

N° de publication N0027554 02
24 novembre 2004

Call Center de Nortel Networks

Guide d'exploitation de l'application

**NORTEL
NETWORKS**

Guide d'exploitation de l'application Call Center de Nortel Networks

© Nortel Networks, 2004

Tous droits réservés. 2004.

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

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

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

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

Table des matières

Chapitre 1	
Application Call Center de Nortel Networks	11
Basic, Enhanced et Professional Call Center	11
Fonctions de l'application Call Center	12
Utilisation des fonctions d'acheminement de CallPilot avec Call Center	14
Réception automatique	14
Sélection de service (SS)	14
Comparaison entre les applications Basic, Enhanced et Professional Call Center	15
Documents connexes	18
Comment obtenir de l'aide	19
Chapitre 2	
Configuration de l'application Call Center	21
Utilisation de l'application CallPilot Manager pour configurer l'application Call Center	21
Activation des codes d'autorisation logiciel	23
Installation du serveur d'applications Call Center Reporting	25
Nota sur l'installation du serveur d'applications Call Center Reporting	26
Lancement de l'application CallPilot Manager	27
Interface de CallPilot Manager	28
Temporisation du système	28
Accès à l'application Call Center au moyen d'un mot de passe	29
Configuration de l'application Call Center à partir d'un poste avec afficheur deux lignes	30
Temporisation du système	30
Utilisation du clavier	31
Conventions et symboles utilisés dans le présent guide	32
Touches du poste	32
Vérification de l'interface de boîte vocale téléphonique utilisée	33
Chapitre 3	
Utilisation des codes de fonction du système	35
Codes de fonction	35
Association d'un code de fonction à une touche mémoire	36
Codes de fonction utilisés par le coordinateur de système Call Center et les superviseurs	37
Codes de fonction utilisés par les préposés de l'application Call Center	39
Codes de fonction du préposé	39

Chapitre 4	
Configuration des préposés de l'application Call Center	41
Ajout de préposés	41
Propriétés du préposé	41
Ajout d'un préposé ou d'un superviseur	44
Ajout de plusieurs préposés	46
Modification de l'information sur le préposé	48
Réinitialisation du mot de passe du préposé	48
Suppression d'un préposé	49
Fermeture forcée d'une session d'un préposé	50
Chapitre 5	
Configuration des niveaux de compétences	51
Niveaux de compétences	51
Acheminement des appels d'arrivée à un niveau de compétences	51
Propriétés de niveau de compétences	53
Configuration ou modification d'un niveau de compétences	56
Configuration de l'acheminement SDA	59
Configuration de l'acheminement IDR/SINC	60
Exemples d'utilisation de l'acheminement IDR/SINC	60
Propriétés de la table d'acheminement IDR/SINC	62
Pour modifier un acheminement IDR/SINC	64
Attribution d'un préposé à un niveau de compétences	66
Priorité dynamique de préposé	66
Pour modifier la priorité du préposé dans un niveau de compétences	68
Annulation de l'attribution d'un préposé à un niveau de compétences	69
Affichage des préposés d'un niveau de compétences	70
Activation d'un niveau de compétences	71
Désactivation d'un niveau de compétences	72
Suppression de la configuration d'un niveau de compétences	73
Chapitre 6	
Configuration des boîtes vocales de niveau de compétences	75
Boîtes vocales de niveau de compétences	75
Identification d'un numéro de boîte vocale de niveau de compétences	76
Initialisation d'une boîte vocale	77
Accès à une boîte vocale de niveau de compétences	79
Accès à une boîte vocale de niveau de compétences à distance	80
Mot de passe de la boîte vocale de niveau de compétences	81
Modification du mot de passe d'une boîte vocale de niveau de compétences	81
Réinitialisation d'un mot de passe de boîte vocale de niveau de compétences	82
Enregistrement des annonces d'une boîte vocale de niveau de compétences	83
Exemples d'annonces principales et secondaires	84
Sélection d'une annonce principale ou d'une annonce secondaire	86

Enregistrement d'une annonce personnalisée de la boîte vocale de niveau de compétences	88
Suppression d'une annonce personnalisée de la boîte vocale de niveau de compétences	89
Vérification de messages dans les boîtes vocales de niveau de compétences	91
Écoute des messages de la boîte vocale de niveau de compétences	92
Récupération des messages effacés	96
Réponse aux messages	97
Réponse à un message laissé par un demandeur intrasystème	97
Réponse à un demandeur hors système	99
Chapitre 7	
Avis de réception de message hors système	101
Avis de réception de message hors système	101
Attribution d'une méthode d'accès à une boîte vocale de niveau de compétences	103
Paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système	104
Configuration de la fonction Avis de réception de message hors système	105
Programmation de la fonction Avis de réception de message hors système à un numéro de récepteur de recherche de personnes	110
Modification de la fonction Avis de réception de message hors système	116
Suppression d'un numéro de destination	124
Ajout d'un numéro de destination	125
Activation et désactivation de la fonction Avis de réception de message hors système	126
Chapitre 8	
Enregistrement des annonces de l'application Call Center.....	127
Annonces de l'application Call Center	127
Exemples d'annonces Call Center	127
Enregistrement d'une Call Center annonce de l'application	129
Importation d'une annonce de l'application Call Center	132
Exportation d'une annonce de l'application Call Center	133
Chapitre 9	
Configuration de l'acheminement intelligent	135
Acheminement intelligent	135
Réacheminement sur débordement intelligent	135
Exemples de règles de réacheminement sur débordement intelligent	138
Pour attribuer le réacheminement sur débordement intelligent à un niveau de compétences, effectuez les étapes suivantes :	145
Déplacement d'une règle de débordement intelligent	148
Pour modifier une règle de débordement intelligent	149
Pour supprimer une règle de débordement intelligent	149

Chapitre 10	
Configuration des tables d'acheminement	151
Tables d'acheminement	151
Détection de télécopie	151
Durée d'attente prévue	153
Configuration de la fonction Durée d'attente prévue	153
Enregistrement des annonces de durée d'attente prévue	154
Exemples d'annonces de durée d'attente prévue	154
Établissement d'une table d'annonces de durée d'attente prévue	155
Suppression d'une table d'annonces de durée d'attente prévue	158
Modification d'une table d'annonces de durée d'attente prévue	159
Types d'étapes d'une table d'acheminement	160
Paramètres de l'étape Annonce	161
Ajout d'une étape d'annonce	163
Ajout d'une étape de distribution	167
Ajout d'une étape de renvoi	168
Ajout d'une étape de transfert	169
Ajout d'une étape de déconnexion	170
Attribution des heures d'exploitation d'une table d'acheminement	171
Configuration du mode de service utilisé par les niveaux de compétences	173
Exemple d'une table d'acheminement de jour	176
Exemple d'une table d'acheminement de nuit	179
Modification d'une table d'acheminement	180
Vérification des étapes d'une table d'acheminement	180
Pour modifier les étapes d'une table d'acheminement	180
Pour supprimer les étapes d'une table d'acheminement	181
Chapitre 11	
Création de règles d'entrée du demandeur	183
Modification d'une règle d'entrée du demandeur	183
Utilisation des caractères génériques	187
Exemple d'utilisation de l'acheminement intelligent évolué du demandeur	187
Modification d'une règle d'entrée du demandeur	189
Modification du nombre de chiffres des règles de table d'entrée du demandeur	189
Modification d'une règle d'entrée du demandeur	189
Suppression d'une règle d'entrée du demandeur	190
Suppression des données d'une table de règles d'entrée du demandeur	191
Chapitre 12	
Administration des lignes	193
Réglage de l'état Lignes de réponse	193
Configuration des lignes	194
Configuration de plusieurs lignes	196

Chapitre 13	
Configuration des propriétés générales de l'application Call Center . . .	197
Choix de la langue	197
Propriétés générales de l'application Call Center	199
Délais de signal principal et secondaire	199
Voies réservées	200
Adresse des propriétés de l'application Call Center Reporting	200
Temporisation de demande d'aide du superviseur	200
Méthode de sélection (source d'aide du superviseur)	200
Activation de l'identification du demandeur	201
Configuration des propriétés générales de l'application Call Center	202
Relevé de configuration de système	204
Chapitre 14	
Surveillance du trafic d'appels de Call Center	207
Surveillance du trafic d'appels	207
Surveillance des appels de préposé avec la fonction de surveillance silencieuse	207
Configuration de la surveillance silencieuse sur votre système	208
Utilisation de la surveillance silencieuse avec la fonction Réponse NA	209
Conseils pour la surveillance	209
Ouverture de session et surveillance des appels de préposé	210
Un préposé demande de l'aide pendant que vous êtes en session de surveillance	211
Sessions de surveillance	212
Surveillance des niveaux de compétences	213
Pour surveiller les niveaux de compétences	213
Exemple de surveillance de niveaux de compétences	214
Utilisation d'une touche mémoire pour surveiller les appels en attente dans les niveaux de compétences	215
Pause avec la fonction Pas libre	215
Utilisation de la fonction Pas libre	216
Programmation de la fonction Pas libre à une touche mémoire	216
Fermeture de session	216
Changement du mot de passe de superviseur	217
Aide du superviseur	218
Fonctionnement de l'Aide du superviseur	218
Configuration de l'Aide du superviseur	220
Traitement des demandes d'aide du superviseur	220
Traitement des demandes manqués	221
Exemple de récupération d'une demande réacheminée	221

Chapitre 15	
Codes d'activité	223
Définition des codes d'activité	223
Entrée facultative et guidée des codes d'activité	223
Exemples d'appels avec codes d'activité	225
Codes d'activité entrés automatiquement par l'application Call Center :	
prises automatiques et codes d'activité système	226
Prises automatiques	226
Exemples d'appels avec prise automatique	226
Codes d'activité système	227
Codes d'activité système enregistrés par l'application Call Center	228
Exemples d'appels avec codes d'activité système	229
Entrée guidée et facultative des codes d'activité	230
Exemples d'appels avec entrée guidée et facultative	230
Interactions entre les codes d'activité et les fonctions du système	232
Création des codes d'activité	235
Modification d'un code d'activité	236
Suppression d'un code d'activité	236
Importation des codes d'activité	237
Communication des codes d'activité aux superviseurs et aux préposés	238
Attribution des paramètres des codes d'activité aux préposés et aux niveaux de compétences	239
Production des relevés relatifs aux codes d'activité	239
Entrée des codes d'activité par les préposés	240
Chapitre 16	
Conseils d'utilisation de l'application Call Center	241
Administration des préposés	241
Administration du niveau de compétences	241
Annonces de l'application Call Center	241
Administration de la table d'acheminement	242
Paramètres généraux de l'application Call Center	243
Conseils pratiques pour calculer le plus long délai d'attente d'un appel mis en garde	244
Conseils pratiques pour améliorer l'efficacité de l'application Call Center	245
Utilisation des NA B1 et B2	245
Chapitre 17	
Exemples de configuration de l'application Call Center	249
Application Basic Call Center	249
Configuration générale	251
Propriétés du niveau de compétences 1	251
Propriétés du niveau de compétences 2	254

Application Professional Call Center avec le module Reporting	257
Configuration générale	258
Propriétés générales	260
Règles d'entrée du demandeur	260
Durée d'attente prévue	261
Codes d'activité	261
Lignes	262
Niveau de compétences 1	262
Niveau de compétences 2	265
Niveau de compétences 3	267
Niveau de compétences 4	269
Application Multimedia Call Center	271
Propriétés générales	271
Codes d'activité	273
Lignes	273
Niveau de compétences 5	274
Chapitre 18	
Dépannage de l'application Call Center	277
Remise à la valeur implicite des mots de passe	277
Remise à la valeur implicite du mot de passe de la réception	277
Remise à la valeur implicite du mot de passe du coordinateur de système de l'application Call Center	278
Problèmes relatifs au préposé	279
Problèmes d'ouverture de session du préposé	279
Renseignements importants sur l'utilisation des fonctions par les préposés ...	279
Problèmes relatifs aux niveaux de compétences	282
Problèmes d'activation des niveaux de compétences	282
Problèmes touchant la modification des propriétés du niveau de compétences	282
Problèmes relatifs à la vérification des paramètres du niveau de compétences	283
Problèmes de transfert d'appels au poste de messagerie vocale	283
Problèmes relatifs au traitement des appels	283
Chapitre 19	
Cahier de programmation de Call Center	287
Codes de fonction	288
Propriétés générales de l'application Call Center	288
État de la réception et de l'entreprise	288
Niveaux de compétences de l'application Call Center	289
Annonces de l'application Call Center	290
Réacheminement sur débordement intelligent	291
Préposés de centre d'appels	292
Attribution des niveaux de compétences	293

Boîtes vocales de niveau de compétences	294
Tables d'acheminement	295
Règles d'entrée du demandeur	296
Acheminement IDR/SINC intelligent	297
Prise d'appel	298
Glossaire	299
Index	307

Chapitre 1

Application Call Center de Nortel Networks

Le présent document guidera le coordinateur de l'application Call Center ou le coordinateur de système tout au long de la configuration et de l'utilisation de l'application Call Center. Il constitue donc un outil de référence permanent.

L'application Call Center assure le traitement des appels entrants le plus efficacement et économiquement possible. Cette application répond aux appels d'arrivée et les achemine aux préposés ayant les compétences appropriées pour répondre aux besoins du demandeur. Les appels peuvent être acheminés en fonction du point d'origine de l'appel, de sa destination ou selon les données entrées par le demandeur. Des niveaux de priorité élevée ou faible peuvent être attribués aux demandeurs. Les demandeurs peuvent être acheminés vers différents groupes de préposés ou vers des préposés ayant divers niveaux de compétences. Ils peuvent également déposer un message et écouter des annonces ou des messages informatifs ou être transférés à l'extérieur du système.

Vous pouvez configurer et exploiter l'application Call Center à partir de l'application CallPilot Manager, de l'interface Web et d'un poste. Si vous utilisez le système CallPilot 100/150 ou le système BCM50, vous pouvez configurer et gérer certaines fonctions de Call Center à partir d'un poste avec afficheur deux lignes.

Basic, Enhanced et Professional Call Center

Les applications Basic, Enhanced et Professional Call Center sont disponibles. Le tableau intitulé [«Comparaison entre les applications Basic, Enhanced et Professional Call Center»](#) à la page 15 explique les différences entre ces deux applications. Vous pouvez utiliser les applications Basic ou Enhanced Call Center avec un système CallPilot 100/150. Dans le cas d'un système Système Business Communications Manager, vous pouvez utiliser les applications Basic Call Center ou Professional Call Center. Dans le cas d'un système BCM50, vous pouvez utiliser l'application Basic Call Center.

Fonctions de l'application Call Center

L'application Call Center offre de nombreuses fonctions qui assurent à votre centre d'appels un traitement souple et évolué des appels.

<p>Acheminement intelligent</p>	<p>Cette fonction vous propose des méthodes évoluées d'acheminement des appels par le biais de votre centre d'appels. L'acheminement des appels s'effectue en fonction de diverses conditions d'entrée.</p> <p>La fonction d'acheminement IDR/SINC intelligent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • permet d'acheminer les appels en fonction du numéro du demandeur IDR/EAN, SINC ou RNIS; • intervient dès que l'appel entre au centre d'appels; • est disponible si vous utilisez l'application Enhanced ou Professional Call Center. <p>Acheminement intelligent de base du demandeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • permet d'acheminer les appels à la Réception automatique, à un arbre de sélection de service (SS), au téléphoniste ou à une boîte vocale de niveau de compétences; • l'acheminement est effectué lorsque le demandeur appuie sur une touche du poste en réponse aux directives diffusées dans l'annonce. <p>Acheminement intelligent évolué du demandeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • offre les fonctions de base en plus de la possibilité d'établir des règles pour acheminer les appels à d'autres niveaux de compétences et à d'autres emplacements en fonction des données fournies par le demandeur; • est disponible si vous utilisez l'application Enhanced ou Professional Call Center; • permet de modifier le niveau de priorité de l'appel. <p>Réacheminement sur débordement intelligent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • achemine les appels à un poste, à une boîte vocale, à un numéro de poste extérieur, à la Réception automatique, à une boîte vocale de niveau de compétences ou à un arbre SS; • permet de modifier le niveau de priorité de l'appel.
<p>Étapes d'acheminement souple</p>	<p>Vous pouvez attribuer ces étapes d'acheminement aux tables d'acheminement de jour et de nuit, à la fonction de réacheminement sur débordement et à l'acheminement évolué du demandeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • transfert à une boîte vocale; • transfert à un poste; • transfert à un numéro de poste extérieur; • transfert à la Réception automatique; • transfert à un téléphoniste; • transfert à une boîte vocale de niveau de compétences; • transfert à un arbre SS; • transfert à un autre niveau de compétences au moyen de l'acheminement évolué du demandeur.

Priorité du préposé et priorité dynamique de préposé	<p>Vous pouvez attribuer aux préposés une priorité qui correspond à leur niveau d'expertise. La priorité attribuée au préposé peut varier entre 1 et 20, où 1 est la priorité la plus élevée.</p> <p>Si vous utilisez l'application Enhanced ou Professional Call Center, vous pouvez attribuer différents niveaux de priorité aux préposés en fonction de leur niveau de compétences.</p>
Choix de la présentation d'appel	<p>Vous pouvez forcer l'acheminement des appels aux préposés ou laisser les préposés répondre manuellement.</p>
Priorité d'appel dynamique	<p>Vous pouvez modifier la priorité d'un appel dans la table d'acheminement intelligent IDR/SINC, la table d'acheminement intelligent du demandeur et la table de réacheminement sur débordement intelligent.</p> <p>En vertu de la priorité d'appel, tous les appels de priorité supérieure sont traités avant les appels de priorité inférieure, quelle que soit la durée d'attente de ces derniers. Pour savoir comment utiliser le réacheminement sur débordement intelligent pour traiter la priorité d'appel, voir «Exemple 2» à la page 139.</p>
Accès par délégation à l'application Call Center	<p>Vous ou le coordinateur de système pouvez créer un mot de passe afin de permettre à un superviseur d'accéder aux fonctions de gestion de l'application Call Center.</p>
Multimedia Call Center	<p>Si l'application Multimedia Call Center est activée, les préposés peuvent ouvrir une session multimédia avec les demandeurs. Les demandeurs cliquent sur un lien HTML pour entrer en communication avec le centre d'appels.</p>
CallPilot Manager	<p>L'application CallPilot Manager est une interface Web que vous pouvez utiliser pour gérer les applications CallPilot et Call Center.</p>
Surveillance des appels	<p>Les préposés peuvent surveiller le trafic d'appels dans les niveaux de compétences auxquels ils ont accès. Tout comme les superviseurs, vous pouvez surveiller le trafic d'appels par niveau de compétences ou à l'échelle du système.</p>
Application Call Center Reporting	<p>Vous pouvez produire le relevé de configuration de système pour visualiser les paramètres de l'application Call Center.</p> <p>Si la fonction Call Center Reporting est activée, vous pouvez visualiser les statistiques en temps réel ainsi que l'information de gestion exhaustive sur le rendement quotidien de votre centre d'appels.</p>

Utilisation des fonctions d'acheminement de CallPilot avec Call Center

L'application CallPilot est un outil de communications d'affaires polyvalent que vous pouvez utiliser pour :

- répondre aux appels d'arrivée;
- offrir aux demandeurs diverses options permettant d'acheminer leurs appels ou permettant d'accéder à l'information;
- offrir des fonctions de messagerie vocale, de réception automatique et de traitement d'appels.

L'application CallPilot propose deux importantes fonctions d'acheminement : Réception automatique (RA) et Sélection de service (SS). Ces fonctions permettent d'acheminer les appels entrants aux postes et aux boîtes vocales. Vous pouvez également utiliser ces fonctions pour acheminer les appels aux niveaux de compétences du Call Center.

Réception automatique

La Réception automatique répond aux appels d'arrivée et diffuse des annonces aux demandeurs. Une fois que l'annonce a été diffusée, le menu Auto Attendant (Réception automatique) propose une série d'options que le demandeur peut sélectionner à l'aide du clavier de son poste. Le demandeur peut ainsi choisir d'être transféré de la Réception automatique à un niveau de compétences en entrant le NA d'aiguillage correspondant.



Nota : Indiquez le numéro du NA d'aiguillage dans votre annonce de réception automatique.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration de la Réception automatique, reportez-vous à la publication intitulée *Guide d'exploitation de l'application CallPilot*.

Sélection de service (SS)

La Sélection de service vous permet de remplacer le menu Auto Attendant (Réception automatique) par un menu beaucoup plus élaboré qui peut comprendre plusieurs menus secondaires et ainsi offrir aux demandeurs une gamme d'options plus vaste. Vous pouvez permettre aux demandeurs d'accéder à un niveau de compétences de l'application Call Center en ajoutant une option de transfert interne qui veillera à transférer le demandeur au NA d'aiguillage de ce niveau de compétences.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les transferts et la SS, reportez-vous au *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager*.

Comparaison entre les applications Basic, Enhanced et Professional Call Center

Fonctions	Call Center pour CallPilot 100/150 Basic Call Center pour BCM50	Call Center pour Système Business Communications Manager
Niveaux de compétences	Basic : 2 Enhanced : 30	Basic : 2 Professional : 50
Nombre de préposés configurés (ID de préposé disponibles)	Basic : 20 Enhanced : 100	Basic : 20 Professional : 250
Nombre implicite de préposés	Basic : 10 Enhanced : 20, max. 50	Basic : 20 Professional : 20, max. 80
Niveaux de priorité des proposés	20	20
Niveaux de priorité dynamique de préposés	Basic : non disponible Enhanced : 20	Basic : non disponible Professional : 20
Niveaux de priorité d'appel dynamique	20	20
Nombre de préposés (ou de superviseurs) actifs	Basic : 10 Enhanced : max. 50, min. 20	Basic : 10 Professional : max. 80, min. 20
Nombre d'appels en cours dans tous les niveaux de compétences	Basic : 15 Enhanced : 30	Basic : 15 Professional : 100
Nombre maximal d'appels en cours par niveau de compétences	Basic : 15 Enhanced : 30	Basic : 15 Professional : 100
Nombre maximal de lignes configurées pour Call Center	Basic : 15 Enhanced : 30	Basic : 15 Professional : 100 (24 max. peuvent être des circuits VoIP)
Accès téléphoniques (partagés avec l'application CallPilot ou spécialisés)	8 (vous pouvez avoir 8 accès additionnels pour la messagerie vocale si vous détenez deux applications CallPilots sur un KSU)	32
Tables d'acheminement par niveau de compétences	2	2
Annonces	Basic : 30 Enhanced : 50	Basic : 30 Professional : 150
Temps maximal par annonce	1 000 min.	1 000 min.
Temps maximal pour toutes les annonces	Basic : 9 heures avec mémoire de 64 Mo Enhanced : 78 heures avec mémoire de 256 Mo	>370 heures / gigaoctet
Étapes par table d'acheminement	20	20
Directives de débordement par niveau de compétences	20	20

Fonctions	Call Center pour CallPilot 100/150 Basic Call Center pour BCM50	Call Center pour Système Business Communications Manager
Boîtes vocales de niveau de compétences	Basic : 2 Enhanced : 30	Basic : 2 Professional : 50
Fonction de superviseur, y compris la surveillance des appels	Surveillance discrète/silencieuse Le mode silencieux n'est disponible que si un KSU MICS 7.0 ou plus récent est utilisé. Autrement, le mode discret est disponible. Seul un mode est disponible à la fois, donc, si le mode silencieux est disponible, le mode discret ne l'est pas.	Surveillance silencieuse
Aide du superviseur	Disponible avec la surveillance silencieuse. Non offert avec la surveillance discrète.	
Nombre maximal de sessions de surveillance simultanées	6	6
Tables d'entrées du demandeur	Basic : non disponible Enhanced : 30	Basic : non disponible Professional : 50
Acheminement intelligent de base du demandeur : permet d'acheminer un appel à un téléphoniste, à la Réception automatique, à une boîte vocale de niveau de compétences, à un arbre SS ou à un numéro extérieur ou intérieur	Disponible	Disponible
Acheminement intelligent évolué du demandeur : permet d'acheminer un appel en fonction d'un code multichiffre fixe ou selon des chaînes variables	Basic : non disponible Enhanced : disponible	Basic : non disponible Professional : disponible
Gestion de l'application Call Center par délégation : le coordinateur de système peut créer un mot de passe afin de permettre à un coordinateur ou à un superviseur de l'application Call Center d'accéder aux fonctions de gestion de l'application Call Center	Disponible	Disponible
Réacheminement sur débordement intelligent : règles établies pour réacheminer les appels sur débordement, modifier leur priorité et les transférer à différents niveaux de compétences, à une boîte vocale de niveau de compétences, à un numéro extérieur ou intérieur, à une boîte vocale, à la Réception automatique ou à un téléphoniste	Disponible	Disponible
Acheminement IDR/SINC intelligent	Basic : non disponible Enhanced : 1 000 règles	Basic : non disponible Professional : 1 000 règles
Directives de débordement par niveau de compétences	20	20

Fonctions	Call Center pour CallPilot 100/150 Basic Call Center pour BCM50	Call Center pour Système Business Communications Manager
Niveaux de compétences de débordement	Basic : 1 Enhanced : 29	Basic : 1 Professional : 49
Mode de service : vous permet de préciser l'heure de début et de fin du niveau de compétences de jour et de nuit pour chaque jour de la semaine	Disponible	Disponible
Gestion de poste limitée à l'aide de la fonction 983	Disponible	Non disponible
CallPilot Manager	Disponible	Disponible
Application Call Center Reporting	Basic : Activée au moyen d'un code d'autorisation logiciel facultatif Enhanced : Incluse	Disponible avec Call Center Professional. Doit être activée au moyen du code d'autorisation logiciel avec la mise à niveau Call Center Professional.
Durée d'attente prévue	Basic : 5 tables Enhanced : 20 tables	Basic : 5 tables Professional : 20 tables
Codes d'activité	2 000 entrées	2 000 entrées

Documents connexes

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

- *Guide d'utilisation du préposé de l'application Call Center de Nortel Networks*
- *Guide du superviseur de l'application Call Center de Nortel Networks*
- *Guide d'administration du système téléphonique CallPilot Call Center 100/150*
- *Guide d'exploitation de l'application Call Center de Nortel Networks*
- *Guide d'exploitation de l'application Multimedia Call Center*
- *Guide du développeur Web de l'application Multimedia Call Center*

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration de l'application CallPilot, reportez-vous aux documents suivants :

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

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

- *Guide des opérations de programmation du système Business Communications Manager*
- *Guide du coordinateur de système Norstar*

Comment obtenir de l'aide

États-Unis et Canada

Distributeurs autorisés – Soutien technique

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/support>

Soutien avant la vente (CSAN)

Téléphone :

1 800 4NORTEL (1 800 466-7835)

Utilisez le code d'acheminement express (CAE) 1063#.

Europe, Moyen-Orient et Afrique

Service de soutien technique – CTAS

Téléphone :

00800 800 89009

Télécopieur :

44-191-555-7980

Courriel :

emeahelp@nortelnetworks.com

Caraïbes et Amérique latine

Soutien technique

Téléphone :

1 954 858-7777

Courriel :

csrmgmt@nortelnetworks.com

Asie-Pacifique

Soutien technique

Téléphone :

+61 388664627

Télécopieur :

+61 388664644

Courriel :

asia_support@nortelnetworks.com

Chapitre 2

Configuration de l'application Call Center

Vous pouvez configurer l'application Call Center à l'aide d'un poste avec afficheur de votre système téléphonique ou à l'aide de l'application Web CallPilot Manager à partir d'un ordinateur de votre réseau. Dans le cas de certaines tâches Call Center, comme l'initialisation des boîtes vocales de niveau de compétences, vous devez utiliser un téléphone. Si vous possédez un système CallPilot 100/150, vous pouvez accomplir de nombreuses tâches de l'application Call Center à partir d'un téléphone. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au *Guide d'administration du système téléphonique CallPilot Call Center 100/150*.

Utilisation de l'application CallPilot Manager pour configurer l'application Call Center

L'application CallPilot Manager fonctionne sur un système CallPilot 100/150 ou un système Business Communications Manager. Vous pouvez accéder à l'application CallPilot Manager à l'aide d'un navigateur Web à partir d'un ordinateur de votre réseau.

Configuration du système

Avant d'utiliser l'application CallPilot Manager, votre système doit être configuré et Call Center doit être activé. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon d'activer les codes d'autorisation logiciel pour l'application Call Center, reportez-vous à la section intitulée [«Activation des codes d'autorisation logiciel» à la page 23](#).

Exigences matérielles et logicielles

L'ordinateur utilisé pour faire tourner l'application CallPilot Manager doit être doté des éléments suivants :

- Windows 95, ou une version ultérieure, avec une UCT P133 ou ultérieure (ou compatible);
- une mémoire RAM de 64 Mo, 10 Mo d'espace disque libre;
- un écran à résolution minimale de 1 024 sur 768 pixels.

Exigences en matière de navigateur Web

Pour utiliser l'application CallPilot Manager, vous avez besoin des éléments suivants :

- le navigateur Web Internet Explorer 4.0 de Microsoft ou une version ultérieure ou le navigateur Netscape Communicator 4.0.5 ou une version ultérieure, mais pas le navigateur Netscape 6.0.

Si vous utilisez Netscape Communicator, réglez les paramètres suivants :

- Enable Java: on (activer Java : sélectionné);
- Cached document comparison: every time (comparaison avec les documents en mémoire cache : chaque fois);
- Si vous utilisez le navigateur Netscape Communicator 4.77 et que les réglages de l'application Call Center indiqués dans ce guide n'apparaissent pas tous dans votre navigateur, actualisez le navigateur en cliquant sur le menu View (affichage) puis sur Reload (recharger). Mettez votre navigateur à niveau si vous ne pouvez toujours pas visualiser ces réglages.

Si vous utilisez Internet Explorer de Microsoft, réglez les paramètres suivants :

- Check for newer versions: Every visit to the page (vérifier s'il existe une version plus récente : à chaque visite de la page);
- Java JIT compiler enabled: on (compilateur Java JIT activé : sélectionné).

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces réglages, reportez-vous à l'aide en ligne de votre navigateur Web.

Activation des codes d'autorisation logiciel

L'activation des codes d'autorisation logiciel permet d'installer l'application Call Center, d'augmenter le nombre de préposés dans votre centre d'appels et d'ajouter des applications telles que Multimedia Call Center et Call Center Reporting à votre centre d'appels.



Nota : Si vous utilisez un système de rapport sur un système CallPilot, vous devez installer le serveur d'applications Call Center Reporting. Reportez-vous à la section «[Installation du serveur d'applications Call Center Reporting](#)» à la page 25.

Pour activer un code d'autorisation logiciel pour le système **System Business Communications Manager** :

- 1 Pointez votre navigateur Web à l'adresse URL suivante :
`https://<adresse IP>`
où <adresse IP> correspond à l'adresse IP du système Business Communications Manager.
L'écran Unified Manager (gestionnaire unifié) du système Business Communications Manager s'affiche.
- 2 Cliquez sur le bouton **Configure** (configurer).
L'écran Login (ouverture de session) s'affiche.
- 3 Dans la zone **User ID** (code utilisateur), entrez le code utilisateur du superviseur.
- 4 Dans la zone **Password** (mot de passe), tapez le mot de passe du superviseur.
- 5 Cliquez sur le bouton **Login** (ouverture de session).
L'écran Business Communications Manager s'affiche.
- 6 Cliquez sur l'icône adjacente à l'option **System** (système).
- 7 Cliquez sur l'option **Licensing** (licence).
L'écran Licensing Setting (paramètre de licence) s'affiche.
- 8 Dans le menu **Configuration** (configuration), cliquez sur **Add a Keycode** (ajouter un code d'activation).
L'écran Applied Keycodes (codes d'activation appliqués) s'affiche.
- 9 Dans la zone **Keycode** (code d'activation), entrez le numéro du code d'autorisation logiciel pour l'option à installer.
- 10 Cliquez sur le bouton **Save** (enregistrer).
- 11 Si vous activez le code d'autorisation logiciel pour l'application Call Center ou Professional Call Center, vous devrez réamorcer votre système en suivant les étapes 12 à 14.
Si vous avez activé un autre code d'autorisation logiciel, vous n'avez pas à réamorcer votre système.
- 12 Sélectionnez **System** (système) dans l'arbre de navigation.
Le menu Logoff (sortie) sera activé.
- 13 Dans le menu **Logoff** (sortie), cliquez sur **Reboot** (redémarrer).
Un message vous demandant de confirmer votre demande de réamorçage s'affiche.
- 14 Cliquez sur le bouton **Yes** (oui) pour redémarrer le serveur.

Pour activer un code d'autorisation logiciel pour le système CallPilot 100/150 :

- 1** Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2** Cliquez sur l'option **Configuration** (configuration).
- 3** Cliquez sur le lien **Installed Options** (options installées).
La page Installed Options (options installées) s'affiche.
- 4** Dans les zones **Keycode** (code d'activation), entrez le numéro du code d'autorisation logiciel pour l'option à installer.
- 5** Cliquez sur le bouton **Add** (ajouter).
L'option que vous avez installée apparaît dans la zone Installed Options (options installées).

Installation du serveur d'applications Call Center Reporting

Si vous possédez un système CallPilot et utilisez une application de rapport pour votre application Call Center, vous devez installer ce serveur d'applications. Si vous utilisez l'application Reporting for Call Center, installez le serveur d'applications conformément à la procédure de la publication *Guide d'exploitation de l'application Reporting for Call Center*. Autrement, suivez cette procédure pour installer le serveur d'applications après avoir installé l'application de rapport.

Veillez lire la section «[Nota sur l'installation du serveur d'applications Call Center Reporting](#)» à la page 26 qui contient des renseignements importants.

Pour installer le serveur d'applications

- 1 Chargez le CD de l'application CallPilot 100/150 dans le lecteur de CD-ROM de votre ordinateur.
- 2 Dans le dossier **CD**, cliquez deux fois sur le dossier **Optional Software** (logiciel facultatif).
- 3 Dans le dossier **Call Center Application Server** (serveur d'applications Call Center), cliquez deux fois sur **setup.exe**.
L'écran d'accueil apparaît.
- 4 Cliquez sur le bouton **Next** (suivant).
L'écran License Agreement (licence d'utilisation) apparaît.
- 5 Cliquez sur le bouton **Yes** (oui) pour accepter la licence d'utilisation.
L'écran de sélection de dossier apparaît.
- 6 Il est recommandé d'installer le serveur de rapport dans le dossier implicite indiqué.
Cliquez sur le bouton **Next** (suivant).
L'écran du dossier de la base de données apparaît.
- 7 Il est recommandé d'installer la base de données dans le dossier implicite indiqué.
Cliquez sur le bouton **Next** (suivant).
Si Microsoft SQL Desktop Engine (MSDE) n'est pas installé sur votre ordinateur, un message demande si vous voulez l'installer.
- 8 Si MSDE est installé, passez à l'étape 9.
Si MSDE n'est pas installé, cliquez sur **OK** et attendez qu'il s'installe.
Si Microsoft .NET Framework n'est pas installé, un message demande si vous voulez l'installer.
- 9 Si Microsoft .NET Framework est installé, passez à l'étape 10.
Si Microsoft .NET Framework n'est pas installé, suivez les renseignements des six prochains écrans pour l'installer.
Un message signale que l'outil de configuration de l'application Call Center Reporter Server se met en marche.
- 10 Cliquez sur le bouton **OK**.

- 11** À l'écran de configuration du serveur d'applications Call Center Reporting :
- a** L'adresse de votre hôte local apparaît automatiquement dans la boîte d'adresse de l'application CallPilot.
Remplacez cette adresse par l'adresse IP ou le nom de domaine complet de votre application CallPilot.
 - b** Si une application de Call Center Reporting est installée sur le même ordinateur que le logiciel du serveur d'applications Call Center Reporting, remplacez la valeur implicite (80) de l'accès d'écoute HTTP en entrant le numéro de l'accès à utiliser. Si votre application est installée sur un ordinateur différent, ne changez pas la valeur implicite de 80. Consultez votre installateur si vous ne savez pas quel accès utiliser.
 - c** Il est recommandé de ne pas changer la valeur des accès de commande, en temps réel et historique.
Cliquez sur le bouton **OK**.
La fenêtre Setup Complete (configuration terminée) s'affiche.
- 12** Cliquez sur le bouton **Finish** (terminer).

Nota sur l'installation du serveur d'applications Call Center Reporting

Si vous installez le serveur d'applications Call Center et le serveur-client Internet RCC sur le même ordinateur, assurez-vous qu'ils sont configurés pour utiliser des ports différents. De façon implicite, le client RCC utilise le port 80 et le serveur d'applications Call Center utilise le port 8088.

Assurez-vous qu'aucun coupe-feu ne bloque les ports utilisés par le serveur d'applications ou le client RCC. Le serveur d'applications Call Center utilise les ports 8088, 2222, 2223 et 2224. Le client RCC utilise les ports 80, 3500, 6010 et 6011.

Assurez-vous que le client RCC pointe vers le serveur d'applications Call Center, et non vers le système CallPilot. (Plateforme Call Center = BCM ou serveur d'applications Call Center)

Si vous utilisez le protocole SSL dans le serveur d'applications Call Center, assurez-vous que le client RCC est également configuré pour utiliser le protocole SSL.

Lancement de l'application CallPilot Manager

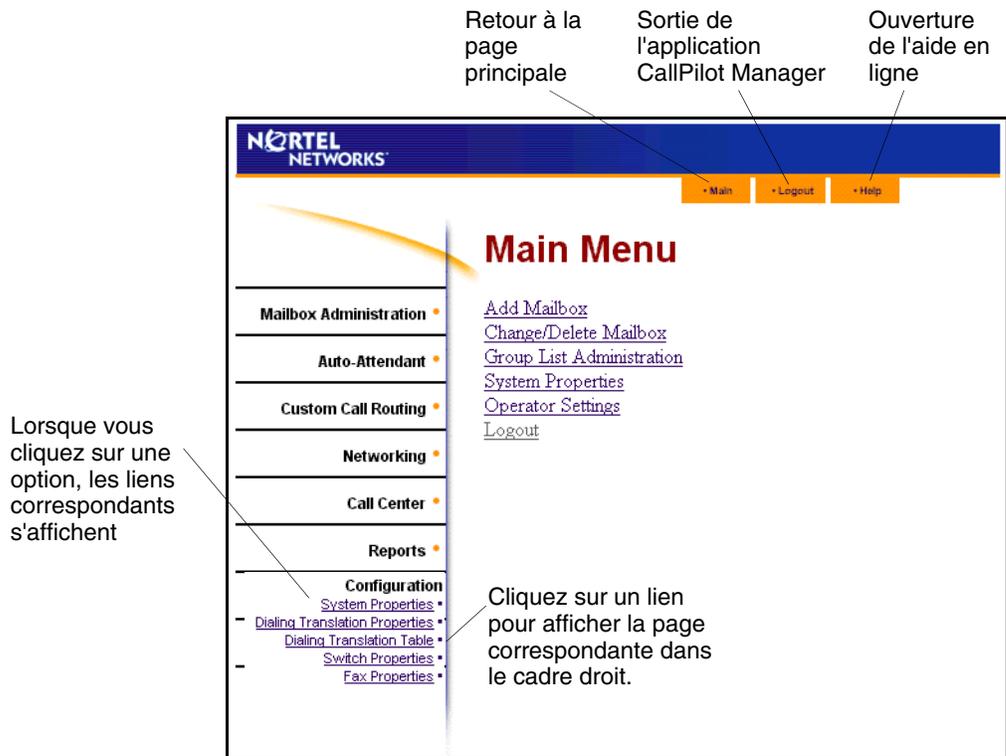
Pour lancer l'application CallPilot Manager sur le système Business Communications Manager

- 1 Pointez votre navigateur Web à <https://<adresse IP>/CallPilotManager>, où <adresse IP> correspond à l'adresse IP du système Business Communications Manager. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'adresse IP, communiquez avec votre administrateur de réseau.
L'écran Administration Login (ouverture de session de gestion) s'affiche.
- 2 Dans la zone **Password** (mot de passe), tapez votre mot de passe de coordinateur de système.
- 3 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
Le menu principal de l'application CallPilot Manager s'affiche.

Pour lancer l'application CallPilot Manager sur le système CallPilot 100/150

- 1 Pointez votre navigateur Web à <https://<adresse IP>/CallPilotManager>, où <adresse IP> correspond à l'adresse IP du système CallPilot 150. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'adresse IP, communiquez avec votre administrateur de réseau.
L'écran Administration Login (ouverture de session de gestion) s'affiche.
- 2 Dans la zone **Password** (mot de passe), tapez votre mot de passe de coordinateur de système.
- 3 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
Le menu principal de l'application CallPilot Manager s'affiche.

Interface de CallPilot Manager



Temporisation du système

Si aucune opération n'est exécutée, la session CallPilot Manager prend fin après 10 minutes. Il s'agit d'une mesure de sécurité permettant d'éviter les accès non autorisés au système.

Si votre session est interrompue, la page d'ouverture de session s'affiche et un message indiquant que la session a pris fin apparaît. Vous devez ouvrir une nouvelle session pour poursuivre la programmation de l'application Call Center.

Si le système s'arrête pendant que vous travaillez dans une page, les réglages que vous n'avez pas entrés dans le système à l'aide du bouton Submit (soumettre) ne sont pas conservés.

Accès à l'application Call Center au moyen d'un mot de passe

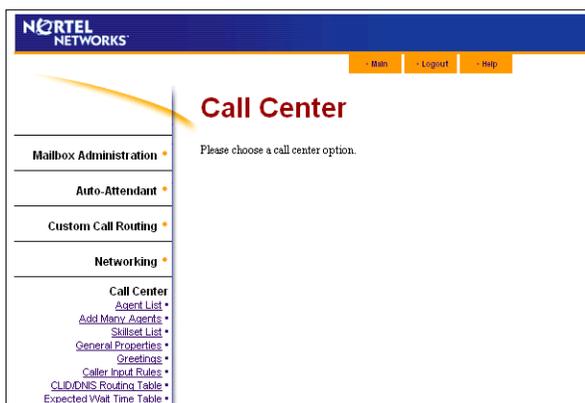
Si vous voulez restreindre l'accès à l'application CallPilot Manager, vous pouvez créer ou modifier un mot de passe de coordinateur de système de l'application Call Center afin de restreindre l'accès à l'application CallPilot Manager en fonction des paramètres de l'application Call Center.

Pour créer un mot de passe de coordinateur de système Call Center

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Configuration** (configuration).
- 3 Cliquez sur le lien **Access Passwords** (mots de passe d'accès).
La page Access Passwords (mots de passe d'accès) s'affiche.



- 4 Dans la zone **Call Center Administration** (administration de l'application Call Center), entrez le mot de passe du coordinateur de système de l'application Call Center.
Le mot de passe peut comprendre de quatre à huit chiffres et ne doit pas commencer par un zéro.
- 5 Dans la case **Confirmation** (confirmation), entrez le mot de passe du coordinateur de système de l'application Call Center.
- 6 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
Le coordinateur de système de l'application Call Center peut effectuer une ouverture de session à l'aide de ce mot de passe.



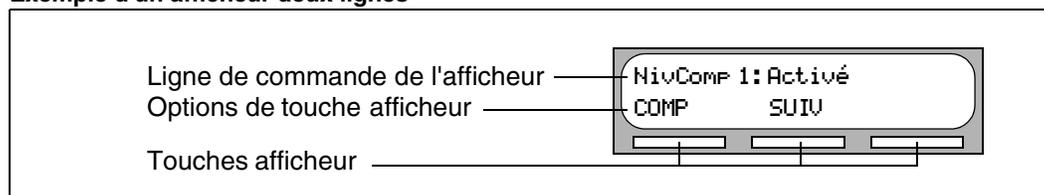
Si vous créez un mot de passe de coordinateur de système de l'application Call Center, les paramètres accessibles sont :

- Agent List (liste de préposés)
- Add Many Agents (ajouter plusieurs préposés)
- Skillset List (liste de niveaux de compétences)
- General Properties (propriétés générales)
- Annonces
- Caller Input Rules (directives d'entrée des données du demandeur)
- CLID/DNIS Routing Table (table d'acheminement IDR/SINC)
- Durée d'attente prévue

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 le système CallPilot 100/150 de l'application Call Center. Vous devez utiliser un poste avec afficheur deux lignes. Les téléphones avec afficheur deux lignes sont en mesure d'afficher les commandes et les options de CallPilot et de Call Center. Un afficheur deux lignes peut présenter simultanément jusqu'à trois options afficheur. Dans certains cas, aucune touche afficheur n'est associée à une option et vous devez sélectionner l'option en appuyant sur des touches du clavier.

Exemple d'un afficheur deux lignes



Les préposés de l'application Call Center peuvent utiliser les postes avec afficheur deux lignes ainsi que les postes avec afficheur une ligne. Les superviseurs doivent utiliser des postes avec afficheurs deux lignes dotés de la fonction Mains libres – Discrétion. Les postes sans afficheur, comme les postes reliés à un adaptateur de terminal analogique, ne peuvent pas être utilisés dans le cas des tâches de préposé de centre d'appels. Il est recommandé de lire la fiche d'utilisation de votre téléphone au préalable.



Nota : Si vous utilisez un téléphone pour configurer l'application Call Center sur un système CallPilot 100/150, vous devez utiliser un poste avec afficheur deux lignes. Vous pouvez utiliser un poste pour configurer l'application Call Center si vous utilisez le système CallPilot 100/150 seulement. Vous ne pouvez pas utiliser un téléphone pour configurer l'application Call Center si vous utilisez Business Communications Manager. Vous pouvez également utiliser CallPilot Manager pour configurer cette application.

Temporisation du système

Si une pause de plus de 2 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.

Si le système s'arrête pendant la configuration de l'application Call Center, les réglages sont entrés dans le système. Pour poursuivre la programmation, vous devez ouvrir une nouvelle session et modifier les réglages.

Utilisation du clavier

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

Pour entrer un caractère	Appuyez sur la touche du clavier qui correspond à la lettre ou au chiffre. Appuyez de nouveau sur la touche pour visualiser la prochaine lettre ou le prochain chiffre.
Pour accepter un caractère	Appuyez sur # ou sur une autre touche. Lorsque vous appuyez sur une autre touche, le curseur se déplace et l'afficheur indique le premier caractère attribué à la nouvelle touche.
Pour supprimer un caractère	Appuyez sur la touche afficheur ARR .

Lettres et chiffres sur le clavier

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

L'afficheur peut indiquer un maximum de 16 caractères. Lorsque moins de dix caractères sont entrés, le message guide demeure à l'afficheur. Si le nombre total de caractères du message guide et de l'information à entrer est inférieur à 16, toutes les données apparaissent à l'afficheur simultanément.

```
MP:1111
AUTRE REPR OK
```

Il s'agit d'un exemple d'affichage comptant moins de 16 caractères qui démontre que le message guide de la ligne de commande demeure affiché.

```
Nom:
REPR ARR OK
```

L'afficheur présente le message guide de la ligne de commande **Nom:** (nom).

```
P
REPR ARR OK
```

Lorsque vous commencez à entrer le nom, le message guide de la ligne de commande **Nom:** disparaît. Lorsque vous entrez le nom Poirier, par exemple, vous appuyez sur la touche **7** pour P et l'afficheur élimine le message guide **Nom:**.

```
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.

Le message guide disparaît dans le cas des messages guides de ligne de commande suivants :

- Nom:
- Accès:
- Numéro de dest:

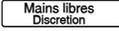
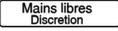
Conventions et symboles utilisés dans le présent guide

Les conventions et symboles suivants servent à représenter l'afficheur et le clavier des postes d'affaires.

Convention	Exemple	Utilisation
Le mot apparaît dans une police de caractères spéciale (sur la première ligne de l'afficheur)	MP:	Messages guides de ligne de commande sur les postes avec afficheur.
Mot souligné en lettres majuscules (sur la deuxième ligne de l'afficheur deux lignes d'un poste)	<u>ÉCOUTE</u>	Option affichée. S'applique aux postes avec afficheur deux lignes. Appuyez sur la touche située directement sous l'option présentée à l'afficheur pour continuer.
Touches du clavier	#	Touches du clavier téléphonique sur lesquelles il faut appuyer pour sélectionner une option.

Touches du poste

Le tableau suivant 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
Feature (fonction)			F_x
Mains libres	Touche située dans le coin inférieur droit		
Garde			
Réglage du volume			-<<< >>>+
Release (libération)			

Vous pouvez entrer ,  ou **F_x** et le code pour utiliser une fonction. Appuyez par exemple sur     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. Dans le cas de certains postes, il peut être nécessaire de sélectionner une ligne avant de répondre, tandis qu'avec le poste T7100, il suffit de décrocher le combiné. Pour reprendre un appel mis en garde, il suffit d'appuyer sur  au lieu de sélectionner une ligne.

Sur les postes T7100, vous pouvez répondre à un deuxième appel en appuyant sur . L'appel actif est mis en garde et la communication est établie avec l'appel en attente. Vous ne pouvez pas répondre à plus de deux appels à la fois.

Vérification de l'interface de boîte vocale téléphonique utilisée

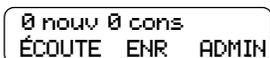
L'application CallPilot est compatible avec deux interfaces : Messagerie vocale Norstar et CallPilot. Le coordinateur de système détermine l'interface à attribuer à votre boîte vocale.

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

Pour déterminer quelle interface de boîte vocale vous utilisez

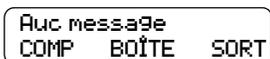
- 1 Appuyez sur    .
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des messages guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Vérifiez l'afficheur pour déterminer quelle interface est utilisée :

Il s'agit de l'interface Messagerie vocale Norstar.



0 nouv 0 cons
ÉCOUTE ENR ADMIN

Il s'agit de l'interface CallPilot.



Auc message
COMP BOÎTE SORT

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

Chapitre 3

Utilisation des codes de fonction du système

Les codes de fonction vous permettent d'exécuter les fonctions de l'application Call Center à votre téléphone.

Codes de fonction

L'attribution des codes de fonction s'effectue au moment de l'installation du système. Ce guide indique les codes de fonction implicites. Call Center peut également utiliser des codes de fonction personnalisés. Si les codes de fonction sont utilisés par une autre application, le système attribue automatiquement des codes de fonction personnalisés. Si votre coordinateur de système a attribué des codes de fonction personnalisés, vous pouvez utiliser le tableau intitulé «Codes de fonction» à la page 288 pour enregistrer les codes de fonction personnalisés.

Pour identifier les codes de fonction

1 Appuyez sur    .

Ouv/ferm: F9xx
SUIV

2 L'afficheur indique le nom et le numéro du code de fonction Ouverture ou fermeture de session. Les xx correspondent à un numéro de 00 à 99.

3 Appuyez sur SUIV.

Mode Prêt: F9xx
SUIV

4 L'afficheur indique le nom et le numéro du code de fonction Mode Prêt.

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

6 Lorsque SORT s'affiche, cela signifie vous avez vu tous les codes de fonction.

7 Appuyez sur  pour mettre fin à la session.

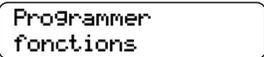
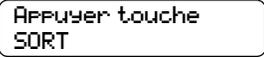
Association d'un code de fonction à une touche mémoire

Chaque code de fonction peut être programmé à une touche mémoire. Il est recommandé d'utiliser les touches mémoire dotées de voyants pour programmer les codes de fonction. 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 obtenir de plus amples renseignements sur l'affichage de l'état, reportez-vous à la publication intitulée *Guide du préposé de l'application Call Center de Nortel Networks*.

Pour obtenir des renseignements sur l'utilisation des touches mémoire programmées pour surveiller les données d'appels, reportez-vous à la section intitulée «[Délais de signal principal et secondaire](#)» à la page 199.

Pour programmer une touche mémoire

- 1 Appuyez sur  * .
Ne décrochez pas votre combiné.
- 2 L'afficheur indique .
- 3 Appuyez sur une touche mémoire dotée d'un voyant à cristaux liquides. 
- 4 Appuyez sur .
- 5 Entrez le numéro du code de fonction que vous voulez programmer. Par exemple, entrez    pour programmer le code de fonction Affichage des appels en attente. Pour obtenir la 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 39 et «[Codes de fonction du préposé](#)» à la page 39.

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 votre poste pour identifier la touche programmée. Pour utiliser le code de fonction, appuyez sur la touche étiquetée.

Codes de fonction utilisés par le coordinateur de système Call Center et les superviseurs

Utilisez ce code de fonction	Pour...
Accès à une boîte vocale ☎ 9 8 1	<ul style="list-style-type: none"> accéder à des boîtes vocales de niveau de compétences; enregistrer des annonces de boîte vocale de niveau de compétences; écouter les messages de la boîte vocale de niveau de compétences.
Paramètres Réception ☎ 9 8 2	<ul style="list-style-type: none"> programmer ou modifier le poste de réception; indiquer si le téléphoniste est libre; sélectionner le type de service de jour ou de nuit pour les niveaux de compétences; modifier le mot de passe pour les paramètres Réception. <p>Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'utilisation du code de fonction Operator (téléphoniste), reportez-vous aux sections intitulées «Configuration du mode de service utilisé par les niveaux de compétences» à la page 173 et «Remise à la valeur implicite du mot de passe de la réception» à la page 277.</p>
NA de messagerie vocale ☎ 9 8 5	<ul style="list-style-type: none"> afficher le numéro de la boîte vocale de niveau de compétences (NA d'aiguillage) pour chaque niveau de compétences; afficher le numéro de la fonction Message Waiting Indication (avis de message en attente) pour la boîte vocale de niveau de compétences; remettre les mots de passe du coordinateur de système Call Center et du téléphoniste à leur valeur implicite. <p>Pour obtenir de plus amples renseignements sur le NA d'aiguillage, reportez-vous à la section intitulée «Identification d'un numéro de boîte vocale de niveau de compétences» à la page 76.</p> <p>Pour obtenir de plus amples renseignements sur la remise à la valeur implicite du mot de passe du téléphoniste et du coordinateur de système Call Center, reportez-vous à la section intitulée «Remise à la valeur implicite du mot de passe de la réception» à la page 277.</p>
Affichage des appels en attente État du niveau de compétences ☎ 9 0 9	<ul style="list-style-type: none"> afficher l'information d'état en temps réel correspondant aux niveaux de compétences. Vous pouvez vérifier le taux d'occupation de votre centre d'appels afin d'ajuster le nombre de membres du personnel de niveau de compétences en conséquence; vérifier si un niveau de compétences est activé ou désactivé; vérifier le nombre de préposés qui ont accédé au niveau de compétences; vérifier le nombre d'appels en attente; vérifier la durée d'attente la plus longue d'un appel. <p>Pour accéder facilement à cette fonction à l'aide d'une seule touche, programmez cette fonction à une touche mémoire dotée d'un indicateur à l'aide ☎ 9 0 9. Reportez-vous à la section «Association d'un code de fonction à une touche mémoire» à la page 36.</p>
Ouverture/fermeture de session ☎ 9 0 4	<ul style="list-style-type: none"> ouvrir ou fermer une session.
Surveillance des préposés ☎ 9 0 5	<ul style="list-style-type: none"> surveiller les préposés.

Utilisez ce code de fonction	Pour...
Aide du superviseur ☎ 9 0 6	<ul style="list-style-type: none">accepter les demandes d'aide des préposés.
Pas libre ☎ 9 0 8	<ul style="list-style-type: none">prolonger la pause si les préposés ont besoin de plus de temps après un appel pour terminer les tâches administratives ou de traitement. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les propriétés de la fonction Pause pour un niveau de compétences précis, reportez-vous à la section intitulée «Break Time (pause)» à la page 54.



Nota : Vous pouvez utiliser les codes de fonction Ouverture/fermeture de session et Pas libre, mais ils sont principalement utilisés par les préposés. Pour obtenir 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 39.



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

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

Si votre système utilise des codes de fonction personnalisés, enregistrez-les dans le tableau intitulé «Codes de fonction» à la page 288.

Codes de fonction du préposé

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les codes de fonction du préposé, reportez-vous à la publication intitulée *Guide du préposé de l'application Call Center de Nortel Networks*. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les codes de fonction utilisés par les superviseurs, reportez-vous à la section intitulée «Codes de fonction utilisés par le coordinateur de système Call Center et les superviseurs» à la page 37.

Les préposés utilisent ce code de fonction	Pour...
Accès à une boîte vocale ☎ 9 8 1	<ul style="list-style-type: none"> accéder aux messages d'une boîte vocale de niveau de compétences.
Ouverture/fermeture de session Surveillance des niveaux de compétences ☎ 9 0 4	<ul style="list-style-type: none"> ouvrir une session lorsque les préposés sont au bureau; afficher l'état des niveaux de compétences auxquels les préposés ont accédé. Les préposés peuvent programmer 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 obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «Délais de signal principal et secondaire» à la page 199.
Aide du superviseur ☎ 9 0 6	<ul style="list-style-type: none"> demander de l'aide d'un superviseur.
Codes d'activité ☎ 9 0 7	<ul style="list-style-type: none"> démarrer une session d'entrée de codes d'activité. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les codes d'activité, reportez-vous à la section intitulée «Codes d'activité» à la page 223.
Pas libre ☎ 9 0 8	<ul style="list-style-type: none"> activer ou annuler la fonction Pas libre du téléphone. Si le traitement d'un appel s'avère plus long, le préposé peut utiliser le code de fonction Not Ready (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 écoute un appel, ils utilisent d'abord le code de fonction Pas libre pour indiquer qu'ils sont occupés. Lorsque les préposés sont prêts à recevoir des appels, ils utilisent alors ce même code de fonction pour annuler la fonction Pas libre. 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 la fonction Mode de mise en occupation automatique à l'aide du code de fonction Pas libre s'il veut continuer à recevoir des appels.
Affichage des appels en attente ☎ 9 0 9	<ul style="list-style-type: none"> Les préposés qui répondent aux appels uniquement pendant les périodes de pointe peuvent utiliser la fonction Affichage des appels en attente pour vérifier les niveaux de compétences les plus occupés.



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

Chapitre 4

Configuration des préposés de l'application Call Center

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.

Ajout de préposés

Avant d'ajouter des préposés à votre centre d'appels, vous devez acheter et activer un code d'autorisation logiciel pour le nombre de préposés que vous voulez ajouter. Le nombre de préposés que vous pouvez ajouter à votre centre d'appels dépend du nombre de préposés autorisés par le code d'autorisation logiciel. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon d'activer les codes d'autorisation logiciel, reportez-vous à la section intitulée «[Activation des codes d'autorisation logiciel](#)» à la page 23.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les préposés de centre d'appels, reportez-vous à la publication intitulée *Guide du préposé de l'application Call Center de Nortel Networks*.

Propriétés du préposé

ID de préposé	Un numéro d'identification de préposé unique est attribué à chaque préposé. Call Center attribue automatiquement le numéro d'identification le plus bas disponible. Vous pouvez attribuer un autre numéro d'identification. Les statistiques de chaque numéro d'identification sont recueillies et mises dans un rapport. Pour de plus amples renseignements sur les statistiques, reportez-vous à la section intitulée « Surveillance du trafic d'appels » à la page 207 et consultez la publication <i>Guide d'exploitation de l'application Call Center Reporting de Nortel Networks</i> . Le numéro d'identification de préposé est établi en fonction de l'application utilisée (Basic, Enhanced ou Professional Call Center) et du système utilisé (CallPilot 100/150 ou Business Communications Manager).
Nom	Le nom du préposé peut comprendre 13 caractères au maximum. Si vous n'entrez pas un nom de préposé, le nom de préposé implicite <i>Préposé</i> suivi du numéro d'identification de préposé, par exemple, <i>Préposé12</i> s'afficheront.
Superviseur	Super (superviseur) représente le statut du préposé. L'indication «No» (non) dans la colonne Super (superviseur) signifie qu'un préposé n'a pas le statut de superviseur. L'indication «Yes» (oui) dans la colonne Super (superviseur) signifie qu'un préposé a le statut de superviseur.

<p>Réponse automatique</p>	<p>La fonction Réponse automatique est optionnelle. Sélectionnez la fonction Réponse automatique pour forcer l'acheminement des appels à un préposé.</p> <p>Lorsque la fonction Réponse automatique est activée, une tonalité émise par le poste et le casque signale au préposé qu'un appel est acheminé. 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.</p> <p>Lorsque la fonction Réponse automatique n'est pas activée, les appels sonnent au poste du préposé et celui-ci doit répondre aux appels manuellement.</p> <p>NOTA : Pour obtenir des renseignements sur l'utilisation de la fonction Réponse automatique avec les postes de votre centre d'appels, reportez-vous à la section intitulée «Réponse automatique» à la page 281.</p>
<p>Option d'appel manqué</p>	<p>L'option d'appel manqué contrôle le traitement d'un appel lorsque le préposé ne peut y répondre. Mettre en mode Pas libre attribue au téléphone d'un préposé la même tâche que la fonction Pas libre lorsque cette dernière est 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.</p> <p>La valeur implicite est Make Not Ready (Return to Skillset) (mettre en mode Pas libre [réacheminement au niveau de compétences]).</p> <p>Pour régler le nombre de coups de sonnerie avant que la fonction Missed Call Option (option d'appel manqué) n'intervienne, modifiez le compteur du paramètre Transfer Callback Timeout (délai de rappel sur transfert).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si vous utilisez un système Business Communications Manager, reportez-vous à la section intitulée «Compteurs» du chapitre «Configuration des paramètres du système» du <i>Guide des opérations de programmation du système Business Communications Manager</i>. • Si vous utilisez un système CallPilot, reportez-vous au <i>Guide du coordinateur du système Norstar</i>.
<p>Types d'appels acceptés</p>	<p>Les types d'appels acceptés sont soit des communications directes, soit des communications multimédias, soit les deux. Si l'application Multimedia Call Center n'est pas activée, aucun type d'appel accepté n'apparaît.</p> <p>Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'application Multimedia Call Center, reportez-vous à la publication intitulée <i>Guide d'exploitation de l'application Multimedia Call Center</i>.</p>
<p>Priorité</p>	<p>Si vous utilisez l'application Basic Call Center, attribuez une valeur de priorité au préposé. Si la méthode de distribution d'appels du niveau de compétences est réglée à Preferred (priorité la plus élevée), le préposé ayant le niveau de priorité le plus élevé reçoit l'appel. 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. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette méthode de distribution des appels, reportez-vous à la section intitulée «Method (méthode)» à la page 54.</p>

Type d'entrée des codes d'activité	<p>Les deux types d'entrée de codes d'activité sont Prompted (guidé) et Optional (facultatif). Si vous choisissez Prompted (guidé), le préposé est invité à entrer des codes d'activité sur son poste. Si vous choisissez Optional (facultatif), le poste du préposé n'affiche pas automatiquement une session de codes d'activité; le préposé peut cependant appuyer sur la touche F907 et entrer des codes d'activité.</p> <p>La valeur implicite est Optional (facultatif).</p> <p>Pour obtenir de plus amples renseignements sur les codes d'activité, reportez-vous à la section intitulée «Codes d'activité» à la page 223.</p>
---	---

Outre ces propriétés de préposé, si vous utilisez l'application Enhanced ou Professional Call Center, vous pouvez attribuer une priorité dynamique aux préposés lorsque vous les ajoutez à un niveau de compétences. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Priorité dynamique de préposé](#)» à la page 66.

Ajout d'un préposé ou d'un superviseur

Vous pouvez utiliser le tableau intitulé «Préposés de centre d'appels» à la page 292 pour consigner les préposés que vous voulez ajouter.

Pour ajouter un préposé

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Agent List** (liste de préposés).
La liste des préposés de centre d'appels s'affiche.

Agent List						
ID	Name	Super.	AutoAns.		Commands	
1	Agent1	No	Yes	Logged Off	Change	Reset Password Delete
2	Agent2	No	No	Logged Off	Change	Reset Password Delete
3	Agent3	No	No	Logged Off	Change	Reset Password Delete
4	Agent4	No	No	Logged Off	Change	Reset Password Delete
5	Agent5	No	No	Logged Off	Change	Reset Password Delete
					Add	

- 4 Cliquez sur le bouton **Add** (ajouter).
La page Add Agent (ajouter un préposé) s'affiche.

NORTEL NETWORKS

Home Logout Help

Add Agent

Agent ID:

Name:

Supervisor:

Automatic Answer:

Missed Call Option:

Accepted Call Types:

Activity Code Entry Type:

- 5 Si vous désirez modifier le numéro d'identification du préposé, entrez le nouveau numéro d'identification dans la zone **Agent ID** (numéro d'identification du préposé).
- 6 Dans la zone **Name** (nom), entrez le nom du préposé.
- 7 Cochez la case **Supervisor** (superviseur) pour attribuer la fonction de superviseur au préposé.
La valeur implicite n'est pas sélectionnée.
- 8 Cochez la case **Automatic Answer** (réponse automatique) pour forcer l'acheminement des appels au préposé. La valeur implicite n'est pas sélectionnée.

- 9** Dans la zone **Missed Call Option** (appel manqué), sélectionnez l'option **Make Not Ready (Return to Skillset)** (activer Pas libre [réacheminement au niveau de compétences]) ou l'option **Automatic Logout** (fermeture automatique de session).
- 10** Dans la zone **Accepted Call Types** (types d'appels acceptés), sélectionnez l'option **Voice** (voix), **Multimedia** (multimédia) ou **Both** (les deux). Si l'application **Multimedia Call Center** n'est pas activée, aucun type d'appel accepté n'apparaît.
- 11** Si vous utilisez l'application **Basic Call Center**, sélectionnez une priorité pour le préposé dans la zone **Priority** (priorité).
- 12** Si vous utilisez les codes d'activité, sélectionnez **Optional** (facultatif) ou **Prompted** (guidé) dans la zone **Activity Code Entry Type** (type d'entrée des codes d'activité). La valeur implicite est **Optional** (facultatif).
- 13** Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

Ajout de plusieurs préposés

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

Vous pouvez utiliser le tableau intitulé «[Préposés de centre d'appels](#)» à la page 292 pour consigner les préposés que vous voulez ajouter.

Pour ajouter plusieurs préposés

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Add Many Agents** (ajouter plusieurs préposés).
La page Add Many Agents (ajouter plusieurs préposés) s'affiche.

The screenshot shows the 'Add Many Agents' form in the Nortel Networks Call Center application. The form is titled 'Add Many Agents' and includes the following fields and options:

- ID Range:** From: 1, To: 2
- Supervisor:**
- Automatic Answer:**
- Missed Call Option:** Make Not Ready (Return To Skillset)
- Accepted Call Types:** Voice
- Activity Code Entry Type:** Optional

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Submit' and 'Cancel'.

- 4 Dans la zone **From** (de), entrez le numéro d'identification de préposé le plus bas des préposés que vous voulez créer.
- 5 Dans la zone **To** (à), entrez le numéro d'identification de préposé le plus élevé des préposés que vous voulez créer.
Les numéros d'identification de préposé entrés doivent être compris entre 1 et 250.
- 6 Cochez la case **Supervisor** (superviseur) pour attribuer la fonction de superviseur aux préposés.
- 7 Cochez la case **Automatic Answer** (Réponse automatique) pour forcer l'acheminement des appels aux préposés.
- 8 Dans la zone **Missed Call Option** (appel manqué), sélectionnez l'option **Make Not Ready (Return to Skillset)** (activer Pas libre [réacheminement au niveau de compétences]) ou l'option **Automatic Logout** (fermeture automatique de session).

- 9 Dans la zone **Accepted Call Types** (types d'appels acceptés), sélectionnez l'option **Voice** (voix), **Multimedia** (multimédia) ou **Both** (les deux). Si l'application **Multimedia Call Center** n'est pas activée, aucun type d'appel accepté n'apparaît.
- 10 Si vous utilisez l'application **Basic Call Center**, sélectionnez une priorité entre 1 et 20 pour le préposé dans la zone **Priority** (priorité).
- 11 Si vous utilisez les codes d'activité, sélectionnez **Prompted** (guidé) ou **Optional** (facultatif) dans la zone **Activity Code Entry Type** (type d'entrée des codes d'activité). La valeur implicite est **Optional** (facultatif).
- 12 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).



Nota : Les préposés dont le numéro d'identification est compris entre les numéros de début et de fin que vous avez entrés dans les zones **From** (de) et **To** (à) ne sont pas modifiés. Ces préposés ne sont pas inclus dans le nombre de préposés ajoutés.

Modification de l'information sur le préposé

Vous pouvez modifier l'information suivante sur le préposé :

- nom;
- statut de superviseur;
- réglage de la fonction Réponse automatique;
- option d'appel manqué;
- types d'appels acceptés;
- réglage du code d'activité.



Nota : Vous ne pouvez pas changer les propriétés d'un préposé qui est en cours de session. Demandez-lui de fermer sa session, puis apportez vos modifications.

Pour modifier l'information sur le préposé

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Agent List** (liste de préposés).
La page Agent List (liste des préposés) s'affiche.
- 4 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour modifier un préposé.
La page Change Agent (modifier un préposé) s'affiche.
Si le préposé est en cours de session, un message s'affiche afin d'indiquer que le préposé doit d'abord fermer sa session.
- 5 Modifiez les propriétés visées du préposé.
- 6 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
Répétez les étapes 4 et 5 pour chaque préposé à modifier.

Réinitialisation du mot de passe du préposé

Si un préposé oublie son mot de passe, vous pouvez remettre le mot de passe à la valeur implicite (0000). Après la remise à la valeur implicite, le préposé doit modifier son mot de passe à la prochaine ouverture de session.

Pour réinitialiser le mot de passe d'un préposé

- 1 Ouvrez une session CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Agent List** (liste de préposés).
La page Agent List (liste des préposés) s'affiche.
- 4 Cliquez sur le lien **Reset Password** (remettre le mot de passe à la valeur implicite) pour modifier le mot de passe du préposé.
Un message s'affiche pour vous demander de confirmer la remise à la valeur implicite du mot de passe.

- 5 Cliquez sur le bouton **OK**.
Un message s'affiche pour indiquer que le mot de passe du préposé est changé. Le mot de passe du préposé est réglé à 0000.
- 6 Cliquez sur le bouton **OK**.

Suppression d'un préposé

Lorsque vous supprimez un préposé, celui-ci est retiré de l'application Call Center. Le préposé est retiré de la liste des préposés et des niveaux de compétences auxquels il est assigné.

Si vous voulez retirer un préposé d'un niveau de compétences, reportez-vous à la section intitulée «[Annulation de l'attribution d'un préposé à un niveau de compétences](#)» à la page 69.



Nota : Vous ne pouvez pas supprimer un préposé s'il est en cours de session. Demandez-lui de fermer sa session, puis supprimez-le.

Pour supprimer un préposé

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Agent List** (liste de préposés).
La page Agent List (liste des préposés) s'affiche.
- 4 Sélectionnez le préposé à supprimer et cliquez sur le lien **Delete** (supprimer).
Un message vous demandant de confirmer la suppression s'affiche.
Si le préposé que vous voulez supprimer est en cours de session, le bouton Delete (supprimer) est désactivé.
Si le préposé que vous voulez supprimer a ouvert une session pendant que vous procédez à sa suppression, un message s'affiche pour indiquer que le préposé doit fermer sa session avant que vous puissiez le supprimer.
- 5 Cliquez sur le bouton **OK**.
Un message s'affiche pour indiquer que le préposé a été supprimé.
- 6 Cliquez sur le bouton **OK**.

Fermeture forcée d'une session d'un préposé

En général, les préposés ferment leur session lorsqu'ils ne sont pas disponibles pour répondre aux appels. Si un préposé oublie de fermer sa session, vous pouvez en forcer la fermeture. Une fermeture forcée de session fait en sorte que le préposé ne reçoit aucun nouvel appel de Call Center.

Pour forcer la fermeture d'une session de préposé

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Agent List** (liste de préposés).
La page Agent List (liste des préposés) s'affiche.
- 4 Sélectionnez le préposé dont vous désirez fermer la session et cliquez sur le lien **Force Off** (forcer la fermeture).
Un message s'affiche pour vous demander de confirmer la fermeture de session du préposé.
- 5 Cliquez sur le bouton **OK**.
Un message s'affiche pour indiquer que la session a été fermée.
- 6 Cliquez sur le bouton **OK**.
- 7 Pour supprimer le préposé, cliquez sur le bouton **OK**.
L'état du préposé passe à Logged Off (session fermée) sur la page Agent List (liste des préposés).



Nota : Si le préposé dont vous forcez la fermeture de session est en communication, l'appel n'est pas interrompu.

Chapitre 5

Configuration des niveaux de compétences

Niveaux de compétences

Les niveaux de compétences de l'application Call Center permettent de répondre aux appels et de les distribuer aux préposés à mesure que ceux-ci 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.

Le nombre maximal de niveaux de compétences que vous pouvez configurer dépend du type de centre d'appels (Basic, Enhanced ou Professional Call Center) et du type de système utilisé, soit CallPilot 100/150 ou Business Communications Manager. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Niveaux de compétences](#)» à la page 15.

Vous ne pouvez modifier les propriétés d'un niveau de compétences lorsque ce dernier est utilisé. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous aux sections intitulées «[Propriétés de niveau de compétences](#)» à la page 53 et «[Configuration des lignes](#)» à la page 194.

Acheminement des appels d'arrivée à un niveau de compétences

Les appels entrants 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 à l'appel. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'attribution des lignes, reportez-vous à la section intitulée «[Administration des lignes](#)» à la page 193.
- Un réceptionniste, un préposé ou un titulaire de boîte vocale reçoit un appel et le transfère à un niveau de compétences. Ils peuvent transférer l'appel à un niveau de compétences en appuyant sur la touche    ou **TRANSFERT** et en entrant le NA d'aiguillage du niveau de compétences. Le réceptionniste, le préposé ou le titulaire d'une boîte vocale 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 NA d'aiguillage du niveau de compétences. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous aux sections intitulées «[Réception automatique](#)» à la page 14 et «[Sélection de service \(SS\)](#)» à la page 14.

- Les appels peuvent être acheminés au poste CallPilot 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 obtenir de plus amples renseignements sur ces fonctions, reportez-vous au *Guide des opérations de programmation du système Business Communications Manager* ou au *Guide de coordinateur de système Norstar*.



Nota : Certaines restrictions existent quant à la façon dont les préposés utilisent les fonctions RTA, RNR et RSO. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Renseignements importants sur l'utilisation des fonctions par les préposés](#)» à la page 279.

Propriétés de niveau de compétences

Niveau de compétences	Numéro entre 1 et 50 attribué au niveau de compétences.
Control DN (NA d'aiguillage)	<p>Le numéro d'appel d'aiguillage est le numéro de poste correspondant au niveau de compétences. Les appels entrants sont transférés au NA d'aiguillage de chaque niveau de compétences par le biais de postes, de la Réception automatique ou de la Sélection de service. Le NA d'aiguillage correspond au numéro de boîte vocale du niveau de compétences.</p> <p>Si vous exploitez un nouveau système Business Communications Manager, vous devez utiliser des NA (postes) B1. Un numéro de poste B1 correspond au numéro de poste que vous composez pour communiquer avec un poste ou un périphérique.</p> <p>Vous pouvez utiliser des NA (postes) B2 sur un système Business Communications Manager uniquement si celui-ci a été mis à niveau. Un poste B2 est un poste de réserve.</p> <p>Si vous utilisez l'application Interactive Voice Response ou toute autre application utilisant la fonction d'attribution automatique, vous devez supprimer tous les NA d'aiguillage de Call Center avant d'installer les autres applications. Une fois les applications installées, vous devez reconfigurer les NA d'aiguillage de Call Center.</p> <p>Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'utilisation des postes B1 et B2, reportez-vous à la section intitulée «Utilisation des NA B1 et B2» à la page 245.</p>
Name (nom)	<p>Le nom du niveau de compétences est affiché :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sur l'afficheur de l'application Call Center pour identifier le niveau de compétences; • dans des relevés; • comme nom de la boîte vocale de niveau de compétences. <p>Le nom de niveau de compétences peut comprendre 16 caractères au maximum. Si vous n'entrez pas un nom, le nom du niveau de compétences est implicitement <i>SKILLn</i>, où <i>n</i> correspond au numéro du niveau de compétences. Le nom de chaque niveau de compétences est identique au nom de la boîte vocale de niveau de compétences.</p>
MWI DN (NA IMA) (numéro de poste d'indication de message en attente)	<p>Le numéro de poste d'indication de message en attente est un numéro de téléphone optionnel qui signale des messages en attente dans une boîte vocale de niveau de compétences. L'afficheur du poste IMA que vous attribuez indique <i>Message en attente</i> lorsque la boîte vocale de niveau de compétences comporte de nouveaux messages. La valeur implicite de ce paramètre est None (aucun). Si vous oubliez les numéros de postes IMA de la boîte vocale de niveau de compétences, vous pouvez visualiser les numéros de postes IMA en suivant la procédure «Identification d'un numéro de boîte vocale de niveau de compétences» à la page 76.</p>

Method (méthode) (méthode de distribution d'appels)	<p>La méthode de distribution d'appels détermine lequel des préposés libres doit prendre l'appel. Il existe trois méthodes de distribution d'appels : Moins occupé et Préféré (priorité la plus élevée). La première méthode achemine l'appel au préposé libre depuis 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 à priorité élevée sont libres, le système choisit celui qui est libre depuis le plus longtemps. La distribution d'appels selon le préposé le moins occupé est la méthode implicite.</p> <p>Si vous utilisez l'application Call Center Professional, vous pouvez attribuer des priorités différentes aux préposés en fonction de leurs niveaux de compétences. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «Priorité dynamique de préposé» à la page 66.</p>
Break Time (pause)	<p>La pause correspond à la période de temps permettant aux préposés d'effectuer les tâches administratives post-appel. Lorsqu'un préposé termine un appel, ce dernier est retiré du niveau de compétences pendant la pause. Le préposé peut prolonger ou annuler la pause à l'aide du code de fonction Pas libre. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «Pas libre» à la page 38. La pause peut durer de 0 à 59 minutes et 59 secondes. La valeur implicite de la pause est de 30 secondes. Vous pouvez régler la durée de la pause à zéro si un préposé n'en a pas besoin.</p> <p>Si votre centre d'appels utilise les codes d'activité, réglez la pause à plus de 10 secondes pour permettre l'entrée de ces codes.</p>
Delay Answer (réponse différée)	<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 de la période de Réponse différée, une tonalité de rappel est diffusée aux demandeurs en attente.</p> <p>Pour activer la fonction Réponse différée, entrez un délai de réponse différée. Il s'agit d'un délai dont la valeur minimale peut être zéro secondes et la valeur maximale, 10 minutes. La valeur implicite du délai de réponse différée est 00:00.</p>
Attendant ext. (poste de réception)	<p>Le poste de réception est utilisé si un demandeur exige de parler au téléphoniste après avoir été transféré à la Réception automatique ou à la SS. L'option de poste de réception est facultative. Si vous n'attribuez pas un poste de réception, l'appel est acheminé au poste de réception du système. Lorsqu'un appel est transféré à une table d'annonces de Réception automatique, il est acheminé au poste de réception par table d'annonces.</p>
Choix de langue	<p>Le choix de langue peut être Primary (langue principale) ou Alternate (langue seconde). Cette option permet de choisir la langue à utiliser pour interroger les demandeurs transférés à la Réception automatique ou à la Sélection de service (SS). Le choix de langue n'apparaît que sur un système configuré pour le fonctionnement bilingue.</p>
Use previous _ calls to calculate EWT (utiliser _ appels précédents pour calculer la durée d'attente prévue)	<p>Vous pouvez entrer un nombre d'appels entre 2 et 256.</p> <p>Pour obtenir de plus amples renseignements sur la durée d'attente prévue, reportez-vous à la section intitulée «Durée d'attente prévue» à la page 153.</p>

EWT Increase Allowed (augmentation de la durée d'attente prévue permise)	Sélectionnée implicitement, ce qui signifie que la durée d'attente prévue sera recalculée si elle augmente et que l'annonce de durée d'attente prévue appropriée sera diffusée. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la durée d'attente prévue, reportez-vous à la section intitulée «Durée d'attente prévue» à la page 153.
Initial Call Duration (durée d'appel initiale)	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 valeur peut se situer entre 00:01:00 et 24:00:00. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la durée d'attente prévue, reportez-vous à la section intitulée «Durée d'attente prévue» à la page 153.
Activity Code Entry Type (type d'entrée des codes d'activité)	Les deux types d'entrée de codes d'activité sont Prompted (guidé) et Optional (facultatif). Si vous choisissez Prompted (guidé), le préposé est invité à entrer des codes d'activité sur son poste. Si vous choisissez Optional (facultatif), le poste du préposé n'affiche pas automatiquement une session de codes d'activité; le préposé peut cependant appuyer sur la touche F907 et entrer des codes d'activité. La valeur implicite est Optional (facultatif). Pour obtenir de plus amples renseignements sur les codes d'activité, reportez-vous à la section intitulée «Codes d'activité» à la page 223.

Configuration ou modification 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 289.



Nota : Avant de pouvoir modifier un niveau de compétences, vous devez le désactiver et attendre qu'il n'y ait plus aucun appel dans le niveau de compétences. Vous ne pouvez modifier un niveau de compétences lorsqu'il est en service.

Pour configurer ou modifier un niveau de compétences

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.

Skillset List										
Skillset	Name	CDN	Status	Commands						
1	Documentation	223	Enabled	Properties	Agents	Day	Night	ServiceMode	Overflow	Disable
2	Testing	224	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
3	Alt Lang Testing	225	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
4	Calgary	226	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
5	Ottawa	227	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
6	Santa Clara	228	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
7	Vancouver	229	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
8	unused	---	--	Configure						
9	unused	---	--	Configure						
10	unused	---	--	Configure						

- 4 Si vous voulez configurer un niveau de compétences, cliquez sur le lien **Configure** (configurer)
ou
si vous voulez modifier un niveau de compétences, cliquez sur le lien **Properties** (propriétés).
La page Skillset Properties (propriétés des niveaux de compétences) s'affiche.

The screenshot shows the 'Skillset Properties' configuration page. The fields are as follows:

- Skillset:** 1
- Control DN:** 22222 (Read warning before changing)
- Name:** SKILL1
- MWI DN:** (optional)
- Method:** Least Busy
- Break Time:** 00:30 (mm:ss)
- Delay Answer:** 00:00 (mm:ss)
- Attendant Ext:** (optional)
- Use Previous:** 10 calls to calculate EWT
- EWT Increase Allowed:**
- Initial Call Duration:** 00:03:00 (hh:mm:ss)
- Activity Code Entry Type:** Optional

Buttons: Submit, Cancel

- 5 Dans la zone **Control DN** (NA d'aiguillage), entrez le numéro de poste du niveau de compétences.
Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Control DN \(NA d'aiguillage\)](#)» à la page 53.
- 6 Dans la zone **Name** (nom), entrez le nom du niveau de compétences. Le nom de niveau de compétences peut comprendre 16 caractères au maximum.
- 7 Dans la zone **MWI DN** (NA IMA), entrez le numéro du poste auquel doit être affichée l'indication de message en attente correspondant à la boîte vocale de niveau de compétences.
- 8 Dans la zone **Method** (méthode), sélectionnez Least Busy (préposé le moins occupé) ou Preferred (priorité la plus élevée).
Least Busy (préposé le moins occupé) est la valeur implicite.
- 9 Dans la zone **Break Time** (pause), entrez la durée de la pause.
La valeur implicite de la durée de la pause est 00:30.
- 10 Dans la zone **Delay Answer** (réponse différée), entrez la durée de la réponse différée.
La valeur implicite du délai de réponse différée est 00:00.
- 11 Si vous voulez attribuer un standardiste au niveau de compétences, entrez le numéro de poste du standardiste dans la zone **Attendant Ext** (poste de réception).
- 12 Si votre système est configuré pour le fonctionnement bilingue, sélectionnez Primary (langue principale) ou Alternate (langue seconde) dans la zone **Prompt Language** (langue des messages guides). La zone Prompt Language (langue des messages guides) n'est pas affichée si votre système n'est pas configuré pour le fonctionnement bilingue. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le fonctionnement bilingue, reportez-vous à la section intitulée «[Choix de la langue](#)» à la page 197.

- 13** Si vous utilisez la fonction Durée d'attente prévue, entrez le nombre d'appels voulu pour calculer la durée d'attente prévue dans la zone **Use Previous ___ calls to calculate EWT** (utiliser ___ appels précédents pour calculer la durée d'attente prévue). Il s'agit du nombre d'appels utilisés pour calculer la durée d'appel moyenne d'un niveau de compétences. Ce nombre peut s'étendre de 2 à 256. La valeur implicite est 10. Consultez la rubrique [«Durée d'attente prévue» à la page 153](#) pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de la durée d'attente prévue.
- 14** Si vous utilisez la fonction Durée d'attente prévue, laissez la case **EWT Increase Allowed** (augmentation de la durée d'attente prévue permise) cochée si vous voulez que le système recalculer la durée d'attente prévue lorsque celle-ci augmente, et qu'il continue de diffuser l'annonce de durée d'attente appropriée. Si vous supprimez la coche de cette case, le demandeur n'entendra pas l'annonce prolongée lorsque la durée d'attente augmente. Quel que soit le réglage, le demandeur entendra l'annonce de durée d'attente appropriée si la durée d'attente diminue.
- 15** Si vous utilisez la fonction Durée d'attente prévue, entrez la durée d'appel initiale utilisée pour calculer la durée d'attente prévue en format hh:mm:ss dans la zone **Initial Call Duration** (durée d'appel initiale). La durée moyenne d'appel est mise à jour chaque fois qu'un appel est libéré d'un préposé. La valeur implicite est 00:03:00.
- 16** Si vous utilisez les codes d'activité, sélectionnez **Prompted** (guidé) ou **Optional** (facultatif) dans la zone **Activity Code Entry Type** (type d'entrée des codes d'activité). La valeur implicite est Optional (facultatif). Pour obtenir de plus amples renseignements sur les codes d'activité, reportez-vous à la section intitulée [«Codes d'activité» à la page 223](#).
- 17** Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
Un message indiquant qu'une nouvelle boîte vocale a été créée s'affiche. Vous devez initialiser cette boîte vocale avant d'activer le niveau de compétences. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'initialisation d'une boîte vocale, reportez-vous à la section intitulée [«Initialisation d'une boîte vocale» à la page 77](#).
- 18** Cliquez sur le bouton **OK**.

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 dans le cas d'un système Business Communications Manager

- 1 Dans l'application Unified Manager (gestionnaire unifié), configurez une ligne de sélection directe SDA.
Pour de plus amples renseignements sur la configuration d'une ligne de sélection directe SDA, reportez-vous au *Guide des opérations de programmation du système Business Communications Manager*.
- 2 Dans l'application CallPilot Manager, configurez le numéro de la ligne de sélection directe de sorte que l'application Call Center réponde aux appels transmis par cette ligne.
Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration de ces lignes, reportez-vous à la section intitulée «[Configuration des lignes](#)» à la page 194.

Configuration de l'acheminement SDA dans le cas d'un système CallPilot 100/150

- 1 À partir d'un poste Norstar, configurez une ligne de sélection directe SDA.
Pour de plus amples renseignements sur la configuration d'une ligne de sélection directe SDA, reportez-vous au *Guide de coordinateur de système Norstar*.
- 2 Dans l'application CallPilot Manager, configurez le numéro de la ligne de sélection directe de sorte que l'application Call Center réponde aux appels transmis par cette ligne.
Pour de plus amples renseignements sur la configuration de ces lignes, reportez-vous à la section intitulée «[Configuration des lignes](#)» à la page 194.

Configuration de l'acheminement IDR/SINC

Si vous utilisez l'application Enhanced ou Professional Call Center, vous pouvez configurer les tables d'acheminement IDR/SINC. L'acheminement IDR/SINC correspond à l'acheminement initial que les appels au centre d'appels empruntent. L'acheminement IDR/SINC configuré permet à l'application Call Center d'acheminer les appels rapidement en fonction du nombre de lignes d'arrivée. Les demandeurs sont acheminés à des niveaux de compétences selon la destination de l'appel, la ligne utilisée pour acheminer l'appel ou la provenance de l'appel. La table d'acheminement IDR/SINC peut comporter 1 000 entrées au maximum.

Exemples d'utilisation de l'acheminement IDR/SINC

Utilisation de l'acheminement IDR/EAN

Si des clients privilégiés ou d'autres clients de votre entreprise ont accès à des services spéciaux, vous pouvez configurer l'acheminement IDR/EAN qui reconnaît les numéros de téléphone des demandeurs. Les clients dont les numéros sont reconnus font l'objet d'un acheminement immédiat aux niveaux de compétences appropriés. Les demandeurs n'ont pas besoin d'entrer d'autres chiffres pour acheminer leurs appels.

Utilisation de l'acheminement SINC

Si un client de votre entreprise est un préposé aux ventes qui communique souvent avec un service des ventes, vous pouvez configurer un acheminement SINC qui reconnaît le numéro de téléphone du client. Les clients qui composent les numéros d'appel des services des ventes sont immédiatement acheminés aux niveaux de compétences responsables des services des ventes.

Acheminement à l'aide de l'application Multimedia Call Center

Si votre entreprise utilise l'application Multimedia Call Center, les demandeurs peuvent cliquer sur l'icône HTML et entrer le numéro de téléphone que le préposé doit utiliser pour les joindre. Les appels provenant d'une communication multimédia sont reconnus comme des appels Multimedia Call Center et sont acheminés aux niveaux de compétences appropriés. Vous pouvez établir des règles d'acheminement IDR/EAN pour les appels Multimedia Call Center. Le numéro de téléphone entré par le demandeur dans le navigateur Web correspond au numéro que l'application Multimedia Call Center compose lorsqu'un préposé reçoit un appel.

Acheminement à l'aide d'une ligne

Si votre entreprise utilise un poste téléphonique à cadran sans fonction SINC utilisant les lignes 1 à 3, vous pouvez configurer l'acheminement pour envoyer les appels entrant sur ces lignes à un groupe de compétences précis.

Acheminement à l'aide de l'IDR et d'une ligne

Si votre entreprise utilise un poste téléphonique à cadran et est abonnée au service IDR, vous pouvez configurer l'acheminement en fonction de l'IDR et de la ligne pour acheminer un client spécial.

Utilisation de l'acheminement IDR/EAN et SINC

Si des clients de votre entreprise communiquent souvent avec le service des ventes ou le service après-vente, vous pouvez configurer l'acheminement en fonction du service IDR ou l'EAN et le SINC pour acheminer ces appels rapidement. Vous pouvez acheminer les appels de ces clients à un niveau de compétences comportant des préposés spécialisés en service ou en vente.

Propriétés de la table d'acheminement IDR/SINC

Line (ligne)	<p>Il s'agit du numéro de la ligne sur laquelle est acheminé l'appel. L'acheminement que vous avez sélectionné servira à acheminer les appels entrant sur cette ligne.</p> <p>Le numéro de ligne que vous entrez doit correspondre à celui d'une ligne configurée pour un niveau de compétences.</p>
CLID/ANI (IDR/EAN)	<p>Le numéro IDR (identification du demandeur) ou EAN (enregistrement automatique des numéros) permet d'identifier le demandeur ou la provenance de l'appel.</p> <p>Le niveau de priorité de 1 à 20 que vous avez sélectionné sera attribué aux appels provenant d'un numéro IDR ou EAN.</p> <p>Si un appel correspond à l'information IDR ou EAN contenue dans la table d'acheminement, l'appel est acheminé au niveau de compétences de votre choix. Vous pouvez modifier la priorité (1 à 20) de l'appel se trouvant dans le niveau de compétences attribué à la ligne qui achemine l'appel.</p>
SINC	<p>Le service d'identification du numéro composé (SINC) achemine un appel directement à un poste externe, sans passer par le téléphoniste. Un numéro SINC permet d'identifier le numéro de destination de l'appel.</p> <p>Si un appel correspond à l'information sur le SINC contenue dans la table d'acheminement, l'appel est acheminé au niveau de compétences de votre choix. Vous pouvez modifier la priorité de l'appel se trouvant dans le niveau de compétences attribué à la ligne qui achemine l'appel.</p>
Appels multimédias	<p>Cochez la case Multimedia Calls (appels multimédias) si vous voulez que les appels Multimedia Call Center soient attribués à cet acheminement. Vous devez utiliser un système Business Communications Manager, et l'application Multimedia Call Center doit être activée.</p> <p>Le niveau de priorité que vous avez sélectionné sera attribué aux appels Multimedia Call Center entrants.</p> <p>Si vous cochez la case Multimedia Calls (appels multimédias), vous devez laisser les zones Line (ligne) et DNIS (SINC) vides.</p>
Intervention	<p>Il s'agit du traitement appliqué à l'appel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • vous pouvez transférer l'appel à un autre niveau de compétences; • vous pouvez modifier le niveau de priorité de l'appel (1 à 20); • vous pouvez transférer l'appel à un autre niveau de compétences et modifier le niveau de priorité de l'appel.



Nota : La table d'acheminement IDR peut contenir jusqu'à 1 000 règles.

Chaque règle peut être un nombre ou une plage, par exemple, 416*.

Pour ajouter un acheminement IDR/SINC

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **CLID/DNIS Routing Table** (table d'acheminement IDR/SINC).
La page Intelligent CLID/DNIS Routing (acheminement IDR/SINC intelligent) s'affiche.

Line	CLID/ANI	DNIS	Action	Commands
-	4021		Priority 1	Insert Change Delete
-	4053		Skillsset 3	Insert Change Delete
Voice Button			Skillsset 2	Insert Change Delete
Voice Button 4033			Skillsset 1	Insert Change Delete
End				Insert

- 4 Cliquez sur le lien **Insert** (insertion).
La page CLID/DNIS Setup (configuration de l'acheminement IDR/SINC) s'ouvre.

CLID/DNIS Setup

Line:

CLID/ANI:

DNIS:

Voice Button:

Action:

Move to Skillset:

Change Call Priority Only

New Call Priority:

- 5 Indiquez la méthode à utiliser pour identifier l'appel :
 - Si vous voulez créer une règle en fonction de la ligne sur laquelle est acheminé l'appel, entrez le numéro de ligne dans la zone **Line** (ligne).
 - Si vous voulez créer une règle IDR ou EAN, entrez le numéro IDR ou EAN auquel vous voulez attribuer cet acheminement dans la zone **CLID/ANI** (IDR/EAN). Le numéro IDR ou EAN permet d'identifier le demandeur ou la provenance de l'appel.
 - Si vous voulez créer une règle SINC entrez le numéro SINC auquel vous voulez attribuer cet acheminement dans la zone **DNIS** (SINC). Le numéro SINC permet d'identifier la destination de l'appel.
 - Si vous voulez créer une règle pour l'IDR/EAN et un poste téléphonique à cadran, entrez le numéro IDR ou EAN dans la zone **CLID/ANI** (IDR/EAN) et entrez le numéro de ligne dans la zone **Line** (ligne).

- Si vous voulez créer une règle pour l'IDR/EAN et le SINC, entrez le numéro IDR ou EAN dans la zone **CLID/ANI** (IDR/EAN) et entrez le numéro de ligne dans la zone **DNIS** (SINC).
 - Si l'application Multimedia Call Center est activée et que vous voulez attribuer un acheminement pour les appels Multimedia Call Center, cochez la case **Multimedia Calls** (appels multimédias). Si vous cochez la case Multimedia Calls (appels multimédias), vous pouvez entrer un numéro IDR ou EAN, mais vous devez laisser les zones Line (ligne) et DNIS (SINC) vides.
- 6** Sélectionnez le type d'acheminement que vous voulez appliquer à l'appel :
- Si vous voulez transférer l'appel à un autre niveau de compétences, sélectionnez l'option **Move to Skillset** (transfert au niveau de compétences), puis le numéro du niveau de compétences auquel vous voulez acheminer l'appel dans la zone **Skillset** (niveau de compétences).
 - Si vous voulez transférer l'appel à un autre niveau de compétences et lui attribuer un niveau de priorité différent :
 - sélectionnez **Move to Skillset** (transfert à un niveau de compétences);
 - sélectionnez le numéro du niveau de compétences auquel vous voulez acheminer l'appel dans la zone **Skillset** (niveau de compétences);
 - sélectionnez un niveau de priorité entre 1 et 20 pour l'appel dans la zone **New Call Priority** (nouvelle priorité de l'appel).
 - Si vous voulez modifier le niveau de priorité de l'appel, sélectionnez l'option **Change Call Priority Only** (modifier la priorité de l'appel uniquement), puis un niveau de priorité entre 1 et 20 pour l'appel dans la zone **New Call Priority** (nouvelle priorité de l'appel).
- 7** Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

Pour modifier un acheminement IDR/SINC

Vous pouvez modifier le type d'acheminement s'appliquant à un appel IDR/SINC. Si vous voulez modifier le type d'appel auquel s'applique l'acheminement, vous devez créer un nouvel acheminement dans la table d'acheminement IDR/SINC.

Pour modifier un acheminement IDR/SINC

- 1** Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2** Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3** Cliquez sur le lien **CLID/DNIS Routing Table** (table d'acheminement IDR/SINC). La page Intelligent CLID/DNIS Routing (acheminement IDR/SINC intelligent) s'affiche.
- 4** Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour modifier l'acheminement. La page CLID/DNIS Setup (configuration de l'acheminement IDR/SINC) s'ouvre.

- 5 Sélectionnez le type d'acheminement que vous voulez appliquer à l'appel :
 - Si vous voulez transférer l'appel à un autre niveau de compétences, sélectionnez l'option **Move to Skillset** (transfert au niveau de compétences), puis le numéro du niveau de compétences auquel vous voulez acheminer l'appel dans la zone **Skillset** (niveau de compétences).
 - Si vous voulez transférer l'appel à un autre niveau de compétences et lui attribuer un niveau de priorité différent :
 - sélectionnez **Move to Skillset** (transfert à un niveau de compétences);
 - sélectionnez le numéro du niveau de compétences auquel vous voulez acheminer l'appel dans la zone **Skillset** (niveau de compétences);
 - sélectionnez un niveau de priorité (entre 1 et 20) pour l'appel dans la zone **New Call Priority** (nouvelle priorité de l'appel).
 - Si vous voulez modifier le niveau de priorité de l'appel, sélectionnez l'option **Change Call Priority Only** (modifier la priorité de l'appel uniquement), puis un niveau de priorité entre 1 et 20 pour l'appel dans la zone **New Call Priority** (nouvelle priorité de l'appel).
- 6 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

Pour supprimer un acheminement IDR/SINC

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **CLID/DNIS Routing Table** (table d'acheminement IDR/SINC).
La page Intelligent CLID/DNIS Routing (acheminement IDR/SINC intelligent) s'affiche.
- 4 Sélectionnez l'acheminement que vous désirez supprimer et cliquez sur le lien **Delete** (supprimer).
L'acheminement est supprimé de la table d'acheminement IDR/SINC.

Attribution d'un préposé à un niveau de compétences

Vous pouvez attribuer un préposé à un ou à plusieurs niveaux de compétences. Chaque préposé doit répondre aux appels acheminés au niveau de compétences auxquels il est attribué.



Nota : Avant de pouvoir ajouter un préposé à un niveau de compétences, ce niveau doit être désactivé. Pour obtenir des renseignements sur la désactivation d'un niveau de compétences, reportez-vous à la section intitulée «[Désactivation d'un niveau de compétences](#)» à la page 72.

Priorité dynamique de préposé

Si vous utilisez les applications Enhanced ou Professional Call Center, les préposés peuvent être associés à différentes priorités en fonction de leur niveau de compétences. 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 a accès au niveau de compétences espagnol et une priorité 6 lorsqu'il a accès au niveau de compétences allemand.

Si la méthode de distribution d'appels du niveau de compétences est réglée à Preferred (priorité la plus élevée), le préposé ayant le niveau de priorité le plus élevé reçoit l'appel. 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. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette méthode de distribution des appels, reportez-vous à la section intitulée «[Method \(méthode\)](#)» à la page 54.

Pour attribuer un préposé à un niveau de compétences

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.

Skillset List										
Skillset	Name	CDN	Status	Commands						
1	Documentation	223	Enabled	Properties	Agents	Day	Night	ServiceMode	Overflow	Disable
2	Testing	224	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
3	All Lang Testing	225	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
4	Calgary	226	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
5	Ottawa	227	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
6	Santa Clara	228	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
7	Vancouver	229	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
8	unused	---	--	Configure						
9	unused	---	--	Configure						
10	unused	---	--	Configure						

- 4 Cliquez sur le lien **Agents** (préposés) pour sélectionner le niveau de compétences auquel vous voulez ajouter des préposés.
Le niveau de compétences doit être configuré avant l'affichage du lien Agents (préposés).
La page Assigned Agents (préposés attribués) s'affiche.

- 5 Cliquez sur le bouton **Assign** (attribuer).
La page Assign Agents (préposés attribués) s'affiche et indique les préposés disponibles.



Assign Agents

Skillset 7

Assign	ID	Name
<input type="checkbox"/>	1	R Munro
<input checked="" type="checkbox"/>	2	C Jacksen
<input type="checkbox"/>	3	G Dresser

Priority: 10

Submit Cancel

- 6 Cochez la case **Assign** (attribuer) pour chaque préposé que vous voulez ajouter au niveau de compétences.
- 7 Si vous utilisez les applications Professional ou Enhanced Call Center, sélectionnez la priorité du préposé dans la zone **Priority** (priorité).
Le numéro 1 est la priorité la plus élevée.
- 8 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
Le préposé sélectionné apparaît sur la page Assigned Agents (préposés attribués).
Si vous voulez attribuer un autre préposé à ce niveau de compétences, effectuez les étapes 5 à 8.
- 9 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) pour revenir à la page Skillset List (liste des niveaux de compétences).

Pour modifier la priorité du préposé dans un niveau de compétences

Si vous utilisez les applications Enhanced ou Professional Call Center, les préposés peuvent être associés à différentes priorités en fonction de leur niveau de compétences. 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 a accès au niveau de compétences espagnol, et une priorité 6 lorsqu'il a accès au niveau de compétences allemand.

Avant de pouvoir modifier la priorité d'un préposé :

- le niveau de compétences doit être désactivé. Reportez-vous à la section intitulée [«Désactivation d'un niveau de compétences»](#) à la page 72.
- le préposé doit avoir fermé sa session. Reportez-vous à la section intitulée [«Fermeture forcée d'une session d'un préposé»](#) à la page 50.

Pour modifier la priorité du préposé dans un niveau de compétences

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.
- 4 Sélectionnez le niveau de compétences dont vous voulez modifier la priorité et cliquez sur le lien **Agents** (préposés).
La page Assigned Agents (préposés attribués) s'affiche.
- 5 Cliquez sur le bouton **Change** (modifier).
La page Change Agent (modifier un préposé) s'affiche.
- 6 Cochez la case **Change** (modifier) et sélectionnez le préposé dont vous voulez modifier la priorité.
Vous pouvez sélectionner plusieurs préposés si vous voulez les attribuer à la même priorité.
- 7 Dans la zone **Priority** (priorité), sélectionnez la priorité que vous voulez attribuer.
- 8 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
La page Assigned Agents (préposés attribués) affiche la nouvelle priorité.
Répétez les étapes 5 à 8 pour chaque préposé à modifier.

Annulation de l'attribution d'un préposé à un niveau de compétences

Lorsque vous annulez l'attribution d'un préposé à un niveau de compétences, ce préposé est supprimé du niveau de compétences, mais pas du centre d'appels.

Avant d'annuler l'attribution d'un préposé à un niveau de compétences, vous devez désactiver ce niveau. Reportez-vous à la section intitulée «[Désactivation d'un niveau de compétences](#)» à la page 72.

Si vous voulez supprimer un préposé d'un centre d'appels, reportez-vous à la section intitulée «[Suppression d'un préposé](#)» à la page 49.

Si vous voulez fermer la session d'un préposé, reportez-vous à la section intitulée «[Fermeture forcée d'une session d'un préposé](#)» à la page 50.

Pour annuler l'attribution d'un préposé d'un niveau de compétences

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.
- 4 Sélectionnez le niveau de compétences duquel vous voulez retirer un préposé et cliquez sur le lien **Agents** (préposés).
La page Assigned Agents (préposés attribués) s'affiche.
- 5 Sélectionnez le préposé que vous désirez retirer et cliquez sur le lien **Unassign** (annuler l'attribution).
Un message vous demandant de confirmer la suppression de l'attribution du préposé s'affiche.



Nota : Si le préposé visé est en communication, un message vous en informe et vous demande de forcer la fermeture de session du préposé ou de lui demander de fermer sa session.

Pour annuler l'attribution du préposé, cliquez sur le bouton OK.

- 6 Cliquez sur le bouton **OK**.
Le préposé n'apparaît plus sur la page Assigned Agents (préposés attribués).
- 7 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) pour revenir à la page Skillset List (liste des niveaux de compétences).

Affichage des préposés d'un niveau de compétences

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.
- 4 Sélectionnez le niveau de compétences que vous voulez visualiser, et cliquez sur le lien **Agents** (préposés).
Les préposés qui sont attribués au niveau de compétences sont affichés sur la page Assigned Agents (préposés attribués).
- 5 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) pour revenir à la page Skillset List (liste des niveaux de compétences).



Nota : Pour de plus amples renseignements sur la surveillance des préposés et les niveaux de compétences, reportez-vous à la section intitulée «[Surveillance du trafic d'appels de Call Center](#)» à la page 207.

Activation d'un niveau de compétences

Une fois que vous avez configuré un niveau de compétences, ce niveau est désactivé jusqu'à ce que vous le réactiviez.

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

- configurer le niveau de compétences au moyen d'un NA d'aiguillage valide.
Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [«Configuration ou modification d'un niveau de compétences»](#) à la page 56.
- initialiser la boîte vocale du niveau de compétences.
Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [«Initialisation d'une boîte vocale»](#) à la page 77.
- enregistrer des annonces de boîte vocale de niveau de compétences.
Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [«Enregistrement des annonces d'une boîte vocale de niveau de compétences»](#) à la page 83.
- définir les tables d'acheminement de jour et de nuit.
Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [«Exemple d'une table d'acheminement de jour»](#) à la page 176.

Pour activer un niveau de compétences

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.
- 4 Sélectionnez le niveau de compétences que vous voulez activer, puis cliquez sur le lien **Enable** (activer).
Le niveau de compétences passe de l'état Disabled (désactivé) à Enabled (activé) dans la colonne Status (état) de la page Skillset List (liste des niveaux de compétences).
Un message s'affiche indiquant le mode de service activé pour le niveau de compétences.



Nota : Une fois que vous activez un niveau de compétences, celui-ci est automatiquement en mode 24 heures. Pour modifier le mode de service d'un niveau de compétences, reportez-vous à la section intitulée [«Configuration du mode de service utilisé par les niveaux de compétences»](#) à la page 173.

Désactivation d'un niveau de compétences

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

Lorsque vous désactivez un niveau de compétences, aucun appel n'y est acheminé. Tous les appels qui sont dans le niveau de compétences sont distribués jusqu'à la fin du traitement.

Pour désactiver un niveau de compétences

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.
- 4 Sélectionnez le niveau de compétences que vous voulez désactiver, puis cliquez sur le lien **Disable** (désactiver).
Un message vous demandant de confirmer la désactivation du niveau de compétences s'affiche.
- 5 Cliquez sur le bouton **OK**.
Le niveau de compétences passe de l'état Enabled (activé) à Disabled (désactivé) dans la colonne Status (état) de la page Skillset List (liste des niveaux de compétences).

Suppression de la configuration d'un niveau de compétences

Vous devez désactiver un niveau de compétences si vous voulez modifier les propriétés du niveau de compétences ou gérer les lignes. Avant d'annuler la configuration d'un niveau de compétences :

- 1 désactivez le niveau de compétences en suivant la procédure intitulée «[Désactivation d'un niveau de compétences](#)» à la page 72;
- 2 annulez-en toutes les attributions de lignes en suivant la procédure intitulée «[Configuration des lignes](#)» à la page 194.



Avertissement : Lorsque vous supprimez la configuration d'un niveau de compétences, vous en supprimez les propriétés et la programmation. Ceci comprend les propriétés générales, les préposés attribués et l'information de table d'acheminement.

Pour supprimer la configuration d'un niveau de compétences

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.
- 4 Sélectionnez le niveau de compétences dont vous voulez supprimer la configuration, puis cliquez sur le lien **Unconfigure** (supprimer la configuration).
Un message vous demandant de confirmer la suppression de la configuration du niveau de compétences s'affiche.
- 5 Cliquez sur le bouton **OK**.
La programmation du niveau de compétences est supprimée de la page Skillset List (liste des niveaux de compétences).

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 de compétences. Le numéro de la boîte vocale de niveau de compétences est identique au numéro d'appel (NA) d'aiguillage du niveau de compétences.

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

- utilisation de la langue principale des guides parlés;
- durée maximale des messages réglée à 15 minutes;
- durée maximale des messages réglée à trois minutes;
- durée maximale de conservation des messages réglée à 30 jours;
- durée maximale d'une annonce réglée à une minute.

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 :

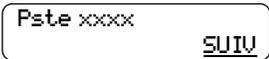
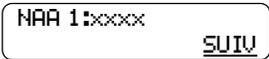
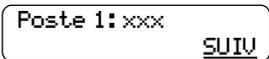
- connaître le numéro de chaque boîte vocale de niveau de compétences (NA d'aiguillage). Si vous ne connaissez pas le numéro de la boîte vocale de niveau de compétences, reportez-vous à la section [«Identification d'un numéro de boîte vocale de niveau de compétences» à la page 76](#);
- initialiser les boîtes vocales de niveau de compétences;
- enregistrer les annonces de boîte vocale de niveau de compétences.

Vous pouvez utiliser le tableau intitulé [«Boîtes vocales de niveau de compétences» à la page 294](#) 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 configurer la boîte vocale de niveau de compétences. Le numéro de la boîte vocale de niveau de compétences correspond au NA d'aiguillage de la boîte vocale. Si vous connaissez le numéro de la boîte vocale de niveau de compétences, vous pouvez l'initialiser. Reportez-vous à la section «[Initialisation d'une boîte vocale](#)» à la page 77.

Pour identifier le numéro de boîte vocale d'un niveau de compétences et le poste indicateur de message en attente, effectuez les étapes suivantes :

- 1 Appuyez sur    .
- 2 Appuyez sur SUIV.

- 3 Le numéro de la boîte vocale de niveau de compétences pour le niveau de compétences 1 s'affiche.
Si **Aucun** s'affiche, le niveau de compétences n'est pas configuré.
Appuyez sur SUIV pour continuer.

- 4 Le poste d'indication de message en attente (IMA) s'affiche.
Lorsque la boîte vocale de niveau de compétences 1 contient des messages, une IMA s'affiche au poste. Le poste IMA est attribué lors de l'établissement du niveau de compétences. Si **Non disponible** s'affiche, vous n'avez pas configuré le numéro de poste IMA.

- 5 Appuyez sur SUIV pour afficher le numéro de la boîte vocale de niveau de compétences et le poste IMA pour chaque niveau de compétences.
- 6 Appuyez sur  pour mettre fin à la session.

Initialisation d'une boîte vocale

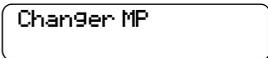
Vous devez initialiser une boîte vocale de niveau de compétences avant de pouvoir récupérer ou écouter les messages qu'elle contient.

Choisissez un mot de passe de quatre à huit chiffres et qui ne commence pas par zéro pour la boîte vocale de niveau de compétences. 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 qui comporte de quatre à huit chiffres et qui ne commence pas par zéro;
- changer le mot de passe implicite de la boîte vocale de niveau de compétences pour le nouveau mot de passe;
- 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 Ce message apparaît brièvement pour indiquer que vous devez modifier le mot de passe.
 
- 4 Entrez un nouveau mot de passe de quatre à huit chiffres ne commençant pas par zéro.
Appuyez sur  ou sur .
- 5 Entrez le mot de passe une deuxième fois, puis appuyez sur  ou sur .
- 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.
Mentionnez le numéro de la boîte vocale de niveau de compétences dans l'enregistrement. Par exemple : «Ventes, boîte vocale 5813».
Appuyez sur  ou sur  pour mettre fin à l'enregistrement.
- 7 Appuyez sur  ou sur  pour valider l'enregistrement
ou
appuyez sur  ou sur  pour écouter l'enregistrement
ou
appuyez sur  ou sur  pour enregistrer de nouveau votre nom.

Changer MP

MP:
REPR 

Recom:
REPR 

Enreg nom:
REPR 

Valider nom?
REPR ÉCOUTE 

<Nom du niveau de
compétences>

- 8** Le nom de la boîte vocale de niveau de compétences enregistré est diffusé et affiché.
Le nom de la boîte vocale de niveau de compétences correspond au nom que vous avez entré lorsque vous avez configuré les propriétés du niveau de compétences.
- 9** Appuyez sur  pour mettre fin à la session.

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 à fréquences vocales extérieur.

Pour accéder à une boîte vocale de niveau de compétences – Messagerie vocale Norstar, effectuez les étapes suivantes :

1 Appuyez sur .

MP:
AUTRE REPR OK

2 Entrez le mot de passe de la boîte vocale de niveau de compétences, puis appuyez sur OK ou sur

ou

si vous appelez à partir d'un poste autre que le vôtre ou si vous utilisez une boîte vocale temporaire, appuyez sur AUTRE 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

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, effectuez les étapes suivantes :

1 Appuyez sur .

Bte voc:
REPR OK

2 Appuyez sur

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 OK ou sur .

MP:
REPR OK

3 Entrez le mot de passe de la boîte vocale de niveau de compétences, puis appuyez sur OK 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 une boîte de niveau de compétences est un noeud de boîte vocale dans un arbre SS, appuyez sur une seule touche pour accéder à la boîte vocale de niveau de compétences
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]**.
- Une fois que vous avez accédé à la boîte vocale de niveau de compétences, appuyez sur **[*] [*]** pendant la diffusion de l'annonce pour accéder à la boîte vocale de niveau de compétences. 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 suivantes pour accéder à distance à la boîte vocale de niveau de compétences.

- 1 Appelez une ligne téléphonique gérée par la Réception automatique.
- 2 Appuyez sur **[*] [*]** pendant la diffusion du menu 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 propre 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 tous les 30 jours.

Conservez sur papier 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 294. 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.

Modification du mot de passe d'une boîte vocale de niveau de compétences

Vous pouvez modifier 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 du niveau de compétences>
- 2 Le nom de la boîte vocale de niveau de compétences apparaît brièvement et le nom enregistré est diffusé.
 - 3 Si vous utilisez l'interface CallPilot :
 - Appuyez sur   pour accéder au menu Mot de passe de boîte vocale.
 - Passez à l'étape 4.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar :

 - 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 Cet affichage apparaît brièvement.
- MP:
REPR **OK**
- Recom:
REPR **OK**
- MP OK
- 7 Appuyez sur  pour mettre fin à la session.

Réinitialisation d'un mot de passe de boîte vocale de niveau de compétences



Nota : Ne remettez un mot de passe à la valeur implicite que si le préposé accédant à la boîte vocale de niveau de compétences l'a oublié ou si la boîte est «verrouillée». Le mot de passe de la boîte vocale est remis à 0000. Le préposé qui accède à la boîte vocale de niveau de compétences ne peut pas récupérer les messages de la boîte vocale de niveau de compétences tant qu'un nouveau mot de passe n'est pas créé. Avisez le préposé de modifier le mot de passe implicite dès que possible. Lorsque la boîte vocale de niveau de compétences n'est protégée que par le 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

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales). La page Mailbox List (liste des boîtes vocales) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Reset Password** (remettre le mot de passe à la valeur implicite) pour modifier le mot de passe de la boîte vocale de niveau de compétences. Un message vous demandant de confirmer votre demande de modification du mot de passe s'affiche.
- 4 Cliquez sur le bouton **OK**. Le mot de passe est remis à 0000, le mot de passe implicite.

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 de la boîte vocale de niveau de compétences est une annonce optionnelle que vous pouvez enregistrer dans des circonstances spéciales. Si votre centre d'appels a recours à la fonction Identification du demandeur, vous pouvez enregistrer les annonces personnalisées de la boîte vocale de niveau de compétences.

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

Vous pouvez également enregistrer les annonces dans d'autres langues. Les demandeurs peuvent appuyer sur **[9]** pendant la diffusion de l'annonce pour écouter les guides parlés dans d'autres langues. 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 **[9]**.

La boîte vocale de niveau de compétences doit utiliser l'interface Messagerie vocale Norstar afin que les demandeurs puissent sélectionner la langue seconde en appuyant sur **[9]**. L'interface CallPilot n'offre pas cette possibilité.

Si l'état de la réception est réglé à Oui et qu'un demandeur appuie sur **[0]**, pendant la diffusion de l'annonce de la boîte vocale de niveau de compétences, ce dernier est transféré au réceptionniste ou au téléphoniste. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'état du téléphoniste, reportez-vous à la publication intitulée *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 **[0]** pour parler au réceptionniste ou au téléphoniste.

Si l'état de la réception est réglé à Non, un demandeur qui appuie sur **[0]**, 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 principales et secondaires

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, par exemple. Dans l'annonce secondaire de la boîte vocale de niveau de compétences, n'oubliez pas d'inclure 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 une annonce secondaire

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

<Nom du niveau de compétences>
- 3 Si vous utilisez l'interface CallPilot :
 - Appuyez sur   pour accéder au menu Options des annonces.
 - Passez à l'étape 4.
 Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar :
 - Appuyez sur **ADMIN** ou sur .
 - Appuyez sur **ANN** ou sur .
 - Passez à l'étape 4.
- 4 Appuyez sur **ENR** ou sur .

Options annonce
 ENR SÉLECT RAUT
- 5 Appuyez sur **PRINC** ou sur  pour enregistrer l'annonce principale ou appuyez sur **SEC** ou sur  pour enregistrer l'annonce secondaire. Si vous modifiez une annonce, l'annonce principale actuelle est diffusée.

Annonce:
 PRINC SEC PERS
- 6 S'il s'agit du tout premier enregistrement d'une annonce, ce message apparaît brièvement.

Non enregistrée
- 7 Appuyez sur **OU** ou sur , puis enregistrez votre annonce après la tonalité.

Enreg?
 OUI NON SORT
- 8 Appuyez sur **OK** ou sur  pour mettre fin à l'enregistrement.

Enreg annonce:
 REPR OK
- 9 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 de nouveau votre nom.
- 10 Appuyez sur  pour mettre fin à la session.

Sélection d'une annonce principale ou d'une annonce secondaire

Si vous enregistrez une annonce principale et une annonce secondaire, vous devez choisir laquelle des deux sera diffusée. 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 passer au message suivant, 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 une annonce secondaire de boîte vocale de niveau de compétences

- 1 Appuyez sur **[*] [9] [8] [1]**.
Pour accéder à votre boîte vocale de niveau de compétences, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur de votre poste.

<Nom du niveau de compétences>

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

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar :

- 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 SÉLECT ou sur pour choisir une annonce.

Diffuser ann:
PRINC SEC SORT

5 Appuyez sur PRINC ou sur pour sélectionner l'annonce principale de la boîte vocale et passez à l'étape 7
ou
appuyez sur ALT ou sur pour sélectionner l'annonce secondaire et passez à l'étape 6.

Valider mess:O
MOD OK

6 Si vous sélectionnez l'annonce secondaire, le système vous demande si vous voulez que votre boîte vocale accepte des messages.

Appuyez sur MOD ou sur pour passer de O à N

ou

appuyez sur OK ou sur pour valider le message.

7 Appuyez sur pour mettre fin à la session.

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

Si votre centre d'appels a recours à la fonction 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 devez programmer le système Call Center pour qu'il reconnaisse un numéro de téléphone entrant donné. L'annonce personnalisée de la boîte vocale de niveau de compétences n'est diffusée que dans le cas d'un appel provenant d'un numéro de téléphone précis.

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

Dans l'annonce personnalisée de la boîte vocale de niveau de compétences, n'oubliez pas d'inclure 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 votre boîte vocale de niveau de compétences, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur de votre poste.

<Nom du niveau de compétences>

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

- 3 Si vous utilisez l'interface CallPilot :

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

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar :

- 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 <u>ENR</u> ou sur [1]. |
| Annonce:
PRINC ALT <u>PERS</u> | 5 Appuyez sur <u>PERS</u> ou sur [3] pour enregistrer une annonce personnalisée. |
| Annonce:
REPR <u>OK</u> | 6 Entrez le numéro (1, 2 ou 3) de l'annonce personnalisée. |
| Tél:
<u>MOD</u> OK | 7 Appuyez sur <u>MOD</u> ou sur [1]. |
| Tél:
REPR <u>OK</u> | 8 Entrez le numéro de téléphone (au plus 10 chiffres) auquel vous voulez attribuer l'annonce personnalisée.
Appuyez sur <u>OK</u> ou sur [#] pour confirmer le numéro de passe. |
| Enre9 annonce:
REPR <u>OK</u> | 9 décrochez votre combiné.
Enregistrez votre annonce après la tonalité.
Appuyez sur <u>OK</u> ou sur [#] pour mettre fin à l'enregistrement. |
| Valider annonce?
REPR ÉCOUTE OK | 10 Appuyez sur <u>OK</u> ou sur [#] pour valider l'annonce
ou
appuyez sur <u>ÉCOUTE</u> ou sur [1] pour écouter l'annonce
ou
appuyez sur <u>REPR</u> ou sur [2] pour enregistrer l'annonce de nouveau. |
| | 11 Appuyez sur  pour mettre fin à la session. |

Suppression d'une annonce personnalisée de la boîte vocale de niveau de compétences

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

Pour supprimer une annonce personnalisée

- 1 Appuyez sur  9 8 1.
Pour accéder à votre 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 :
 - Appuyez sur [8] [2] pour accéder au menu Options des annonces.
 - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar :

- Appuyez sur ADMIN ou sur [8].
- Appuyez sur ANN ou sur [2].
- Passez à l'étape 3.

Options annonce
ENR SÉLECT RAUT

3 Appuyez sur ENR ou sur **1**.

Annonce:
PRINC SEC PERS

4 Appuyez sur PERS ou sur **3** pour sélectionner une annonce personnalisée.

Annonce:
REPR OK

5 Entrez le numéro (1, 2 ou 3) de l'annonce personnalisée à supprimer.

Tél: xxxxxxxx
MOD SUPPR OK

6 Appuyez sur SUPPR ou sur **2** pour supprimer l'annonce.

7 Appuyez sur  pour mettre fin à la session.

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 transférer 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 :

- [«Pour écouter les messages de la boîte vocale de niveau de compétences – Messagerie vocale Norstar»](#) à la page 92
- [«Pour écouter les messages de la boîte vocale de niveau de compétences – CallPilot»](#) à la page 94

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

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar :

- 1 Appuyez sur    .
Pour accéder à votre boîte vocale de niveau de compétences, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur de votre poste.
- 2 Appuyez sur **ÉCOUTE** ou sur  pour écouter vos messages.
Pour 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 92.
- 3 Appuyez sur  pour mettre fin à la session.

2 nouv 0 cons
ÉCOUTE ENR ADMIN

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 du message	Accessible après l'écoute du message	Description
Saut en arrière	 ou ≤ ≤ ≤	✓		Recule le message neuf secondes en arrière et poursuit la diffusion du message.
Copier	 ou COPIER	✓	✓	Envoie une copie du message à une ou à plusieurs boîtes vocales. Si vous enregistrez une introduction, celle-ci doit durer plus de trois secondes.

Écoute des messages de la boîte vocale de niveau de compétences – Messagerie vocale Norstar				
Option	Touche	Accessible au cours de l'écoute du message	Accessible après l'écoute du message	Description
Fin du message	3 3 ou >>> >>>	✓		Saute à la fin du message.
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 EFFACER	✓	✓	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 94.)
Retransmettre	3 ou >>>	✓		Avance le message de neuf secondes et poursuit la diffusion du message à partir de ce point. Un message peut être avancé aussi souvent que nécessaire.
Message	6 ou # #	✓	✓	Diffuse le message suivant dans la boîte vocale de niveau de compétences. Interrompt la diffusion du message en cours et diffuse le message suivant dans votre boîte vocale de niveau de compétences.
Pause/ Continuer	2 ou PAUSE/ CONTINUER	✓		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.
Message	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.
Réécoute	1 1 ou <<< <<<	✓		Rediffuse le message du début.
Réécoute	1		✓	Rediffuse le dernier message.
Répondre	9 ou RÉPONSE	✓	✓	Répond à un message. (Reportez-vous au nota 3 à la page 94.) 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 94).

Écoute des messages de la boîte vocale de niveau de compétences – Messagerie vocale Norstar				
Option	Touche	Accessible au cours de l'écoute du message	Accessible après l'écoute du message	Description
Sauvegarde d'un message	7 7 ou SAUV	✓		Sauvegarde le message diffusé. (Si vous ne supprimez pas le message, il est automatiquement conservé.) Cette option n'apparaît pas à l'afficheur, sauf si vous effacez le message. Si vous effacez un message et que vous le réécoutez, l'option SAUV apparaît à l'afficheur d'un poste avec afficheur deux lignes. (Reportez-vous au nota 2 à la page 94 .)
Réglage du volume	*	✓		Règle le volume du message diffusé. Le volume augmente chaque fois que vous appuyez sur * . Après avoir appuyé quatre fois consécutives sur cette touche, 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, vous devez effacer les messages dont vous n'avez plus besoin. Il est possible qu'après un certain temps, vos messages soient automatiquement supprimés. Communiquez avec le Administrateur 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 avez effacé le message. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la récupération de messages supprimés, reportez-vous à la section intitulée «[Récupération des messages effacés](#)» à la [page 96](#).
- 3 Ne s'applique que si la fonction de réponse est activée.
- 4 Si votre entreprise est abonnée à un service d'identification du demandeur vous pouvez répondre à un appel en composant le numéro du demandeur. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la réponse à un demandeur de message hors système, reportez-vous à la section intitulée «[Réponse à un demandeur hors système](#)» à la [page 99](#).

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

Si vous utilisez l'interface CallPilot :

- 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.

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

Auc message
COMP BOÎTE 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 Appuyez sur  pour mettre fin à la session.

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.

Écoute des messages de la boîte vocale de niveau de compétences – CallPilot			
Option	Touche	Accessible pendant et après l'écoute du message	Description
Saut en arrière			Reculé le message de cinq secondes en arrière et poursuit la diffusion du message à partir de ce point.
Saut en avant			Avance le message de cinq secondes et poursuit la diffusion du message à partir de ce point.
Message précédent			Met fin à la diffusion du message courant et diffuse le message précédent.
Message suivant			Diffuse le message suivant dans la boîte vocale de niveau de compétences. Interrompt la diffusion du message en cours et diffuse le message suivant dans votre boîte vocale de niveau de compétences.
Rappel de l'expéditeur			Effectue un appel à l'expéditeur d'un message.
Aide		✓	Permet d'utiliser le menu Aide.
Répondre	 	✓	Répond à un message.
Enveloppe	 	✓	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.
Retransmettre un message	 	✓	Envoie une copie du message à une ou plusieurs boîtes vocales. Vous pouvez enregistrer une introduction pour le message retransmis.
Répondre à tous	 	✓	Répond à l'expéditeur et à tous les destinataires d'un message. (Reportez-vous au nota 3 à la page 94 .)
Effacer	 	✓	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 page 94 .)

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 récupérer le message.

Après avoir écouté le message effacé, vous pouvez le rétablir. 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 d'identification du demandeur.

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, effectuez les étapes qui correspondent à l'interface que vous utilisez :

- «Pour répondre à un message laissé par un demandeur intrasystème – Messagerie vocale Norstar» à la page 97
- «Pour répondre à un message laissé par un demandeur intrasystème – CallPilot» à la page 98

Réponse à un message laissé par un demandeur intrasystème

Si vous utilisez l'interface	et que vous souhaitez	utilisez
Messagerie vocale Norstar	envoyer un message de réponse au poste du demandeur	APPEL pour passer au poste du demandeur intrasystème.
	laisser un message dans la boîte vocale du demandeur	MESS pour enregistrer et transmettre un message de réponse à la boîte vocale du demandeur intrasystème.
CallPilot	envoyer un message de réponse au poste du demandeur	Rappel de l'expéditeur 9 pour passer au poste du demandeur intrasystème.
	laisser un message dans la boîte vocale du demandeur	Réponse 7 1 pour enregistrer et transmettre un message de réponse à la boîte vocale du demandeur intrasystème.

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

- Appuyez sur **9** **8** **1**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- Appuyez sur **ÉCOUTE** ou sur **2**.
- Après avoir écouté le message, appuyez sur **RÉP** ou sur **9**.
- Appuyez sur **APPEL** ou sur **2** pour appeler le demandeur ou appuyez sur **MSG** ou **1** pour enregistrer une réponse et l'envoyer.

1 nouv 0 cons
ÉCOUTE ENR ADMIN

Fin du message
RÉP EFF SUIV

Répondre
MESS APPEL SORT

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

- 1** Appuyez sur **[9] [8] [1]**.
Pour accéder à votre 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 des paramètres de configuration des boîtes vocales 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.

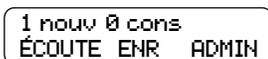
Réponse à un demandeur hors système

Pour répondre à un demandeur hors système, votre entreprise doit être abonnée à un service d'identification du demandeur et la boîte vocale de niveau de compétences doit utiliser une méthode d'accès au réseau public. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la méthode d'accès au réseau public, reportez-vous à la section intitulée «[Attribution d'une méthode d'accès à une boîte vocale de niveau de compétences](#)» à la page 103. Avant d'utiliser l'option Réponse, vous devez diffuser le message.

Suivez les étapes relatives à l'interface que vous utilisez.

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

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



- 2 Appuyez sur **ÉCOUTE** ou sur  .



- 3 Après avoir écouté le message, appuyez sur **RÉP** ou  .
L'application CallPilot compose le numéro extérieur directement.

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

- 1 Appuyez sur     .
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Un sommaire des paramètres de configuration des boîtes vocales est présenté.
Vous pouvez écouter n'importe quel message pendant que vous consultez la liste des messages.
- 3 Appuyez sur  pour écouter le message en cours.
- 4 Appuyez sur  pour appeler le demandeur.
L'application CallPilot compose le numéro extérieur directement.

Chapitre 7

Avis de réception de message hors système

Avis de réception de message hors système

La fonction 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 numéro de poste téléphonique à fréquences vocales, à un numéro récepteur de recherche de personnes ou à un numéro de 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 chaque 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 que vous avez reçu 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. 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 soient 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 par le biais des paramètres Classes de service de l'application CallPilot Manager. Les boîtes vocales de niveau de compétences sont dotées d'une classe de service 1.

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

- avis de réception de message hors système activé;
- intervalle entre les essais de cinq minutes;
- nombre maximal de tentatives de 3.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de modifier les paramètres de classe de service, reportez-vous au *Guide d'installation et d'exploitation de l'application CallPilot Manager*.

Vous devez attribuer l'heure 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 de réception de message hors système. Cette option est utile dans le cas où le numéro de destination aurait été mal programmé et les avis sont envoyés au mauvais destinataire.

Le destinataire d'un avis de réception de message hors système entend le guide parlé suivant : «*Le message est destiné à (nom du titulaire de la 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 d'une méthode d'accès à une boîte vocale de niveau de compétences

La méthode d'accès au réseau public détermine la ligne, le groupe de ligne 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 obtenir 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 une méthode d'accès à une boîte vocale de niveau de compétences

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales). La page Mailbox List (liste des boîtes vocales) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour sélectionner la boîte vocale de niveau de compétences pour laquelle vous voulez configurer une voie d'accès. La page Mailbox (boîte vocale) s'affiche.
- 4 Dans la zone **Outdial Type** (type d'accès au réseau), sélectionnez la méthode d'accès que vous voulez utiliser.
- 5 Si vous utilisez une ligne ou un groupe de lignes, entrez le numéro de la ligne extérieure ou le numéro du groupe de lignes que vous voulez attribuer à la boîte vocale de niveau de compétences dans la case **Line/Pool#** (numéro de groupe de lignes) pour l'accès au réseau public.
- 6 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

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 fréquences vocales.

Ces paramètres sont :

- 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 de temps accordée à la réception des appels aux numéros de téléphone ou de poste (les récepteurs de recherche de personnes sont avisés chaque fois qu'un message est autorisé);
- 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 d'avis de réception de message hors système. Ainsi, si vous ne pouvez pas faire d'appels interurbains à partir de votre poste, il vous sera également impossible de définir un numéro de destination 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, effectuez les étapes suivantes. Si vous avez 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 116.

Pour programmer la fonction Avis de réception de message hors système à	reportez-vous à
un numéro de téléphone	page 105
un numéro de poste	page 108
un récepteur de recherche de personnes	page 111

Pour programmer la fonction Avis de réception de message hors système

- Appuyez sur **[*] [9] [8] [1]**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- Si vous utilisez l'interface CallPilot :
 - 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 l'interface Messagerie vocale Norstar :

- 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

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

Destination:
TÉL POSTE RÉCEPT

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

Tél:
REPR **OK**

- Entrez le numéro du poste de destination, puis appuyez sur **OK** ou sur **[#]**. Le numéro de téléphone de destination peut contenir un maximum 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 et utilisez votre clavier ou suivez les guides parlés pour ajouter des caractères.

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. Toute heure ou minute ne comportant qu'un seul chiffre doit être précédée d'un zéro.

<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 h:mm:
REPR OK

- 10** Entrez l'heure de désactivation de la fonction Avis de réception de message hors système. La zone accepte quatre chiffres. Toute heure ou minute ne comportant qu'un seul chiffre doit être précédée d'un zéro.

<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 **#** pour confirmer l'heure de désactivation.

Autre dest?
OUI NON

- 13** Appuyez sur **OUI** ou sur **1** 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 de début>
MOD SUIV

- 14** Appuyez sur **SUIV** ou sur **#** pour confirmer l'heure d'activation que vous avez programmée
ou
appuyez sur **MOD** ou sur **1** pour modifier l'heure d'activation.

Fin à:<heure de fin>
MOD SUIV

- 15** Appuyez sur SUIV ou sur pour confirmer l'heure de désactivation que vous avez programmée
ou
appuyez sur MOD ou sur pour changer l'heure de désactivation.

Type ms9: nouv
MOD OK

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

Avis réception
ADMIN SÉLECT

- 17** Appuyez sur pour mettre fin à la session.

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

- 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 Si vous utilisez l'interface CallPilot :
 - 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 l'interface Messagerie vocale Norstar :

- 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 configurer les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système.

Destination:
TÉL POSTE RÉCEPT

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

Pste:
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. Toute heure ou minute ne comportant qu'un seul chiffre doit être précédée d'un zéro.

<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.

- | | |
|---|--|
| <pre>Fin à hhmm: REPR OK</pre> | <p>10 Entrez l'heure de désactivation de la fonction Avis de réception de message hors système. La zone accepte quatre chiffres. Toute heure ou minute ne comportant qu'un seul chiffre doit être précédée d'un zéro.</p> |
| <pre><heure de fin> REPR AM PM</pre> | <p>11 Appuyez sur <u>AM</u> ou sur <input type="checkbox"/> ou appuyez sur <u>PM</u> ou sur <input type="checkbox"/>.</p> |
| <pre><heure de fin> REPR OK</pre> | <p>12 Appuyez sur <u>OK</u> ou sur <input type="checkbox"/> pour confirmer l'heure de désactivation.</p> |
| <pre>Autre dest? OUI NON</pre> | <p>13 Appuyez sur <u>OUI</u> ou sur <input type="checkbox"/> pour définir un autre numéro de destination ou appuyez sur <u>NON</u> ou sur <input type="checkbox"/> si vous ne voulez pas définir un autre numéro de destination.</p> |
| <pre>Début à:<heure de début> MOD SUIV</pre> | <p>14 Appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="checkbox"/> pour confirmer l'heure d'activation que vous avez programmée ou appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="checkbox"/> pour modifier l'heure d'activation.</p> |
| <pre>Fin à:<heure de fin> MOD SUIV</pre> | <p>15 Appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="checkbox"/> pour confirmer l'heure de désactivation que vous avez programmée ou appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="checkbox"/> pour changer l'heure de désactivation.</p> |
| <pre>Type ms9: nouv MOD OK</pre> | <p>16 Appuyez sur <u>OK</u> ou sur <input type="checkbox"/> si vous ne voulez être avisé lorsque la boîte vocale de niveau de compétences reçoit un nouveau message ou appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="checkbox"/> si vous voulez être avisé uniquement lorsque la boîte vocale de niveau de compétences reçoit un message urgent.</p> |
| <pre>Avis réception ADMIN SÉLECT</pre> | <p>17 Appuyez sur <input type="button" value="End Call"/> pour mettre fin à la session.</p> |

Programmation de la fonction Avis de réception de message hors système à 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 (en fonction de votre système) avant de faire le pour obtenir une ligne extérieure.

Le numéro et le message du récepteur de recherche de personnes combinés ne peuvent compter plus de 30 caractères.

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

où :

- indique que les chiffres suivants sont des caractères spéciaux;
- reconnaît la tonalité de manoeuvre;
- indique que les chiffres qui suivent constituent le numéro à composer;
- correspond au numéro de récepteur de recherche de personnes composé;
- permet d'insérer une pause.

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

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 votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot :
 - 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 l'interface Messagerie vocale Norstar :

- 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 configurer les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système.

Destination:
TÉL POSTE **RÉCEPT**

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

Récepteur:
REPR **OK**

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

<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 et utilisez votre clavier ou suivez les guides parlés pour ajouter des caractères.

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

Affich:<xxxx>
MOD SUIV

7 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 combinés ne peuvent compter plus de 30 caractères.

Autre dest?
OUI NON

8 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.

Type ms9: nouv
MOD OK

9 Appuyez sur OK ou sur si vous voulez être avisé lorsque la boîte vocale de niveau de compétences reçoit un nouveau message

ou

appuyez sur MOD ou sur pour modifier le type de message qui vous sera envoyé uniquement lorsque la boîte vocale de niveau de compétences reçoit un message urgent.

Avis réception
ADMIN SÉLECT

10 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

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

Vous pouvez recevoir un avis de réception de message à un maximum de cinq numéros de destination différents. Les étapes suivantes 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 votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot :
 - 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 l'interface Messagerie vocale Norstar :

- 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 configurer 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 téléphone de destination ne doit pas dépasser 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 et utilisez votre clavier ou suivez les guides parlés pour ajouter des caractères.

- | | |
|--|--|
| Début : hhmm:
REPR <u>OK</u> | 7 Entrez l'heure d'activation de la fonction Avis de réception de message hors système. La zone accepte quatre chiffres. Toute heure ou minute ne comportant qu'un seul chiffre doit être précédée d'un zéro. |
| <heure de début>
REPR <u>AM</u> <u>PM</u> | 8 Appuyez sur <u>AM</u> ou sur <u>1</u>
ou
appuyez sur <u>PM</u> ou sur <u>2</u> . |
| <heure de début>
REPR <u>OK</u> | 9 Appuyez sur <u>OK</u> ou sur <u>#</u> pour confirmer l'heure d'activation. |
| Fin à hhmm:
REPR <u>OK</u> | 10 Entrez l'heure de désactivation de la fonction Avis de réception de message hors système. La zone accepte quatre chiffres. Toute heure ou minute ne comprenant qu'un seul chiffre doit être précédée d'un zéro. |
| <heure de fin>
REPR <u>AM</u> <u>PM</u> | 11 Appuyez sur <u>AM</u> ou sur <u>1</u>
ou
appuyez sur <u>PM</u> ou sur <u>2</u> . |
| <heure de fin>
REPR <u>OK</u> | 12 Appuyez sur <u>OK</u> ou sur <u>#</u> pour confirmer l'heure de désactivation. |
| Autre dest?
<u>OUI</u> <u>NON</u> | 13 Appuyez sur <u>OUI</u> ou sur <u>1</u> pour configurer un autre numéro de destination. |
| Avis2: aucun
<u>DÉFIN</u> <u>SUIV</u> | 14 Appuyez sur <u>DÉFIN</u> pour configurer un autre numéro de destination. |
| Destination:
TÉL POSTE <u>RÉCEPT</u> | 15 Appuyez sur <u>RÉCEPT</u> ou sur <u>3</u> pour sélectionner un numéro de récepteur de recherche de personnes destinataire. |
| Récepteur:
REPR <u>OK</u> | 16 Entrez le numéro de récepteur de recherche de personnes destinataire, puis appuyez sur <u>OK</u> ou sur <u>#</u> . |
| <xxxx>
<u>AJOUT</u> <u>OK</u> | 17 Appuyez sur <u>OK</u> ou sur <u>#</u> pour confirmer le numéro de destination représenté ci-contre par <x>
ou
appuyez sur <u>AJOUT</u> ou sur <u>2</u> pour ajouter des caractères spéciaux et utilisez votre clavier ou suivez les guides parlés pour ajouter des caractères. |

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

- | | |
|--|---|
| Affich<xxxx>
MOD SUIV | <p>18 Appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="button" value="#"/> 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</p> <p>ou</p> <p>appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="button" value="1"/> pour modifier le message transmis au récepteur de recherche de personnes.</p> <p>Le numéro et le message du récepteur de recherche de personnes combinés ne peuvent compter plus de 30 caractères.</p> |
| Avis2: récepteur
MOD AUTR SUIV | <p>19 L'afficheur indique que le second numéro de destination est un récepteur de recherche de personnes.</p> <p>Appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="button" value="#"/> pour continuer.</p> |
| Avis 3: aucun
DÉFIN SUIV | <p>20 Appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="button" value="#"/> pour continuer</p> <p>ou</p> <p>appuyez sur <u>DÉFIN</u> pour ajouter un autre numéro de destination.</p> |
| Début à:
<heure de début>
MOD SUIV | <p>21 Appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="button" value="#"/> pour confirmer l'heure d'activation que vous avez programmée</p> <p>ou</p> <p>appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="button" value="1"/> pour modifier l'heure d'activation.</p> |
| Fin à:<heure de fin>
MOD SUIV | <p>22 Appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="button" value="#"/> pour confirmer l'heure de désactivation que vous avez programmée</p> <p>ou</p> <p>appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="button" value="1"/> pour modifier l'heure de désactivation.</p> |
| Type ms9: nouv
MOD OK | <p>23 Appuyez sur <u>OK</u> ou sur <input type="button" value="#"/> si vous voulez être avisé lorsque la boîte vocale de niveau de compétences reçoit un nouveau message</p> <p>ou</p> <p>appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="button" value="1"/> si vous voulez être avisé uniquement lorsque la boîte vocale de niveau de compétences reçoit un message urgent.</p> |
| Avis réception
ADMIN SÉLECT | <p>24 Pour mettre fin à la session, appuyez sur <input type="button" value="☎"/>.</p> |

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 obtenir 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 104.

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 de temps ou de type de message](#)» à la page 116

Pour modifier le type de dispositif destinataire, suivez la procédure pour le type de dispositif destinataire.

Pour modifier la destination	reportez-vous à
à partir d'un téléphone à un poste, un récepteur de recherche de personnes ou un autre numéro de téléphone	page 118
à partir d'un récepteur de recherche de personnes à un poste ou un téléphone	page 120
à partir d'un téléphone ou un poste à un récepteur de recherche de personnes	page 122

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

- 1 Appuyez sur **[6] [9] [8] [1]**.
Pour accéder à votre 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 :
 - 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 l'interface Messagerie vocale Norstar :

- 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 configurer les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système. |
| Avis: <x>
MOD SUIV | 4 Appuyez sur SUIV .
Pour modifier le type de dispositif destinataire, reportez-vous à la section intitulée « Pour modifier la destination » à la page 116 pour connaître la procédure appropriée. |
| Autre dest?
OUI NON | 5 Appuyez sur NON ou sur # pour continuer. |
| Début à:
<heure de début>
MOD SUIV | 6 Appuyez sur MOD ou sur 1 pour modifier l'heure d'activation ou appuyez sur SUIV ou sur # pour accepter l'heure d'activation. |
| Fin à: <heure de fin>
MOD SUIV | 7 Appuyez sur MOD ou sur 1 pour changer l'heure de désactivation ou appuyez sur SUIV ou sur # pour accepter l'heure de désactivation. |
| Type ms9: nouv
MOD OK | 8 Appuyez sur MOD ou sur 1 pour modifier le type de message à urgent.
Appuyez sur OK ou sur # 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 n'être avisé que lorsque la boîte vocale de niveau de compétences reçoit un message urgent. |
| Avis réception
ADMIN SÉLECT | 9 Pour mettre fin à la session, appuyez sur  . |

Pour modifier la destination d'un poste à un autre numéro de destination

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 Si vous utilisez l'interface CallPilot :

- 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 l'interface Messagerie vocale Norstar :

- 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 configurer les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système.

Avis: téléphone
MOD SUIV

4 Appuyez sur **MOD** ou sur **[1]** pour changer la destination.

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 doit pas dépasser 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 de nouveau le numéro de destination.

- | | |
|--|--|
| Avis:<x>
MOD SUIV | 8 Appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="button" value="#"/> pour continuer
ou
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?
OUI NON | 9 Appuyez sur <u>OUI</u> ou sur <input type="button" value="1"/> pour définir un autre numéro de destination
ou
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 de début>
MOD SUIV | 10 Appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="button" value="1"/> pour modifier l'heure d'activation
ou
appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="button" value="#"/> pour accepter l'heure d'activation. |
| Fin à:<heure de fin>
MOD SUIV | 11 Appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="button" value="1"/> pour modifier l'heure de désactivation
ou
appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="button" value="#"/> pour accepter l'heure de désactivation. |
| Type ms9:nouv
MOD OK | 12 Si vous voulez modifier l'avis de réception de message,
appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="button" value="1"/> si vous voulez 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
ADMIN SÉLECT | 13 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 votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.

2 Si vous utilisez l'interface CallPilot :

- 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 l'interface Messagerie vocale Norstar :

- 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 modifier les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système. Les affichages indiquent le premier type de dispositif destinataire et le premier numéro de destination.

```
Modifier:récept
MOD      SUIV
```

4 Appuyez sur **MOD** ou sur **[1]** pour changer le type de dispositif de destination 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 de nouveau.

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

7 Appuyez sur **SUIV** ou sur **[#]** pour continuer.

- | | |
|--|--|
| <p>Autre dest?
OUI NON</p> | <p>8 Appuyez sur <u>OUI</u> ou sur <input type="button" value="1"/> pour définir une autre destination, puis répétez les étapes 6 à 8
ou
appuyez sur <u>NON</u> ou sur <input type="button" value="#"/> si vous ne voulez pas définir une autre destination.</p> |
| <p>Début à:
<heure de début>
MOD SUIV</p> | <p>9 Appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="button" value="1"/> pour modifier l'heure d'activation
ou
appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="button" value="#"/> pour accepter l'heure d'activation.</p> |
| <p>Fin à:<heure de fin>
MOD SUIV</p> | <p>10 Appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="button" value="1"/> pour modifier l'heure de désactivation
ou
appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="button" value="#"/> pour accepter l'heure de désactivation.</p> |
| <p>Type ms9:nouv
MOD OK</p> | <p>11 Si vous voulez modifier l'avis de réception de message,
appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="button" value="1"/> si vous voulez 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="#"/>.</p> |
| <p>Avis réception
ADMIN SÉLECT</p> | <p>12 Pour mettre fin à la session, appuyez sur <input type="button" value="☎"/>.</p> |

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

- 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 Si vous utilisez l'interface CallPilot :

- 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 l'interface Messagerie vocale Norstar :

- 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 modifier les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système. Les affichages indiquent 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
TÉL 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 et utilisez votre clavier ou suivez les guides parlés pour ajouter des caractères.

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 combinés ne peuvent compter plus de 30 caractères.

Avis:récepteur
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 ms9: nouv
MOD OK

11 Appuyez sur OK ou sur si vous voulez être avisé lorsque la boîte vocale de niveau de compétences reçoit un nouveau message

ou

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

Avis réception
ADMIN SÉLECT

12 Appuyez sur pour mettre fin à la session.

Suppression d'un numéro de destination

Si vous avez défini plusieurs numéros de destination pour la fonction Avis de réception de message hors système, il vous est possible d'en supprimer.

Pour supprimer un numéro de destination

- 1 Appuyez sur     .
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot :
 - 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 l'interface Messagerie vocale Norstar :

- 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 configurer les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système.

```
Avis1:<x>
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 que vous voulez supprimer. Une fois que vous avez trouvé le numéro de destination à supprimer, appuyez sur **AUTRE**.

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

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

```
Avis1:<x>
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 reprenez les étapes 4 et 5.

```
Avis réception
ADMIN SÉLECT
```

- 7 Appuyez sur  pour mettre fin à la session.

Ajout d'un numéro de destination

Suivez la procédure ci-après si vous avez défini 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 votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot :
 - 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 l'interface Messagerie vocale Norstar :

- 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 configurer 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 configurer un autre numéro de destination.

```
Avis2: aucun
DÉFIN      SUIV
```

- 6 Appuyez sur **DÉFIN** ou sur **[1]** pour définir un autre numéro de destination, puis suivez les directives décrites dans [«Pour programmer la fonction Avis de réception de message hors système»](#) à la page 105

ou

[«Pour programmer la fonction Avis de réception de message hors système pour un poste»](#) à la page 108

ou

[«Pour programmer la fonction Avis de réception de message hors système pour un récepteur de recherche de personnes»](#) à la page 111.

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 votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot :
 - 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 l'interface Messagerie vocale Norstar :

- 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 (comme indiqué).

Avis désactivé
MOD HEURE OK

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

Administration
boîte
ANN MP SORT

- 6 Appuyez sur **[☎]** pour mettre fin à la session.

Chapitre 8

Enregistrement des 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.

L'annonce peut comprendre l'information suivante :

- les heures de service;
- un message de rappel vous indiquant d'avoir votre 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.

Le tableau intitulé [Comparaison entre les applications Basic, Enhanced et Professional Call Center à la page 15](#) indique combien d'annonces vous pouvez enregistrer, selon le type d'application Call Center utilisée.

Le tableau intitulé [Annonces de l'application Call Center à la page 290](#) permet de consigner les numéros d'annonce et l'information correspondante.

Exemples d'annonces 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 suivants à titre de référence.

<p>Annonce d'entreprise générale</p>	<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>
<p>Annonce Veuillez patienter</p>	<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>

Annonce d'information	<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>
Annonce de transfert	<p>Une annonce de transfert permet au demandeur d'acheminer lui-même son appel.</p> <p><i>«Faites le 1 pour laisser un message et l'un de nos préposés vous rappellera. Faites le 2 pour revenir à l'étape précédente.»</i></p>
Annonce d'heures de fermeture	<p>Votre annonce d'heures de fermeture est diffusée après les heures d'ouverture.</p> <p><i>«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, faites le 0. Un préposé vous rappellera pendant nos heures d'ouverture. Merci.»</i></p>
Annonce de durée d'attente prévue	<p>Les annonces de durée d'attente prévue avisent les demandeurs du temps d'attente prévu dans un niveau de compétences.</p> <p><i>«Compte tenu du volume d'appels courant, aucun préposé ne sera libre avant deux minutes.»</i></p>

Enregistrement d'une Call Center annonce de l'application

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 de l'application Call Center, effectuez les étapes suivantes :

- 1 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 2 Cliquez sur le lien **Greetings** (annonces).
La page Call Center Greetings (annonces de centre d'appels) s'affiche.

Greeting	Status	Caption	Commands
1	Recorded	Evening Hours	Change Caption Voice
2	Recorded		Add Caption Voice
3	Not Recorded		Voice
4	Not Recorded		Voice
5	Not Recorded		Voice
6	Not Recorded		Voice
7	Not Recorded		Voice
8	Not Recorded		Voice
9	Not Recorded		Voice
10	Not Recorded		Voice
11	Not Recorded		Voice
12	Not Recorded		Voice
13	Not Recorded		Voice
14	Not Recorded		Voice
15	Not Recorded		Voice

- 3 Cliquez sur le lien **Voice** (voix) pour sélectionner le numéro de l'annonce que vous voulez enregistrer.
La page sur laquelle vous pouvez enregistrer une annonce s'affiche. Si vous utilisez l'application CallPilot 100/150, vous pouvez importer des annonces, mais vous ne pouvez pas les exporter.

Call Center Greeting 4

Phone Set:

Connect To:

Changes to the recording are applied ONLY when the SAVE button is pressed BEFORE hanging up.

Play	Stop
Record	Save

Import:

From:

Export:

[Native Encoding](#) [Wav Encoding](#)

- 4 Dans la zone **Connect to** (connecter), entrez le numéro du poste ou le numéro de téléphone dont vous vous servez pour enregistrer l'annonce.
Pour composer un numéro local, entrez le numéro de poste. Pour composer tout autre numéro, entrez la séquence de chiffres qui permet de composer le numéro de téléphone à partir du système de messagerie vocale. Par exemple, vous aurez peut-être à composer le 9, l'indicatif régional, puis le numéro de téléphone. Pour les numéros de téléphone autres que les postes locaux, vous devez insérer un code de destination. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les codes de destination, communiquez avec votre coordinateur de système téléphonique.
- 5 Cliquez sur le bouton **Dial** (composer).
Le poste sonne.
- 6 décrochez le combiné. N'utilisez pas le mode Mains libres. Cliquez sur le bouton **Record** (enregistrer). Après la tonalité, enregistrez votre annonce.
- 7 Lorsque vous avez terminé l'enregistrement, cliquez sur le bouton **Stop** (fin).

- 8 Pour écouter l'enregistrement, cliquez sur le bouton **Play** (écouter) ou pour enregistrer l'enregistrement, cliquez sur le bouton **Save** (enregistrer). L'enregistrement remplace une annonce préenregistrée.
- 9 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) et raccrochez le combiné.



Nota : Vous pouvez libérer la ligne en cliquant sur le bouton Hang Up (raccrocher) ou en raccrochant le combiné. La prochaine fois que vous utiliserez les fonctions Écouter ou Enregistrer, le numéro de téléphone composé apparaît dans la zone Connect to (connecter). Il n'est pas nécessaire de raccrocher chaque fois. Même si vous faites disparaître la page, la communication demeure active pendant plusieurs minutes. Vous pouvez passer à une autre annonce sans avoir besoin de répondre de nouveau à votre téléphone. Après quelques minutes d'inactivité ou si vous sortez de l'application CallPilot Manager, la connexion est coupée.

- 10 Si vous voulez entrer une légende pour l'annonce, cliquez sur le bouton **Actualiser** de votre navigateur.
- 11 Cliquez sur le lien **Add Caption** (ajouter une légende) de l'annonce. La page Greeting Caption (légende d'annonces) s'affiche.

The screenshot shows a web interface for managing call center greetings. The header is blue with the 'NORTEL NETWORKS' logo. Navigation links for 'Home', 'Logout', and 'Help' are visible. The main content area is white with a large orange and yellow graphic on the left. The title 'Greeting Caption' is in red. Below the title, there is a text input field labeled 'Greeting 1:' containing the text 'Evening Hours'. At the bottom of the form are two buttons: 'Submit' and 'Cancel'.

- 12 Dans la zone **Annonce**, entrez un nom descriptif. La légende peut comporter 30 caractères au maximum.
- 13 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).



Nota : Si vous voulez changer la légende de l'annonce, cliquez sur le lien Change Caption (modifier la légende) et apportez vos modifications.

Importation d'une annonce de l'application Call Center

Si vous utilisez l'application Enhanced ou Professional Call Center, vous pouvez importer une annonce préenregistrée en format .wav pour l'utiliser à l'échelle de votre système. Vous ne pouvez pas importer une annonce préenregistrée lorsque vous utilisez l'application Basic Call Centre.

Le fichier .wav doit avoir les caractéristiques suivantes :

- Débit binaire – 8 kHz
- Taille de l'échantillon audio – 16 bits
- Voies – mono ou stéréo
- Format audio – PCM 44,1 kHz

Pour importer une annonce préenregistrée

- 1 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 2 Cliquez sur le lien **Greetings** (annonces).
La page Call Center Greetings (annonces de centre d'appels) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Voice** (voix) pour sélectionner le numéro de l'annonce que vous voulez enregistrer.
La page sur laquelle vous pouvez enregistrer une annonce s'affiche.
- 4 Si vous connaissez l'emplacement de l'annonce, dans la zone **Import** (importation), entrez l'emplacement du fichier et cliquez sur le bouton **Send** (envoi)
ou
si vous ne connaissez pas l'emplacement de l'annonce, sous l'option **Import** (importation), cliquez sur le bouton **Browse** (parcourir) et exécutez les étapes 6 à 9.
La boîte de dialogue Ouvrir s'ouvre.
- 5 Dans la zone **Look in** (rechercher dans), sélectionnez l'emplacement du fichier.
- 6 Dans la zone **File name** (nom de fichier), entrez le nom du fichier.
- 7 Dans la zone **Files of type** (type de fichiers), sélectionnez le type de fichier.
- 8 Cliquez sur le bouton **Open** (ouvrir).
- 9 Cliquez sur le bouton **Send** (envoyer).
- 10 Pour écouter l'annonce, entrez le numéro du poste ou le numéro de téléphone dans la zone **Connect to** (connecter), puis cliquez sur le bouton **Play** (écouter).
Le poste sonne.
- 11 Répondez à l'appel pour écouter l'annonce.
- 12 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton **Save** (sauvegarder) pour sauvegarder l'annonce.
L'enregistrement remplace une annonce préenregistrée.
- 13 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) et raccrochez le combiné.
- 14 Si vous voulez entrer une légende pour l'annonce, cliquez sur le bouton **Actualiser** de votre navigateur.

- 15 Cliquez sur le lien **Add Caption** (ajouter une légende) de l'annonce.
La page Greeting Caption (légende d'annonces) s'affiche.
- 16 Dans la zone **Annonce**, entrez un nom descriptif.
La légende peut comporter 30 caractères au maximum.
- 17 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).



Nota : Si vous voulez changer la légende de l'annonce, cliquez sur le lien **Change Caption** (modifier la légende) et apportez vos modifications.

Exportation d'une annonce de l'application Call Center

Si vous utilisez l'application Professional Call Center du système Business Communications Manager, vous pouvez exporter une annonce préenregistrée dans un fichier électronique en format natif ou en format .wav. Vous ne pouvez pas exporter une annonce préenregistrée lorsque vous utilisez le système CallPilot 100/150.

Exportez l'annonce en format natif si vous voulez réimporter le fichier plus tard. Vous pouvez réimporter le fichier à votre système ou à une autre application Call Center ou à un autre système CallPilot. Exportez le fichier en format natif si vous voulez utiliser la même annonce aux autres emplacements de l'entreprise. Si vous gardez le fichier dans son format natif, vous évitez d'avoir à le convertir dans un autre format, ce qui peut diminuer la qualité du son.

Exportez l'annonce en format .wav si vous voulez modifier le fichier son sur votre ordinateur.

Pour exporter une annonce préenregistrée

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Greetings** (annonces).
La page Call Center Greetings (annonces de centre d'appels) s'affiche.
- 4 Cliquez sur le lien **Voice** (voix) pour sélectionner le numéro de l'annonce que vous voulez exporter.
La page sur laquelle vous pouvez exporter une annonce s'affiche.
- 5 À l'option **Export** (exporter), cliquez sur le lien **Native Encoding** (codage natif) ou sur **WAV Encoding** (codage WAV).
La boîte de dialogue File Download (téléchargement du fichier) s'affiche.
- 6 Cliquez sur **Save this file to disk** (sauvegarder ce fichier sur le disque), puis cliquez sur le bouton **OK**.
La boîte de dialogue Save As (enregistrer sous) s'affiche.
- 7 Dans la zone **Save in** (enregistrer dans), repérez l'emplacement où vous voulez enregistrer le fichier, puis cliquez sur le bouton **Save** (enregistrer).

Chapitre 9

Configuration de l'acheminement intelligent

Acheminement intelligent

L'acheminement intelligent offre une très grande souplesse en matière de contrôle de l'acheminement des appels.

L'acheminement intelligent utilise les méthodes suivantes pour transférer un appel, selon différentes conditions :

Acheminement IDR/SINC intelligent	<ul style="list-style-type: none"> • permet d'acheminer les appels en fonction du numéro du demandeur Multimedia Call Center, IDR/EAN, SINC ou RNIS; • cet acheminement est appliqué lorsque l'appel entre dans le centre d'appels; • est disponible si vous utilisez l'application Enhanced ou Professional Call Center. • Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'acheminement IDR/SINC, reportez-vous à la section intitulée Configuration de l'acheminement IDR/SINC à la page 60.
Acheminement intelligent de base du demandeur	<ul style="list-style-type: none"> • permet d'acheminer les appels à la Réception automatique, à un arbre (SS), à une boîte réception ou à une boîte vocale de niveau de compétences; • cet acheminement est appliqué lorsque les demandeurs appuient sur une touche en réponse aux directives d'une annonce.
Acheminement intelligent évolué du demandeur	<ul style="list-style-type: none"> • offre les fonctions de base en plus de la possibilité d'établir des règles pour acheminer les appels à d'autres niveaux de compétences et à d'autres emplacements en fonction des données fournies par le demandeur; • permet de modifier le niveau de priorité de l'appel; • est disponible si vous utilisez l'application Enhanced ou Professional Call Center.
Réacheminement sur débordement intelligent	<ul style="list-style-type: none"> • achemine les appels aux postes, aux boîtes vocales, au numéro de téléphone extérieur, à la Réception automatique, à la boîte vocale de niveau de compétences ou à l'arbre SS comme cible de transfert; • permet de modifier le niveau de priorité de l'appel.

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 :

- déborde vers un ou plusieurs niveaux de compétences, mais conserve ses conditions et les annonces du niveau de compétences d'origine. Les préposés des niveaux de compétences indiqués peuvent répondre à l'appel;
- passe à un nouveau niveau de compétences, perd ses conditions et prend les propriétés 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 à la réception;
- modifie son 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 mode, d'une ou de plusieurs conditions et d'une ou de plusieurs mesures.

Mode

Le réacheminement sur débordement intelligent vérifie le mode de fonctionnement du niveau de compétences afin de déterminer comment traiter l'appel. Un niveau de compétences peut être en mode jour, en mode nuit ou disponible 24 heures. Chaque mode peut définir ses propres règles de traitement des appels. Le mode implicite est le mode jour.

Condition

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

- Si le compteur s'arrête. 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 de 59:59. Lorsqu'un appel entre dans le niveau de compétences, le compteur commence à 00:00. Les modalités de débordement sont appliquées 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 de compétences 2 après cinq minutes, et vous programmez le niveau de compétences 2 de manière à transférer un appel au niveau de compétences 1 après deux minutes, un appel dans le niveau de compétences 1 est transféré au niveau de compétences 2 après cinq minutes. L'appel est transféré de nouveau au niveau de compétences 1 après deux autres minutes, puis est transféré encore une fois au niveau de compétences 2 après cinq autres minutes.
- Des préposés ont accès au niveau de compétences. Si aucun préposé n'a accès 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 règles 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 règles 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.

Intervention

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

- transfert de l'appel à un nouveau niveau de compétences.
Le demandeur écoute les annonces du nouveau niveau de compétences.
- débordement de l'appel à un ou plusieurs niveaux de compétences.
La diffusion des annonces de niveau de compétences initial se poursuit.
- acheminement de l'appel à la boîte vocale de niveau de compétences.
- transfert de l'appel à un poste, à un numéro extérieur, à une boîte vocale, à la boîte vocale de niveau de compétences, à la Réception automatique, à l'arbre SS ou à la réception.
- modification du niveau de priorité de l'appel.



Nota : Lorsqu'une étape de débordement est configurée avec l'option No Agents (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 No Agents (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 à la division des services de l'entreprise. Si l'appel n'obtient aucune réponse dans un délai de deux minutes et demie, il est acheminé sur débordement aux niveaux de compétences 2 et 3, c'est-à-dire à la division 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 mode de service Day (jour);
- règle le compteur à 2 minutes et 30 secondes;
- sélectionne la destination Overflow to Skillset (débordement au niveau de compétences);
- sélectionne les niveaux de compétences 2 et 3.

Mode	Conditions	Intervention	Explication
Jour	02:30	Débordement : 2,3	Cette règle de réacheminement sur débordement intelligent ne s'applique que si un ou plusieurs préposés sont en communication avec le système. Si un appel n'obtient aucune réponse dans un délai de deux minutes et demie, l'appel est acheminé sur débordement aux niveaux de compétences 2 et 3. Lorsqu'un appel est acheminé sur débordement, il reste en file d'attente à la destination du niveau de compétences initial.



Nota : Si vous voulez que les appels débordent à plusieurs niveaux de compétences, précisez les niveaux de compétences dans la même règle. L'appel contourne les niveaux de compétences occupés et est acheminé à un autre niveau de compétences ayant un préposé libre.

Exemple 2

Dans cet exemple, les appels reçus par le centre d'appels sont acheminés au niveau de compétences 1. Le coordinateur veut s'assurer que les appels de priorité inférieure ne restent pas indéfiniment en liste d'attente. Après deux minutes d'attente, une priorité supérieure est attribuée à l'appel.

Le coordinateur de système de l'application Call Center :

- sélectionne le mode de service 24 Hour (24 heures);
- règle le compteur à 2 minutes;
- sélectionne Change Call Priority Only (modifier la priorité de l'appel uniquement) comme intervention et 1 comme nouvelle priorité de l'appel.

Mode	Conditions	Intervention	Explication
24 heures	02:00	Modifier la priorité de l'appel à 1	Cette règle de réacheminement sur débordement intelligent s'applique à tout appel en attente dans le niveau de compétences 1 pendant plus de 2 minutes. Si l'appel n'obtient aucune réponse avant l'expiration du compteur, 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, c'est-à-dire à la ligne d'aide de l'entreprise. Si aucun préposé ne traite les appels de la ligne d'aide, l'appel est acheminé au niveau de compétences 2, c'est-à-dire à la division des services de l'entreprise. Lorsqu'un appel est transféré à un nouveau niveau de compétences, il ne reste pas en file d'attente à la destination du niveau de compétences initial.

Le coordinateur de système de l'application Call Center :

- sélectionne le mode de service Day (jour);
- coche la case Agents not logged in (aucun accès de préposé);
- sélectionne la destination Move to Skillset (transfert au niveau de compétences);
- sélectionne le niveau de compétences 2.

Mode	Conditions	Intervention	Explication
Jour	Aucun préposé	Transfert au niveau de compétences 2	Le réacheminement sur débordement intelligent vérifie si des préposés traitent les appels de niveau de compétences 1, mais ne vérifie pas le compteur. Si aucun préposé n'a accès au niveau de compétences 1, l'appel est transféré au niveau de compétences 2 et obtient les nouvelles annonces pour le niveau de compétences 2. Lorsqu'un appel est transféré à un nouveau niveau de compétences, il ne reste pas en file d'attente à la destination du niveau de compétences initial.

Exemple 4

Dans cet exemple, les appels destinés au centre d'appels sont acheminés au niveau de compétences 1, c'est-à-dire à la ligne d'aide de l'entreprise. Si aucun préposé ne traite les appels de niveau de compétences 1, l'appel passe immédiatement au niveau de compétences 2. Si, par contre, des préposés traitent ces appels, mais qu'ils ne répondent pas à l'appel dans un délai de deux minutes et demie, l'appel est transféré à la boîte vocale de niveau de compétences pour que le demandeur y laisse un message.

Le coordinateur de système de l'application Call Center crée donc deux règles. Dans la première, il :

- sélectionne le mode de service 24 Hour (24 heures);
- coche la case Agents not logged in (aucun accès de préposé);
- sélectionne la destination Move to Skillset (transfert au niveau de compétences);
- sélectionne le niveau de compétences 2.

Dans la deuxième, il :

- sélectionne le mode de service 24 Hour (24 heures);
- règle le compteur à 2 minutes et 30 secondes;
- sélectionne la boîte vocale de niveau de compétences.

Mode	Conditions	Intervention	Explication
24 heures	Aucun préposé	Transfert au niveau de compétences 2	L'appel passe au niveau de compétences 2 si aucun préposé ne traite les appels de ce niveau. Si des préposés traitent ces appels, mais que l'appel n'obtient aucune réponse dans un délai de deux minutes et demie, l'appel est transféré à la boîte vocale de niveau de compétences.
24 heures	02:30	Boîte vocale de niveau de compétences	

Exemple 5

Dans cet exemple, les appels destinés au centre d'appels sont acheminés au niveau de compétences 1, c'est-à-dire à la ligne d'aide de l'entreprise. Si l'appel n'obtient aucune réponse dans un délai de deux minutes et demie et que personne ne répond aux appels de niveau de compétences 1, l'appel est acheminé sur débordement au niveau de compétences 2, c'est-à-dire à la division des services. Si l'appel n'obtient toujours aucune réponse dans les deux minutes qui suivent, l'appel est transféré à la boîte vocale de niveau de compétences pour que le demandeur y laisse un message.

Le coordinateur de système de l'application Call Center crée donc deux règles. Dans la première, il :

- sélectionne le mode de service Day (jour);
- règle le compteur à 2 minutes et 30 secondes;
- coche la case Agents not logged in (aucun accès de préposé);
- sélectionne la destination Overflow to Skillset (débordement au niveau de compétences);
- sélectionne le niveau de compétences 2.

Dans la deuxième, il :

- sélectionne le mode de service Day (jour);
- règle le compteur à 4 minutes et 30 secondes;
- coche la case Agents not logged in (aucun accès de préposé);
- sélectionne la boîte vocale de niveau de compétences.

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

Exemple 6

Dans cet exemple, les appels destinés au centre d'appels sont acheminés au niveau de compétences 1, c'est-à-dire à la ligne d'aide de l'entreprise. Le mode de service Night (nuit) commence à 18 h. Les préposés ne traitent les appels d'aucun niveau de compétences après 18 h. Si aucun préposé ne traite les appels du niveau de compétences 1 ou que l'appel n'obtient aucune réponse dans un délai de deux minutes et demie, l'appel est transféré à la boîte vocale de niveau de compétences.

Le coordinateur de système de l'application Call Center doit donc insérer deux règles. Le coordinateur de système de l'application Call Center :

- sélectionne le mode de service Night (nuit) pour les deux règles;
- règle le compteur 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 règle;
- sélectionne la boîte vocale de niveau de compétences comme intervention pour les deux règles.

Mode	Conditions	Intervention	Explication
Nuit	02:30	Boîte vocale de niveau de compétences	Si l'appel n'obtient toujours aucune réponse dans un délai de deux minutes et demie, l'appel est transféré à la boîte vocale de niveau de compétences.
Nuit	Aucun préposé	Boîte vocale de niveau de compétences	L'appel est transféré à la boîte vocale de niveau de compétences si aucun préposé ne traite les appels de niveau de compétences 1.

Exemple 7

Dans cet exemple, les appels destinés au centre d'appels sont acheminés au niveau de compétences 1, c'est-à-dire au comptoir de commandes. Les préposés du niveau de compétences 1 sont des représentants de vente chevronnés de l'entreprise. Si aucun préposé n'a accès au niveau de compétences 1 et que l'appel n'obtient aucune réponse dans un délai de deux minutes et demie, l'appel est acheminé sur débordement au niveau de compétences 2. Les préposés du niveau de compétences 2 sont des représentants de vente moins expérimentés de l'entreprise.

Le coordinateur de système de l'application Call Center :

- sélectionne le mode de service Day (jour);
- règle le compteur à 2 minutes et 30 secondes;
- coche la case Agents not logged in (aucun accès de préposé);
- sélectionne l'intervention Overflow (débordement);
- sélectionne le niveau de compétences 2.

Mode	Conditions	Intervention	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 qu'aucun préposé ne traite les appels de niveau de compétences 1, l'appel est acheminé sur débordement au niveau de compétences 2.

Exemple 8

Dans cet exemple, les appels destinés au centre d'appels sont acheminés au niveau de compétences 1, c'est-à-dire au service des ventes de l'entreprise. Si l'appel n'obtient aucune réponse dans un délai de 10 secondes, l'appel est acheminé aux niveaux de compétences 2, 3 et 4. Si l'appel n'obtient aucune réponse dans les 20 secondes qui suivent, ce dernier est transféré à la boîte vocale du niveau de compétences 1.

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

Dans la première, il :

- sélectionne le mode de service Day (jour);
- règle le compteur à 10 secondes;
- sélectionne l'intervention Overflow (débordement);
- sélectionne les niveaux de compétences 2, 3 et 4.

Dans la deuxième, il :

- sélectionne le mode de service Day (jour);
- règle le compteur à 30 secondes;
- sélectionne la boîte vocale de niveau de compétences.

Mode	Conditions	Intervention	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, l'appel est transféré à la boîte vocale de niveau de compétences.
Jour	00:30	Boîte vocale de niveau de compétences	

Pour attribuer le réacheminement sur débordement intelligent à un niveau de compétences, effectuez les étapes suivantes :

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.
- 4 Cliquez sur le lien **Overflow** (débordement) pour sélectionner le niveau de compétences auquel vous voulez ajouter un réacheminement sur débordement intelligent.
La table de règles de débordement s'affiche.

Rule	Mode	Condition	Action	Commands
1	Day	No Agents	Skillset Mailbox 229	Insert Modify Delete Move
End				Insert

- 5 Cliquez sur le lien **Insert** (insertion) pour la règle 1.
La page Overflow Rule (règles de débordement) s'affiche.

Overflow Rule

Skillset 1

Service Mode:

Timer: (mm:ss)

Agents Not Logged In

Action:

Send to Skillset Mailbox

Overflow to Skillset:
[Specify](#)

Transfer to Extension:

Transfer to Mailbox:

Transfer to External:

Outdial Method: (Line/Pool #)

Transfer to Auto-Attendant: Greeting Table #
(Select "None" for default A.A. prompt.)

Transfer to Operator

Transfer to CCR:

Change Call Priority Only
New Call Priority:

- 6 Dans la zone **Service Mode** (mode de service), sélectionnez **Day** (jour), **Night** (nuit) ou **24 Hour** (24 heures).
- 7 Cochez la case **Timer** (compteur) pour que le réacheminement sur débordement intelligent mesure la durée des appels en attente, puis entrez la durée de l'appel en attente dans un niveau de compétences avant que ce dernier ne se rende à la destination précisée.
- 8 Cochez la case **Agents Not Logged In** (aucun accès de préposé) pour que le débordement intelligent vérifie si des préposés traitent les appels du niveau de compétences
ou
ne cochez pas la case **Agents Not Logged In** (aucun accès de préposé) pour que le réacheminement sur débordement intelligent ne vérifie pas si des préposés traitent les appels du niveau de compétences.
- 9 Sous l'option **Action** (intervention), sélectionnez la destination des appels :
 - pour acheminer l'appel à un autre niveau de compétences, sélectionnez l'option **Move to Skillset** (transfert à un niveau de compétences), puis sélectionnez le niveau de compétences auquel vous voulez transférer l'appel dans la liste. Si vous voulez également modifier le niveau de priorité de l'appel, sélectionnez une nouvelle priorité dans la zone **New Call Priority** (nouvelle priorité de l'appel) : La valeur implicite est 10.
 - pour envoyer l'appel à la boîte vocale de niveau de compétences, sélectionnez l'option **Send to Skillset Mailbox** (transfert à la boîte vocale de niveau de compétences);
 - pour acheminer l'appel sur débordement à un autre niveau de compétences :
 - Sélectionnez **Overflow to Skillset** (débordement au niveau de compétences) et cliquez sur le lien **Specify** (préciser).
La page **Overflow to Skillset Configuration** (configuration du débordement au niveau de compétences) s'affiche.
 - Cochez la case du niveau de compétences auquel vous voulez acheminer l'appel sur débordement et cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
 - Si vous voulez modifier le niveau de priorité de l'appel, sélectionnez une nouvelle priorité dans la liste **New Call Priority** (nouvelle priorité de l'appel). La valeur implicite est 10.
 - pour transférer l'appel à un poste, sélectionnez l'option **Transfer to Extension** (transfert à un poste) et entrez le numéro de poste;
 - pour transférer l'appel à une boîte vocale, sélectionnez l'option **Transfer to Mailbox** (transfert à une boîte vocale) et entrez le numéro de poste;
 - pour transférer l'appel à un numéro extérieur, effectuez les étapes suivantes :
 - Sélectionnez l'option **Transfer to External** (transfert à un numéro extérieur).
 - Entrez le numéro extérieur.
 - Dans la zone **Outdial Method** (méthode d'accès au réseau public), sélectionnez l'option **Line** (ligne), **Pool** (groupe) ou **Route** (voie).
 - Si vous sélectionnez Line (ligne) ou Pool (groupe), entrez le numéro de ligne ou de groupe de lignes.

- pour transférer l'appel à la Réception automatique, sélectionnez l'option **Transfer to Auto Attendant** (transfert à la Réception automatique) et sélectionnez une table d'annonces dans la zone Greeting table (table d'annonces), ou None (aucune) si vous voulez que l'appel soit transféré au menu implicite d'accueil de la Réception automatique;
- pour transférer l'appel à un téléphoniste, sélectionnez l'option **Transfer to Operator** (transfert à un téléphoniste);
- pour transférer l'appel à un arbre SS, sélectionnez l'option **Transfer to CCR** (transfert à l'arbre SS), puis sélectionnez le numéro de l'arbre SS auquel vous voulez transférer l'appel dans la liste.



Nota : Vous ou le coordinateur de système devez avoir configuré l'arbre SS voulu au préalable. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration d'un arbre SS, reportez-vous au *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager*.

10 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

Déplacement d'une règle de débordement intelligent

Dès qu'une règle de débordement intelligent est créée, vous pouvez la déplacer à un autre endroit dans la table de règles de débordement. Les règles de débordement intelligent sont appliquées aux appels dans l'ordre d'affichage des règles dans la table.

Pour déplacer une règle

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.
- 4 Cliquez sur le lien **Overflow** (débordement) pour sélectionner le niveau de compétences contenant la règle que vous voulez déplacer.
La table de règles de débordement s'affiche.

Rule	Mode	Condition	Action	Commands
1	Day	No Agents	Skillsset Mailbox 229	Insert Modify Delete Move
End				Insert

[Close](#)

- 5 Sélectionnez la règle que vous désirez déplacer et cliquez sur le lien **Move** (déplacer).
La page Overflow Rule Table – Move (table de règles de débordement – déplacement) s'affiche.

Rule	Mode	Condition	Action	Move
1	Day	02:00	Overflow: 2 Priority 1	(Cancel)
2	Day	No Agents	Skillsset Mailbox 426	Here
3	Night	No Agents	Skillsset Mailbox 426	Here
End				

- 6 Sélectionnez la règle que vous désirez déplacer et cliquez sur le lien **Here** (ici).
La table de règles de débordement illustre la règle dans son nouvel emplacement.
- 7 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer).

Pour modifier une règle de débordement intelligent

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.
- 4 Cliquez sur le lien **Overflow** (débordement) pour sélectionner le niveau de compétences ayant la règle que vous voulez modifier.
La table de règles de débordement s'affiche.
- 5 Sélectionnez la règle que vous désirez modifier et cliquez sur le lien **Modify** (modifier).
La page Overflow Rule (règles de débordement) s'affiche.
- 6 Modifiez le mode, les conditions ou les interventions de la règle.
- 7 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
La règle modifiée apparaît à la page Overflow Rule Table (table de règles de débordement).
- 8 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer).

Pour supprimer une règle de débordement intelligent

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.
- 4 Cliquez sur le lien **Overflow** (débordement) pour sélectionner le niveau de compétences contenant la règle que vous voulez supprimer.
La table de règles de débordement s'affiche.
- 5 Sélectionnez la règle que vous désirez supprimer et cliquez sur le lien **Delete** (supprimer).
Un message vous demandant de confirmer la suppression s'affiche.
- 6 Cliquez sur le bouton **OK**.
La règle est supprimée de la page Overflow Rule Table (table de règles de débordement).
- 7 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer).

Chapitre 10

Configuration des tables d'acheminement

Tables 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 de votre centre d'appels. Les tables d'acheminement assurent le traitement des appels d'arrivée à 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, de distribution et de mise 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 de la table d'acheminement que vous créez dans les [«Tables d'acheminement»](#) à la page 295.

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 entrantes, votre première étape d'acheminement doit être :

- une étape d'annonce;
- une étape avec diffusion forcée;
- une étape sans transfert;
- une étape avec une annonce 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 les transmissions de télécopie, certaines 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.

Si vous exploitez un système Business Communications Manager et que vous utilisez la fonction Durée d'attente prévue, toutes les annonces de la table d'annonces de durée d'attente prévue doivent dépasser 11 secondes pour permettre la détection des télécopies.

Comme vous créez des tables d'acheminement, chaque table indique si elle détecte des transmissions de télécopies ou non.

Day Routing Table

Skillset 4

This routing table guarantees fax delivery to the skillset mailbox ([more information](#)).

Step	Information	Commands
1	Greeting 1, Forced, No Transfer	Insert Modify Delete
2	Distribute For 01:00	Insert Modify Delete
3	Greeting 1, Normal, Transfer	Insert Modify Delete
4	Distribute For 00:30	Insert Modify Delete
5	Greeting 1, Normal, Transfer	Insert Modify Delete
6	Goto Step 2	Insert Modify Delete
End		Insert

Cette table d'acheminement détecte les transmissions de télécopies.

La première étape est une annonce :

- d'une durée de 11 secondes ou plus;
- à diffusion forcée;
- sans transfert.

Day Routing Table

Skillset 1

This routing table **DOES NOT** guarantee fax delivery to the skillset mailbox ([more information](#)).

Step	Information	Commands
1	Disconnect	View
End		

Cette table d'acheminement ne garantit pas la détection de télécopie.

Durée d'attente prévue

La fonction Durée d'attente prévue est une étape d'annonce qui indique la durée d'attente prévue au demandeur. Cette fonction vous permet de diffuser une annonce en fonction de la durée d'attente prévue de l'appel dans un niveau de compétences. Si vous utilisez l'application Multimedia Call Center, la durée d'attente prévue est affichée sur le navigateur du demandeur.

Chaque table d'annonces de durée d'attente prévue peut contenir jusqu'à 11 annonces. Jusqu'à 10 de ces annonces peuvent indiquer un intervalle d'attente prédéfini. La dernière annonce est généralement un message générique s'appliquant à toutes les situations d'attente. Elle est diffusée lorsque aucun intervalle d'attente n'est défini ou lorsque la durée d'attente prévue excède les intervalles définis.

Si vous utilisez l'application Professional ou Enhanced Call Center, vous pouvez créer jusqu'à 20 tables d'annonces de durée d'attente prévue. Si vous utilisez l'application Basic Call Center, vous pouvez créer jusqu'à 5 tables d'annonces de durée d'attente prévue.

Calcul de la durée d'attente prévue

- Durée moyenne d'appel : le temps moyen de traitement d'un appel par un préposé. Il s'agit d'une moyenne établie pour le nombre d'appels prédéfini dans les paramètres du niveau de compétences;
- le nombre d'appels de priorité supérieure à traiter avant l'appel courant dans tous les niveaux de compétences auxquels les mêmes préposés sont attribués;
- le nombre de préposés dans un niveau de compétences;
- la disponibilité des préposés pour répondre aux appels d'un niveau de compétences.

Configuration de la fonction Durée d'attente prévue

Pour configurer la fonction Durée d'attente prévue :

- 1 Enregistrez les annonces de durée d'attente prévue.
Reportez-vous à la section [«Enregistrement des annonces de durée d'attente prévue»](#) à la page 154.
- 2 Établissez la table d'annonces de durée d'attente prévue.
Reportez-vous à la section [«Établissement d'une table d'annonces de durée d'attente prévue»](#) à la page 155.
- 3 Créez une étape Annonce qui utilise une table d'annonces de durée d'attente prévue.
Reportez-vous à la section [«Ajout d'une étape d'annonce»](#) à la page 163.
- 4 Définissez les paramètres de durée d'attente prévue.
Reportez-vous à la section [«Configuration ou modification d'un niveau de compétences»](#) à la page 56.

Enregistrement des annonces de durée d'attente prévue

La première étape de l'établissement d'une table d'annonces de durée d'attente prévue consiste à enregistrer les annonces de durée d'attente prévue. Les annonces de durée d'attente prévue avisent les demandeurs du temps d'attente prévu dans un niveau de compétences. Reportez-vous à la section «[Enregistrement d'une Call Center annonce de l'application](#)» à la page 129.

Exemples d'annonces de durée d'attente prévue

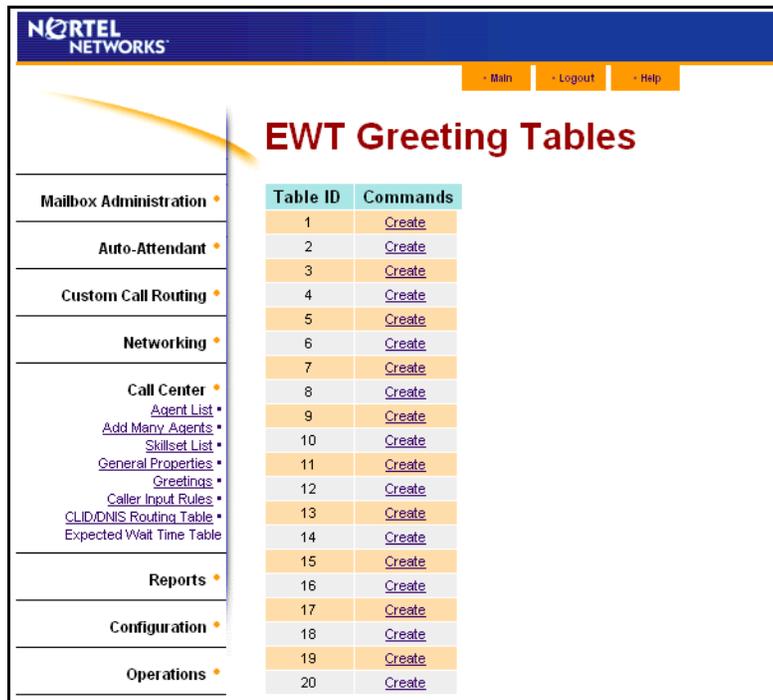
Annonce 100	<i>Compte tenu du volume d'appels courant, aucun préposé ne sera libre avant deux minutes.</i>
Annonce 101	<i>La durée d'attente prévue pour votre appel est d'environ trois minutes.</i>
Annonce 102	<i>Nous traitons actuellement un volume anormalement élevé d'appels. La durée d'attente prévue pour votre appel est d'environ cinq minutes.</i>
Annonce 103	<i>La durée d'attente prévue pour votre appel est d'environ dix minutes.</i>
Annonce 150	<i>Merci de votre patience. Nous traitons actuellement un grand nombre d'appels. Ne quittez pas, un préposé vous répondra dès que possible.</i>

Dans cet exemple, les annonces 100 à 103 comportent des intervalles d'attente. L'annonce 150 est la dernière annonce de la table, qui s'applique à toute situation d'attente.

Toutes les options disponibles pour une étape Annonce normale, par exemple la diffusion forcée et l'acheminement intelligent de base ou évolué du demandeur, sont également disponibles pour l'annonce de durée d'attente prévue. Les demandeurs peuvent interrompre une annonce de durée d'attente prévue de la même manière qu'une annonce normale.

Établissement d'une table d'annonces de durée d'attente prévue

- 1 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 2 Cliquez sur le lien **Expected Wait Time Tables** (tables d'annonces de durée d'attente prévue). La page EWT Greeting Tables (tables d'annonces de durée d'attente prévue) s'affiche. Si vous utilisez l'application Professional ou Enhanced Call Center, vous disposez de 20 tables d'annonces de durée d'attente prévue. Si vous utilisez l'application Basic Call Center, vous disposez de 5 tables d'annonces de durée d'attente prévue.



The screenshot shows the 'EWT Greeting Tables' page in the Nortel Networks management interface. The page has a blue header with the Nortel Networks logo and navigation links for 'Main', 'Logout', and 'Help'. On the left, there is a navigation menu with categories like Mailbox Administration, Auto-Attendant, Custom Call Routing, Networking, Call Center, Reports, Configuration, and Operations. The 'Call Center' category is expanded, showing sub-items like Agent List, Add Many Agents, Skillset List, General Properties, Greetings, Caller Input Rules, CLID/DNIS Routing Table, and Expected Wait Time Table. The main content area displays a table with two columns: 'Table ID' and 'Commands'. The table lists 20 tables, each with a 'Create' link.

Table ID	Commands
1	Create
2	Create
3	Create
4	Create
5	Create
6	Create
7	Create
8	Create
9	Create
10	Create
11	Create
12	Create
13	Create
14	Create
15	Create
16	Create
17	Create
18	Create
19	Create
20	Create

- 3 Cliquez sur le lien **Create** (créer).

La page EWT Greeting Table (table d'annonces de durée d'attente prévue) s'affiche.

No	Wait Time Interval	Greeting ID	Commands
1	Up To: 00:00:04	14	Change Delete
2	Up To: 00:20:00	10	Change Delete
3	Up To: 00:30:00	10	Change Delete
4	Up To: 00:50:00	11	Change Delete
5	Up To: 01:00:00	12	Change Delete
			Add
After all times above			Change

This table is incomplete and cannot be used by a EWT greeting step if the 'After all times above' greeting is not entered

Close

- 4 Cliquez sur le bouton **Add** (ajouter).

La page Wait Time Interval (intervalle d'attente) s'affiche.

Wait Time Interval

Table ID: 1

Wait Time Interval: (hh:mm:ss)

Greeting ID:

Submit **Cancel**

- 5 Dans la zone **Wait Time Interval** (intervalle d'attente), entrez la première valeur de durée d'attente prévue en format hh:mm:ss, où :

- hh est le nombre d'heures, de 0 à 24;
- mm est le nombre de minutes, de 0 à 59;
- ss est le nombre de secondes, de 0 à 59.

Chaque table d'annonces de durée d'attente peut contenir jusqu'à 11 entrées : 10 intervalles d'attente et 11 numéros d'annonce. Vous entrez une durée d'attente et choisissez une annonce à diffuser pendant la période d'attente. Les annonces doivent être déjà enregistrées pour que vous puissiez les sélectionner pour un intervalle de durée d'attente prévue.

- 6 Dans la zone **Greeting ID** (numéro d'identification d'annonce), sélectionnez l'annonce à utiliser pour cette durée d'attente prévue.

- 7 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
La page EWT Greeting Table (table d'annonces de durée d'attente prévue) s'affiche.
- 8 Au bas de la table, cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour **After all times above** (après tous les intervalles ci-dessus).
La page After all times above (après tous les intervalles ci-dessus) s'affiche.
- 9 Dans la zone **Greeting ID** (numéro d'identification d'annonce), sélectionnez l'annonce à utiliser si la durée d'attente prévue excède les intervalles d'attente configurés.



Nota : Cette zone est obligatoire. Vous devez y entrer la valeur de l'annonce qui sera diffusée si la durée d'attente prévue excède les intervalles d'attente configurés.

- 10 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
La page EWT Greeting Tables (tables d'annonces de durée d'attente prévue) s'affiche.
- 11 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer).
La page EWT Greeting Tables (tables d'annonces de durée d'attente prévue) s'affiche.
- 12 Cliquez sur le lien Add Caption (ajouter une légende) pour ajouter une légende à la table.
La page EWT Table Caption (légende de table d'annonces de durée d'attente prévue) s'affiche.

The screenshot shows a web interface for configuring EWT Table Captions. The header includes the Nortel Networks logo and navigation links. The main content area features a title 'EWT Table Caption' and a text input field for 'EWT Table ID 2:'. There are 'Submit' and 'Cancel' buttons at the bottom.

- 13 Dans la zone EWT Table (table d'annonces de durée d'attente prévue), entrez un nom descriptif, par exemple *Heures de pointe*.
La légende peut comporter 30 caractères au maximum.



Nota : Si vous voulez changer la légende de l'annonce, cliquez sur le lien Change Caption (modifier la légende) et apportez vos modifications.

- 14 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

Vous pouvez utiliser cette table d'annonces de durée d'attente prévue dans une étape Annonce de table d'acheminement de jour ou de nuit.

Pour de plus amples renseignements à ce sujet, reportez-vous à la section intitulée «Ajout d'une étape d'annonce» à la page 163.

Suppression d'une table d'annonces de durée d'attente prévue

Avant de supprimer une table d'annonces de durée d'attente prévue qui est utilisée par une table d'acheminement, vous devez désactiver le niveau de compétences qui utilise la table d'annonces de durée d'attente prévue. Si vous voulez supprimer une table d'annonces de durée d'attente prévue qui n'est pas utilisée par un niveau de compétences, commencez à l'étape 10.

- 1 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 2 Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.
- 3 Sélectionnez le niveau de compétences que vous voulez désactiver, puis cliquez sur le lien **Disable** (désactiver).
Un message vous demandant de confirmer la désactivation du niveau de compétences s'affiche.
- 4 Cliquez sur le bouton **OK**.
Le niveau de compétences passe de l'état Enabled (activé) à Disabled (désactivé) dans la colonne Status (état) de la page Skillset List (liste des niveaux de compétences).
- 5 Cliquez sur le lien **Day** (jour) ou **Night** (nuit) associé au niveau de compétences pour lequel vous voulez supprimer la table d'annonces de durée d'attente prévue.
La page Day or Night Routing Table (table d'acheminement de jour ou de nuit) s'affiche pour le niveau de compétences.
- 6 Cliquez sur le lien **Modify** (modifier) associé à l'étape Annonce qui contient la table d'annonces de durée d'attente prévue.
La page Routing Step (étape d'acheminement) s'affiche.
- 7 Apportez les modifications nécessaires à l'étape Annonce de sorte qu'elle ne renvoie plus à la table d'annonces de durée d'attente prévue à supprimer.
- 8 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
L'étape modifiée apparaît dans la liste de tables d'acheminement.
- 9 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) pour revenir à la page Skillset List (liste des niveaux de compétences).
- 10 Cliquez sur le lien **Expected Wait Time Table** (table d'annonces de durée d'attente prévue).
La page EWT Greeting Tables (tables d'annonces de durée d'attente prévue) s'affiche.
- 11 Cliquez sur le lien **Delete** (supprimer) associé à la table d'annonces de durée d'attente prévue que vous voulez supprimer.
Un message vous demandant de confirmer la suppression s'affiche.
- 12 Cliquez sur le bouton **OK**.



Nota : Lorsque vous supprimez une table d'annonces de durée d'attente prévue, vous en supprimez le contenu. Le nombre de tables d'annonces de durée d'attente prévue ne diminue pas. Vos annonces de durée d'attente prévue ne sont pas supprimées lorsque vous supprimez une table d'annonces de durée d'attente prévue.

Modification d'une table d'annonces de durée d'attente prévue

- 1** Cliquez sur le lien **Expected Wait Time Table** (table d'annonces de durée d'attente prévue).
La page EWT Greeting Tables (tables d'annonces de durée d'attente prévue) s'affiche.
- 2** Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour modifier une table.
La page EWT Greeting Table (table d'annonces de durée d'attente prévue) s'affiche.
- 3** Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour modifier une règle de durée d'attente prévue.
La page Wait Time Interval (intervalle d'attente) s'affiche.
- 4** Modifiez l'intervalle d'attente ou sélectionnez une annonce différente.
- 5** Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
La règle de durée d'attente prévue modifiée apparaît dans la table d'annonces de durée d'attente prévue.

Types d'étapes d'une table d'acheminement

Vous pouvez ajouter les types d'étapes suivants aux tables d'acheminement :

Annonce	<p>Une étape Annonce diffuse une annonce aux demandeurs en attente dans un niveau de compétences. Vous définissez les paramètres d'annonce de 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.</p> <p>Une étape d'annonce de durée d'attente prévue utilise la table d'annonces de durée d'attente prévue que vous sélectionnez pour diffuser les messages durée d'attente prévue aux demandeurs. Les étapes d'annonce de durée d'attente prévue se déroulent de la même manière que les étapes d'annonce.</p>
Distribuer pendant	<p>Pendant 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.</p> <p>La période de distribution minimale est zéro et la période de distribution maximale est 59 minutes et 59 secondes. La période de distribution implicite est 30 secondes.</p>
Renvoi	<p>Une étape de renvoi est la dernière étape définie dans une table d'acheminement. Elle indique au demandeur de passer à une étape d'acheminement antérieure.</p> <p>Par exemple, si une étape de renvoi 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.</p> <p>La première étape d'une table d'acheminement ne peut être une étape de renvoi, puisqu'il n'y a aucune étape cible.</p> <p>Une étape de renvoi ne peut pointer à elle-même.</p>
Transfert	<p>Une étape de transfert permet de transférer les appels aux emplacements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un numéro de poste; • une boîte vocale; • un numéro extérieur; • la Réception automatique; • un téléphoniste; • un arbre SS.
Déconnexion	<p>Une étape Déconnecter libère les appels du niveau de compétences. Si l'étape Déconnecter est définie à la première étape d'une table d'acheminement, l'application Call Center ne répond à aucun appel.</p>

Paramètres de l'étape Annonce

Vous pouvez attribuer les paramètres suivants aux étapes d'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 obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Détection de télécopie](#)» à la page 151.

<p>Diffusion forcée</p>	<p>Ce paramètre active la diffusion forcée dans le cas d'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 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 obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «Administration de la table d'acheminement» à la page 242.</p>
<p>Acheminement intelligent de base du demandeur</p>	<p>Pendant la diffusion de l'annonce, le demandeur peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • appuyer sur <input type="checkbox"/> pour transférer l'appel à la Réception automatique; • appuyer sur <input type="checkbox"/> pour transférer l'appel au téléphoniste; • appuyer sur <input type="checkbox"/> pour laisser un message dans la boîte vocale de niveau de compétences; • appuyer sur <input type="checkbox"/> pour transférer l'appel à l'arbre SS. <p>Il s'agit des touches implicites. Vous pouvez modifier les touches.</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>

Acheminement intelligent évolué du demandeur	<p>L'acheminement intelligent évolué du demandeur est disponible si vous utilisez l'application Enhanced ou Professional Call Center.</p> <p>L'acheminement intelligent du demandeur utilise les règles d'entrée du demandeur que vous créez pour modifier la priorité et acheminer les appels à d'autres niveaux de compétences ou emplacements en fonction de la tonalité MF multichiffre.</p> <p>Les demandeurs entrent une séquence de chiffres à tonalités MF telle qu'un numéro de carte de crédit ou un mot de passe. Les données fournies par le demandeur servent à déterminer le traitement d'appel. Selon les données fournies par le demandeur, la priorité d'un appel peut être modifiée et ce dernier peut être acheminé aux emplacements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• la Réception automatique;• le téléphoniste;• la boîte vocale de niveau de compétences;• un arbre SS;• une boîte vocale;• un numéro de poste;• un numéro extérieur;• un autre niveau de compétences. <p>Les paramètres d'acheminement intelligent évolué du demandeur sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Le nombre d'essais varie de 0 à 5, la valeur implicite est 2. Il s'agit du nombre de répétitions d'une étape d'entrée de données dans le cas d'une erreur d'entrée du demandeur.• Le nombre de tables de règles d'entrée du demandeur correspond au nombre de niveaux de compétences disponibles.
Aucun acheminement intelligent du demandeur	<p>Pendant la diffusion de l'annonce, le demandeur ne peut appuyer sur une touche pour transférer son appel. 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>

Ajout d'une étape d'annonce

Les étapes Annonce permettent la diffusion d'un message aux demandeurs en attente.

Pour ajouter une étape Annonce

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillsets List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.

Skillset List										
Skillset	Name	CDN	Status	Commands						
1	Documentation	223	Enabled	Properties	Agents	Day	Night	ServiceMode	Overflow	Disable
2	Testing	224	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
3	Alt Lang Testing	225	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
4	Calgary	226	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
5	Ottawa	227	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
6	Santa Clara	228	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
7	Vancouver	229	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
8	unused	---	--	Configure						
9	unused	---	--	Configure						
10	unused	---	--	Configure						

- 4 Cliquez sur le lien **Day** (jour) ou **Night** (nuit) pour le niveau de compétences auquel vous voulez ajouter une étape d'annonce.
La page Day or Night Routing Table (table d'acheminement de jour ou de nuit) s'affiche.

Day Routing Table		
Skillset		7
This routing table DOES NOT guarantee fax delivery to the skillset mailbox (more information).		
Step	Information	Commands
End		Insert
<input type="button" value="Close"/>		

- 5 Cliquez sur le lien **Insert** (insertion).
La page Routing Step (étape d'acheminement) s'affiche.

NORTEL NETWORKS

Home Login Help

Routing Step

Skillset 1 Step Number (New)

Step Type:

Greeting: 1
Forced Play:

EWT Greeting Table:
Forced Play:

Distribute for: 00:30 (mm:ss)

Transfer to Extension:

Transfer to mailbox:

Transfer to external:

Outdial Method: Line (Line/Pool #)

Transfer to Auto-Attendant: None Greeting Table #
(Select "None" for default AA prompt.)

Transfer to Operator

Transfer to CCR: 1

Disconnect

Intelligent Caller Input Routing: (for Greeting/EWT Greeting step only)

None

Basic

Auto-Attendant 1 Table None
(Select "None" for default AA prompt.)

Operator 0

Skillset Mailbox 9

CCR 2 Tree 1

Advanced

Retries 2

Caller Input Rules Table

Submit Cancel

- 6 Sous l'option **Step Type** (type d'étape), dans la liste **Greeting** (annonce), sélectionnez l'annonce à utiliser
ou
si vous désirez utiliser des annonces de durée d'attente prévue, sélectionnez **EWT Greeting Table** (table d'annonces de durée d'attente prévue) et sélectionnez la table d'annonces de durée d'attente prévue à utiliser dans la liste.
Si vous avez entré une légende pour l'annonce ou pour la table d'annonces de durée d'attente prévue, le nom de cette légende s'affiche.
- 7 Si le demandeur doit entendre le message au complet avant d'être transféré à un préposé, cochez la case **Forced Play** (diffusion forcée).

- 8** Sous l'option **Intelligent Caller Input Routing** (acheminement intelligent du demandeur), sélectionnez la façon dont vous voulez que les demandeurs transfèrent les appels :
- Sélectionnez **None** (aucun) si vous ne voulez pas que les demandeurs transfèrent leurs appels.
 - Sélectionnez **Basic** (base) si vous voulez que les demandeurs transfèrent les appels à la Réception automatique, au téléphoniste, à la boîte vocale de niveau de compétences ou à un arbre SS. Sélectionnez les transferts offerts aux demandeurs :
 - Cochez la case **Auto Attendant** (Réception automatique) pour que le demandeur puisse transférer son appel à la Réception automatique. Implicitement, les demandeurs appuient sur **1** pour transférer l'appel à la Réception automatique. Ils sélectionnent une table d'annonces de transfert pour transférer l'appel ou **None** (aucune) pour que l'appel soit transféré au menu d'accueil implicite de la Réception automatique. Vous pouvez attribuer une autre touche implicite en sélectionnant un numéro dans la liste.
 - Cochez la case **Operator** (téléphoniste) pour que le demandeur puisse transférer son appel au téléphoniste. Implicitement, les demandeurs appuient sur **0** pour transférer l'appel au téléphoniste. Vous pouvez attribuer une autre touche implicite en sélectionnant un numéro dans la liste.
 - Cochez la case **Skillset Mailbox** (boîte vocale de niveau de compétences) pour que le demandeur puisse transférer son appel à la boîte vocale de niveau de compétences. Implicitement, les demandeurs appuient sur **9** pour transférer l'appel à la boîte vocale de niveau de compétences. Vous pouvez attribuer une autre touche implicite en sélectionnant un numéro dans la liste.
 - Cochez la case **CCR (SS)** pour que le demandeur puisse transférer son appel à un arbre SS. Implicitement, les demandeurs appuient sur **2** pour transférer l'appel à un arbre SS. Vous pouvez attribuer une autre touche implicite en sélectionnant un numéro dans la liste. Dans la zone **Tree** (arbre), sélectionnez l'arbre SS auquel vous voulez transférer les appels.



Nota : Vous ou le coordinateur de système devez avoir configuré l'arbre SS voulu au préalable. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration d'un arbre SS, reportez-vous au *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager*.

- Sélectionnez **Advanced** (avancé) pour permettre aux demandeurs d'entrer des chiffres multiples tels qu'un mot de passe ou un numéro de carte de crédit. L'option Advanced (avancé) n'est disponible que si vous utilisez l'application Call Center Professional. Sélectionnez les paramètres Advanced (avancé) :
 - Dans la zone **Retries** (essais), sélectionnez un nombre de 0 à 5.
La valeur implicite est 2. Il s'agit du nombre de fois qu'une étape Data Entry (entrée de données) se répète lors d'une erreur d'entrée du demandeur.
 - Dans la zone **Caller Input Rules Table** (table de règles d'entrée du demandeur), sélectionnez une table. Il s'agit de la table de règles permettant le traitement de l'étape d'acheminement.
Vous devez créer des règles dans la table de règles d'entrée fournies par le demandeur. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [«Modification d'une règle d'entrée du demandeur»](#) à la page 183.
- 9** Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
L'étape Greeting (annonce) apparaît dans la zone Routing Table (table d'acheminement).
- 10** Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) pour revenir à la page Skillset List (liste des niveaux de compétences).

Ajout d'une étape de distribution

Les étapes Distribuer pendant mettent les demandeurs en garde pendant qu'ils attendent qu'un préposé se libère.

Pour ajouter une étape Distribute for (distribuer pendant)

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.
- 4 Cliquez sur le lien **Day** (jour) ou **Night** (nuit) pour le niveau de compétences auquel vous voulez ajouter une étape de distribution.
La page Day or Night Routing Table (table d'acheminement de jour ou de nuit) s'affiche pour le niveau de compétences.
- 5 Cliquez sur le lien **Insert** (insérer) de l'étape à laquelle vous voulez ajouter une étape Distribute for (distribuer pendant).
La page Routing Step (étape d'acheminement) s'affiche.
- 6 Cliquez sur l'option **Distribute for** (distribuer pendant).
- 7 Dans la zone **Distribute for** (distribuer pendant), entrez la durée d'attente maximale (en minutes et en secondes) des demandeurs à cette étape.
- 8 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
L'étape Distribute For (distribuer pendant) apparaît dans la zone Routing Table (table d'acheminement).
- 9 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) pour revenir à la page Skillset List (liste des niveaux de compétences).

Ajout d'une étape de renvoi

Les étapes de renvoi indiquent au demandeur de passer à une autre étape de la table d'acheminement. Vous ne pouvez ajouter une étape de renvoi qu'à la fin d'une table d'acheminement.

Pour ajouter une étape de renvoi

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Skillset** (niveau de compétences).
La page Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.
- 4 Cliquez sur le lien **Day** (jour) ou **Night** (nuit) pour le niveau de compétences auquel vous voulez ajouter une étape de renvoi.
La page Day or Night Routing Table (table d'acheminement de jour ou de nuit) s'affiche.
- 5 Cliquez sur le lien **Insert** (insérer) de l'étape à laquelle vous voulez ajouter une étape de renvoi.
La page Routing Step (étape d'acheminement) s'affiche.
- 6 Cliquez sur l'option **Goto Step** (étape de renvoi).
- 7 Dans la zone **Goto Step** (étape de renvoi), sélectionnez le numéro d'étape de la table d'acheminement à laquelle le demandeur doit passer.
- 8 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
L'étape de renvoi apparaît dans la zone Routing Table (table d'acheminement).
- 9 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) pour revenir à la page Skillset List (liste des niveaux de compétences).

Ajout d'une étape de transfert

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.
- 4 Cliquez sur le lien **Day** (jour) ou **Night** (nuit) du niveau de compétences auquel vous voulez ajouter une étape de transfert.
La page Day or Night Routing Table (table d'acheminement de jour ou de nuit) s'affiche.
- 5 Cliquez sur le lien **Insert** (insérer) pour l'étape à laquelle vous voulez ajouter une étape de transfert.
La page Routing Step (étape d'acheminement) s'affiche.
- 6 Sélectionnez l'endroit où vous voulez transférer l'appel :
 - pour transférer l'appel à un poste, sélectionnez l'option **Transfer to Extension** (transfert à un poste) et entrez le numéro de poste;
 - pour transférer l'appel à une boîte vocale, sélectionnez l'option **Transfer to Mailbox** (transfert à une boîte vocale) et entrez le numéro de la boîte vocale;
 - pour transférer l'appel à un numéro extérieur :
 - sélectionnez l'option **Transfer to External** (transfert à un numéro extérieur) et entrez le numéro extérieur;
 - dans la zone **Outdial Method** (méthode d'accès au réseau public), sélectionnez l'option **Line** (ligne), **Pool** (groupe) ou **Route** (voie);
 - si vous sélectionnez Line (ligne) ou Pool (groupe), entrez le numéro de la ligne ou du groupe de lignes dans la zone **Line/Pool#** (numéro de ligne/groupe).
 - pour transférer l'appel à la Réception automatique, sélectionnez l'option **Transfer to Auto Attendant** (transfert à la Réception automatique). Dans la liste, vous pouvez sélectionner la table d'annonces à laquelle vous voulez transférer les appels, ou None (aucune);
 - pour transférer l'appel à un téléphoniste, sélectionnez **Transfer to Operator** (transférer au téléphoniste);
 - pour transférer l'appel à un arbre SS, sélectionnez l'option **Transfer to CCR** (transfert à l'arbre SS) et, dans la liste, sélectionnez le numéro de l'arbre SS auquel vous voulez transférer l'appel.



Nota : Vous ou le coordinateur de système devez avoir configuré l'arbre SS voulu au préalable. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration d'un arbre SS, reportez-vous au *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager*.

- 7 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
L'étape Transfer (transfert) apparaît dans la zone Routing Table (table d'acheminement).
- 8 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) pour revenir à la page Skillset List (liste des niveaux de compétences).

Ajout d'une étape de déconnexion

Les étapes de déconnexion libèrent un appel d'un niveau de compétences. Si la première étape dans une table d'acheminement est une étape Déconnecter, l'application Call Center ne répond pas à l'appel.

Pour ajouter une étape de déconnexion

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillsets List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.
- 4 Cliquez sur le lien **Day** (jour) ou **Night** (nuit) du niveau de compétences auquel vous voulez ajouter une étape de déconnexion.
La page Day or Night Routing Table (table d'acheminement de jour ou de nuit) s'affiche.
- 5 Cliquez sur le lien **Insert** (insérer) pour ajouter une étape à la table d'acheminement.
L'étape de déconnexion est ajoutée avant l'étape sélectionnée. Pour ajouter une étape de déconnexion à la fin de la table d'acheminement, cliquez sur le lien **Insert** (insérer) pour l'étape End (fin). Cette étape n'est pas affichée si la table d'acheminement a atteint sa capacité maximale.
La page Routing Step (étape d'acheminement) s'affiche.
- 6 Cliquez sur l'option **Disconnect** (déconnecter).
- 7 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
L'étape Disconnect (déconnecter) apparaît dans la zone Routing Table (table d'acheminement).
- 8 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) pour revenir à la page Skillset List (liste des niveaux de compétences).

Attribution des heures d'exploitation d'une table d'acheminement

Pour attribuer les heures d'exploitation quotidiennes de la table d'acheminement, vous devez établir les heures d'activation des tables d'acheminement de jour et de nuit pour chaque niveau de compétences. Ces heures déterminent la table d'acheminement qui sera utilisée pour le niveau de compétences.

La valeur implicite peut également être un service 24 heures. Si vous sélectionnez le service 24 heures, le niveau de compétences utilise la table d'acheminement de jour pour cette journée uniquement.

Pour attribuer des heures d'exploitation à un niveau de compétences

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.

Skillset List										
Skillset	Name	CDN	Status	Commands						
1	Documentation	223	Enabled	Properties	Agents	Day	Night	ServiceMode	Overflow	Disable
2	Testing	224	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
3	Alt Lang Testing	225	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
4	Calgary	226	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
5	Ottawa	227	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
6	Santa Clara	228	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
7	Vancouver	229	Disabled	Properties	Agents	Day	Night	Service Mode	Overflow	Enable Unconfigure
8	unused	---	--	Configure						
9	unused	---	--	Configure						
10	unused	---	--	Configure						

- 4 Cliquez sur le lien **Service Mode** (mode de service) pour le niveau de compétences à configurer.
La page Skillset Service Mode (mode de service du niveau de compétences) s'affiche.

Skillset Service Mode

Skillset: 7

	24 hr Service	Day Start Time (hh:mm - 24 Hour Format)	Night Start Time (hh:mm - 24 Hour Format)
Monday:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tuesday:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Wednesday:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Thursday:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Friday:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Saturday:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Sunday:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

- 5 Pour chaque jour de la semaine, réglez les heures d'exploitation du niveau de compétences :
- pour que le niveau de compétences fonctionne en mode 24 heures, cochez la case **24 hr Service** (service 24 heures) pour la journée en question;
 - pour régler l'heure d'activation de la table d'acheminement de jour, entrez l'heure d'activation selon le système horaire de 24 heures dans la zone **Day Start Time** (heure d'activation de jour);
 - pour régler l'heure d'activation de la table d'acheminement de nuit, entrez l'heure d'activation selon le système horaire de 24 heures dans la zone **Night Start Time** (heure d'activation de nuit).
- 6 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

Configuration du mode de service utilisé par les niveaux de compétences

Vous devez configurer le mode de service utilisé par le niveau de compétences afin de vous assurer que tous les appels sont traités.

Avant de régler le mode de service, vous devez :

- configurer un niveau de compétences;
- configurer au moins une table d'acheminement de jour pour le niveau de compétences.

Le mode de service implicite de l'application Call Center est un service 24 heures. Vous pouvez modifier les heures d'exploitation en utilisant le code de fonction du téléphoniste (). Il existe six types de service possibles :

Automatique	Le niveau de compétences utilise le mode de service automatique. Vous devez définir les tables d'acheminement de jour et de nuit avant d'attribuer le mode de service automatique au niveau de compétences.
Jour	Le niveau de compétences utilise le mode de service automatique et la table d'acheminement de jour. Vous devez définir la table d'acheminement de jour avant d'attribuer le mode de service automatique et la table d'acheminement de jour.
Nuit	Le niveau de compétences utilise le mode de service manuel et la table d'acheminement de nuit. Vous devez définir la table d'acheminement de nuit avant d'attribuer le mode de service automatique et la table d'acheminement de nuit.
24 heures	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 ce mode de service.
Non initialisé	Le niveau de compétences n'est pas configuré. Vous devez configurer le niveau de compétences avant d'attribuer un mode de service.
Invalide	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 mode de service comme Jour. Ensuite, si vous ajoutez une table d'acheminement de nuit, l'application Call Center reconnaît toujours le mode de service comme Day (jour). Vous devez régler le mode de service à Automatique pour que l'application Call Center puisse fonctionner en mode Automatique.

Pour configurer le mode de service qui sera utilisé par un niveau de compétences

MP:
REPR OK

- 1 Appuyez sur **9 8 2**.
Entrez le mot de passe implicite du téléphoniste
6 7 3 7 2 8 6 7,
(Operator), puis appuyez sur **OK**.
ou
si vous modifiez 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 Cet affichage apparaît brièvement.

Mode 1 :
Automatique
MOD VOIR SUIV

- 4 L'affichage indique le mode de service pour le niveau de compétences 1.
Dans cet exemple, le niveau de compétences 1 est en mode Automatique.
Appuyez sur **MOD** pour modifier le mode de service à Jour ou à Nuit
ou
appuyez sur **VOIR** pour afficher les détails du mode 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 L'affichage indique le mode de service pour le niveau de compétences 2.
Dans cet exemple, le niveau de compétences 2 est en mode Jour.
Appuyez sur **MOD** pour modifier le mode de service à Jour ou à Nuit
ou
appuyez sur **SUIV** pour afficher le niveau de compétences suivant.

Pendant que les niveaux de compétences sont affichés, vous pouvez appuyer sur :

- puis entrer le numéro du niveau de compétences pour afficher un niveau de compétences particulier. Si vous utilisez l'application Basic Call Center, vous disposez de deux niveaux de compétences. Si vous utilisez l'application Professional Call Center, vous disposez de 50 niveaux de compétences;
 - Pour afficher un niveau de compétences de 1 à 9, entrez son numéro et appuyez sur OK.
 - Si vous désirez afficher un niveau de compétences de 10 à 50, il suffit d'entrer le numéro du niveau de compétences.
 - Pour retourner à l'écran précédent, appuyez sur SORT.
 - Pour réentrer le numéro du niveau de compétences, appuyez sur REPR.
- pour afficher le niveau de compétences précédent;
- , , ou SUIV pour afficher le niveau de compétences suivant;
- pour sortir.

6 La session s'achève lorsque vous appuyez sur ou sur .



Nota : N'oubliez pas de choisir manuellement la table d'acheminement de jour ou le mode de service automatique lorsque votre entreprise reprend ses heures régulières.

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 établir 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	Renvoi	Étape 2 de la table d'acheminement

Pour établir une table d'acheminement de jour

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
Le lien Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.
- 4 Cliquez sur le lien **Day** (jour) pour le niveau de compétences 1.
La page Day Routing Table (table d'acheminement de jour) s'affiche.
- 5 Cliquez sur le lien **Insert** (insérer).
La page Routing Step (étape d'acheminement) s'affiche.
L'annonce 1 est attribuée implicitement.
- 6 Cochez la case **Forced Play** (diffusion forcée).
- 7 Sous l'option **Intelligent Caller Input Routing** (acheminement intelligent de base du demandeur), sélectionnez **None** (aucun).
- 8 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
L'étape Greeting (annonce) correspond à l'étape 1 de la liste de tables d'acheminement de jour.

- 9 Cliquez sur le lien **Insert** (insérer) pour l'étape **End** (fin).
La page Routing Step (étape d'acheminement) s'affiche.
- 10 Cliquez sur l'option **Distribute for** (distribuer pendant).
- 11 Dans la zone **Distribute for** (distribuer pendant), entrez **01:00**.
- 12 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
L'étape Distribute For (distribuer pendant) correspond à l'étape 2 de la liste de tables d'acheminement de jour.
- 13 Cliquez sur le lien **Insert** (insérer) pour l'étape **End** (fin).
La page Routing Step (étape d'acheminement) s'affiche.
L'option Greeting (annonce) est sélectionnée implicitement.
- 14 Dans la zone **Greeting** (annonce), entrez **2**.
- 15 Sous l'option **Intelligent Caller Input Routing** (acheminement intelligent de base du demandeur), sélectionnez **Basic** (base).
Les cases correspondant à la Réception automatique, au téléphoniste, à la boîte vocale de niveau de compétences et à la Sélection de service sont sélectionnées implicitement. Les chiffres implicites à tonalité MF (DTMF) de chaque destination sont affichés.
- 16 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
L'étape Greeting (annonce) correspond à l'étape 3 de la page de table d'acheminement de jour.
- 17 Cliquez sur le lien **Insert** (insérer) pour l'étape **End** (fin).
La page Routing Step (étape d'acheminement) s'affiche.
- 18 Sélectionnez l'option **Distribute for** (distribuer pendant).
Le délai implicite 00:30 est affiché dans la case Distribute for (distribuer pendant).
- 19 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
L'étape Distribute For (distribuer pendant) correspond à l'étape 4 de la liste de tables d'acheminement de jour.
- 20 Cliquez sur le lien **Insert** (insérer) pour l'étape **End** (fin).
La page Routing Step (étape d'acheminement) s'affiche.
L'annonce est sélectionnée implicitement.
- 21 Dans la zone **Greeting** (annonce), entrez **3**.
- 22 Sous l'option **Intelligent Caller Input Routing** (acheminement intelligent de base du demandeur), sélectionnez **Basic** (base).
- 23 Désélectionnez les cases à cocher **Auto-Attendant** (Réception automatique), **Skillset Mailbox** (boîte vocale de niveau de compétences) et **CCR** (SS) de sorte que seule la case **Operator** (téléphoniste) soit sélectionnée.
- 24 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
L'étape Greeting (annonce) correspond à l'étape 6 de la liste de tables d'acheminement de jour.
- 25 Cliquez sur le lien **Insert** (insérer) de l'étape **End** (fin).
La page Routing Step (étape d'acheminement) s'affiche.
- 26 Sélectionnez l'option **Goto Step** (étape de renvoi).
- 27 Dans la zone **Goto Step** (étape de renvoi), sélectionnez **2**.

- 28** Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
L'étape de renvoi correspond à l'étape 6 de la liste de tables d'acheminement de jour.
- 29** Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) pour revenir à la page Skillset List (liste des niveaux de compétences).

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 établir 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	Déconnexion	Il n'existe aucun paramètre pour l'étape de déconnexion.

Pour établir une table d'acheminement de nuit

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.
- 4 Cliquez sur le lien **Night** (nuit) pour le niveau de compétences 1.
La page Night Routing Table (table d'acheminement de nuit) s'affiche.
- 5 Cliquez sur le lien **Insert** (insertion).
La page Routing Step (étape d'acheminement) s'affiche.
L'option **Greeting** (annonce) est sélectionnée implicitement.
- 6 Dans la zone **Greeting** (annonce), entrez **6**.
- 7 Sous l'option **Intelligent Caller Input Routing** (acheminement intelligent de base du demandeur), sélectionnez **Basic** (base).
- 8 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
L'étape Greeting (annonce) correspond à l'étape 1 de la liste de tables d'acheminement de nuit.
- 9 Cliquez sur le lien **Insert** (insérer) pour l'étape **End** (fin).
La page Routing Step (étape d'acheminement) s'affiche.
- 10 Sélectionnez l'option **Disconnect** (déconnecter).
- 11 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
L'étape de déconnexion correspond à l'étape 2 de la liste de tables d'acheminement de nuit.
- 12 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) pour revenir à la page Skillset List (liste des niveaux de compétences).

Modification d'une table d'acheminement

Vous devez désactiver un niveau de compétences avant de modifier sa table d'acheminement. 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 72.

Pour	Procédure à suivre
Insertion d'une étape	«Ajout d'une étape d'annonce» à la page 163 «Ajout d'une étape de distribution» à la page 167 «Ajout d'une étape de renvoi» à la page 168 «Ajout d'une étape de transfert» à la page 169 «Ajout d'une étape de déconnexion» à la page 170
Vérification des étapes	« Vérification des étapes d'une table d'acheminement » à la page 180
Modification des étapes	« Pour modifier les étapes d'une table d'acheminement » à la page 180
Suppression des étapes	« Pour supprimer les étapes d'une table d'acheminement » à la page 181

Vérification des étapes d'une table d'acheminement

Vous pouvez vérifier les étapes des niveaux de compétences activés.

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.
- 4 Cliquez sur le lien **Day** (jour) ou **Night** (nuit) pour le niveau de compétences dont vous voulez vérifier la table d'acheminement.
La page Day or Night Routing Table (table d'acheminement de jour ou de nuit) s'affiche.
- 5 Cliquez sur le lien **View** (afficher) pour afficher les étapes.
- 6 Après avoir vérifié les étapes, cliquez sur le bouton **Close** (fermer).

Pour modifier les étapes d'une table d'acheminement

Vous devez désactiver un niveau de compétences avant de modifier les étapes de la table d'acheminement.

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 72.

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).

- 3** Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.
- 4** Cliquez sur le lien **Day** (jour) ou **Night** (nuit) pour le niveau de compétences dont vous voulez modifier la table d'acheminement.
La page Day or Night Routing Table (table d'acheminement de jour ou de nuit) s'affiche pour le niveau de compétences.
- 5** Sélectionnez l'étape que vous désirez modifier et cliquez sur le lien **Modify** (modifier).
La page Routing Step (étape d'acheminement) s'affiche.
- 6** Apportez les modifications à l'étape de la table d'acheminement.
- 7** Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
L'étape modifiée apparaît dans la liste de tables d'acheminement.
- 8** Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) pour revenir à la page Skillset List (liste des niveaux de compétences).

Pour supprimer les étapes d'une table d'acheminement

Vous devez désactiver un niveau de compétences avant de supprimer les étapes de la table d'acheminement.

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 72.

- 1** Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2** Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3** Cliquez sur le lien **Skillset List** (liste des niveaux de compétences).
La page Skillset List (liste des niveaux de compétences) s'affiche.
- 4** Cliquez sur le lien **Day** (jour) ou **Night** (nuit) pour le niveau de compétences dont vous voulez supprimer l'étape.
La page Day or Night Routing Table (table d'acheminement de jour ou de nuit) s'affiche pour le niveau de compétences.
- 5** Sélectionnez l'étape que vous désirez supprimer et cliquez sur le lien **Delete** (supprimer).
Un message vous demandant de confirmer la suppression s'affiche.
- 6** Cliquez sur le bouton **OK**.
L'étape est supprimée de la liste de tables d'acheminement.
- 7** Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) pour revenir à la page Skillset List (liste des niveaux de compétences).

Chapitre 11

Création de règles d'entrée du demandeur

Si vous utilisez l'application Enhanced ou Professional Call Center, vous pouvez créer des règles d'entrée pour acheminer les appels à d'autres niveaux de compétences ou emplacements en fonction de la tonalité MF multichiffre. Les règles d'entrée du demandeur vous permettent d'identifier les demandeurs selon le type de services de votre centre d'appels. Par exemple, les demandeurs peuvent entrer un mot de passe pour accéder à une ligne de service spéciale. Pour obtenir un exemple d'utilisation des règles d'entrée du demandeur dans votre centre d'appels, reportez-vous à la section intitulée [«Exemple d'utilisation de l'acheminement intelligent évolué du demandeur»](#) à la page 187.

L'application Professional Call Center offre 50 tables et l'application Enhanced Call Center, 30 tables. Si vous utilisez l'application Basic Call Center, vous ne disposez d'aucune table d'entrées du demandeur.

Vous pouvez créer jusqu'à 2 000 règles d'entrée du demandeur pour chaque table. Chaque règle est associée à une chaîne de correspondance et à une intervention. La chaîne de correspondance correspond à la série de chiffres qui sont vérifiés, et l'intervention constitue l'acheminement appliqué aux appels qui correspondent à la règle. La liste de règles d'entrée du demandeur est classée par ordre numérique et par chaîne de correspondance. Si les chaînes se chevauchent, des chaînes plus longues et précises apparaissent avant les chaînes courtes et moins précises.



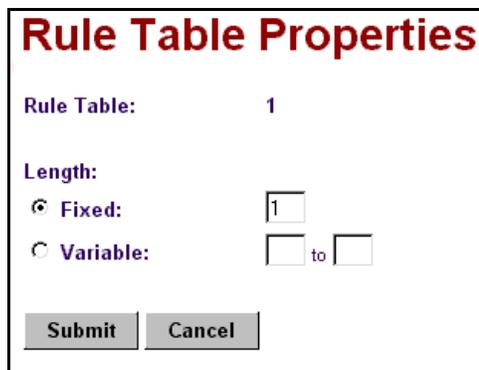
Nota : Lorsque vous enregistrez des annonces que vous voulez utiliser pour l'entrée d'un demandeur, indiquez que le demandeur doit appuyer sur **#** après avoir entré les données en question. Par exemple, *«Si vous avez un numéro d'identification personnel, veuillez l'entrer maintenant, puis appuyez sur la touche #»*.

Modification d'une règle d'entrée du demandeur

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Caller Input Rules** (règles d'entrée du demandeur).
La page Caller Input Rules Tables (tables de règles d'entrée du demandeur) s'affiche.

Caller Input Rules Tables		
Table ID	Length	Commands
1		Create
2		Create
3		Create
4		Create
5		Create
6		Create
7		Create
8		Create
9		Create
10		Create
11		Create
12		Create

- 4 Cliquez sur le lien **Create** (créer) associé à la table de règles d'entrée du demandeur à laquelle vous voulez ajouter une règle.
La page Rule Table Properties (propriétés des règles) s'affiche.



Rule Table Properties

Rule Table: 1

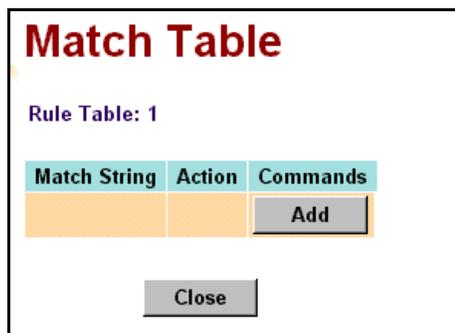
Length:

Fixed: 1

Variable: to

Submit Cancel

- 5 Sélectionnez l'option **Fixed** (fixe) ou **Variable** pour créer une règle qui s'applique à une série de chiffres de longueur fixe ou variable.
 - Si vous sélectionnez **Fixed** (fixe), entrez le nombre de chiffres permis dans la zone **Fixed** (fixe).
Le nombre de chiffres fixe peut varier de 1 à 50.
 - Si vous sélectionnez **Variable**, entrez les chiffres d'entrée du demandeur de la valeur minimale à la valeur maximale dans les zones **Variable**. La valeur minimale doit être 1 ou une valeur supérieure. La valeur maximale doit être supérieure à la valeur minimale, sans dépasser 50.
- 6 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
Vous revenez à la page Caller Input Rules Tables (tables de règles d'entrée fournies par le demandeur).
- 7 Cliquez sur le lien **Rules** (règles) correspondant à la table à laquelle vous voulez ajouter une règle.
La page Match Table (table de concordance) s'affiche.



Match Table

Rule Table: 1

Match String	Action	Commands
		Add

Close

- 8 Cliquez sur le bouton **Add** (ajouter).
La page Match Rule Setup (configuration de la concordance des règles) s'affiche.

The screenshot shows the 'Match Rule Setup' interface. At the top, there's a blue header with the 'NORTEL NETWORKS' logo and navigation links for 'Main', 'Logout', and 'Help'. The main content area is titled 'Match Rule Setup' and 'Rule Table 1'. Below this, there's a 'Match String' field with an empty input box. The 'Action' section contains several radio buttons: 'Move to Skillset' (selected), 'Send to Skillset Mailbox', 'Transfer to Extension', 'Transfer to Mailbox', 'Transfer to External', 'Transfer to Auto Attendant', and 'Transfer to Operator'. The 'Move to Skillset' option has a dropdown menu with '1' selected. The 'Transfer to Auto Attendant' option has a dropdown menu with 'None' selected and a 'Greeting Table #' field. The 'New Call Priority' field is set to 'No Change'. At the bottom, there are 'Submit' and 'Cancel' buttons.

- 9 Dans la zone **Match String** (chaîne de correspondance), entrez la chaîne que vous voulez faire correspondre.
Vous pouvez utiliser les symboles # et * comme caractère générique.
Pour de plus amples renseignements sur l'utilisation des caractères génériques, reportez-vous à la section intitulée «[Utilisation des caractères génériques](#)» à la page 187.
- 10 Sélectionnez la méthode d'acheminement de l'appel :
- pour transférer l'appel à un autre niveau de compétences :
 - sélectionnez **Move to Skillset** (transfert à un niveau de compétences);
 - sélectionnez le numéro du niveau de compétences auquel vous voulez transférer l'appel dans la zone Skillset (niveau de compétences);
 - pour modifier la priorité de l'appel, sélectionnez un numéro de 1 à 20 dans la zone **New Call Priority** (nouvelle priorité d'appel). La valeur implicite est 10.
 - pour transférer l'appel à la boîte vocale de niveau de compétences, sélectionnez l'option **Send to Skillset Mailbox** (envoyer à la boîte vocale de niveau de compétences);
 - pour transférer l'appel à un poste, sélectionnez **Transfer to Extension** (transférer à un poste) et, dans la zone, entrez le numéro auquel vous voulez transférer l'appel.
 - pour transférer l'appel à une boîte vocale, sélectionnez **Transfer to Mailbox** (transférer à une boîte vocale) et, dans la zone, entrez le numéro de la boîte vocale à laquelle vous voulez transférer l'appel;

- pour transférer l'appel à un numéro extérieur :
 - sélectionnez l'option **Transfer to External** (transférer à un numéro extérieur);
 - entrez le numéro auquel vous voulez transférer l'appel;
 - sélectionnez une méthode d'accès au réseau public dans la zone **Outdial Method** (méthode d'accès au réseau public);
 - si vous sélectionnez Line (ligne) ou Pool (groupe), entrez le numéro de la ligne ou du groupe de lignes dans la zone **Line/Pool#** (numéro de ligne/groupe);
- pour transférer l'appel à la Réception automatique, sélectionnez l'option **Transfer to Auto Attendant** (transférer à la Réception automatique), puis sélectionnez une table d'annonces à laquelle transférer l'appel, ou None (aucune) si vous voulez que l'appel soit transféré au menu d'accueil implicite de la Réception automatique;
- pour transférer l'appel à un téléphoniste, sélectionnez **Transfer to Operator** (transférer au téléphoniste);
- pour transférer l'appel à un arbre SS, sélectionnez l'option **Transfer to CCR** (transférer à l'arbre SS) et, dans la zone, sélectionnez le numéro de l'arbre SS auquel vous voulez transférer l'appel;



Nota : Vous ou le coordinateur de système devez avoir configuré l'arbre SS voulu au préalable. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration d'un arbre SS, reportez-vous au *Guide d'installation et d'exploitation de l'application CallPilot Manager*.

- si vous voulez que l'appel demeure dans son niveau de compétences, mais que vous voulez en modifier la priorité dans le niveau, sélectionnez **Change Call Priority Only** (modifier la priorité d'appel uniquement) et, dans la zone **New Call Priority** (nouvelle priorité d'appel), sélectionnez une priorité de 1 à 20. La valeur implicite est 10.

11 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

La règle que vous créez s'affiche dans la table de concordance.

Répétez les étapes 8 à 11 pour ajouter une autre règle à la table

ou

cliquez sur le bouton **Close** (fermer) pour revenir à la page Caller Input Rules Tables (tables de règles d'entrée du demandeur).

Utilisation des caractères génériques

Vous pouvez utiliser les caractères génériques # et * dans la chaîne de correspondance :

- # correspond à un seul chiffre;
- * correspond à zéro ou plusieurs chiffres.

Lorsque vous utilisez le caractère générique * :

- il ne peut apparaître qu'une seule fois dans une chaîne de correspondance;
- il ne peut apparaître qu'à la fin d'une chaîne de correspondance;
- il ne peut être le seul caractère dans une chaîne de correspondance.

Exemples d'utilisation des caractères génériques dans la chaîne de correspondance :

1111##	Correspond à tous les numéros de compte 111100 à 111199.
#####	Correspond à un numéro de carte de crédit comportant le nombre exact de chiffres.
#*	Correspond à toute entrée valide supérieure à un caractère.

Exemple d'utilisation de l'acheminement intelligent évolué du demandeur

Le centre d'appels de Beaulieu et Fils utilise l'acheminement intelligent et les règles d'entrée du demandeur pour permettre à certains demandeurs d'accéder à une ligne de service spéciale. Beaulieu et Fils utilise l'application Professional Call Center, qui assure les fonctions d'acheminement intelligent évolué du demandeur.

Les clients qui achètent du matériel sous garantie ont un numéro d'identification personnel de huit chiffres. Lorsqu'ils appellent la ligne de service de Beaulieu et Fils et qu'ils entrent leur numéro d'identification personnel, leurs appels sont traités en priorité par le centre d'appels.

Voici la façon dont leurs appels sont traités :

- 1 Le demandeur entend l'annonce de la ligne de service, soit «*Si vous avez un numéro d'identification personnel, veuillez l'entrer maintenant puis appuyez sur la touche #*».
- 2 Le demandeur entre son numéro d'identification personnel.
- 3 Si le demandeur fait une erreur en entrant son numéro, l'annonce peut se répéter au maximum trois fois, ce qui correspond au nombre d'essais réglés par le coordinateur de système de l'application Call Center pour les essais dans l'acheminement intelligent évolué du demandeur.
- 4 Si le demandeur entre son numéro correctement, l'application Call Center compare le numéro d'identification personnel du demandeur avec la chaîne de correspondance des règles pour la table de règles 1.

- 5 Dans le cas de la table de règles 1, le coordinateur de système de l'application Call Center a créé une règle d'une longueur fixe de huit chiffres, car tous les numéros d'identification personnels possèdent huit chiffres.
- 6 Le coordinateur de système de l'application Call Center a créé trois règles pour la table de règles 1.
 - La règle 4709####. Les clients dotés de serveurs ont un numéro d'identification personnel qui commence par 4709.
 - La règle 5709####. Les clients dotés d'ordinateurs personnels ont un numéro d'identification personnel qui commence par 5709.
 - La règle 6709####. Les clients dotés d'ordinateurs portatifs ont un numéro d'identification personnel qui commence par 6709.
- 7 Le numéro d'identification personnel du demandeur est 67095233, ce qui correspond à la règle des ordinateurs portatifs.
- 8 Le coordinateur du centre d'appels configure les règles de la table de règles 1 selon les interventions suivantes :
 - une concordance du numéro 4709#### transfère les demandeurs au niveau de compétences 1 (serveurs) et modifie la priorité de l'appel à 1;
 - une concordance du numéro 5709#### transfère les demandeurs au niveau de compétences 2 (ordinateurs portatifs) et modifie la priorité de l'appel à 1;
 - une concordance du numéro 6709#### transfère les demandeurs au niveau de compétences 3 (ordinateurs portatifs) et modifie la priorité de l'appel à 1.
- 9 L'appel entre dans le niveau de compétences 3. Le niveau de compétences 3 est le service du niveau de compétences de priorité pour les ordinateurs portatifs.

Modification d'une règle d'entrée du demandeur

Vous pouvez modifier une règle d'entrée du demandeur à tout moment. Si vous voulez modifier le nombre de chiffres des règles de la table d'entrée du demandeur, reportez-vous à la section intitulée «[Modification du nombre de chiffres des règles de table d'entrée du demandeur](#)» à la page 189. Si vous voulez modifier une règle précise d'une table, reportez-vous à la section intitulée «[Modification d'une règle d'entrée du demandeur](#)» à la page 189.

Modification du nombre de chiffres des règles de table d'entrée du demandeur

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Caller Input Rules** (règles d'entrée du demandeur).
La page Caller Input Rules Tables (tables de règles d'entrée du demandeur) s'affiche.
- 4 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour modifier une table.
La page Rule Table Properties (propriétés des règles) s'affiche.
- 5 Apportez les modifications nécessaires au nombre de chiffres. Sélectionnez l'option **Fixed** (fixe) ou **Variable** pour créer une règle qui s'applique à une série de chiffres de longueur fixe ou variable.
 - Si vous sélectionnez **Fixed** (fixe), entrez le nombre de chiffres permis dans la zone **Fixed** (fixe).
Le nombre de chiffres fixe peut varier de 1 à 50.
 - Si vous sélectionnez **Variable**, entrez les chiffres d'entrée du demandeur de la valeur minimale à la valeur maximale dans les zones **Variable**. La valeur minimale doit être 1 ou une valeur supérieure. La valeur maximale doit être supérieure à la valeur minimale, sans dépasser 50.
- 6 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

Modification d'une règle d'entrée du demandeur

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Caller Input Rules** (règles d'entrée du demandeur).
La page Caller Input Rules Tables (tables de règles d'entrée du demandeur) s'affiche.
- 4 Cliquez sur le lien **Rules** (règles) pour sélectionner le niveau de compétences contenant la règle que vous voulez modifier.
La page Match Table (table de concordance) s'affiche.
- 5 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour modifier une règle.
La page Match Rule Setup (configuration de la concordance des règles) s'affiche.
- 6 Apportez les modifications nécessaires à la chaîne de correspondance ou à l'intervention.

- 7 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
La page Match Table (table de concordance) apparaît avec la règle modifiée.
- 8 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) pour revenir à la page Caller Input Rules Tables (tables de règles d'entrée fournies par le demandeur)
ou
répétez les étapes 5 à 7 pour modifier une autre règle.

Suppression d'une règle d'entrée du demandeur

Vous pouvez supprimer une règle d'entrée du demandeur à tout moment.

Pour supprimer une règle d'entrée du demandeur

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Caller Input Rules** (règles d'entrée du demandeur).
La page Caller Input Rules Tables (tables de règles d'entrée du demandeur) s'affiche.
- 4 Cliquez sur le lien **Rules** (règles) pour la table contenant la règle que vous voulez supprimer.
La page Match Table (table de concordance) s'affiche.
- 5 Sélectionnez la règle que vous désirez supprimer et cliquez sur le lien **Delete** (supprimer).
Un message vous demandant de confirmer la suppression s'affiche.
- 6 Cliquez sur le bouton **OK**.
La règle est supprimée de la liste de tables de concordance.
- 7 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) pour revenir à la page Caller Input Rules Tables (tables de règles d'entrée fournies par le demandeur).

Suppression des données d'une table de règles d'entrée du demandeur

Si vous supprimez les données d'une table de règles d'entrée du demandeur, vous supprimez également toutes les règles et les données sur le nombre de chiffres des règles de la table.

Pour supprimer les données d'une table de règles d'entrée du demandeur

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **Caller Input Rules** (règles d'entrée du demandeur).
La page Caller Input Rules Tables (tables de règles d'entrée du demandeur) s'affiche.
- 4 Cliquez sur le lien **Clear** (effacer) pour supprimer les données d'une table.
Un message vous demandant de confirmer la suppression s'affiche.
- 5 Cliquez sur le bouton **OK**.

Chapitre 12

Administration des lignes

Avant que l'application Call Center ne puisse prendre en charge une ligne d'arrivée, vous devez attribuer la ligne à un niveau de compétences Call Center. Reportez-vous à la section intitulée «[Comparaison entre les applications Basic, Enhanced et Professional Call Center](#)» à la page 15 pour obtenir de plus amples renseignements sur le nombre de lignes que vous pouvez configurer pour votre centre d'appels. Les numéros de lignes peuvent être constitués d'un nombre de 1 à 500.

Pour chaque ligne à laquelle l'application Call Center doit prendre en charge, vous devez attribuer :

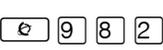
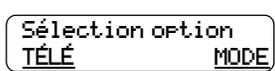
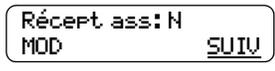
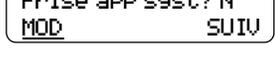
- la ligne à répondre par l'application Call Center;
- le niveau de compétences auquel les appels de cette ligne sont acheminés;
- le nombre de coups de sonnerie appliqués avant que la ligne n'obtienne une réponse.

Vous pouvez consigner les propriétés de réponse d'une ligne dans le tableau intitulé «[Prise d'appel](#)» à la page 298.

Réglage de l'état Lignes de réponse

L'état Lignes de réponse permet de déterminer si l'application Call Center répondra aux appels empruntant les lignes attribuées. Si l'état Lignes de réponse est réglé à Oui, l'application Call Center répond aux appels empruntant les lignes attribuées à l'application CallPilot et l'application répond aux appels empruntant les lignes attribuées à la RA. Si l'état Lignes de réponse est réglé à Non, ni l'application Call Center, ni l'application CallPilot ne répond à ces appels.

Pour régler l'état Lignes de réponse

- | | |
|---|--|
|  | 1 Appuyez sur  .
Entrez le mot de passe de la réception, puis appuyez sur OK . |
|  | 2 Appuyez sur TÉLÉ . |
|  | 3 Appuyez sur SUIV . |
|  | 4 Appuyez sur SUIV . |
|  | 5 Appuyez sur MOD .
Si vous réglez l'état à N, l'afficheur indique :
Désactivation en cours...
Si vous réglez l'état à O, l'afficheur indique :
Activation en cours... |
| | 6 Appuyez sur  pour mettre fin à la session. |

Configuration des lignes

Vous devez désactiver un niveau de compétences et attendre jusqu'à ce qu'il n'y ait aucun appel avant de pouvoir ajouter des lignes à ce niveau de compétences. Vous ne pouvez pas ajouter des lignes à un niveau de compétences lorsqu'il est en service.



Nota : Le NA des lignes de sélection directe qui sont attribuées à un niveau de compétences B2 ne peut pas être programmé comme NA d'aiguillage au niveau de compétences. 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 des opérations de programmation du système Business Communications Manager* ou au *Guide de coordinateur de système Norstar*.

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

Pour retarder le traitement des appels, 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 sonneries s'étend de zéro à douze. Si vous réglez le nombre de sonneries à zéro, le demandeur peut entendre une sonnerie. Zéro coup de sonnerie signifie qu'un préposé répond à l'appel le plus rapidement possible.

Si les lignes sont dotées de la fonction Identification du demandeur, vous devez régler le nombre de coups de sonnerie à au moins deux. En effet, les données du demandeur n'apparaissent que peu de temps avant le deuxième coup de sonnerie. Si vous réglez le nombre de coups de sonnerie à zéro ou à un, vous empêchez les données du demandeur d'être relayées.

Les frais interurbains sont facturés à partir du moment où l'application Call Center répond à l'appel. Pour réduire les frais d'interurbain, réglez le nombre de coups de sonnerie à une valeur supérieure à 0 afin que les appels sonnent plus longtemps.

Pour configurer une ligne

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).
La page Lines Administration (administration des lignes) s'affiche.

Lines Administration				
Line	Answer Mode	Table/Skillset	Rings	Command
1	Auto-Attendant	Table 1	3	Change
2	Auto-Attendant	Table 1	3	Change
3	Auto-Attendant	Table 1	3	Change
4	Auto-Attendant	Table 1	3	Change
5	Auto-Attendant	Table 1	3	Change
6	Call Center	Skillset 1	3	Change
7	Call Center	Skillset 1	3	Change
8	Call Center	Skillset 1	3	Change
9	Call Center	Skillset 1	3	Change
10	Call Center	Skillset 1	3	Change
11	No	---	0	Change
12	No	---	0	Change

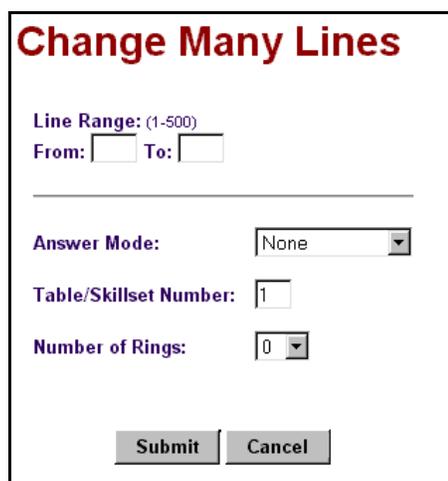
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour sélectionner la ligne que vous voulez attribuer à un niveau de compétences.
La page Line Properties (propriétés de ligne) s'affiche.

Line Properties	
Line Number:	11
Answer Mode:	<input type="text" value="Call Center"/>
Table/Skillset Number:	<input type="text" value="1"/>
Number of Rings:	<input type="text" value="0"/>
<input type="button" value="Submit"/> <input type="button" value="Cancel"/>	

- 4 Dans la zone **Answer Mode** (mode de réponse), sélectionnez **Call Center** (centre d'appels).
- 5 Dans la zone **Table/Skillset Number** (numéro de table ou de niveau de compétences), entrez le numéro du niveau de compétences qui doit être attribué aux appels empruntant cette ligne.
- 6 Dans la zone **Number of rings** (nombre de sonneries), entrez le nombre de sonneries avant que l'application Call Center réponde à l'appel.
Il doit s'agir d'un numéro de 0 à 12.
- 7 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

Configuration de plusieurs lignes

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).
- 3 Cliquez sur le lien **Change Many Lines** (modifier plusieurs lignes).
La page Change Many Lines (modifier plusieurs lignes) s'affiche.



The screenshot shows a web form titled "Change Many Lines" in red text. Below the title, there is a label "Line Range: (1-500)" in blue. Underneath, there are two input fields: "From:" followed by a text box containing "1" and "To:" followed by a text box containing "500". A horizontal line separates this section from the next. Below the line, there are three fields: "Answer Mode:" with a dropdown menu showing "None", "Table/Skillset Number:" with a text box containing "1", and "Number of Rings:" with a dropdown menu showing "0". At the bottom of the form, there are two buttons: "Submit" and "Cancel".

- 4 Dans la zone **From** (de), entrez le numéro de la première ligne à ajouter.
- 5 Dans la zone **To** (à), entrez le numéro de la dernière ligne à ajouter.
- 6 Dans la zone **Answer Mode** (mode de réponse), sélectionnez **Call Center** (centre d'appels).
- 7 Dans la zone **Table/Skillset Number** (numéro de table ou de niveau de compétences), entrez le numéro du niveau de compétences qui doit être attribué aux appels empruntant ces lignes.
- 8 Dans la zone **Number of rings** (nombre de sonneries), entrez le nombre de sonnerie avant que l'application Call Center réponde à l'appel.
Il doit s'agir d'un numéro de 0 à 12.
- 9 Cliquer sur le bouton **Submit** (soumettre).

Chapitre 13

Configuration des propriétés générales de l'application Call Center

La configuration de l'application Call Center permet de choisir la langue et les propriétés générales de l'application Call Center.

Vous pouvez produire un relevé de configuration du système pour visualiser les réglages de votre application Call Center.

Vous pouvez activer les codes d'autorisation logiciel pour augmenter le nombre de préposés dans votre centre d'appels ou pour ajouter des options telles que l'application Multimedia Call Center.

Choix de la langue

Les langues offertes dans l'application Call Center sont celles utilisées par l'application CallPilot. Si vous modifiez la langue de l'application Call Center, vous modifiez également la langue de l'application CallPilot.

Pour attribuer la langue de l'application Call Center

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Configuration** (configuration).
- 3 Cliquez sur le lien **System Properties** (propriétés système).
La page System Properties (propriétés système) s'affiche.

System Properties	
Voice Mail Version:	4.8.38
Max Outcalling Channels:	1
Enable Voice Mail:	<input checked="" type="checkbox"/>
Enable Group List:	<input checked="" type="checkbox"/>
Group List Leading Digit:	9
Enable External Initialization:	<input type="checkbox"/>
Make Directory Available:	<input checked="" type="checkbox"/>
Enable General Delivery Mailbox:	<input checked="" type="checkbox"/>
Enable Redirect DN:	<input type="checkbox"/>
Enable Bilingual:	<input type="checkbox"/>
Primary Language:	English (North American)
Alternate Language:	English (North American)
Canadian Pronunciation:	<input type="checkbox"/> (for North American English only)
Directory Search By:	Last Name
Enable CallPilot User Interface:	<input checked="" type="checkbox"/>
Name Prefix:	11
Special Prefix:	19
Primary UI Style:	NVM
<input type="button" value="Submit"/> <input type="button" value="Cancel"/>	

- 4 Pour utiliser une langue principale et une langue seconde, cochez la case **Enable Bilingual** (activer bilingue). Si vous ne cochez pas cette case, les guides parlés en langue seconde ne seront pas disponibles. La désactivation du fonctionnement bilingue a une incidence sur :
 - la désignation de la langue pour les annonces de la Réception automatique;
 - les sélections du guide parlé pour les demandeurs qui utilisent la Réception automatique;
 - les sélections du guide parlé pour les demandeurs qui sont transférés aux annonces de la boîte vocale.
- 5 Sélectionnez la langue principale dans la zone **Primary Language** (langue principale). Les guides parlés de la Réception automatique et les arbres SS seront présentés dans cette langue.
- 6 Sélectionnez la langue seconde dans la zone **Alternate Language** (langue seconde). La langue seconde et la langue principale doivent être différentes.
- 7 Sélectionnez la case **Canadian Pronunciation** (prononciation canadienne) afin que le guide parlé prononce la lettre «z» comme «zède» au lieu de «zi». La case Canadian Pronunciation (prononciation canadienne) n'apparaît que si la langue principale ou seconde est l'anglais nord-américain.
- 8 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

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 sont des délais s'appliquant aux appels en attente dans les niveaux de compétences. Le délai du 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 doté de la fonction Affichage des appels en attente clignote lentement (☐☐☐☐☐☐). ☐☐☐☐☐☐ clignote en fonction de l'état des appels au centre d'appels;
- un voyant de touche mémoire doté de la fonction Ouverture de session du préposé clignote lentement (☐☐☐☐☐☐). ☐☐☐☐☐☐ 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 doté de la fonction Affichage des appels en attente clignote rapidement (☐☐☐☐☐☐). ☐☐☐☐☐☐ clignote en fonction de l'état des appels au centre d'appels;
- un voyant de touche mémoire doté de la fonction Ouverture de session du préposé clignote rapidement (☐☐☐☐☐☐). ☐☐☐☐☐☐ clignote en fonction de l'état des appels pour les niveaux de compétences auxquels un préposé a accès.

Un voyant qui clignote lentement vous avertit qu'un appel a dépassé le délai de signal principal. Un voyant qui clignote rapidement vous avertit 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 obtenir 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 36.



Nota : Il n'est pas nécessaire que les préposés ouvrent une session avant que la touche mémoire Affichage des appels en attente se mette à clignoter. Le code de fonction Affichage des appels en attente doit être programmé à une touche mémoire et le délai de signal principal doit être configuré pour la touche mémoire afin de pouvoir indiquer l'état des appels en attente.

Voies réservées

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

Une voie réservée est utilisée dans les situations suivantes :

- lorsqu'une annonce est diffusée à un demandeur;
- lorsque la fonction Avis de réception de message hors système vous avise d'un nouveau message dans la boîte vocale.

Adresse des propriétés de l'application Call Center Reporting

Les propriétés de l'application Call Center Reporting vous permettent de contrôler l'accès à cette application et de décider si les informations du flux de données seront recueillies.

Temporisation de demande d'aide du superviseur

La temporisation de demande d'aide du superviseur détermine le moment où une demande d'aide est réacheminée lorsque le superviseur initialement désigné ne répond pas. Vous pouvez choisir une valeur entre 1 et 60 secondes. La valeur implicite est 12 secondes.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'aide du superviseur, reportez-vous à la section intitulée «[Aide du superviseur](#)» à la page 218.

Méthode de sélection (source d'aide du superviseur)

Le paramètre Supervisor Help From (source d'aide du superviseur) vous permet de déterminer la source de sélection des superviseurs qui traiteront les demandes réacheminées. Pour de plus amples renseignements sur l'aide du superviseur, reportez-vous à la section intitulée «[Aide du superviseur](#)» à la page 218.

All skillsets (tous les niveaux de compétences)	réachemine une demande d'aide sans réponse à tous les superviseurs à l'échelle du système Call Center.
Agent's skillsets only (niveaux de compétences du préposé seulement)	réachemine une demande d'aide sans réponse uniquement aux superviseurs assignés aux niveaux de compétences auxquels un préposé a accès.

Activation de l'identification du demandeur

Les options de la fonction **Enable Caller ID** (activation de l'identification du demandeur) vous permettent de définir les modalités d'affichage de l'information d'identification du demandeur sur les postes de préposé :

- **Name with number backup** (nom et numéro) : affiche le numéro du demandeur pendant trois secondes, puis le nom du niveau de compétences. Si le nom du demandeur n'est pas disponible, le numéro du demandeur est affiché.
- **Number only** (numéro seulement) : affiche le numéro du demandeur pendant trois secondes, puis le nom du niveau de compétences.
- **None** (aucun) : affiche le nom du niveau de compétences.

Configuration des propriétés générales de l'application Call Center

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les propriétés générales de l'application Call Center, reportez-vous à la section intitulée «[Propriétés générales de l'application Call Center](#)» à la page 199.

Pour configurer les propriétés générales de l'application Call Center

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Call Center** (centre d'appels).
- 3 Cliquez sur le lien **General Properties** (propriétés générales).
La page Call Center Properties (propriétés de l'application Call Center) s'affiche.

The screenshot shows the 'Call Center Properties' configuration page. At the top, there is a blue header with the 'NORTEL NETWORKS' logo and navigation links for 'Main', 'Logout', and 'Help'. The main content area is titled 'Call Center Properties' in red. It contains several configuration options:

- Primary Alert: 00:00 (mm:ss)
- Secondary Alert: 00:00 (mm:ss)
- CC Reporting Server Password: [password field]
- Confirm Password: [password field]
- Enable CC Reporting Data Stream:
- Reserved Channels: 1 (dropdown menu)
- Supervisor Help Request Timeout: 12 (dropdown menu)
- Supervisor Help from: all skillsets, agent's skillsets only
- Enable Caller ID: Name with number backup, Number only, None

At the bottom, there are 'Submit' and 'Cancel' buttons.

- 4 Pour activer le signal principal, cochez la case **Primary Alert** (signal principal) et entrez le délai de signal principal.
- 5 Pour activer le signal secondaire, cochez la case **Secondary Alert** (signal secondaire) et entrez le délai de signal secondaire. Le délai du signal secondaire doit être plus long que celui du signal principal.

- 6 Si vous utilisez l'application Call Center Reporting, entrez dans la zone **CC Reporting Server Password** (mot de passe du serveur CC Reporting) le mot de passe que les utilisateurs de cette application doivent saisir pour recueillir les données. Entrez le mot de passe une deuxième fois dans la zone **Confirm Password** (confirmer le mot de passe).
- 7 Si vous utilisez l'application Call Center Reporting, cochez la case **Enable CC Reporting Data Stream** (activer le flux de données CC Reporting) pour activer la cueillette des données de rapport.
- 8 Dans la zone **Reserved Channels** (voies réservées), sélectionnez le nombre de voies téléphoniques que vous voulez réserver pour l'application Call Center.
- 9 Sélectionnez une valeur entre 1 et 60 secondes dans la liste **Supervisor Help Request Timeout** (temporisation de demande d'aide du superviseur).
La valeur implicite est 12 secondes.
- 10 Dans la liste d'options **Supervisor Help from** (source d'aide du superviseur), sélectionnez **all skillsets** (tous les niveaux de compétences) ou **agent's skillsets only** (niveau de compétences du préposé seulement).
- 11 Dans la liste d'options **Enable Caller ID** (activation de l'identification du demandeur), définissez les modalités d'affichage de l'information d'identification du demandeur sur les postes de préposé :
 - **Name with number backup** (nom et numéro) : affiche le numéro du demandeur pendant trois secondes, puis le nom du niveau de compétences. Si le nom du demandeur n'est pas disponible, le numéro du demandeur est affiché.
 - **Number only** (numéro seulement) : affiche le numéro du demandeur pendant trois secondes, puis le nom du niveau de compétences.
 - **None** (aucun) : affiche le nom du niveau de compétences.
- 12 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

Relevé de configuration de système

Le relevé de configuration de système comprend des données sur la configuration de l'application Call Center.

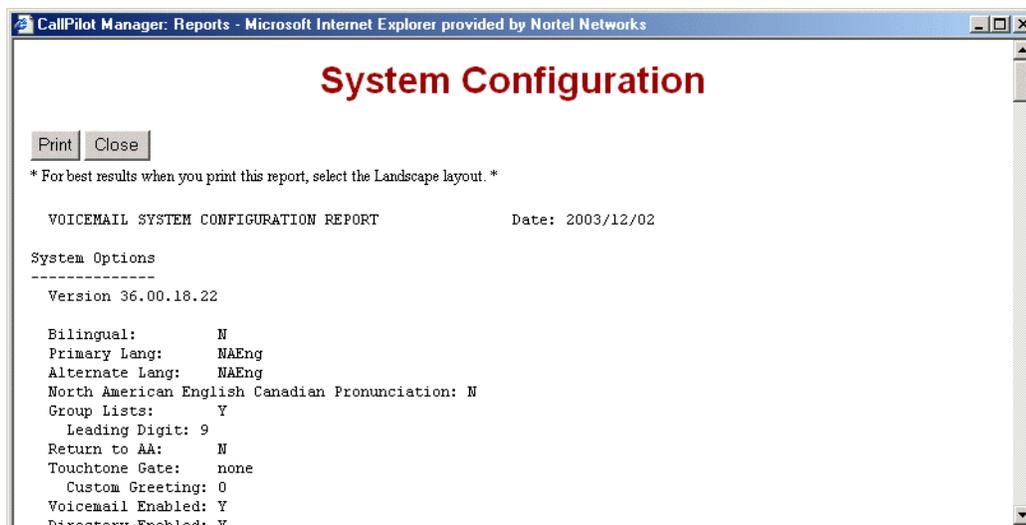
Les données contenues dans le relevé de configuration de système de l'application Call Center sont :

Paramètres de l'application Call Center	Liste des paramètres généraux actuels de l'application Call Center
Propriétés de l'application Multimedia Call Center	<ul style="list-style-type: none"> • État d'activation de l'application Multimedia Call Center • Adresse du serveur • Accès du serveur
Préposés de centre d'appels	<p>Liste des paramètres pour chaque préposé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ID de préposé • Nom du préposé • Niveaux de compétences attribués • Priorité • Statut de superviseur • Réponse automatique • Type d'appel • Appel manqué • Type d'entrée des codes d'activité
Niveaux de compétences	<p>Liste des paramètres pour chaque niveau de compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numéro d'identification du niveau de compétences • Nom du niveau de compétences • Control DN (NA d'aiguillage) • Poste à voyant de message en attente • Méthode de distribution d'appels • Pause • Délai de réponse différée • Type de langue • Poste réc • Appels NumEWT • InitEWT DurAppel • Type EntréeAct
Tables d'acheminement	<p>Liste des paramètres pour chaque niveau de compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numéro du niveau de compétences • Heure d'activation de la table d'acheminement de jour • Heure d'activation de la table d'acheminement de nuit • Étapes de la table d'acheminement de jour • Étapes de la table d'acheminement de nuit

Débordement	<ul style="list-style-type: none"> • Numéro du niveau de compétences • Nom du niveau de compétences • Activé ou désactivé • Règle • Mode de service • Conditions • Interventions
Annonces Call Center	<p>Liste des paramètres pour chaque annonce de l'application centre d'appels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numéro de l'annonce • État (si l'annonce est enregistrée ou non) • Légende • Niveaux de compétences qui utilisent l'annonce
Acheminement IDR/SINC intelligent	<ul style="list-style-type: none"> • Line (ligne) • Numéro IDR/EAN • Numéro SINC • Intervention
Tables d'acheminement intelligent du demandeur	<ul style="list-style-type: none"> • Durée de la règle • Chaîne de correspondance • Intervention
Durée d'attente prévue	<p>Annonces de durée d'attente prévue :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numéro de la table d'annonces de durée d'attente prévue • Intervalle d'attente • Numéro d'identification de l'annonce
Codes d'activité	<ul style="list-style-type: none"> • Numéro d'identification • Nom • Description
Activation de l'identification du demandeur	<ul style="list-style-type: none"> • Nom et numéro, numéro seulement ou aucun
Prise d'appel	<ul style="list-style-type: none"> • Line (ligne) • Coups de sonnerie • Table • Niveau de compétences

Configuration du relevé de configuration du système

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Reports** (relevés).
- 3 Cliquez sur le lien **System Configuration** (configuration du système).
L'écran System Configuration Report (relevé de configuration de système) s'affiche. La production du relevé peut prendre plusieurs minutes.



- 4 Pour imprimer le relevé, cliquez sur le bouton **Print** (imprimer).
- 5 Lorsque vous avez terminé d'imprimer ou de visualiser le relevé, cliquez sur le bouton **Close** (fermer).

Chapitre 14

Surveillance du trafic d'appels de Call Center

Surveillance du trafic d'appels

Il existe deux façons de surveiller le trafic d'appels dans votre centre d'appels :

- [«Surveillance des appels de préposé avec la fonction de surveillance silencieuse» à la page 207](#)
- [«Surveillance des niveaux de compétences» à la page 213](#)

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 pouvoir utiliser le code de fonction **[9] [0] [5]** , vous devez l'associer à une touche mémoire. Appuyez ensuite sur la touche mémoire **[9] [0] [5]** pour surveiller les appels de préposé.

Pour obtenir 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 36](#). Pour obtenir de plus amples renseignements sur les capacités de surveillance, reportez-vous à la section intitulée [«Comparaison entre les applications Basic, Enhanced et Professional Call Center» à la page 15](#).

Surveillance des appels de préposé avec la fonction de surveillance silencieuse

La surveillance silencieuse des appels est indétectable, ni par les préposés, ni par les clients. Vous surveillez tous les appels sur le poste d'un préposé, plutôt que des appels individuels. Lorsque l'appel courant est terminé, la session de surveillance du préposé se poursuit. Vous n'avez pas à la réactiver. Vous devez être en communication avec le système pour pouvoir surveiller les appels.



Nota : Pendant que vous surveillez un préposé, vous pouvez écouter tous ses appels, y compris ses appels personnels. Avisez les préposés que s'ils désirent soustraire certains appels à la surveillance, ils doivent d'abord fermer leur session de préposé, puis accéder à nouveau une fois que l'appel est terminé.

Vous devez associer une touche mémoire au code de fonction **[9] [0] [5]** , puis appuyer sur cette touche **[9] [0] [5]** pour surveiller les appels. Si la touche mémoire que vous avez choisie est dotée d'un voyant, ce dernier indiquera l'état d'accès. Aucun appel Call Center ne vous est acheminé lorsque vous utilisez la fonction **[9] [0] [5]** .



Nota : La surveillance silencieuse n'est disponible sur le système CallPilot 100/150 que si un SCIM 7.0 ou plus récent est utilisé. Autrement, la surveillance discrète est disponible. Un seul mode est disponible à la fois; si vous utilisez la surveillance silencieuse, la surveillance discrète n'est pas disponible.

Configuration de la surveillance silencieuse sur votre système

Pour que la surveillance soit silencieuse, vous devez configurer la fonction Silent Monitor (surveillance silencieuse) sur votre système. Au besoin, demandez à votre coordinateur de système d'effectuer cette configuration pour vous.

Pour configurer la surveillance silencieuse sur le système Business Communications Manager

Pour que la surveillance soit silencieuse, vous devez configurer la fonction Silent Monitor (surveillance silencieuse) dans votre application Unified Manager. Pour ce faire, vous devez bien connaître l'application Unified Manager du système Business Communications Manager. Si vous n'avez pas accès à l'application Unified Manager, demandez à l'administrateur du système de configurer la surveillance silencieuse.

- 1 Dans l'application Unified Manager, cliquez sur les touches **Services**, **Telephony Services** (services de téléphonie) et **General settings** (paramètres généraux).
- 2 Cliquez sur l'option **Silent Monitor** (surveillance silencieuse).
- 3 Dans la zone **Monitoring Mode** (mode de surveillance), sélectionnez **Silent** (silencieux).
- 4 Appuyez sur la touche de tabulation de votre clavier pour enregistrer vos modifications.
- 5 Fermez la session Unified Manager.



Nota : Si le paramètre Silent Monitor (surveillance silencieuse) est réglé à non silencieux, on pourra entendre une tonalité de conférence au début des appels que vous surveillez. La surveillance n'est donc pas silencieuse.

Nota : Au Royaume-Uni, la fonction Silent Monitor est réglée implicitement à non silencieux. En Amérique du Nord, le réglage implicite est silencieux.

Pour configurer la surveillance silencieuse sur le système CallPilot

Pour que la surveillance soit silencieuse, vous devez configurer la fonction Silent Monitor (surveillance silencieuse) sur votre système CallPilot en utilisant la fonction d'administration du poste téléphonique. Si vous n'avez pas accès à la fonction d'administration du poste téléphonique, demandez à l'administrateur du système de configurer la surveillance silencieuse.

- 1 Sous l'option **Param fonctions**, appuyez sur . L'afficheur indique **Musique: N**.
- 2 Appuyez sur jusqu'à ce que l'afficheur indique **Surv silencieuse: 0**.
- 3 Appuyez sur **MODIF** pour sélectionner **0** ou **N**.
- 4 Appuyez sur pour sortir ou sur pour poursuivre la programmation.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'utilisation de la surveillance silencieuse sur le système CallPilot 100/150, reportez-vous au *Guide du coordinateur du SCI modulaire (SCIM) 6.1*.

Utilisation de la surveillance silencieuse avec la fonction Réponse NA

Si la fonction Réponse NA est programmée pour votre poste principal et que vous utilisez la surveillance silencieuse à partir de celui-ci, le poste que vous avez 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 ouvrir une session dans un même niveau de compétences.
- Un préposé ne peut être surveillé que par un superviseur à la fois.
- Vous ne devez pas ouvrir une session de surveillance pendant que vous participez à un appel.
- Vous devez utiliser un poste avec afficheur deux lignes.
- Pour la surveillance, utilisez un casque plutôt que le mode Mains libres. Ceci permet d'assurer la confidentialité de l'appel et de réduire le niveau de bruit. Consultez la documentation se rapportant à votre téléphone pour vérifier si ce dernier permet l'utilisation d'un casque.



Nota : De plus, il est impossible de surveiller les appels d'un préposé qui :

- participe à une conférence téléphonique;
 - utilise la fonction Réponse NA;
 - utilise un poste RNIS, Digital Mobility ou Companion;
 - participe à tout type d'appel lorsque le nombre maximal de ponts de téléconférence (6) sont utilisés.
-

Ouverture de session et surveillance des appels de préposé

Vous devez d'abord ouvrir une session pour pouvoir surveiller les appels et y répondre. Vous ne pourrez toutefois pas accéder à l'application si le système compte déjà le nombre maximal de préposés, si vous tentez d'ouvrir une session à partir d'un poste autre que le vôtre ou si un autre utilisateur se sert de votre poste. De plus, vous ne pouvez accéder qu'aux niveaux de compétences qui vous sont attribués.

- 1 Appuyez sur **[*] 9 0 4**.
- 2 Entrez votre ID de préposé, puis appuyez sur **OK** ou **#**.
- 3 Entrez votre mot de passe, puis appuyez sur **OK** ou sur **#**.
Le mot de passe implicite que vous entrez pour accéder à une session la première fois, ou lorsque votre mot de passe a été remis à la valeur implicite, est 0000. Lorsque vous utilisez le mot de passe implicite, le système vous invite à le changer. Entrez votre nouveau mot de passe (de quatre à huit chiffres), puis appuyez sur **OK**. Entrez votre nouveau mot de passe une deuxième fois, puis appuyez sur **OK**.
- 4 Appuyez sur **OUVR** pour accéder à un ou à plusieurs niveaux de compétences que vous voulez surveiller. Vous ne pouvez surveiller que les préposés qui ont accès au même niveau de compétences que vous. Si la mention **OUVR** n'est pas affichée, cela signifie que vous avez déjà accès à tous les niveaux de compétences ou qu'aucun niveau de compétences n'est disponible.
- 5 Appuyez sur **MOD** jusqu'à ce que le niveau de compétences auquel vous voulez accéder soit affiché. Les niveaux de compétences disponibles sont ceux qui vous sont attribués. Si un seul niveau de compétences vous a été attribué, vous y accéderez automatiquement.
- 6 Appuyez sur **OK**. Un affichage apparaît brièvement, indiquant à quels niveaux de compétences vous avez accédé.
- 7 Appuyez sur **[☎]**.
Vous avez maintenant ouvert une session et pouvez recevoir des appels à titre de préposé Call Center.
- 8 Pour commencer à surveiller les appels d'un préposé, appuyez sur la touche mémoire programmée avec le code de fonction **[*] 9 0 5**.
Une fois que vous avez appuyé sur **[*] 9 0 5** Call Center ne vous achemine plus d'appels.
- 9 Appuyez sur **OK** pour accepter le niveau de compétences indiqué ou sur **SUIV** ou **PRÉC** pour trouver le niveau de compétences que vous voulez surveiller.
- 10 Entrez l'ID du préposé que vous désirez surveiller et appuyez sur **OK**.
Le message **Id PRÉP invalide** s'affiche si ce préposé ne vous est pas attribué.
Vous pouvez appuyer sur **RÉPRT** pour trouver l'ID du préposé dans le répertoire de préposés.
Vous pouvez surveiller n'importe quel préposé ayant accédé à un niveau de compétences qui vous est attribué.
- 11 Appuyez sur **INFO** pour afficher le numéro d'identification du préposé, le nom du préposé, l'état de l'appel et la durée de cet état d'appel en minutes et en secondes. Les états d'appel sont Inactif, Occupé et Pause (Appel entrant, Appel sortant, Naviguer, NArép et Sonnerie).
- 12 Appuyez sur **INFO** une deuxième fois pour afficher de nouveau le numéro d'identification du préposé, le nom du préposé et les options de surveillance.

Sessions de surveillance

Réception d'un appel sur votre poste	Lorsque vous êtes en train de surveiller un préposé et que vous recevez un appel sur votre poste, la session de surveillance prend fin si vous répondez à l'appel. À la fin de votre communication, vous pouvez appuyer sur QESU pour rouvrir le mode surveillance du préposé.
Établissement d'un appel pendant la surveillance	Si vous devez faire un appel de votre poste alors que vous êtes en mode surveillance, celui-ci est interrompu et vous devrez utiliser ☎ 9 0 5 pour rétablir la session de surveillance.
Fermeture de session par sortie du système	La session prend fin si vous ou le préposé êtes forcés de sortir du système ou si le préposé sort du système volontairement. Si un préposé est en communication lors de la fermeture de session, alors que vous êtes toujours connecté et utilisez la fonction de surveillance, la session se poursuivra jusqu'à ce que l'appel soit libéré ou jusqu'à ce que vous appuyiez sur ANNUL .
Conférences téléphoniques	Si le préposé met l'appel que vous surveillez en communication avec une conférence téléphonique, vous n'entendez plus la conversation pendant la durée de la conférence. Lorsque le préposé se retire de la conférence, il est de nouveau sous votre surveillance. NOTA : Si vous voulez pouvoir surveiller les préposés en permanence, demandez-leur d'éviter d'utiliser la Conférence.
Appels en garde	Si le préposé met un appel en garde pendant que vous le surveillez, vous n'entendez plus la conversation pendant la durée de la mise en garde. Lorsque le préposé reprend l'appel, il est de nouveau sous votre surveillance. Si un préposé met un appel en garde et répond à un autre appel, vous pouvez entendre uniquement la conversation de l'appel en cours. Lorsque le préposé retourne à l'appel initial, celui-ci redevient l'appel en cours et fait l'objet de la surveillance.
Utilisation de postes VoIP	Il n'est pas recommandé d'utiliser la surveillance silencieuse lorsque les deux interlocuteurs surveillés utilisent un appareil IP, c'est-à-dire, si votre centre d'appels utilise à la fois des circuits IP et des postes IP de préposé, ou si le demandeur utilise un poste IP. Si le préposé utilise un poste IP et que l'appel du demandeur est acheminé sur un circuit IP, l'activation de la surveillance provoque une interruption perceptible d'environ une seconde de la communication. Cette interruption est perceptible à la fois par le préposé et par le demandeur. Sur les systèmes dépourvus de circuits et de postes IP, ce phénomène ne se produit pas.
Postes Companion et Digital Mobility	Il n'est pas possible de surveiller des préposés en communication sur des postes Companion.
RNIS, postes	Il n'est pas possible de surveiller des préposés en communication sur des postes RNIS (réseau numérique à intégration de services).
Nombre maximal de ponts de conférence	Si le nombre maximal de ponts de conférence simultanés (6) est utilisé, un message s'affiche lorsque vous tentez d'amorcer une session de surveillance, indiquant qu'aucune conférence téléphonique n'est disponible.
Appels transférés	Si vous surveillez un préposé et que celui-ci transfère un appel, vous n'entendez plus la conversation.

Surveillance des niveaux de compétences

Utilisez la fonction 9 0 9 (afficher les appels en attente) pour afficher l'information sur les niveaux de compétences et les appels en attente à ces niveaux. Le tableau ci-dessous décrit l'information indiquée par chaque afficheur.

Afficheur	Description
Comp. 1: Activé	Le numéro du niveau de compétences et l'état de ce niveau. L'état peut être Activ (activé), Désact (désactivé) ou Non init (non initialisé)
1: 6 prép	Le numéro du niveau de compétences et le nombre de préposés ayant actuellement accès à ce niveau.
1: 10 appel(s)	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 avertit lorsqu'un niveau de compétences de votre centre d'appels est très occupé. Vous pouvez alors demander à des préposés qualifiés de prendre des appels de ce niveau de compétences.

Pour surveiller les niveaux de compétences

- Appuyez sur 9 0 9.
L'état du niveau de compétences 1 s'affiche.

Sur un poste avec afficheur une ligne, appuyez sur	Sur un poste avec afficheur deux lignes, appuyez sur	Pour
	ou SAUT	entrer le numéro du niveau de compétences à surveiller
	ou COMP	surveiller le niveau de compétences activé suivant
ou	ou ou SUIV	passer au niveau de compétences suivant
	ou PRÉC	accéder au menu précédent
		accéder au menu suivant
		annuler la session
		sortir



Nota : Si vous appuyez sur une touche mémoire programmée pendant une session de surveillance, cette session prend fin. N'appuyez pas sur une de ces touches, sauf si vous voulez mettre fin à votre session de surveillance.

Exemple de surveillance de niveaux de compétences

Dans l'exemple ci-dessous, il y a des appels en attente dans le niveau de compétences 1. En pareil cas, après avoir surveillé le niveau de compétences, demandez à un préposé libre d'un autre niveau, qui possède les compétences nécessaires, d'accéder au niveau de compétences 1 jusqu'à ce que les appels du niveau de compétences 1 soient traités.

- 1 Appuyez sur .
- COMP. 1: Activé
 COMP SUIV

- 2 Appuyez sur SUIV pour surveiller le niveau de compétences 1. Dans cet exemple, le niveau de compétences 1 est activé et figure en premier lieu sur l'afficheur. Si le niveau de compétences 1 n'est pas activé, appuyez sur SUIV pour passer au niveau de compétences 2. Pour surveiller le niveau de compétences suivant, appuyez sur COMP en tout temps.
- 1: 7 PRÉP
 COMP SUIV

- 3 L'affichage indique le nombre de préposés en session au niveau de compétences 1. Appuyez sur SUIV.
- 1: 2 appels
 COMP SUIV

- 4 L'affichage indique les appels qui attendent une réponse des préposés dans le niveau de compétences 1. Appuyez sur SUIV.
- 1: attente 4:00
 COMP SUIV

- 5 L'affichage 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 SUIV pour surveiller le niveau de compétences 2.

Utilisation d'une touche mémoire pour surveiller les appels en attente dans les niveaux de compétences

Programmez la fonction  9 0 9 sur une touche mémoire pour afficher l'état de tous les niveaux de compétences, y compris ceux auxquels vous avez accédé. Si la touche mémoire que vous avez choisie est dotée d'un voyant, ce dernier indique l'état des appels au niveau de compétences auquel vous avez accédé. Pour obtenir 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 36.

- 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 obtenir de plus amples renseignements sur le réglage des durées d'attente, reportez-vous à la section intitulée «[Configuration des propriétés générales de l'application Call Center](#)» à la page 202.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les délais de signal primaire et secondaire, reportez-vous à la section intitulée «[Délais de signal principal et secondaire](#)» à la page 199.

Pause avec la fonction Pas libre

Lorsque vous utilisez la fonction  9 0 8 (Pas libre), vous ne recevez pas d'appels de Call Center. Vous pouvez également 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 le traitement d'un appel s'avère plus long, utilisez le code de fonction Pas libre pour éviter que l'application Call Center ne vous achemine un autre appel. N'utilisez pas la fonction Ne pas déranger. Vous pouvez utiliser la fonction Pas libre pendant qu'un appel sonne à votre poste. Cet appel retourne au niveau de compétences. Vous pouvez programmer une touche mémoire dotée d'un voyant au lieu d'appuyer sur  9 0 8.

Pour obtenir 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 36. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la pause, reportez-vous à la section intitulée «[Break Time \(pause\)](#)» à la page 54.



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

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 **Pause annulée** s'affiche, vous annulez 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 **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 lorsque vous ne répondez pas à vos appels, si elle est configurée dans l'application Call Center.

Programmation de la fonction Pas libre à une touche mémoire

Pour accéder rapidement et directement au code de fonction Pas libre, programmez-le à une touche mémoire. Si la touche mémoire que vous avez choisie est dotée d'un voyant, ce dernier indiquera 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 obtenir 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 36.

Fermeture de session

Lorsque votre quart de travail est terminé ou que vous quittez votre bureau pour une période de temps prolongée, vous devez fermer l'application.

- 1 À partir de l'affichage où votre nom apparaît sur la ligne supérieure, appuyez sur **DÉP**. La date et l'heure s'affichent.
Si la mention **DÉP** n'est pas affichée, vous n'avez accès à aucun niveau de compétences.

Changement du mot de passe de superviseur

Ne divulguez pas votre mot de passe. Modifiez votre mot de passe périodiquement (tous les 30 jours environ).

- 1 Appuyez sur    .
- 2 Entrez votre numéro d'identification de préposé, puis appuyez sur OK.
- 3 Entrez votre mot de passe, puis appuyez sur OK.
Le mot de passe implicite que vous entrez pour accéder à une session la première fois, ou lorsque votre mot de passe a été remis à la valeur implicite, est 0000. Lorsque vous entrez le mot de passe implicite, 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 vise les situations urgentes au cours desquelles un préposé a besoin de l'aide d'un superviseur pendant un appel et ne désire pas alerter le demandeur de cette intervention. Elle ne doit pas servir à des consultations périodiques ou si l'appel en cours ne provient pas 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  9 0 6 de son poste clignote lentement pour signaler la demande manquée.

Lorsqu'une demande d'aide est réacheminée à un superviseur, le voyant  9 0 6 de son poste clignote rapidement pour signaler la demande. Si la demande d'aide réacheminée est toujours active, le superviseur peut l'accepter en appuyant sur la touche de fonction  9 0 6. Il n'est pas nécessaire que le superviseur sélectionné soit en train de surveiller des préposés; il peut être occupé à répondre à des appels Call Center.



Nota : Les superviseurs qui utilisent la fonction Mise en occupation  9 0 8 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 fonction d'Aide du superviseur  9 0 6. La touche programmée doit être dotée d'un voyant à cristaux liquides. La touche mémoire peut être d'une couleur vive permettant de la distinguer facilement des autres touches. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section intitulée «[Association d'un code de fonction à une touche mémoire](#)» à la page 36.

Lorsqu'un superviseur est sélectionné pour répondre à une demande d'aide d'un préposé, son poste émet une sonnerie distinctive, le voyant d'Aide du superviseur s'allume et un message apparaît sur l'afficheur du superviseur lui demandant s'il accepte ou refuse la demande.

Dès que le superviseur accepte la demande, 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 éventuels. Si le réacheminement s'étend à l'échelle du système, tout superviseur en service est un superviseur éventuel. Si le réacheminement est assujéti aux niveaux de compétences, les superviseurs éventuels sont ceux qui sont connectés aux niveaux de compétences du préposé demandeur.
La demande est refusée par le superviseur sélectionné	La demande est réacheminée à tous les superviseurs éventuels sauf le superviseur sélectionné, à moins que celui-ci ne soit le seul superviseur éventuel.
La demande est ignorée	La demande est réacheminée à tous les superviseurs éventuels.

Les préposés peuvent demander l'aide du superviseur uniquement lorsqu'ils traitent un appel Call Center en cours. Ils ne peuvent pas utiliser cette fonction lorsqu'ils sont hors session, pas libres ou inactifs et lorsqu'ils ont un appel en garde ou répondent à un appel extérieur au système 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, 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 assignés 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 Call Center pour la temporisation des demandes et la méthode de sélection des superviseurs.

Pour obtenir de l'information concernant	Reportez-vous à la section intitulée
Programmation de l'Aide du superviseur	«Configuration des propriétés générales de l'application Call Center» à la page 202
Paramètres d'Aide du superviseur	«Temporisation de demande d'aide du superviseur» à la page 200 «Méthode de sélection (source d'aide du superviseur)» à la page 200

Traitement des demandes d'aide du superviseur

Les superviseurs peuvent programmer la fonction Surveiller (F906) sur une touche mémoire de leur poste.

- 1 Pour lancer la fonction Aide du superviseur, appuyez sur  ou sur la touche mémoire F906 de votre téléphone.

Aide FF?
INFO QUI NON

- 2 L'afficheur indique le numéro d'identification du préposé qui demande de l'aide.
Appuyez sur QUI pour accepter la demande d'aide du préposé ou appuyez sur NON pour transmettre la demande à d'autres superviseurs
ou
appuyez sur INFO pour afficher le nom de préposé, la date et l'heure de la demande, le code d'identification du demandeur et le nom du demandeur de l'appel au préposé.

Aide FF:
INFO COMM

- 3 L'afficheur indique le nom du préposé.
Pendant que vous surveillez le préposé, vous pouvez appuyer sur la touche INFO pour afficher la date et l'heure de la demande, le numéro d'identification et le nom du demandeur de l'appel du préposé.
Vous pouvez appuyer sur la touche programmable COMM ou sur la touche DISCR de votre téléphone pour vous joindre à la conversation.
NOTA : Selon le système utilisé, il est possible que les touches programmables Comm et Discr n'apparaissent pas.
- 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.

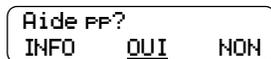
Call Center indiquent toutes les demandes à traiter, quel qu'en soit le nombre. Les demandes réacheminées pour des appels toujours actifs sont affichées en premier, de la plus ancienne à la plus récente. Suivent les demandes manquées, de la plus ancienne à la plus récente.

Le superviseur peut accepter la demande en appuyant sur la touche **OUI**. Une fois que le superviseur a accepté une demande, celle-ci n'est plus affichée aux autres superviseurs qui récupèrent les demandes d'aide. Leur afficheur indique la demande réacheminée suivante, ou la première demande manquée s'il n'y a plus d'autres demandes réacheminées, ou «Aucune demande d'aide» s'il n'y a plus d'autres demandes manquées.

Dans le cas d'une demande manquée, le message guide «Aide demandée» est affiché avec le numéro d'identification et le nom du préposé 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 Le superviseur active la fonction Aide du superviseur en appuyant sur la touche F906.



- 1 Pour lancer la fonction Aide du superviseur, appuyez sur ou sur la touche mémoire F906 de votre téléphone.
- 2 L'afficheur indique le numéro d'identification et le nom du préposé qui demande de l'aide.
Appuyez sur **OUI** pour accepter la demande d'aide
ou
appuyez sur **INFO** pour voir d'autres renseignements 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 «Aide demandée» est affiché avec le numéro d'identification et le nom du préposé.

Une fois qu'une demande manquée est affichée par un superviseur, elle n'est plus affichée à aucun autre superviseur.

Chapitre 15

Codes d'activité

Les préposés utilisent les codes d'activité pour associer leur temps d'appel à certaines activités. L'application Call Center stocke les temps d'appel dans les codes d'activité, en plus du nombre de fois où on a accédé à chacun de ceux-ci. Vous pouvez produire des relevés indiquant le temps consacré par le demandeur et le préposé au sujet associé à un code d'activité donné.

Pour pouvoir utiliser les codes d'activité, l'application Call Center Reporting doit être installée.

Définition des codes d'activité

Un code d'activité comporte une valeur numérique de 1 à 16 chiffres, un nom de 16 caractères au maximum, qui s'affiche sur les postes des préposés, ainsi qu'une description détaillée pouvant contenir jusqu'à 50 caractères. Vous pouvez entrer une liste de codes d'activité dans la table des codes d'activité en utilisant l'application CallPilot Manager.

On ne peut utiliser les codes d'activité que pour les appels de l'application Call Center. Si un préposé reçoit un appel provenant de l'extérieur de l'application Call Center ou s'il amorce un appel vers l'extérieur, les codes d'activité ne s'appliquent pas.

Entrée facultative et guidée des codes d'activité

Les préposés utilisent le code de fonction des codes d'activité pour associer une activité aux appels. Ils peuvent utiliser le code sur les postes avec afficheur une ou deux lignes. Vous pouvez configurer les paramètres d'un préposé de sorte qu'une session s'affiche automatiquement sur son poste à la fin de l'appel (guidé). Si le paramètre est réglé à Optional (facultatif), la session ne s'affiche pas.

La valeur implicite du paramètre est Optional (facultatif).

L'application Call Center prévoit que le préposé entrera un code d'activité pour l'appel à un moment quelconque au cours de la «période de prise active». La période de prise active est une période qui débute lorsque le préposé prend un appel et se termine lorsque :

- la pause du préposé se termine, soit parce qu'elle expire, soit parce que le préposé l'annule par F908;
- le préposé quitte tous les niveaux de compétences par F904;
- le préposé prend un autre appel;
- le préposé active un appel mis en garde. Si un préposé a un appel actif et au moins un autre mis en garde, il peut, à la fin de l'appel actif, entrer des codes d'activité pour cet appel jusqu'à ce qu'il prenne un des appels mis en garde.



Nota : Le temps qu'un appel passe en mise en garde est inclus dans le temps du code d'activité.

Si la pause du préposé arrive à zéro, la période de prise active se termine lorsque l'appel est libéré.

Entre le moment où l'appel débute et la fin de la période de prise active, les préposés peuvent appuyer sur **[*] 9 0 7** pour entrer un code d'activité. Entre le moment où l'appel débute et la fin de la période de prise active, les préposés peuvent appuyer sur **[*] 9 0 7** et entrer un code d'activité.

Ils peuvent appuyer sur **[*] 9 0 7** autant de fois qu'ils le veulent pendant la période de prise active pour enregistrer des activités associées au même appel. Les préposés peuvent entrer un maximum de cinq codes d'activité par session **[*] 9 0 7**. Le temps de conversation est associé à toutes les activités entrées. À la fin de l'appel, les préposés disposent d'une dernière session **[*] 9 0 7**.

Chaque fois qu'un préposé entre un code d'activité, l'application Call Center incrémente de un le compteur de cette activité. Par exemple, si le préposé appuie sur **[*] 9 0 7** trois fois pendant un appel et entre le code d'activité 1 la première fois, 2 la seconde fois et 1 la troisième fois, le compte du code d'activité 1 est de 2.

Guidés

Une session **[*] 9 0 7** s'affiche sur le poste d'un préposé guidé à la fin d'un appel. La session est active jusqu'à ce que :

- le préposé entre un code d'activité
ou, si le préposé n'entre pas de code d'activité, la session est active jusqu'à ce que :
- le préposé libère la session en appuyant sur la touche de libération ou de fonction;
- la période de prise active se termine.

Si l'application Call Center détecte qu'un appel s'est terminé sans que le préposé n'entre de code d'activité, elle démarre une session guidée de code d'activité sur le poste du préposé. Si le préposé n'entre pas de code d'activité à ce moment, par exemple s'il libère la session, l'application Call Center enregistre le code d'activité No Peg (aucune prise). Il s'agit d'un code d'activité système, expliqué à la section intitulée «Codes d'activité système» à la page 227.



Nota : Si un préposé quitte tous les niveaux de compétences, l'application Call Center ne démarre pas de session guidée de code d'activité. Si la période de prise active se termine parce que le préposé ferme la session, l'application Call Center ne démarre pas de session **[*] 9 0 7**. Elle enregistre plutôt le code d'activité No Peg (aucune prise).

Facultatifs

La seule différence entre l'entrée facultative et guidée est que si les codes d'activité sont facultatifs, une session **[*] 9 0 7** ne démarre pas automatiquement sur le poste du préposé à la fin d'un appel.

Exemples d'appels avec codes d'activité

Pendant un appel actif, chaque fois qu'un préposé entre un code d'activité, le temps écoulé jusqu'à là est enregistré avec le code d'activité. L'heure de début est soit celle à laquelle le préposé a répondu à l'appel, soit celle à laquelle le préposé a entré le dernier code d'activité. Le temps du code d'activité final (après la fin de l'appel) est celui écoulé jusqu'à la fin de l'appel.

Exemple 1 : Le préposé entre des codes d'activité pendant l'appel

Délai	Activité	Temps de prise
9:00	Début de l'appel	
9:05	Le préposé entre le code d'activité 1	5 minutes
9:08	Le préposé entre le code d'activité 2	3 minutes
9:10	Fin de l'appel	
9:12	Le préposé entre le code d'activité 3	2 minutes

Si le préposé entre plusieurs codes d'activité au cours d'une session ☎ 9 0 7, l'application Call Center attribue le temps de conversation à tous les codes d'activité entrés par le préposé. Par exemple, si un préposé appuie une fois sur ☎ 9 0 7 après la fin de l'appel, le temps total de l'appel est attribué à tous les codes d'activité entrés par le préposé. Le compteur de tous les codes d'activité entrés par le préposé est incrémenté.

Exemple 2 : Le préposé entre des codes d'activité après l'appel

Délai	Activité	Temps de prise
9:00	Début de l'appel	
9:10	Fin de l'appel	
9:11	Le préposé entre les codes d'activité 1, 2 et 3	10 minutes

Codes d'activité entrés automatiquement par l'application Call Center : prises automatiques et codes d'activité système

L'application Call Center dispose de deux types de codes d'activité qu'elle peut entrer automatiquement :

- Prises automatiques. Reportez-vous à la section intitulée «[Prises automatiques](#)» à la page 226.
- Codes d'activité système. Reportez-vous à la section intitulée «[Codes d'activité système](#)» à la page 227.

Prises automatiques

Que l'entrée des codes d'activité d'un préposé soit guidée ou facultative, si ce préposé entre un code d'activité en cours d'appel, puis n'en entre plus jusqu'à la fin de la période de prise active, il y a une certaine période de conversation à laquelle aucun code d'activité n'a été attribué. Dans ce cas, l'application Call Center attribue cette période au dernier code d'activité entré par le préposé. C'est ce qu'on appelle une prise automatique. Une prise automatique n'est pas comptabilisée dans le nombre de prises.

Exemples d'appels avec prise automatique

Exemple 1 de prise automatique

Un préposé entre le code d'activité 1 pendant l'appel. L'application Call Center attribue le reste du temps de conversation à ce même code d'activité 1 :

Délai	Activité	Temps de prise
9:00	Début de l'appel	
9:05	Le préposé entre le code d'activité 1	5 minutes
9:12	Fin de l'appel	
	Fin de la période de prise active. L'application Call Center attribue automatiquement une prise au code d'activité 1.	7 minutes

Exemple 2 de prise automatique

Le préposé entre deux codes d'activité, puis n'en entre plus jusqu'à la fin de la période de prise active. L'application Call Center attribue alors 5 minutes supplémentaires au code d'activité 2. Le compteur de chacun de ces codes d'activité reste à 1.

Délai	Activité	Temps de prise
9:00	Début de l'appel	
9:05	Le préposé entre le code d'activité 1	5 minutes
9:07	Le préposé entre le code d'activité 2	2 minutes
9:12	Fin de l'appel	
	Fin de la période de prise active. L'application Call Center attribue automatiquement une prise au code d'activité 2.	5 minutes

Exemple 3 de prise automatique

Pendant l'appel, le préposé entre trois codes d'activité. Il n'entre plus de code d'activité jusqu'à la fin de la période de prise active. L'application Call Center attribue 12 minutes supplémentaires aux codes d'activité 1, 2 et 3. Le compteur de chacun de ces codes d'activité est de 1.

Délai	Activité	Temps de prise
9:00	Début de l'appel	
9:06	Le préposé entre les codes d'activité 1, 2 et 3	6 minutes
9:18	Fin de l'appel	
	Fin de la période de prise active. L'application Call Center attribue automatiquement une prise aux codes d'activité 1, 2 et 3.	12 minutes

Codes d'activité système

Les codes d'activité système font le suivi des statistiques que les préposés ne peuvent pas saisir directement. Les préposés ne peuvent pas entrer de codes d'activité système. Ces derniers sont enregistrés automatiquement par l'application Call Center lorsqu'elle détecte un certain type d'activités.

Les codes d'activité système apparaissent dans la table des codes d'activité, mais vous ne pouvez ni les modifier, ni les supprimer. L'importation de codes d'activité n'a aucune incidence sur vos codes d'activité système. Ils ne sont pas comptabilisés dans le maximum de 2 000 entrées de la table.

Les codes d'activité système utilisent des valeurs réservées, de 9999999999999901 à 9999999999999999. Ils figurent dans les relevés sur les codes d'activité.

Codes d'activité système enregistrés par l'application Call Center

<p>No Peg (aucune prise)</p> <p>lorsqu'aucun code d'activité n'est entré</p>	<p>Si le préposé n'entre pas de code d'activité avant la fin de la période de prise active, l'application Call Center enregistre le code d'activité système No Peg (aucune prise). Si un préposé entre un code d'activité au moment où sa pause se termine, il se peut que l'application Call Center n'enregistre pas ce code d'activité, mais le code d'activité système No Peg (aucune prise).</p> <p>Le code d'activité système No Peg (aucune prise) est 9999999999999999.</p>
<p>Held Call Abandoned (appel en garde abandonné)</p> <p>pour les appels mis en garde qui sont abandonnés</p>	<p>Si un préposé met un appel en garde, puis que le demandeur raccroche, l'application Call Center enregistre le code d'activité Held Call Abandoned (appel en garde abandonné) et lui attribue le temps écoulé pendant que le demandeur était en attente.</p> <p>Le code d'activité Held Call Abandoned (appel en garde abandonné) est 9999999999999998.</p>

Exemples d'appels avec codes d'activité système

Exemple 1 : No Peg (aucune prise)

Un appel au cours duquel le préposé n'entre pas de code d'activité.

Délai	Activité	Temps de prise
9:00	Début de l'appel	
9:10	Fin de l'appel	
	<p>Si l'entrée des codes d'activité est guidée et que le préposé n'en entre pas, l'application Call Center démarre une session F907.</p> <p>Si la pause est de 0, l'application Call Center ne démarre pas de session F907.</p> <p>Que l'entrée des codes d'activité d'un préposé soit guidée ou facultative, si ce préposé n'entre pas de code d'activité, l'application Call Center enregistre 10 minutes dans le code d'activité No Peg (aucune prise).</p>	

Exemple 2 : Held Call Abandoned (appel en garde abandonné) et No Peg (aucune prise)

Appel avec entrée guidée au cours duquel un demandeur mis en garde raccroche.

Délai	Activité	Temps de prise
9:00	Début de l'appel	
9:05	Le préposé met l'appel 1 en garde	
9:05	Début de l'appel 2	
9:07	Le demandeur de l'appel 1 raccroche. L'application Call Center enregistre 2 minutes dans le code d'activité système Held Call Abandoned (appel en garde abandonné) et 5 minutes dans le code d'activité système No Peg (aucune prise).	2 minutes 5 minutes

Entrée guidée et facultative des codes d'activité

Vous appliquez le paramètre Prompted (guidé) ou Optional (facultatif) aux niveaux de compétences et aux préposés à partir de l'application CallPilot Manager. Si vous configurez un niveau de compétences à Prompted (guidé), un code d'activité doit être attribué à tous les appels de ce niveau. Si vous configurez un préposé à Prompted (guidé), ce préposé doit entrer un code d'activité pour chaque appel auquel il répond. Si le paramètre Prompted (guidé) est attribué au niveau de compétences ou au préposé, ce dernier est invité à entrer un code d'activité pour les appels. Si le paramètre Optional (facultatif) est attribué à la fois au niveau de compétences et au préposé, l'entrée des codes d'activité est facultative.

Le niveau de compétences d'un appel est son niveau de compétences courant. Le niveau de compétences courant d'un appel n'est pas nécessairement son niveau de compétences d'origine; un appel peut en effet changer de niveau de compétences par le biais d'un transfert ou d'une règle d'acheminement intelligent.

La valeur implicite des niveaux de compétences et des préposés est Optional (facultatif).

Exemples d'appels avec entrée guidée et facultative

Exemple 1 : Appel avec entrée facultative au cours duquel le préposé n'entre pas de code d'activité

Délai	Activité	Temps de prise
9:00	Début de l'appel	
9:11	Fin de l'appel	
	Comme l'entrée du code d'activité est facultative, il n'y a pas de session F907 guidée. Puisque le préposé n'a pas entré de code d'activité, l'application Call Center enregistre 10 minutes dans le code d'activité système No Peg (aucune prise).	10 minutes

Exemple 2 : Appel avec entrée guidée au cours duquel le préposé n'entre pas de code d'activité

Délai	Activité	Temps de prise
9:00	Début de l'appel	
9:10	Fin de l'appel	
	Une session guidée F907 s'affiche sur le poste du préposé à la fin de l'appel. Puisque le préposé n'a pas entré de code d'activité, l'application Call Center enregistre 10 minutes dans le code d'activité système No Peg (aucune prise).	10 minutes

Exemple 3 : Appel avec entrée guidée ou facultative au cours duquel le préposé entre un code d'activité

Délai	Activité	Temps de prise
9:00	Début de l'appel	
9:05	Le préposé entre le code d'activité 1	5 minutes
9:11	Fin de l'appel	
	Fin de la période de prise active. L'application Call Center attribue automatiquement 6 minutes au code d'activité 1.	6 minutes

Exemple 4 : Appel avec entrée guidée ou facultative au cours duquel le préposé entre plusieurs codes d'activité

Délai	Activité	Temps de prise
9:00	Début de l'appel	
9:05	Le préposé entre le code d'activité 1	5 minutes
9:08	Le préposé entre le code d'activité 2	3 minutes
9:11	Fin de l'appel	
	Fin de la période de prise active. L'application Call Center applique le dernier code d'activité entré, puis attribue automatiquement le reste de la période d'appel au code d'activité 2.	3 minutes

Exemple 5 : L'entrée est guidée pour le premier préposé et facultative pour le second

Délai	Activité	Temps de prise
9:00	Début de l'appel	
9:03	Le préposé entre le code d'activité 1	3 minutes
9:05	Le préposé 1 transfère l'appel au préposé 2. Le préposé 1 a jusqu'à la fin de la période de prise active pour entrer un autre code d'activité. Comme il ne l'a pas fait, l'application Call Center attribue automatiquement les 2 minutes de conversation restantes au code d'activité 1.	
9:10	Fin de l'appel	
	Fin de la période de prise active. Puisque le préposé 2 n'a pas entré de code d'activité, l'application Call Center enregistre 5 minutes dans le code d'activité système No Peg (aucune prise).	5 minutes

Interactions entre les codes d'activité et les fonctions du système

Transfert à un préposé

Si un appel est transféré à un autre préposé, ce dernier peut continuer à entrer des codes d'activité pour cet appel. Voici trois exemples, tous avec des codes d'activité à entrée guidée.

Exemple 1 : Les deux préposés entrent des codes d'activité

Délai	Activité	Temps de prise
9:00	Début de l'appel 1	
9:05	Le préposé entre le code d'activité 1	5 minutes
9:07	Le préposé 1 transfère l'appel au préposé 2. Si le préposé n'entre pas d'autres codes d'activité, l'application Call Center attribue automatiquement 2 minutes au code d'activité 1. Si le préposé 1 n'entre pas d'autres codes d'activité, l'application Call Center attribue automatiquement 2 minutes au code d'activité 1.	
9:10	Le préposé 2 entre le code d'activité 2	3 minutes
9:15	Fin de l'appel. Si le préposé 2 n'entre pas de code d'activité avant la fin de la période de prise active, l'application Call Center attribue automatiquement 5 minutes supplémentaires au code d'activité 2.	

Exemple 2 : Le premier préposé entre un code d'activité

Délai	Activité	Temps de prise
9:00	Début de l'appel 1	
9:05	Le préposé entre le code d'activité 1	5 minutes
9:07	Le préposé 1 transfère l'appel au préposé 2. Si le préposé n'entre pas d'autres codes d'activité, l'application Call Center attribue automatiquement 2 minutes au code d'activité 1.	
	Le préposé 2 n'entre pas de code d'activité	
9:15	Fin de l'appel. Une session F907 s'affiche sur le poste du préposé 2.	
	Fin de la période de prise active. Puisque le préposé 2 n'a pas entré de code d'activité, l'application Call Center enregistre 8 minutes dans le code d'activité système No Peg (aucune prise).	8 minutes

Exemple 3 : Le second préposé entre un code d'activité

Délai	Activité	Temps de prise
9:00	Début de l'appel 1	
9:07	Le préposé 1 transfère l'appel au préposé 2. Dès que le préposé 1 transfère l'appel, une session F907 guidée démarre sur son poste. Si le préposé 1 n'entre pas de code d'activité avant la fin de la période de prise active, l'application Call Center attribue automatiquement 7 minutes au code d'activité système No Peg (aucune prise).	
9:10	Le préposé 2 entre le code d'activité 2	3 minutes
9:15	Fin de l'appel. Si le préposé 2 n'entre pas d'autres codes d'activité avant la fin de la période de prise active, l'application Call Center attribue automatiquement 5 minutes au code d'activité 2.	

Break Time (pause)

La pause est une propriété du niveau de compétences permettant à un préposé de terminer les tâches liées à l'appel précédent. Au début de la pause, si un appel est à entrée guidée et que le préposé a entré un code d'activité pendant cet appel, une session démarre sur le poste du préposé. La session reste active pendant deux minutes, à moins que le préposé ne la termine en entrant un code d'activité, en libérant la session ou en prenant un autre appel.

Une session se termine après deux minutes d'inactivité. Si un préposé entre des codes d'activité pendant la session , le compteur se réinitialise. Il est donc possible que la session dure plus de deux minutes.

Si la session est active sur le poste du préposé lorsque la pause expire, la pause se poursuit tant que la session est active. Lorsque la session se termine, la pause se termine aussi.

Tant qu'une session est active, aucun appel de l'application Call Center ne sera acheminé au préposé. La pause se prolonge jusqu'à la fin de la session .

Il est de la responsabilité du préposé d'entrer un code d'activité ou de libérer la session. Si aucune de ces actions n'est posée, la session reste sur l'afficheur du préposé pendant deux minutes au maximum. Si la session expire, la pause se termine aussi.

À la fin de la pause :

- si un appel est à entrée facultative et que le préposé n'a pas entré de code d'activité, l'application Call Center enregistre le code d'activité système No Peg (aucune prise);
- si l'appel est à entrée guidée et que le préposé n'a pas entré de code d'activité, la session prend fin et l'application Call Center enregistre le code d'activité système No Peg (aucune prise).

Que l'entrée soit guidée ou facultative, si un préposé entre un code d'activité qui ne couvre pas toute la période de conversation, l'application Call Center attribue automatiquement le reste de la période de conversation au code d'activité entré par le préposé.

Si un préposé entre un code d'activité au moment où sa pause se termine, il se peut que l'application Call Center n'enregistre pas ce code d'activité, mais le code d'activité système No Peg (aucune prise).



Nota : Si la pause est de 0, une session F907 n'est jamais démarrée automatiquement sur le poste d'un préposé, même si l'entrée des codes d'activité de ce préposé est guidée. Assurez-vous que la pause est de plus de 10 secondes afin de laisser du temps pour l'entrée du code d'activité.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les propriétés de la fonction Pause pour un niveau de compétences précis, reportez-vous à la section intitulée «[Break Time \(pause\)](#)» à la page 54.

Création des codes d'activité

On crée les codes d'activité dans l'application CallPilot Manager. La table des codes d'activité peut comporter 2 000 entrées au maximum.

Pour créer un code d'activité

- 1 Cliquez sur l'option **Call Center**, puis sur le lien **Activity Codes** (codes d'activité). La page Activity Codes (codes d'activité) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Insert** (insertion). La page Activity Codes Setup (configuration des codes d'activité) s'affiche.

The top screenshot shows the 'Activity Codes' page. It features a table with the following structure:

Code Id	Name	Description	Commands
End			Insert

Below the table is an 'Import' button and a link 'Import Activity Codes From File'. The left sidebar shows a navigation menu with 'Call Center' expanded to show 'Activity Codes'.

The bottom screenshot shows the 'Activity Code Setup' page. It contains three input fields:

- Activity Code:
- Activity Name:
- Activity Description:

At the bottom are 'Submit' and 'Cancel' buttons.

- 3 Dans la zone **Activity Code** (code d'activité), entrez le numéro du code, par exemple 1. Ce numéro peut contenir 16 chiffres au maximum.
- 4 Dans la zone **Activity Name** (nom de l'activité), entrez le nom du code d'activité, par exemple Ventes Québec 1. Le nom peut comporter 16 caractères alphanumériques au maximum.
- 5 Dans la zone **Activity Description** (description de l'activité), entrez une description, par exemple Serv ventes Québec, 1er niveau. La description peut comporter 50 caractères alphanumériques au maximum.
- 6 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre). Le nouveau code d'activité apparaît dans la table des codes d'activité.

Modification d'un code d'activité

Vous pouvez modifier le nom et la description d'un code d'activité, mais non son numéro.

- 1 Cliquez sur l'option **Call Center**, puis sur le lien **Activity Codes** (codes d'activité). La page Activity Codes (codes d'activité) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) associé au code d'activité à modifier. La page Activity Codes Setup (configuration des codes d'activité) s'affiche.
- 3 Apportez les modifications souhaitées au nom et à la description du code d'activité.
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

Suppression d'un code d'activité

- 1 Cliquez sur l'option **Call Center**, puis sur le lien **Activity Codes** (codes d'activité). La page Activity Codes (codes d'activité) s'affiche.
- 2 Sélectionnez le code d'activité que vous voulez supprimer, puis cliquez sur le lien **Delete** (supprimer).
Le code d'activité est supprimé de la table des codes d'activité.

Importation des codes d'activité

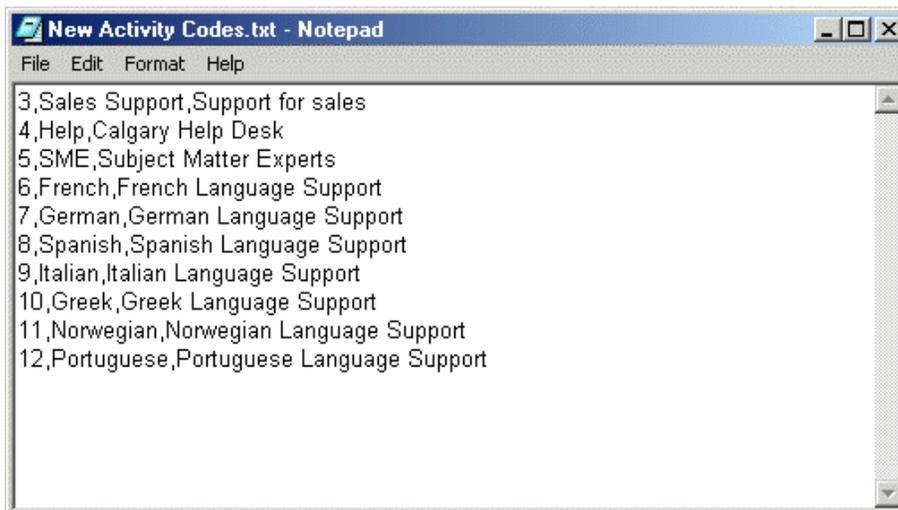
Vous pouvez importer des fichiers contenant des codes d'activité. Vous pouvez mettre à jour la table des codes d'activité à partir de tableurs ou d'autres fichiers. Vous indiquez si le fichier remplace la liste des codes d'activité ou s'il y est ajouté.

Création d'une liste de codes d'activité

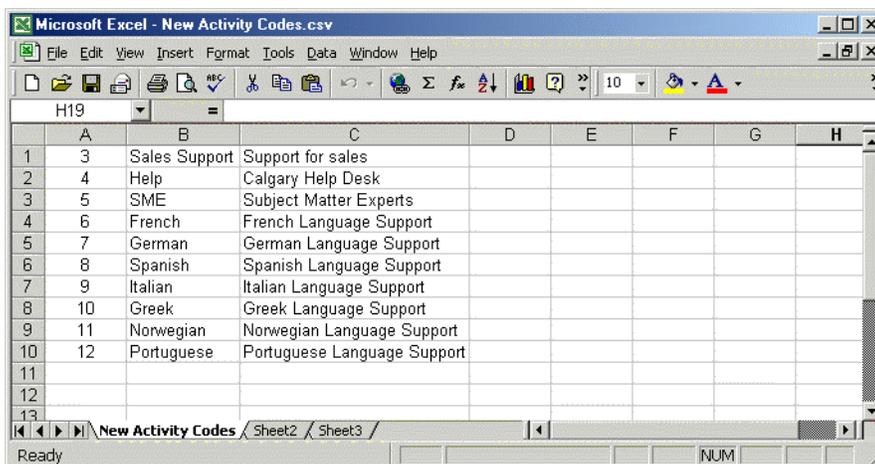
Le fichier que vous créez pour l'importation doit :

- être en format ASCII. Si vous créez la liste dans le Bloc-notes, enregistrez-la en format ANSI. Si vous la créez sous Excel, enregistrez-la en format .csv;
- il ne doit y avoir qu'une ligne par code d'activité. Cette ligne comprend les champs numéro, nom et description, séparés par des virgules.

Exemple de liste de codes d'activité créée dans le Bloc-notes

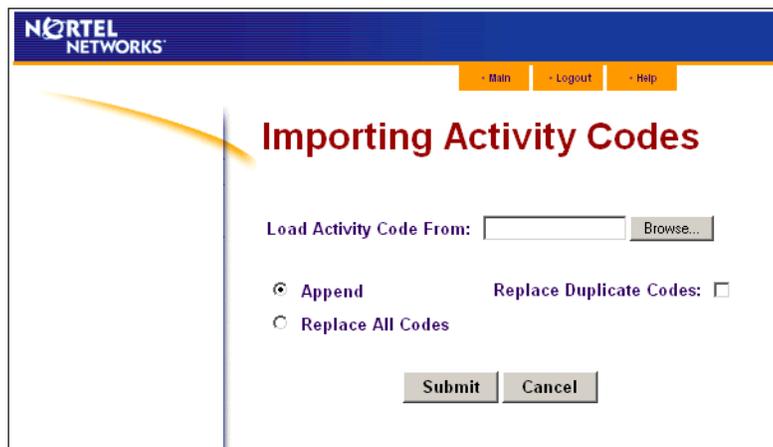


Exemple de liste de codes d'activité créée dans Excel



Pour importer une liste de codes d'activité

- 1 Cliquez sur l'option **Call Center**, puis sur le lien **Activity Codes** (codes d'activité). La page Activity Codes (codes d'activité) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le bouton **Import** (importer). La boîte de dialogue Importing Activity Codes (importation des codes d'activité) s'affiche.



- 3 Dans la zone **Load Activity Code From** (importer les codes d'activité à partir de), entrez le chemin d'accès du fichier à importer
ou
cliquez sur le bouton **Browse** (parcourir) et localisez le fichier.
- 4 Sélectionnez l'option **Append** (ajouter) si vous voulez ajouter ces codes d'activité à la liste déjà existante et cochez la case **Replace Duplicate Codes** si vous voulez remplacer les entrées en double de votre table par les nouvelles valeurs des codes d'activité
ou
sélectionnez l'option **Replace All Codes** (remplacer tous les codes) si vous voulez remplacer votre table de codes d'activité par la nouvelle liste.
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
Si vous choisissez de remplacer tous les codes d'activité, un message s'affiche, vous demandant de confirmer cette action. Cliquez sur le bouton **Yes** (oui).

Communication des codes d'activité aux superviseurs et aux préposés

Vous pouvez imprimer l'écran de la table des codes d'activité et distribuer cette information aux superviseurs et aux préposés de votre centre d'appels. Ainsi, ils sauront quels sont les codes d'activité de votre centre d'appels et comment les entrer.

Lorsque vous apportez des modifications à vos codes d'activité, assurez-vous de communiquer cette information aux préposés et aux superviseurs.

Attribution des paramètres des codes d'activité aux préposés et aux niveaux de compétences

Implicitement, le paramètre d'entrée des codes d'activité pour les préposés et les niveaux de compétences est réglé à Optional (facultatif).

Pour configurer ou pour modifier les paramètres d'entrée des codes d'activité pour un préposé, consultez les sections intitulées

- [«Ajout d'un préposé ou d'un superviseur» à la page 44](#)
- [«Ajout de plusieurs préposés» à la page 46](#)
- [«Modification de l'information sur le préposé» à la page 48](#)

Pour configurer ou pour modifier les paramètres d'entrée des codes d'activité pour un niveau de compétences, consultez la section intitulée

- [«Configuration ou modification d'un niveau de compétences» à la page 56](#)

Production des relevés relatifs aux codes d'activité

Vous pouvez produire des relevés relatifs aux codes d'activité triés par code, par niveau de compétences et par préposé. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la production de ces relevés, reportez-vous au *Guide d'exploitation de l'application Call Center de Nortel Networks*.

Vous pouvez consulter une liste de vos codes d'activité par numéro, nom et description dans le relevé de configuration du système. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section [«Configuration du relevé de configuration du système» à la page 206](#).

Entrée des codes d'activité par les préposés

est le code de fonction des codes d'activité. Nous recommandons que les préposés programment le code sur une touche mémoire de leur poste. Pour obtenir de plus amples renseignements concernant la programmation d'un code de fonction sur une touche mémoire, reportez-vous à la section intitulée «[Association d'un code de fonction à une touche mémoire](#)» à la page 36.

- 1 Pendant ou après un appel, mais avant la fin de la période de prise active, le préposé appuie sur .

Si l'entrée des codes d'activité est guidée pour un préposé et que ce dernier n'entre pas de code à la fin de l'appel, une session

démarre automatiquement.

ID activité :	
REPR	OK

- 2 Le préposé entre le numéro du code d'activité, puis appuie sur OK.

Soutien ventes	
REPR	OK

- 3 Le nom correspondant au code d'activité est affiché. Dans cet exemple, il s'agit de *Soutien ventes*. Le préposé appuie sur OK pour confirmer que le code d'activité entré est exact.

Autre activ?	
OUI NON	

- 4 Le préposé peut appuyer sur OUI pour entrer un autre code d'activité ou sur NON pour terminer la session .

Les codes d'activité sont soumis lorsque le préposé appuie sur NON ou s'il libère la session sur cet afficheur.

Chapitre 16

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 met 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 du niveau 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 tant que le délai de réponse différée n'est pas écoulé ou qu'un préposé se libère pour prendre l'appel.

Si le demandeur entend une tonalité de retour d'appel pendant le délai de réponse différée, la ligne servant à acheminer l'appel continue d'appliquer une sonnerie aux postes configurés pour répondre aux appels de cette ligne.

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 parce que les accès téléphoniques sont utilisés chaque fois qu'une annonce est diffusée à un demandeur. La plus longue annonce enregistrée dans un niveau de compétences a une incidence sur la fréquence à laquelle les demandeurs entendent 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 uniforme, c'est-à-dire environ 20 secondes.
- Lorsque vous enregistrez une annonce pour transférer des appels vers une boîte vocale du niveau de compétences, assurez-vous d'inclure dans votre annonce le message suivant : «*Pour laisser un message dans cette boîte vocale, faites le 9*» (ou la touche à laquelle vous avez attribué la boîte vocale du niveau de compétences).

Administration de la table d'acheminement

- Utilisez avec parcimonie les 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 provenant des autres niveaux de compétences ne sont toutefois pas touchés.
- Lorsque des annonces à diffusion forcée sont diffusées 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 ne sont pas traités, 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 cette file d'attente n'est alors 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 transmettre les appels à la boîte vocale de niveau de compétences afin de permettre aux demandeurs d'appuyer sur le  pour laisser un message dans la boîte vocale de niveau de compétences. N'oubliez pas d'expliquer 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 acheminer 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 de renvoi suit une annonce, créez une étape de période de distribution cible pour l'étape de renvoi. Si vous placez l'étape de renvoi après une étape d'annonce d'une autre étape d'annonce, les demandeurs entendront deux annonces consécutives.

Acheminement des appels à l'aide de la priorité d'appel dynamique

Si vous utilisez une priorité pour acheminer les appels aux préposés, assurez-vous de configurer les options Agent Priority (priorité de préposé) et Call Priority (priorité d'appel). Chaque appel entrant dans un niveau de compétences se voit attribuer une priorité d'appel implicite de 10. Dans les applications Enhanced et Professional Call Center, vous pouvez modifier la priorité d'un appel à l'aide des fonctions suivantes :

- Acheminement intelligent du demandeur, option avancée
- Acheminement IDR/SINC intelligent
- Réacheminement sur débordement intelligent

La priorité d'appel est distincte de la priorité de préposé. Si un appel en attente doit être acheminé, par exemple lorsqu'un préposé se libère, l'application Call Center détermine quel est le prochain appel en attente à être acheminé. Il s'agit de l'appel ayant la plus haute priorité ou, si tous les appels en attente ont la même priorité, de l'appel avec la plus longue durée d'attente. L'application Call Center détermine ensuite quel préposé prendra l'appel. Si la méthode de distribution des appels du

niveau de compétences est réglée à Préférer (priorité la plus élevée), l'application trouve les préposés libres assignés et connectés au niveau de compétences, puis choisit celui ayant la plus haute priorité. Si la méthode est réglée à Moins occupé, l'appel est acheminé au préposé qui est libre depuis le plus longtemps.

Paramètres généraux de l'application Call Center

- Il ne faut pas attribuer toutes les voies téléphoniques libres comme voies réservées. Call Center peut utiliser toute voie téléphonique, ce qui n'est pas le cas de messagerie 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 vous avise de la présence d'un nouveau message dans la boîte vocale.

Conseils pratiques pour calculer le plus long délai d'attente d'un appel mis en garde

La formule suivante sert à calculer le plus long délai d'attente d'un appel mis en garde sans qu'une annonce ne soit diffusée :

$$\text{Durée d'attente} = \left[\left(\frac{\text{nombre maximal d'appels}}{\text{voies téléphoniques}} \right) - 1 \right] \times \text{durée maximale de l'annonce}$$

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 ni** transférés **ni** acheminés à l'application Call Center, le nombre maximal d'appels est identique au nombre de lignes prises en charge par Call Center.
 - Dans un centre d'appels où les appels extérieurs **sont** souvent transférés ou acheminés à l'application Call Center, le nombre maximal d'appels correspond au nombre total de lignes reliées au système.
Pour obtenir 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 51.
- **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 est identique au nombre de voies réservées précisées dans les paramètres généraux du centre d'appels. De plus, vous pouvez vous servir des autres voies non utilisées par l'application CallPilot. Par exemple, si vous attribuez deux voies réservées pendant la configuration des paramètres généraux du centre d'appels, l'application Call Center peut utiliser les 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 :

- pendant l'attribution des préposés aux niveaux de compétences, attribuez, dans la mesure du possible, des préposés possédant les compétences nécessaires pour répondre aux appels des niveaux de compétences;
- faites en sorte que les préposés accèdent à un niveau de compétences lorsque le volume d'appels augmente;
- faites en sorte que l'appel soit acheminé à un niveau de compétences doté d'une priorité supérieure.

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 entrants au niveau de compétences 2 sont acheminés sur débordement au niveau de compétences 1. Lors de la configuration des paramètres du niveau de compétences 2, attribuez un délai au paramètre de débordement. Les demandeurs peuvent ainsi s'entretenir avec un préposé.
- Lorsque aucun préposé n'a accès à un niveau de compétences, assurez-vous que la fonction Transfert est activée pour les annonces de centre d'appels créées dans la table d'acheminement. Si une annonce de centre d'appels est transférée à une boîte vocale de niveau de compétences, les demandeurs peuvent appuyer sur le **[9]** pour laisser un message dans la boîte de niveau de compétences. L'annonce doit indiquer aux demandeurs d'appuyer sur le **[9]** pour laisser un message dans une boîte vocale de niveau de compétences. **[9]** est la touche implicite pour transférer les appels à la boîte vocale du niveau de compétences. Vous pouvez sélectionner un autre numéro d'identification.

Utilisation des NA B1 et B2

Vous pouvez utiliser des NA B2 sur un système Business Communications Manager uniquement si celui-ci a été mis à niveau. Si vous exploitez un nouveau système Business Communications Manager, vous ne pouvez pas utiliser des NA B2.

Pour de plus amples renseignements sur l'attribution des NA d'aiguillage B1 et B2 aux niveaux de compétences, consultez la section intitulée [«Propriétés de niveau de compétences»](#) à la page 53.

Lors de l'attribution d'un NA d'aiguillage à un niveau de compétences

- Si vous utilisez le système Business Communications Manager, ne programmez aucun nouveau niveau de compétences associé aux NA résidant sur les accès 01xx ou 08xx (ou 07xx) si vous utilisez un système divisé 5/3). Cette configuration ne peut pas assurer la stabilité de Call Center ou des autres composants du système (y compris la base). Cette restriction ne s'applique pas dans le cas d'un système CallPilot 100/150.
- Il peut s'agir d'un numéro de poste B1 qui n'est pas relié à un poste ou à un périphérique.
- Il peut s'agir d'un poste B2 qui n'est pas relié à une application B2.

- Si un poste, ou tout autre dispositif, utilise le même numéro de poste, le centre d'appels ne répond à aucun appel.
- Dans le cas d'un système Business Communications Manager, vous pouvez déterminer la plage des numéros de poste B1 à l'aide de l'application Unified Manager. Il n'est pas nécessaire que les NA soient physiquement dotés d'un module périphérique.
- Le système attribue une boîte vocale de niveau de compétences qui utilise le NA d'aiguillage comme numéro de boîte vocale. Vous devez initialiser votre boîte vocale avant d'utiliser le niveau de compétences ou la boîte vocale.
- Ne renommez pas le NA d'un téléphone avec un NA d'aiguillage utilisé par Call Center.
- N'attribuez pas de postes IP au NA utilisé par Call Center. Si cette situation se produit, aucun message d'erreur n'est diffusé à l'utilisateur même si les postes IP signalent habituellement l'existence de NA en conflit. Par conséquent, demandez à votre coordinateur de système de vous fournir la liste des NA d'aiguillage utilisés par Call Center.
- N'utilisez aucun NA d'aiguillage utilisé par Interactive Voice Response comme NA d'aiguillage de Call Center.

Vous pouvez utiliser des NA d'aiguillage B2 si

- vous utilisez une plateforme CallPilot 150. CallPilot 150 comporte un NA B2 pour chaque B1;
- vous utilisez un système Business Communications Manager avec des NA d'aiguillage B2 existants.

Votre application Call Center comporte des NA d'aiguillage B2 existants si les conditions suivantes sont réunies :

- vous avez mis votre système à niveau
et
- votre système Business Communications Manager est en mode double densité partielle (mode implicite) et les postes B2 des bus 6 et 7 ont été configurés comme NA d'aiguillage avant la mise à niveau.

Mode double densité partielle :

Un poste B2 est un poste de réserve configuré sur les bus 6 et 7 seulement si le mode double densité partielle est activé. Tous les autres bus ne comportent que des postes B1, quel que soit le mode de fonctionnement courant du système Business Communications Manager.

Le mode double densité partielle est le réglage implicite du système Business Communications Manager.

Le mode double densité partielle assure la compatibilité avec les postes de base Companion.

Vous pouvez changer manuellement les NA d'aiguillage de B1 à B2 en entrant un NA d'aiguillage B2 dans les propriétés du niveau de compétences. Si le système Business Communications Manager est mis en mode double densité complète, les NA d'aiguillage B2 sont automatiquement convertis en B1.

Utilisation des postes B1 et B2

- Il est recommandé d'utiliser des NA d'aiguillage B1 plutôt que des NA d'aiguillage B2. Les NA d'aiguillage B1 fonctionnent mieux que les NA d'aiguillage B2.
- 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.
- Tous les autres bus ne comportent que des postes B1. Ils n'ont jamais de postes B2, quel que soit le mode de fonctionnement courant du système Business Communications Manager.
- Les postes B1 et B2 peuvent répondre aux appels externes.
- Les deux types de postes peuvent recevoir des appels externes transférés par une troisième personne.
- 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 NA d'aiguillage B2 ne peut recevoir des appels provenant d'un poste programmé.
- Les NA d'aiguillage B2 ne peuvent pas être utilisés comme poste principal pour les lignes de sélection directe.

Pour de plus amples renseignements sur la disponibilité des postes B1 et B2 sur les bus 6 et 7 lorsque le système est réglé en mode double densité partielle, reportez-vous au *Guide des opérations de programmation du système Business Communications Manager*.

Chapitre 17

Exemples de configuration de l'application Call Center

Il y a plusieurs façons de configurer l'application Call Center pour une entreprise. Voici trois exemples de configuration de cette application par une entreprise pour répondre à l'évolution de ses besoins :

- [Application Basic Call Center à la page 249](#)
- [Application Professional Call Center avec le module Reporting à la page 257](#)
- [Application Multimedia Call Center à la page 271](#)

Application Basic Call Center

Planchers de bois franc Mosaique est une entreprise qui reçoit plusieurs appels chaque jour. La plupart de ces appels concernent les ventes ou l'installation et le service. Toute personne disponible répond aux appels et les demandeurs sont souvent mis en garde pendant que les employés répondent à d'autres appels. Les appels sont transférés sur d'autres postes d'où, s'il n'y a pas de réponse, ils peuvent être retournés au point de réponse initial. L'employé met alors son appel courant en garde et interroge le premier demandeur pour savoir quelle est la personne recherchée. Comme l'entreprise Mosaique n'a pas de stratégie de réponse aux appels, elle reçoit plusieurs plaintes des clients et des employés, et perd des contrats.

Mosaique décide de mettre en œuvre une solution Call Center afin d'acheminer les appels au personnel adéquat. On veut une application Call Center qui acheminera les appels selon qu'ils s'adressent aux ventes ou à l'installation et au service.

Il y a 14 employés chez Mosaique, y compris quatre employés à plein temps à la salle de montre, un qui réserve les installations et prend les demandes de service, plus une équipe de neuf installateurs. Bien que tous les employés soient en mesure de répondre aux appels concernant les ventes et le service, Mosaique préfère que seul le personnel de la salle de montre réponde aux appels pour les ventes; ces employés ne devront répondre aux appels de service que si un demandeur est en attente depuis plus de 15 minutes. Un employé se charge des appels de service et d'installation, mais Mosaique veut que les installateurs puissent aussi répondre aux questions relatives au service quand ils sont au bureau.

Mosaique dispose de quatre lignes RTPC. Il y a des postes dans tous les bureaux et dans la salle de montre.

Voici comment Mosaïque a configuré son application Basic Call Center :

[Configuration générale à la page 251](#)

[Propriétés du niveau de compétences 1 à la page 251](#)

- [Tables d'acheminement à la page 252](#)
- [Mode de service à la page 253](#)
- [Débordement à la page 253](#)

[Propriétés du niveau de compétences 2 à la page 254](#)

- [Tables d'acheminement à la page 254](#)
- [Mode de service à la page 255](#)
- [Débordement à la page 256](#)

Configuration générale

Code d'activation	Application Basic Call Center
Matériel	Système Business Communications Manager
Agents (préposés)	Préposé 1 – Robert Préposé 2 – Jean Préposée 3 – Jeanne Préposé 4 – Ventés4 Préposé 5 – Inst_Supp1 Préposé 6 – Installateur1 Préposé 7 – Installateur2 Préposé 8 – Installateur3 Préposé 9 – Installateur4 Préposé 10 – Installateur5 Préposé 11 – Installateur6 Préposé 12 – Installateur7 Préposé 13 – Installateur8 Préposé 14 – Installateur9
Annonces 1 et 2	Merci de votre appel chez Planchers de bois franc Mosaïque. Veuillez patienter jusqu'à ce que le prochain représentant se libère.
Annonce 3	Merci de patienter. Restez en ligne. Votre appel sera traité selon son ordre d'arrivée.
Lignes	121, 122 → Niveau de compétences 1 → 2 sonneries 123, 124 → Niveau de compétences 2 → 2 sonneries

Propriétés du niveau de compétences 1

Name (nom)	Ventes
MWI DN (NA IMA)	333
Method (méthode)	Least Busy (préposé le moins occupé)
Attendant Ext (poste de réception)	None (aucun)
Use previous __ calls to calculate EWT (utiliser __ appels précédents pour calculer la durée d'attente prévue)	10
EWT Increase Allowed (augmentation de la durée d'attente prévue permise)	Sélectionné

Initial Call Duration (durée d'appel initiale)	00:03:00
Activity Code Entry Type (type d'entrée des codes d'activité)	Facultatifs
Agents (préposés)	1, 2, 3, 4

Tables d'acheminement

Day Routing Table

Skillset 1

This routing table **DOES NOT** guarantee fax delivery to the skillset mailbox ([more information](#)).

Step	Information	Commands
1	Greeting 1, Normal, No Transfer	Insert Modify Delete
2	Distribute For 01:30	Insert Modify Delete
3	Greeting 3, Normal, No Transfer	Insert Modify Delete
4	Goto Step 2	Insert Modify Delete
End		Insert

Étapes de la table d'acheminement de jour

- 1 – Annonce 1
- 2 – Diffusion 01:30 (mm:ss)
- 3 – Annonce 3
- 4 – Aller à l'étape 2

Night Routing Table

Skillset 1

This routing table **DOES NOT** guarantee fax delivery to the skillset mailbox ([more information](#)).

Step	Information	Commands
1	Transfer to Mailbox 2367	Insert Modify Delete
End		Insert

Étapes de la table d'acheminement de nuit

- 1 – Envoyer à la boîte vocale du niveau de compétences

Mode de service

SKORTEL NETWORKS

- Main - Logout - Help

Skillset Service Mode

Skillset: 1

	24 hr Service	Day Start Time (hh:mm - 24 Hour Format)	Night Start Time (hh:mm - 24 Hour Format)
Monday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Tuesday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Wednesday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Thursday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Friday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Saturday:	<input type="checkbox"/>	10:00	18:00
Sunday:	<input type="checkbox"/>	10:00	18:00

Submit Cancel

Débordement

SKORTEL NETWORKS

- Main - Logout - Help

Overflow Rule Table

Skillset 1

Rule	Mode	Condition	Action	Commands
1	24 Hour	No Agents	Skillset Mailbox	Insert Modify Delete Move
End				Insert

Close

Propriétés du niveau de compétences 2

Name (nom)	Serv_Inst
MWI DN (NA IMA)	334
Method (méthode)	Least Busy (préposé le moins occupé)
Attendant Ext (poste de réception)	222
Use previous ___ calls to calculate EWT (utiliser ___ appels précédents pour calculer la durée d'attente prévue)	10
EWT Increase Allowed (augmentation de la durée d'attente prévue permise)	Activé
Initial Call Duration (durée d'appel initiale)	00:03:00
Activity Code Entry Type (type d'entrée des codes d'activité)	Facultatifs
Agents (préposés)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14

Tables d'acheminement

Day Routing Table

Skillset 2

This routing table **DOES NOT** guarantee fax delivery to the skillset mailbox ([more information](#)).

Step	Information	Commands
1	Greeting 2, Normal, No Transfer	Insert Modify Delete
2	Distribute For 01:30	Insert Modify Delete
3	Greeting 3, Normal, No Transfer	Insert Modify Delete
4	Goto Step 2	Insert Modify Delete
End		Insert

Étapes de la table d'acheminement de jour

- 1 – Annonce 2
- 2 – Diffusion 01:30 (mm:ss)
- 3 – Annonce 3
- 4 – Aller à l'étape 2

Night Routing Table

Skillset 2

This routing table **DOES NOT** guarantee fax delivery to the skillset mailbox ([more information](#)).

Step	Information	Commands
1	Transfer to Mailbox 2362	Insert Modify Delete
End		Insert

Étapes de la table d'acheminement de nuit

- 1 – Envoyer à la boîte vocale du niveau de compétences

Mode de service

NORTEL NETWORKS

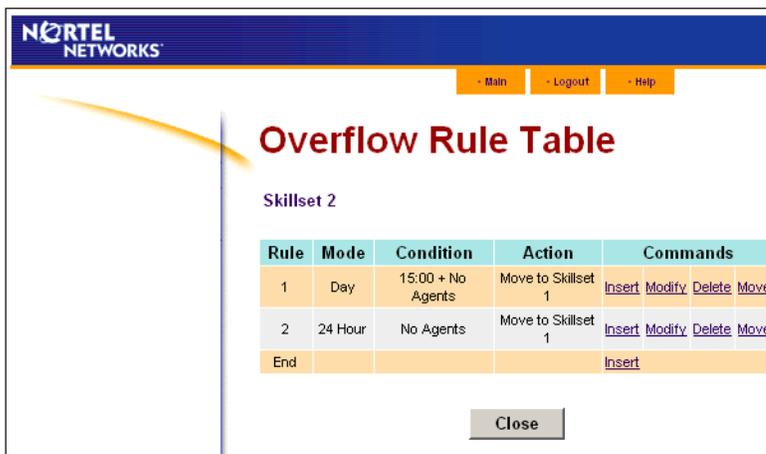
[Home](#) [Logout](#) [Help](#)

Skillset Service Mode

Skillset: 2

	24 hr Service	Day Start Time (hh:mm - 24 Hour Format)	Night Start Time (hh:mm - 24 Hour Format)
Monday:	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="08:00"/>	<input type="text" value="20:00"/>
Tuesday:	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="08:00"/>	<input type="text" value="20:00"/>
Wednesday:	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="08:00"/>	<input type="text" value="20:00"/>
Thursday:	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="08:00"/>	<input type="text" value="20:00"/>
Friday:	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="08:00"/>	<input type="text" value="20:00"/>
Saturday:	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="10:00"/>	<input type="text" value="18:00"/>
Sunday:	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="10:00"/>	<input type="text" value="18:00"/>

Débordement



The screenshot shows the 'Overflow Rule Table' configuration page for 'Skillset 2' in the Nortel Networks interface. The page includes a header with the Nortel Networks logo and navigation links for 'Main', 'Logout', and 'Help'. The main content area displays a table with columns for Rule, Mode, Condition, Action, and Commands. The table contains three rows: Rule 1 (Day, 15:00 + No Agents, Move to Skillset 1), Rule 2 (24 Hour, No Agents, Move to Skillset 1), and an 'End' row. Each rule row has four links: 'Insert', 'Modify', 'Delete', and 'Move'. A 'Close' button is located at the bottom of the table.

Rule	Mode	Condition	Action	Commands
1	Day	15:00 + No Agents	Move to Skillset 1	Insert Modify Delete Move
2	24 Hour	No Agents	Move to Skillset 1	Insert Modify Delete Move
End				Insert

Application Professional Call Center avec le module Reporting

Un an après avoir installé l'application Basic Call Center, Planchers de bois franc Mosaïque déménage dans de plus grands locaux et son équipe passe à 33 membres. Ils disposent maintenant d'un circuit PRI, ce qui leur permet de gérer plus d'appels. Mosaïque veut mettre à niveau son application Call Center pour être en mesure de gérer le volume plus élevé d'appels. L'objectif est de pouvoir acheminer les appels aux ventes, au service à la clientèle et à celui des clients privilégiés et des réservations d'installations. Ils veulent aussi effectuer le suivi sur chacun des types d'appels reçus chaque semaine et pouvoir informer les demandeurs mis en garde du temps d'attente prévu.

Sept représentants des ventes sur place et deux hors lieux travaillent désormais pour Mosaïque. Il y a deux employés qui réservent des installations et deux qui assurent le suivi des demandes de service. L'équipe d'installation est passée à 20 membres.

Trois représentants principaux gèrent les appels des clients privilégiés. Seuls les représentants des ventes peuvent recevoir les appels destinés aux ventes. Les appels relatifs aux réservations d'installations sont gérés par les employés de ce service. Les demandes de services sont gérés par deux employés de ce service et par tout installateur présent au bureau.

Voici comment Mosaïque a configuré son application Professional Call Center :

[Configuration générale à la page 258](#)

[Propriétés générales à la page 260](#)

[Règles d'entrée du demandeur à la page 260](#)

[Durée d'attente prévue à la page 261](#)

[Codes d'activité à la page 261](#)

[Lignes à la page 262](#)

[Niveau de compétences 1 à la page 262](#)

- [Tables d'acheminement à la page 263](#)
- [Mode de service à la page 264](#)
- [Débordement à la page 264](#)

[Niveau de compétences 2 à la page 265](#)

- [Tables d'acheminement à la page 265](#)
- [Mode de service à la page 266](#)
- [Débordement à la page 266](#)

[Niveau de compétences 3 à la page 267](#)

- [Tables d'acheminement à la page 267](#)
- [Mode de service à la page 268](#)
- [Débordement à la page 268](#)

[Niveau de compétences 4 à la page 269](#)

- [Tables d'acheminement à la page 269](#)
- [Mode de service à la page 270](#)
- [Débordement à la page 270](#)

Configuration générale

Codes d'activation supplémentaires	Application Call Center Professional Upgrade, application Reporting for Call Center
Agents (préposés)	Préposé 1 – Robert Préposé 2 – Jean Préposée 3 – Jeanne Préposé 4 – Ventés4 Préposé 5 – Chargé 1 des réservations d'installations Préposés 6 à 14 – Installateurs Préposés 15 à 19 – Ventés Préposé 20 – Chargé des réservations d'installation 2 Préposés 21 et 22 – Réserv_Supp1 Préposés 23 à 33 – Installateurs
Annonces	Bienvenue au service des ventes de Planchers de bois franc Mosaïque. Veuillez rester en ligne jusqu'à ce qu'un de nos représentants se libère, ou entrez votre numéro de client.
Annonce 2	Bienvenue au service d'assistance de Planchers de bois franc Mosaïque. Appuyez sur 1 pour enregistrer une demande d'assistance, sur 2 pour vérifier un statut d'une demande ou pour l'annuler, ou restez en ligne pour une question d'ordre général.
Annonce 3	Bienvenue au service des installations de Planchers de bois franc Mosaïque. Appuyez sur 1 pour enregistrer une demande d'installation, sur 2 pour vérifier le statut d'une demande ou pour l'annuler, ou restez en ligne pour une question d'ordre général.
Annonce 4	Merci d'avoir entré votre numéro de client. Un représentant répondra à votre appel sous peu.
Annonce 5	Tous nos représentants sont occupés pour l'instant. Veuillez continuer à patienter ou appuyez sur 9 pour laisser un message.
Annonce 6	Merci de votre patience. Veuillez rester en ligne ou appuyez sur 9 pour laisser un message auquel un représentant répondra dans les plus brefs délais.
Annonce 7	Merci de votre patience. Veuillez rester en ligne ou appuyez sur 9 pour laisser un message.
Annonces 8 et 9	Annonces publicitaires 1 et 2
Annonces 10 et 11	Annonces 1 et 2 d'assistance
Annonces 12 et 13	Annonces 1 et 2 des installations
Annonce 50	La durée d'attente prévue pour votre appel est de trois minutes. Veuillez rester en ligne ou appuyez sur 9 pour laisser un message.
Annonce 51	La durée d'attente prévue pour votre appel est de six minutes. Veuillez rester en ligne ou appuyez sur 9 pour laisser un message.
Annonce 52	La durée d'attente prévue pour votre appel est de neuf minutes. Veuillez rester en ligne ou appuyez sur 9 pour laisser un message.
Annonce 53	La durée d'attente prévue pour votre appel est de 12 minutes. Veuillez rester en ligne ou appuyez sur 9 pour laisser un message.

Annonce 54	La durée d'attente prévue pour votre appel est de 15 minutes. Veuillez rester en ligne ou appuyez sur 9 pour laisser un message.
Annonce 55	Tous nos représentants répondent présentement à d'autres clients. Veuillez rester en ligne ou appuyez sur 9 pour laisser un message.

Propriétés générales

Primary alert (signal principal)	03:00
Secondary alert (signal secondaire)	10:00
CC Reporting Server Password (mot de passe du serveur CC Reporting)	1234
Enable CC Reporting Data Stream (activer le flux de données CC Reporting)	Activé
Reserved channels (voies réservées)	2
Supervisor Help request timeout (temporisation de demande d'aide du superviseur)	12
Supervisor Help from (aide du superviseur de)	All skillsets (tous les niveaux de compétences)
Enable Caller ID (activation de l'identification du demandeur)	Name with number backup (nom et numéro)

Règles d'entrée du demandeur

Match Table		
Match String	Action	Commands
1234	Move to 4	Change Delete
9	Skillset Mailbox	Change Delete
		Add

Table 1 : longueur variable

Chaîne de correspondance 1234 : passer au niveau de compétences 4

Chaîne de correspondance 9 : envoyer à la boîte vocale du niveau de compétences

Match Table		
Match String	Action	Commands
1	Priority 1	Change Delete
2	Priority 4	Change Delete
		Add

Table 2 : longueur fixe

Chaîne de correspondance 1 : faire passer la priorité à 1

Chaîne de correspondance 2 : faire passer la priorité à 4

Durée d'attente prévue

EWT Greeting Table

Expected Wait Time Table ID : 1

No	Wait Time Interval	Greeting ID	Commands
1	Up To: 00:03:00	50	Change Delete
2	Up To: 00:06:00	51	Change Delete
3	Up To: 00:09:00	52	Change Delete
4	Up To: 00:12:00	53	Change Delete
5	Up To: 00:15:00	54	Change Delete
			<input type="button" value="Add"/>
	After all times above	55	Change

Codes d'activité

Activity Codes

Code Id	Name	Description	Commands
40	Sales1	Sales question	Change Delete
41	Sales2	Sales appointment booking	Change Delete
50	Support1	Support question	Change Delete
51	Support2	Support booking	Change Delete
52	Support3	Support	Change Delete
60	Install1	Installation question	Change Delete
61	Install2	Installation booking	Change Delete
70	Preferred1	Preferred misc	Change Delete
71	Preferred2	Preferred sale	Change Delete
72	Preferred3	Preferred support	Change Delete
73	Preferred4	Preferred installation	Change Delete
99	Wrong number	Wrong number	Change Delete
End			Insert

Import Activity Codes From File

Lignes

239	No	---	0	Change
240	No	---	0	Change
241	Call Center	Skillset 1	0	Change
242	Call Center	Skillset 2	0	Change
243	Call Center	Skillset 3	0	Change
244	Call Center	Skillset 4	0	Change
245	No	---	0	Change
246	No	---	0	Change

Niveau de compétences 1

Propriétés	
Name (nom)	Ventes
MWI DN (NA IMA)	333
Method (méthode)	Least Busy (préposé le moins occupé)
Attendant Ext (poste de réception)	222
Use previous ___ calls to calculate EWT (utiliser ___ appels précédents pour calculer la durée d'attente prévue)	10
EWT increase allowed (augmentation de la durée d'attente prévue permise)	Activé
Initial Call Duration (durée d'appel initiale)	00:03:00
Activity Code entry type (type d'entrée des codes d'activité)	Guidés
Agents (préposés)	1, 2, 3, 4, 15, 16, 17, 18 et 19

Tables d'acheminement

Day Routing Table

Skillset 1

This routing table **DOES NOT** guarantee fax delivery to the skillset mailbox ([more information](#)).

Step	Information	Commands
1	Greeting 1, Normal, Transfer	Insert Modify Delete
2	Distribute For 00:50	Insert Modify Delete
3	Greeting 8, Normal, No Transfer	Insert Modify Delete
4	Distribute For 00:50	Insert Modify Delete
5	EWT Greeting 1, Normal, Transfer	Insert Modify Delete
6	Greeting 1, Normal, No Transfer	Insert Modify Delete
7	Greeting 9, Normal, No Transfer	Insert Modify Delete
8	Distribute For 01:20	Insert Modify Delete
9	Greeting 7, Normal, Transfer	Insert Modify Delete
10	Goto Step 2	Insert Modify Delete
End		Insert

Étapes de la table d'acheminement de jour

- 1 – Annonce 1
Entrée avancée du demandeur : Table 1
- 2 – Diffusion 00:50
- 3 – Annonce 8
- 4 – Diffusion 00:50
- 5 – Table 1 de durée d'attente prévue
Entrée de base du demandeur :
9 = Transférer à la boîte vocale du niveau de compétences
- 6 – Diffusion 00:50
- 7 – Annonce 9
- 8 – Diffusion 01:20
- 9 – Annonce 7
Entrée de base du demandeur :
9 = Transférer à la boîte vocale du niveau de compétences
- 10 – Aller à l'étape 2

Night Routing Table

Skillset 1

This routing table **DOES NOT** guarantee fax delivery to the skillset mailbox ([more information](#)).

Step	Information	Commands
1	Transfer to Mailbox 2367	Insert Modify Delete
End		Insert

Étapes de la table d'acheminement de nuit

- 1 – Envoyer à la boîte vocale du niveau de compétences

Mode de service

NORTEL NETWORKS

- Main - Logout - Help

Skillset Service Mode

Skillset: 1

	24 hr Service	Day Start Time (hh:mm - 24 Hour Format)	Night Start Time (hh:mm - 24 Hour Format)
Monday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Tuesday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Wednesday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Thursday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Friday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Saturday:	<input type="checkbox"/>	10:00	18:00
Sunday:	<input type="checkbox"/>	10:00	18:00

Submit Cancel

Débordement

NORTEL NETWORKS

- Main - Logout - Help

Overflow Rule Table

Skillset 1

Rule	Mode	Condition	Action	Commands
1	24 Hour	No Agents	Skillset Mailbox	Insert Modify Delete Move
End				Insert

Close

Niveau de compétences 2

Propriétés	
Name (nom)	Support (assistance)
MWI DN (NA IMA)	334
Method (méthode)	Moins occupé
Attendant Ext (poste de réception)	222
Use previous __ calls to calculate EWT (utiliser __ appels précédents pour calculer la durée d'attente prévue)	10
EWT Increase Allowed (augmentation de la durée d'attente prévue permise)	Activé
Initial Call Duration (durée d'appel initiale)	00:03:00
Activity Code Entry Type (type d'entrée des codes d'activité)	Guidés
Agents (préposés)	21, 22, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33

Tables d'acheminement

Day Routing Table

Skillset 2

This routing table **DOES NOT** guarantee fax delivery to the skillset mailbox ([more information](#)).

Step	Information	Commands
1	Greeting 2, Normal, Transfer	Insert Modify Delete
2	Distribute For 00:50	Insert Modify Delete
3	Greeting 10, Normal, No Transfer	Insert Modify Delete
4	Distribute For 00:50	Insert Modify Delete
5	EWT Greeting 1, Normal, Transfer	Insert Modify Delete
6	Distribute For 00:50	Insert Modify Delete
7	Greeting 11, Normal, No Transfer	Insert Modify Delete
8	Distribute For 01:20	Insert Modify Delete
9	Greeting 7, Normal, Transfer	Insert Modify Delete
10	Goto Step 2	Insert Modify Delete
End		Insert

Étapes de la table d'acheminement de jour

- 1 – Annonce 2
Entrée avancée du demandeur : Table 2
- 2 – Diffusion 00:50
- 3 – Annonce 10
- 4 – Diffusion 00:50
- 5 – Table 1 de durée d'attente prévue
Entrée de base du demandeur :
9 = Transférer à la boîte vocale du niveau de compétences
- 6 – Diffusion 00:50
- 7 – Annonce 11
- 8 – Diffusion 01:20
- 9 – Annonce 7
Entrée de base du demandeur :
9 = Transférer à la boîte vocale du niveau de compétences
- 10 – Aller à l'étape 2

Night Routing Table

Skillset 2

This routing table **DOES NOT** guarantee fax delivery to the skillset mailbox ([more information](#)).

Step	Information	Commands
1	Transfer to Mailbox 2362	Insert Modify Delete
End		Insert

[Close](#)

Étapes de la table d'acheminement de nuit

1 – Envoyer à la boîte vocale du niveau de compétences

Mode de service

NORTEL NETWORKS

- Main - Logout - Help

Skillset Service Mode

Skillset: 2

	24 hr Service	Day Start Time (hh:mm - 24 Hour Format)	Night Start Time (hh:mm - 24 Hour Format)
Monday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Tuesday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Wednesday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Thursday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Friday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Saturday:	<input type="checkbox"/>	10:00	18:00
Sunday:	<input type="checkbox"/>	10:00	18:00

[Submit](#) [Cancel](#)

Débordement

NORTEL NETWORKS

- Main - Logout - Help

Overflow Rule Table

Skillset 2

Rule	Mode	Condition	Action	Commands
1	24 Hour	No Agents	Skillset Mailbox	Insert Modify Delete Move
End				Insert

[Close](#)

Niveau de compétences 3

Propriétés	
Name (nom)	Installation
MWI DNC (NA IMA)	335
Method (méthode)	Moins occupé
Attendant Ext (poste de réception)	222
Use previous __ calls to calculate EWT (utiliser __ appels précédents pour calculer la durée d'attente prévue)	10
EWT Increase Allowed (augmentation de la durée d'attente prévue permise)	Activé
Initial Call Duration (durée d'appel initiale)	00:30:00 (hh:mm:ss)
Activity Code Entry Type (type d'entrée des codes d'activité)	Guidés
Agents (préposés)	5, 20

Tables d'acheminement

Day Routing Table

Skillset 3

This routing table **DOES NOT** guarantee fax delivery to the skillset mailbox ([more information](#)).

Step	Information	Commands
1	Greeting 3, Normal, Transfer	Insert Modify Delete
2	Greeting 1, Normal, No Transfer	Insert Modify Delete
3	Greeting 12, Normal, No Transfer	Insert Modify Delete
4	Greeting 1, Normal, No Transfer	Insert Modify Delete
5	EWT Greeting 1, Normal, Transfer	Insert Modify Delete
6	Distribute For 00:50	Insert Modify Delete
7	Greeting 13, Normal, No Transfer	Insert Modify Delete
8	Greeting 1, Normal, No Transfer	Insert Modify Delete
9	Greeting 7, Normal, Transfer	Insert Modify Delete
10	Greeting 10, Normal, No Transfer	Insert Modify Delete
End		Insert

Étapes de la table d'acheminement de jour

- 1 – Annonce 3
Entrée avancée du demandeur : Table 2
- 2 – Diffusion 00:50
- 3 – Annonce 12
- 4 – Diffusion 00:50
- 5 – Table 1 de durée d'attente prévue
Entrée de base du demandeur :
9 = Transférer à la boîte vocale du niveau de compétences
- 6 – Diffusion 00:50
- 7 – Annonce 13
- 8 – Diffusion 01:20
- 9 – Annonce 7
Entrée de base du demandeur :
9 = Transférer à la boîte vocale du niveau de compétences
- 10 – Aller à l'étape 2

Night Routing Table

Skillset 3
 This routing table DOES NOT guarantee fax delivery to the skillset mailbox ([more information](#)).

Step	Information	Commands
1	Transfer to Mailbox 2362	Insert Modify Delete
End		Insert

[Close](#)

Étapes de la table d'acheminement de nuit

- 1 – Envoyer à la boîte vocale du niveau de compétences

Mode de service

Skillset Service Mode

Skillset: 3

	24 hr Service	Day Start Time (hh:mm - 24 Hour Format)	Night Start Time (hh:mm - 24 Hour Format)
Monday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Tuesday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Wednesday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Thursday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Friday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Saturday:	<input type="checkbox"/>	10:00	18:00
Sunday:	<input type="checkbox"/>	10:00	18:00

[Submit](#) [Cancel](#)

Débordement

Overflow Rule Table

Skillset 3

Rule	Mode	Condition	Action	Commands
1	24 Hour	No Agents	Skillset Mailbox 22224	Insert Modify Delete Move
2	Day	No Agents	Move to Skillset 2	Insert Modify Delete Move
End				Insert

[Close](#)

Niveau de compétences 4

Propriétés	
Name (nom)	Preferred (priorité la plus élevée)
MWI DN (NA IMA)	336
Method (méthode)	Moins occupé
Attendant Ext (poste de réception)	222
Use previous __ calls to calculate EWT (utiliser __ appels précédents pour calculer la durée d'attente prévue)	10
EWT Increase Allowed (augmentation de la durée d'attente prévue permise)	Activé
Initial Call Duration (durée d'appel initiale)	00:30:00 (hh:mm:ss)
Activity Code Entry Type (type d'entrée des codes d'activité)	Guidés
Agents (préposés)	1, 2, 3

Tables d'acheminement

Day Routing Table		
Skillset 4		
This routing table DOES NOT guarantee fax delivery to the skillset mailbox (more information).		
Step	Information	Commands
1	Greeting 4, Normal, No Transfer	Insert Modify Delete
2	Distribute For 00:30	Insert Modify Delete
3	Greeting 5, Normal, Transfer	Insert Modify Delete
4	Distribute For 00:30	Insert Modify Delete
5	EWT Greeting 1, Normal, Transfer	Insert Modify Delete
6	Distribute For 00:30	Insert Modify Delete
7	Greeting 6, Normal, No Transfer	Insert Modify Delete
8	Goto Step 2	Insert Modify Delete
End		Insert

Étapes de la table d'acheminement de jour

- 1 – Annonce 4
- 2 – Diffusion 00:50
- 3 – Annonce 5
Basic Caller Input:
9 = Transférer à la boîte vocale du niveau de compétences
- 4 – Diffusion 00:50
- 5 – EWT Table 1
Entrée de base du demandeur :
9 = Transférer à la boîte vocale du niveau de compétences
- 6 – Diffusion 00:50
- 7 – Annonce 6
- 8 – Aller à l'étape 2

Night Routing Table

Skillset 4

This routing table **DOES NOT** guarantee fax delivery to the skillset mailbox ([more information](#)).

Step	Information	Commands
1	Transfer to Mailbox 2362	Insert Modify Delete
End		Insert

[Close](#)

Étapes de la table d'acheminement de nuit

1 – Envoyer à la boîte vocale du niveau de compétences

Mode de service

SKILLSET SERVICE MODE

Skillset: 4

	24 hr Service	Day Start Time (hh:mm - 24 Hour Format)	Night Start Time (hh:mm - 24 Hour Format)
Monday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Tuesday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Wednesday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Thursday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Friday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Saturday:	<input type="checkbox"/>	10:00	18:00
Sunday:	<input type="checkbox"/>	10:00	18:00

[Submit](#) [Cancel](#)

Débordement

OVERFLOW RULE TABLE

Skillset 4

Rule	Mode	Condition	Action	Commands
1	24 Hour	No Agents	Skillset Mailbox 22225	Insert Modify Delete Move
End				Insert

[Close](#)

Application Multimedia Call Center

La société Planchers de bois franc Mosaïque veut améliorer sa page Web en y ajoutant l'activation par la voix. Ils envoient les dernières informations sur les nouveaux produits et les spéciaux à des clients choisis. Le message contient un lien HTML qui permet aux clients de communiquer avec le personnel de Planchers de bois franc Mosaïque.

Mosaïque place aussi des liens HTML avec activation de la voix sur les pages Web de ses commanditaires.

Pour assurer la nouvelle charge sur son application Call Center, Mosaïque engage du nouveau personnel comme préposés à l'application Multimedia Call Center. Ces préposés ne prennent que les appels gérés par l'application Multimedia Call Center.

Voici comment Mosaïque configure son application Basic Call Center :

[Propriétés générales à la page 271](#)

[Codes d'activité à la page 273](#)

[Lignes à la page 273](#)

[Niveau de compétences 5 à la page 274](#)

- [Tables d'acheminement à la page 275](#)
- [Mode de service à la page 276](#)
- [Débordement à la page 276](#)

Propriétés générales

Les tables de propriétés générales, de directives d'entrée fournies par le demandeur et d'annonces de durée d'attente prévue restent inchangées.

Codes d'activation supplémentaires	Multimedia Call Center
Agents (préposés)	Préposé 1 – Robert Préposé 2 – Jean Préposée 3 – Jeanne Préposé 4 – Ventés4 Préposé 5 – Chargé 1 des réservations d'installations Préposé 6 – Installateur1 Préposés 7 à 14 – Installateurs Préposé 15 – Ventés5 Préposés 16 à 19 – Ventés Préposé 20 – Chargé des réservations d'installation 2 Préposé 21 – Inst_Supp1 Préposé 22 – Inst_Supp2 Préposés 23 à 33 – Installateurs Préposés 34 à 36 – Préposés MMCC

Annonces	
Annonce 148	<p>Voix Bienvenue chez Planchers de bois franc Mosaïque. Veuillez rester en ligne; un de nos représentants vous répondra sous peu.</p> <p>Image Une image du logo de l'entreprise est affichée sur les navigateurs Web des demandeurs par l'application Multimedia Call Center.</p>
Annonce 149	<p>Voix Une publicité sur le service</p> <p>Image Une image correspondant à la publicité est affichée sur les navigateurs Web des demandeurs par l'application Multimedia Call Center.</p>
Annonce 150	<p>Voix Une publicité sur un produit</p> <p>Image Une image correspondant à la publicité est affichée sur les navigateurs Web des demandeurs par l'application Multimedia Call Center.</p>

Codes d'activité

Code Id	Name	Description	Commands
40	Sales1	Sales question	Change Delete
41	Sales2	Sales appointment booking	Change Delete
50	Support1	Support question	Change Delete
51	Support2	Support booking	Change Delete
52	Support3	Support	Change Delete
60	Install1	Installation question	Change Delete
61	Install2	Installation booking	Change Delete
70	Preferred1	Preferred misc	Change Delete
71	Preferred2	Preferred sale	Change Delete
72	Preferred3	Preferred support	Change Delete
73	Preferred4	Preferred installation	Change Delete
80	MMCC1	Multimedia Call Center sales	Change Delete
81	MMCC2	Multimedia Call Center support	Change Delete
82	MMCC3	Multimedia Call Center installation	Change Delete
83	MMCC4	Multimedia Call Center misc	Change Delete
84	MMCC5	Multimedia Call Center wrong number	Change Delete
99	Wrong number	Wrong number	Change Delete
End			Insert
Import		Import Activity Codes From File	

Lignes

239	No	---	0	Change
240	No	---	0	Change
241	Call Center	Skillset 1	0	Change
242	Call Center	Skillset 2	0	Change
243	Call Center	Skillset 3	0	Change
244	Call Center	Skillset 4	0	Change
245	No	---	0	Change
246	No	---	0	Change

Accès au réseau public avec groupe PRI-A

Niveau de compétences 5

Les niveaux de compétences 1 à 4 restent inchangés. Reportez-vous aux sections intitulées :

- [Niveau de compétences 1 à la page 262](#)
- [Niveau de compétences 2 à la page 265](#)
- [Niveau de compétences 3 à la page 267](#)
- [Niveau de compétences 4 à la page 269](#)

Propriétés	
Name (nom)	MMCC
MWI DN (NA IMA)	337
Method (méthode)	Moins occupé
Attendant Ext (poste de réception)	222
Use previous ___ calls to calculate EWT (utiliser ___ appels précédents pour calculer la durée d'attente prévue)	10
EWT Increase Allowed (augmentation de la durée d'attente prévue permise)	Activé
Initial Call Duration (durée d'appel initiale)	00:03:00
Activity Code Entry Type (type d'entrée des codes d'activité)	Guidés
Agents (préposés)	31, 35, 36

Tables d'acheminement

Day Routing Table

Skillset 5

This routing table **DOES NOT** guarantee fax delivery to the skillset mailbox ([more information](#)).

Step	Information	Commands
1	Greeting 148, Forced, No Transfer	Insert Modify Delete
2	Distribute For 01:30	Insert Modify Delete
3	Greeting 149, Normal, No Transfer	Insert Modify Delete
4	Distribute For 01:30	Insert Modify Delete
5	Greeting 150, Normal, No Transfer	Insert Modify Delete
6	Greeting 1, Normal, No Transfer	Insert Modify Delete
End		Insert

Étapes de la table d'acheminement de jour

- 1 – Annonce 148 forcée
- 2 – Diffusion 01:30
- 3 – Annonce 149
- 4 – Diffusion 01:30
- 5 – Annonce 150
- 6 – Aller à l'étape 2

Night Routing Table

Skillset 5

This routing table **DOES NOT** guarantee fax delivery to the skillset mailbox ([more information](#)).

Step	Information	Commands
1	Transfer to Mailbox 2367	Insert Modify Delete
End		Insert

Étapes de la table d'acheminement de nuit

- 1 – Envoyer à la boîte vocale du niveau de compétences

Mode de service

NORTEL NETWORKS

- Main - Logout - Help

Skillset Service Mode

Skillset: 4

	24 hr Service	Day Start Time (hh:mm - 24 Hour Format)	Night Start Time (hh:mm - 24 Hour Format)
Monday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Tuesday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Wednesday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Thursday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Friday:	<input type="checkbox"/>	08:00	20:00
Saturday:	<input type="checkbox"/>	10:00	18:00
Sunday:	<input type="checkbox"/>	10:00	18:00

Submit Cancel

Débordement

NORTEL NETWORKS

- Main - Logout - Help

Overflow Rule Table

Skillset 5

Rule	Mode	Condition	Action	Commands
1	24 Hour	No Agents	Skillset Mailbox 22225	Insert Modify Delete Move
End				Insert

Close

Chapitre 18

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 un mot de passe à sa valeur implicite	reportez-vous à
mot de passe de la réception	page 277
mot de passe du coordinateur de système de l'application Call Center	page 278
mot de passe d'une boîte vocale de niveau de compétences	page 82
mot de passe d'un préposé	page 48

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 utilisée 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 à la valeur implicite le mot de passe de la réception à l'aide de l'application CallPilot Manager

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Operations** (opérations).
- 3 Cliquez sur le lien **Operator Settings** (paramètres de réception).
La page Operator Settings (paramètres de réception) s'affiche.
- 4 Cochez la case **Reset Operator Password** (remettre le mot de passe de la réception à la valeur implicite).
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
Le mot de passe est remis à sa valeur implicite (operator).

Pour remettre à la valeur implicite le mot de passe de la réception à l'aide d'un poste

- 1 Appuyez sur .
- Poste xxx
SUIV
- 2 Appuyez sur .
 - 3 Entrez (resetoperpswd), puis appuyez sur OK.
- MP:
REPR OK
- 4 Appuyez sur OUI.
- Changer MP?
OUI NON
- 5 La session prend fin.
Le mot de passe de la réception est maintenant réglé à (operator).
- Sortir

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

Vous pouvez remettre le mot de passe du coordinateur de système Call Center à sa valeur implicite en cas de perte ou d'oubli.

Pour remettre à la valeur implicite le mot de passe du coordinateur de système de l'application Call Center à l'aide de l'application CallPilot Manager

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la remise à la valeur initiale du mot de passe de l'administrateur de système de l'application Call Center, reportez-vous à la section intitulée «[Accès à l'application Call Center au moyen d'un mot de passe](#)» à la page 29.

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 le numéro d'identification et le mot de passe du préposé concordent;
- vérifiez si le préposé a déjà ouvert une session sur un autre poste;
- vérifiez si un autre préposé a ouvert une session sur 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 pour renvoyer l'appel à un niveau de compétences.

- Si le préposé veut envoyer l'appel à un préposé particulier, il doit entrer le code de fonction Transfert (**☎** **7** **0**), suivi de son numéro de poste;
- Si le préposé veut acheminer l'appel à un niveau de compétences, il doit entrer le code de fonction Transfert (**☎** **7** **0**), suivi du NA d'aiguillage du niveau de compétences destinataire;
- Si vous êtes en train de surveiller un préposé et que celui-ci transfère un appel, vous ne pouvez plus entendre la conversation tant que le nouveau destinataire de l'appel transféré n'a pas répondu.

Les préposés qui veulent transférer un appel à une boîte vocale doivent utiliser la touche

☎ **9** **8** **6**.

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

Renvoi automatique

Demandez aux préposés de ne pas utiliser la fonction Renvoi automatique. Tout préposé qui utilise la fonction Renvoi automatique est automatiquement déconnecté du système ou mis en occupation automatique une fois que le nombre de sonneries de Rappel sur transfert est écoulé, selon leurs paramètres de préposé. Les préposés peuvent utiliser le Renvoi automatique au NA de messagerie vocale.

Codes d'activité

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

Réponse NA

Lorsque la surveillance silencieuse ou discrète est utilisée, les préposés ne devraient recourir à la fonction Réponse NA que lorsqu'ils programment celle-ci pour répondre avec leur poste portable aux appels acheminés à leur poste principal. En effet, il n'est pas possible de surveiller les appels reçus à l'aide de la fonction Réponse NA. Seuls les appels reçus sur le poste associé à la session courante du préposé peuvent être surveillés. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'utilisation de la fonction Réponse NA avec Call Center, reportez-vous au *Guide des opérations de programmation du système Business Communications Manager*, Chapitre 10, «Configuration des NA pour les dispositifs du système».

Si un préposé utilise un poste de Réponse NA pour répondre à un appel qu'on lui a transféré, l'application Call Center ne considère pas que le préposé est occupé; elle continue à lui envoyer des appels sur son poste principal. Les préposés qui ouvrent une session à partir d'un poste régulier et répondent aux appels de Call Center au moyen d'une touche de Réponse NA sur un poste portable 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 fonction Pas libre (☎ 9 0 8). 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 un poste de messagerie vocale, le nombre de coups de sonnerie nécessaire pour activer cette fonction doit être inférieur au nombre de coups de sonnerie établi pour le délai de rappel sur transfert. Lorsqu'un préposé répond à un appel transféré par Renvoi automatique sur non-réponse par un autre préposé, ce dernier est mis en occupation automatique ou déconnecté au lieu de rester inactif.

Blocage d'appels

Pour éviter que les préposés occupés à traiter un appel Call Center en cours ne reçoivent un deuxième appel interne à leur poste, réglez la fonction Renvoi automatique sur occupation de votre poste au NA de messagerie vocale.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la programmation de ces paramètres, reportez-vous au *Guide des opérations de programmation du système Business Communications Manager* ou au *Guide de coordinateur de système Norstar* si vous utilisez un autre système.

Groupe de recherche

Ne programmez pas un poste de préposé de façon qu'il soit membre d'un groupe de recherche.

Réponse automatique

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

- **Postes i2001** : Nous vous recommandons de ne pas utiliser la Réponse automatique sur les postes i2001 ni de vous servir de ces postes pour les préposés superviseurs à moins d'utiliser un combiné. Les postes i2001 ne permettent pas d'utiliser la fonction Mains libres ou un casque téléphonique.
- **Postes IP i2002 et i2004** : Si vous branchez le casque téléphonique avant d'initialiser le poste, les appels sont diffusés sur le haut-parleur. Si vous initialisez le poste IP avant de brancher le casque téléphonique, les appels sont diffusés dans le casque téléphonique à condition que vous ayez initialisé celui-ci en enfonçant puis en relâchant le bouton prévu à cette fin. Les appels sonnent toujours au poste IP. Chaque fois que vous rebranchez le casque téléphonique, vous devez le réinitialiser.
- **Postes Meridian and Norstar** : Si vous utilisez un casque téléphonique, les appels sonnent sur le poste et dans le casque téléphonique, mais ils sont diffusés dans ce dernier.
- **Postes d'affaires** : Si vous branchez le casque téléphonique avant de brancher le câble téléphonique sur la prise, l'appel est diffusé dans le haut-parleur mains libres. Si vous branchez le poste avant de brancher le casque téléphonique, les appels sont diffusés dans le casque téléphonique à condition que vous ayez initialisé celui-ci en enfonçant puis en relâchant le bouton prévu à cette fin. Les appels sonnent toujours au poste. Chaque fois que vous rebranchez le casque téléphonique, vous devez le réinitialiser. Les appels sonnent toujours au poste.
- **Postes T7316e** : Ce type de poste offre la fonction Réponse automatique.

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

La navigation Suivez-moi ne fonctionne pas avec les animations Flash intégrées. Si un préposé clique sur un bouton Flash, l'image qu'il voit n'est pas diffusée au demandeur.

Informez les préposés que si la page envoyée contient des animations Flash, il faut expliquer au destinataire de l'afficher, par exemple, en cliquant sur le bouton Suivant ou sur un autre élément pour afficher la page suivante.

Surveillance discrète

Vous ne pouvez pas surveiller les appels reçus au moyen de fonctions comme Réponse NA ou Prise d'appel sur des postes auxquels les préposés n'ont pas accédés. Vous ne pouvez effectuer la surveillance sur des postes sans fil (y compris les postes Companion, KIRK et DECT) que lorsque les préposés ont ouvert une session sur ces postes.

Problèmes relatifs aux niveaux de compétences

Problèmes d'activation des niveaux de compétences

Assurez-vous qu'un NA d'aiguillage valide a été attribué aux niveaux de compétences avant d'activer ces derniers. Si vous n'arrivez pas à activer un niveau de compétences, vérifiez si un NA d'aiguillage valide lui a été attribué. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les NA d'aiguillage des niveaux de compétences, reportez-vous à la section intitulée «[Control DN \(NA d'aiguillage\)](#)» à la page 53.

Problèmes touchant la modification des propriétés du niveau de compétences

Si vous n'arrivez pas à modifier les propriétés d'un niveau de compétences, deux facteurs peuvent expliquer cette situation :

- Le niveau de compétences du centre d'appels est activé.
Vous devez désactiver le niveau de compétences du centre d'appels avant d'en modifier les paramètres.
- Le mauvais numéro de poste est attribué à la boîte vocale de niveau de compétences.
Reportez-vous à la section intitulée «[Identification d'un numéro de boîte vocale de niveau de compétences](#)» à la page 76 pour savoir comment identifier le numéro de poste d'un niveau de compétences. Le numéro de poste de la boîte vocale de niveau de compétences doit être identique au NA d'aiguillage de niveau de compétences. Si le mauvais numéro de poste est attribué à la boîte vocale de niveau de compétences, vous ne pouvez modifier les propriétés d'une boîte vocale de niveau de compétences.

Pour changer le NA d'aiguillage d'une boîte vocale de niveau de compétences

- 1 Lancez l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales).
La page Mailbox List (liste des boîtes vocales) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour sélectionner la boîte vocale de niveau de compétences.
La page de la boîte vocale de niveau de compétences s'affiche.
- 4 Dans la zone **Extension** (poste), entrez le NA d'aiguillage du niveau de compétences.
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

Problèmes relatifs à la vérification des paramètres du niveau de compétences

Si vous utilisez le navigateur Netscape Communicator 4.77 et que les réglages de l'application Call Center indiqués dans ce guide n'apparaissent pas tous dans votre navigateur, actualisez le navigateur en cliquant sur le menu View (affichage) puis sur Reload (recharger).

Problèmes de transfert d'appels au poste de messagerie vocale

Si vous créez un transfert dans une table d'acheminement, un réacheminement sur débordement intelligent ou des directives d'entrée du demandeur, l'appel est transféré à la Réception automatique plutôt qu'au poste CallPilot. Il est recommandé de transférer les appels à la boîte vocale de niveau de compétences plutôt qu'au poste de messagerie vocale.

Problèmes relatifs au traitement des appels

Pour tirer le meilleur parti possible de votre centre d'appels, assurez-vous d'exploiter l'application Call Center en deçà de ses limites maximales. Si vous surchargez l'application Call Center, des périodes de traitement d'appels lentes ou imprévisibles peuvent survenir.

L'application Call Center peut prendre en charge 80 préposés actifs, 100 appels en cours et 50 niveaux de compétences. Bien que ces valeurs représentent les limites de configuration de Call Center, il n'est pas recommandé d'exploiter le logiciel à sa pleine capacité. Le système Business Communications Manager comporte d'autres services qui utilisent également ses ressources matérielles et logicielles.

À titre de ligne directrice, si vous vous rapprochez du nombre maximal de préposés, d'appels en cours ou de niveaux de compétences, il est recommandé de ne pas dépasser la limite des autres paramètres.

Tonalité de retour d'appel excessive

Si, avant d'accéder à un préposé, les demandeurs entendent la tonalité de retour d'appel pendant un long moment, possiblement interrompue par des tonalités de répartition et par des annonces partielles ou complètes :

- vérifiez si la valeur du seuil du minuteur de tonalité de retour d'appel sur transfert est élevée. Réglez ce minuteur à une valeur plus élevée que celle du délai de sonnerie pour le renvoi automatique sur non-réponse;
- demandez aux préposés d'utiliser le code de fonction Pas libre (   ) quand ils ne sont pas en mesure de prendre des appels. Tel qu'expliqué à la section intitulée «[Ne pas déranger](#)» à la page 280, les préposés ne doivent pas utiliser la fonction Ne pas déranger. Dites aux préposés de régler leur renvoi automatique sur non-réponse vers le poste de leur boîte vocale ou, s'ils ne disposent pas d'une boîte vocale, vers le poste du niveau de compétences. Si les préposés utilisent des postes T7316, tous les codes de fonction de l'application Call Center (F904, 908 et 909) doivent être programmés sur l'une des cinq touches inférieures situées de chaque côté de l'afficheur.

Les appels ne sont pas distribués à certains préposés

Vérifiez si le préposé est connecté et libre. Vous pouvez afficher le préposé dans le module Reporting de l'application Call Center ou sur le moniteur du superviseur. Les préposés sont déconnectés ou passent à l'état Pas libre automatiquement si :

- un appel leur est acheminé et ils ne répondent pas. Une fois que le compteur de rappel sur transfert a expiré, l'appel retourne au niveau de compétences et, selon la configuration de votre application Call Center, le préposé sera déconnecté ou passera à l'état Pas libre;
- si la fonction Renvoi automatique est configurée sur leur poste (CFAC, RNR, RSO).

Demandez à votre administrateur de vérifier si vos NAA sont valides.

Vérifiez si les lignes sont attribuées à un seul niveau de compétences. N'attribuez pas directement aux postes les lignes de l'application Call Center.

Dites aux préposés qui utilisent cette fonction de régler leur renvoi automatique sur non-réponse vers le poste de leur boîte vocale ou, s'ils ne disposent pas d'une boîte vocale, vers le poste du niveau de compétences. Si les préposés utilisent des postes T7316, tous les codes de fonction de l'application Call Center (F904, 908 et 909) doivent être programmés sur l'une des cinq touches inférieures situées de chaque côté de l'afficheur.

Régalez ce minuteur à une valeur plus élevée que celle du délai de sonnerie pour le renvoi automatique sur non-réponse.

L'application Call Center ne répond jamais aux appels ou prend beaucoup de temps pour y répondre

Vérifiez :

- si votre niveau de compétences est activé;
- si la première étape d'une des tables d'acheminement n'est pas de libérer l'appel;
- quel est le délai de la réponse différée dans les paramètres de votre niveau de compétences;
- le nombre de coups de sonnerie configurés pour les lignes de l'application Call Center à la Réception automatique;
- si vous avez correctement configuré le NAA pour le niveau de compétences;
- avec l'administrateur de votre système si le NAA est valide :
 - a** Dans Unified Manager (Gestionnaire unifié), cliquez sur les touches **Diagnostics** et **MSC**, puis cliquez sur l'option **DN to Port Conversion** (conversion d'un NA à un point d'accès).
 - b** Dans la zone **DN to convert** (NA à convertir), entrez le NAA du niveau de compétences, puis appuyez sur entrée.
Assurez-vous que le numéro de point d'accès apparaissant dans la zone Device port (point d'accès du dispositif) ne réside pas sur les BUS 1 ou 8.
 - c** Cliquez sur les touches **Resources** (ressources) et **Media Bay Modules** (modules périphériques), puis vérifiez tous les bus jusqu'à ce que vous trouviez votre numéro de point d'accès; assurez-vous aussi que le bus auquel appartient votre point d'accès est attribué à un module de poste numérique. Les seuls modules sur lesquels un NAA peut résider sont les modules de poste numérique. Ils n'ont pas à être dotés d'équipement, mais ils doivent être programmés pour le type de bus Module de poste. Les NAA ne sont pas valides s'ils résident sur un autre type de module.

Les appels de l'application Call Center ne suivent pas les règles de renvoi d'appel, mais les autres appels le font.

Par exemple, un préposé a accès à un poste dont le Renvoi automatique sur non-réponse est configuré vers une boîte vocale. Un appel est acheminé au préposé, qui n'y répond pas. L'appel est alors retourné au niveau de compétences, mais le comportement attendu est un transfert vers la boîte vocale. Les appels non gérés par l'application Call Center et auxquels on ne répond pas arrivent effectivement à la boîte vocale.

Pour que ces appels soient dirigés vers une boîte vocale et que ceux gérés par l'application Call Center retournent au niveau de compétences, assurez-vous que le nombre de sonneries pour le renvoi d'appel vers une boîte vocale soit plus élevé que le compteur de rappel sur transfert.

Pour que les appels gérés et non gérés par l'application Call Center soient dirigés vers une boîte vocale, assurez-vous que le nombre de sonneries pour le renvoi d'appel vers une boîte vocale soit moins élevé que le compteur de rappel sur transfert.

Assurez-vous aussi que le délai de sonnerie pour le renvoi automatique sur non-réponse vers le NA de la boîte vocale ou du niveau de compétences des préposés de l'application Call Center soit inférieur au paramètre du rappel sur transfert. Ainsi, les appels sans réponse de l'application Call Center retournent au niveau de compétences d'origine et les autres sont transférés à la boîte vocale personnelle du préposé.

Les demandeurs entendent le message «Impossible de poursuivre votre session pour l'instant. Sortie du système en cours. Au revoir.»

Ceci se produit si :

- un appel d'arrivée de l'application Call Center est transmis à un préposé libre, mais que celui-ci a quitté son poste en restant connecté et ne s'est pas mis en mode Pas libre

et

- la première étape d'une table d'acheminement est une étape Distribuer. La première étape de toutes les tables d'acheminement devrait être Annonce. Si un appel arrive dans un niveau de compétences dont la première étape est Annonce et que des préposés sont libres, cet appel est transféré à un préposé libre sans que l'annonce soit diffusée, sauf s'il s'agit d'une annonce forcée.

Chapitre 19

Cahier de programmation de Call Center

Pour cette tâche de programmation	reportez-vous à la section intitulée	à la page
Noter les codes de fonction utilisés par l'application Call Center	Codes de fonction	288
Noter l'information sur les lignes destinées à l'application Call Center	Prise d'appel	298
Noter les réglages d'état de la réception et de l'entreprise	État de la réception et de l'entreprise	288
Noter le nombre de voies réservées, le délai de signal principal et secondaire ainsi que l'adresse du client principal	Propriétés générales de l'application Call Center	288
Noter le numéro d'identification, le nom, le niveau de priorité, le statut de superviseur et le niveau de compétences de chaque préposé	Préposés de centre d'appels	292
Noter le NA d'aiguillage, le nom du niveau de compétences, le numéro de poste IMA, la méthode, la pause et le délai de réponse différée	Niveaux de compétences de l'application Call Center	289
Noter les numéros d'annonce et le contenu correspondant	Annonces de l'application Call Center	289
Noter les paramètres de l'acheminement par débordement automatique évolué pour chaque niveau de compétences	Réacheminement sur débordement intelligent	291
Noter les préposés affectés aux niveaux de compétences	Attribution des niveaux de compétences	293
Noter le nom, le numéro, le mot de passe et le numéro de poste IMA de la boîte vocale de niveau de compétences	Boîtes vocales de niveau de compétences	294
Noter le type d'étape et les paramètres d'étape de la méthode de définition des tables d'acheminement de jour et de nuit	Tables d'acheminement	295
Noter les règles du demandeur	Règles d'entrée du demandeur	296
Noter l'acheminement IDR/SINC	Acheminement IDR/SINC intelligent	297
Noter les détails de la prise d'appel système	Prise d'appel	298



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	   	  ____ ____
Accès à une boîte vocale	   	  ____ ____
Ouverture/fermeture de session	   	  ____ ____
Pas libre	   	  ____ ____
NA de messagerie vocale	   	  ____ ____
État de la réception	   	  ____ ____
Surveiller	   	  ____ ____
Aide du superviseur	   	  ____ ____

Propriétés générales de l'application Call Center

Nombre de voies réservées	
Délai de signal principal en mm:ss	
Délai de signal secondaire en mm:ss	
Adresse du client principal	
Activation de l'identification du demandeur	
Aide du superviseur	
Paramètres IDR	

État de la réception et de l'entreprise

Mot de passe OPERATOR (67372867)			
Réceptionniste ou téléphoniste disponible*		<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> N
Entreprise ouverte*		<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> N
Prise d'appel système		<input type="radio"/> O	<input type="radio"/> N
Numéro de poste de réception			
Service 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	Valeur implicite	N° de niveau de compétences
Nom du niveau de compétences	16 caractères au maximum	SKILLn	
NA d'aiguillage (NAA)	Le numéro de poste ne peut être utilisé par un autre poste ou un autre périphérique.		
Numéro de poste IMA			
Method (méthode)	Moins occupé ou Préfér (priorité la plus élevée).	Moins occupé	
Break Time (pause)	Entrez mm:ss minimum : 00 min 00 s maximum : 59 min 59 s	00:30	
Réponse différée	Entrez mm:ss minimum : 00 min 00 s maximum : 10 min 00 s	00:00	
Poste de réception	Poste de réception pour le niveau de compétences. Si vide, le poste de réception est utilisé.	Non sélectionné	
Utiliser _ appels précédents	Nombre d'appels précédents utilisés pour calculer la durée d'attente prévue.	10	
Augmentation de la durée d'attente prévue permise		Sélectionné	
Initial Call Duration (durée d'appel initiale)	Durée d'appel initiale utilisée pour calculer la durée d'attente prévue jusqu'à ce le nombre d'appels indiqué par le paramètre Use previous _ calls (utiliser _ appels précédents) soit atteint.		
Langue	Principale ou secondaire. Apparaît si l'option Bilingue est activée dans les propriétés du système.		

Réacheminement sur débordement intelligent

Niveau de compétences :		
Mode de service (en encercler un seul)	Conditions	Intervention
Jour Nuit 24 heures	Compteur : ____:____ Aucun accès de préposé : O N	Déplacement au niveau de compétences : ____ Débordement aux niveaux de compétences : _____ Envoi à la boîte vocale du niveau de compétences
Jour Nuit 24 heures	Compteur : ____:____ Aucun accès de préposé : O N	Déplacement au niveau de compétences : ____ Débordement aux niveaux de compétences : _____ Envoi à la boîte vocale du niveau de compétences
Jour Nuit 24 heures	Compteur : ____:____ Aucun accès de préposé : O N	Déplacement au niveau de compétences : ____ Débordement aux niveaux de compétences : _____ Envoi à la boîte vocale du niveau de compétences
Jour Nuit 24 heures	Compteur : ____:____ Aucun accès de préposé : O N	Déplacement au niveau de compétences : ____ Débordement aux niveaux de compétences : _____ Envoi à la boîte vocale du niveau de compétences
Jour Nuit 24 heures	Compteur : ____:____ Aucun accès de préposé : O N	Déplacement au niveau de compétences : ____ Débordement aux niveaux de compétences : _____ Envoi à la boîte vocale du niveau de compétences
Jour Nuit 24 heures	Compteur : ____:____ Aucun accès de préposé : O N	Déplacement au niveau de compétences : ____ Débordement aux niveaux de compétences : _____ Envoi à la boîte vocale du niveau de compétences
Jour Nuit 24 heures	Compteur : ____:____ Aucun accès de préposé : O N	Déplacement au niveau de compétences : ____ Débordement aux niveaux de compétences : _____ Envoi à la boîte vocale du niveau de compétences
Jour Nuit 24 heures	Compteur : ____:____ Aucun accès de préposé : O N	Déplacement au niveau de compétences : ____ Débordement aux niveaux de compétences : _____ Envoi à la boîte vocale du niveau de compétences
Jour Nuit 24 heures	Compteur : ____:____ Aucun accès de préposé : O N	Déplacement au niveau de compétences : ____ Débordement aux niveaux de compétences : _____ Envoi à la boîte vocale du niveau de compétences
Jour Nuit 24 heures	Compteur : ____:____ Aucun accès de préposé : O N	Déplacement au niveau de compétences : ____ Débordement aux niveaux de compétences : _____ Envoi à la boîte vocale du niveau de compétences

Glossaire

Acheminement IDR/SINC intelligent

L'acheminement IDR/SINC correspond à l'acheminement initial que les appels au centre d'appels empruntent. L'acheminement IDR/SINC configuré permet à l'application Call Center d'acheminer les appels rapidement en fonction du nombre de lignes d'arrivée. Les demandeurs sont acheminés à des niveaux de compétences selon la destination de l'appel, la ligne utilisée pour acheminer l'appel ou la provenance de l'appel.

Acheminement intelligent de base du demandeur

L'acheminement intelligent de base du demandeur (appelé auparavant *Transfert de base*) permet aux demandeurs d'acheminer leurs appels à un téléphoniste, à la réception automatique, à une boîte vocale de niveau de compétences, à un arbre SS ou à un numéro extérieur ou intérieur.

Acheminement intelligent évolué du demandeur

L'acheminement intelligent évolué du demandeur permet aux demandeurs d'acheminer leurs appels en fonction d'un code multichiffre fixe ou selon des règles que vous créez dans les tables de directives d'entrée du demandeur.

Affichage des appels en attente

Le code de fonction Affichage des appels en attente (appelé auparavant *état de file d'attente*), permet d'afficher les appels en attente et de vérifier 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 de niveau de compétences et l'état, activé ou désactivé, du niveau de compétences;
- 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.

Avis de réception de message hors système

L'avis de réception de message hors système est une fonction qui vous permet d'être avisé 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

Une boîte vocale de niveau de compétences sert à conserver les messages laissés par les demandeurs. Les appels peuvent être récupérés par des préposés désignés.

Break Time (pause)

Période de temps permettant aux préposés d'effectuer les tâches administratives ou d'autres tâches post-appel. Lorsqu'un préposé termine un appel, ce dernier est retiré du niveau de compétences pendant cette pause. Le préposé peut prolonger ou annuler la pause à l'aide du code de fonction Pas libre.

Call Center

Call Center reçoit, met en garde et achemine les appels au centre d'appels.

CallPilot

L'application CallPilot est un outil de communications d'affaires polyvalent que vous pouvez utiliser pour :

- répondre aux appels d'arrivée;
- offrir aux demandeurs diverses options permettant d'acheminer leurs appels ou permettant d'accéder à l'information;
- offrir des fonctions de messagerie vocale, de réception automatique et de traitement d'appels.

CallPilot comprend les fonctions de messagerie vocale, Réception automatique, Sélection de service et Réception de télécopies.

CallPilot offre également les fonctions facultatives Télécopie, Centre d'appels, Messagerie de bureau électronique et Messagerie pour améliorer les communications de votre entreprise. Les options disponibles dépendent du système utilisé. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'application CallPilot, reportez-vous à la publication intitulée *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager*.

Centre d'appels

Un centre d'appels est un service ou une 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

La classe de service définit les valeurs des fonctions spéciales des 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

Le délai de signal principal est le premier délai que vous attribuez pour les appels en attente dans les niveaux de compétences.

Lorsqu'un appel dépasse le délai de signal principal, un avertissement visuel est émis sous forme de voyants de touche mémoire programmés. Le délai de signal secondaire constitue l'autre délai de signal.

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.

Delay Answer (réponse différée)

La fonction Réponse différée empêche l'application Call Center de répondre aux appels et de diffuser des annonces lorsque aucun préposé n'est libre. Lorsque la fonction Réponse différée d'un niveau de compétences est activée, 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.

Écran de surveillance

L'écran de surveillance est une fonction qui permet aux superviseurs de surveiller les appels entre les préposés et les demandeurs et d'y participer.

ID de préposé

Lorsqu'un préposé est ajouté, l'application Call Center attribue un numéro d'identification de préposé à utiliser pour désigner le préposé. Les préposés utilisent leur numéro d'identification et mot de passe de préposé pour entrer en communication avec le système 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)

L'indication de message en attente apparaît sur l'afficheur d'un poste comme «*Message for you* » (message) en présence de nouveaux messages.

Méthode de distribution d'appels

La méthode de distribution d'appels détermine le préposé libre qui doit prendre l'appel. Il existe trois méthodes de distribution d'appels : Moins occupé et Préféré (priorité la plus élevée). La première méthode Moins occupé achemine les appels au préposé libre depuis le plus longtemps. La deuxième méthode Préféré achemine les appels au préposé ayant le niveau de priorité le plus élevé (le préposé le plus qualifié).

Mettre en mode pas libre (réacheminement au niveau de compétences)

Mettre en mode Pas libre (réacheminement au niveau de compétences) (appelée auparavant *Mise en occupation automatique*) est une propriété du préposé qui permet de contrôler le traitement des appels si un préposé ne peut répondre à l'appel. Mettre en mode Pas libre attribue au téléphone d'un préposé la même tâche que la fonction Pas libre lorsque cette dernière est 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.

Moins occupé

La méthode de distribution d'appels Moins occupé (appelée auparavant *Libre depuis le plus longtemps*) achemine les appels à un préposé libre depuis le plus longtemps. L'autre méthode de distribution d'appels est Préfér (priorité la plus élevée).

NA

Le NA est un numéro d'appel ou un numéro de poste.

NAA

Voir *Numéro d'appel d'aiguillage*.

Niveau de compétences

Les niveaux de compétences (appelés auparavant *files d'attente*) traitent et réacheminent 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 écoutent des annonces et sont mis en garde jusqu'à ce qu'un préposé soit libre.

Nom du niveau de compétences

Le nom du niveau de compétences doit comporter 16 caractères au maximum. Un nom de niveau de compétences est identique au nom de la boîte vocale de niveau de compétences.

Numéro d'appel d'aiguillage (NAA)

Le numéro d'appel d'aiguillage (NA d'aiguillage ou NAA) est le 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 de l'application CallPilot est responsable de l'attribution d'un NAA à chaque niveau de compétences avant l'activation du niveau de compétences.

Numéro de poste d'indication de message en attente (poste IMA ou NA IMA)

Pour chaque boîte vocale de niveau de compétences, vous pouvez attribuer un poste comme poste IMA. Le numéro de poste d'indication de message en attente correspond à un numéro de téléphone optionnel et indique le moment où une boîte vocale de niveau de compétences contient des messages en attente. L'afficheur du poste IMA que vous attribuez indique *Message for you* (message) lorsque la boîte vocale de niveau de compétences contient de nouveaux messages.

Pas libre

Le code de fonction Pas libre (appelé auparavant *Mise en occupation*), prolonge la pause si les préposés ont besoin de plus de temps après un appel pour terminer les tâches administratives ou d'autres tâches.

Préposé

Personne responsable de répondre aux appels de l'un ou de plusieurs des niveaux de compétences de votre centre d'appels.

Priorité

Vous devez attribuer une priorité à chaque préposé selon ses qualifications. Dans le cas des systèmes Enhanced et Professional Call Center, les préposés peuvent avoir une *priorité dynamique de préposé*.

Priorité d'appel dynamique-

La priorité d'appel est distincte de la priorité de préposé. Si un appel en attente doit être acheminé, par exemple lorsqu'un préposé se libère, l'application Call Center détermine quel est le prochain appel en attente à être acheminé. Il s'agit de l'appel ayant la plus haute priorité ou, si tous les appels en attente ont la même priorité, de l'appel avec la plus longue durée d'attente. L'application Call Center détermine ensuite quel préposé prendra l'appel. Si la méthode de distribution des appels du niveau de compétences est réglée à Préférer (priorité la plus élevée), l'application trouve les préposés libres assignés et connectés au niveau de compétences, puis choisit celui ayant la plus haute priorité. Si la méthode est réglée à Moins occupé, l'appel est acheminé au préposé qui est libre depuis le plus longtemps.

Priorité dynamique de préposé

Si vous utilisez les applications Enhanced ou Professional Call Center, les préposés peuvent être associés à différentes priorités en fonction de leur niveau de compétences. 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 a accès au niveau de compétences espagnol, et une priorité 6 lorsqu'il a accès au niveau de compétences allemand.

RA

Voir *Réception automatique*.

Réacheminement sur débordement intelligent

Le réacheminement sur débordement intelligent utilise des règles d'acheminement établies pour modifier la priorité des appels et pour acheminer sur débordement et transférer ces derniers à différents niveaux de compétences, à une boîte vocale de niveau de compétences, à un numéro extérieur ou intérieur, à un arbre SS, à une boîte vocale, à la Réception automatique ou à un téléphoniste.

Réception automatique (RA)

La Réception automatique s'apparente à un service de réponse automatique. La Réception automatique répond aux appels d'arrivée à l'aide d'une annonce d'entreprise et des options de menu. La Réception automatique achemine les appels en réponse aux sélections faites par un demandeur sur le clavier téléphonique. Pour obtenir un plus grand nombre d'options et de services relatifs aux appels d'arrivée, vous pouvez programmer le système de façon à ce que le menu Sélection de service (SS) soit diffusé à la place du menu Réception automatique.

Renvoi automatique sur non-réponse

Cette fonction réachemine les 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 précisé.

Renvoi automatique sur occupation

Cette fonction réachemine tous les appels d'un poste à un autre si toutes les lignes attribuées au poste sont en occupation.

Renvoi automatique tous appels

Cette fonction réachemine tous les appels d'un numéro de poste à un autre. Notamment, tous les appels d'un poste peuvent être réacheminés au NA d'aiguillage d'un niveau de compétences.

Réponse automatique

La fonction Réponse automatique (appelé auparavant *Appel forcé*) est un paramètre de préposé qui force 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.

Lorsque la fonction Réponse automatique n'est pas activée, les appels sonnent au téléphone du préposé et celui-ci doit répondre manuellement.

Sélection de service (SS)

La Sélection de service est une fonction d'acheminement que vous pouvez programmer pour présenter un menu personnalisé de choix monotouches aux demandeurs. La SS répond automatiquement aux appels provenant de lignes dotées de menus personnalisés. À l'aide de la Sélection de service, les demandeurs peuvent écouter des messages préenregistrés, laisser un message dans la boîte vocale de niveau de compétences ou effectuer un transfert à un poste. La Sélection de service vous permet de remplacer les menus Réception automatique par des menus plus sophistiqués qui offrent un éventail plus large d'options aux demandeurs.

SS

Voir *Sélection de service*.

Standardiste

Personne responsable de répondre aux appels à un numéro de poste. Le standardiste peut être un réceptionniste, un téléphoniste ou un poste de réception spécifique.

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.

Table d'acheminement

Les tables d'acheminement traitent les appels d'arrivée de chaque niveau de compétences. Une table d'acheminement 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

La table d'annonces détermine quelle annonce enregistrée est diffusée et quelle ligne obtient une réponse selon l'heure.

Temps réel

Le terme Temps réel signifie qu'il y a très peu de temps de réponse lorsqu'un événement se produit et lorsque l'information sur l'événement est affichée. Vous pouvez surveiller la situation et le trafic d'appels en temps réel (ou actuels) des préposés en utilisant le code de fonction Affichage des appels en attente.

Voie

Voie téléphonique utilisée par l'application Call Center pour attribuer des annonces aux demandeurs. Une voie téléphonique constitue également la voie empruntée lorsqu'un code de fonction est utilisé pour accéder à l'application Call Center.

Voie téléphonique

Une voie téléphonique constitue la voie utilisée par l'application Call Center pour diffuser des annonces aux demandeurs.

Voies réservées

Les voies réservées sont des voies téléphoniques réservées exclusivement à l'application Call Center. Ces voies sont utilisées pour diffuser des annonces aux demandeurs en attente à un niveau de compétences. Ces voies font en sorte que l'application CallPilot n'utilise pas toutes les voies téléphoniques. Voir également *Voie téléphonique*.

Voyant de touche mémoire

Les voyants de touche mémoire sont des indicateurs triangulaires situés à côté des touches mémoire sur le poste téléphonique. Les voyants de touche mémoire peuvent être utilisés pour surveiller le trafic d'appels et afficher l'état en session/hors session et Pas libre des préposés.

Index

A

Accès à distance à une boîte vocale de niveau de compétences 80

Accès à la boîte vocale
 CallPilot 79
 Messagerie vocale Norstar 79

Accès à une boîte vocale de niveau de compétences 79

Acheminement IDR/SINC intelligent 12, 135

Acheminement intelligent 12
 utilisé avec un arbre SS 12, 135

Acheminement intelligent du demandeur
 de base 12, 135
 évolué 12, 135

Acheminement SDA 59

Acheminement, table 151

Activation d'un niveau de compétences 71, 282

Activation de l'identification du demandeur 201

Affichage des préposés d'un niveau de compétences 70

Ajout
 plusieurs préposés au centre d'appels 46
 préposés à un niveau de compétences 66
 préposés au centre d'appels 44

Annonce
 enregistrement 133
 exportation 133
 importation 132
 légende 131, 132, 133, 164

Annonces à diffusion forcée 161, 242

Annonces de centre d'appels
 conseils 241
 diffusion forcée 161
 enregistrement 129
 étape Annonce dans la table d'acheminement 160
 exemples 127
 paramètres de l'étape Annonce dans la table d'acheminement 161
 paramètres de la table d'acheminement 242
 types 127

Annonces, boîte vocale de niveau de compétences, exemple 84, 88

Appel
 méthode de distribution 301
 priorité 13
 priorité dynamique 13

surveillance discrète 207
 trafic, surveillance 214

Appel prioritaire 242

Application Basic Call Center 11, 15

Application Call Center Reporting 17

Arrêt d'un message 93

Attribution
 choix de langue du centre d'appels 197
 débordement intelligent à un niveau de compétences 145

Avis de réception de message hors système 101, 243
 configuration
 pour un numéro de poste 108
 pour un numéro de récepteur de recherche de personnes 110
 pour un numéro de téléphone 105
 généralités 101
 mauvaise destination 102
 numéro de destination
 limite d'entrée de caractères 112, 115, 123
 numéro et message de récepteur de recherche de personnes destinataire
 limite d'entrée de caractères 110
 restrictions de fonction 104

B

Blocage d'appels 280

Boîte vocale
 accès à une boîte vocale de niveau de compétences 79
 boîte vocale de niveau de compétences 75
 voie d'accès au réseau public 103

Boîte vocale de niveau de compétences
 accès à distance 80
 classe de service 75
 configuration 75
 conseils 242, 245
 écoute des messages 91
 exemple d'une annonce 84, 88
 généralités 75
 identification du numéro 37
 identification du poste IMA 37
 initialisation 77
 laisser un message 242, 245
 messages 91
 messages en attente 302
 modification du mot de passe 81
 mot de passe 77, 81
 mot de passe, modification 81

- numéro 53, 75, 76
 - ouverture 79
 - poste avec indication de message en attente 76
 - reconfiguration du mot de passe 82
 - récupération des messages 91
 - vérification des messages 91
- Break Time (pause) 54
- ## C
- Call Center
- accès au moyen d'un mot de passe 29
 - ajout de plusieurs préposés 46
 - ajout de préposés 41, 44
 - annonces 127
 - Basic 11, 15
 - boîtes vocales de niveau de compétences 75
 - capacité maximale 283
 - codes de fonction 35
 - configuration des propriétés générales 202
 - conseils pratiques pour améliorer l'efficacité 245
 - Enhanced 11, 15
 - exemples 249
 - langues disponibles 197
 - mot de passe, création 29
 - permanence téléphonique 195, 196
 - prévention de l'encombrement d'appel 213
 - Professional 11, 15
 - restrictions de configuration 283
- CallPilot
- acheminement des appels 14
 - Réception automatique et l'application Call Center 14
 - Sélection de service et l'application Call Center 14
- CallPilot Manager 13, 17, 21
- interface 28
 - lancement 21
 - temporisation 28
- Choix de langue 54
- Code de fonction Accès à une boîte vocale 37
- Code de fonction Affichage des appels en attente 207
- Codes d'activité 55
- codes d'activité système 227
 - codes d'activité système, exemples 229
 - création 235
 - définition 223
 - exemples 225
 - facultatifs 223, 224, 230
 - guidés 223, 224, 230
 - importation 237, 238
 - modification 236
 - niveau de compétences 55
 - paramètres de niveau de compétences 239
 - paramètres des préposés 239
 - pause 233
 - prises automatiques 226
 - relevés 239
 - suppression 236
 - utilisation par les préposés 240
- Codes d'autorisation logiciel 23
- Codes de fonction 35
- accès à une boîte vocale 37, 39
 - affichage des appels en attente 37, 39, 199, 207, 214
 - aide du superviseur 38, 39
 - codes d'activité 39
 - codes de fonction personnalisés 39
 - descriptions 37, 39
 - état du niveau de compétences 37
 - fermeture de session 37, 39
 - généralités 35
 - identification 35
 - NA de messagerie vocale 37
 - ouverture de session 37, 39
 - paramètres réception 37
 - pas libre 39
 - préposé 39
 - programmation des touches mémoire 36
 - surveillance des niveaux de compétences 39
 - surveillance des préposés 37
- Communications multimédias 42
- Conférences téléphoniques 209, 212
- Configuration
- avis de réception de message hors système
 - à un numéro de poste 108
 - à un numéro de récepteur de recherche de personnes 110
 - à un numéro de téléphone 105
 - paramètres de niveau de compétences 56
 - paramètres généraux 197
 - propriétés générales de l'application Call Center 202
- Configuration des lignes 193
- Conseils
- administration de la table d'acheminement 242
 - administration des niveaux de compétences 241
 - administration des préposés 241
 - boîte vocale de niveau de compétences 242, 245
 - enregistrement des annonces de centre d'appels 241
 - paramètres généraux de l'application Call Center 243
 - restrictions de configuration 283

-
- Control DN (NA d'aiguillage) 53, 75, 76, 282
 - Conventions du guide 32
 - Coordinateur de système, codes de fonction 37
 - Coordinateur du système Call Center, réinitialisation du mot de passe 278
 - Copie d'un message 92
 - D**
 - Débordement intelligent 16
 - Délai
 - délai de signal principal 199
 - signal secondaire 199
 - Delay Answer (réponse différée) 54
 - Dépannage
 - activation d'un niveau de compétences 282
 - impossible de modifier les paramètres généraux du niveau de compétences de l'application Call Center 282
 - paramètres de niveau de compétences 21, 283
 - problèmes d'ouverture de session du préposé 279
 - problèmes relatifs au traitement des appels 283
 - traitement d'appels imprévisible 283
 - traitement d'appels lent 283
 - Désactivation d'un niveau de compétences 72
 - Diffusion de l'enveloppe du message
 - interface CallPilot 95
 - Messagerie vocale Norstar 93
 - Dispositifs destinataires, numéros d'avis de réception de message hors système 101
 - Durée d'attente prévue
 - annonces, exemples 154
 - configuration 153
 - étape Annonce 164
 - généralités 153
 - intervalle d'attente 156
 - légende 157, 164
 - numéro d'annonce 156
 - table, configuration 155
 - table, suppression 158
 - E**
 - Effacement des messages 93, 95
 - Enhanced Call Center 11, 15
 - Enregistrement d'annonce 133
 - Entreprise, répertoire 77
 - Enveloppe 93, 95
 - Étapes d'acheminement supplémentaires 12
 - Étapes d'une table d'acheminement 160
 - annonce 160
 - déconnexion 160
 - distribuer pendant 160
 - transfert 160
 - État du trafic en temps réel 207
 - F**
 - Fermeture de session
 - préposé 50
 - superviseur 216
 - Fonction de réponse 94
 - Fonction de réponse différée 241, 301
 - Formule des appels en attente 244
 - G**
 - Gestion de poste à l'aide de la fonction 983 17
 - Groupe de recherche 280
 - H**
 - Heures
 - heures d'exploitation d'un niveau de compétences 171
 - tables d'acheminement 151
 - I**
 - Identification
 - codes de fonction 35
 - interface de boîte vocale 33
 - NA d'aiguillage 76
 - numéro de boîte vocale de niveau de compétences 76
 - poste avec indication de message en attente 76
 - Identification du demandeur 94, 201
 - IDR/SINC, acheminement
 - EAN 60
 - IDR 60
 - ligne 60
 - Multimedia Call Center 60
 - propriétés d'acheminement 60
 - SINC 60
 - Indicateurs
 - avis de message en attente 37, 53, 57, 76, 204
 - délai de signal principal 199
 - délai de signal secondaire 199
 - principal 288
 - secondaire 288
 - Indication de message en attente
 - identification du poste 76
 - poste 302
 - Initialisation d'une boîte vocale 77
-

-
- Interface de boîte vocale
 - CallPilot 33
 - Messagerie vocale Norstar 33
 - Interface de boîte vocale CallPilot 33
 - Interface de boîte vocale de la Messagerie vocale Norstar 33
 - L**
 - Langue, modification de la disponibilité 197
 - Légende
 - annonce 133, 164
 - table d'annonces de durée d'attente prévue 157, 164
 - Lignes
 - configuration 193
 - configurées pour réponse par un niveau de compétences 51
 - Limite d'entrée de caractères
 - pour le numéro d'avis de réception de message hors système destinataire 110, 112, 115, 123
 - Limite d'entrée de caractères du récepteur de recherche de personnes destinataires 110
 - M**
 - Messages
 - avis de réception de message hors système 101
 - boîte vocale de niveau de compétences 75
 - copie 92
 - durée minimale d'enregistrement 97
 - écoute
 - arrêt 93
 - enveloppe, interface CallPilot 95
 - enveloppe, Messagerie vocale Norstar 93
 - précédent, CallPilot 95
 - précédent, Messagerie vocale Norstar 93
 - recherche arrière 92, 95
 - saut en avant 93, 95
 - saut en fin de message 93
 - suivant, CallPilot 95
 - suivant, Messagerie vocale Norstar 93
 - effacement 93, 95
 - externe 97, 99
 - interne 97
 - réacheminement 95
 - rediffusion 93
 - réponse, CallPilot 95, 97
 - réponse, Messagerie vocale Norstar 93, 97
 - sauvegarde 94
 - sortie 93
 - suppression 93, 95
 - supprimés, récupération 94
 - temporisation de silence 97
 - Messages intrasystème, réponse aux 97
 - Messages supprimés, récupération 94
 - Méthode de distribution d'appels 54, 301
 - Mise en garde par indicatif 279
 - Mode de service, niveau de compétences 136
 - Mode implicite, niveau de compétences 136
 - Mode jour, niveau de compétences 136
 - Mode nuit, niveau de compétences 136
 - Modification
 - information sur le préposé 48
 - langue 197
 - mot de passe de boîte vocale de niveau de compétences 81
 - Moins occupé, méthode de distribution d'appels 301
 - Mot de passe
 - boîte vocale de niveau de compétences 77, 81
 - modification de la boîte vocale de niveau de compétences 81
 - remise à la valeur implicite d'une boîte vocale de niveau de compétences 82
 - remise à la valeur implicite du mot de passe de la réception 277
 - remise à la valeur implicite du mot de passe de préposé 48
 - remise à la valeur implicite du mot de passe du coordinateur de système de l'application Call Center 278
 - Multimedia Call Center 13, 42
 - IDR/SINC, acheminement 60
 - N**
 - NA B1 53
 - NA B2 53
 - NA d'aiguillage
 - B1 53
 - B2 53
 - niveau de compétences 53
 - NA, B1 et B2 53
 - Niveau de compétences
 - activation 71, 282
 - affichage des préposés 70
 - attribution de préposés 66
 - attribution des heures d'exploitation 171
 - choix de langue 54
 - configuration 51
 - désactivation 72
 - durée maximale de l'annonce 244
 - généralités 51
 - heures de début et de fin 17
 - méthode de distribution d'appels 54
 - mode de service 136
-

- mode implicite 136
 - mode jour 136
 - mode nuit 136
 - NA 53
 - NA d'aiguillage 53
 - NA IMA 53
 - nom 53, 302
 - pause 54
 - poste avec indication de message en attente 53
 - problèmes d'activation 282
 - problèmes touchant la modification des paramètres généraux 282
 - propriétés 53
 - réception des appels 51
 - réponse aux lignes 51
 - réponse différée 54
 - service 24 heures 136
 - suppression de la configuration 73
 - Niveau de compétences, poste de réception 54
 - Nom
 - boîte vocale de niveau de compétences 77
 - niveau de compétences 302
 - Numéro
 - boîte vocale de niveau de compétences 37
 - NA d'aiguillage 37
 - Numéro de destination
 - limite d'entrée de caractères 112, 115, 123
 - lorsque CallPilot est utilisé à partir d'un système PBX ou Centrex 110
 - pour récepteur de recherche de personnes 110
 - Numéro de poste IMA 302
- P**
- Paramètre de la fonction avis de réception de message hors système
 - heures d'activation et de désactivation 104
 - numéro de téléphone de destination 104
 - type de dispositif destinataire 104
 - types de messages 104
 - Paramètres
 - Annonces de la table d'acheminement 161
 - Call Center, propriétés générales 202, 243
 - Paramètres du niveau de compétences
 - configuration 56
 - méthode de distribution d'appels 301
 - nom du niveau de compétences 302
 - numéro d'appel d'aiguillage (NAA) 53
 - poste avec indication de message en attente 302
 - réponse différée 301
 - Paramètres généraux de l'application Call Center
 - modification des paramètres 116
 - Période de traitement post-appel, temporisation automatique 39
 - Poste
 - afficheur 30
 - temporisation du système 30
 - Poste avec afficheur
 - deux lignes 30
 - entrée des caractères 31
 - Poste avec afficheur deux lignes, utilisation 30
 - Poste avec indication de message en attente 53
 - Poste de réception 54
 - Préférer (priorité la plus élevée), méthode de distribution d'appels 301
 - Préposé
 - affichage dans un niveau de compétences 70
 - ajout à l'application Call Center 44
 - ajout de plusieurs préposés au centre d'appels 46
 - attribution à un niveau de compétences 66
 - codes de fonction 39
 - écoute des messages de la boîte vocale de niveau de compétences 91
 - fermeture d'une session 50
 - mode de mise en occupation automatique 241
 - modification de l'information 48
 - paramètres 41
 - priorité dynamique 13, 15, 66
 - reconfiguration du mot de passe 48
 - suppression 49, 69
 - surveillance 70, 207
 - surveillance discrète 207
 - Présentation manuelle d'un appel 13, 42
 - Priorité dynamique de préposé 13, 15, 66
 - Prise d'appel 279
 - Professional Call Center 11, 15
 - Programmation d'une touche mémoire 36
 - Propriétés de l'application Call Center Reporting 200
 - Propriétés générales de l'application Call Center 202
- R**
- RAO 280
 - Réacheminement d'un message 95
 - Réacheminement sur débordement intelligent 16, 136
 - Réception
 - reconfiguration du mot de passe 277
 - Réception automatique et l'application Call Center 14
 - Réception, remise à la valeur implicite du mot de passe 277
 - Recherche arrière des messages 92, 95

-
- Récupération de messages supprimés 94
 - Récupération des messages de la boîte vocale de niveau de compétences 91
 - Rediffusion des messages 93
 - Réglage du nombre de coups de sonnerie 196
 - Remise à la valeur implicite
 - mot de passe de boîte vocale de niveau de compétences 82
 - mot de passe de la réception 277
 - mot de passe du coordinateur de système de l'application Call Center 278
 - mot de passe du préposé 48
 - Renvoi automatique sur occupation 280
 - Répertoire d'entreprise 77
 - Réponse
 - à un expéditeur hors système 99
 - utilisation de l'option COMP 99
 - à un expéditeur intrasystème 97
 - aux messages, CallPilot 95
 - aux messages, Messagerie vocale Norstar 93
 - Réponse automatique 13
 - Restrictions de la fonction Renvoi automatique sur non-réponse 280
 - Restrictions de la fonction Renvoi automatique sur occupation 280
 - RFRA 280
 - S**
 - Saut en avant dans les messages 93, 95
 - Saut en fin de messages 93
 - Sauvegarde des messages 94
 - SDA, acheminement 59
 - Sélection de l'interface de boîte vocale téléphonique 33
 - Sélection de service et l'application Call Center 14
 - Service 24 heures, niveau de compétences 136
 - Service selon le jour 17
 - Signal secondaire 199
 - Sonneries, réglage du nombre de coups 195
 - Superviseur
 - codes de fonction 37
 - Superviseur, fonction 16
 - Suppression
 - messages 93, 95
 - préposé 49
 - Suppression de la configuration d'un niveau de compétences 73
 - Suppression de préposés 69
 - Surveillance
 - appels des préposés 207
 - conseils 209
 - délai de signal principal 199
 - exemple de surveillance 214
 - niveaux de compétences 214
 - ouverture de session de surveillance de préposés 210
 - signal secondaire 199
 - surveillance discrète 207
 - trafic, généralités 207
 - Surveillance des préposés 70, 207
 - Surveillance discrète 70, 207
 - appels transférés 212
 - companion, postes 212
 - conférences téléphoniques 212
 - en garde, appels 212
 - IP, postes 212
 - ponts de conférence 212
 - RNIS, postes 212
 - T**
 - Table d'acheminement
 - attribution des heures du niveau de compétences 171
 - configuration 176
 - conseils 242
 - étape Annonce 160
 - exemples 176
 - heures 151
 - nombre maximal d'étapes 15, 151
 - paramètres d'annonce 161
 - paramètres de l'étape Annonce 161
 - vérification des étapes 180
 - Table d'acheminement de jour, exemple 176
 - Table d'acheminement de nuit, exemple 179
 - Table d'acheminement, généralités 151
 - Temporisation
 - CallPilot Manager 28
 - poste 30
 - Temporisation automatique 39
 - Touche
 - indicateurs de touches mémoire 199
 - programmation d'une touche mémoire 36
 - Touche mémoire
 - indicateur 36, 37, 199, 207
 - programmation 36, 37
-

Transfert 279
à l'arbre SS 12
à la boîte vocale de niveau de compétences 12
à la Réception automatique 12
au téléphoniste 12

Transfert autorisé
activé 161

Transfert d'appel 279

Transfert d'appels sélectif 16

U

Utilisation du débordement automatique évolué 135

V

Vérification
étapes d'une table d'acheminement 180
préposés 70

Voie d'accès au réseau public, boîte vocale 103

Voies
réservées 200
voie 200

Voies réservées 200, 244

Voies téléphoniques 200, 243