

N° de publication N0027556 04
24 novembre 2004

Call Center Guide d'utilisation du superviseur de l'application

**NORTEL
NETWORKS**

Guide d'utilisation du superviseur de l'application Call Center

© Nortel Networks, 2004

Tous droits réservés. 2004.

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

Marques de commerce

NORTEL NETWORKS est une marque de commerce de Nortel Networks.

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

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

Guide d'utilisation du superviseur de l'application Call Center

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

Le présent guide décrit les fonctions de l'application Call Center et explique comment les superviseurs ou les préposés peuvent les utiliser. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les tâches du préposé de l'application Call Center, reportez-vous au *Guide d'utilisation du préposé de l'application Call Center*. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les tâches d'administration de l'application Call Center, reportez-vous au *Guide d'exploitation de l'application Call Center* et au *Guide d'exploitation de l'application Call Center Reporting*. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'application Multimedia Call Center, reportez-vous au *Guide d'exploitation de l'application Multimedia Call Center* et à l'aide du superviseur de l'application Multimedia Call Center.

Ouverture d'une session Call Center

Après avoir ouvert une session de superviseur, vous pouvez surveiller un préposé ou intervenir dans les appels entre préposés et demandeurs. Vous pouvez également ouvrir une session de préposé à un niveau de compétences particulier pour que des appels vous soient acheminés. Communiquez avec le coordinateur de système Call Center pour confirmer la configuration de votre poste. Vous devez utiliser un poste avec afficheur deux lignes. De plus, votre poste doit être configuré avec la fonction Mains libres – Discrétion. Pour surveiller les appels sans qu'on vous entende, vous devez programmer la fonction Mains libres – Discrétion à votre poste.

Applications auxquelles les préposés doivent accéder

C'est le coordinateur de l'application Call Center qui décide quel type d'appels les préposés peuvent recevoir. Les types d'appels que les préposés peuvent traiter déterminent s'ils doivent ouvrir une session téléphonique (Call Center), Multimedia Call Center ou les deux. Le tableau suivant indique les fonctions dont disposent les préposés, en fonction des types d'appels qu'ils peuvent recevoir.

Vous devez indiquer aux préposés à partir de quel système ils doivent ouvrir une session, en fonction du type d'appels qu'ils reçoivent.

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

Utilisation des codes de fonction du système

Les préposés et les superviseurs des centres d'appels utilisent les codes de fonction pour accéder aux fonctions de l'application Call Center. Les codes de fonction implicites sont énumérés dans le tableau ci-dessous. Le coordinateur de système de l'application Call Center peut programmer les codes de fonction personnalisés que vous utilisez. Si vous choisissez d'utiliser des codes de fonction personnalisés, vous pouvez les noter dans l'espace prévu ci-dessous. Indiquez aux préposés les codes de fonction personnalisés.

Fonction	Code de fonction implicite	Code de fonction personnalisé
Accès à une boîte vocale	<input type="text" value="☎"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="☎"/> <input type="text" value="9"/> __ __
Ouverture/fermeture de session	<input type="text" value="☎"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="☎"/> <input type="text" value="9"/> __ __
Surveiller les appels des préposés	<input type="text" value="☎"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="☎"/> <input type="text" value="9"/> __ __
Aide du superviseur *	<input type="text" value="☎"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="6"/>	<input type="text" value="☎"/> <input type="text" value="9"/> __ __
Codes d'activité *	<input type="text" value="☎"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="7"/>	<input type="text" value="☎"/> <input type="text" value="9"/> __ __
Pas libre	<input type="text" value="☎"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="8"/>	<input type="text" value="☎"/> <input type="text" value="9"/> __ __
Affichage des appels en attente	<input type="text" value="☎"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="9"/>	<input type="text" value="☎"/> <input type="text" value="9"/> __ __

*Demandez à votre coordinateur si cette fonction est accessible dans votre système.

Vous pouvez associer ces codes de fonction de l'application Call Center à des touches mémoire :

- Ouverture/fermeture de session
- Surveiller les appels
- Aide du superviseur
- Codes d'activité
- Afficher les appels en attente d'un niveau de compétences
- Pause avec la fonction Pas libre

Pour savoir comment associer un code de fonction à une touche mémoire, reportez-vous à la section intitulée [«Programmation d'une touche mémoire»](#) à la page 15.



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

Surveillance du trafic

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

- «[Surveillance discrète des appels des préposés](#)» à la page 6
- «[Surveillance de niveaux de compétences](#)» à la page 11

Vous pouvez utiliser des touches mémoire que vous programmez avec des codes de fonction pour surveiller :

- Afficher les appels en attente d'un niveau de compétences
- Surveiller les appels d'un préposé .
NOTA : Pour utiliser le code de fonction , vous devez l'associer à une touche mémoire puis appuyer sur la touche mémoire en question pour surveiller les appels.

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

Surveillance discrète des appels des préposés



Nota : En fonction du système utilisé dans votre centre d'appels, la fonction Surveillance discrète peut ne pas être disponible, mais vous pouvez quand même surveiller les appels en utilisant . Demandez à votre coordinateur de l'application Call Center.

Lorsque vous surveillez les appels, vous faites de la surveillance discrète, c'est-à-dire que vous n'êtes pas détecté par le préposé ni les demandeurs. 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 ouvrir une session pour surveiller les appels.



Nota : Pendant une session de surveillance des appels d'un préposé, vous surveillez tous ses appels, même ses communications personnelles. Avisez les préposés que s'ils désirent soustraire 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 programmer une touche mémoire avec le code de fonction , puis appuyer sur la touche mémoire 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 .

Utilisation de la fonction Surveillance silencieuse avec la fonction Réponse NA

Si la fonction Réponse NA est programmée pour votre poste principal et que vous utilisez la fonction 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 accéder à un même niveau de compétences.
- Un préposé ne peut être surveillé que par un superviseur à la fois. Bien que plusieurs superviseurs puissent simultanément voir l'information du préposé, un seul superviseur peut surveiller le préposé.
- Vous ne devez pas ouvrir une session de surveillance pendant que vous participez à un appel.
- Afin d'assurer la confidentialité de l'appel et réduire le niveau de bruit, utilisez un casque téléphonique au lieu de la fonction Mains libres pour écouter les appels. Communiquez avec le coordinateur de système Call Center pour confirmer si votre poste 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 ou Companion;
- participe à tout type d'appel lorsque le nombre maximal de ponts de téléconférence 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    .

2 Entrez votre numéro d'identification de préposé, puis appuyez sur  ou sur .

3 Entrez votre mot de passe, puis appuyez sur  ou sur .

Le mot de passe implicite à entrer lorsque vous ouvrez une session pour la première fois, ou que 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 . Entrez votre nouveau mot de passe une deuxième fois, puis appuyez sur .

- 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 accédez automatiquement.
- 6** Appuyez sur OK. Un affichage apparaît brièvement, indiquant à quels niveaux de compétences vous avez accédé.
- 7** Appuyez sur . La session est maintenant ouverte et vous pouvez accepter les appels comme un préposé.
- 8** Pour commencer à surveiller les appels de 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 le numéro d'identification du préposé que vous désirez surveiller et appuyez sur OK. Vous pouvez appuyer sur RÉPRT pour trouver le numéro d'identification 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, Pas libre 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.
- 13** Appuyez sur OBSU pour surveiller un préposé. Si un autre superviseur surveille le préposé, le bouton OBSU n'apparaît pas. Vous pouvez appuyer sur le bouton ANNUL en tout temps pour quitter la session de surveillance sans sortir du système.
Si le préposé n'a pas d'appel en cours, qu'il a un appel en garde ou qu'il participe à une conférence téléphonique, vous n'entendez rien. Vous ne commencez à surveiller le préposé que lorsque celui-ci répond à un appel, reprend l'appel en garde ou met fin à la conférence téléphonique.
- 14** Pour intervenir dans un appel, appuyez sur la touche COMM.
Vous pouvez appuyer sur la touche DISCR pour faire une surveillance discrète (on n'entendra pas votre voix).
NOTA : Selon le système utilisé, il est possible que les touches Comm et Discr n'apparaissent pas et que la touche Info apparaisse à leur place.
- 15** Pour mettre fin à la session de surveillance, appuyez sur ANNUL.
Si vous voulez surveiller un autre préposé du même niveau de compétences, appuyez sur SUIV jusqu'à ce que le préposé à surveiller soit affiché, puis appuyez sur OBSU.

Vous pouvez programmer une touche mémoire avec les codes  9 0 4. Si la touche mémoire que vous avez choisie est dotée d'un voyant, ce dernier indiquera l'état d'accès.

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

Si un préposé demande de l'aide pendant que vous êtes en session de surveillance

Pendant que vous surveillez un préposé, celui-ci peut demander l'Aide du superviseur, si cette fonction est accessible dans votre système. Si un préposé demande de l'aide, vous êtes automatiquement sélectionné pour répondre à la demande et le système considère implicitement que vous le faites. Une fois la demande traitée, la session d'Aide du superviseur prend fin et la session de surveillance initiale se poursuit.





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. Lorsque vous mettez fin à l'appel, vous pouvez appuyer sur QESU pour reprendre la session de surveillance du préposé.
Établissement d'un appel pendant la surveillance	Si vous faites un appel pendant que vous surveillez un préposé, la session de surveillance prend fin et vous devez utiliser [E] [9] [0] [5] pour la reprendre.
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 le préposé est occupé à traiter un appel en cours au moment de la sortie du système, mais que vous êtes toujours en cours de session surveillance, la session se poursuit jusqu'à ce que la communication soit rompue ou 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 de ne pas participer à des conférences téléphoniques.
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 téléphones VoIP	Sur les téléphones VoIP, la surveillance est fonction de la configuration de l'application Call Center. Demandez au coordinateur de l'application Call Center comment surveiller les préposés qui utilisent des téléphones VoIP. La surveillance d'un téléphone VoIP créera possiblement un bruit très caractéristique au cours des premières secondes de l'intrusion dans la communication.
Postes Companion	Il n'est pas possible de surveiller des préposés en communication sur des postes Companion.
Postes RNIS	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 téléconférence simultanés 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.



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.





Surveillance de niveaux de compétences

















Utilisez la fonction     (afficher les appels en attente) pour afficher l'information sur les niveaux de compétences et les appels en attente à ces niveaux. 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. Ce tableau résume l'information de chaque affichage.

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

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    .
L'état du niveau de compétence 1 s'affiche.

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

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

Associez la fonction **[*] 9 0 9** à une touche mémoire pour afficher l'état de tous les niveaux de compétences, y compris ceux auxquels vous avez accédé. Si la touche mémoire choisie est dotée d'un voyant, l'état de ce dernier vous renseigne sur les appels en attente dans le niveau de compétences auquel vous avez accédé.

- 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.
- Le coordinateur de l'application Call Center détermine les durées d'attente.

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. Le coordinateur de l'application Call Center peut aussi programmer une pause avant que l'appel suivant soit acheminé à votre poste. Cette pause vous permet d'effectuer des tâches administratives sur le dernier appel. Si le traitement post-appel s'avère plus long que la pause, utilisez le code de fonction Pas libre pour éviter que l'application Call Center ne vous envoie immédiatement 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 de plus amples renseignements sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section intitulée «[Programmation d'une touche mémoire](#)» à la page 15.



Nota : La fonction Pas libre ne bloque pas les appels extérieurs au système Call Center, 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 avez annulé la pause que le coordinateur de l'application Call Center avait programmée pour vous. Vous devez appuyer sur **[*] 9 0 8** de nouveau pour activer la fonction Pas libre.
Si vous appuyez sur **[*] 9 0 8** et que **Préf actif** s'affiche, la fonction Pas libre était activée et vous l'avez annulée. Appuyez sur **[*] 9 0 8** de nouveau pour activer la fonction Pas libre.
- 2 Lorsque vous êtes prêt à répondre aux appels, désactivez la fonction Pas libre en appuyant sur **[*] 9 0 8**.
Si le message **Pas libre** s'affiche, appuyez sur **[*] 9 0 8** de nouveau.
La fonction Pas libre est automatiquement activée si vous ne répondez pas à vos appels et que cette option est configurée dans l'application Call Center.

Association de la fonction Pas libre à une touche mémoire















Pour accéder rapidement et directement au code de fonction Pas libre, associez-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 de plus amples renseignements sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section intitulée «[Programmation d'une touche mémoire](#)» à la page 15.

Fermeture d'une session

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

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

Programmation d'une touche mémoire

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

- Ouverture/fermeture de session
- Surveiller les appels
- Aide du superviseur (offerte sur certains systèmes)
- Pas libre
- Affichage des appels en attente

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

Association d'un code de fonction à une touche mémoire

- 1 Appuyez sur .
- 2 Appuyez sur la touche mémoire à programmer.
- 3 Appuyez sur et entrez le code de fonction.

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

Voyants de touche mémoire

Les voyants de touche mémoire sont des icônes triangulaires (▶) qui sont affichées à côté de certaines touches mémoire. Si vous associez les fonctions de l'application Call Center à des touches mémoire dotées d'un voyant, ces derniers fournissent des renseignements supplémentaires sur cette fonction.

Changement de votre 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 à entrer lorsque vous ouvrez une session pour 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.
Votre mot de passe ne peut pas commencer par un zéro.
- 6 Entrez votre nouveau mot de passe une deuxième fois, puis appuyez sur OK.
- 7 Appuyez sur .

Aide du superviseur















Nota : La fonction Aide du superviseur n'est pas accessible dans tous les systèmes utilisés par les centres d'appels.

Demandez à votre coordinateur de l'application Call Center si vous pouvez ou non utiliser l'Aide du superviseur.





Grâce à la fonction Aide du superviseur, un préposé peut demander votre aide pendant un appel en appuyant sur une touche de fonction programmée. Le préposé peut ainsi envoyer une demande d'aide urgente sans interrompre l'appel, et sans que le demandeur ne soit conscient de cette demande d'aide. La fonction Aide du superviseur s'adresse aux situations dans lesquelles un préposé a un besoin urgent de votre aide, mais ne désire pas informer le demandeur de votre intervention.





Lorsque vous recevez une demande d'aide, vous pouvez l'accepter, la refuser ou ne pas en tenir compte. Une demande refusée ou ignorée est réacheminée et un groupe plus important de superviseurs en est avisé. Vous pouvez retransmettre une demande de façon à ce qu'elle soit diffusée à des superviseurs qui seront mieux en mesure d'y répondre.

Si vous recevez une demande pendant que vous n'êtes pas à votre poste, votre témoin     clignote lentement pour vous signaler que vous avez manqué une demande.

Si une demande d'aide vous est transmise, votre témoin     clignote rapidement pour vous informer de la demande. Si la demande d'aide qui vous est transmise est toujours active, vous pouvez l'accepter en appuyant sur la touche de fonction    . Il n'est pas nécessaire que vous soyez en mode de surveillance des préposés, mais vous pouvez répondre aux appels Call Center.







Nota : Si vous utilisez la fonction de mise en occupation    , vous êtes toujours disponible pour les demandes d'aide.

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

Prise en charge des demandes d'aide au superviseur


Vous pouvez associer la fonction Aide du superviseur (F906) à une touche mémoire de votre poste, puis appuyer sur la touche mémoire programmée afin d'utiliser l'Aide du superviseur. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section intitulée «[Programmation d'une touche mémoire](#)» à la page 15.

- 1 Activez la fonction Aide du superviseur en appuyant sur     ou sur la touche mémoire F906 de votre poste.

Aide PP?
INFO <u>OUI</u> NON

- 2 L'afficheur indique le numéro d'identification du préposé qui demande de l'aide.
Appuyez sur OUI pour accepter la demande d'aide du préposé
ou
appuyez sur NON pour réacheminer la demande
ou
appuyez sur INFO pour afficher le nom du préposé, l'heure et la date de la demande, le numéro d'identification et le nom du demandeur de l'appel du préposé.

Aide PP:
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 transmises ou manquées

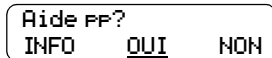
Lorsque votre voyant d'Aide du superviseur clignote, vous pouvez récupérer les demandes d'aide du superviseur qui ont été retransmises ou manquées. Call Center indique toutes les demandes à traiter, quel qu'en soit le nombre. Les demandes réacheminées pour des appels toujours actifs sont affichées en premier, de la plus ancienne à la plus récente. Suivent les demandes manquées, de la plus ancienne à la plus récente.

Vous pouvez accepter l'appel en appuyant sur la touche programmable OUI. Lorsqu'une demande est acceptée, elle 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 «Aide demandée» est affiché et vous pouvez 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

Vous pouvez associer la fonction Aide du superviseur () à une touche mémoire de votre poste pour ensuite appuyer simplement sur la touche mémoire programmée afin d'utiliser l'Aide du superviseur. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la programmation d'une touche mémoire, reportez-vous à la section intitulée «[Programmation d'une touche mémoire](#)» à la page 15.

- 1 Activez la fonction Aide du superviseur en appuyant sur ou sur la touche mémoire F906 de votre poste.



```
Aide PP?  
INFO  OUI  NON
```

- 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 afficher plus d'information sur la demande
ou
appuyez sur NON pour refuser la demande. La demande est alors réacheminée et l'afficheur indique la demande suivante, le cas échéant.
- 3 Lorsque la session d'aide est terminée, appuyez sur pour y mettre fin.

Dans le cas d'une demande manquée, le message «Aide demandée» est affiché.

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







Vérification de messages dans les boîtes vocales de niveau de compétences

Vérifiez régulièrement les boîtes vocales de niveau de compétences pour voir si elles contiennent des messages. Une seule personne à la fois peut consulter les messages de la boîte vocale d'un niveau de compétences. Si plusieurs personnes consultent les messages de la boîte vocale d'un niveau de compétences au cours d'une journée, chacune d'elle doit :

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

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

Écoute de messages dans une boîte vocale de niveau de compétences

- 1 Appuyez sur     .
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 à la fiche d'utilisation de votre téléphone, au *Guide de référence de l'application CallPilot* ou au *Guide d'exploitation de l'application Call Center*.
- 3 Appuyez sur  pour mettre fin à la session.

Mise à jour des listes de pages Web pour les préposés de l'application Multimedia Call Center

Les préposés de l'application Multimedia Call Center acheminent les pages Web aux demandeurs. Si la liste des pages Web est mise à jour, assurez-vous de bien connaître l'emplacement de la nouvelle liste et de demander aux préposés de mettre à jour leur liste Favoris. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la mise à jour et la distribution de listes de pages Web, reportez-vous au *Guide d'exploitation de l'application Multimedia Call Center*. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la mise à jour de la liste Favoris, les préposés peuvent se reporter à l'aide du préposé de l'application Multimedia Call Center.

Communication des codes d'activité aux préposés

Les préposés utilisent les codes d'activité pour attribuer les appels à certaines activités.

Demandez au coordinateur de l'application Call Center si votre application utilise les codes d'activité. Si votre Call Center utilise les codes d'activité, demandez au coordinateur de vous fournir ainsi qu'à vos préposés une liste des codes d'activité et de vous communiquer les mises à jour de la liste des codes d'activité.

Renseignements importants sur l'utilisation des fonctions par les préposés

Transfert d'appels

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 acheminer l'appel à un préposé précis ou à une autre personne, il entre le code de fonction Transfert (**☎ 7 0**) et le numéro de poste.
- Si le préposé veut acheminer l'appel à un niveau de compétences, il entre le code de fonction Transfert (**☎ 7 0**) et le NA d'aiguillage du niveau de compétences.
- Si vous surveillez un préposé et que celui-ci transfère un appel, vous n'entendrez plus la conversation.

Les préposés qui veulent transférer un appel à une boîte vocale doivent utiliser la touche **☎ 9 8 6**.

Les préposés qui sont exclusivement des préposés Multimedia Call Center ne peuvent pas recevoir directement les appels téléphoniques distribués par l'application Call Center, mais les préposés Call Center peuvent leur transférer des appels.

Renvoi automatique

Demandez aux préposés de ne pas utiliser la fonction Renvoi automatique. Si le préposé active le Renvoi automatique, sa session en cours sera automatiquement fermée ou son poste sera mis en occupation, selon son profil de préposé. Les préposés peuvent utiliser le renvoi automatique à la messagerie vocale.

Réponse NA

Si vous effectuez une surveillance discrète ou silencieuse, les préposés ne devraient utiliser 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 auxquels un préposé répond par l'intermédiaire de la Réponse NA. Seuls les appels reçus sur le poste associé à la session courante du préposé peuvent être surveillés.

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 ordinaire et répondent aux appels de Call Center en appuyant sur la touche de Réponse NA d'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**).

Lorsqu'un préposé utilise la fonction Ne pas déranger, sa session est automatiquement fermée ou son poste mis à l'état Pas libre.

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.

Appels multiples

Les préposés peuvent recevoir plusieurs appels, mais un seul peut être actif à un instant donné. Si un préposé reçoit plusieurs appels, il n'en recevra plus d'autres pour ce niveau de compétences tant qu'il n'aura pas mis fin à ses appels actifs et en garde. Par contre, il peut tout de même recevoir des appels par Réponse NA ou transférer des appels.

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.

Expliquez aux préposés que si la page envoyée contient des animations Flash, ils doivent indiquer au demandeur comment la faire apparaître (par exemple, en cliquant sur le bouton Suivant ou sur un élément de la page pour afficher la prochaine page).

Réponse automatique

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

- **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 et Norstar :** Si vous utilisez un casque téléphonique, les appels sonnent au poste et au casque téléphonique, mais ils sont diffusés dans ce dernier.
- **Postes d'affaires :** Si vous branchez le casque téléphonique avant de brancher le câble téléphonique dans la prise, l'appel est diffusé dans le haut-parleur mains libres. Si vous branchez le poste avant de brancher le casque 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 téléphone prend en charge la Réponse automatique.

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.