	
MOD	<u>SUIV</u>

**25** Appuyez sur MOD pour utiliser les guides parlés en langue seconde et appuyez sur SUIV ou appuyez sur SUIV pour utiliser les guides parlés en langue principale.

```
Entrée CA: OPT
OPT  GUIDE  SUIV
```

- 26** Appuyez sur SUIV si l'application Call Center n'utilise pas de code d'activité et passez à l'étape 27  
ou  
si l'application Call Center utilise des codes d'activité, sélectionnez le type d'entrée : OPT pour optionnel ou GUIDE et appuyez sur SUIV. Le message ci-contre ne s'affiche que si l'application Call Center Reporting est activée dans le système.

**NOTA :** Même si vous pouvez régler ce paramètre Code d'activité par poste, vous devez utiliser l'application CallPilot Manager pour créer les codes. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous au *Guide d'exploitation de l'application Call Center* ou à l'aide en ligne de l'application CallPilot Manager.

```
Exemple EWT: 10
MOD          SUIV
```

- 27** Si vous utilisez la fonction Durée d'attente prévue, entrez le nombre d'appels servant à calculer ce délai. Ce nombre peut être entre 2 et 256. La valeur implicite est 10.  
Si vous n'utilisez pas la fonction Durée d'attente prévue, passez à l'étape 30.

```
Augm EWT Perm: 0
MOD          SUIV
```

- 28** Si vous utilisez la fonction Durée d'attente prévue, sélectionnez si vous voulez que ce délai soit recalculé à chaque augmentation et sélectionnez l'annonce EWT appropriée à diffuser. Le réglage par défaut est 0.

```
ICD EWT: 00:03:00
MOD          SUIV
```

- 29** Si vous utilisez la fonction Durée d'attente prévue, entrez la durée d'appel initiale. Vous pouvez entrer une valeur entre 00:01:00 et 24:00:00. Elle sert à calculer la durée d'attente prévue jusqu'à ce que suffisamment de statistiques soient recueillies.  
La durée implicite de trois minutes est illustrée ci-contre.  
Appuyez sur MOD pour modifier la durée implicite  
ou  
appuyez sur SUIV pour valider la durée implicite et passez à l'étape 30.

```
Lu: 24 heures
MOD          SUIV
```

- 30** Appuyez sur MOD pour modifier le type de service du lundi  
ou  
appuyez sur SUIV.

```
Déb Jour: hhmm
REPR          OK
```

- 31** Entrez l'heure d'activation de la table d'acheminement de jour et appuyez sur OK.  
La zone accepte quatre chiffres. Ajoutez un zéro à une heure ou minute ne comprenant qu'un seul chiffre.

```
Jour hhmm: xxxx
REPR        AM  PM
```

- 32** Appuyez sur AM ou sur PM.

Déb nuit: hhmm  
REPR OK

**33** Entrez l'heure d'activation de la table d'acheminement de nuit et appuyez sur OK.

La zone accepte quatre chiffres. Ajoutez un zéro à une heure ou minute ne comprenant qu'un seul chiffre.

Nuit hhmm: xxxx  
REPR AM PM

**34** Appuyez sur AM ou sur PM.


Lu: xxxxa-xxxxP  
MOD 24H SUIV

**35** Les heures d'activation des tables d'acheminement de jour et de nuit du lundi s'affichent.

Appuyez sur SUIV.

Ma: 24 heures  
MOD SUIV

**36** Répétez les étapes 28 à 33 pour configurer les tables d'acheminement de jour et de nuit pour chaque jour de la semaine.

**37** Pour mettre fin à la session, appuyez sur 

ou

répétez les étapes 4 à 36 pour configurer un autre niveau de compétences.



## Activation d'un niveau de compétences

Une fois que vous avez configuré un niveau de compétences, les appels n'obtiennent aucune réponse jusqu'à ce que vous l'activiez. Lorsque vous désactivez un niveau de compétences, aucun appel n'y est acheminé. Les appels qui sont déjà dans le niveau de compétences sont traités.

Avant d'activer un niveau de compétences, vous devez :

- configurer le niveau de compétences en suivant la procédure «[Pour configurer un niveau de compétences](#)» à la page 45;
- initialiser la boîte vocale du niveau de compétences et y enregistrer une annonce en suivant la procédure «[Initialisation d'une boîte vocale de niveau de compétences](#)» à la page 60;
- définir les tables d'acheminement de jour et de nuit en suivant les procédures décrites au Chapitre 10, «[Administration de la table d'acheminement](#)», à la page 133.

### Pour activer un niveau de compétences

```
Accès:
SORT  REPR  OK
```

- 1 Appuyez sur     .  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center.  
Appuyez sur OK.

```
Admin
BTE   RA   AUTRE
```

- 2 Appuyez sur AUTRE.

```
Admin
LISTEDIFF  SS  CA
```

- 3 Appuyez sur CA.

```
Admin CA
PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE
```

- 4 Appuyez sur COMPÉT.

```
NivComp.:
REPR  SORT  OK
```

- 5 Entrez le numéro du niveau de compétences à activer, puis appuyez sur OK.

```
État: Désactivé
MOD          SUIV
```

- 6 Appuyez sur MOD pour passer de l'état Désactivé à l'état Activé.

```
État : Activé
MOD          SUIV
```

- 7 L'afficheur indique que le niveau de compétences est activé.

```
MP BU gr qual
CHANG          SUIV
```

- 8 Appuyez sur CHANG pour remettre à la valeur implicite le mot de passe de la boîte vocale du niveau de compétences  
ou  
appuyez sur SUIV pour continuer.

- 9 Pour mettre fin à la session, appuyez sur  .


## Désactivation d'un niveau de compétences

Vous devez désactiver un niveau de compétences si vous voulez en modifier les propriétés ou gérer les lignes.

Lorsque vous désactivez un niveau de compétences, aucun nouvel appel n'y est acheminé. Les appels qui sont déjà dans le niveau de compétences sont traités.

### Pour désactiver un niveau de compétences

```
Accès:
SORT  REPR  OK
```

- 1 Appuyez sur . Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center. Appuyez sur OK.

```
Admin
BTE  RA  AUTRE
```

- 2 Appuyez sur AUTRE.

```
Admin
LISTEDIFF  SS  CA
```

- 3 Appuyez sur CA.

```
Admin CA
PRÉPOSÉ  COMPÉT
```

- 4 Appuyez sur COMPÉT.

```
NivComp.:
REPR  SORT  OK
```


- 5 Entrez le numéro du niveau de compétences à désactiver, puis appuyez sur OK.

```
État : Activé
MOD  SUIV
```

- 6 Appuyez sur MOD pour passer de l'état Activé à l'état Désactivé.

```
État: Désactivé
MOD  SUIV
```

- 7 L'afficheur indique que le niveau de compétences est désactivé.

- 8 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Modification des propriétés du niveau de compétences

Vous ne pouvez pas modifier les propriétés d'un niveau de compétences lorsqu'il est activé. Vous devez désactiver le niveau de compétences. Pour modifier le NA d'aiguillage (NAA), désactivez d'abord le niveau de compétences et attendez qu'il n'y ait plus d'appel dans ce niveau.

### Pour modifier un niveau de compétences

```
Accès:
SORT REPR OK
```

- 1 Appuyez sur **9 8 3**.  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center.  
Appuyez sur **OK**.

```
Admin
BTE RA AUTRE
```

- 2 Appuyez sur **AUTRE**.

```
Admin
LISTEDIFF SS CA
```

- 3 Appuyez sur **CA**.

```
Admin CA
PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE
```

- 4 Appuyez sur **COMPÉT**.

```
NivComp.:
REPR SORT OK
```

- 5 Entrez le numéro du niveau de compétences à modifier, puis appuyez sur **OK**.

```
État: xxxxxxxx
MOD SUIV
```

- 6 L'afficheur indique si le niveau de compétences est activé ou non. Vous devez désactiver le niveau de compétences avant d'y apporter des modifications. Pour désactiver le niveau de compétences, appuyez sur **MOD**, puis sur **SUIV** pour continuer.

```
Admin Groupe compét.
PARAM PRÉPOSÉ CHEM
```

- 7 Appuyez sur **PARAM**.

```
<xxxxxxxx>
MOD SUIV
```

- 8 Appuyez sur **MOD** pour modifier le nom du niveau de compétences ou appuyez sur **SUIV** et passez à l'étape 11.

```
Nom de NivComp.:
REPR ARR OK
```

- 9 Entrez le nouveau nom du niveau de compétences, puis appuyez sur **OK**.  
Pour savoir comment entrer les caractères du clavier, reportez-vous à la section intitulée «[Utilisation du clavier](#)» à la page 18.

```
<xxxxxxxx>
MOD SUIV
```

- 10 Appuyez sur **SUIV**.

```
NAA: <xxx>
MOD SUIV
```

- 11 Le NAA du niveau de compétences s'affiche.  
Appuyez sur **MOD** pour modifier le NAA ou appuyez sur **SUIV** et passez à l'étape 14.

```
NAA:
REPR OK
```

- 12 Entrez le NAA, puis appuyez sur **OK**.

```
NAA: <xxx>
MOD          SUIV
```

**13** Appuyez sur SUIV.

```
Pste IMA: <auc>
MOD          SUIV
```

**14** Appuyez sur MOD pour attribuer ou modifier un numéro de poste IMA  
ou  
appuyez sur SUIV pour valider la valeur implicite, soit aucun poste IMA, et passez à l'étape 17.

```
Poste:
REPR          OK
```

**15** Entrez le numéro de poste IMA et appuyez sur OK.

```
Pste IMA: <xxx>
MOD          SUIV
```

**16** Appuyez sur SUIV.

```
Méthode: xxxx
MOD          SUIV
```

**17** Appuyez sur MOD pour modifier la méthode de distribution d'appels  
ou  
appuyez sur SUIV.

```
Pause : xx:xx
CHANG        SUIV
```

**18** Appuyez sur CHANG pour modifier la durée de la pause  
ou  
appuyez sur SUIV et passez à l'étape 21.

```
Pause :
REPR          OK
```

**19** Entrez la durée de la pause et appuyez sur OK.  
La zone accepte quatre chiffres. Ajoutez un zéro à une heure ou minute ne comprenant qu'un seul chiffre.

```
Délai rép: xx:xx
MOD          SUIV
```

**20** Appuyez sur MOD pour modifier le délai de réponse différée  
ou  
appuyez sur SUIV et passez à l'étape 24.

```
Délai rép mms:
REPR          OK
```

**21** Entrez le délai de réponse différée, puis appuyez sur OK.  
La zone accepte quatre chiffres. Ajoutez un zéro à une heure ou minute ne comprenant qu'un seul chiffre.

```
Délai rép: xx:xx
MOD          SUIV
```

**22** Appuyez sur SUIV.

```
Réc: <xxxx>
MOD          SUIV
```

**23** L'afficheur indique si un poste de réception est attribué au niveau de compétences.  
Appuyez sur MOD pour modifier le poste de réception  
ou  
appuyez sur SUIV et passez à l'étape 27.

```
Poste:
REPR          SORT
```

**24** Entrez le numéro du poste de réception.

```
Réc: xx
MOD          SUIV
```

**25** Appuyez sur SUIV.

```
Langue guide: xxx
MOD          SUIV
```

**26** Appuyez sur MOD pour modifier la langue des messages guides  
ou  
appuyez sur SUIV.

```
Entrée CA: OPT
OPT  GUIDE  SUIV
```

- 27** Appuyez sur SUIV si l'application Call Center n'utilise pas de code d'activité ou si vous ne voulez pas en modifier le type d'entrée et passez à l'étape 28

ou

si l'application Call Center utilise des codes d'activité, sélectionnez le type d'entrée : OPT pour optionnel ou GUIDE et appuyez sur SUIV. Le message ci-contre ne s'affiche que si l'application Call Center Reporting est activée dans le système.

**NOTA :** Même si vous pouvez régler ce paramètre Code d'activité par poste, vous devez utiliser l'application CallPilot Manager pour créer les codes. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous au *Guide d'exploitation de l'application Call Center* ou à l'aide en ligne de l'application CallPilot Manager.

```
Exemple EWT: 10
MOD  SUIV
```

- 28** Si vous utilisez la fonction Durée d'attente prévue, entrez le nombre d'appels servant à calculer ce délai. Ce nombre peut être entre 2 et 256. La valeur implicite est 10. Si vous n'utilisez pas la fonction Durée d'attente prévue, passez à l'étape 31.

```
Augm EWT Perm: 0
MOD  SUIV
```

- 29** Si vous utilisez la fonction Durée d'attente prévue, sélectionnez si vous voulez que ce délai soit recalculé à chaque augmentation et sélectionnez l'annonce EWT appropriée à diffuser. Le réglage par défaut est 0.

```
ICD EWT: hh:mm:ss
MOD  SUIV
```

- 30** Si vous utilisez la fonction Durée d'attente prévue, entrez la durée d'appel initiale. Vous pouvez entrer une valeur entre 00:01:00 et 24:00:00. Elle sert à calculer la durée d'attente prévue jusqu'à ce que suffisamment de statistiques soient recueillies.

```
Lu: 24 heures
MOD  SUIV
```

- 31** La méthode de définition de la table d'acheminement du lundi s'affiche. Dans l'exemple ci-contre, la table d'acheminement est en mode de 24 heures. Appuyez sur MOD pour modifier la méthode de définition de la table d'acheminement ou appuyez sur SUIV et passez à l'étape 33.

```
Déb Jour: hhmm
REPR  OK
```

- 32** Entrez l'heure d'activation de la table d'acheminement de jour et appuyez sur OK. La zone accepte quatre chiffres. Ajoutez un zéro à une heure ou minute ne comprenant qu'un seul chiffre.

```
Jour hhmm: xxxx
REPR  AM  PM
```

- 33** Appuyez sur AM ou sur PM.

```

Déb nuit: hhmm
REPR      OK
    
```

- 34** Entrez l'heure d'activation de la table d'acheminement de nuit et appuyez sur OK.  
La zone accepte quatre chiffres. Ajoutez un zéro à une heure ou minute ne comprenant qu'un seul chiffre.

```

Nuit hhmm: xxxx
REPR      AM  PM
    
```

- 35** Appuyez sur AM ou sur PM.

```

Lu: xxxxa-xxxxP
MOD    24H  SUIV
    
```

- 36** Les heures d'activation de la table d'acheminement du lundi s'affichent.  
Appuyez sur MOD pour modifier les heures d'activation et suivez les étapes 31 à 34  
ou  
appuyez sur 24H pour utiliser le service de 24 heures pour le lundi  
ou  
appuyez sur SUIV pour continuer.

```

Ma: xxxxa-xxxxP
MOD    24H  SUIV
    
```

- 37** La méthode de définition de la table d'acheminement du mardi s'affiche.  
Dans l'exemple ci-contre, des heures d'activation de jour et de nuit sont programmées dans la table d'acheminement.

```


Ma: xxxxa-xxxxP
MOD    24H  SUIV
    
```

- 38** Appuyez sur MOD pour modifier les heures d'activation de la table d'acheminement de jour et de nuit  
ou  
appuyez sur 24H pour utiliser le service de 24 heures pour le mardi  
ou  
appuyez sur SUIV pour continuer.

```

Lu: 24 heures
MOD    SUIV
    
```

- 39** La méthode de définition de la table d'acheminement du mercredi s'affiche.  
Continuez de modifier les heures d'activation des tables d'acheminement pour chaque jour de la semaine.

- 40** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Suppression de la configuration d'un niveau de compétences

Lorsque vous supprimez la configuration d'un niveau de compétences, vous effacez les données de programmation du niveau. Vous pouvez ensuite reprogrammer le niveau.

Lorsque vous supprimez la configuration d'un niveau de compétences, le système :

- supprime la table d'acheminement du niveau;
- supprime l'attribution des préposés au niveau;
- supprime la boîte vocale du niveau et tous les messages qu'elle contient;
- libère le NAA pour utilisation par un autre niveau de compétences ou dispositif.

### Pour supprimer la configuration d'un niveau de compétences

- 1 Désactivez d'abord le niveau de compétences et attendez que tous les appels soient acheminés. Reportez-vous à la section intitulée «[Désactivation d'un niveau de compétences](#)» à la page 50.
- 2 Supprimez l'attribution des lignes du niveau de compétences. Reportez-vous à la section intitulée «[Pour configurer les lignes de l'application Call Center](#)» à la page 32.
- 3 Suivez les étapes ci-dessous.

```
Accès:
SORT  REPR  OK
```

- 1 Appuyez sur 9 8 3.  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center. Appuyez sur OK.

```
Admin
BTE   RA   AUTRE
```

- 2 Appuyez sur AUTRE.

```
Admin
LISTEDIFF  SS  CA
```

- 3 Appuyez sur CA.

```
Admin CA
PRÉPOSÉ  COMPÉT  AUTRE
```

- 4 Appuyez sur COMPÉT.

```
NivComp.:
REPR    SORT  OK
```

- 5 Entrez le numéro du niveau de compétences à modifier, puis appuyez sur OK.

```
État: xxxxxxxx
MOD          SUIV
```

- 6 L'afficheur indique si le niveau de compétences est activé ou non. Vous devez désactiver le niveau de compétences avant d'y apporter des modifications. Pour désactiver le niveau de compétences, appuyez sur MOD, puis sur SUIV pour continuer.

```
MP BU gr qual
CHANG          SUIV
```

- 7 Appuyez sur SUIV pour continuer.

```
Admin groupe compét.
PARAM PRÉPOSÉ  AUTRE
```

- 8 Appuyez sur AUTRE.

```
Admin groupe compét.
ACHEM DÉBORD  NON CONF
```

- 9 Appuyez sur NON CONF.


Déconfigurer?  
QUI SORTIR

**10** Appuyez sur QUI pour supprimer la configuration du niveau de compétences.

Groupe compét  
Non configuré

**11** Le message ci-contre s'affiche brièvement.

Admin CA  
PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE

**12** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .



---

## Chapitre 6

# Configuration des boîtes vocales de niveau de compétences

---

### Boîtes vocales de niveau de compétences

Chaque niveau de compétences possède une boîte vocale dans laquelle sont conservés les messages laissés par les demandeurs. Une boîte vocale de niveau de compétences est créée automatiquement lorsque vous configurez un niveau de compétences. Il existe une boîte vocale de niveau de compétences pour chaque niveau. Le numéro de la boîte vocale de niveau de compétences est identique au numéro d'appel d'aiguillage (NAA) de ce niveau.

Les boîtes vocales de niveau de compétences comportent les paramètres de classe de service suivants :

- Utilisation de la langue principale des guides parlés;
- Capacité maximale d'enregistrement de messages de 15 minutes;
- Durée maximale de message de trois minutes;
- Durée maximale de conservation de message de 30 jours;
- Durée maximale d'une annonce d'une minute;
- Avis de réception de message hors système activé avec trois essais et un intervalle entre les essais de cinq minutes;
- Transfert extérieur activé;
- Nombre maximal d'entrées de mot de passe incorrect de neuf;
- Expiration du mot de passe après 90 jours;
- Réseau activé lorsque l'option Messagerie réseau est activée;
- Poste de réception spécifique activé;
- Enregistrement d'appel désactivé;
- Messages guides en langue principale;
- Messagerie vocale Norstar comme interface principale.

La classe de service implicite pour les boîtes vocales est 1.

Pour préparer une boîte vocale de niveau de compétences à recevoir des messages, vous devez :


- connaître le numéro de chaque boîte vocale de niveau de compétences (NAA). Si vous ne connaissez pas ce numéro, reportez-vous à la section intitulée [«Identification d'un numéro de boîte vocale de niveau de compétences»](#) à la page 58.
- initialiser la boîte vocale de niveau de compétences. Reportez-vous à la section intitulée [«Initialisation d'une boîte vocale de niveau de compétences»](#) à la page 60.
- enregistrer les annonces de la boîte vocale de niveau de compétences. Reportez-vous à la section intitulée [«Enregistrement des annonces d'une boîte vocale de niveau de compétences»](#) à la page 65.

Vous pouvez utiliser le tableau intitulé [«Boîtes vocales de niveau de compétences»](#) à la page 183 pour enregistrer les boîtes vocales de niveau de compétences que vous avez configurées.

## Identification d'un numéro de boîte vocale de niveau de compétences

Vous devez connaître le numéro de la boîte vocale de niveau de compétences avant de la configurer. Ce numéro correspond au NAA de la boîte vocale. Si vous le connaissez, vous pouvez initialiser la boîte vocale. Reportez-vous à la section intitulée «[Initialisation d'une boîte vocale de niveau de compétences](#)» à la page 60.

### Pour identifier le numéro de boîte vocale d'un niveau de compétences et le poste indicateur de message en attente

- 1 Appuyez sur .
  

Pste xxxx  
SUIV

2 Appuyez sur SUIV.

NAA 1: xx  
 SAUT COMP SUIV

3 Le numéro de la boîte vocale du niveau de compétences 1 s'affiche. Si «aucun» s'affiche, le niveau de compétences n'est pas configuré. Appuyez sur SUIV pour continuer.


Pste 1: xx  
 SAUT COMP SUIV


4 Le poste d'indication de message en attente (IMA) s'affiche. Lorsque la boîte vocale du niveau de compétences 1 contient des messages, le poste IMA s'affiche. Le poste IMA est attribué lors de la configuration du niveau de compétences. Si «nonDispo» s'affiche, vous n'avez pas configuré le poste IMA.








  

5 Appuyez sur SUIV pour afficher les numéros de boîte vocale et de poste IMA du prochain niveau de compétences  
ou  
appuyez sur SAUT pour afficher un autre niveau de compétences et entrez son numéro.

6 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

Lorsque vous utilisez le code de fonction , vous pouvez :

- appuyer sur  (SAUT) pour entrer le numéro du niveau de compétences à vérifier;
- appuyer sur  (COMP) pour vérifier le prochain niveau de compétences activé;
- appuyer sur  ou sur  pour SUIV;
- appuyer sur  (PRÉC) pour revenir au menu précédent;
- appuyer sur  pour passer au menu suivant;
- appuyer sur  pour annuler la session.


## Vérification de l'interface de boîte vocale téléphonique utilisée

Le système CallPilot prend en charge deux interfaces : Messagerie vocale Norstar et CallPilot. Le coordinateur de système de l'application Call Center détermine quelle interface est attribuée à la boîte vocale.

Pour obtenir des renseignements sur la modification de l'interface d'une boîte vocale, reportez-vous au :

- *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager* pour apprendre comment modifier votre interface à l'aide de l'application CallPilot Manager;
- *Guide d'administration du poste téléphonique du système CallPilot* pour apprendre comment modifier votre interface à l'aide d'un poste.

Suivez les étapes relatives à l'interface que vous utilisez. Certaines directives s'appliquent aux deux interfaces.

1. Appuyez sur  9 8 1.

Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.


2. Vérifiez l'afficheur pour déterminer quelle interface est utilisée :

```
0 nouv 0 cons
ÉCOUTE ENR ADMIN
```

L'exemple ci-contre correspond à la Messagerie vocale Norstar.

```
Auc message
COMP BOITE SORT
```

L'exemple ci-contre correspond à l'interface CallPilot.

3. Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Initialisation d'une boîte vocale de niveau de compétences









Vous devez initialiser une boîte vocale de niveau de compétences avant de récupérer ou d'écouter les messages qui y sont laissés et avant d'activer le niveau de compétences.


Choisissez un mot de passe pour la boîte vocale de niveau de compétences qui comporte de quatre à huit chiffres et qui ne commence pas par zéro. Donnez les mots de passe de boîte vocale de niveau de compétences aux préposés responsables de la récupération des messages.


Pour initialiser une boîte vocale de niveau de compétences, vous devez :


- choisir un mot de passe composé de quatre à huit chiffres et ne commençant pas par zéro;
- changer le mot de passe implicite de la boîte vocale de niveau de compétences;
- enregistrer le nom de la boîte vocale de niveau de compétences dans le répertoire d'entreprise.




### Pour initialiser une boîte vocale de niveau de compétences


- 1 Appuyez sur    .
  - 2 Ouvrez une session en suivant les guides parlés. Utilisez le numéro de la boîte vocale de niveau de compétences et    , le mot de passe implicite.
  - 3 Le message ci-contre s'affiche brièvement pour indiquer que vous devez modifier le mot de passe.
 

Changer MP
  - 4 Entrez un nouveau mot de passe de boîte vocale de niveau de compétences qui comporte de quatre à huit chiffres et qui ne commence pas par zéro. Appuyez sur OK ou sur .
 

MP:  
REPR OK
  - 5 Entrez le mot de passe une deuxième fois, puis appuyez sur OK ou sur .
 

Recom:  
REPR OK
  - 6 Après la tonalité, enregistrez le nom de la boîte vocale de niveau de compétences dans le répertoire d'entreprise. N'utilisez pas le mode Mains libres. Il est utile d'enregistrer également le numéro de la boîte vocale. Par exemple : «Ventes, boîte vocale 5813». Appuyez sur OK ou sur  pour mettre fin à l'enregistrement.
 

Enreg nom:  
REPR OK
  - 7 Appuyez sur OK ou sur  pour valider l'enregistrement ou appuyez sur ÉCOUTE ou sur  pour écouter l'enregistrement ou appuyez sur REPR ou sur  pour enregistrer le nom à nouveau.
 

Valider nom?  
REPR ÉCOUTE OK
  - 8 Le nom enregistré est diffusé et le nom de la boîte vocale de niveau de compétences est affiché. Ce dernier est celui entré lors de la configuration des propriétés du niveau de compétences.
  - 9 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .
- <Nom de NivComp.>

## Accès à une boîte vocale de niveau de compétences

Vous pouvez accéder à une boîte vocale de niveau de compétences initialisée à partir :

- de votre poste,
- d'un autre poste,
- d'un poste extérieur à tonalités.

### Pour accéder à une boîte vocale de niveau de compétences – Messagerie vocale Norstar

1. Appuyez sur    .

```
MP:
AUTRE REPR OK
```

2. Entrez le mot de passe de la boîte vocale de niveau de compétences, puis appuyez sur  ou sur  ou  
ou  
si vous appelez à partir d'un poste autre que le vôtre ou si vous utilisez une boîte vocale temporaire, appuyez sur  ou sur  pour afficher le message guide **Accès:**. À l'affichage du message guide, entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale de niveau de compétences.

```
1 nouv 1 cons
ÉCOUTE ENR ADMIN
```

3. Une fois que vous avez accédé à la boîte vocale de niveau de compétences, l'afficheur du poste indique le nombre de nouveaux messages et de messages conservés dans la boîte vocale.

### Pour accéder à une boîte vocale de niveau de compétences – CallPilot

1. Appuyez sur    .

```
Bte voc:
REPR 
```

2. Appuyez sur  ou  
ou  
si vous appelez d'un poste autre que le vôtre, entrez le numéro de la boîte vocale de niveau de compétences, puis appuyez sur  ou sur .

```
MP:
REPR 
```

3. Entrez le mot de passe de la boîte vocale de niveau de compétences, puis appuyez sur  ou sur .

## Accès à une boîte vocale de niveau de compétences à distance

### Pour accéder à une boîte vocale de niveau de compétences à partir d'un poste extérieur

- Si la boîte vocale de niveau de compétences est un nœud de boîte vocale dans un arbre SS, entrez les chiffres pour y accéder automatiquement  
ou
- Demandez au téléphoniste, réceptionniste ou titulaire de boîte vocale de transférer votre appel au numéro de boîte vocale de niveau de compétences en appuyant sur **[\*] [9] [8] [6]**.
- Lorsque vous entendez l'annonce de la boîte vocale de niveau de compétences, appuyez sur **[\*] [\*]** pour y accéder. Si vous êtes en Europe ou en Australie, appuyez sur **[8] [8]**.
- Après le guide parlé, entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale de niveau de compétences, puis appuyez sur **[#]**. Suivez les directives des guides parlés.

### Pour accéder à une boîte vocale de niveau de compétences directement à partir d'un poste extérieur

Suivez l'une des procédures ci-dessous pour accéder à distance à la boîte vocale de niveau de compétence.

- 1 Composez le numéro d'une ligne téléphonique gérée par la réception automatique.
- 2 Appuyez sur **[\*] [\*]** pendant la diffusion du menu de la réception automatique.  
Si vous êtes en Europe ou en Australie, appuyez sur **[8] [8]**.
- 3 Entrez le mot de passe et le numéro de la boîte vocale de niveau de compétences, puis appuyez sur **[#]**.
- 4 Suivez les directives des guides parlés.

ou

- 1 Composez votre numéro de poste.
- 2 Appuyez sur **[\*] [\*]** pendant la diffusion de votre annonce personnalisée.  
Si vous êtes en Europe ou en Australie, appuyez sur **[8] [8]**.
- 3 Entrez le mot de passe et le numéro de la boîte vocale de niveau de compétences, puis appuyez sur **[#]**.
- 4 Suivez les directives des guides parlés.

## Mot de passe de la boîte vocale de niveau de compétences







Pour réduire les risques d'accès non autorisé à une boîte de niveau de compétences, modifiez son mot de passe régulièrement, soit tous les 30 jours.

Consignez le mot de passe de la boîte vocale de niveau de compétences dans le tableau intitulé «[Boîtes vocales de niveau de compétences](#)» à la page 183. Ne donnez le mot de passe qu'aux préposés qui récupèrent les messages à votre centre d'appels. Pour des raisons de sécurité, choisissez un mot de passe peu commun (évités les numéros tels que 1234 ou 1111). Si quelqu'un connaît le mot de passe d'une boîte vocale de niveau de compétences, il peut accéder à cette dernière et écouter ou supprimer des messages. Il peut également accéder au système CallPilot et l'utiliser de façon frauduleuse ou perturber le service.






### Changement du mot de passe d'une boîte vocale de niveau de compétences

Vous pouvez changer le mot de passe de la boîte vocale de niveau de compétences à tout moment. Un mot de passe peut comprendre de quatre à huit chiffres et ne doit pas commencer par un zéro.

#### Pour modifier le mot de passe d'une boîte vocale de niveau de compétences

- 1 Appuyez sur     .  
Pour accéder à la boîte vocale de niveau de compétences, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les touches afficheur.
- <Nom de NivComp.>
- 2 Le nom de la boîte vocale de niveau de compétences s'affiche brièvement et le nom enregistré est diffusé.
  - 3 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
    - Appuyez sur   pour accéder au menu Mot de passe de boîte vocale.
    - Passez à l'étape 4.

Si vous utilisez la Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

    - Appuyez sur **ADMIN** ou sur  .
    - Appuyez sur **MP** ou sur  .
    - Passez à l'étape 4.
  - 4 Entrez votre nouveau mot de passe, puis appuyez sur **OK** ou sur  .
  - 5 Entrez encore une fois votre nouveau mot de passe de boîte vocale, puis appuyez sur **OK** ou sur  .
  - 6 Le message ci-contre s'affiche brièvement.
- MP:  
REPR    **OK**
- Recom:  
REPR    **OK**
- MP changé
- 7 Pour mettre fin à la session, appuyez sur  .

## Remise à la valeur implicite d'un mot de passe de boîte vocale de niveau de compétence

Vous devez désactiver le niveau de compétences avant de remettre le mot de passe à la valeur implicite.



**Nota :** Remettez un mot de passe à la valeur implicite si le préposé qui accède à la boîte vocale de niveau de compétences a oublié le mot de passe ou si la boîte vocale est «verrouillée». Le mot de passe de la boîte vocale est remis à sa valeur implicite de 0000. Le préposé qui accède à la boîte vocale de niveau de compétences ne peut pas récupérer les messages jusqu'à ce qu'un nouveau mot de passe soit créé. Avisez le préposé de changer le mot de passe implicite dès que possible. Lorsque la boîte vocale de niveau de compétences est réglée au mot de passe implicite, elle est vulnérable aux accès non autorisés.

### Pour remettre à la valeur implicite le mot de passe d'une boîte vocale de niveau de compétences

```
Accès:
SORT  REPR  OK
```

- 1 Appuyez sur 9 8 3.  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center.  
Appuyez sur OK.

```
Admin
BTE   RA   AUTRE
```

- 2 Appuyez sur AUTRE.

```
Admin
LISTEDIFF  SS  CA
```

- 3 Appuyez sur CA.

```
Admin CA
PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE
```

- 4 Appuyez sur COMPÉT.

```
NivComp.:
REPR    SORT  OK
```

- 5 Entrez le numéro du niveau de compétences dont vous voulez réinitialiser le mot de passe de boîte vocale et appuyez sur OK.

```
État: xxxxxxxx
MOD          SUIV
```

- 6 L'afficheur indique si le niveau de compétences est activé ou non.  
Appuyez sur SUIV si le niveau de compétences est désactivé ou  
appuyez sur MOD, puis sur SUIV si le niveau de compétences est activé.

```
Admin groupe compét
PARAM PRÉPOSÉ ACHÉM
```

- 7 Appuyez sur PARAM.

```
<xxxxxxxx>
MOD          SUIV
```

- 8 Le nom de la boîte vocale du niveau de compétences s'affiche.  
Appuyez sur SUIV.

```
NAA: <xxx>
MOD          SUIV
```

- 9 Le NAA de la boîte vocale du niveau de compétences s'affiche.  
Appuyez sur SUIV.

```
Pste IMA: <auc>
MOD          SUIV
```

- 10 Appuyez sur SUIV.




Mot de Passe	
CHANG	SUIV

**11** Appuyez sur CHANG pour remettre à la valeur implicite le mot de passe de la boîte vocale du niveau de compétences. Le mot de passe est remis à la valeur implicite 0000.

MP changé
-----------

**12** Le message ci-contre s'affiche brièvement.



**13** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .



## Enregistrement des annonces d'une boîte vocale de niveau de compétences


Une fois la boîte vocale de niveau de compétences initialisée, vous pouvez enregistrer les annonces.

Vous pouvez enregistrer des annonces principales, secondaires et personnalisées pour chaque boîte vocale de niveau de compétences. Vous pouvez enregistrer une annonce principale destinée à un usage quotidien. L'annonce secondaire est une annonce optionnelle que vous pouvez enregistrer dans des circonstances spéciales. Si le centre d'appels est abonné au service d'identification du demandeur, vous pouvez enregistrer des annonces personnalisées.

Si vous enregistrez une annonce principale ou secondaire, vous devez sélectionner celle qu'entendent les demandeurs qui accèdent à la boîte vocale de niveau de compétences.

Vous pouvez également enregistrer les annonces dans une langue seconde. Les demandeurs peuvent appuyer sur  pendant la diffusion de l'annonce pour écouter les guides parlés dans l'autre langue. N'oubliez pas d'aviser les demandeurs qui entendent l'annonce principale de la boîte vocale de niveau de compétences qu'ils peuvent sélectionner la langue seconde en appuyant sur .

Lorsque l'état de la réception est réglé à Oui et qu'un demandeur appuie sur , pendant la diffusion de l'annonce, ce dernier est transféré au réceptionniste ou au téléphoniste. Pour de plus amples renseignements sur l'état de la réception, reportez-vous au *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager*. Avisez les demandeurs, à l'aide des annonces de la boîte vocale de niveau de compétences, qu'ils peuvent appuyer sur  pour parler au réceptionniste ou au téléphoniste.

Si l'état de la réception est réglé à Non, un demandeur qui appuie sur  pendant la diffusion de l'annonce de la boîte vocale de niveau de compétences est avisé que le téléphoniste n'est pas disponible, puis est transféré à la boîte vocale de niveau de compétences.

## Exemples d'annonces principale et secondaire

Vous devez enregistrer une annonce principale pour chaque boîte vocale de niveau de compétences. Dans l'annonce principale, n'oubliez pas d'inclure le nom de la boîte vocale qui figure dans le répertoire d'entreprise. Par exemple :

*«Bonjour. Vous avez joint le service des ventes de Beaulieu et Fils. Veuillez laisser votre nom, votre numéro de téléphone et un bref message après la tonalité. L'un de nos préposés vous rappellera dès que possible. Merci.»*

Vous pouvez enregistrer une annonce secondaire pour chaque boîte vocale de niveau de compétences. Utilisez ce type d'annonce pour les occasions spéciales. Dans l'annonce secondaire, mentionnez le nom de la boîte vocale de niveau de compétences qui figure dans le répertoire d'entreprise.

Par exemple :

*«Joyeuses fêtes! Vous avez joint le service des ventes de Beaulieu et Fils. Veuillez laisser votre nom, votre numéro de téléphone et un bref message après la tonalité. L'un de nos préposés vous rappellera le 27 décembre. Merci.»*

## Pour enregistrer une annonce principale ou secondaire

- 1 Appuyez sur **[8] [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.

<Nom de NivComp.>

- 2 Le nom de la boîte vocale de niveau de compétences s'affiche brièvement.
- 3 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
  - Appuyez sur **[8] [2]** pour accéder au menu Options des annonces.
  - Passez à l'étape 4.

Si vous utilisez la Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **ANN** ou sur **[2]**.
- Passez à l'étape 4.

Options annonce  
ENR SÉLECT RAUT

- 4 Appuyez sur **ENR** ou sur **[1]**.

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Annonce:<br>PRINC SEC PERS         | <b>5</b> Appuyez sur <u>PRINC</u> ou sur <input type="button" value="1"/> pour enregistrer l'annonce principale ou appuyez sur <u>SEC</u> ou sur <input type="button" value="2"/> pour enregistrer l'annonce secondaire. Si vous modifiez une annonce, l'annonce principale actuelle est diffusée.        |
| Non enregistrée                    | <b>6</b> S'il s'agit du tout premier enregistrement d'une annonce, le message ci-contre s'affiche brièvement.   |
| Enreg nouv ann?<br>OUI NON SORT    | <b>7</b> Appuyez sur <u>OUI</u> ou sur <input type="button" value="1"/> , puis enregistrez votre annonce après la tonalité.   |
| Enreg annonce:<br>REPR OK          | <b>8</b> Appuyez sur <u>OK</u> ou sur <input type="button" value="#"/> pour mettre fin à l'enregistrement.  |
| Valider annonce?<br>REPR ÉCOUTE OK | <b>9</b> Appuyez sur <u>OK</u> ou sur <input type="button" value="#"/> pour valider l'enregistrement ou appuyez sur <u>ÉCOUTE</u> ou sur <input type="button" value="1"/> pour écouter l'annonce ou appuyez sur <u>REPR</u> ou sur <input type="button" value="2"/> pour enregistrer l'annonce à nouveau. |
- 10** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Sélection d'une annonce principale ou secondaire

Si vous enregistrez des annonces principale et secondaire, vous devez choisir laquelle des deux diffuser. Vous pouvez modifier votre choix à tout moment et aussi souvent que nécessaire. Si vous ne sélectionnez aucune annonce, l'annonce principale de la boîte de niveau de compétences est automatiquement diffusée.

Si vous sélectionnez l'annonce secondaire, le système vous demande si vous voulez que votre boîte vocale accepte des messages. Si vous sélectionnez Oui, la boîte vocale de niveau de compétences reçoit les messages normalement.

Si vous sélectionnez Non :

- les demandeurs ne peuvent pas laisser de messages dans la boîte vocale de niveau de compétences;
- l'annonce secondaire a priorité sur les autres annonces;
- si le demandeur appuie sur une touche pour faire avancer le message, il entend un guide parlé l'informant qu'il s'agit d'une annonce spéciale;
- si le demandeur appuie sur une touche pour envoyer une télécopie, la télécopie est acheminée à la boîte réception (et non à la boîte vocale de niveau de compétences).

Si vous sélectionnez l'annonce secondaire, n'oubliez pas de réactiver votre annonce principale le temps venu.

## Pour sélectionner une annonce principale ou secondaire de 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.

<Nom de NivComp.>

- 2 Le nom de la boîte vocale de niveau de compétences s'affiche brièvement.

- 3 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :

- Appuyez sur pour accéder au menu Options des annonces.
- Passez à l'étape 4.

Si vous utilisez la Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur .
- Appuyez sur **ANN** ou sur .
- Passez à l'étape 4.

Options annonce  
ENR SÉLECT RAUT

- 4 Appuyez sur SÉLECT ou sur pour choisir une annonce.

Diffuser ann:  
PRINC SEC SORT

- 5 Appuyez sur PRINC ou sur pour sélectionner l'annonce principale, puis passez à l'étape 7  
ou  
appuyez sur SEC ou sur pour sélectionner l'annonce secondaire et passez à l'étape 6.

Valider mess:0  
MOD OK

- 6 Si vous sélectionnez l'annonce secondaire, le système vous demande si vous voulez que la boîte vocale accepte des messages. Appuyez sur MOD ou sur pour passer de oui à non  
ou  
appuyez sur OK ou sur pour accepter les messages.

- 7 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Enregistrement d'une annonce personnalisée de la boîte vocale de niveau de compétences

Si le centre d'appels est abonné au service d'identification du demandeur, vous pouvez enregistrer trois annonces personnalisées au maximum pour chaque boîte vocale de niveau de compétences. Dans le cas des annonces personnalisées, vous programmez l'application Call Center pour qu'elle reconnaisse un numéro de téléphone donné. L'annonce personnalisée n'est diffusée que lors d'un appel provenant de ce numéro de téléphone.

Si vous enregistrez une annonce personnalisée, programmez la boîte vocale de niveau de compétences pour qu'elle puisse recevoir des messages et sélectionnez une annonce secondaire, l'annonce personnalisée a priorité sur les autres annonces. Si vous programmez la boîte vocale de niveau de compétences pour qu'elle ne puisse pas recevoir de messages et sélectionnez une annonce secondaire, celle-ci a priorité sur les autres annonces, y compris les annonces personnalisées.

Dans l'annonce personnalisée, mentionnez le nom de la boîte vocale de niveau de compétences qui figure dans le répertoire d'entreprise. Par exemple :

*«Bonjour Claude. Vous avez joint le service des ventes de Beaulieu et Fils. Veuillez passer votre commande après la tonalité. Nous vous rappellerons si vous désirez parler directement à l'un de nos préposés. Merci.»*

### Pour enregistrer une annonce personnalisée de 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.

◀Nom de NivCOMP.>

- 2 Le nom de la boîte vocale de niveau de compétences s'affiche brièvement.

- 3 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :

- Appuyez sur **[8]** **[2]** pour accéder au menu Options des annonces.
- Passez à l'étape 4.

Si vous utilisez la Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]** .
- Appuyez sur **ANN** ou sur **[2]** .
- Passez à l'étape 4.

Options annonce  
ENR SÉLECT RAUT

- 4 Appuyez sur **ENR** ou sur **[1]** .

Annonce:  
PRINC SEC PERS

- 5 Appuyez sur **PERS** ou sur **[3]** pour enregistrer une annonce personnalisée.

Annonce:  
REPR OK

- 6 Entrez le numéro (1, 2 ou 3) de l'annonce personnalisée.

- |      |  |    |
|------|--|----|
| Tél: |  |    |
| MOD  |  | OK |
- |                   |  |    |
|-------------------|--|----|
| Tél: <xxxxxxxxxx> |  |    |
| REPR              |  | OK |
- |                |  |    |
|----------------|--|----|
| Enreg annonce: |  |    |
| REPR           |  | OK |
- |                  |        |    |
|------------------|--------|----|
| Valider annonce? |        |    |
| REPR             | ÉCOUTE | OK |
- 7 Appuyez sur **MOD** ou sur **[1]**.
  - 8 Entrez le numéro de téléphone (10 chiffres au maximum) auquel vous attribuez l'annonce personnalisée.  
Appuyez sur **OK** ou sur **[#]** pour confirmer le numéro de téléphone.
  - 9 décrochez votre combiné.  
Enregistrez votre annonce après la tonalité.  
Appuyez sur **OK** ou sur **[#]** pour mettre fin à l'enregistrement.
  - 10 Appuyez sur **OK** ou sur **[#]** pour valider l'annonce  
ou  
appuyez sur **ÉCOUTE** ou sur **[1]** pour écouter l'annonce  
ou  
appuyez sur **REPR** ou sur **[2]** pour enregistrer l'annonce à nouveau.
  - 11 Pour mettre fin à la session, appuyez sur **[☎]**.

## Suppression d'une annonce personnalisée de la boîte vocale

Lorsque vous n'avez plus besoin d'une annonce personnalisée, vous pouvez la supprimer.

- |                   |
|-------------------|
| <Nom de NivComp.> |
|-------------------|
- 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 Le nom de la boîte vocale de niveau de compétences s'affiche brièvement.
  - 3 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
    - Appuyez sur **[8] [2]** pour accéder au menu Options des annonces.
    - Passez à l'étape 4.
 Si vous utilisez la Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :
    - Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
    - Appuyez sur **ANN** ou sur **[2]**.
    - Passez à l'étape 4.
  - 4 Appuyez sur **ENR** ou sur **[1]**.
  - 5 Appuyez sur **PERS** ou sur **[3]** pour sélectionner une annonce personnalisée.
  - 6 Entrez le numéro de l'annonce à supprimer.
  - 7 Appuyez sur **SUPPR** ou sur **[2]** pour supprimer l'annonce.
  - 8 Pour mettre fin à la session, appuyez sur **[☎]**.
- |                 |        |      |  |
|-----------------|--------|------|--|
| Options annonce |        |      |  |
| ENR             | SÉLECT | RAUT |  |
- |          |     |      |  |
|----------|-----|------|--|
| Annonce: |     |      |  |
| PRINC    | SEC | PERS |  |
- |          |  |    |
|----------|--|----|
| Annonce: |  |    |
| REPR     |  | OK |
- |               |       |    |
|---------------|-------|----|
| Tél: xxxxxxxx |       |    |
| MOD           | SUPPR | OK |

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

Les boîtes vocales de niveau de compétences doivent être vérifiées de façon fréquente pour savoir si elles contiennent des messages. Un seul préposé peut récupérer les messages de chaque 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 nouveau plus tard ou faire le message à un autre préposé.

Si le préposé qui a écouté le message l'efface après l'avoir pris en note :

- le prochain préposé ne perd pas de temps à écouter le même message;
- le prochain préposé sait si le rappel a réussi ou non;
- un seul préposé communique avec le demandeur.

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 des messages de la boîte vocale de niveau de compétences

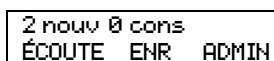
Pour écouter les messages, effectuez les étapes qui correspondent à l'interface utilisée :



- «Pour écouter les messages de la boîte vocale de niveau de compétences – Messagerie vocale Norstar» à la page 72
- «Pour écouter les messages de la boîte vocale de niveau de compétences – CallPilot» à la page 74

### Pour écouter les messages de la boîte vocale de niveau de compétences – Messagerie vocale Norstar





Si vous utilisez la Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- 1 Appuyez sur     .  
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 les messages.  
Pour obtenir les options offertes, reportez-vous au tableau intitulé «Écoute des messages de la boîte vocale de niveau de compétences – Messagerie vocale Norstar» à la page 72.
- 3 Pour mettre fin à la session, appuyez sur  .

Le tableau intitulé «Écoute des messages de la boîte vocale de niveau de compétences – Messagerie vocale Norstar» décrit les options qui vous sont offertes pendant et après l'écoute des messages.

Écoute des messages de la boîte vocale de niveau de compétences – Messagerie vocale Norstar				
Option	Touche	Accessible au cours de l'écoute	Accessible après l'écoute	Description
Saut en arrière	 ou < <<	✓		Effectue une recherche arrière de trois secondes et poursuit la diffusion du message.
Copier	 ou COPIE	✓	✓	Envoie une copie du message à une ou plusieurs boîtes vocales. Si vous enregistrez une introduction, elle doit durer plus de trois secondes.
Fin du message	  ou >>> >>>	✓		Saute à la fin du message.







Écoute des messages de la boîte vocale de niveau de compétences – Messagerie vocale Norstar				
Option	Touche	Accessible au cours de l'écoute	Accessible après l'écoute	Description
Enveloppe	7	✓	✓	Diffuse l'information sur l'enveloppe du message. L'enveloppe comprend la date et l'heure de l'envoi du message et, s'il s'agit d'un message interne, le nom de répertoire de l'expéditeur.
Effacer	8 ou EFF	✓	✓	Supprime le message actuellement diffusé. Si aucun message n'est diffusé, supprime le dernier message diffusé. Les messages effacés sont conservés dans la boîte vocale de niveau de compétences jusqu'à la fin de la session. (Reportez-vous aux nota 1 et 2 à la page 74.)
Saut en avant	3 ou > >>	✓		Effectue une recherche avant de trois secondes et poursuit la diffusion du message.
Suivant	6 ou # #	✓	✓	Diffuse le message suivant dans la boîte vocale de niveau de compétences. Interrompt la diffusion du message en cours, s'il y a lieu, et diffuse le message suivant.
Pause/ Continuer	2 ou ARRÊT/ ÉCOUTE	✓		Interrompt temporairement la diffusion d'un message. Lorsque la diffusion d'un message est interrompue, vous pouvez diffuser le message précédent, poursuivre la diffusion du message courant ou passer au message suivant.
Précédent	4	✓	✓	Met fin à la diffusion du message courant et diffuse le message précédent.
Sortir	*		✓	Met fin à la diffusion du message et diffuse les options du menu principal Boîte vocale.
Réécouter	1 1 ou <<<<<<<<	✓		Rediffuse le message du début.
Réécouter	1		✓	Rediffuse le dernier message.
Répondre	9 ou RÉP	✓	✓	Répond à un message. (Reportez-vous au nota 3 à la page 74.) La réponse peut être : – un message à la boîte vocale d'un expéditeur intrasystème; – un appel à un abonné intérieur ou extérieur (Reportez-vous au nota 4 à la page 74.)
Sauvegarder le message	7 7 ou SAUV	✓		Sauvegarde le message diffusé. (Si vous ne supprimez pas le message, il est automatiquement conservé.) Cette option ne s'affiche que si vous effacez le message. Si vous effacez un message, puis le réécoutez, l'option SAUV s'affiche sur un poste avec afficheur deux lignes. (Reportez-vous au nota 2 à la page 74.)
Réglage du volume	*	✓		Règle le volume du message diffusé. Le volume augmente chaque fois que vous appuyez sur *. Si vous appuyez quatre fois consécutives, le volume revient au niveau le plus bas.

Nota :

- 1 Étant donné que la boîte vocale de niveau de compétences possède un espace mémoire limité pour les messages, effacez les messages dont vous n'avez plus besoin. Après un certain temps, vos messages sont automatiquement supprimés. Communiquez avec le coordinateur de système à ce sujet.
- 2 Vous ne pouvez récupérer un message supprimé que si vous n'avez pas encore mis fin à la session durant laquelle vous l'avez effacé. Pour de plus amples renseignements sur la récupération de messages effacés, reportez-vous à la section intitulée «[Récupération des messages effacés](#)» à la page 76.
- 3 Ne s'applique que si la fonction Réponse est activée.
- 4 Si votre entreprise est abonnée au service d'identification du demandeur (IDR), vous pouvez répondre à un appel en composant le numéro du demandeur. Pour de plus amples renseignements sur la réponse à un demandeur hors système, reportez-vous à la section intitulée «[Utilisation de la fonction Réponse pour répondre à un demandeur hors système](#)» à la page 79.



## Pour écouter les messages de la boîte vocale de niveau de compétences – CallPilot

Si vous utilisez l'interface CallPilot :

- 1 Appuyez sur     .  
Pour accéder à la boîte vocale de niveau de compétences, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.

Un guide parlé vous indique le nombre de nouveaux messages et de messages conservés dans la boîte vocale.

Auc message
COMP BOITE SORT

- 2 Vous pouvez écouter n'importe quel message.  
Appuyez sur  pour écouter le message en cours.  
Pour obtenir les commandes de message offertes, reportez-vous au tableau intitulé «[Écoute des messages de la boîte vocale de niveau de compétences – CallPilot](#)».
- 3 Pour mettre fin à la session, appuyez sur  .

Le tableau intitulé «[Écoute des messages de la boîte vocale de niveau de compétences – CallPilot](#)» décrit les options qui vous sont offertes pendant et après l'écoute des messages.

<b>Écoute des messages de la boîte vocale de niveau de compétences – CallPilot</b>			
<b>Option</b>	<b>Touche</b>	<b>Accessible pendant et après l'écoute</b>	<b>Description</b>
Saut en arrière	1		Recule le message de cinq secondes et poursuit la diffusion du message.
Saut en avant	3		Avance le message de cinq secondes et poursuit la diffusion du message.
Message précédent	4		Met fin à la diffusion du message courant et diffuse le message précédent.
Message suivant	6		Diffuse le message suivant dans la boîte vocale de niveau de compétences. Interrompt la diffusion du message en cours, s'il y a lieu, et diffuse le message suivant.
Rappel de l'expéditeur	9		Effectue un appel à l'expéditeur d'un message.
Aide	*	✓	Permet d'utiliser le menu Aide.
Répondre	7 1	✓	Répond à un message.
Enveloppe	7 2	✓	Diffuse l'information sur l'enveloppe du message. L'enveloppe comprend la date et l'heure de l'envoi du message et, s'il s'agit d'un message interne, le nom de répertoire de l'expéditeur.
Réacheminer un message	7 3	✓	Envoie une copie du message à une ou plusieurs boîtes vocales. Vous pouvez enregistrer une introduction pour le message retransmis.
Répondre à tous	7 4	✓	Répond à l'expéditeur et à tous les destinataires d'un message. (Reportez-vous au nota 3 à la <a href="#">page 74</a> .)
Supprimer	7 6	✓	Supprime le message en cours. Les messages effacés sont conservés dans la boîte vocale de niveau de compétences jusqu'à la fin de la session. (Reportez-vous aux nota 1 et 2 à la <a href="#">page 74</a> .)

## Récupération des messages effacés

Une fois que vous avez écouté vos messages et que vous avez mis fin à la session de la boîte vocale de niveau de compétences, tous les messages que vous n'avez pas effacés sont conservés automatiquement. L'espace mémoire est limité. Il est donc conseillé d'effacer les messages inutiles.

Vous pouvez récupérer un message effacé tant que vous n'avez pas quitté la boîte vocale de niveau de compétences. Les messages effacés sont conservés dans la boîte vocale de niveau de compétences jusqu'à la fin de la session.

### Pour récupérer un message effacé – Messagerie vocale Norstar

Lorsque vous effacez un nouveau message ou un message conservé, le nombre de messages indiqué à l'afficheur diminue de un. Même si l'afficheur indique 0 nouv 0 cons, vous pouvez écouter et récupérer les messages effacés de la boîte vocale de niveau de compétences. Appuyez sur **ÉCOUTE** ou sur **2** pour écouter les messages effacés.

### Pour récupérer un message effacé – CallPilot

Il est possible de récupérer un message supprimé. Les messages supprimés sont conservés dans la boîte vocale de niveau de compétences jusqu'à la fin de la session. Trouvez le message en question. Appuyez ensuite sur **7** **6** pour le récupérer.

Après avoir écouté le message effacé, vous pouvez le récupérer. Si vous mettez fin à la session sans avoir récupéré le message, ce dernier est supprimé définitivement de la boîte vocale de niveau de compétences.

## Réponse aux messages

Vous pouvez répondre aux messages laissés par des demandeurs intrasystème ou hors système. Pour répondre à un demandeur hors système, votre entreprise doit être abonnée à un service IDR.

Les messages enregistrés doivent durer plus de trois secondes. Une temporisation du système se produit après un silence de cinq secondes.

Pour répondre à vos messages, suivez les étapes qui correspondent à l'interface utilisée :

- «Pour répondre à un message laissé par un demandeur intrasystème – Messagerie vocale Norstar» à la page 77
- «Pour répondre à un message laissé par un demandeur intrasystème – CallPilot» à la page 78

### Réponse à un message laissé par un demandeur intrasystème

Si vous utilisez...	et que vous souhaitez...	utilisez...
Messagerie vocale Norstar	envoyer une réponse au poste du demandeur	<b>APPEL</b> pour joindre le poste du demandeur intrasystème.
	laisser un message dans la boîte vocale du demandeur	<b>MESS</b> pour enregistrer et transmettre une réponse à la boîte vocale du demandeur intrasystème.
CallPilot	envoyer une réponse au poste du demandeur	<b>Rappel de l'expéditeur</b> <b>9</b> pour passer au poste du demandeur intrasystème.
	laisser un message dans la boîte vocale du demandeur	<b>Répondre</b> <b>7</b> <b>1</b> pour enregistrer et transmettre une réponse à la boîte vocale du demandeur intrasystème.

### Pour répondre à un message laissé par un demandeur intrasystème – Messagerie vocale Norstar

- 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.

```
1 nouv 0 cons
ÉCOUTE ENR ADMIN
```

- 2 Appuyez sur **ÉCOUTE** ou sur **2**.

```
Fin du message
RÉP EFF SUIV
```

- 3 Après avoir écouté le message, appuyez sur **RÉP** ou sur **9**.

```
Répondre
MESS APPEL SORT
```

- 4 Appuyez sur **APPEL** ou sur **2** pour appeler le demandeur ou appuyez sur **MESS** ou sur **1** pour enregistrer une réponse et l'envoyer.

## Pour répondre à un message laissé par un demandeur intrasystème – CallPilot

- 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** Un sommaire de la boîte vocale est présenté.  
Vous pouvez écouter n'importe quel message pendant que vous consultez la liste des messages.
- 3** Appuyez sur **[2]** pour écouter le message en cours.
- 4** Pour appeler le demandeur, appuyez sur **[9]**  
ou  
appuyez sur **[7] 1** pour enregistrer une réponse et l'envoyer.

## Utilisation de la fonction Réponse pour répondre à un demandeur hors système

Pour répondre à un demandeur hors système au moyen de la fonction Réponse, votre entreprise doit être abonnée à un service d'identification du demandeur et une méthode d'accès au réseau public doit être attribuée à la boîte vocale de niveau de compétences. Pour savoir comment attribuer une méthode d'accès au réseau à une boîte vocale de niveau de compétences, reportez-vous à la section intitulée «[Attribution à une boîte vocale de niveau de compétences d'une méthode d'accès au réseau public](#)» à la page 83. Avant d'utiliser la fonction Réponse, vous devez diffuser le message.

### Pour répondre à un message laissé par un demandeur hors système – Messagerie vocale Norstar

- 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.

1 nouv	0 cons
ÉCOUTE	ENR ADMIN

- 2 Appuyez sur **ÉCOUTE** ou sur **[2]**.

Fin du message		
RÉP	EFF	SUIV

- 3 Après avoir écouté le message, appuyez sur **RÉP** ou sur **[9]**.  
Le système CallPilot compose le numéro extérieur directement.

### Pour répondre à un message laissé par un demandeur hors système – CallPilot

- 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.
- 2 Un sommaire de la boîte vocale est présenté.  
Vous pouvez écouter n'importe quel message pendant que vous consultez la liste des messages.
- 3 Appuyez sur **[2]** pour écouter le message en cours.
- 4 Appuyez sur **[9]** pour appeler le demandeur.  
Le système CallPilot compose le numéro extérieur directement.





---

## Chapitre 7

# Avis de réception de message hors système

---

### Avis de réception de message hors système

L'avis de réception de message hors système vous permet, ou permet à un préposé désigné, d'être avisé lorsque des messages, nouveaux ou urgents, sont laissés dans la boîte vocale de niveau de compétences. Vous pouvez recevoir un avis de réception de message hors système à un poste à tonalités, à un récepteur de recherche de personnes ou à un poste.



**Nota :** Configurez la fonction Avis de réception de message hors système pour les heures de fermeture. Ainsi, aucune voie réservée ou téléphonique ne sera utilisée pendant les périodes de fort trafic.

---

Vous pouvez recevoir un avis de réception de message à un maximum de cinq numéros de destination différents. Lorsque le nombre maximal de tentatives est atteint pour un numéro de destination, le numéro suivant dans la série est composé. Par exemple, l'application Call Center peut d'abord appeler le numéro de votre téléphone de voiture pour vous avertir qu'il y a un nouveau message dans la boîte vocale de niveau de compétences. Si elle n'obtient aucune réponse, l'application Call Center attend cinq minutes et recompose le numéro de votre téléphone de voiture. Si elle n'obtient toujours aucune réponse, l'application Call Center compose le numéro de votre téléphone de voiture une troisième fois. Si elle n'obtient aucune réponse après trois appels, l'application Call Center compose le numéro de votre résidence. L'application Call Center continue de composer le numéro à des intervalles de cinq minutes jusqu'à ce qu'elle obtienne une réponse ou jusqu'à ce que tous les numéros de destination aient été composés trois fois.

Les fonctions Avis de réception de message hors système, Intervalle entre les essais et Nombre maximal de tentatives pour les boîtes vocales de niveau de compétences sont attribuées dans les paramètres de classe de service de l'application CallPilot Manager. Les boîtes vocales de niveau de compétences sont dotées d'une classe de service 1.

Pour la fonction Avis de réception de message hors système, la classe de service 1 contient les paramètres implicites suivants :

- Avis de réception de message hors système activé;
- Intervalle entre les essais de cinq minutes;
- Nombre maximal de tentatives de trois.

Pour de plus amples renseignements sur la modification des paramètres de classe de service, reportez-vous au *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager*.

Vous devez attribuer les heures d'activation et de désactivation pour les téléphones et les destinations. La fonction Avis de réception de message hors système est activée à l'heure d'activation. Programmez l'heure d'activation en fonction de votre horaire, afin que vous puissiez recevoir les appels.

La fonction Avis de réception de message hors système peut être annulée à partir du numéro de destination de l'avis. Cette option est utile dans le cas où le numéro de destination a été mal programmé et les avis sont envoyés au mauvais destinataire.

Le destinataire de l'avis de réception de message hors système entend le guide parlé suivant : «*Le message est destiné à (nom du titulaire de boîte vocale). Pour accéder à la boîte vocale, faites le [1]. Si vous avez reçu cet appel par erreur, faites le [2].*»

Lorsque vous avez réglé les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système, cette fonction est activée automatiquement.

## Attribution à une boîte vocale de niveau de compétences d'une méthode d'accès au réseau public

La méthode d'accès au réseau public détermine la ligne, le groupe de lignes ou le code d'acheminement que le système utilise pour transmettre un avis de réception de message hors système. La valeur implicite pour cette méthode d'accès est Aucun. Vous devez attribuer une méthode d'accès avant de pouvoir utiliser un poste ou un récepteur de recherche de personnes hors système comme destination d'avis de réception de message hors système.

Pour de plus amples renseignements sur les groupes de lignes et les codes d'acheminement, reportez-vous à la documentation accompagnant le système.



**Avertissement :** Ne modifiez pas le numéro de poste attribué à la boîte vocale de niveau de compétences. Si ce numéro de poste est modifié, les demandeurs qui se trouvent dans le niveau de compétences ne peuvent accéder à la boîte vocale de niveau de compétences et vous ne pouvez modifier les paramètres généraux de niveau de compétences. Pour corriger un numéro de poste incorrect, modifiez le numéro de poste du NA d'aiguillage du niveau de compétences.

### Pour attribuer à une boîte vocale de niveau de compétences une méthode d'accès au réseau public

```
Accès:
SORT  REPR  OK
```

- 1 Appuyez sur **9** **9** **8** **3**.  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center.  
Appuyez sur **OK**.

```
Admin
BTE   RA   AUTRE
```

- 2 Appuyez sur **BTE**.

```
Admin boîtes
AJOUT  SUPPR  MOD
```

- 3 Appuyez sur **MOD**.

```
Bte voc:
RÉPRT          SORT
```

- 4 Entrez le numéro de la boîte vocale de niveau de compétences ou consultez le répertoire de l'entreprise en appuyant sur **RÉPRT**.

```
Accès RTP:<auc>
MOD          SUIV
```

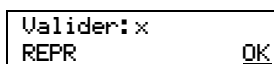
- 5 Appuyez sur **SUIV** jusqu'à ce que le message ci-contre s'affiche.  
Appuyez sur **MOD**.

```
Accès RTP:<19n>
MOD          SUIV
```


- 6 Appuyez sur **SUIV** pour utiliser une ligne comme méthode d'accès au réseau  
ou  
appuyez sur **MOD** pour utiliser un groupe de lignes comme méthode d'accès au réseau et appuyez sur **SUIV**.

```
xxxx:
REPR          OK
```

- 7 Entrez le numéro de la ligne ou du groupe de lignes, puis appuyez sur **OK**.  
Les numéros de ligne doivent se situer entre 1 et 500. Bien que l'identification des groupes de lignes comporte des lettres telles que A, B ou C, l'application Call Center n'accepte que des chiffres. Pour entrer un numéro de groupe de lignes, remplacez A par 1, B par 2, C par 3, etc.



8 Appuyez sur **OK**.

9 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système

Vous pouvez configurer les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système à partir de n'importe quel poste à tonalités.

Ces paramètres sont les suivants :

- Le type de dispositif destinataire (téléphone, poste ou récepteur de recherche de personnes);
- Le numéro de destination (téléphone, poste ou récepteur de recherche de personnes);
- La période accordée à la réception des appels aux numéros de téléphone ou de poste (l'avis est envoyé aux récepteurs de recherche de personnes à chaque message valide);
- Les types de messages que vous voulez recevoir (tous les nouveaux messages ou uniquement les messages urgents).



**Nota :** Les restrictions programmées sur votre ligne téléphonique s'appliquent également aux numéros de la fonction Avis de réception de message hors système. Si vous ne pouvez pas faire d'appels interurbains à partir de votre poste, il vous sera également impossible de définir un numéro destinataire interurbain pour la fonction Avis de réception de message hors système.

## Configuration de la fonction Avis de réception de message hors système

Pour définir les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système pour la première fois, suivez les étapes ci-après. Si vous avez déjà défini les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système, reportez-vous à la section intitulée «[Modification de la fonction Avis de réception de message hors système](#)» à la [page 94](#).

Pour configurer la fonction Avis de réception de message hors système pour un...	Reportez-vous à la...
numéro de téléphone	<a href="#">page 85</a>
numéro de poste	<a href="#">page 87</a>
récepteur de recherche de personnes	<a href="#">page 89</a>

## Pour configurer la fonction Avis de réception de message hors système pour un numéro de téléphone

- 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.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
  - Appuyez sur **[8] [5]** pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
  - Appuyez sur **AUVIS** ou sur **[2]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
  - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez la Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **[6]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

Avis réception  
ADMIN SÉLECT

- 3 Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[1]** pour définir les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système.

Destination:  
TÉL POSTE RÉCEPT

- 4 Appuyez sur **TÉL** ou sur **[1]** pour choisir un numéro de téléphone de destination.

Tél:  
REPR **OK**

- 5 Entrez le numéro de téléphone de destination, puis appuyez sur **OK** ou sur **#**. Le numéro de destination peut contenir 30 chiffres au maximum.


<x>  
AJOUT **OK**

- 6 Appuyez sur **OK** ou sur **#** pour confirmer le numéro de destination représenté ci-contre par <x>  
ou  
appuyez sur **AJOUT** ou sur **[2]** pour ajouter des caractères spéciaux en utilisant le clavier ou en suivant les guides parlés.

Après avoir ajouté les caractères spéciaux, appuyez sur **OK** ou sur **#** pour confirmer le numéro de destination.

Déb à h:mm:  
REPR **OK**

- 7 Entrez l'heure d'activation de la fonction Avis de réception de message hors système. La zone accepte quatre chiffres. Ajoutez un zéro à une heure ou minute ne comportant qu'un seul chiffre.

- |   |   |
|---|---|
| <pre> &lt;heure de début&gt; REPR    AM    PM         </pre>              | <p><b>8</b> Appuyez sur <u>AM</u> ou sur <u>1</u><br/>ou<br/>appuyez sur <u>PM</u> ou sur <u>2</u>.</p>   |
| <pre> &lt;heure de début&gt; REPR                OK         </pre>        | <p><b>9</b> Appuyez sur <u>OK</u> ou sur <u>#</u> pour confirmer l'heure d'activation.</p>  |
| <pre> Fin à h:mm: REPR                OK         </pre>                   | <p><b>10</b> Entrez l'heure de désactivation de la fonction Avis de réception de message hors système. La zone accepte quatre chiffres. Ajoutez un zéro à une heure ou minute ne comportant qu'un seul chiffre.</p>   |
| <pre> &lt;heure de fin&gt; REPR    AM    PM         </pre>                | <p><b>11</b> Appuyez sur <u>AM</u> ou sur <u>1</u><br/>ou<br/>appuyez sur <u>PM</u> ou sur <u>2</u>.</p>  |
| <pre> &lt;heure de fin&gt; REPR                OK         </pre>          | <p><b>12</b> Appuyez sur <u>OK</u> ou sur <u>#</u> pour confirmer l'heure de désactivation.</p>   |
| <pre> Autre dest? OUI    NON         </pre>                               | <p><b>13</b> Appuyez sur <u>OUI</u> ou sur <u>1</u> pour définir un autre numéro de destination<br/>ou<br/>appuyez sur <u>NON</u> ou sur <u>#</u> si vous ne voulez pas définir un autre numéro de destination.</p>   |
| <pre> Début à: &lt;heure début&gt; MOD                SUIV         </pre> | <p><b>14</b> Appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <u>#</u> pour confirmer l'heure d'activation programmée<br/>ou<br/>appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <u>1</u> pour modifier l'heure d'activation.</p>   |
| <pre> Fin à:&lt;heure fin&gt; MOD                SUIV         </pre>      | <p><b>15</b> Appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <u>#</u> pour confirmer l'heure de désactivation programmée<br/>ou<br/>appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <u>1</u> pour modifier l'heure de désactivation.</p>   |
| <pre> Type mess: nouv MOD                OK         </pre>                | <p><b>16</b> Appuyez sur <u>OK</u> ou sur <u>#</u> pour être avisé lorsque la boîte vocale de niveau de compétences reçoit un nouveau message<br/>ou<br/>appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <u>1</u> pour être avisé uniquement lorsque la boîte vocale de niveau de compétences reçoit un message urgent.</p> |
| <pre> Avis réception ADMIN  SÉLECT         </pre>                         | <p><b>17</b> Pour mettre fin à la session, appuyez sur .</p>   |

## Pour programmer la fonction Avis de réception de message hors système pour un poste

- 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.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
  - Appuyez sur **[8] [5]** pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
  - Appuyez sur **AVIS** ou sur **[2]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
  - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez la Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **[6]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

```
Avis réception
ADMIN      SÉLECT
```

- 3 Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[1]** pour définir les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système.

```
Destination:
TEL  POSTE  RÉCEPT
```

- 4 Appuyez sur **POSTE** ou sur **[2]** pour choisir un poste de destination.

```
Poste:
REPR      OK
```

- 5 Entrez le numéro de destination, puis appuyez sur **OK** ou sur **[#]**.

```
Valider:<×>
REPR      OK
```

- 6 Appuyez sur **OK** ou sur **[#]** pour confirmer le poste de destination. Le **<×>** représente le numéro du poste.

```
Déb à hhmm:
REPR      OK
```

- 7 Entrez l'heure d'activation de la fonction Avis de réception de message hors système. La zone accepte quatre chiffres. Ajoutez un zéro à une heure ou minute ne comportant qu'un seul chiffre.

```
<heure de début>
REPR      AM      PM
```

- 8 Appuyez sur **AM** ou sur **[1]**  
ou  
appuyez sur **PM** ou sur **[2]**.

```
<heure de début>
REPR      OK
```

- 9 Appuyez sur **OK** ou sur **[#]** pour confirmer l'heure d'activation.

```
Fin à hhmm:
REPR      OK
```

- 10 Entrez l'heure de désactivation de la fonction Avis de réception de message hors système. La zone accepte quatre chiffres. Ajoutez un zéro à une heure ou minute ne comportant qu'un seul chiffre.

<heure de fin>  
REPR AM PM

- 11** Appuyez sur AM ou sur   
ou  
appuyez sur PM ou sur .

<heure de fin>  
REPR OK

- 12** Appuyez sur OK ou sur  pour confirmer l'heure de désactivation.

Autre dest?  
OUI NON

- 13** Appuyez sur OUI ou sur  pour définir un autre numéro de destination  
ou  
appuyez sur NON ou sur  si vous ne voulez pas définir un autre numéro de destination.

Début à:  
<heure début>  
MOD SUIV

- 14** Appuyez sur SUIV ou sur  pour confirmer l'heure d'activation programmée  
ou  
appuyez sur MOD ou sur  pour modifier l'heure d'activation.

Fin à:<heure fin>  
MOD SUIV

- 15** Appuyez sur SUIV ou sur  pour confirmer l'heure de désactivation programmée  
ou  
appuyez sur MOD ou sur  pour modifier l'heure de désactivation.

Type mess: nouv  
MOD OK

- 16** Appuyez sur OK ou sur  pour être avisé lorsque la boîte vocale de niveau de compétences reçoit un nouveau message  
ou  
appuyez sur MOD ou sur  pour être avisé uniquement lorsque la boîte vocale de niveau de compétences reçoit un message urgent.

Avis réception  
ADMIN SÉLECT

- 17** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .



## Programmation de la fonction Avis de réception de message hors système pour un numéro de récepteur de recherche de personnes

### Exemple d'un numéro de récepteur de recherche de personnes destinataire

Si vous attribuez un numéro de récepteur de recherche de personnes destinataire à partir d'un système PBX, n'oubliez pas d'insérer un **[9]** (en fonction du système) avant de faire le **[#]** pour obtenir une ligne extérieure.

Le numéro et le message du récepteur de recherche de personnes peuvent compter 30 caractères au total.

Pour établir, par exemple, la communication avec le récepteur de recherche de personnes, entrez :

**[#] [4] [2] [5] [5] [5] [2] [3] [4] [#] [3]**

où :

- **[#]** indique que les chiffres suivants sont des caractères spéciaux;
- **[4]** reconnaît la tonalité de manœuvre;
- **[2]** indique que les chiffres qui suivent constituent le numéro à composer;
- **[5] [5] [5] [1] [2] [3] [4]** correspond au numéro composé;
- **[3]** insère une pause.

Selon votre fournisseur de service de recherche de personnes, la séquence de programmation peut changer. Pour de plus amples renseignements sur la configuration des paramètres de numéro de téléphone de destination de votre récepteur de recherche de personnes, communiquez avec le fournisseur de ce service.

### Pour programmer la fonction Avis de réception de message hors système pour un récepteur de recherche de personnes

- 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.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
  - Appuyez sur **[8] [5]** pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
  - Appuyez sur **AVIS** ou sur **[2]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
  - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez la Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **[6]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

- |  |   |
|--|---|
| Avis réception<br>ADMIN SÉLECT   | <b>3</b> Appuyez sur <b>ADMIN</b> ou sur <b>[1]</b> pour définir les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système.   |
| Destination:<br>TÉL POSTE RÉCEPT   | <b>4</b> Appuyez sur <b>RÉCEPT</b> ou sur <b>[3]</b> pour sélectionner un numéro de récepteur de recherche de personnes destinataire.   |
| Récepteur:<br>REPR <span style="float: right;">OK</span>                         | <b>5</b> Entrez le numéro de récepteur de recherche de personnes destinataire, puis appuyez sur <b>OK</b> ou sur <b>[#]</b> .   |
| <x><br>AJOUT <span style="float: right;">OK</span>                               | <b>6</b> Appuyez sur <b>OK</b> ou sur <b>[#]</b> pour confirmer le numéro de destination représenté ci-contre par <x><br>ou<br>appuyez sur <b>AJOUT</b> ou sur <b>[2]</b> pour ajouter des caractères spéciaux en utilisant le clavier ou en suivant les guides parlés.   |
| Après l'ajout des caractères spéciaux, appuyez sur <b>OK</b> ou sur <b>[#]</b> . |   |
| Affich:<xxxx><br>MOD <span style="float: right;">SUIV</span>                     | <b>7</b> Appuyez sur <b>SUIV</b> ou sur <b>[#]</b> pour confirmer le message implicite transmis au récepteur de recherche de personnes représenté ci-contre par <xxxx>. Le message implicite transmis au récepteur de recherche de personnes par le système CallPilot correspond au numéro de poste CallPilot. Il s'agit de la séquence de chiffres qui est envoyée une fois que le numéro du service de récepteur de recherche de personnes a été composé pour vous indiquer qui est le demandeur;<br>ou<br>appuyez sur <b>MOD</b> ou sur <b>[1]</b> pour modifier le message transmis au récepteur de recherche de personnes.<br>Le numéro et le message du récepteur de recherche de personnes peuvent compter 30 caractères au total. |
| Autre dest?<br>OUI NON   | <b>8</b> Appuyez sur <b>OUI</b> ou sur <b>[1]</b> pour définir un autre numéro de destination<br>ou<br>appuyez sur <b>NON</b> ou sur <b>[#]</b> si vous ne voulez pas définir un autre numéro de destination.   |
| Type mess: nouv<br>MOD <span style="float: right;">OK</span>                     | <b>9</b> Appuyez sur <b>OK</b> ou sur <b>[#]</b> pour être avisé lorsque la boîte vocale de niveau de compétences reçoit un nouveau message<br>ou<br>appuyez sur <b>MOD</b> ou sur <b>[1]</b> pour modifier le type de message et n'être avisé que si la boîte vocale de niveau de compétences reçoit un message urgent.  |
| Avis réception<br>ADMIN SÉLECT   | <b>10</b> Pour mettre fin à la session, appuyez sur <b>[☎]</b> .  |

## Pour programmer la fonction Avis de réception de message hors système pour plusieurs numéros de destination

Vous pouvez recevoir un avis de réception de message à un maximum de cinq numéros de destination différents. Les étapes ci-dessous vous permettront d'entrer un numéro de téléphone de destination, puis d'ajouter pour la première fois un numéro de récepteur de recherche de personnes destinataire.

- 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.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
  - Appuyez sur **[8] [5]** pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
  - Appuyez sur **AUVIS** ou sur **[2]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
  - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez la Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **[6]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

```
Avis réception
ADMIN SELECT
```

- 3 Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[1]** pour définir les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système.

```
Destination:
TEL POSTE RECEPT
```

- 4 Appuyez sur **TEL** ou sur **[1]** pour choisir un numéro de téléphone de destination.

```
Tél:
REPR OK
```

- 5 Entrez le numéro de téléphone de destination, puis appuyez sur **OK** ou sur **[#]**. Le numéro de téléphone de destination ne peut pas comporter plus de 30 chiffres.

```
<x>
AJOUT OK
```

- 6 Appuyez sur **OK** ou sur **[#]** pour confirmer le numéro de destination représenté ci-contre par **<x>**  
ou  
appuyez sur **AJOUT** ou sur **[2]** pour ajouter des caractères spéciaux en utilisant le clavier ou en suivant les guides parlés.

```
Déb à h:mm:
REPR OK
```

- 7 Entrez l'heure d'activation de la fonction Avis de réception de message hors système. La zone accepte quatre chiffres. Ajoutez un zéro à une heure ou minute ne comportant qu'un seul chiffre.

<heure de début>  
REPR AM PM

- 8** Appuyez sur **AM** ou sur **1**  
ou  
appuyez sur **PM** ou sur **2**.

<heure de début>  
REPR OK

- 9** Appuyez sur **OK** ou sur **#** pour confirmer l'heure d'activation.

Fin à hhmm:  
REPR OK

- 10** Entrez l'heure de désactivation de la fonction Avis de réception de message hors système. La zone accepte quatre chiffres. Ajoutez un zéro à une heure ou minute ne comportant qu'un seul chiffre.

<heure de fin>  
REPR AM PM

- 11** Appuyez sur **AM** ou sur **1**  
ou  
appuyez sur **PM** ou sur **2**.

<heure de fin>  
REPR OK

- 12** Appuyez sur **OK** ou sur **#** pour confirmer l'heure de désactivation.

Autre dest?  
OUI NON

- 13** Appuyez sur **OUI** ou sur **1** pour définir un autre numéro de destination.

Avis 2:Aucun  
DÉFIN SUIV

- 14** Appuyez sur **DÉFIN** pour configurer un autre numéro de destination.

Destination:  
TÉL POSTE RÉCEPT

- 15** Appuyez sur **RÉCEPT** ou sur **3** pour sélectionner un numéro de récepteur de recherche de personnes destinataire.

Récepteur:  
REPR OK

- 16** Entrez le numéro de récepteur de recherche de personnes destinataire, puis appuyez sur **OK** ou sur **#**.

<xxx>  
AJOUT OK

- 17** Appuyez sur **OK** ou sur **#** pour confirmer le numéro de destination représenté ci-contre par <x>  
ou  
appuyez sur **AJOUT** ou sur **2** pour ajouter des caractères spéciaux en utilisant le clavier ou en suivant les guides parlés.

Après l'ajout des caractères spéciaux, appuyez sur **OK** ou sur **#**.

Affich:<xxxx> MOD SUIV
---------------------------

**18** Appuyez sur SUIV ou sur  pour confirmer le message implicite transmis au récepteur de recherche de personnes représenté ci-contre par <xxxx>. Le message implicite transmis au récepteur de recherche de personnes par le système CallPilot correspond au numéro de poste CallPilot. Il s'agit de la séquence de chiffres qui est envoyée une fois que le numéro du service de récepteur de recherche de personnes a été composé pour vous indiquer qui est le demandeur;

ou

appuyez sur MOD ou sur  pour modifier le message transmis au récepteur de recherche de personnes.

Le numéro et le message du récepteur de recherche de personnes peuvent compter 30 caractères au total.

Avis 2:récept MOD AUTRE SUIV
---------------------------------

**19** L'afficheur indique que le second numéro de destination est un récepteur de recherche de personnes.

Appuyez sur SUIV ou sur  pour continuer.

Avis 3:Aucun DÉFIN SUIV
----------------------------

**20** Appuyez sur SUIV ou sur  pour continuer

ou

appuyez sur DÉFIN pour ajouter un autre numéro de destination.

Début à:<heure début> MOD SUIV
--------------------------------------

**21** Appuyez sur SUIV ou sur  pour confirmer l'heure d'activation programmée

ou

appuyez sur MOD ou sur  pour modifier l'heure d'activation.

Fin à:<heure fin> MOD SUIV
-------------------------------

**22** Appuyez sur SUIV ou sur  pour confirmer l'heure de désactivation programmée

ou

appuyez sur MOD ou sur  pour modifier l'heure de désactivation.

Type mess: nouv MOD OK
---------------------------

**23** Appuyez sur OK ou sur  pour être avisé lorsque la boîte vocale de niveau de compétences reçoit un nouveau message

ou

appuyez sur MOD ou sur  pour être avisé uniquement lorsque la boîte vocale de niveau de compétences reçoit un message urgent.

Avis réception ADMIN SÉLECT
--------------------------------

**24** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Modification de la fonction Avis de réception de message hors système

Vous pouvez modifier les paramètres et les numéros de destination de la fonction Avis de réception de message hors système. Pour de plus amples renseignements sur les paramètres, reportez-vous à la section intitulée «[Paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système](#)» à la [page 84](#).

Si vous voulez modifier les paramètres relatifs aux heures ou aux types de message, suivez la procédure décrite à la section intitulée «[Pour modifier les paramètres de période ou de type de message](#)» à la [page 94](#).

Suivez la procédure appropriée pour modifier le type de dispositif destinataire voulu.


Pour modifier le type de dispositif destinataire...	Reportez-vous à la...
d'un téléphone à un poste, à un récepteur de recherche de personnes ou à un autre téléphone	<a href="#">page 96</a>
d'un récepteur de recherche de personnes à un poste ou à un téléphone	<a href="#">page 98</a>
d'un téléphone ou d'un poste à un récepteur de recherche de personnes	<a href="#">page 100</a>

### Pour modifier les paramètres de période ou de type de message

- 1 Appuyez sur **[e]** **[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 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
  - Appuyez sur **[8]** **[5]** pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
  - Appuyez sur **AVIS** ou sur **[2]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
  - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez la Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **[6]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Avis réception<br>ADMIN SÉLECT        | <b>3</b> Appuyez sur <b>ADMIN</b> ou sur <b>1</b> pour définir les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système.  |
| Avis: <x><br>MOD SUIV                 | <b>4</b> Appuyez sur <b>SUIV</b> .<br>Pour modifier le type de dispositif destinataire, reportez-vous à la section intitulée « <a href="#">Pour modifier le type de dispositif destinataire...</a> » à la page 94 pour connaître la procédure appropriée.  |
| Autre dest?<br>OUI NON                | <b>5</b> Appuyez sur <b>NON</b> ou sur <b>#</b> pour continuer.  |
| Début à: <heure<br>début><br>MOD SUIV | <b>6</b> Appuyez sur <b>MOD</b> ou sur <b>1</b> pour modifier l'heure d'activation ou appuyez sur <b>SUIV</b> ou sur <b>#</b> pour accepter l'heure d'activation.  |
| Fin à: <heure fin><br>MOD SUIV        | <b>7</b> Appuyez sur <b>MOD</b> ou sur <b>1</b> pour modifier l'heure de désactivation ou appuyez sur <b>SUIV</b> ou sur <b>#</b> pour accepter l'heure de désactivation.  |
| Type mess: nouv<br>MOD OK             | <b>8</b> Appuyez sur <b>MOD</b> ou sur <b>1</b> pour modifier le type de message à urgent.<br>Appuyez sur <b>OK</b> ou sur <b>#</b> pour valider le nouveau message implicite. Vous pouvez choisir d'être avisé de l'arrivée de tous les nouveaux messages ou des messages urgents uniquement. Changez le type de message à urgent pour être avisé uniquement lorsque la boîte vocale de niveau de compétences reçoit un message urgent. |
| Avis réception<br>ADMIN SÉLECT        | <b>9</b> Pour mettre fin à la session, appuyez sur  .   |

## Pour modifier la destination d'un téléphone à une autre destination

- 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.

- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
  - Appuyez sur **[8] [5]** pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
  - Appuyez sur **AVIS** ou sur **[2]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
  - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez la Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **[6]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

```
Avis réception
ADMIN SÉLECT
```

- 3 Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[1]** pour définir les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système.

```
Avis: tél
MOD SUIV
```

- 4 Appuyez sur **MOD** ou sur **[1]** pour changer de dispositif destinataire.

```
Destination:
TÉL POSTE RÉCEPT
```

- 5 Appuyez sur **TÉL** ou sur **[1]** pour choisir un autre numéro de téléphone de destination  
ou  
appuyez sur **POSTE** ou sur **[2]** pour choisir un numéro de poste de destination  
ou  
appuyez sur **RÉCEPT** ou sur **[3]** pour choisir un numéro de récepteur de recherche de personnes destinataire.

```
<>
REPR OK
```

- 6 Entrez le numéro de destination, puis appuyez sur **OK** ou sur **[#]**.  
Le numéro de téléphone de destination ne peut pas comporter plus de 30 chiffres.

```
Valider: <xxxx>
REPR OK
```

- 7 Appuyez sur **OK** ou sur **[#]** pour confirmer le numéro de destination  
ou  
appuyez sur **REPR** ou sur **[\*]** pour entrer à nouveau le numéro de destination.



- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Avis:<x><br>MOD SUIV                 | <b>8</b> Appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="button" value="#"/> pour continuer<br>ou<br>appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="button" value="1"/> pour modifier le numéro de destination, puis répétez les étapes 6 à 8.   |
| Autre dest?<br>OUI NON               | <b>9</b> Appuyez sur <u>OUI</u> ou sur <input type="button" value="1"/> pour définir un autre numéro de destination<br>ou<br>appuyez sur <u>NON</u> ou sur <input type="button" value="#"/> si vous ne voulez pas définir un autre numéro de destination.  |
| Début à:<heure<br>début><br>MOD SUIV | <b>10</b> Appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="button" value="1"/> pour modifier l'heure d'activation<br>ou<br>appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="button" value="#"/> pour accepter l'heure d'activation.   |
| Fin à:<heure fin><br>MOD SUIV        | <b>11</b> Appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="button" value="1"/> pour modifier l'heure de désactivation<br>ou<br>appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="button" value="#"/> pour accepter l'heure de désactivation.   |
| Type mess: nouv<br>MOD OK            | <b>12</b> Si vous voulez modifier l'avis de réception de message,<br>appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="button" value="1"/> pour être avisé uniquement lorsque la boîte vocale de niveau de compétences reçoit un message urgent.<br>Appuyez sur <u>OK</u> ou sur <input type="button" value="#"/> . |
| Avis réception<br>ADMIN SÉLECT       | <b>13</b> Pour mettre fin à la session, appuyez sur <input type="button" value="☎"/> .   |

## Pour modifier la destination d'un récepteur de recherche de personnes à un téléphone ou à un poste

- 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.

- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
  - Appuyez sur **[8] [5]** pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
  - Appuyez sur **AVIS** ou sur **[2]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
  - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez la Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **[6]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

```
Avis réception
ADMIN SÉLECT
```

- 3 Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[1]** pour changer les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système. L'afficheur indique le premier type de dispositif destinataire et le premier numéro de destination.

```
Avis:récept
MOD SUIV
```

- 4 Appuyez sur **MOD** ou sur **[1]** pour changer le type de dispositif destinataire et le numéro de destination.

```
Destination:
TÉL POSTE RÉCEPT
```

- 5 Sélectionnez le type de dispositif destinataire :  
appuyez sur **TÉL** ou sur **[1]** pour choisir un numéro de téléphone de destination  
ou  
appuyez sur **POSTE** ou sur **[2]** pour choisir un numéro de poste de destination.

```
<xxx>:
REPR OK
```

- 6 Entrez le numéro de destination à définir pour la fonction Avis de réception de message hors système.  
Le <x> représente le numéro de destination.  
Appuyez sur **OK** ou sur **[#]** pour confirmer le numéro de destination  
ou  
appuyez sur **REPR** ou sur **[\*]** pour entrer le numéro à nouveau.

- |  |  |
|--|--|
| Avis:<x><br>MOD <u>SUIV</u>              | <b>7</b> Appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="button" value="#"/> pour continuer.   |
| Autre dest?<br>OUI        NON            | <b>8</b> Appuyez sur <u>OUI</u> ou sur <input type="button" value="1"/> pour définir une autre destination, puis répétez les étapes 6 à 8<br>ou<br>appuyez sur <u>NON</u> ou sur <input type="button" value="#"/> si vous ne voulez pas définir d'autre destination.                                   |
| Début à:<heure début><br>MOD <u>SUIV</u> | <b>9</b> Appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="button" value="1"/> pour modifier l'heure d'activation<br>ou<br>appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="button" value="#"/> pour accepter l'heure d'activation.  |
| Fin à:<heure fin><br>MOD <u>SUIV</u>     | <b>10</b> Appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="button" value="1"/> pour modifier l'heure de désactivation<br>ou<br>appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="button" value="#"/> pour accepter l'heure de désactivation.   |
| Type mess: nouv<br>MOD <u>OK</u>         | <b>11</b> Si vous voulez modifier l'avis de réception de message, appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="button" value="1"/> pour être avisé uniquement lorsque la boîte vocale de niveau de compétences reçoit un message urgent. Appuyez sur <u>OK</u> ou sur <input type="button" value="#"/> . |
| Avis réception<br>ADMIN <u>SÉLECT</u>    | <b>12</b> Pour mettre fin à la session, appuyez sur <input type="button" value="☎"/> .   |

## Pour modifier la destination d'un récepteur de recherche de personnes à un téléphone ou à un poste

- 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.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
  - Appuyez sur **[8]** **[5]** pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
  - Appuyez sur **AVIS** ou sur **[2]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
  - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez la Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **[6]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

```
Avis réception
ADMIN SÉLECT
```

- 3 Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[1]** pour changer les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système. L'afficheur indique le premier numéro de destination et le premier type de dispositif destinataire.

```
Avis:<x>
MOD SUIV
```

- 4 Appuyez sur **MOD** ou sur **[1]** pour changer le type de dispositif destinataire et le numéro de destination.  
Le <x> représente le type de dispositif destinataire (téléphone ou poste).

```
Destination
TEL POSTE RÉCEPT
```

- 5 Appuyez sur **RÉCEPT** ou sur **[3]** pour choisir un numéro de récepteur de recherche de personnes destinataire.

```
Récepteur:
REPR OK
```

- 6 Entrez le numéro de récepteur de recherche de personnes, puis appuyez sur **OK** ou sur **[#]** pour continuer.

```
<x>
AJOUT OK
```

- 7 Appuyez sur **OK** ou sur **[#]** pour confirmer le numéro de destination représenté ci-contre par <x>  
ou  
appuyez sur **AJOUT** ou sur **[2]** pour ajouter des caractères spéciaux en utilisant le clavier ou en suivant les guides parlés.

Après l'ajout des caractères spéciaux, appuyez sur **OK** ou sur **[#]**.

Affich:<xxxx>  
MOD SUIV

**8** Appuyez sur SUIV ou sur  pour confirmer le message implicite transmis au récepteur de recherche de personnes représenté ci-contre par <xxxx>. Le message implicite transmis au récepteur de recherche de personnes par le système CallPilot correspond au numéro de poste CallPilot. Il s'agit de la séquence de chiffres qui est envoyée une fois que le numéro du service de récepteur de recherche de personnes a été composé pour vous indiquer qui est le demandeur;

ou

appuyez sur MOD ou sur  pour modifier le message transmis au récepteur de recherche de personnes.

Le numéro et le message du récepteur de recherche de personnes peuvent compter 30 caractères au total.

Avis:récept  
MOD SUIV

**9** L'affichage indique que la fonction Avis de réception de message est attribuée à un récepteur de recherche de personnes.

Appuyez sur SUIV ou sur  pour continuer.

Autre dest?  
OUI NON

**10** Appuyez sur OUI pour définir un autre numéro de destination

ou

appuyez sur NON si vous ne voulez pas définir un autre numéro de destination.

Type mess: nouv  
MOD OK

**11** Appuyez sur OK ou sur  pour être avisé lorsque la boîte vocale de niveau de compétences reçoit un nouveau message

ou

appuyez sur MOD ou sur  pour être avisé uniquement lorsque la boîte vocale de niveau de compétences reçoit un message urgent.








Avis réception  
ADMIN SÉLECT

**12** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .



## Suppression d'un numéro de destination

Si vous avez défini plus d'un numéro de destination pour la fonction Avis de réception de message hors système, vous pouvez en supprimer.


### Pour supprimer un numéro de destination

- 1 Appuyez sur     .  
Pour accéder à la boîte vocale de niveau de compétences, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
  - Appuyez sur   pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
  - Appuyez sur AVIS ou sur  pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
  - Passez à l'étape 3.


Si vous utilisez la Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur ADMIN ou sur  .
- Appuyez sur  pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

```
Avis réception
ADMIN SÉLECT
```

- 3 Appuyez sur ADMIN ou sur  pour définir les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système.

```
Avis 1: <>
MOD  AUTRE  SUIV
```

- 4 Appuyez sur AUTRE pour supprimer le premier numéro de destination  
ou  
appuyez sur SUIV ou sur  pour afficher les autres numéros de destination jusqu'à ce que vous trouviez celui à supprimer. Lorsque vous avez trouvé le numéro de destination à supprimer, appuyez sur AUTRE.


```
Avis 1: <>
SUPPR  INS  SORT
```

- 5 Appuyez sur SUPPR pour supprimer le premier numéro de destination.

```
Avis 1: <>
MOD  AUTRE  SUIV
```

- 6 Le premier numéro de destination est supprimé. Le numéro de destination Avis 2 devient le numéro de destination Avis 1. Pour supprimer d'autres numéros de destination, appuyez sur AUTRE, puis répétez les étapes 4 et 5.

```
Avis réception
ADMIN SÉLECT
```

- 7 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Ajout d'un numéro de destination

Suivez la procédure ci-après si vous avez configuré la fonction Avis de réception de message hors système et désirez ajouter un autre numéro de destination. Vous pouvez attribuer jusqu'à cinq numéros de destination.

### Pour ajouter un numéro de destination

- 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.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
  - Appuyez sur **[\*] 5** pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
  - Appuyez sur **AVIS** ou sur **[2]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
  - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez la Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[\*]**.
- Appuyez sur **[6]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

```
Avis réception
ADMIN SÉLECT
```

- 3 Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[1]** pour définir les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système.

```
Avis:<>
MOD SUIV
```

- 4 Appuyez sur **SUIV** ou sur **[#]** pour continuer.

```
Autre dest?
OUI NON
```

- 5 Appuyez sur **OUI** ou sur **[1]** pour définir un autre numéro de destination.

```
Avis 2:Aucun
DÉFIN SUIV
```

- 6 Appuyez sur **DÉFIN** ou sur **[1]** pour définir un autre numéro de destination, puis suivez les directives décrites dans les sections intitulées «[Pour configurer la fonction Avis de réception de message hors système pour un numéro de téléphone](#)» à la page 85 ou «[Pour programmer la fonction Avis de réception de message hors système pour un poste](#)» à la page 87 ou «[Pour programmer la fonction Avis de réception de message hors système pour un récepteur de recherche de personnes](#)» à la page 89.

## Activation et désactivation de la fonction Avis de réception de message hors système

La fonction Avis de réception de message hors système peut être activée ou désactivée en tout temps. Lorsque vous désactivez la fonction Avis de réception de message hors système, cela n'a aucune incidence sur les paramètres attribués.

### Pour activer ou désactiver la fonction Avis de réception de message hors système

- 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.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
  - Appuyez sur **[8] 5** pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
  - Appuyez sur **AVIS** ou sur **[2]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
  - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez la Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **[6]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

```
Avis réception
ADMIN SÉLECT
```

- 3 Appuyez sur **SÉLECT** ou sur **[2]** pour définir les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système.

```
Avis activé
MOD HEURE OK
```

- 4 Appuyez sur **MOD** ou sur **[1]** pour désactiver la fonction Avis de réception de message hors système si elle est activée (tel qu'indiqué ci-contre).

```
Avis désactivé
MOD HEURE OK
```

- 5 Appuyez sur **OK** ou sur **[\*]**  
ou  
appuyez sur **HEURE** pour redéfinir les heures d'activation et de désactivation.

```
Admin boîtes
ANN MP SORT
```

- 6 Pour mettre fin à la session, appuyez sur **[\*]**.



## Chapitre 8

# Configuration des préposés

Les préposés traitent les appels acheminés à votre centre d'appels. Les superviseurs sont des préposés qui ont accès à des fonctions supplémentaires. Ils peuvent modifier leur mot de passe et écouter les appels entre les préposés et les demandeurs. Vous pouvez consigner les données de programmation des préposés dans le tableau intitulé «[Préposés du centre d'appels](#)» à la page 181.

## Ajout de préposés

Le nombre maximal de préposés possible dans l'application Call Center de base est de 20 et de 100 dans la version évoluée.

Pour de plus amples renseignements sur les préposés de l'application Call Center, reportez-vous au *Guide d'utilisation du préposé de l'application Call Center de Nortel Networks*.

## Propriétés du préposé

<b>ID de préposé</b>	Un numéro d'identification unique est attribué à chaque préposé. L'application Call Center attribue le plus petit ID libre automatiquement, mais il est possible d'attribuer un autre numéro lors de l'ajout du préposé. Les statistiques de chaque ID sont recueillies et mises dans un rapport. Pour de plus amples renseignements sur les statistiques, reportez-vous à la section intitulée « <a href="#">Surveillance du trafic</a> » à la page 157, ainsi qu'au <i>Guide d'exploitation de l'application Call Center Reporting de Nortel Networks</i> .
<b>Nom</b>	Le nom du préposé peut comprendre 13 caractères au maximum. Si vous n'entrez pas de nom de préposé, le nom implicite <i>Préposé</i> est affiché, suivi de l'ID de préposé, par exemple, <i>Préposé12</i> . Ne créez pas de noms de préposé dont les sept premiers caractères sont identiques. Si vous utilisez l'application Call Center Reporting, le nom du préposé sera tronqué après les sept premiers caractères, donc les noms seront identiques.
<b>Superviseur</b>	Le terme «super» signifie qu'un préposé a le statut de superviseur. Un superviseur est un préposé doté du statut de superviseur. Le superviseur possède des responsabilités supplémentaires, notamment la surveillance des appels entre les préposés et les demandeurs. Les superviseurs ne peuvent surveiller que les appels d'arrivée. Ils ne peuvent pas surveiller les appels sortants.
<b>Réponse automatique</b>	La fonction Réponse automatique est optionnelle. Sélectionnez la fonction Réponse automatique pour forcer l'acheminement des appels à un préposé. Lorsque la fonction Réponse automatique est activée, le préposé entend une tonalité signalant l'acheminement d'un appel. Le préposé passe automatiquement en mode Mains libres. Il est important que les préposés utilisent la fonction Pas libre lorsqu'ils ne peuvent pas répondre aux appels. Lorsque la fonction Réponse automatique est désactivée, les appels sonnent au poste du préposé et celui-ci doit répondre aux appels manuellement.

<b>Option d'appel manqué</b>	L'option d'appel manqué contrôle le traitement d'un appel lorsque le préposé ne peut y répondre. L'option Occupé attribue au poste d'un préposé la même tâche que si la fonction Pas Libre était activée. L'option de fermeture de session interrompt automatiquement la session de niveau de compétences d'un préposé s'il ne répond pas à l'appel.  L'option implicite est Occupé, c'est-à-dire que l'appel retourne au niveau de compétences.
<b>Priorité du préposé</b>	Lorsque vous ajoutez des préposés à l'application Call Center, vous devez leur attribuer une priorité représentant leur niveau de qualification. La priorité peut servir à choisir les préposés qui recevront les appels d'arrivée. Le niveau de priorité de préposé varie entre 1 et 20, 1 étant le niveau de priorité le plus élevé destiné aux préposés les plus qualifiés. La valeur implicite est 10.  Si vous utilisez la version évoluée de l'application Call Center, vous pouvez attribuer aux préposés une priorité dynamique lors de leur affectation à un niveau de compétences. La priorité dynamique permet aux préposés de posséder plusieurs priorités selon le niveau de compétences auquel ils ont accédé. Par exemple, lorsqu'un préposé est membre du niveau de compétences Anglais, sa priorité peut être 1, car il parle couramment l'anglais. Le même préposé peut avoir une priorité 3 lorsqu'il accède au niveau de compétences Espagnol, et une priorité 6 lorsqu'il accède au niveau de compétences Allemand.
<b>Codes d'activité</b>	Les types d'entrée de code d'activité sont : Guide et Optionnel. Si vous choisissez Guide, un message guide invite le préposé à entrer les codes d'activité sur son poste. Si vous choisissez Optionnel, une session de codes d'activité n'est pas automatiquement affichée sur le poste du préposé, mais il peut appuyer sur F907 et entrer les codes d'activité. Le type implicite est Optionnel. Si l'application Call Center Reporting n'est pas activée dans le système, ce paramètre ne s'affiche pas.

## Ajout d'un préposé

```
Accès:
SORT REPR OK
```

- 1 Appuyez sur **9 8 3**.  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center.  
Appuyez sur **OK**.

```
Admin
BTE RA AUTRE
```

- 2 Appuyez sur **AUTRE**.

```
Admin
LISTEDIFF SS CA
```

- 3 Appuyez sur **CA**.

```
Admin CA
PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE
```

- 4 Appuyez sur **PRÉPOSÉ**.

```
Admin Prép
AJOUT SUPPR MOD
```

- 5 Appuyez sur **AJOUT**.

ID Préposé : x PLAGE MOD <u>OK</u>
---------------------------------------

- 6** Le premier numéro de préposé libre s'affiche.  
Appuyez sur MOD pour modifier le numéro du préposé et entrez un nouveau numéro  
ou  
appuyez sur OK pour continuer.

Nom Prép: _ REPR ARR <u>OK</u>
-----------------------------------

- 7** Entrez le nom du préposé et appuyez sur OK.

Priorité: 10 MOD SUIV
--------------------------

- 8** Appuyez sur MOD pour modifier la priorité du préposé  
ou  
appuyez sur SUIV et passez à l'étape 14.  
NOTA : Cette étape s'affiche uniquement si vous utilisez l'application Call Center de base.  
Si vous utilisez la version évoluée, passez à l'étape 10.

Priorité: REPR <u>OK</u>
-----------------------------

- 9** Entrez un numéro de priorité entre 1 et 20 à attribuer au préposé, puis appuyez sur OK.  
La valeur 1 est la priorité maximale. La valeur par défaut est 10.

Surveill: N MOD SUIV
-------------------------

- 10** Appuyez sur SUIV pour conserver le statut de préposé  
ou  
appuyez sur MOD, puis sur SUIV pour attribuer le statut de superviseur.

Prise auto: N MOD SUIV
---------------------------

- 11** Appuyez sur SUIV si vous ne voulez pas forcer l'acheminement des appels au préposé  
ou  
appuyez sur MOD, puis sur SUIV si vous voulez forcer l'acheminement des appels au préposé.


App man: OCCUP FERM SE OCCUP <u>OK</u>
---

- 12** Appuyez sur OK pour accepter l'option OCCUP (occupation) comme option d'appel manqué  
ou  
appuyez sur FERM SE pour sélectionner l'option de fermeture automatique de session, puis appuyez sur OK.

Entrée CA: OPT OPT GUIDE <u>OK</u>
---------------------------------------

- 13** Appuyez sur OK pour que le type d'entrée des codes d'activité soit optionnel  
ou  
appuyez sur GUIDE pour que les préposés répondent à des guides et appuyez sur OK.  
NOTA : Cette étape s'affiche uniquement si vous utilisez l'application Call Center évoluée.

Admin Prép AJOUT SUPPR MOD
-------------------------------

- 14** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Modification de l'information sur un préposé

Après avoir ajouté un préposé, vous pouvez modifier les propriétés de ce dernier. Vous devez utiliser cette procédure si le système est interrompu lors de l'ajout d'un préposé.

Vous pouvez modifier les propriétés suivantes :

- Mot de passe,
- Nom affiché,
- Priorité,
- Statut de superviseur,
- Options de réponse automatique,
- Options d'appel manqué,
- Codes d'activité.

```
Accès:
SORT  REPR  OK
```

- 1 Appuyez sur 9 8 3 .  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center.  
Appuyez sur OK.

```
Admin
BTE  RA  AUTRE
```

- 2 Appuyez sur AUTRE.

```
Admin
LISTEDIFF  SS  CA
```

- 3 Appuyez sur CA.

```
Admin CA
PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE
```

- 4 Appuyez sur PRÉPOSÉ.

```
Admin Prép
AJOUT  SUPPR  MOD
```

- 5 Appuyez sur MOD.

```
ID Prép:
RÉPRT  REPR  OK
```

- 6 Entrez l'ID du préposé pour lequel modifier les propriétés, puis appuyez sur OK.  
Si vous ne connaissez pas l'ID du préposé, appuyez sur RÉPRT pour consulter le répertoire.

```
Mot de passe
CHANG  SUIV
```

- 7 Appuyez sur CHANG pour remettre le mot de passe du préposé à la valeur implicite  
ou  
appuyez sur SUIV.

```
xxxx
MOD  SUIV
```


- 8 Appuyez sur MOD pour modifier le nom du préposé  
ou  
appuyez sur SUIV et passez à l'étape 10.

```
Nom Prép: _
REPR  ARR  OK
```

- 9 Entrez le nom du préposé et appuyez sur OK.


```
Priorité: 10
MOD  SUIV
```


- 10 Appuyez sur MOD pour modifier la priorité du préposé  
ou  
appuyez sur SUIV et passez à l'étape 12.  
NOTA : Cette étape s'affiche uniquement si vous utilisez l'application Call Center de base.  
Si vous utilisez la version évoluée, passez à l'étape 12.

- |   |  |
|---|--|
| Priorité:<br>REPR <span style="float: right;">OK</span>               | <b>11</b> Entrez un numéro de priorité entre 1 et 20 à attribuer au préposé, puis appuyez sur <u>OK</u> .<br>La valeur 1 est la priorité maximale.   |
| Surveill: x<br>MOD <span style="float: right;">SUIV</span>            | <b>12</b> Appuyez sur <u>MOD</u> , puis sur <u>SUIV</u> pour modifier le statut de superviseur du préposé<br>ou<br>appuyez sur <u>SUIV</u> .   |
| Prise auto: N<br>MOD <span style="float: right;">SUIV</span>          | <b>13</b> Appuyez sur <u>SUIV</u> si vous ne voulez pas forcer l'acheminement des appels au préposé<br>ou<br>appuyez sur <u>MOD</u> , puis sur <u>SUIV</u> si vous voulez forcer l'acheminement des appels au préposé.   |
| App man: OCCUP<br>FERM SE OCCUP <span style="float: right;">OK</span> | <b>14</b> Appuyez sur <u>OK</u> pour accepter l'option <u>OCCUP</u> (occupation) comme option d'appel manqué<br>ou<br>appuyez sur <u>FERM SE</u> pour sélectionner l'option de fermeture automatique de session, puis appuyez sur <u>OK</u> .  |
| Entrée CA: OPT<br>OPT GUIDE <span style="float: right;">OK</span>     | <b>15</b> Appuyez sur <u>OK</u> pour que le type d'entrée des codes d'activité soit optionnel<br>ou<br>appuyez sur <u>GUIDE</u> pour que les préposés répondent à des guides et appuyez sur <u>OK</u> .<br>NOTA : Cette étape s'affiche uniquement si vous utilisez l'application Call Center évoluée. |
|   | <b>16</b> Pour mettre fin à la session, appuyez sur  .  |

## Ajout de plusieurs préposés

Vous pouvez gagner du temps en ajoutant plusieurs préposés à la fois. Lorsque plusieurs préposés sont ajoutés, le nom et les paramètres implicites des préposés sont appliqués.

- |  |  |
|--|--|
| Accès:<br>SORT REPR <span style="float: right;">OK</span>    | <b>1</b> Appuyez sur  9 8 3 .<br>Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center.<br>Appuyez sur <u>OK</u> . |
| Admin<br>BTE RA <span style="float: right;">AUTRE</span>     | <b>2</b> Appuyez sur <u>AUTRE</u> .  |
| Admin<br>LISTED:IFF SS <span style="float: right;">CA</span> | <b>3</b> Appuyez sur <u>CA</u> .   |
| Admin CA<br>PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE                             | <b>4</b> Appuyez sur <u>PRÉPOSÉ</u> .  |

- |                 |
|-----------------|
| Admin Prép      |
| AJOUT SUPPR MOD |
- 5** Appuyez sur AJOUT.
- |                     |
|---------------------|
| ID Préposé : x      |
| PLAGE MOD <u>OK</u> |
- 6** Le premier numéro de préposé libre s'affiche.  
Appuyez sur PLAGE pour ajouter plusieurs préposés.
- |                |
|----------------|
| Prem Prép:     |
| REPR <u>OK</u> |
- 7** Entrez le premier numéro de la plage et appuyez sur OK.
- |                |
|----------------|
| Dern Prép:     |
| REPR <u>OK</u> |
- 8** Entrez le dernier numéro de la plage et appuyez sur OK.
- |              |
|--------------|
| Priorité: 10 |
| MOD SUIV     |
- 9** Appuyez sur MOD pour modifier la priorité du préposé ou appuyez sur SUIV et passez à l'étape 11.  
NOTA : Cette étape s'affiche uniquement si vous utilisez l'application Call Center de base.  
Si vous utilisez la version évoluée, passez à l'étape 11.
- |                |
|----------------|
| Priorité:      |
| REPR <u>OK</u> |
- 10** Entrez un numéro de priorité entre 1 et 20 à attribuer au préposé, puis appuyez sur OK.  
La valeur 1 est la priorité maximale. La valeur par défaut est 10.
- |             |
|-------------|
| Surveill: N |
| MOD SUIV    |
- 11** Appuyez sur SUIV pour conserver le statut de préposé ou appuyez sur MOD, puis sur SUIV pour attribuer le statut de superviseur.
- |               |
|---------------|
| Prise auto: N |
| MOD SUIV      |
- 12** Appuyez sur SUIV si vous ne voulez pas forcer l'acheminement des appels au préposé ou appuyez sur MOD, puis sur SUIV si vous voulez forcer l'acheminement des appels au préposé.
- |                         |
|-------------------------|
| App man: OCCUP          |
| FERM SE OCCUP <u>OK</u> |
- 13** Appuyez sur OK pour accepter l'option OCCUP (occupation) comme option d'appel manqué ou appuyez sur FERM SE pour sélectionner l'option de fermeture automatique de session, puis appuyez sur OK.
- |                     |
|---------------------|
| Entrée CA: OPT      |
| OPT GUIDE <u>OK</u> |
- 14** Appuyez sur OK pour que le type d'entrée des codes d'activité soit optionnel ou appuyez sur GUIDE pour que les préposés répondent à des guides et appuyez sur OK.  
NOTA : Cette étape s'affiche uniquement si vous utilisez l'application Call Center évoluée.
- |                 |
|-----------------|
| Admin Prép      |
| AJOUT SUPPR MOD |
- 15** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Attribution d'un préposé à un niveau de compétences

Vous pouvez attribuer un préposé à un ou deux niveaux de compétences. Chaque préposé doit répondre aux appels acheminés aux niveaux de compétences qui lui sont attribués.

### Pour attribuer un préposé à un niveau de compétences

```
Accès:
SORT REPR OK
```

- 1 Appuyez sur **9 8 3**.  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center. Appuyez sur **OK**.

```
Admin
BTE RA AUTRE
```

- 2 Appuyez sur **AUTRE**.

```
Admin
LISTEDIFF SS CA
```

- 3 Appuyez sur **CA**.

```
Admin CA
PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE
```

- 4 Appuyez sur **COMPÉT**.

```
NivComp.:
REPR SORT OK
```

- 5 Entrez le numéro du niveau de compétences auquel ajouter un préposé, puis appuyez sur **OK**.

```
État: xxxxxxx
MOD SUIV
```

- 6 L'afficheur indique si le niveau de compétences est activé ou non. Vous devez désactiver le niveau de compétences avant d'y apporter des modifications. Pour obtenir des renseignements sur la désactivation du niveau de compétences, reportez-vous à la section intitulée «[Désactivation d'un niveau de compétences](#)» à la page 50. Appuyez sur **SUIV** pour continuer.

```
Admin groupe compét
PARAM PRÉP ACHÉM
```

- 7 Appuyez sur **PRÉP**.

```
Prép-NivComp.
AJOUT SUPPR VOIR
```

- 8 Appuyez sur **AJOUT**.

```
Ajouter préposé
INDIV PLAGE SORT
```

- 9 Appuyez sur **INDIV**.

```
ID Prép:
RÉPRT REPR OK
```

- 10 Entrez le numéro d'identification du préposé à attribuer, puis appuyez sur **OK**  
ou  
appuyez sur **RÉPRT** pour consulter le répertoire.

```
xxxx
SUIV
```

- 11 Le nom du préposé s'affiche. Appuyez sur **SUIV**.

```

Priorité: 10
MOD          OK

```

- 12** Si vous utilisez l'application Call Center évoluée, le message ci-contre s'affiche pour vous permettre d'attribuer des priorités dynamiques au préposé.  
Appuyez sur OK pour accepter le niveau de priorité 10 du préposé dans le niveau de compétences  
ou  
appuyez sur MOD et entrez le niveau de priorité, entre 1 et 20.  
La valeur par défaut est 10.

```

Prép ajouté(s)


```

- 13** Le message ci-contre s'affiche brièvement.

```

Ajouter Préposé
INDIV PLAGE SORT

```

- 14** Pour mettre fin à la session, appuyez sur   
ou  
appuyez sur INDIV pour ajouter un autre préposé et suivez les étapes 10 à 13.

## Attribution de plusieurs préposés à un niveau de compétences


Vous pouvez gagner du temps en ajoutant plusieurs préposés à la fois. Les préposés déjà attribués au niveau de compétences ne sont pas ajoutés de nouveau.

### Pour attribuer plusieurs préposés à un niveau de compétences

```

Accès:
SORT REPR OK

```

- 1** Appuyez sur  9 8 3.  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center.  
Appuyez sur OK.

```

Admin
BTE RA AUTRE

```

- 2** Appuyez sur AUTRE.

```

Admin
LISTEDIFF SS CA

```

- 3** Appuyez sur CA.

```

Admin CA
PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE

```

- 4** Appuyez sur COMPÉT.

```

NivComp.:
REPR SORT OK

```

- 5** Entrez le numéro du niveau de compétences auquel ajouter plusieurs préposés et appuyez sur OK.

```

État: xxxxxxxx
MOD          SUIV

```

- 6** L'afficheur indique si le niveau de compétences est activé ou non. Vous devez désactiver le niveau de compétences avant d'y apporter des modifications. Pour obtenir des renseignements sur la désactivation du niveau de compétences, reportez-vous à la section intitulée «[Désactivation d'un niveau de compétences](#)» à la page 50. Appuyez sur SUIV pour continuer.

```

Admin groupe compét
PARAM PRÉP ACHÉM

```

- 7** Appuyez sur PRÉP.



```
Prép-NivComp.
AJOUT SUPPR VOIR
```

8 Appuyez sur AJOUT.

```
Ajouter préposé
INDIV PLAGE SORT
```

9 Appuyez sur PLAGE.

```
Prem Prép:
REPR OK
```

10 Entrez l'ID du premier préposé à attribuer, puis appuyez sur OK.

```
Dern Prép:
REPR OK
```

11 Entrez l'ID du dernier préposé à attribuer, puis appuyez sur OK.


```
Priorité: 10
MOD OK
```

12 Si vous utilisez l'application Call Center évoluée, le message ci-contre s'affiche pour vous permettre d'attribuer des priorités dynamiques au préposé.  
Appuyez sur OK pour accepter le niveau de priorité 10 du préposé dans le niveau de compétences  
ou  
appuyez sur MOD et entrez le niveau de priorité, entre 1 et 20.  
La valeur par défaut est 10.

```
x ajouté(s)
```

13 Le message ci-contre s'affiche brièvement.


```
Ajouter préposé
INDIV PLAGE SORT
```

14 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Suppression des préposés d'un niveau de compétences

Vous pouvez supprimer un préposé d'un niveau de compétences. La suppression porte uniquement sur le niveau de compétences et non sur l'application Call Center. Vous pouvez attribuer le préposé à un autre niveau de compétences.

```
Accès:
SORT REPR OK
```

1 Appuyez sur  9 8 3.  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center.  
Appuyez sur OK.

```
Admin
BTE RA AUTRE
```

2 Appuyez sur AUTRE.

```
Admin
LISTEDIFF SS CA
```

3 Appuyez sur CA.

```
Admin CA
PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE
```

4 Appuyez sur COMPÉT.

```
NivComp.:
REPR SORT OK
```

5 Entrez le numéro du niveau de compétences duquel supprimer un préposé et appuyez sur OK.

```

État: xxxxxxxx
MOD          SUIV

```

- 6 L'afficheur indique si le niveau de compétences est activé ou non. Vous devez désactiver le niveau de compétences avant d'en supprimer un préposé. Pour obtenir des renseignements sur la désactivation du niveau de compétences, reportez-vous à la section intitulée «[Désactivation d'un niveau de compétences](#)» à la page 50. Appuyez sur SUIV pour continuer.

```

Admin groupe compét.
PARAM PRÉP ACHÉM

```

- 7 Appuyez sur PRÉP.

```

Prép-NivComp.
AJOUT SUPPR VOIR

```

- 8 Appuyez sur SUPPR.

```

ID Prép.:
RÉPRT REPR  OK

```

- 9 Entrez l'ID du préposé à supprimer, puis appuyez sur OK.

```

xxxx
SUPPR          SORT

```


- 10 Le nom du préposé s'affiche. Appuyez sur SUPPR.

```

Prép retiré

```

- 11 Le message ci-contre s'affiche brièvement.

- 12 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .


## Affichage des préposés d'un niveau de compétences

Vous pouvez afficher les préposés attribués à un niveau de compétences.

```

Accès:
SORT REPR  OK

```

- 1 Appuyez sur  9 8 3 . Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center. Appuyez sur OK.

```

Admin
BTE RA AUTRE

```

- 2 Appuyez sur AUTRE.

```

Admin
LISTEDIFF SS CA

```

- 3 Appuyez sur CA.

```

Admin CA
PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE

```

- 4 Appuyez sur COMPÉT.

```

NivComp.:
REPR SORT  OK

```

- 5 Entrez le numéro du niveau de compétences à afficher, puis appuyez sur OK.

```

État: xxxxxxxx
MOD          SUIV

```

- 6 L'afficheur indique si le niveau de compétences est activé ou non. Appuyez sur SUIV pour continuer.

```

Admin groupe compét.
PARAM PRÉP ACHÉM

```

- 7 Appuyez sur PRÉP.

```

Prép-NivComp.
AJOUT SUPPR VOIR


```

- 8 Appuyez sur VOIR.

```

x:xxxx
SUIV  PRÉC  SORT
    
```


9 L'afficheur montre le préposé ayant l'ID le plus bas du niveau de compétences. Appuyez sur SUIV pour voir le préposé suivant ou sur PRÉC pour voir le préposé précédent.

10 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Fermeture d'une session de préposé

```

Accès:
SORT  REPR  OK
    
```

1 Appuyez sur  9 8 3.  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center.  
Appuyez sur OK.

```

Admin
BTE  RA  AUTRE
    
```

2 Appuyez sur AUTRE.

```

Admin
LISTEDIFF  SS  CA
    
```

3 Appuyez sur CA.


```

Admin CA
PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE
    
```

4 Appuyez sur PRÉPOSÉ.

```

Admin Prép
AJOUT  SUPPR  MOD
    
```

5 Appuyez sur . Cette option n'est pas une option de touche afficheur.

```


ID Prép:
OK
    
```

6 Entrez l'ID du préposé et appuyez sur OK.

```




xxxx
FERM  SORT
    
```

7 Le nom du préposé s'affiche.  
Appuyez sur FERM.

8 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Suppression d'un préposé

```
Accès:
SORT REPR OK
```

- 1 Appuyez sur    .  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center.  
Appuyez sur OK.

```
Admin
BTE RA AUTRE
```

- 2 Appuyez sur AUTRE.

```
Admin
LISTEDIFF SS CA
```

- 3 Appuyez sur CA.

```
Admin CA
PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE
```

- 4 Appuyez sur PRÉPOSÉ.

```
Admin Prép
AJOUT SUPPR MOD
```

- 5 Appuyez sur SUPPR.

```
ID Prép:
RÉPRT REPR OK
```


- 6 Entrez l'ID du préposé et appuyez sur OK  
ou  
appuyez sur RÉPRT pour consulter le répertoire.

```
xxxx
SUPPR SORT
```

- 7 Le nom du préposé s'affiche.  
Appuyez sur SUPPR.




```
Prép retiré
```

- 8 L'afficheur indique que le nom du préposé a été supprimé.

- 9 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Remise à la valeur implicite du mot de passe du préposé

Accès:			
SORT	REPR	OK	

- 1 Appuyez sur    .  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center.  
Appuyez sur OK.

Admin			
BTE	RA	AUTRE	

- 2 Appuyez sur AUTRE.

Admin			
LISTEDIFF	SS	CA	

- 3 Appuyez sur CA.

Admin CA			
PRÉPOSÉ	COMPÉT	AUTRE	

- 4 Appuyez sur PRÉPOSÉ.

Admin Prép			
AJOUT	SUPPR	MOD	


- 5 Appuyez sur MOD.

ID Prép:			
RÉPRT	REPR	OK	

- 6 Entrez l'ID du préposé pour lequel modifier les propriétés, puis appuyez sur OK.  
Si vous ne connaissez pas l'ID du préposé, appuyez sur RÉPRT pour consulter le répertoire.

Mot de Passe			
CHANG		SUIV	

- 7 Appuyez sur CHANG pour remettre le mot de passe du préposé à sa valeur implicite.

- 8 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .



---

## Chapitre 9

# Réacheminement sur débordement intelligent

---

Servez-vous du réacheminement sur débordement intelligent pour contrôler le traitement des appels en attente dans un niveau de compétences. Vous pouvez préciser qu'un appel en attente :

- est réacheminé sur débordement à un ou plusieurs niveaux de compétences, mais conserve ses conditions et les annonces du niveau de compétences initial. Les préposés des niveaux de compétences précisés peuvent prendre l'appel.
- est transféré dans un autre niveau de compétences et perd ses conditions au profit de celles du nouveau niveau, y compris les annonces. Le système surveille la durée totale de l'appel depuis son arrivée dans le système jusqu'à ce qu'il obtienne une réponse.
- est transféré à la boîte vocale de niveau de compétences.
- est transféré à un poste, à une boîte vocale, à un numéro de téléphone extérieur, à un arbre SS, à la réception automatique ou au téléphoniste.
- change de niveau de priorité.

Le réacheminement sur débordement intelligent traite les appels différemment en fonction des règles que vous créez. Chaque règle est établie en fonction d'un type, d'une ou de plusieurs conditions et d'une ou de plusieurs mesures.

### Type

Le réacheminement sur débordement intelligent vérifie le type de service du niveau de compétences afin de déterminer comment traiter l'appel. Le type de service d'un niveau de compétences peut être Jour, Nuit ou 24 heures. Chaque type peut comporter ses propres règles de traitement des appels. Le type de service implicite est Jour.

### Condition

Une fois le type de service du niveau de compétences déterminé, le réacheminement sur débordement intelligent détermine les conditions qui s'appliquent à l'appel. Voici les deux conditions possibles :

- Si le délai est écoulé. Vous devez préciser le délai d'attente d'un appel avant que celui-ci ne soit acheminé à la destination indiquée. Le délai d'attente maximal d'un appel est 59:59. Lorsqu'un appel entre dans le niveau de compétences, le compteur commence à 00:00. Les règles de débordement s'appliquent selon le temps que l'appel passe dans le niveau de compétences, et non selon la durée totale de l'appel dans le système. Par exemple, lorsque vous programmez le niveau de compétences 1 de manière à transférer un appel au niveau 2 après cinq minutes et que vous programmez le niveau 2 de manière à transférer un appel au niveau 1 après deux minutes, un appel dans le niveau 1 est transféré au niveau 2 après cinq minutes. L'appel est transféré de nouveau au niveau 1 après deux autres minutes, puis est transféré encore une fois au niveau 2 après cinq autres minutes.

- Si des préposés ont accédé au niveau de compétences. Si aucun préposé n'a accédé au niveau de compétences, l'appel est acheminé à la destination que vous précisez. Si vous cochez la case Agents Not Logged In (aucun accès de préposé), les directives de débordement s'appliquent si aucun préposé n'a accès au niveau de compétences. Si vous ne cochez pas la case Agents Not Logged In (aucun accès de préposé), les directives de débordement s'appliquent si des préposés ont accès au niveau de compétences.



**Nota :** Vous pouvez sélectionner ces deux conditions dans la même règle. La règle s'applique lorsque les deux conditions sont remplies.

---

## Mesure

Lorsque le réacheminement sur débordement intelligent détermine qu'une condition est respectée, l'appel est acheminé à la destination précisée. Les mesures possibles sont les suivantes :

- Transfert de l'appel vers un nouveau niveau de compétences.  
Le demandeur entend les annonces du nouveau niveau de compétences.
- Réacheminement sur débordement de l'appel à un ou plusieurs niveaux de compétences.  
La diffusion des annonces du niveau de compétences initial se poursuit.
- Acheminement de l'appel à la boîte vocale du niveau de compétences.
- Transfert de l'appel à un poste, à un numéro extérieur, à une boîte vocale, à une boîte vocale de niveau de compétences, à la réception automatique, à l'arbre SS ou au téléphoniste.
- Modification du niveau de priorité de l'appel.



**Nota :** Lorsqu'une étape de débordement est configurée avec l'option Aucun préposé, la règle de débordement s'applique immédiatement, sans même qu'une annonce forcée puisse être diffusée. Si vous voulez diffuser l'annonce, définissez un compteur avec la règle Aucun préposé.

---



## Exemples de règles de réacheminement sur débordement intelligent

La fonction de réacheminement sur débordement intelligent facilite l'établissement des règles de traitement des appels. Les tableaux ci-après contiennent des exemples des différentes méthodes d'établissement des règles de réacheminement sur débordement intelligent.

### Exemple 1

Dans cet exemple, les appels destinés au centre d'appels sont acheminés au niveau de compétences 1, c'est-à-dire au service technique de l'entreprise. Si l'appel n'obtient aucune réponse dans un délai de deux minutes et demie, il est réacheminé sur débordement aux niveaux de compétences 2 et 3, soit ceux du service des ventes de l'entreprise. Un préposé d'un des trois niveaux de compétences peut répondre à l'appel.

Le coordinateur de système de l'application Call Center :

- sélectionne le type de service Jour;
- règle le délai à 2 minutes et 30 secondes;
- sélectionne la mesure Débordement au niveau de compétences;
- sélectionne les niveaux de compétences 2 et 3.

Type	Conditions	Mesure	Explication
Jour	02:30	Débordement : 2, 3	Cette règle de réacheminement sur débordement intelligent ne s'applique que si un ou plusieurs préposés ont accédé au système. Si l'appel n'obtient aucune réponse dans un délai de deux minutes et demie, il est réacheminé sur débordement aux niveaux de compétences 2 et 3. Lorsqu'un appel est réacheminé sur débordement, il demeure toujours en file d'attente dans le niveau de compétences initial.



**Nota :** Si vous voulez que les appels soient réacheminés sur débordement vers plusieurs niveaux de compétences, précisez ces niveaux dans la même règle. L'appel contourne les niveaux de compétences occupés et est réacheminé au prochain niveau de compétences ayant un préposé libre.

*Exemple 2*

Dans cet exemple, les appels destinés au centre d'appels sont acheminés au niveau de compétences 1. Le coordinateur de système veut s'assurer que les appels de priorité inférieure n'attendent pas indéfiniment dans un niveau de compétences. Après deux minutes d'attente, une priorité supérieure est attribuée à l'appel.

Le coordinateur de système de l'application Call Center :

- sélectionne le type de service 24 heures;
- règle le délai à 2 minutes;
- sélectionne la mesure Modifier la priorité de l'appel uniquement et 1 comme nouvelle priorité.

Type	Conditions	Mesure	Explication
24 heures	02:00	Modifier la priorité de l'appel à 1	Cette règle de réacheminement sur débordement intelligent s'applique aux appels en attente dans le niveau de compétences 1 après 2 minutes. Si l'appel n'obtient aucune réponse avant l'expiration du délai, sa priorité passe à la priorité supérieure.

*Exemple 3*

Dans cet exemple, les appels destinés au centre d'appels sont acheminés au niveau de compétences 1, soit la ligne d'aide de l'entreprise. Si aucun préposé ne traite les appels de la ligne d'aide, l'appel est transféré au niveau de compétences 2, soit le service technique de l'entreprise. Lorsqu'un appel est transféré à un nouveau niveau de compétences, il ne reste pas en file d'attente dans le niveau de compétences initial.

Le coordinateur de système de l'application Call Center :

- sélectionne le type de service Jour;
- coche la case Agents not logged in (aucun accès de préposé);
- sélectionne la mesure Déplacer à NivComp.;
- sélectionne le niveau de compétences 2.

Type	Conditions	Mesure	Explication
Jour	Aucun préposé	Déplacer à NivComp. 2	Le réacheminement sur débordement intelligent vérifie si des préposés ont accédé au niveau de compétences 1, mais ne vérifie pas le délai. Si aucun préposé n'a accédé au niveau de compétences 1, l'appel est transféré au niveau 2 et reçoit les annonces de ce niveau. Lorsqu'un appel est transféré à un nouveau niveau de compétences, il ne reste pas en file d'attente dans le niveau de compétences initial.

**Exemple 4**

Dans cet exemple, les appels destinés au centre d'appels sont acheminés au niveau de compétences 1, soit la ligne d'aide de l'entreprise. Si aucun préposé n'a accédé au niveau de compétences 1, l'appel est immédiatement transféré au niveau 2. Si des préposés ont accédé au niveau 1, mais que l'appel n'obtient aucune réponse dans un délai de deux minutes et demie, l'appel est transféré à la boîte vocale du niveau de compétences dans laquelle le demandeur peut laisser un message.

Le coordinateur de système de l'application Call Center crée donc deux règles.

Dans la première, il :

- sélectionne le type de service 24 heures;
- coche la case Agents not logged in (aucun accès de préposé);
- sélectionne la mesure Déplacer à NivComp.;
- sélectionne le niveau de compétences 2.

Dans la deuxième, il :

- sélectionne le type de service 24 heures;
- règle le délai à 2 minutes et 30 secondes;
- sélectionne la boîte vocale du niveau de compétences.

Type	Conditions	Mesure	Explication
24 heures	Aucun préposé	Déplacer à NivComp. 2	L'appel passe au niveau de compétences 2 si aucun préposé n'a accédé au niveau 1. Si des préposés ont accédé au niveau 1, mais que l'appel n'obtient aucune réponse dans un délai de deux minutes et demie, l'appel est transféré à la boîte vocale du niveau de compétences.
24 heures	02:30	Boîte vocale du niveau de compétences	

**Exemple 5**

Dans cet exemple, les appels destinés au centre d'appels sont acheminés au niveau de compétences 1, soit la ligne d'aide de l'entreprise. Si l'appel n'obtient aucune réponse dans un délai de deux minutes et demie et si aucun préposé n'a accédé au niveau de compétences 1, l'appel est réacheminé sur débordement au niveau 2, soit le service technique. Si l'appel n'obtient toujours aucune réponse dans les deux minutes qui suivent, l'appel est transféré à la boîte vocale du niveau de compétences dans laquelle le demandeur peut laisser un message.

Le coordinateur de système de l'application Call Center crée donc deux règles.

Dans la première, il :

- sélectionne le type de service Jour;
- règle le délai à 2 minutes et 30 secondes;
- coche la case Agents not logged in (aucun accès de préposé);
- sélectionne la mesure Déplacer à NivComp.;
- sélectionne le niveau de compétences 2.

Dans la deuxième, il :

- sélectionne le type de service Jour;
- règle le délai à 4 minutes et 30 secondes;
- coche la case Agents not logged in (aucun accès de préposé);
- sélectionne la boîte vocale du niveau de compétences.

Type	Conditions	Mesure	Explication
Jour	02:30 et aucun préposé	Débordement : 2	L'appel est réacheminé sur débordement au niveau de compétences 2 lorsqu'il est resté pendant deux minutes et demie dans le niveau 1 et qu'aucun préposé n'a accédé à ce niveau. Si l'appel n'obtient aucune réponse dans les deux minutes qui suivent, il est transféré à la boîte vocale du niveau de compétences.
Jour	04:30 et aucun préposé	Boîte vocale du niveau de compétences	

**Exemple 6**

Dans cet exemple, les appels destinés au centre d'appels sont acheminés au niveau de compétences 1, soit la ligne d'aide de l'entreprise. Le type de service Nuit commence à 18 h. Après 18 h, il n'y a plus de préposé dans les autres niveaux de compétences. Si aucun préposé n'a accédé au niveau de compétences 1 ou si l'appel n'obtient aucune réponse dans un délai de deux minutes et demie, l'appel est transféré à la boîte vocale du niveau de compétences.

Le coordinateur de système de l'application Call Center crée donc deux règles. Le coordinateur de système de l'application Call Center :

- sélectionne le type de service Nuit pour les deux règles;
- règle le délai à 2 minutes et 30 secondes pour définir la condition de la première règle;
- coche la case Agents not logged in (aucun accès de préposé) pour définir la condition de la deuxième directive;
- sélectionne la boîte vocale du niveau de compétences comme mesure pour les deux règles.

Type	Conditions	Mesure	Explication
Nuit	02:30	Boîte vocale du niveau de compétences	Si l'appel n'obtient toujours aucune réponse dans un délai de deux minutes et demie, il est transféré à la boîte vocale du niveau de compétences.
Nuit	Aucun préposé	Boîte vocale du niveau de compétences	L'appel est transféré à la boîte vocale du niveau de compétences 1 si aucun préposé n'y a accédé.

**Exemple 7**

Dans cet exemple, les appels destinés au centre d'appels sont acheminés au niveau de compétences 1, soit le service des commandes. Les préposés attribués au niveau de compétences 1 sont des représentants de vente chevronnés de l'entreprise. Si aucun préposé n'a accédé au niveau de compétences 1 et si l'appel n'obtient aucune réponse dans un délai de deux minutes et demie, l'appel est réacheminé sur débordement au niveau 2. Les préposés attribués à ce niveau sont les représentants de vente les moins expérimentés de l'entreprise.

Le coordinateur de système de l'application Call Center :

- sélectionne le type de service Jour;
- règle le délai à 2 minutes et 30 secondes;
- coche la case Agents not logged in (aucun accès de préposé);
- sélectionne la mesure Débordement;
- sélectionne le niveau de compétences 2.

Type	Conditions	Mesure	Explication
Jour	02:30 et aucun préposé	Débordement : 2	Si l'appel n'obtient aucune réponse dans un délai de deux minutes et demie et si aucun préposé n'a accédé au niveau de compétences 1, l'appel est réacheminé sur débordement au niveau 2.

**Exemple 8**

Dans cet exemple, les appels destinés au centre d'appels sont acheminés au niveau de compétences 1, soit le service des ventes de l'entreprise. Si l'appel n'obtient aucune réponse dans un délai de 10 secondes, il est réacheminé sur débordement aux niveaux de compétences 2, 3 et 4. Si l'appel n'obtient aucune réponse dans les 20 secondes qui suivent, il est transféré à la boîte vocale du niveau 1.

Le coordinateur de système de l'application Call Center crée donc deux règles.

Dans la première, il :

- sélectionne le type de service Jour;
- règle le délai à 10 secondes;
- sélectionne la mesure Débordement;
- sélectionne les niveaux de compétences 2, 3 et 4.

Dans la deuxième, il :

- sélectionne le type de service Jour;
- règle le délai à 30 secondes;
- sélectionne la boîte vocale du niveau de compétences.

Type	Conditions	Mesure	Explication
Jour	00:10	Débordement : 2, 3, 4	Si l'appel n'obtient aucune réponse dans un délai de 10 secondes, il est acheminé aux niveaux de compétences 2, 3 et 4. Si l'appel n'obtient toujours aucune réponse dans un délai de 20 secondes, il est transféré à la boîte vocale du niveau de compétences.
Jour	00:30	Boîte vocale du niveau de compétences	

## Création de règles de débordement

Accès:  
SORT REPR OK

- 1 Appuyez sur 9 8 3 .  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center.  
Appuyez sur OK.

Admin  
BTE RA AUTRE

- 2 Appuyez sur AUTRE.

Admin  
LISTEDIFF SS CA

- 3 Appuyez sur CA.

Admin CA  
PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE

- 4 Appuyez sur COMPÉT.

NivComp.:  
REPR SORT OK

- 5 Entrez le numéro du niveau de compétences à modifier, puis appuyez sur OK.

État: xxxxxxxx  
MOD SUIV

- 6 L'afficheur indique si le niveau de compétences est activé ou non. Vous devez désactiver le niveau de compétences avant d'y apporter des modifications. Pour désactiver le niveau de compétences, appuyez sur MOD, puis sur SUIV pour continuer.

MP BV gr qual  
CHANG SUIV

- 7 Appuyez sur SUIV pour continuer.

Admin groupe compét  
PARAM PRÉPOSÉ AUTRE

- 8 Appuyez sur AUTRE.

Admin groupe compét  
ACHEM DÉBORD NON CONF

- 9 Appuyez sur DÉBORD.

Règles de débord  
AJOUT CHANG SUPPR

- 10 Appuyez sur AJOUT.

<2>: MODE  
JOUR NUIT 24 HRES

- 11 L'afficheur indique le numéro de la règle de débordement. Sélectionnez le type de service auquel appliquer la règle (Jour, Nuit ou 24 heures). Jour est le type par défaut.

<2>: Méthode  
HEURE AUCPRÉP DEUX

- 12 Sélectionnez HEURE pour que le réacheminement sur débordement calcule le délai d'attente d'un appel dans le niveau de compétences avant son réacheminement vers la destination précisée  
ou  
sélectionnez AUCPRÉP pour que la règle de débordement s'applique lorsque aucun préposé n'a accédé au niveau de compétences  
ou  
sélectionnez DEUX pour que la règle de débordement s'applique en fonction des deux options HEURE et AUCPRÉP.

<2>: Délai  
REPR OK

- 13 Entrez le délai d'attente d'un appel dans le niveau de compétences avant son transfert vers la destination précisée et appuyez sur OK.


2: Débord vers BvcSS OFLSS AUTR
------------------------------------

- 14** Appuyez sur BvcSS pour réacheminer sur débordement les appels vers la boîte vocale du niveau de compétences et entrez le numéro de la boîte vocale à la prochaine étape  
ou  
appuyez sur OFLSS pour réacheminer sur débordement les appels vers un autre niveau de compétences et entrez le numéro du niveau à la prochaine étape  
ou  
appuyez sur AUTR pour voir d'autres destinations : Déplacer à NivComp., Transfert ou Changer priorité à et entrez les détails à la prochaine étape.

<Données> REPR OK
----------------------

- 15** Entrez les détails de la destination du réacheminement sur débordement et appuyez sur OK.  
Les données affichées dépendent du réacheminement sur débordement choisi.

Autre règle? OUI NON
-------------------------

- 16** Appuyez sur OUI pour modifier ou vérifier une autre règle de débordement  
ou  
appuyez sur NON pour revenir à l'affichage illustré à l'étape 11  
ou  
appuyez sur  pour mettre fin à la session.



## Modification et vérification des règles de débordement

```
Accès:
SORT REPR OK
```

- 1 Appuyez sur 9 8 3 .  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center.  
Appuyez sur OK.

```
Admin
BTE RA AUTRE
```

- 2 Appuyez sur AUTRE.

```
Admin
LISTEDIFF SS CA
```

- 3 Appuyez sur CA.

```
Admin CA
PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE
```

- 4 Appuyez sur COMPÉT.

```
NivComp.:
REPR SORT OK
```

- 5 Entrez le numéro du niveau de compétences à modifier, puis appuyez sur OK.

```
État: xxxxxxxx
MOD SUIV
```

- 6 L'afficheur indique si le niveau de compétences est activé ou non. Vous devez désactiver le niveau de compétences avant d'y apporter des modifications. Pour désactiver le niveau de compétences, appuyez sur MOD, puis sur SUIV pour continuer.

```
MP BU gr qual
CHANG SUIV
```

- 7 Appuyez sur SUIV pour continuer.

```
MP BU gr qual
CHANG SUIV
```

- 8 Appuyez sur SUIV pour continuer.

```
Admin groupe compét.
PARAM PRÉPOSÉ AUTRE
```

- 9 Appuyez sur AUTRE.

```
Admin groupe compét.
ACHEM DÉBORD NON CONF
```

- 10 Appuyez sur DÉBORD.

```
Règles de débord
AJOUT CHANG SUPPR
```

- 11 Appuyez sur CHANG.

```
1: type
CHANG SUIV
```

- 12 La première règle de débordement, illustrée ci-contre comme règle 1, s'affiche.  
Pour modifier une autre règle, appuyez sur SUIV jusqu'à ce que le message illustré à l'étape 17 s'affiche.

Appuyez sur CHANG pour modifier le type de service de la règle (ci-contre, «type» correspond à Jour, Nuit ou 24 heures)  
ou  
appuyez sur SUIV pour continuer.

```
1: délai
CHANG SUIV
```

- 13 Appuyez sur CHANG pour modifier le délai de la règle  
ou  
appuyez sur SUIV pour continuer.  
Si aucun délai n'est réglé pour cette règle, le message ci-contre ne s'affiche pas.

1: Pas de Prép  
CHANG SUIV

- 14** Appuyez sur CHANG pour modifier le paramètre des préposés de la règle  
ou  
appuyez sur SUIV pour continuer.


1: <info>  
CHANG SUITE SUIV

- 15** De l'information supplémentaire relative à la règle de débordement s'affiche.  
Elle dépend des paramètres de la règle.  
Appuyez sur CHANG pour modifier l'information affichée  
ou  
appuyez sur SUITE pour afficher d'autres données sur la règle  
ou  
appuyez sur SUIV pour continuer.

1: Priorité  
CHANG SUIV

- 16** Appuyez sur CHANG pour modifier la priorité de la règle  
ou  
appuyez sur SUIV pour continuer.  
Si aucun paramètre de priorité n'est configuré pour cette règle, le message ci-contre ne s'affiche pas.

Autre règle?  
OUI NON

- 17** Appuyez sur OUI pour modifier ou vérifier une autre règle de débordement  
ou  
appuyez sur NON pour revenir à l'affichage illustré à l'étape 11  
ou  
appuyez sur  pour mettre fin à la session.

## Suppression des règles de débordement

Accès:  
SORT REPR OK

- 1 Appuyez sur 9 8 3 .  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center.  
Appuyez sur OK.

Admin  
BTE RA AUTRE

- 2 Appuyez sur AUTRE.

Admin  
LISTEDIFF SS CA

- 3 Appuyez sur CA.

Admin CA  
PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE

- 4 Appuyez sur COMPÉT.

NivComp.:  
REPR SORT OK

- 5 Entrez le numéro du niveau de compétences à modifier, puis appuyez sur OK.

État: xxxxxxxx  
MOD SUIV

- 6 L'afficheur indique si le niveau de compétences est activé ou non. Vous devez désactiver le niveau de compétences avant d'y apporter des modifications. Pour désactiver le niveau de compétences, appuyez sur MOD, puis sur SUIV pour continuer.

MP BV gr qual  
CHANG SUIV

- 7 Appuyez sur SUIV pour continuer.

Admin groupe compét.  
PARAM PRÉPOSÉ AUTRE

- 8 Appuyez sur AUTRE.

Admin groupe compét.  
ACHEM DÉBORD NON CONF

- 9 Appuyez sur DÉBORD.

Règles de débord  
AJOUT CHANG

- 10 Appuyez sur SUPPR.

Numéro à effacer  
UNIQUE TOUS

- 11 Appuyez sur UNIQUE pour supprimer une seule règle et passez à l'étape 13  
ou  
appuyez sur TOUS pour supprimer toutes les règles de débordement configurées pour le niveau de compétences actuel et passez à l'étape suivante.

Effacer toutes les  
règles?  
OUI NON

- 12 Appuyez sur OUI pour confirmer la suppression de toutes les règles du niveau de compétences et passez à l'étape 15.

Effacer règle:  
REPR OK

- 13 Entrez le numéro de la règle à supprimer, puis appuyez sur OK.

Effacer règle: X  
CHANG OK

- 14 Appuyez sur OK pour confirmer la suppression  
ou  
appuyez sur CHANG et entrez le numéro de la règle à supprimer.

- 15 Pour mettre fin à la session, appuyez sur ☎.



---

## Chapitre 10

# Administration de la table d'acheminement

---

Les tables d'acheminement déterminent la façon dont le système répond aux appels d'arrivée, les met en garde et les achemine aux préposés du centre d'appels. Vous configurez des tables d'acheminement pour assurer le traitement des appels d'arrivée dans chaque niveau de compétences. Un appel à un niveau de compétences reçoit le traitement précisé dans la table d'acheminement. Ce traitement peut être une combinaison d'annonces, de transferts et de mises en garde. Si un préposé se libère, l'appel lui est acheminé.

Chaque niveau de compétences comprend une table d'acheminement de jour et de nuit. Définissez la table d'acheminement de jour pour les heures de bureau. Définissez la table d'acheminement de nuit pour les heures de fermeture.

Le nombre maximal d'étapes que vous pouvez ajouter à la table d'acheminement est 20. Vous pouvez enregistrer les étapes que vous créez dans les «[Tables d'acheminement](#)» à la page 184.



**Nota :** Vous ne pouvez ajouter une étape à une table d'acheminement que lors de sa configuration. Une fois que vous avez configuré la table, vous ne pouvez ajouter ou supprimer des étapes. Vous pouvez toutefois les modifier.

---

## Configuration de l'acheminement SDA

Vous pouvez acheminer des appels en fonction de leur numéro de sélection directe à l'arrivée (SDA). La SDA permet d'établir un appel directement à un poste externe sans devoir passer par le téléphoniste.

Pour acheminer les appels SDA, configurez une ligne de sélection directe (SDA) et attribuez cette ligne à un niveau de compétences.

## Configuration de l'acheminement SDA pour le système CallPilot 100/150

- 1 À partir d'un poste Norstar, configurez une ligne SDA.  
Pour de plus amples renseignements sur la configuration d'une ligne SDA, reportez-vous au *Guide du coordinateur de système Norstar*.
- 2 Configurez le numéro de la ligne SDA de sorte que l'application Call Center puisse y répondre.  
Pour de plus amples renseignements sur la configuration de ces lignes, reportez-vous à la section intitulée «[Configuration des lignes](#)» à la page 31.

## Détection de télécopie

L'application Call Center peut détecter les télécopies et les acheminer à la boîte vocale de niveau de compétences. Si vous voulez que l'application Call Center détecte des télécopies d'arrivée, votre première étape d'acheminement doit être :

- une étape Annonce,
- avec diffusion forcée,
- sans transfert,
- d'une durée minimale de 11 secondes.

La détection de télécopie ne s'applique que si un télécopieur tente de transmettre une télécopie au début d'une annonce. Si la transmission d'une télécopie commence plusieurs secondes après le début d'une annonce, il est possible que la tonalité de télécopie ne soit pas détectée.

Si vous ne configurez pas la table d'acheminement de manière à détecter une transmission de télécopie, certaines transmissions de télécopie peuvent être acheminées aux préposés et d'autres à la table d'acheminement de la boîte vocale de niveau de compétences

Pour permettre à une table d'acheminement de détecter des transmissions de télécopies, modifiez la première étape.

## Types d'étapes de table d'acheminement

Vous pouvez ajouter les types d'étapes suivants aux tables d'acheminement :

<b>Annonce</b>	Une étape Annonce diffuse une annonce aux demandeurs en attente dans un niveau de compétences. Vous définissez les paramètres pour chaque annonce. Une fois l'annonce diffusée, l'appel passe à l'étape d'acheminement suivante. S'il n'existe aucune étape suivante, l'appel prend fin.
<b>Distribuer pendant</b>	Lors d'une étape Distribuer pendant, les appels attendent d'être distribués aux préposés. Si aucun préposé ne se libère avant que la période de distribution ne prenne fin, l'appel passe à l'étape suivante de la table d'acheminement. Si aucune autre étape n'a été définie dans la table d'acheminement, l'appel prend fin.  La période de distribution minimale est zéro et la période maximale est 59 minutes et 59 secondes. La période de distribution implicite est 30 secondes.
<b>Aller à</b>	Une étape Aller à est la dernière étape définie dans une table d'acheminement. Une étape Aller à renvoie le demandeur à une étape d'acheminement antérieure.  Par exemple, si une étape Aller à indique l'étape 1, l'appel revient à l'étape 1, puis reprend les étapes. Les étapes sont reprises jusqu'à ce qu'un préposé se libère ou jusqu'à ce que le demandeur laisse un message dans la boîte vocale de niveau de compétences.  La première étape d'une table d'acheminement ne peut être une étape Aller à, puisqu'il n'y a aucune étape cible possible.  Une étape Aller à ne peut pointer vers elle-même. Une étape Aller à peut pointer uniquement vers une étape créée auparavant.
<b>Transfert</b>	Une étape Transfert peut transférer les appels aux emplacements suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un numéro de poste,</li> <li>• Une boîte vocale,</li> <li>• Un numéro extérieur,</li> <li>• La réception automatique,</li> <li>• Un téléphoniste,</li> <li>• Un arbre SS.</li> </ul>
<b>Raccrochage</b>	Une étape Raccrochage libère les appels du niveau de compétences. Si l'étape Raccrochage est la première étape d'une table d'acheminement, l'application Call Center ne répond à aucun appel.

## Ajout d'une étape Annonce

Les étapes Annonce permettent la diffusion d'un message aux demandeurs en attente. Vous devez enregistrer une annonce avant de pouvoir l'utiliser dans une étape Annonce. Pour savoir comment enregistrer une annonce dans l'application Call Center, reportez-vous à la section intitulée «[Enregistrement d'une annonce dans l'application Call Center](#)» à la page 38.

## Paramètres de l'étape Annonce

Vous pouvez attribuer les paramètres ci-dessous aux étapes Annonce. Si la première étape définie dans une table d'acheminement est une étape Annonce, elle peut détecter la transmission de télécopies et les acheminer à la boîte vocale de niveau de compétences pour la table d'acheminement. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Détection de télécopie](#)» à la page 134.

<b>Diffusion forcée</b>	<p>Activez ce paramètre pour une annonce qui contient de l'information importante que les demandeurs doivent entendre. Si un préposé se libère pendant qu'un demandeur écoute une annonce forcée, l'annonce n'est pas interrompue. Le demandeur doit écouter l'annonce au complet.</p> <p>Si vous n'activez pas la fonction Diffusion forcée, l'annonce est interrompue et l'appel est acheminé à un préposé libre.</p> <p>Limitez le nombre d'annonces à diffusion forcée et gardez-les aussi courtes que possible. Les longues annonces forcées ralentissent le transfert des appels aux préposés et augmentent la période de distribution de façon imprévisible. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «<a href="#">Administration de la table d'acheminement</a>» à la page 170.</p>
<b>Acheminement intelligent de base du demandeur (Trsf)</b>	<p>Pendant la diffusion de l'annonce, le demandeur peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• appuyer sur <input type="checkbox"/> 1 pour être transféré à la réception automatique;</li> <li>• appuyer sur <input type="checkbox"/> 0 pour être transféré au téléphoniste;</li> <li>• appuyer sur <input type="checkbox"/> 9 pour laisser un message dans la boîte vocale de niveau de compétences;</li> <li>• appuyer sur <input type="checkbox"/> 2 pour être transféré à l'arbre SS.</li> </ul> <p>Il s'agit des touches implicites. Vous pouvez les modifier.</p> <p>Assurez-vous que l'option d'acheminement intelligent de base du demandeur est activée pendant les heures de fermeture pour que les demandeurs puissent transférer leurs appels.</p>
<b>Aucun acheminement intelligent du demandeur (Nrmal)</b>	<p>Pendant la diffusion de l'annonce, le demandeur ne peut appuyer sur une touche pour être transféré. L'application Call Center ne tient pas compte des touches sur lesquelles le demandeur a appuyé. L'annonce est diffusée sans interruption. Il s'agit de la valeur implicite. À la fin de l'annonce, le demandeur passe à l'étape d'acheminement suivante. S'il n'existe aucune étape suivante, l'appel prend fin.</p>



## Pour ajouter une étape Annonce

- |                               |
|-------------------------------|
| Accès:<br>SORT REPR <u>OK</u> |
|-------------------------------|
- 1 Appuyez sur 0 9 8 3.  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center. Appuyez sur OK.
- |                              |
|------------------------------|
| Admin<br>BTE RA <u>AUTRE</u> |
|------------------------------|
- 2 Appuyez sur AUTRE.
- |                                 |
|---------------------------------|
| Admin<br>LISTEDIFF SS <u>CA</u> |
|---------------------------------|
- 3 Appuyez sur CA.
- |   |
|---|
| Admin CA<br>PRÉPOSÉ <u>COMPÉT</u> AUTRE |
|---|
- 4 Appuyez sur COMPÉT.
- |                                  |
|----------------------------------|
| NivComp.:<br>REPR SORT <u>OK</u> |
|----------------------------------|
- 5 Entrez le numéro du niveau de compétences auquel vous voulez ajouter une étape Annonce et appuyez sur OK.
- |                                 |
|---------------------------------|
| État: xxxxxx<br>MOD <u>SUIV</u> |
|---------------------------------|
- 6 Si le niveau de compétences est activé, appuyez sur MOD pour le désactiver.  
Appuyez sur SUIV.
- |                                    |
|------------------------------------|
| MP BU gr qual<br>CHANG <u>SUIV</u> |
|------------------------------------|
- 7 Appuyez sur SUIV pour continuer.
- |   |
|---|
| Admin groupe compét<br>PARAM PRÉPOSÉ <u>AUTRE</u> |
|---|
- 8 Appuyez sur AUTRE.
- |   |
|---|
| Admin groupe compét<br><u>ACHEM</u> DÉBORD NON CONF |
|---|
- 9 Appuyez sur ACHEM.
- |  |
|--|
| Table achemin<br><u>JOUR</u> NUIT SORT |
|--|
- 10 Appuyez sur JOUR ou sur NUIT.  
Dans l'exemple ci-contre, le type Jour est présenté.
- |                                    |
|------------------------------------|
| Service Jour<br><u>CONFIG</u> SORT |
|------------------------------------|
- 11 Appuyez sur CONFIG.
- |                                 |
|---------------------------------|
| Étape 1<br>DIFF <u>ANN</u> AUTR |
|---------------------------------|
- 12 Appuyez sur ANN.
- |                                     |
|-------------------------------------|
| Type d'annonce<br>EWT <u>NORMAL</u> |
|-------------------------------------|
- 13 Appuyez sur NORMAL.
- |                                  |
|----------------------------------|
| Annonce CA : x<br>REPR <u>OK</u> |
|----------------------------------|
- 14 Entrez le numéro de l'annonce à utiliser et appuyez sur OK.
- |   |
|---|
| Annonce CA : x<br>REPR <u>ÉCOUTER</u> <u>OK</u> |
|---|
- 15 Appuyez sur OK.

```
Type: Nrmal
Forcé TRNSF OK
```

**16** Attribuez les paramètres de l'étape Annonce :

- Pour utiliser le type Normal, appuyez sur OK et passez à l'étape 32.
- Pour forcer la diffusion de l'annonce, appuyez sur Forcé, puis sur OK et passez à l'étape 30.
- Si vous voulez forcer la diffusion de l'annonce et permettre aux demandeurs de transférer leurs appels après l'annonce, appuyez sur Forcé, puis sur TRNSF et passez à l'étape 17.
- Si vous voulez permettre aux demandeurs de transférer leurs appels pendant l'annonce, appuyez sur TRNSF et passez à l'étape 17.

```
Tch RA: 1
MOD DÉSACT SUIV
```

**17** L'afficheur indique la touche implicite de la réception automatique. Appuyez sur MOD pour modifier la touche sur laquelle les demandeurs appuient pour communiquer avec la réception automatique

```
Tch RA:désact.
MOD SUIV
```

- ou  
appuyez sur DÉSACT si vous ne voulez pas que les demandeurs appuient sur une touche pour accéder à la réception automatique, puis sur SUIV et passez à l'étape 20
- ou  
appuyez sur SUIV pour valider la touche implicite et passez à l'étape 20.

```
Tch RA:
REPR OK
```

**18** Entrez la touche à attribuer à la réception automatique et appuyez sur OK.

```
Tch RA: x
MOD DÉSACT SUIV
```

**19** Appuyez sur SUIV.

```
Tch téléphoniste: 0
MOD DÉSACT SUIV
```

**20** L'afficheur indique la touche implicite du téléphoniste. Appuyez sur MOD pour modifier la touche sur laquelle les demandeurs appuient pour communiquer avec le téléphoniste

- ou  
appuyez sur DÉSACT si vous ne voulez pas que les demandeurs appuient sur une touche pour communiquer avec le téléphoniste, puis sur SUIV et passez à l'étape 23
- ou  
appuyez sur SUIV pour valider la touche implicite et passez à l'étape 23.

```
Tch téléphoniste:
REPR OK
```

**21** Entrez la touche à attribuer au téléphoniste et appuyez sur OK.

```
Tch téléphoniste: x
MOD DÉSACT SUIV
```

**22** Appuyez sur SUIV.

Tch bte voc: 9	
MOD	DÉSACT SUIV

- 23** L'afficheur indique la touche implicite de la boîte vocale de niveau de compétences.  
 Appuyez sur MOD pour modifier la touche sur laquelle les demandeurs appuient pour accéder à la boîte vocale de niveau de compétences  
 ou  
 appuyez sur DÉSACT si vous ne voulez pas que les demandeurs appuient sur une touche pour accéder à la boîte vocale de niveau de compétences, puis sur SUIV et passez à l'étape 26  
 ou  
 appuyez sur SUIV pour valider la touche implicite et passez à l'étape 26.

Tch bte voc:	
REPR	<u>OK</u>

- 24** Entrez la touche à attribuer à la boîte vocale de niveau de compétences et appuyez sur OK.

Tch téléphoniste: x	
MOD	DÉSACT <u>SUIV</u>

- 25** Appuyez sur SUIV.

Tch SS: 2 Arb: 1	
MOD	DÉSACT <u>OK</u>

- 26** L'afficheur indique la touche implicite de l'arbre SS.  
 Appuyez sur MOD pour modifier la touche sur laquelle les demandeurs appuient pour accéder à l'arbre SS  
 ou  
 appuyez sur DÉSACT si vous ne voulez pas que les demandeurs appuient sur une touche pour accéder à la boîte vocale de niveau de compétences, puis sur SUIV et passez à l'étape 30  
 ou  
 appuyez sur OK pour valider la touche implicite et passez à l'étape 30.

**Nota :** Les demandeurs ne peuvent pas être transférés à un arbre SS s'il n'y a aucun arbre créé. Reportez-vous au *Guide d'administration du poste téléphonique du système CallPilot* ou au *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager*.

Tch SS:	
REPR	<u>OK</u>

- 27** Entrez la touche à attribuer à l'arbre SS et appuyez sur OK.

Tch SS: x	
MOD	<u>SUIV</u>

- 28** Appuyez sur SUIV.

Arbre SS:	
REPR	<u>OK</u>

- 29** Entrez le numéro de l'arbre SS auquel vous voulez transférer les demandeurs, puis appuyez sur OK.


Tch SS: x Arb: x	
MOD	DÉSACT <u>OK</u>

- 30** Appuyez sur OK.

Type: Nrmal Trsf	
Forcé	TRNSF <u>OK</u>

- 31** Appuyez sur OK.

Autre étape?	
OUI	<u>SORT</u>

- 32** Appuyez sur OUI pour continuer à créer la table  
 ou  
 appuyez sur  pour mettre fin à la session.

Si vous voulez ajouter d'autres étapes à la table, procédez comme suit :

- Pour ajouter une étape Distribuer pendant, commencez à l'étape 10 de la section intitulée «Ajout d'une étape Distribuer pendant» à la page 141.
- Pour ajouter une étape Aller à, commencez à l'étape 10 de la section intitulée «Ajout d'une étape Aller à» à la page 142.
- Pour ajouter une étape Transfert, commencez à l'étape 10 de la section intitulée «Ajout d'une étape Transfert» à la page 143.
- Pour ajouter une étape Raccrochage, commencez à l'étape 10 de la section intitulée «Ajout d'une étape Raccrochage» à la page 145.



**Nota :** Vous ne pouvez ajouter une étape à une table d'acheminement que lors de sa configuration. Une fois que vous avez configuré la table, vous ne pouvez ajouter ou supprimer des étapes. Vous ne pouvez que modifier les étapes que vous avez créées. Si vous avez configuré une table d'acheminement et que vous voulez ajouter ou supprimer des étapes, vous devez effacer la table et la créer à nouveau.

---

## Ajout d'une étape Distribuer pendant

Les étapes Distribuer pendant mettent les demandeurs en garde pendant qu'ils attendent qu'un préposé se libère.

- |        |      |    |  |
|--------|------|----|--|
| Accès: |      |    |  |
| SORT   | REPR | OK |  |
- 1 Appuyez sur **[\*] [9] [8] [3]**.  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center. Appuyez sur **OK**.
- |       |    |       |  |
|-------|----|-------|--|
| Admin |    |       |  |
| BTE   | RA | AUTRE |  |
- 2 Appuyez sur **AUTRE**.
- |           |    |    |  |
|-----------|----|----|--|
| Admin     |    |    |  |
| LISTEDIFF | SS | CA |  |
- 3 Appuyez sur **CA**.
- |          |        |       |  |
|----------|--------|-------|--|
| Admin CA |        |       |  |
| PRÉPOSÉ  | COMPÉT | AUTRE |  |
- 4 Appuyez sur **COMPÉT**.
- |           |      |    |  |
|-----------|------|----|--|
| NivComp.: |      |    |  |
| REPR      | SORT | OK |  |
- 5 Entrez le numéro du niveau de compétences auquel vous voulez ajouter une étape Distribuer et appuyez sur **OK**.
- |              |  |      |  |
|--------------|--|------|--|
| État: xxxxxx |  |      |  |
| MOD          |  | SUIV |  |
- 6 Si le niveau de compétences est activé, appuyez sur **MOD** pour le désactiver.  
Appuyez sur **SUIV**.
- |               |  |      |  |
|---------------|--|------|--|
| MP BU gr qual |  |      |  |
| CHANG         |  | SUIV |  |
- 7 Appuyez sur **SUIV** pour continuer.
- |                      |         |       |  |
|----------------------|---------|-------|--|
| Admin groupe compét. |         |       |  |
| PARAM                | PRÉPOSÉ | AUTRE |  |
- 8 Appuyez sur **AUTRE**.
- |                      |        |          |  |
|----------------------|--------|----------|--|
| Admin groupe compét. |        |          |  |
| ACHEM                | DÉBORD | NON CONF |  |
- 9 Appuyez sur **ACHEM**.
- |               |      |      |  |
|---------------|------|------|--|
| Table achemin |      |      |  |
| JOUR          | NUIT | SORT |  |
- 10 Appuyez sur **JOUR** ou sur **NUIT**.  
Dans l'exemple ci-contre, le type Jour est présenté.
- |              |  |      |  |
|--------------|--|------|--|
| Service Jour |  |      |  |
| CONFIG       |  | SORT |  |
- 11 Appuyez sur **CONFIG**.
- |         |     |      |  |
|---------|-----|------|--|
| Étape x |     |      |  |
| DIFF    | ANN | AUTR |  |
- 12 Appuyez sur **DIFF**.
- |                      |  |    |  |
|----------------------|--|----|--|
| Délai distrib: 00:30 |  |    |  |
| MOD                  |  | OK |  |
- 13 La valeur implicite de la durée de garde est 00:30.  
Appuyez sur **MOD** pour modifier la valeur implicite ou appuyez sur **OK** pour valider la période implicite et passez à l'étape 16.
- |                |  |    |  |
|----------------|--|----|--|
| DuréeGrde mss: |  |    |  |
| REPR           |  | OK |  |
- 14 Entrez la durée de garde et appuyez sur **OK**.
- |                   |  |    |  |
|-------------------|--|----|--|
| DuréeGarde: xx:xx |  |    |  |
| MOD               |  | OK |  |
- 15 Appuyez sur **OK**.
- |              |  |      |  |
|--------------|--|------|--|
| Autre étape? |  |      |  |
| OUI          |  | SORT |  |
- 16 Appuyez sur **OUI** pour ajouter une autre étape ou appuyez sur **[\*]** pour mettre fin à la session.

## Ajout d'une étape Aller à

Les étapes Aller à renvoient le demandeur à une étape précédente de la table d'acheminement. Vous pouvez ajouter une étape Aller à uniquement à la fin d'une table d'acheminement. La table doit contenir d'autres étapes.

```
Accès:
SORT REPR OK
```

- 1 Appuyez sur **[6] [9] [8] [3]**.  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center. Appuyez sur **OK**.

```
Admin
BTE RA AUTRE
```

- 2 Appuyez sur **AUTRE**.

```
Admin
LISTEDIFF SS CA
```

- 3 Appuyez sur **CA**.

```
Admin CA
PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE
```

- 4 Appuyez sur **COMPÉT**.

```
NivComp.:
REPR SORT OK
```

- 5 Entrez le numéro du niveau de compétences auquel vous voulez ajouter une étape Aller à et appuyez sur **OK**.

```
État: xxxxxx
MOD SUIV
```

- 6 Si le niveau de compétences est activé, appuyez sur **MOD** pour le désactiver.  
Appuyez sur **SUIV**.

```
MP BU gr qual
CHANG SUIV
```

- 7 Appuyez sur **SUIV** pour continuer.

```
Admin groupe compét
PARAM PRÉPOSÉ AUTRE
```

- 8 Appuyez sur **AUTRE**.

```
Admin groupe compét
ACHEM DÉBORD NON CONF
```

- 9 Appuyez sur **ACHEM**.

```
Table achemin
JOUR NUIT SORT
```

- 10 Appuyez sur **JOUR** ou sur **NUIT**.  
Dans l'exemple ci-contre, le type Jour est présenté.

```
Service Jour
CONFIG SORT
```

- 11 Appuyez sur **CONFIG**.

```
Étape x
DIFF ANN AUTR
```

- 12 Appuyez sur **AUTR**.

```
Étape x
LIB TRSF AL À
```

- 13 Appuyez sur **AL À**.

```
À l'étape: x
MOD OK
```

- 14 Appuyez sur **MOD** jusqu'à ce que l'étape à laquelle vous voulez renvoyer le demandeur soit affichée et appuyez sur **OK** ou  
appuyez sur **OK** pour valider l'étape affichée.

```
Table terminée
```

- 15 Le message ci-contre s'affiche.  
Une fois que vous avez ajouté une étape Aller à, vous ne pouvez plus ajouter d'étapes à la table.
- 16 Pour mettre fin à la session, appuyez sur **[END]**.

## Ajout d'une étape Transfert

Une étape Transfert peut transférer les appels aux emplacements suivants :

- Un numéro de poste,
- Une boîte vocale,
- Un numéro extérieur,
- La réception automatique,
- Un téléphoniste,
- Un arbre SS.

```
Accès:
SORT REPR OK
```

- 1 Appuyez sur **0 9 8 3**.  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center. Appuyez sur **OK**.

```
Admin
BTE RA AUTRE
```

- 2 Appuyez sur **AUTRE**.

```
Admin
LISTEDIFF SS CA
```

- 3 Appuyez sur **CA**.

```
Admin CA
PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE
```

- 4 Appuyez sur **COMPÉT**.

```
NivComp.:
REPR SORT OK
```

- 5 Entrez le numéro du niveau de compétences auquel vous voulez ajouter une étape Annonce et appuyez sur **OK**.

```
État: xxxxxx
MOD SUIV
```

- 6 Si le niveau de compétences est activé, appuyez sur **MOD** pour le désactiver.  
Appuyez sur **SUIV**.

```
MP BU gr qual
CHANG SUIV
```

- 7 Appuyez sur **SUIV** pour continuer.

```
Admin groupe compét.
PARAM PRÉPOSÉ AUTRE
```

- 8 Appuyez sur **AUTRE**.

```
Admin groupe compét.
ACHEM DÉBORD NON CONF
```

- 9 Appuyez sur **ACHEM**.

```
Table achemin
JOUR NUIT SORT
```

- 10 Appuyez sur **JOUR** ou sur **NUIT**.  
Dans l'exemple ci-contre, le type Jour est présenté.

```
Service Jour
CONFIG SORT
```

- 11 Appuyez sur **CONFIG**.

```
Étape x
DIFF ANH AUTR
```

- 12 Appuyez sur **AUTR**.

```
Étape x
LIB TRSF AL À
```

- 13 Appuyez sur **TRSF**.  
L'option **AL À** (Aller à) s'affiche uniquement s'il ne s'agit pas de la première étape.

Étape x			
EXT	BOÎTE	AUTR	

**14** Sélectionnez le type d'étape Transfert à ajouter à la table d'acheminement.

Pour transférer les appels à un poste :

- Appuyez sur EXT.
- Entrez le numéro de poste et appuyez sur OK.

Pour transférer les appels à une boîte vocale :

- Appuyez sur BOÎTE.
- Entrez le numéro de la boîte vocale, puis appuyez sur OK.

Pour transférer les appels à un numéro extérieur :

- Appuyez sur AUTR.
- Appuyez sur EXTERNE.
- Appuyez sur MOD pour sélectionner ligne, groupe de lignes ou acheminement comme méthode d'accès au réseau public.
- Appuyez sur SUIV.
- Entrez le numéro de la ligne ou du groupe de lignes, puis appuyez sur OK.
- Appuyez sur OK.
- Entrez le numéro de téléphone auquel transférer les appels.
- Appuyez sur OK.

Pour transférer les appels à la réception automatique :

- Appuyez sur AUTR.
- Appuyez sur RA.
- Appuyez sur MOD.
- Entrez le numéro de la RA et appuyez sur OK.


Pour transférer les appels au téléphoniste :

- Appuyez sur AUTR.
- Appuyez sur AUTR.
- Appuyez sur STAND.
- Appuyez sur OK.

Pour transférer les appels à un arbre SS :

- Appuyez sur AUTR.
- Appuyez sur AUTR.
- Appuyez sur AUTR.
- Appuyez sur SS.
- Entrez le numéro de l'arbre SS et appuyez sur OK.
- Appuyez sur OK.

Table achemin			
JOUR	NUIT	SORT	

**15** Appuyez sur OUI pour ajouter une autre étape ou appuyez sur  pour mettre fin à la session.



## Ajout d'une étape Raccrochage

Les étapes Raccrochage libèrent un appel d'un niveau de compétences. Si la première étape dans une table d'acheminement est une étape Raccrochage, l'application Call Center ne répond pas aux appels.

- |        |      |    |  |
|--------|------|----|--|
| Accès: |      |    |  |
| SORT   | REPR | OK |  |
- 1 Appuyez sur     .  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center. Appuyez sur OK.
- |       |    |       |  |
|-------|----|-------|--|
| Admin |    |       |  |
| BTE   | RA | AUTRE |  |
- 2 Appuyez sur AUTRE.
- |           |    |    |  |
|-----------|----|----|--|
| Admin     |    |    |  |
| LISTEDIFF | SS | CA |  |
- 3 Appuyez sur CA.
- |          |        |       |  |
|----------|--------|-------|--|
| Admin CA |        |       |  |
| PRÉPOSÉ  | COMPÉT | AUTRE |  |
- 4 Appuyez sur COMPÉT.
- |           |      |    |  |
|-----------|------|----|--|
| NivComp.: |      |    |  |
| REPR      | SORT | OK |  |
- 5 Entrez le numéro du niveau de compétences auquel vous voulez ajouter une étape Raccrochage et appuyez sur OK.
- |              |  |      |  |
|--------------|--|------|--|
| État: xxxxxx |  |      |  |
| MOD          |  | SUIV |  |
- 6 Si le niveau de compétences est activé, appuyez sur MOD pour le désactiver.  
Appuyez sur SUIV.
- |               |  |      |  |
|---------------|--|------|--|
| MP BU gr qual |  |      |  |
| CHANG         |  | SUIV |  |
- 7 Appuyez sur SUIV pour continuer.
- |                      |         |       |  |
|----------------------|---------|-------|--|
| Admin groupe compét. |         |       |  |
| PARAM                | PRÉPOSÉ | AUTRE |  |
- 8 Appuyez sur AUTRE.
- |                      |        |          |  |
|----------------------|--------|----------|--|
| Admin groupe compét. |        |          |  |
| ACHEM                | DÉBORD | NON CONF |  |
- 9 Appuyez sur ACHEM.
- |               |      |      |  |
|---------------|------|------|--|
| Table achemin |      |      |  |
| JOUR          | NUIT | SORT |  |
- 10 Appuyez sur JOUR ou sur NUIT.  
Dans l'exemple ci-contre, le type Jour est présenté.
- |              |  |      |  |
|--------------|--|------|--|
| Service Jour |  |      |  |
| CONFIG       |  | SORT |  |
- 11 Appuyez sur CONFIG.
- |         |     |      |  |
|---------|-----|------|--|
| Étape x |     |      |  |
| DIFF    | ANN | AUTR |  |
- 12 Appuyez sur AUTR.
- |         |      |  |  |
|---------|------|--|--|
| Étape x |      |  |  |
| LIB     | TRSF |  |  |
- 13 Appuyez sur LIB.
- |             |  |    |  |
|-------------|--|----|--|
| Déconnecter |  |    |  |
|             |  | OK |  |
- 14 Appuyez sur OK.
- |                |  |  |  |
|----------------|--|--|--|
| Table terminée |  |  |  |
|----------------|--|--|--|
- 15 Pour mettre fin à la session, appuyez sur  .

## Exemple d'une table d'acheminement de jour

Pour configurer les étapes de la table d'acheminement présentées dans le tableau intitulé «[Exemple d'étapes de table d'acheminement de jour](#)», effectuez la procédure «[Pour configurer une table d'acheminement de jour](#)».

Exemple d'étapes de table d'acheminement de jour

Numéro d'étape	Type d'étape	Paramètres d'étape
1	Annonce	Annonce 1 – Annonce d'information Forcée Aucun transfert activé
2	Distribuer pendant	1:00 (une minute)
3	Annonce	Annonce 2 – Annonce d'entreprise générale Aucune diffusion forcée Acheminement intelligent de base du demandeur avec valeurs implicites
4	Distribuer pendant	Valeur implicite acceptée – Distribuer pendant 00:30 (trente secondes)
5	Annonce	Annonce 3 – Annonce Veuillez patienter Aucune diffusion forcée Acheminement intelligent de base du demandeur avec poste de réception implicite
6	Aller à	Étape 2 de la table d'acheminement

## Pour configurer une table d'acheminement de jour

```
Accès:
SORT  REPR  OK
```

- 1 Appuyez sur **☎** **9** **8** **3**.  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center. Appuyez sur **OK**.

```
Admin
BTE   RA   AUTRE
```

- 2 Appuyez sur **AUTRE**.

```
Admin
LISTEDIFF  SS  CA
```

- 3 Appuyez sur **CA**.

```
Admin CA
PRÉPOSÉ  COMPÉT  AUTRE
```

- 4 Appuyez sur **COMPÉT**.

```
NivComp.:
REPR  SORT  OK
```

- 5 Entrez le numéro du niveau de compétences à configurer, puis appuyez sur **OK**.

```
État: xxxxxx
MOD   SUIV
```

- 6 Si le niveau de compétences est activé, appuyez sur **MOD** pour le désactiver.  
Appuyez sur **SUIV**.

- |   |  |
|---|--|
| MP BU gr qual<br>CHANG <u>SUIV</u>                  | 7 Appuyez sur <u>SUIV</u> pour continuer.                              |
| Admin Groupe compét<br>PARAM PRÉPOSÉ <u>AUTRE</u>   | 8 Appuyez sur <u>AUTRE</u> .   |
| Admin Groupe compét<br><u>ACHEM</u> DÉBORD NON CONF | 9 Appuyez sur <u>ACHEM</u> .   |
| Table achemin<br><u>JOUR</u> NUIT SORT              | 10 Appuyez sur <u>JOUR</u> .   |
| Service Jour<br><u>CONFIG</u> SORT                  | 11 Appuyez sur <u>CONFIG</u> .   |
| Type d'annonce<br>EWT <u>NORMAL</u>                 | 12 Appuyez sur <u>NORMAL</u> .   |
| Étape 1<br>DIFF <u>ANN</u> AUTR                     | 13 Appuyez sur <u>ANN</u> .  |
| Annonce CA : x<br>REPR <u>OK</u>                    | 14 Entrez le numéro de l'annonce à utiliser et appuyez sur <u>OK</u> . |
| Annonce CA : x<br>REPR ÉCOUTER <u>OK</u>            | 15 Appuyez sur <u>OK</u> .   |
| Type: Forcé<br>Nrma1 TRNSF <u>OK</u>                | 16 Appuyez sur <u>Forcé</u> et sur <u>OK</u> .                         |
| Type: Nrma1<br>Forcé TRNSF <u>OK</u>                | 17 Appuyez sur <u>OK</u> .   |
| Autre étape?<br><u>OUI</u> SORT                     | 18 Appuyez sur <u>OUI</u> pour continuer à créer la table.             |
| Étape 2<br><u>DIFF</u> ANN AUTR                     | 19 Appuyez sur <u>DIFF</u> .   |
| Délai distrib: 00:30<br><u>MOD</u> OK               | 20 Appuyez sur <u>MOD</u> .  |
| Délai dist mss:<br>REPR <u>OK</u>                   | 21 Entrez 0100 et appuyez sur <u>OK</u> .                              |
| Délai distrib: 01:00<br><u>MOD</u> <u>OK</u>        | 22 Appuyez sur <u>OK</u> .   |
| Autre étape?<br><u>OUI</u> SORT                     | 23 Appuyez sur <u>OUI</u> .  |
| Étape 3<br>DIFF <u>ANN</u> AUTR                     | 24 Appuyez sur <u>ANN</u> .  |
| Type d'annonce<br>EWT <u>NORMAL</u>                 | 25 Appuyez sur <u>NORMAL</u> .   |
| Annonce CA : x<br>REPR <u>OK</u>                    | 26 Entrez le numéro de l'annonce à utiliser et appuyez sur <u>OK</u> . |
| Annonce CA : x<br>REPR ÉCOUTER <u>OK</u>            | 27 Appuyez sur <u>OK</u> .   |
| Type: Nrma1<br>Forcé <u>TRNSE</u> OK                | 28 Appuyez sur <u>TRNSE</u> .  |

- |  |  |
|--|--|
| Tch RA: 1<br>MOD <u>DÉSACT</u> <u>SUIV</u>           | 29 Appuyez sur <u>SUIV</u> .           |
| Tch téléphoniste: 0<br>MOD <u>DÉSACT</u> <u>SUIV</u> | 30 Appuyez sur <u>SUIV</u> .           |
| Tch bte voc: 9<br>MOD <u>DÉSACT</u> <u>SUIV</u>      | 31 Appuyez sur <u>SUIV</u> .           |
| Tch SS: 2 Arb: 1<br>MOD <u>DÉSACT</u> <u>OK</u>      | 32 Appuyez sur <u>OK</u> .             |
| Type: Nrmal Trsf<br>Forcé <u>TRNSF</u> <u>OK</u>     | 33 Appuyez sur <u>OK</u> .             |
| Autre étape?<br><u>OUI</u> SORT                      | 34 Appuyez sur <u>OUI</u> .            |
| Étape 4<br><u>DIFF</u> ANN AUTR                      | 35 Appuyez sur <u>DIFF</u> .           |
| Délai distrib: 00:30<br>MOD <u>OK</u>                | 36 Appuyez sur <u>OK</u> .             |
| Autre étape?<br><u>OUI</u> SORT                      | 37 Appuyez sur <u>OUI</u> .            |
| Étape 5<br><u>DIFF</u> ANN AUTR                      | 38 Appuyez sur <u>ANN</u> .            |
| Type d'annonce<br>EWT <u>NORMAL</u>                  | 39 Appuyez sur <u>NORMAL</u> .         |
| Annonce CA :<br>REPR <u>OK</u>                       | 40 Appuyez sur 3, puis sur <u>OK</u> . |
| Annonce CA : 3<br>REPR <u>ÉCOUTER</u> <u>OK</u>      | 41 Appuyez sur <u>OK</u> .             |
| Type: Nrmal<br>Forcé <u>TRNSE</u> <u>OK</u>          | 42 Appuyez sur <u>TRNSE</u> .          |
| Tch RA: 1<br>MOD <u>DÉSACT</u> <u>SUIV</u>           | 43 Appuyez sur <u>DÉSACT</u> .         |
| Tch RA:désact<br>MOD <u>SUIV</u>                     | 44 Appuyez sur <u>SUIV</u> .           |
| Tch téléphoniste: 0<br>MOD <u>DÉSACT</u> <u>SUIV</u> | 45 Appuyez sur <u>SUIV</u> .           |
| Tch bte voc: 9<br>MOD <u>DÉSACT</u> <u>SUIV</u>      | 46 Appuyez sur <u>DÉSACT</u> .         |
| Tch bte voc:désact<br>MOD <u>SUIV</u>                | 47 Appuyez sur <u>SUIV</u> .           |
| Tch SS: 2 Arb: 1<br>MOD <u>DÉSACT</u> <u>OK</u>      | 48 Appuyez sur <u>DÉSACT</u> .         |
| Tch SS:désact<br>MOD <u>OK</u>                       | 49 Appuyez sur <u>OK</u> .             |
| Type: Nrmal Trsf<br>Forcé <u>TRNSF</u> <u>OK</u>     | 50 Appuyez sur <u>OK</u> .             |

Autre étape?  
QUI                      SORT

**51** Appuyez sur QUI.

Étape 6  
 DIFF    ANN    AUTR

**52** Appuyez sur AUTR.

Étape 6  
 LIB    TRSF    AL À

**53** Appuyez sur AL À.


À l'étape: 1  
MOD                      OK

**54** Appuyez sur MOD.

À l'étape: 2  
 MOD                      OK

**55** Appuyez sur OK.

Table terminée

**56** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Exemple d'une table d'acheminement de nuit

Pour configurer les étapes de la table d'acheminement présentées dans le tableau intitulé «[Exemple des étapes d'une table d'acheminement de nuit](#)», effectuez la procédure «[Pour configurer une table d'acheminement de nuit](#)».

### Exemple des étapes d'une table d'acheminement de nuit

Numéro d'étape	Type d'étape	Paramètres d'étape
1	Annonce	Annonce 6 – Annonce d'heures de fermeture Aucune diffusion forcée Acheminement intelligent de base du demandeur
2	Raccrochage	Il n'existe aucun paramètre pour l'étape Raccrochage.

### Pour configurer une table d'acheminement de nuit

```
Accès:
SORT REPR OK
```

- 1 Appuyez sur **6** **9** **8** **3**.  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center. Appuyez sur **OK**.

```
Admin
BTE RA AUTRE
```

- 2 Appuyez sur **AUTRE**.

```
Admin
LISTEDIFF SS CA
```

- 3 Appuyez sur **CA**.

```
Admin CA
PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE
```

- 4 Appuyez sur **COMPÉT**.

```
NivComp.:
REPR SORT OK
```

- 5 Entrez le numéro du niveau de compétences à configurer, puis appuyez sur **OK**.

```
État: xxxxxx
MOD SUIV
```

- 6 Si le niveau de compétences est activé, appuyez sur **MOD** pour le désactiver.  
Appuyez sur **SUIV**.

```
MP BU gr qual
CHANG SUIV
```

- 7 Appuyez sur **SUIV** pour continuer.

```
MP BU gr qual
CHANG SUIV
```


- 8 Appuyez sur **SUIV** pour continuer.

```
Admin groupe compét
PARAM PRÉPOSÉ AUTRE
```

- 9 Appuyez sur **AUTRE**.

```
Admin groupe compét
ACHEM DÉBORD NON CONF
```

- 10 Appuyez sur **ACHEM**.

- |  |   |
|--|---|
| Table achemin<br>JOUR <u>NUIT</u> SORT               | <b>11</b> Appuyez sur <u>NUIT</u> .   |
| Service Nuit<br><u>CONFIG</u> SORT                   | <b>12</b> Appuyez sur <u>CONFIG</u> .   |
| Type d'annonce<br>EWT <u>NORMAL</u>                  | <b>13</b> Appuyez sur <u>NORMAL</u> .   |
| Étape 1<br>DIFF <u>ANN</u> AUTR                      | <b>14</b> Appuyez sur <u>ANN</u> .  |
| Annonce CA : x<br>REPR <u>OK</u>                     | <b>15</b> Appuyez sur 6, puis sur <u>OK</u> .   |
| Annonce CA : x<br>REPR ÉCOUTER <u>OK</u>             | <b>16</b> Appuyez sur <u>OK</u> .   |
| Type: Nrmal<br>Forcé <u>TRNSE</u> OK                 | <b>17</b> Appuyez sur <u>TRNSE</u> .  |
| Tch RA: 1<br>MOD <u>DÉSACT</u> <u>SUIV</u>           | <b>18</b> Appuyez sur <u>SUIV</u> .   |
| Tch téléphoniste: 0<br>MOD <u>DÉSACT</u> <u>SUIV</u> | <b>19</b> Appuyez sur <u>SUIV</u> .   |
| Tch bte voc: 9<br>MOD <u>DÉSACT</u> <u>SUIV</u>      | <b>20</b> Appuyez sur <u>SUIV</u> .   |
| Tch SS: 2 Arb: 1<br>MOD <u>DÉSACT</u> <u>OK</u>      | <b>21</b> Appuyez sur <u>OK</u> .   |
| Type: Nrmal Trsf<br>Forcé <u>TRNSF</u> <u>OK</u>     | <b>22</b> Appuyez sur <u>OK</u> .   |
| Autre étape?<br><u>OUI</u> SORT                      | <b>23</b> Appuyez sur <u>OUI</u> .  |
| Étape 2<br>DIFF ANN <u>AUTR</u>                      | <b>24</b> Appuyez sur <u>AUTR</u> .   |
| Étape 2<br><u>LIB</u> TRSF AL À                      | <b>25</b> Appuyez sur <u>LIB</u> .  |
| Déconnecter<br><u>OK</u>                             | <b>26</b> Appuyez sur <u>OK</u> .   |
| Table achemin<br>JOUR NUIT SORT                      | <b>27</b> Pour mettre fin à la session, appuyez sur  |

## Modification d'une table d'acheminement



**Nota :** Vous ne pouvez ajouter une étape à une table d'acheminement que lors de sa configuration. Une fois que vous avez configuré la table, vous ne pouvez ajouter ou supprimer des étapes. Vous pouvez toutefois les modifier.

Vous devez désactiver un niveau de compétences avant de modifier sa table d'acheminement. Pour de plus amples renseignements sur la désactivation d'un niveau de compétences, reportez-vous à la section intitulée «[Désactivation d'un niveau de compétences](#)» à la page 50.

Pour	Procédure à suivre
Vérifier les étapes	« <a href="#">Vérification des étapes d'une table d'acheminement</a> » à la page 152
Modifier les étapes	« <a href="#">Modification des étapes d'une table d'acheminement</a> » à la page 153
Supprimer une table d'acheminement	« <a href="#">Suppression d'une table d'acheminement</a> » à la page 154

### Vérification des étapes d'une table d'acheminement

```
Accès:
SORT  REPR  OK
```

- 1 Appuyez sur **9** **8** **3**.  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center. Appuyez sur **OK**.

```
Admin
BTE   RA   AUTRE
```

- 2 Appuyez sur **AUTRE**.

```
Admin
LISTEDIFF  SS  CA
```

- 3 Appuyez sur **CA**.

```
Admin CA
PRÉPOSÉ  COMPÉT  AUTRE
```

- 4 Appuyez sur **COMPÉT**.

```
NivComp.:
REPR    SORT  OK
```

- 5 Entrez le numéro du niveau de compétences à vérifier, puis appuyez sur **OK**.

```
État: xxxxxx
MOD          SUIV
```

- 6 Appuyez sur **SUIV**.

```
MP BU gr qual
CHANG          SUIV
```

- 7 Appuyez sur **SUIV** pour continuer.

```
Admin groupe compét
PARAM PRÉPOSÉ  AUTRE
```

- 8 Appuyez sur **AUTRE**.

```
Admin groupe compét
ACHEM DÉBORD NON CONF
```

- 9 Appuyez sur **ACHEM**.

```
Table achemin
JOUR  NUIT  SORT
```

- 10 Appuyez sur **JOUR** ou sur **NUIT**.  
Dans l'exemple ci-contre, le type Jour est présenté.

```
Service Jour
VOIR  EFF  SORT
```

- 11 Appuyez sur **VOIR**.

```
1: xxxxxx
MOD          SUIV
```

- 12 Appuyez sur **SUIV** pour afficher les autres étapes.

```
Fin table
AJOUT  SORTIR
```



- 13 Le message ci-contre s'affiche lorsque vous êtes à la dernière étape.

```
Table achemin
JOUR  NUIT  SORT
```

- 14 Pour mettre fin à la session, appuyez sur **9**.



## Modification des étapes d'une table d'acheminement

- |        |      |    |  |
|--------|------|----|--|
| Accès: |      |    |  |
| SORT   | REPR | OK |  |
- 1 Appuyez sur  9 8 3 .  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center. Appuyez sur OK.
- |       |    |       |  |
|-------|----|-------|--|
| Admin |    |       |  |
| BTE   | RA | AUTRE |  |
- 2 Appuyez sur AUTRE.
- |           |    |    |  |
|-----------|----|----|--|
| Admin     |    |    |  |
| LISTEDIFF | SS | CA |  |
- 3 Appuyez sur CA.
- |          |        |       |  |
|----------|--------|-------|--|
| Admin CA |        |       |  |
| PRÉPOSÉ  | COMPÉT | AUTRE |  |
- 4 Appuyez sur COMPÉT.
- |           |      |    |  |
|-----------|------|----|--|
| NivComp.: |      |    |  |
| REPR      | SORT | OK |  |
- 5 Entrez le numéro du niveau de compétences dont vous voulez modifier une étape, puis appuyez sur OK.
- |               |  |      |  |
|---------------|--|------|--|
| État: xxxxxxx |  |      |  |
| MOD           |  | SUIV |  |
- 6 Si le niveau de compétences est activé, appuyez sur MOD pour le désactiver.  
Appuyez sur SUIV.
- |               |  |      |  |
|---------------|--|------|--|
| MP BV gr qual |  |      |  |
| CHANG         |  | SUIV |  |
- 7 Appuyez sur SUIV pour continuer.
- |                     |         |       |  |
|---------------------|---------|-------|--|
| Admin Groupe compét |         |       |  |
| PARAM               | PRÉPOSÉ | AUTRE |  |
- 8 Appuyez sur AUTRE.
- |                     |        |          |  |
|---------------------|--------|----------|--|
| Admin Groupe compét |        |          |  |
| ACHEM               | DÉBORD | NON CONF |  |
- 9 Appuyez sur ACHEM.
- |               |      |      |  |
|---------------|------|------|--|
| Table achemin |      |      |  |
| JOUR          | NUIT | SORT |  |
- 10 Appuyez sur JOUR ou sur NUIT.  
Dans l'exemple ci-contre, le type Jour est présenté.
- |              |     |      |  |
|--------------|-----|------|--|
| Service Jour |     |      |  |
| VOIR         | EFF | SORT |  |
- 11 Appuyez sur VOIR.
- |          |  |      |  |
|----------|--|------|--|
| 1: xxxxx |  |      |  |
| MOD      |  | SUIV |  |
- 12 La première étape de la table d'acheminement s'affiche.  
Appuyez sur MOD s'il s'agit de l'étape à modifier  
ou  
appuyez sur SUIV jusqu'à ce que vous trouviez l'étape à modifier,  
puis appuyez sur MOD.
- |          |  |    |  |
|----------|--|----|--|
| xxxxxxx: |  |    |  |
| REPR     |  | OK |  |
- 13 Modifiez les paramètres de l'étape et appuyez sur OK.
- |          |  |      |  |
|----------|--|------|--|
| xxxxxxx: |  |      |  |
| MOD      |  | SUIV |  |
- 14 Les nouveaux paramètres de l'étape s'affichent.  
Appuyez sur SUIV pour afficher ou modifier l'étape suivante  
ou  
appuyez sur  pour mettre fin à la session.

## Suppression d'une table d'acheminement

```
Accès:
SORT REPR OK
```

- 1** Appuyez sur **[\*] [9] [8] [3]**.  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système de l'application Call Center. Appuyez sur **OK**.

```
Admin
BTE RA AUTRE
```

- 2** Appuyez sur **AUTRE**.

```
Admin
LISTEDIFF SS CA
```

- 3** Appuyez sur **CA**.

```
Admin CA
PRÉPOSÉ COMPÉT AUTRE
```

- 4** Appuyez sur **COMPÉT**.

```
NivComp.:
REPR SORT OK
```

- 5** Entrez le numéro du niveau de compétences dont vous voulez supprimer une table d'acheminement et appuyez sur **OK**.

```
État: xxxxxx
MOD SUIV
```

- 6** Si le niveau de compétences est activé, appuyez sur **MOD** pour le désactiver.  
Appuyez sur **SUIV**.

```
MP BV gr qual
CHANG SUIV
```

- 7** Appuyez sur **SUIV** pour continuer.

```
Admin Groupe compét.
PARAM PRÉPOSÉ AUTRE
```

- 8** Appuyez sur **AUTRE**.

```
Admin Groupe compét.
ACHEM DÉBORD NON CONF
```

- 9** Appuyez sur **ACHEM**.

```
Table achemin
JOUR NUIT SORT
```

- 10** Appuyez sur **JOUR** ou sur **NUIT**.  
Dans l'exemple ci-contre, le type Jour est présenté.

```
Service Jour
VOIR EFF SORT
```

- 11** Appuyez sur **EFF**.

```
Effacer table?
OUI SORT
```

- 12** Appuyez sur **OUI**.

```
Table effacée
```

- 13** Le message ci-contre s'affiche brièvement.

```
Service Jour
CONFIG SORT
```

- 14** Appuyez sur **CONFIG** pour créer une nouvelle table d'acheminement ou appuyez sur **[\*]** pour mettre fin à la session.

## Réglage des types de service

Vous devez configurer le type de service utilisé par le niveau de compétences afin de vous assurer que tous les appels sont traités. Vous devez régler le type de service en utilisant le code de fonction     avant que les appels puissent être traités.

Avant de régler le type de service, vous devez :

- configurer un niveau de compétences;
- configurer au moins une table d'acheminement de jour pour le niveau de compétences.

Le type de service implicite de l'application Call Center est le service 24 heures. Vous pouvez modifier les heures d'exploitation en utilisant le code de la fonction Téléphoniste (   ). Il existe six types de service possibles :

<b>Auto</b>	Le niveau de compétences utilise le type de service automatique. Vous devez définir les tables d'acheminement de jour et de nuit avant d'attribuer le type de service automatique au niveau de compétences.
<b>Jour</b>	Le niveau de compétences utilise le type de service manuel et la table d'acheminement de jour. Vous devez définir la table d'acheminement de jour avant d'attribuer le type de service manuel et la table d'acheminement de jour.
<b>Nuit</b>	Le niveau de compétences utilise le type de service manuel et la table d'acheminement de nuit. Vous devez définir la table d'acheminement de nuit avant d'attribuer le type de service manuel et la table d'acheminement de nuit.
<b>24 heures</b>	Le niveau de compétences n'utilise que la table d'acheminement de jour. Vous devez définir la table d'acheminement de jour pour le service 24 heures pour utiliser ce type de service.
<b>Non init</b>	Le niveau de compétences n'est pas configuré. Vous devez configurer le niveau de compétences avant d'attribuer le type de service.
<b>Inval</b>	Le niveau de compétences n'est que partiellement configuré. Vous ne pouvez pas activer ce niveau de compétences.



**Nota :** Si vous configurez le niveau de compétences à l'origine avec une table d'acheminement de jour uniquement et que vous activez le niveau de compétences, l'application Call Center reconnaîtra le type de service comme Jour. Ensuite, si vous ajoutez une table d'acheminement de nuit, l'application Call Center reconnaît toujours le type de service comme Jour. Vous devez régler le type de service à Auto pour que l'application Call Center puisse fonctionner en mode automatique.

## Pour régler le type de service d'un niveau de compétences

MP:  
REPR OK

- 1 Appuyez sur 0 9 8 2.  
Entrez le mot de passe implicite du téléphoniste  
6 7 3 7 2 8 6 7  
(«operator»), et appuyez sur OK  
ou  
si vous avez modifié le mot de passe du téléphoniste, entrez le nouveau mot de passe et appuyez sur OK.

Sélection option  
TÉLÉ MODE

- 2 Appuyez sur MODE.

Service CA

- 3 Le message ci-contre s'affiche brièvement.

Mode 1: Auto  
MOD VOIR SUIV

- 4 Le type de service pour le niveau de compétences 1 s'affiche.  
Dans l'exemple ci-contre, le niveau de compétences 1 est en mode Automatique.  
Appuyez sur MOD pour faire passer le type de service à Jour ou à Nuit  
ou  
appuyez sur VOIR pour afficher les détails du type de service  
ou  
appuyez sur SUIV si vous avez une table d'acheminement de jour pour le niveau de compétences 2.

Mode 2: Jour  
MOD SUIV

- 5 Le type de service pour le niveau de compétences 2 s'affiche.  
Dans l'exemple ci-contre, le niveau de compétences 2 est en mode Jour.  
Appuyez sur MOD pour faire passer le type de service à Auto ou à Nuit  
ou  
appuyez sur VOIR pour afficher les détails du type de service  
ou  
appuyez sur SUIV.

- 6 Pour mettre fin à la session, appuyez sur ☎.



**Nota :** N'oubliez pas de choisir manuellement la table d'acheminement de jour ou le type de service automatique lorsque votre entreprise reprend ses heures régulières.

---

## Chapitre 11

# Surveillance du trafic

---

Il existe deux façons de surveiller le trafic du centre d'appels :

- «[Surveillance des appels de préposé avec la fonction Surveillance silencieuse](#)» à la page 157
- «[Surveillance de niveaux de compétences](#)» à la page 160

Vous pouvez utiliser des touches mémoire que vous programmez avec des codes de fonction pour surveiller :

- les appels en attente dans les niveaux de compétences  9 0 9 ,
- les appels de préposé  9 0 5 .  
NOTA : Pour l'utilisation du code de fonction  9 0 5 , il est recommandé de l'associer à une touche mémoire afin d'appuyer sur cette touche pour surveiller les appels des préposés.

Pour de plus amples renseignements sur la surveillance des préposés, reportez-vous au *Guide d'utilisation du superviseur de l'application Call Center*.

## Surveillance des appels de préposé avec la fonction Surveillance silencieuse

Lorsque vous utilisez la fonction Surveillance silencieuse, votre présence n'est décelée ni par les préposés ni par les demandeurs. Vous surveillez tous les appels sur le poste d'un préposé, plutôt que des appels individuels. Lorsque l'appel en cours est terminé, la session de surveillance du préposé se poursuit. Vous n'avez pas à la réactiver. Vous devez accéder au système pour pouvoir surveiller les appels.



**Nota :** Pendant une session de surveillance des appels d'un préposé, vous surveillez tous ses appels, même ses communications personnelles. Avisez les préposés que s'ils désirent soustraire un appel à la surveillance, ils doivent d'abord fermer leur session de préposé, puis l'ouvrir de nouveau une fois l'appel terminé.

---

Il est recommandé d'associer le code de fonction  9 0 5 à une touche mémoire, puis d'appuyer sur cette touche pour surveiller les appels. Si la touche mémoire choisie est dotée d'un voyant, ce dernier indique l'état d'accès. Aucun appel ne vous est acheminé par l'application Call Center lorsque vous utilisez la fonction  9 0 5 .

## Configuration de la surveillance silencieuse

Pour que la surveillance soit silencieuse, vous devez configurer cette fonction sur votre système. Si vous ne connaissez pas bien les procédures ci-dessous, demandez l'aide du coordinateur de système.



**Nota :** Si la surveillance silencieuse est réglée à non silencieuse, une tonalité de conférence se fait entendre au début des appels surveillés, donc la surveillance n'est pas silencieuse.

**Nota :** Au Royaume-Uni, la fonction Surveillance silencieuse est réglée par défaut à non silencieuse. En Amérique du Nord, le réglage par défaut est silencieuse.

---

## Pour configurer la surveillance silencieuse

Pour que la surveillance soit silencieuse, vous devez configurer cette fonction dans le système CallPilot au moyen des options d'administration de poste téléphonique. Si vous n'avez pas accès à ces options, demandez l'aide du coordinateur de système.

- 1 Dans **Param fonctions**, appuyez sur  .  
Le message **Musique: N** s'affiche.
- 2 Appuyez sur  jusqu'à ce que le message **Surv silencieuse:0** s'affiche.
- 3 Appuyez sur **MCD** pour sélectionner **0** ou **N**.
- 4 Appuyez sur  pour sortir ou sur  pour poursuivre la programmation.

Reportez-vous au *Guide du coordinateur de système du SCIM 7.0* pour obtenir des renseignements sur l'utilisation de la surveillance silencieuse sur un système CallPilot 100/150. Si vous utilisez un système CallPilot, la surveillance silencieuse est offerte uniquement si vous disposez d'un SCIM 7.0 ou version MEC ultérieure.

## Utilisation de la surveillance silencieuse avec la fonction Réponse NA

Lorsque la fonction Réponse NA est programmée pour votre poste principal et que vous utilisez la surveillance silencieuse à partir de celui-ci, le poste programmé comme poste de réponse NA sonne brièvement lorsque :

- vous surveillez un préposé libre et que celui-ci reçoit ou établit un appel;
- vous commencez à surveiller un préposé qui traite un appel en cours;
- vous surveillez un préposé qui met un appel en garde et répond à un autre appel ou reprend l'appel initial.

## Conseils pour la surveillance





- Plusieurs superviseurs peuvent accéder à un même niveau de compétences.
- Un préposé peut être surveillé par un seul superviseur à la fois.
- En cours d'appel, vous ne devez pas ouvrir une session de surveillance.
- Vous devez utiliser un poste avec afficheur deux lignes.
- Utilisez un casque téléphonique plutôt que la fonction mains libres lorsque vous surveillez les appels. Vous assurez ainsi la confidentialité de l'appel et la réduction du niveau de bruit. Consultez la documentation se rapportant à votre poste pour vérifier si ce dernier permet l'utilisation d'un casque.



**Nota :** Il est impossible de surveiller les appels d'un préposé qui :

- participe à une conférence téléphonique;
  - utilise un poste de réponse NA;
  - utilise un poste RNIS ou Companion;
  - participe à tout type d'appel lorsque le nombre maximal de ponts de téléconférence (6) est utilisé.
-





## Surveillance de niveaux de compétences

















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

Affichage	Description
Comp. 1: Activé	Le numéro et l'état du niveau de compétences. L'état peut être Activé, Désactivé ou Non initialisé.
1: 6 préposés	Le numéro du niveau de compétences et le nombre de préposés ayant actuellement accès à ce niveau.
1: 10 appels	Le numéro du niveau de compétences et le nombre d'appels en attente à ce niveau.
1: attente 9:45	Le numéro du niveau de compétences et la plus longue période d'attente d'un appel à ce niveau.

La fonction Affichage des appels en attente vous indique lorsqu'un niveau de compétences du centre d'appels est très occupé. Vous pouvez demander à des préposés possédant les compétences nécessaires d'accéder à ce niveau.

### Pour surveiller les niveaux de compétences

- 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	Pour
	 ou <u>SAUT</u>	entrer le numéro du niveau de compétences à surveiller
	 ou <u>COMP</u>	passer au niveau de compétences suivant
 ou 	 ou  ou <u>SUIV</u>	surveiller le niveau de compétences activé suivant
	 ou <u>PRÉC</u>	accéder au menu précédent
		accéder au menu suivant
		annuler la session
		sortir



**Nota :** À tout moment durant la session de surveillance, si vous appuyez sur une touche mémoire programmée, la session se ferme. Appuyez sur une touche mémoire uniquement pour fermer la session de surveillance.



**Nota :** Si l'option Application Call Center Reporting est activée, vous pouvez surveiller et enregistrer le trafic à partir de l'ordinateur sur lequel tourne l'application Call Center Reporting. Pour utiliser l'application Call Center Reporting, vous avez besoin d'un code d'autorisation logiciel. Pour vous procurer l'application Call Center Reporting ou pour en faire l'essai, communiquez avec le fournisseur.



## Exemple de surveillance des niveaux de compétences

Dans l'exemple ci-dessous, des appels sont en attente dans le niveau de compétences 1. En pareil cas, après avoir surveillé le niveau de compétences, vous pouvez demander à un préposé libre et possédant les compétences nécessaires d'un autre niveau d'accéder au niveau 1 jusqu'à ce que les appels de ce niveau soient traités.

```
Comp. 1: Activé
SAUT COMP. SUIV
```

```
1: 7 PRÉP
SAUT COMP. SUIV
```

```
1: 2 appel(s)
SAUT COMP. SUIV
```

```
1: attente 4:00
SAUT COMP. SUIV
```





- 1 Appuyez sur    .
- 2 Appuyez sur SUIV pour surveiller le niveau de compétences 1. Dans l'exemple ci-contre, le niveau de compétences 1 est activé et s'affiche en premier. Si le niveau de compétences 1 est désactivé, appuyez sur SUIV pour passer au niveau 2. Pour surveiller le niveau suivant, appuyez sur COMP en tout temps. Pour surveiller un autre niveau, appuyez sur SAUT et entrez le numéro du niveau de compétences.
- 3 Le nombre de préposés en session dans le niveau de compétences 1 s'affiche. Appuyez sur SUIV.
- 4 L'afficheur indique les appels qui attendent une réponse des préposés dans le niveau de compétences 1. Appuyez sur SUIV.
- 5 L'afficheur indique que la plus longue période d'attente d'un appel au niveau de compétences 1 est de quatre minutes.
- 6 Pour mettre fin à la session, appuyez sur  ou appuyez sur SAUT pour surveiller un autre niveau de compétences et entrez son numéro ou appuyez sur SUIV pour surveiller le niveau de compétences 2.

## Pour surveiller les appels à l'aide d'un poste avec afficheur une ou deux lignes

Vous pouvez surveiller les appels à l'aide d'un poste avec afficheur une ligne. Lorsque vous utilisez le code     sur un poste avec afficheur une ou deux lignes, vous pouvez :

- appuyer sur  (SAUT) pour entrer le numéro du niveau de compétences à surveiller;
- appuyer sur  (SUIV);
- appuyer sur  ou sur  (COMP) pour surveiller le prochain niveau activé;
- appuyer sur  (PRÉC) pour revenir au menu précédent;
- appuyer sur  pour passer au menu suivant;
- appuyer sur  pour annuler la session.

## Utilisation d'une touche mémoire pour surveiller les appels en attente dans les niveaux de compétences









Associez le code de fonction     à une touche mémoire pour afficher l'état de tous les niveaux de compétences, y compris ceux auxquels vous avez accédé. Si la touche mémoire choisie est dotée d'un voyant, ce dernier indique l'état des appels au niveau de compétences auquel vous avez accédé. Pour de plus amples renseignements sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section intitulée «[Association d'un code de fonction à une touche mémoire](#)» à la page 21.

- Si le voyant est éteint, tous les appels sont en deçà de la durée d'attente acceptable.
- Si le voyant clignote lentement, au moins un appel a dépassé le délai de signal principal.
- Si le voyant clignote rapidement, au moins un appel au niveau de compétences a dépassé le délai de signal secondaire.

Pour de plus amples renseignements sur la définition des durées d'attente, reportez-vous à la section intitulée «[Configuration des propriétés générales de l'application Call Center](#)» à la page 27.

Pour de plus amples renseignements sur les délais de signal principal et secondaire, reportez-vous à la section intitulée «[Délais de signal principal et secondaire](#)» à la page 27.

## Pause avec la fonction Pas libre

Lorsque vous utilisez la fonction     (Pas libre), vous ne recevez pas d'appels de l'application Call Center. Vous pouvez programmer une pause, de sorte que l'application Call Center attende un moment avant d'acheminer l'appel suivant à votre poste. Pendant cette pause, vous pouvez terminer les tâches administratives relatives au dernier appel. Si vous avez besoin de plus de temps, utilisez la 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 retourne au niveau de compétences. Vous pouvez programmer une touche mémoire dotée d'un voyant au lieu d'appuyer sur    .

Pour de plus amples renseignements sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section intitulée «[Association d'un code de fonction à une touche mémoire](#)» à la page 21. Pour de plus amples renseignements sur la fonction Pause, reportez-vous à la section intitulée «[Pause](#)» à la page 43.



**Nota :** La fonction Pas libre ne bloque pas les appels extérieurs à l'application Call Center, les appels transférés et les intercommunications.

## Utilisation de la fonction Pas libre

- 1 Appuyez sur **[\*] 9 0 8**. Le message **Mettre en mode Pas libre** s'affiche.  
Si vous appuyez sur **[\*] 9 0 8** et que le message **Pause annulée** s'affiche, vous avez annulé la pause que le coordinateur de l'application Call Center avait programmée pour vous. Vous devez appuyer sur **[\*] 9 0 8** de nouveau pour activer la fonction Pas libre.  
Si vous appuyez sur **[\*] 9 0 8** et que le message **Préf actif** s'affiche, la fonction Pas libre était activée et vous l'avez annulée. Appuyez sur **[\*] 9 0 8** de nouveau pour activer la fonction Pas libre.
- 2 Lorsque vous êtes prêt à répondre aux appels, désactivez la fonction Pas libre en appuyant sur **[\*] 9 0 8**.  
Si le message **Pas libre** s'affiche, appuyez sur **[\*] 9 0 8** de nouveau.  
La fonction Pas libre est automatiquement activée si vous ne répondez pas à vos appels et si elle est configurée dans l'application Call Center.

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








Pour accéder rapidement et directement à la fonction Pas libre, associez son code à une touche mémoire. Si la touche mémoire choisie est dotée d'un voyant, ce dernier indique l'état d'occupation :

- Si le voyant est éteint, la fonction Pas libre est désactivée.
- Si le voyant est allumé, la fonction Pas libre est activée.
- Si 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 «[Association d'un code de fonction à une touche mémoire](#)» à la page 21.






## Fermeture d'une session

Lorsque votre quart de travail est terminé ou que vous quittez votre bureau pour une longue période, vous devez fermer la session.

- 1 Appuyez sur    .
- 2 Entrez votre ID de préposé, puis appuyez sur OK ou sur .
- 3 Entrez votre mot de passe, puis appuyez sur OK ou sur .
- 4 Appuyez sur FERM. Si l'option FERM n'est pas affichée, vous n'avez accédé à aucun niveau de compétences.
- 5 Appuyez sur MOD jusqu'à ce que le niveau de compétences duquel vous voulez sortir s'affiche. Si vous êtes en session dans un seul niveau de compétences, ce niveau est automatiquement sélectionné.
- 6 Appuyez sur OK.
- 7 Vous avez quitté le niveau dont le numéro est affiché ou tous les niveaux si le message **TOUS** est affiché.
- 8 Appuyez sur .

## Changement du mot de passe


Ne divulguez pas votre mot de passe. Modifiez votre mot de passe périodiquement (tous les 30 jours environ).


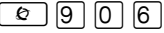
- 1 Appuyez sur    .
- 2 Entrez votre ID de préposé ou de superviseur, puis appuyez sur OK.
- 3 Entrez votre mot de passe, puis appuyez sur OK.  
Le mot de passe implicite d'accès que vous entrez la première fois ou si votre mot de passe a été remis à la valeur implicite est 0000. Lorsque vous entrez ce mot de passe, le système vous invite à le changer.
- 4 Appuyez sur ADMIN.
- 5 Entrez votre nouveau mot de passe (de quatre à huit chiffres), puis appuyez sur OK.
- 6 Entrez votre nouveau mot de passe une deuxième fois, puis appuyez sur OK.
- 7 Appuyez sur .

## Aide du superviseur


La fonction Aide du superviseur permet à un préposé qui traite un appel de demander l'aide d'un superviseur en appuyant sur une touche de fonction programmée. Le préposé peut envoyer une demande urgente pour obtenir de l'aide sans interrompre l'appel et sans que le demandeur ne s'en rende compte.

La fonction Aide du superviseur est utile dans les situations où un préposé doit obtenir d'urgence l'aide d'un superviseur à l'insu du demandeur. Le préposé n'est pas censé s'en servir pour les consultations courantes ou lorsqu'il ne traite pas un appel de l'application Call Center.

Le superviseur qui reçoit une demande d'aide peut l'accepter, la refuser ou l'ignorer. Une demande refusée ou ignorée est réacheminée et un groupe plus important de superviseurs en est avisé. Le superviseur peut décider de réacheminer la demande de sorte qu'elle soit diffusée à d'autres superviseurs plus compétents. Lorsqu'un superviseur reçoit une demande pendant qu'il n'est pas à son poste, le voyant  de son poste clignote lentement pour signaler la demande manquée.


Lorsqu'une demande d'aide est réacheminée à un superviseur, le voyant  de son poste clignote rapidement pour signaler la demande. Si l'appel à l'origine de la demande d'aide réacheminée est toujours actif, le superviseur peut accepter la demande en appuyant sur la touche de fonction . Il n'est pas nécessaire que ce superviseur soit en train de surveiller des préposés; il peut être occupé à répondre à des appels de l'application Call Center.



**Nota :** Les superviseurs qui utilisent la fonction Mise en occupation  sont toujours disponibles pour répondre aux demandes d'aide.





Dès qu'un superviseur accepte la demande d'aide d'un préposé, une session de surveillance silencieuse débute et le superviseur commence à surveiller l'appel du préposé. Le préposé qui a demandé de l'aide est informé du début de la session de surveillance. Si le superviseur est déjà en train de surveiller l'appel du préposé qui demande de l'aide, il est réputé avoir accepté la demande.

## Fonctionnement de l'Aide du superviseur

Pour pouvoir utiliser la fonction Aide du superviseur, les superviseurs doivent disposer d'une touche mémoire programmée avec le code de la fonction Aide du superviseur . La touche programmée doit être dotée d'un voyant. La touche mémoire peut être d'une couleur vive permettant de la distinguer facilement des autres touches. Pour de plus amples renseignements sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section intitulée «[Association d'un code de fonction à une touche mémoire](#)» à la page 21.

Lorsqu'un superviseur est sélectionné pour répondre à une demande d'aide de préposé, son poste émet une sonnerie distinctive, le voyant d'Aide du superviseur s'allume et un message s'affiche sur le poste du superviseur lui demandant s'il accepte ou refuse la demande.

Dès que le superviseur accepte la demande, l'application Call Center commence une session de surveillance silencieuse entre le superviseur et le préposé.

Si le superviseur refuse ou ignore la demande d'aide, celle-ci est réacheminée. Le voyant     clignote rapidement sur le poste de tous les superviseurs avisés de la demande réacheminée. Les demandes réacheminées en cours ont priorité sur les demandes manquées. Ainsi, le voyant d'Aide du superviseur ne clignote pas lentement tant que des demandes actives restent sans réponse.

Une demande est réacheminée comme suit :

Aucun superviseur n'est disponible	La demande est réacheminée à tous les superviseurs possibles. Si ce réacheminement s'étend à l'échelle du système, les superviseurs possibles sont ceux en session. Si le réacheminement est restreint au niveau de compétences, les superviseurs possibles sont ceux en session aux niveaux de compétences du préposé demandeur.
La demande est refusée par le superviseur sélectionné	La demande est réacheminée à tous les superviseurs possibles, sauf le superviseur sélectionné, à moins que celui-ci ne soit le seul superviseur possible.
La demande est ignorée	La demande est réacheminée à tous les superviseurs possibles.

Les préposés peuvent demander l'aide du superviseur uniquement lorsqu'ils traitent un appel de l'application Call Center en cours. Ils ne peuvent pas utiliser cette fonction lorsqu'ils sont hors session, pas libres ou inactifs, ni lorsqu'ils ont un appel en garde ou qu'ils répondent à un appel extérieur à l'application Call Center. Le préposé peut annuler sa demande d'aide à tout moment avant qu'un superviseur y réponde.

Lorsqu'un préposé demande l'aide d'un superviseur, l'application Call Center recherche un superviseur apte à traiter la demande. Si aucun superviseur n'est disponible ou si le superviseur sélectionné refuse ou ignore la demande, celle-ci est réacheminée. La sélection des superviseurs peut être configurée à l'échelle du système ou en fonction des niveaux de compétences. La sélection à l'échelle du système recherche tous les superviseurs disponibles. La sélection en fonction des niveaux de compétences recherche uniquement les superviseurs attribués aux niveaux de compétences auxquels le préposé a accès.

## Configuration de l'Aide du superviseur

Pour configurer la fonction Aide du superviseur, vous devez définir les propriétés générales de l'application Call Center pour la temporisation des demandes et la méthode de sélection des superviseurs.

Pour obtenir des renseignements sur	Reportez-vous à la section
Paramètres d'Aide du superviseur	<p>«<a href="#">Réglage de la temporisation des demandes d'aide du superviseur</a>» à la page 30</p> <p>«<a href="#">Sélection des niveaux de compétences desquels les superviseurs peuvent recevoir des demandes d'aide</a>» à la page 30</p>

## Traitement des demandes d'aide du superviseur

Les superviseurs peuvent programmer la fonction Surveiller (F906) sur une touche mémoire de leur poste.

```
Aide xx?
INFO  OUI  NON
```

```
Aide en cours
INFO  ANNUL  COMM
```

- 1 Activez la fonction Aide du superviseur en appuyant sur **[e] [9] [0] [6]** ou sur la touche mémoire F906 de votre poste.
- 2 L'afficheur indique l'ID du préposé qui demande de l'aide. Appuyez sur **OUI** pour accepter la demande d'aide du préposé ou appuyez sur **NON** pour réacheminer la demande ou appuyez sur **INFO** pour afficher le nom du préposé, l'heure et la date de la demande, le numéro d'identification et le nom du demandeur de l'appel du préposé.
- 3 L'afficheur indique l'ID du préposé auquel vous apportez de l'aide. Pendant que vous surveillez le préposé, vous pouvez appuyer sur la touche **INFO** pour afficher l'heure et la date de la demande, le numéro d'identification et le nom du demandeur de l'appel du préposé. Vous pouvez appuyer sur la touche **COMM** ou sur la touche **DISCR** de votre poste pour entrer en communication. **NOTA** : Les options COMM et DISCR peuvent ne pas s'afficher sur certains postes.
- 4 Lorsque la session d'aide est terminée, appuyez sur **[ ]** pour y mettre fin.

## Traitement des demandes manquées

Lorsque le voyant d'Aide du superviseur clignote sur le poste du superviseur, celui-ci peut récupérer les demandes d'aide réacheminées ou manquées.

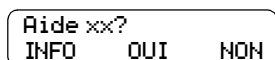
L'application Call Center indique toutes les demandes à traiter. Les demandes réacheminées pour des appels toujours actifs s'affichent en premier, de la plus ancienne à la plus récente. Suivent les demandes manquées, de la plus ancienne à la plus récente.

Le superviseur peut accepter la demande en appuyant sur la touche OUI. Une fois la demande acceptée, elle ne s'affiche plus aux postes des autres superviseurs qui acceptent les demandes d'aide. Leur afficheur indique la demande réacheminée suivante ou, s'il n'y en a plus, la première demande manquée, ou encore, «Aucune demande d'aide» s'il n'y a plus d'autres demandes manquées.






Dans le cas d'une demande manquée, le message guide «xx:nom Aide demandée» s'affiche et le superviseur peut récupérer l'information sur l'appel en appuyant sur la touche INFO ou passer à la demande suivante en appuyant sur la touche SUIV.

### Exemple de récupération d'une demande réacheminée

Le superviseur active la fonction Aide du superviseur en appuyant sur la touche F906.



Aide xx?  
INFO OUI NON

- 1 Activez la fonction Aide du superviseur en appuyant sur     ou sur la touche mémoire F906 de votre poste.
- 2 L'afficheur indique l'ID et le nom du préposé qui demande de l'aide.  
Appuyez sur OUI pour accepter la demande d'aide  
ou  
appuyez sur INFO pour afficher l'information sur la demande  
ou  
appuyez sur NON pour refuser la demande. La demande est alors réacheminée et l'afficheur indique la demande suivante, le cas échéant.
- 3 Lorsque la session d'aide est terminée, appuyez sur  pour y mettre fin.

Dans le cas d'une demande manquée, le message guide «xx Aide demandée» s'affiche.

Une fois qu'une demande manquée est affichée par un superviseur, elle n'est plus affichée à aucun autre superviseur.



---

## Chapitre 12

# Conseils d'utilisation de l'application Call Center

---

Le présent chapitre contient des conseils pratiques qui vous permettront d'améliorer le rendement de l'application Call Center.

### Administration des préposés

- Les préposés peuvent accéder à n'importe quel poste du système.
- Grâce à la fonction de mode de mise en occupation automatique de l'application Call Center, les appels ne sonnent pas indéfiniment à un poste de préposé sans surveillance. Si le préposé ne répond pas à un appel après un certain nombre de coups de sonnerie, l'appel retourne au niveau de compétences afin d'être acheminé à un autre préposé, et l'application Call Center place le poste en mode de mise en occupation automatique. Le préposé doit annuler manuellement le mode de mise en occupation automatique pour accepter de nouveaux appels.

### Administration des niveaux de compétences

- Si un appel est acheminé à une ligne dont le niveau de compétences ne comprend aucun préposé libre, l'appel n'obtient aucune réponse jusqu'à ce que le délai de réponse différée soit écoulé ou qu'un préposé se libère pour prendre l'appel.



Le demandeur entend une tonalité de retour d'appel pendant le délai de réponse différée et les postes configurés pour répondre aux appels de la ligne servant à acheminer l'appel continuent de sonner.

Si le centre d'appels utilise de longs délais de réponse différée (plus de 10 secondes), vous devez aviser les demandeurs dans votre annonce que leurs appels sont suivis par l'application Call Center. Sinon, les demandeurs risquent de raccrocher en raison du long délai de retour d'appel.

### Annonces de l'application Call Center

- Il est recommandé d'enregistrer des annonces d'une durée maximale de 20 secondes. Si vos annonces durent plus de 20 secondes, les demandeurs en attente devront attendre encore plus longtemps avant d'entendre une annonce. La plus longue annonce enregistrée dans un niveau de compétences a une incidence sur la fréquence à laquelle les demandeurs entendront les annonces. S'il y a une grande différence entre la durée des annonces, leur fréquence risque de varier considérablement. Par conséquent, la durée des annonces doit être semblable, c'est-à-dire environ 20 secondes.
- Lorsque vous enregistrez une annonce utilisée pour transférer les demandeurs à une boîte de niveau de compétences, assurez-vous d'inclure le message suivant : *«Pour laisser un message dans la boîte vocale, appuyez sur [9]»* (ou la touche du clavier attribuée à la boîte vocale du niveau de compétences).

## Administration de la table d'acheminement

- Limitez le nombre d'annonces à diffusion forcée. Si vous utilisez des annonces à diffusion forcée, assurez-vous qu'elles sont aussi courtes que possible. Un grand nombre d'annonces à diffusion forcée ralentit le transfert des appels aux préposés et augmente la période de distribution de façon imprévisible. Les appels destinés aux autres niveaux de compétences ne sont toutefois pas touchés.
- Lorsqu'une annonce à diffusion forcée est diffusée pour l'appel ayant le niveau de priorité le plus élevé dans le niveau de compétences, les autres appels de priorité inférieure dans le niveau de compétences sont en attente, même si des préposés se libèrent pendant ce temps. Par exemple, l'appel présentant le plus long délai d'attente, c'est-à-dire l'appel ayant le niveau de priorité le plus élevé, reçoit une annonce forcée. Des préposés se libèrent pendant que le demandeur ayant le niveau de priorité le plus élevé écoute une annonce forcée. Aucun appel dans ce niveau de compétences n'est acheminé à un préposé tant que le demandeur ayant le niveau de priorité le plus élevé n'a pas fini d'écouter l'annonce à diffusion forcée. L'appel ayant le niveau de priorité le plus élevé est ainsi acheminé à un préposé avant les appels de priorité inférieure dans le niveau de compétences.
- Assurez-vous que la fonction Acheminement intelligent de base du demandeur est activée pour transférer les appels à la boîte vocale du niveau de compétences afin de permettre aux demandeurs d'appuyer sur le  pour laisser un message dans cette boîte vocale. N'oubliez pas de mentionner dans votre annonce qu'il faut appuyer sur le  pour laisser un message dans la boîte vocale.
- Programmez la fonction Acheminement intelligent de base du demandeur pour transférer les appels à une boîte vocale de niveau de compétences pour les annonces d'heures de fermeture afin de permettre au demandeur de laisser un message en tout temps.
- Si une étape Aller à suit une annonce, créez une étape Distribution cible. Si vous créez une étape Annonce cible d'une étape Aller à après une autre étape Annonce, les demandeurs entendront deux annonces consécutives.

## Paramètres généraux de l'application Call Center

- Il ne faut pas attribuer toutes les voies téléphoniques libres comme voies réservées. Le cas échéant, aucune voie ne sera disponible pour la boîte vocale.
- Une voie réservée ou une voie téléphonique est utilisée dans les cas suivants :
  - Lorsqu'une annonce est diffusée à un demandeur;
  - Lorsque la fonction Avis de réception de message hors système indique la présence d'un nouveau message dans la boîte vocale.

## Calcul du plus long délai d'attente d'un appel mis en garde

La formule ci-dessous sert à calculer le plus long délai d'attente d'un appel mis en garde sans annonce :

$$\text{Durée d'attente} = \left[ \left( \frac{\text{nombre maximal d'appels}}{\text{voies téléphoniques}} \right) - 1 \right] \times \text{durée maximale de l'annonce}$$

où :

- **durée d'attente** correspond au plus long délai d'attente (en secondes) d'un appel mis en garde sans qu'une annonce ne soit diffusée;
- **nombre maximal d'appels** correspond au nombre maximal d'appels que l'application Call Center peut normalement traiter :
  - Dans un centre d'appels où les appels extérieurs **ne sont pas** transférés ni renvoyés à l'application Call Center, le nombre maximal d'appels correspond au nombre de lignes prises en charge par l'application Call Center.
  - Dans un centre d'appels où les appels extérieurs **sont** souvent transférés ou renvoyés à l'application Call Center, le nombre maximal d'appels correspond au nombre total de lignes reliées au système.  
Pour de plus amples renseignements sur le transfert des appels à un niveau de compétences, reportez-vous à la section intitulée «[Acheminement des appels d'arrivée à un niveau de compétences](#)» à la page 41;
- **voies téléphoniques** correspond au nombre probable de voies téléphoniques libres pouvant être utilisées par l'application Call Center :
  - Le nombre minimal de voies téléphoniques libres correspond au nombre de voies réservées configurées dans les paramètres généraux du centre d'appels. Vous pouvez également vous servir des autres voies non utilisées par le système CallPilot. Par exemple, même si vous attribuez deux voies réservées pendant la configuration des paramètres généraux de l'application Call Center, cette dernière peut utiliser d'autres voies dès qu'elles se libèrent;
- **durée maximale de l'annonce** correspond à la durée (en secondes) de la plus longue annonce de niveau de compétences.

## Conseils pratiques pour améliorer l'efficacité de l'application Call Center

### *Prévoyez les périodes de trafic intense :*

- lors de l'attribution des préposés aux niveaux de compétences, dans la mesure du possible, attribuez des préposés possédant les compétences nécessaires pour répondre aux appels des niveaux de compétences;
- ajoutez des préposés à un niveau de compétences lorsque le volume d'appels est élevé.

### *Prévoyez les périodes de faible trafic :*

- par exemple, si les préposés n'ont accédé qu'au niveau de compétences 1, assurez-vous que les appels d'arrivée au niveau de compétences 2 sont acheminés sur débordement au niveau 1. Lors de la configuration des paramètres du niveau 2, attribuez un délai au paramètre de débordement. Les demandeurs peuvent ainsi s'entretenir avec un préposé;
- lorsque aucun préposé n'a accédé à un niveau de compétences, assurez-vous que le paramètre de transfert est activé pour les annonces de l'application Call Center configurées dans la table d'acheminement. Si une annonce de l'application Call Center occasionne le transfert à une boîte vocale de niveau de compétences, les demandeurs peuvent appuyer sur le **9** pour laisser un message dans cette boîte vocale. L'annonce doit indiquer aux demandeurs d'appuyer sur le **9** pour laisser un message dans une boîte vocale. **9** est la touche implicite pour transférer les appels à la boîte vocale du niveau de compétences. Vous pouvez sélectionner un autre chiffre.

## Chapitre 13

# Dépannage de l'application Call Center

Le présent chapitre contient de l'information de dépannage pour résoudre les problèmes pouvant survenir lors de la configuration et de l'exploitation de l'application Call Center.

## Remise à la valeur implicite des mots de passe

Vous pouvez remettre les mots de passe à leur valeur implicite en cas de perte ou d'oubli.

Pour remettre à la valeur implicite...	Reportez-vous à la...
le mot de passe de la réception	<a href="#">page 173</a>
le mot de passe du coordinateur de système de l'application Call Center	<a href="#">page 34</a>
le mot de passe d'une boîte vocale de niveau de compétences	<a href="#">page 64</a>
le mot de passe d'un préposé	<a href="#">page 117</a>

## Remise à la valeur implicite du mot de passe de la réception

Vous pouvez remettre le mot de passe de la réception à sa valeur implicite (     ) en cas de perte ou d'oubli.

est utilisé par le réceptionniste, le téléphoniste et le coordinateur de système Call Center.

La valeur implicite du mot de passe de la réception est         («operator»).

## Pour remettre le mot de passe du réceptionniste à sa valeur implicite

- Appuyez sur     .
- Appuyez sur  .  
Dans l'exemple ci-contre, «xxx» correspond au NAA du niveau de compétences 1.
- Entrez              
(«resetoperpswd»), puis appuyez sur OK.
- Appuyez sur OUI.
- La session prend fin.  
Le mot de passe de la réception est maintenant réglé à         («operator»).

Pste xxx SUIV

MP: REPR OK

Changer MP? NON  
OUI

Sortie système

## Problèmes relatifs au préposé

### Problèmes d'ouverture de session du préposé

Si un préposé ne peut pas ouvrir une session à partir de son poste :

- Vérifiez si l'ID et le mot de passe du préposé concordent.
- Vérifiez si le préposé a déjà ouvert une session à partir d'un autre poste.
- Vérifiez si un autre préposé a ouvert une session à partir de ce poste.

### Renseignements importants sur l'utilisation des fonctions par les préposés

#### Transfert d'appel

Les préposés peuvent utiliser la fonction Transfert pour transférer un appel à un autre préposé, à une autre personne telle qu'un spécialiste ou à un niveau de compétences.

- Si le préposé veut acheminer l'appel à un préposé précis ou à une autre personne, il entre le code de la fonction Transfert (   ) et le numéro de poste.
- Si le préposé veut acheminer l'appel à un niveau de compétences, il entre le code de la fonction Transfert (   ) et le NAA du niveau de compétences.
- Si vous surveillez un préposé et que celui-ci transfère un appel, vous n'entendez plus la conversation.

Les préposés qui veulent transférer un appel à une boîte vocale doivent utiliser le code de fonction    .

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

#### Renvoi automatique

Demandez aux préposés de ne pas utiliser la fonction Renvoi automatique. Les préposés qui utilisent le renvoi automatique sont automatiquement déconnectés du système ou mis en occupation, selon leurs paramètres, une fois le délai de rappel sur transfert écoulé. Les préposés peuvent toutefois utiliser le renvoi automatique vers le NA de la messagerie vocale.

#### Réponse NA

Si vous utilisez la surveillance silencieuse ou discrète, la seule utilisation possible pour les préposés de la fonction Réponse NA est s'ils programment leur poste portatif pour être le poste de réponse au numéro d'appel de leur poste principal. En effet, vous ne pouvez surveiller les appels pris au poste programmé comme Réponse NA. Seuls les appels reçus sur le poste auquel le préposé a accédé peuvent être surveillés. Pour de plus amples renseignements sur l'utilisation de la fonction Réponse NA avec l'application Call Center, reportez-vous au *Guide du coordinateur de système Norstar*.

Si un préposé utilise son poste de Réponse NA pour répondre à un appel qui lui est transféré, l'application Call Center ne reconnaît pas que le préposé est occupé et continue d'acheminer des appels à son poste principal.

Les préposés qui ouvrent une session à partir d'un poste ordinaire et répondent aux appels de l'application Call Center au moyen d'une touche de Réponse NA sur un poste portatif n'ont pas accès à la fonction Aide du superviseur.

## Ne pas déranger

Au lieu d'utiliser la fonction Ne pas déranger, les préposés doivent utiliser le code de la fonction Pas libre ().

Les préposés qui utilisent la fonction Ne pas déranger sont automatiquement déconnectés du système ou mis en occupation automatique après le premier appel.

## Renvoi automatique sur non-réponse

Lorsqu'un préposé utilise la fonction Renvoi automatique sur non-réponse à la messagerie vocale, le nombre de coups de sonnerie nécessaire pour activer cette fonction doit être inférieur à celui établi pour le délai de rappel sur transfert. Lorsqu'un préposé répond à un appel renvoyé par RNR par un autre préposé, ce dernier passe à l'état Pas libre ou est déconnecté au lieu de rester inactif.

## Blocage d'appels

Pour éviter que les préposés occupés à traiter un appel de l'application Call Center ne reçoivent un deuxième appel interne à leur poste, réglez la fonction Renvoi automatique sur occupation vers le NA de la messagerie vocale.

Pour de plus amples renseignements sur la programmation de ces paramètres, reportez-vous au *Guide du coordinateur de système Norstar* si vous utilisez un autre système.

## Groupes de recherche

Il n'est pas recommandé de programmer un poste de préposé à titre de membre d'un groupe de recherche.

## Réponse automatique

Le fonctionnement de la réponse automatique dépend du type de poste utilisé par le centre d'appel :

- **Postes Norstar** : Si vous utilisez un casque téléphonique, la sonnerie se fait entendre sur le poste et dans le casque, mais les appels sont transmis au casque.
- **Postes d'affaires** : Si vous branchez le casque téléphonique avant de brancher le câble téléphonique dans la prise, l'appel est diffusé dans le haut-parleur mains libres. Si vous branchez le poste avant de brancher le casque, les appels sont diffusés dans le casque si vous avez initialisé celui-ci en appuyant sur la touche Casque, puis sur la touche Libération. Les appels sonnent toujours au poste. Chaque fois que vous rebranchez le casque téléphonique, vous devez le réinitialiser. Les appels sonnent toujours au poste.
- **Postes T7316e** : Il est possible d'utiliser la fonction de réponse automatique sur ce type de poste.

## Surveillance silencieuse

Si les préposés répondent aux appels au moyen des fonctions Réponse NA ou Prise d'appel sur un poste auquel ils n'ont pas accédé, vous ne pouvez surveiller ces appels. Vous pouvez surveiller les appels pris sur des postes sans fil (notamment, les postes Companion, KIRK et DECT) auxquels les préposés ont accédé.

## Problèmes relatifs aux niveaux de compétences

### Problèmes touchant la modification des propriétés des niveaux de compétences

Si vous ne pouvez pas modifier les propriétés d'un niveau de compétences, il y a deux raisons possibles :

- Le niveau de compétences du centre d'appels est activé.  
Vous devez désactiver le niveau de compétences du centre d'appels avant de pouvoir en modifier les paramètres.
- Le numéro de poste attribué à la boîte vocale de niveau de compétences est erroné.  
Pour de plus amples renseignements sur le numéro de poste d'un niveau de compétences, reportez-vous à la section intitulée [«Identification d'un numéro de boîte vocale de niveau de compétences»](#) à la page 58. Le numéro de poste de la boîte vocale de niveau de compétences doit correspondre au NA d'aiguillage de ce niveau. Si le mauvais numéro de poste est attribué à la boîte vocale de niveau de compétences, vous ne pouvez en modifier les propriétés.



# Chapitre 14

## Cahier de programmation de Call Center

Pour la tâche de programmation...	Reportez-vous à la section...	Page
Enregistrement des codes de fonction utilisés par l'application Call Center	<a href="#">Codes de fonction</a>	178
Enregistrement de l'information sur les lignes prises en charge par l'application Call Center	<a href="#">Prise d'appel</a>	185
Enregistrement des paramètres d'état de la réception et de l'entreprise	<a href="#">État de la réception et de l'entreprise</a>	179
Enregistrement du nombre de voies réservées et des délais de signal principal et secondaire	<a href="#">Paramètres généraux de l'application Call Center</a>	178
Enregistrement, pour chaque préposé, de son identification, de son nom, de son niveau de priorité, du statut de superviseur et du niveau de compétences	<a href="#">Préposés du centre d'appels</a>	181
Enregistrement du NA d'aiguillage, du nom du niveau de compétences, du numéro de poste IMA, de la méthode, de la pause et du délai de réponse différée	<a href="#">Niveaux de compétences de l'application Call Center</a>	180
Enregistrement des préposés attribués aux niveaux de compétences	<a href="#">Attribution des niveaux de compétences</a>	182
Enregistrement du nom de la boîte vocale de niveau de compétences, de son numéro, de son mot de passe et du numéro de poste IMA	<a href="#">Boîtes vocales de niveau de compétences</a>	183
Enregistrement du type d'étape et des paramètres d'étape des tables d'acheminement de jour et de nuit	<a href="#">Tables d'acheminement</a>	184
Enregistrement des détails concernant la prise d'appel système	<a href="#">Prise d'appel</a>	185



**Nota :** Photocopiez ces feuilles si nécessaire.

## Codes de fonction

Nom du code de fonction	Touches du clavier	Code de fonction personnalisé
Affichage des appels en attente	[*] 9 0 9	[*] 9 ____ ____
Accès à une boîte vocale	[*] 9 8 1	[*] 9 ____ ____
Ouverture/fermeture de session	[*] 9 0 4	[*] 9 ____ ____
Supervision de préposés	[*] 9 0 5	[*] 9 ____ ____
Pas libre	[*] 9 0 8	[*] 9 ____ ____
Retour dans le niveau de compétences sur non-réponse		[*] 9 ____ ____
NA de messagerie vocale	[*] 9 8 5	[*] 9 ____ ____
État de la réception	[*] 9 8 2	[*] 9 ____ ____

## Paramètres généraux de l'application Call Center

Nombre de voies réservées	
Délai de signal principal en mm:ss	
Délai de signal secondaire en mm:ss	
Paramètre IDR	Aucune IDR    Numéro seulement    Nom et numéro
Valeur de temporisation de demande d'aide du superviseur	
Niveaux de compétences associés aux demandes d'aide du superviseur	
Lignes prise en charge par l'application Call Center	

## État de la réception et de l'entreprise

Mot de passe « <b>OPERATOR</b> » (67372867)			
Réceptionniste ou téléphoniste disponible*		O N	
Entreprise ouverte*		O N	
Lignes de réponse		O N	
Numéro de poste de réception			
Service de l'application Call Center*	Numéro de niveau de compétences ____	Automatique	
		Manuel	Jour Nuit
	Numéro de niveau de compétences ____	Automatique	
		Manuel	Jour Nuit

\* Ces paramètres sont habituellement modifiés chaque jour par le téléphoniste.

## Niveaux de compétences de l'application Call Center

Paramètre du niveau de compétences	Règles	N° du niveau de compétences
Nom du niveau de compétences	16 caractères au maximum Par défaut : COMPx	
NA d'aiguillage (NAA)	Numéro de poste inutilisable par un autre poste ou périphérique	
Numéro de poste IMA		
Méthode	Moins occupé (par défaut) ou Préfér	
Pause	Format de saisie : mm:ss Minimum : 00 min 00 s Maximum : 59 min 59 s Par défaut : 00:30	
Réponse différée	Format de saisie : mm:ss Minimum : 00 min 00 s Maximum : 10 min 00 s Par défaut : 00:00	
Poste de réception		
Langue		
Codes d'activité	Guide ou Opt (par défaut) Activation obligatoire de l'application Call Center Reporting	
Exemple de durée d'attente prévue	2 - 256	
Augmentation de la durée d'attente prévue permise	Activée (par défaut) ou Désactivée	
Durée d'appel initiale	De 00:00:01 à 24:00:00 Par défaut : 00:03:00	
Type de service	Auto, Jour, Nuit et 24 heures (par défaut)	

## Préposés du centre d'appels

ID de préposé	Nom du préposé	Statut de superviseur (O ou N)	Nom et numéro des niveaux de compétences attribués au préposé	Réponse automatique (O ou N)	Option Appel manqué (mise en occupation ou fermeture de session)	Priorité

## Attribution des niveaux de compétences

Nom et numéro du niveau de compétences	Nom et ID du préposé	Priorité

**Boîtes vocales de niveau de compétences**

<b>N° du niveau de compétences</b>	<b>Nom du titulaire de la boîte vocale</b>	<b>Numéro de boîte vocale (NA d'aiguillage)</b>	<b>Numéro de poste IMA</b>	<b>Mot de passe de boîte vocale</b>









---

# Glossaire

---

**Acheminement IDR/SINC intelligent**

Acheminement initial des appels dans le centre d'appels. La configuration de cet acheminement permet à l'application Call Center d'acheminer les appels rapidement en fonction des numéros de lignes d'arrivée. Les demandeurs sont acheminés à des niveaux de compétences selon la destination de l'appel, la ligne d'arrivée ou la provenance de l'appel.

**Acheminement intelligent de base du demandeur**

Acheminement des appels par les demandeurs à un téléphoniste, à la réception automatique, à une boîte vocale de niveau de compétences ou à un arbre SS.

**Affichage des appels en attente**

Fonction permettant d'afficher les appels en attente et de voir l'information en temps réel sur les niveaux de compétences. Le code de fonction Affichage des appels en attente/état du niveau de compétences indique :

- le numéro du niveau de compétences et son état, activé ou désactivé;
- le nombre de préposés ayant accédé à ce niveau de compétences;
- le nombre d'appels en attente;
- la plus longue durée d'attente d'un appel.

**Application Call Center**

L'application Call Center reçoit, met en garde et achemine les appels d'un centre d'appels.

**Avis de réception de message hors système**

Fonction qui avise l'utilisateur à un numéro de destination lorsque des messages, nouveaux ou urgents, sont laissés dans la boîte vocale de niveau de compétences.

**Boîte vocale de niveau de compétences**

Boîte vocale servant à conserver les messages laissés par les demandeurs. Les messages peuvent être récupérés par des préposés désignés.

**Centre d'appels**

Service ou entreprise qui utilise l'application Call Center de Nortel Networks pour traiter un nombre important d'appels d'arrivée. Un centre d'appels emploie généralement plusieurs préposés qui répondent aux appels.

**Classe de service**

Classe définissant les valeurs des fonctions de boîtes vocales.

**Coordinateur de système Call Center**

Le coordinateur de système Call Center configure et gère le fonctionnement quotidien du centre d'appels. Le coordinateur de système Call Center surveille le rendement global du centre d'appels et équilibre les besoins en personnel selon le niveau de trafic.

**Délai de signal principal**

Premier délai attribué pour les appels en attente dans les niveaux de compétences. Lorsqu'un appel dépasse le délai de signal principal, un avertissement visuel est émis sur les voyants de touche mémoire programmée. Le second délai est le délai de signal secondaire.

**Délais de signal**

Délais attribués aux appels en attente dans les niveaux de compétences. Si un appel dépasse le délai de signal principal ou secondaire, un voyant de touche mémoire programmée clignote. Un clignotement lent signifie qu'un appel a dépassé le délai de signal principal. Un clignotement rapide signifie qu'un appel a dépassé le délai de signal secondaire.

**ID de préposé**

Numéro d'identification attribué aux nouveaux préposés par l'application Call Center pour les désigner. Les préposés utilisent ce numéro et un mot de passe pour ouvrir une session lorsqu'ils sont prêts à recevoir des appels.

**IMA**

Voir *Indication de message en attente*.

**Indicateur**

Voir *Voyant de touche mémoire*.

**Indication de message en attente (IMA)**

Indication *Message en attente* sur l'afficheur d'un poste en présence de nouveaux messages.

**Méthode de distribution d'appels**

Méthode qui détermine le préposé libre auquel acheminer un appel. Il existe deux méthodes de distribution d'appels : selon le préposé le moins occupé ou selon la priorité du préposé. La première méthode (Moins occupé) achemine les appels au préposé libre depuis le plus longtemps. La deuxième méthode (Préférer) achemine les appels au préposé ayant le niveau de priorité le plus élevé (le préposé le plus qualifié).

**Mettre en mode pas libre (retourner dans le niveau de compétences)**

Propriété qui contrôle la façon dont l'appel est traité si un préposé n'y répond pas. Elle permet d'attribuer au poste d'un préposé la même tâche que si la fonction Pas libre était activée. L'option de fermeture automatique de session interrompt la session de niveau de compétences du préposé si ce dernier ne répond pas à l'appel.

**NA**

Numéro d'appel ou numéro de poste.

**NAA**

Voir *Numéro d'appel d'aiguillage*.

**Niveau de compétences**

Groupe qui traite et réachemine les appels des services, comme le service des ventes ou le service de soutien technique. Lorsque plusieurs appels arrivent simultanément, ils sont acheminés à un niveau de compétences dans lequel les demandeurs entendent des annonces et sont mis en garde jusqu'à ce qu'un préposé soit libre.

**Nom de niveau de compétences**

Nom comportant 16 caractères au maximum. Ce nom correspond au nom de la boîte vocale du niveau de compétences.

**Numéro d'appel d'aiguillage (NA d'aiguillage ou NAA)**

Numéro de poste d'un niveau de compétences du centre d'appels. Le NAA est le numéro utilisé pour transférer des appels à un niveau de compétences. L'installateur du système CallPilot est responsable de l'attribution d'un NAA aux niveaux de compétences avant leur activation.

**Pas libre**

Fonction qui permet de prolonger la pause si les préposés ont besoin de plus de temps après un appel pour terminer les tâches administratives ou d'autres tâches.

**Pause**

Période permettant aux préposés d'effectuer les tâches administratives ou d'autres tâches post-appel. Lorsqu'un préposé termine un appel, aucun appel n'est acheminé pendant la pause. Le préposé peut prolonger ou annuler la pause à l'aide du code de la fonction Pas libre.

**Période d'inoccupation la plus longue**

Méthode de distribution d'appels qui achemine les appels au préposé ayant été libre le plus longtemps. L'autre méthode de distribution d'appels est Préfér (priorité la plus élevée).

**Poste d'indication de message en attente (poste IMA ou NA IMA)**

Attribution d'un poste comme poste IMA pour chaque boîte vocale de niveau de compétences. Le poste IMA correspond à un numéro de téléphone optionnel qui indique quand une boîte vocale de niveau de compétences contient des messages en attente. L'afficheur du poste IMA attribué indique *Message en attente* lorsque la boîte vocale de niveau de compétences contient de nouveaux messages.

**Préposé**

Personne responsable de répondre aux appels dans un ou plusieurs niveaux de compétences du centre d'appels.

**Priorité**

Chaque préposé se voit attribuer une priorité selon ses qualifications. Un préposé peut avoir une priorité de 1 à 20. La valeur 1 est la priorité la plus élevée. Vous pouvez attribuer cette priorité aux préposés les plus expérimentés.

**RA**

Voir *Réception automatique*.

### **Réception**

Personne responsable de répondre aux appels à un numéro de poste. Il peut s'agir d'un réceptionniste, d'un téléphoniste ou d'un poste de réception spécifique.

### **Réponse automatique**

Paramètre de préposé qui force l'acheminement des appels à un préposé. Lorsque cette fonction est activée, le préposé entend une tonalité signalant l'acheminement d'un appel. Le préposé passe automatiquement en mode Mains libres.

Lorsque cette fonction est désactivée, les appels sonnent au téléphone du préposé et celui-ci doit répondre manuellement.

### **Réception automatique (RA)**

Service de réponse automatique. La RA répond aux appels d'arrivée à l'aide d'une annonce d'entreprise et d'un menu d'options. La RA achemine les appels en réponse aux sélections faites par le demandeur sur le clavier téléphonique. Pour obtenir un plus grand nombre d'options et de services relatifs aux appels d'arrivée, il est possible de diffuser le menu Sélection de service (SS) à la place du menu de la réception automatique.

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

Renvoi des appels sans réponse d'un numéro de poste à un autre. Un appel est considéré comme sans réponse s'il n'obtient aucune réponse avant un nombre de coups de sonneries précis.

### **Renvoi automatique sur occupation (RSO)**

Renvoi de tous les appels d'un poste à un autre si l'une des lignes attribuées au poste est occupée.

### **Renvoi automatique tous appels (RTA)**

Renvoi de tous les appels d'un numéro de poste à un autre. Par exemple, tous les appels d'un poste peuvent être renvoyés au NAA d'un niveau de compétences.

### **Réponse différée**

Fonction qui empêche l'application Call Center de répondre aux appels et de diffuser des annonces lorsque aucun préposé n'est libre. Lorsque cette fonction est activée pour un niveau de compétences, les demandeurs en attente entendent la tonalité de retour d'appel.

Lorsqu'un appel est acheminé à une ligne dont le niveau de compétences ne comprend aucun préposé libre, l'appel n'obtient aucune réponse jusqu'à ce que le délai de réponse différée soit écoulé ou qu'un préposé puisse traiter l'appel.

### **Sélection de service (SS)**

Fonction d'acheminement programmable afin de présenter un menu personnalisé de choix monotouches aux demandeurs. La SS répond automatiquement aux appels et diffuse des menus personnalisés aux demandeurs. À l'aide de la SS, les demandeurs peuvent écouter des messages préenregistrés, laisser un message dans une boîte vocale de niveau de compétences ou effectuer un transfert à un poste. La SS vous permet de remplacer le menu de la réception automatique par un menu plus sophistiqué qui offre un éventail d'options plus large aux demandeurs.

**SS**

Voir *Sélection de service*.

**Superviseur**

Préposé doté du statut de superviseur. Le superviseur possède des responsabilités supplémentaires, notamment la surveillance des appels entre les préposés et les demandeurs.

**Surveillance**

Fonction qui permet aux superviseurs de surveiller les appels entre les préposés et les demandeurs et d'y participer.

**Table d'acheminement**

Table qui traite les appels d'arrivée dans chaque niveau de compétences. Cette table détermine l'ordre des annonces et les durées de mise en garde des demandeurs pendant que ces derniers attendent d'être acheminés à un préposé libre.

**Table d'annonces**

Table qui détermine quelle annonce enregistrée est diffusée et quelle ligne est prise en charge selon l'heure.

**Temps réel**

Terme signifiant qu'il y a très peu de temps de réponse entre un événement et l'affichage de l'information relative à cet événement. Vous pouvez surveiller la situation des préposés et le trafic des appels en temps réel (ou actuels) en utilisant le code de fonction Affichage des appels en attente.

**Titulaire**

Titulaire de boîte vocale.

**Voie**

Voie téléphonique utilisée par l'application Call Center pour diffuser des annonces aux demandeurs. Une voie téléphonique est également utilisée lorsqu'un code de fonction est entré pour accéder à l'application Call Center.

**Voie téléphonique**

Voie utilisée par l'application Call Center pour diffuser des annonces aux demandeurs.

**Voies réservées**

Voies téléphoniques réservées exclusivement à l'application Call Center. Ces voies servent à diffuser des annonces aux demandeurs en attente dans un niveau de compétences. Ces voies font en sorte que le système CallPilot n'utilise pas toutes les voies téléphoniques. Voir également *Voie téléphonique*.

**Voyant de touche mémoire**

Symboles indicateurs triangulaires affichés sur un poste à côté des touches mémoire. Ils peuvent être utilisés pour surveiller le trafic des appels et afficher l'état d'ouverture ou de fermeture de session et Pas libre des préposés.





# Index

---

## Numérique

24 heures, type de service de niveau de compétences 119

### A

Accès à la boîte vocale

CallPilot 61

messaging vocale Norstar 61

Accès à une boîte vocale de niveau de compétences 61  
à distance 61

Accès téléphoniques

nombre maximal 10

Acheminement

SDA 133

Acheminement, table 133

Afficheur 19

deux lignes 17

Afficheur deux lignes

utilisation 17

Annonce

nombre maximal 10

Annonce à diffusion obligatoire 136, 170

Annonce de boîte vocale de niveau de compétences  
exemple 66, 69

Annonce de l'application Call Center

conseils pratiques 169

diffusion forcée 136

enregistrement 38

étape dans les tables d'acheminement 135

exemples 37

paramètres dans les tables d'acheminement 136

paramètres des tables d'acheminement 170

types 37

Appel

méthode de distribution 188

surveillance 161

surveillance silencieuse 157

Appel prioritaire 170

Application Call Center

boîte vocale de niveau de compétences 57

codes de fonction 20

conseils pratiques 172

documents connexes 14

prévention de l'encombrement 160

Application Call Center Reporting 11

Application CallPilot Manager 11

Avis de réception de message hors système 170

configuration

numéro de poste 87

numéro de récepteur de recherche de personnes 89

numéro de téléphone 85

description 81

mauvaise destination 82

modification des paramètres 94

numéro de destination

limite de caractères 90, 93, 101

numéro et message de récepteur de recherche de  
personnes destinataire

limite de caractères 89

restrictions de la fonction 84

### B

Blocage d'appels 175

Boîte vocale

accès à une boîte vocale de niveau de  
compétences 61

boîte vocale de niveau de compétences 57

voie d'accès au réseau public 83

Boîte vocale de niveau de compétences

accès 61

accès à distance 62

changement du mot de passe 63

classe de service 57

configuration 57

conseils pratiques 170, 172

description 57

détermination du numéro 22

détermination du poste IMA 22

écoute des messages 71

exemple d'annonce 66, 69

initialisation 60

laisser un message 170, 172

message 71

message en attente 189

mot de passe 60, 63

mot de passe, changement 63

nombre maximal 10

numéro 42, 57, 58

poste d'indication de message en attente 58

récupération des messages 71

remise du mot de passe à la valeur implicite 64

vérification des messages 71

**C**

- CallPilot, interface de boîte vocale 59
- Changement
  - mot de passe de boîte vocale de niveau de compétences 63
- Codes de fonction 17, 20
  - accès à une boîte vocale (F981) 22, 24
  - affichage des appels en attente 27
  - affichage des appels en attente (F909) 22, 24, 27, 161
  - aide du superviseur 22, 24
  - code de fonction personnalisé 24
  - codes d'activité 24
  - coordinateur de système de l'application Call Center 22
  - descriptions 22, 24
  - détermination 20
  - état du niveau de compétence (F909) 22
  - NA de messagerie vocale (F985) 22
  - ouverture/fermeture de session (F904) 22, 24
  - paramètres réception (F982) 22
  - pas libre (F908) 24
  - préposé 24
  - programmation des touches mémoire 21
  - surveillance des niveaux de compétences (F904) 24
- Conférences téléphoniques 159
- Configuration
  - avis de réception de message hors système
    - numéro de poste 87
    - numéro de récepteur de recherche de personnes 89
    - numéro de téléphone 85
  - paramètres d'un niveau de compétences 45
- Conseils pratiques
  - administration des niveaux de compétences 169
  - administration des préposés 169
  - administration des tables d'acheminement 170
  - boîte vocale de niveau de compétences 170, 172
  - enregistrement des annonces de l'application Call Center 169
  - paramètres généraux de l'application Call Center 170
- Conventions du guide 19
  - chevrons 19
  - ligne de commande 19
  - options de touche 19
  - touches 19
- Coordinateur de système de l'application Call Center
  - codes de fonction 22
- Copie d'un message 72

**D**

- Débordement intelligent, réacheminement sur 11
- Délai
  - délai de signal principal 27
  - signal principal 27
  - signal secondaire 27
- Dépannage
  - impossible de modifier les paramètres de niveau de compétences dans l'application Call Center 176
  - problèmes d'ouverture de session du préposé 174
- Désactivation d'un niveau de compétences 50
- Détection de télécopie 134
- Détermination
  - codes de fonction 20
  - interface de boîte vocale 59
  - NA d'aiguillage 58
  - numéro de boîte vocale de niveau de compétences 58
  - poste d'indication de message en attente 58
- Distance, accès à une boîte vocale de niveau de compétences à 62

**E**

- Écoute de l'enveloppe d'un message, interface CallPilot 75
- Écoute de l'enveloppe d'un message, Messagerie vocale Norstar 73
- Enregistrement d'un message 73
- Entreprise, répertoire 60
- Étape Annonce
  - détection de télécopie 134
- Étape de table d'acheminement
  - annonce 135
  - distribuer pendant 135
  - raccrochage 135
- Étape de table d'acheminement
  - transfert 135

**F**

- Fonction 983 de gestion de poste 10
- Fonctions de l'application Call Center
  - administration du poste téléphonique 10
  - étapes par table d'acheminement 10
  - niveaux de priorité des préposés 10
  - nombre d'accès téléphoniques 10
  - nombre d'annonces 10
  - nombre d'appels actifs dans un niveau de compétences 10
  - nombre de boîtes vocales de niveau de compétences 10
  - nombre de lignes 10
  - nombre de niveaux de compétences 10

- nombre de préposés 10
  - nombre de préposés actifs 10
  - nombre de superviseurs 10
  - nombre de tables d'acheminement par niveau de compétences 10
  - service selon le jour 10
  - surveillance des appels 10
  - Fonctions de l'application Call Center
    - niveaux de priorité des préposés 10
  - Formule de calcul des appels en attente 171
- G**
- Groupe de recherche 175
- H**
- Heures
    - table d'acheminement 133
  - Hors système, avis de réception de message 81
- I**
- Identification du demandeur 74
  - Indication de message en attente
    - détermination du poste 58
    - poste 189
  - Initialisation d'une boîte vocale de niveau de compétences 60
  - Interface de boîte vocale
    - CallPilot 59
    - Messagerie vocale Norstar 59
  - Interne, réponse à un message 77
- J**
- Jour, type de service de niveau de compétences 119
- L**
- Ligne
    - attribuée à un niveau de compétences 41
    - nombre maximal 10
  - Limite de caractères
    - message et numéro de destination du récepteur des avis de réception de message hors système 89
    - numéro de destination des avis de réception de message hors système 90, 93, 101
- M**
- Message
    - avis de réception de message hors système 81
    - boîte vocale de niveau de compétences 57
    - copie 72
    - durée d'enregistrement minimale 77
    - écoute
      - enveloppe, interface CallPilot 75
      - enveloppe, Messagerie vocale Norstar 73
      - pause 73
      - précédent, interface CallPilot 75
      - précédent, Messagerie vocale Norstar 73
      - saut à la fin 72
      - saut en arrière 72, 75
      - saut en avant 73, 75
      - suivant, interface CallPilot 75
      - suivant, Messagerie vocale Norstar 73
    - effacement 73, 75
    - enregistrement 73
    - hors système 77, 79
    - intrasystème 77
    - réécoute 73
    - renvoi 75
    - réponse, interface CallPilot 75, 77
    - réponse, Messagerie vocale Norstar 73, 77
    - sortie 73
    - suppression 73, 75
    - supprimé, récupération 74
    - temporisation après silence 77
  - Messagerie vocale Norstar, interface de boîte vocale 59
  - Messages supprimés, récupération 74
  - Méthode de distribution d'appels 188
  - Mise en garde par indicatif 174
  - Moins occupé, méthode de distribution d'appels 188
  - Mot de passe
    - boîte vocale de niveau de compétences 60, 63
    - de la boîte vocale de niveau de compétences, changement 63
    - de la boîte vocale de niveau de compétences, remise à la valeur implicite 64
    - de la réception, remise à la valeur implicite 173
- N**
- NA d'aiguillage 42, 57, 58, 176
  - Niveau de compétences
    - désactivation 50
    - durée maximale d'une annonce 171
    - heures de début et de fin 10, 11
    - jour, type de service 119
    - nom 189
    - nombre maximal 10
    - nombre maximal d'appels actifs 10
    - nombre maximal de tables d'acheminement 10
    - nuir, type de service 119
    - par défaut, type de service 119
    - prise en charge des lignes 41
    - problèmes de modification des paramètres
      - généraux 176
    - propriétés 42
    - type de service 119

type de service 24 heures 119

Niveaux de priorité des préposés 10

Nom

- boîte vocale de niveau de compétences 60
- niveau de compétences 189

Nuit, type de service de niveau de compétences 119

Numéro

- boîte vocale de niveau de compétences 22
- NA d'aiguillage 22

Numéro de destination

- limite de caractères 90, 93, 101
- récepteur de recherche de personnes 89
- système CallPilot utilisé à partir d'un système PBX ou Centrex 89

Numéro de destination des avis de réception de message hors système 81

Numéro de récepteur de destination

- limite de caractères 89

**P**

Par défaut, type de service de niveau de compétences 119

Paramètres

- annonce de table d'acheminement 136
- généraux de l'application Call Center 170

Paramètres d'un niveau de compétences

- configuration 45
- méthode de distribution d'appels 188
- nom de niveau de compétences 189
- numéro d'appel d'aiguillage (NAA) 42
- poste d'indication de message en attente 189
- réponse différée 190

Paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système

- numéro de téléphone de destination 84
- période 84
- type de dispositif destinataire 84
- type de message 84

Pause d'un message 73

Poste

- lignes d'afficheur 17

Poste avec afficheur

- entrée des caractères 18

Poste IMA 189

Préférer, méthode de distribution d'appels 188

Préposé

- codes de fonction 24
- écoute des messages d'une boîte vocale de niveau de compétences 71
- mode de mise en occupation automatique 169
- nombre maximal 10

- paramètres 105
- priorité dynamique 11
- surveillance 157
- surveillance silencieuse 157

Présentation manuelle d'un appel 105

Priorité dynamique de préposé 11

Prise d'appel 174

Programmation d'une touche mémoire 21

## R

Réacheminement sur débordement intelligent 11, 119

Réception

- remise du mot de passe à la valeur implicite 173

Récupération d'un message dans la boîte vocale de niveau de compétences 71

Récupération d'un message supprimé 74

Réécoute des messages 73

Remise à la valeur implicite

- mot de passe de boîte vocale de niveau de compétences 64

Renvoi automatique sur occupation 175

Renvoi d'un message 75

Répertoire d'entreprise 60

Réponse

- à un demandeur hors système 79
- avec l'option COMP 79
- à un demandeur intrasystème 77
- à un message, interface CallPilot 75
- à un message, Messagerie vocale Norstar 73

Réponse différée, fonction 169, 190

Réponse, fonction 74

Restrictions de la fonction Renvoi automatique sur non-réponse 175

Restrictions de la fonction Renvoi automatique sur occupation 175

RNR 175

RSO 175

**S**

Saut à la fin des messages 72

Saut en arrière dans les messages 72, 75

Saut en avant dans les messages 73, 75

SDA, acheminement 133

Service selon le jour 10, 11

Signal principal, délai 27

Signal secondaire, délai 27

Superviseur

- fonction 10
- nombre maximal 10

Suppression de messages 73, 75

Surveillance

- conseils pratiques 159
- délai de signal principal 27
- exemple 161
- signal principal 27
- signal secondaire 27
- surveillance silencieuse 157

Surveillance silencieuse 157

Symboles 19

## T

Table d'acheminement

- conseils pratiques 170
- détection de télécopie 134
- étape Annonce 135
- exemples 146
- heures 133
- nombre maximal d'étapes 10, 133
- nombre maximal par niveau de compétences 10
- paramètres d'annonce 136
- paramètres de l'étape Annonce 136
- types de service 155

Table d'acheminement, description 133

Table d'acheminement, étape 135

Tables 133

Touche

- programmation d'une touche mémoire 21
- voyants de touche mémoire 27

Touche mémoire

- programmation 21, 22
- voyant 21, 22, 27

Transfert 174

Transfert autorisé

- activation 136

Transfert d'appel 174

Transfert d'appels sélectif 11

Type de service, niveau de compétences 119

Types de service

- table d'acheminement 155

## V

Vérification de l'interface de boîte vocale  
téléphonique 59

Voie

- réservée 28
- téléphonique 28

Voie d'accès au réseau public, boîte vocale 83

Voies réservées 28, 171

Voies téléphoniques 28, 170

Voyant

- délai de signal principal 27
- délai de signal secondaire 27
- message en attente 22, 43, 58
- principal 178
- secondaire 178