

Alcatel **OmniPCX** Office

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Application Agent

Manuel Utilisateur



NOTA

Les spécifications Produit contenues dans ce document peuvent évoluer sans information préalable. Les produits et services décrits dans ce document peuvent ne pas être offerts dans chaque pays. Pour obtenir les informations les plus récentes, veuillez contacter votre représentant Alcatel ou votre revendeur.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Tous droits réservés pour tous pays. Ce document ne doit pas être reproduit, même partiellement, sans l'autorisation expresse d'Alcatel.

Les logos Alcatel® et Alcatel sont des marques déposées appartenant à Alcatel. Toute autre marque citée est la propriété de la société qui l'a déposée.

Ce manuel a été mis à jour pour la version R3.0.

Le marquage CE indique que ce produit est conforme aux directives communautaires suivantes :

- 89/336/CEE (Compatibilité électromagnétique)
- 73/23/CEE (Sécurité Basse Tension)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Manuel Utilisateur

Chapitre 1

Application agent - Utilisation

| | | |
|------------|---|-------------|
| 1-1 | Introduction à l'Application agent | 1. 1 |
| 1-2 | Description de l'application | 1. 1 |
| 1-2-1 | Interface de l'Application agent | 1. 1 |
| 1-2-2 | Lancement de l'Application agent | 1. 2 |
| 1-2-3 | Fermeture de l'Application agent | 1. 4 |
| 1-2-4 | Paramétrage de l'environnement de travail..... | 1. 4 |
| 1-3 | Description des fonctions | 1. 6 |
| 1-3-1 | Pilotage de l'activité de l'agent..... | 1. 6 |
| 1-3-2 | Information sur les appels | 1. 8 |
| 1-3-3 | Journal d'appels..... | 1. 9 |
| 1-3-4 | Gestion des fiches Clients..... | 1. 10 |
| 1-3-5 | Remontée de fiche | 1. 13 |
| 1-3-6 | Statistiques sur les activités | 1. 14 |

Chapitre 2

Application agent - Configuration

| | | |
|------------|---|-------------|
| 2-1 | Introduction à la Configuration de l'Application agent | 2. 1 |
| 2-2 | Lancement de la configuration | 2. 1 |
| 2-3 | Configuration générale de l'Application agent | 2. 2 |
| 2-4 | Configuration des droits de l'agent | 2. 5 |

1-1 Introduction à l'Application agent

L'Application agent est un logiciel qui s'installe sur le poste de travail informatique de l'agent. Ce logiciel permet une communication permanente avec le centre d'appels intégré au serveur de communications.

En réception, l'Application agent est informée en temps réel de la charge ACD (Automatic Call Distribution), et l'agent peut consulter les statistiques de trafic. Simultanément à la présentation d'un appel sur le poste de l'agent, l'Application agent reçoit toutes les informations de la communication à traiter : le temps d'attente de l'appelant, le numéro d'appelant... . L'Application agent peut ainsi interagir avec des systèmes informatiques externes pour la montée de fiche Client.

En émission, l'Application agent offre à l'agent un complément ergonomique à son poste téléphonique. Celui-ci peut en effet se déclarer plus facilement (en service, en retrait...), mais aussi indiquer ses compétences (groupes ACD), se déclarer sur n'importe quelle position (free-seating) et qualifier les appels.

1-2 Description de l'application

1-2-1 Interface de l'Application agent

L'interface de l'Application agent se compose des zones suivantes :

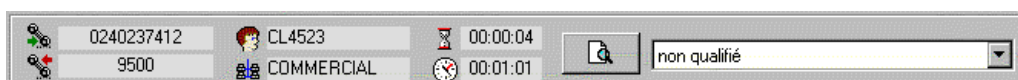
- La barre d'outils
- La barre d'information d'appel
- Les graphes
- La barre d'état

1-2-1-1 La barre d'outils



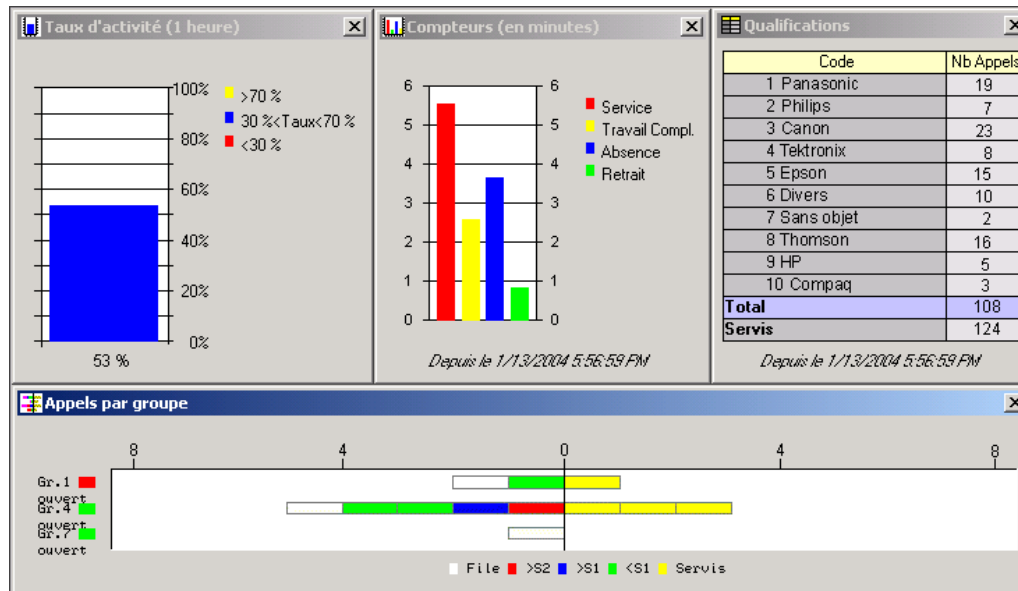
La barre d'outils sert de Menu et permet d'accéder aux fonctions de pilotage, d'informer l'agent qu'il a un message d'information à consulter, d'afficher ou masquer les graphes, de choisir ses préférences.

1-2-1-2 La barre d'information d'appel



La barre d'information d'appel fournit toutes les informations concernant l'appel présenté. Elle permet également de faire monter la fiche client manuellement et de qualifier un appel.

Les graphes



Les graphes donnent à l'agent des informations concernant son activité : taux d'activité, compteurs de durées pour chaque état, qualification des appels servis, ainsi que des informations temps réel sur le volume des appels en attente et servis par groupe.

1-2-1-3 La barre d'état



La barre d'état donne des indications sur :

- L'état de l'agent
- Le numéro du poste associé
- L'état de la connexion réseau avec le serveur de communications (voyant la connexion est établie, voyant la connexion est coupée)
- La date et l'heure.

1-2-2 Lancement de l'Application agent

Au premier lancement, l'Application agent affiche la fenêtre de connexion.

Les champs suivants doivent être renseignés :

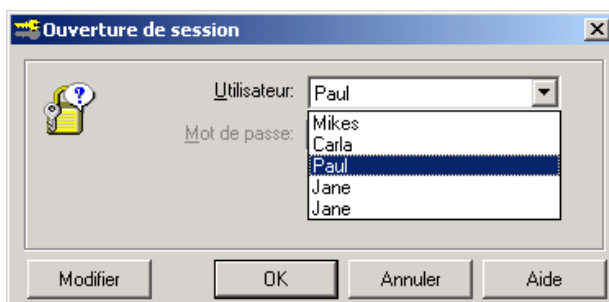
- Le nom du serveur de communications visible depuis le réseau
- Le port IP utilisé (par défaut 20772)
- Le numéro de poste téléphonique associé au PC de l'agent

Ces paramètres sont enregistrés sur le PC Agent et seront repris lors du prochain lancement.

Remarque : La connexion à l'Application agent peut échouer lorsque le nombre de licences Application agent est inférieur au nombre d'agents voulant se loguer à l'application.

1-2-2-1 Mot de passe

L'agent s'identifie parmi les agents déclarés dans le centre d'appels.



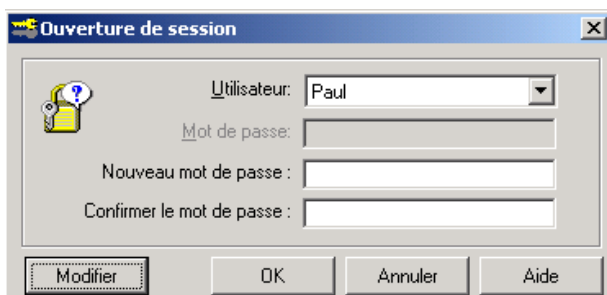
Une fois identifié, l'agent peut avoir à saisir son mot de passe. Il est ainsi possible de se déclarer sur n'importe quel poste de travail (exploitation en free-seating).

Lorsque la zone de saisie du mot de passe est inactive, cela signifie qu'il n'y a pas de mot de passe pour l'agent ; en cliquant sur **OK** il accède à l'Application agent.

Remarque : L'ouverture de session peut échouer si l'agent est déjà connecté sur un autre poste ou si le poste est déjà utilisé par un autre agent. L'agent a néanmoins la possibilité d'ouvrir la session. Dans ce cas, soit l'agent est déconnecté du poste auquel il est déjà connecté, soit si le poste est déjà utilisé par un autre agent, celui est libéré.

1-2-2-2 Modifier le mot de passe

L'agent a la possibilité de changer le mot de passe de l'application. Lorsque le mot de passe courant est déjà saisi, le bouton **Modifier** apparaît. En cliquant sur **Modifier**, une nouvelle fenêtre s'affiche, donnant la possibilité de saisir et confirmer le nouveau mot de passe de l'agent.



En cliquant sur **OK**, le nouveau mot de passe est enregistré, et l'Application agent se lance.

Remarque : Le bouton Modifier est accessible si le responsable du centre d'appels a autorisé l'option dans l'écran Droits de l'Agent du programme Configuration de l'Application agent.

Le responsable du centre d'appels peut effacer le mot de passe. Dans ce cas, l'agent peut lancer l'Application agent sans mot de passe ou modifier le mot de passe.


1-2-3 Fermeture de l'Application agent

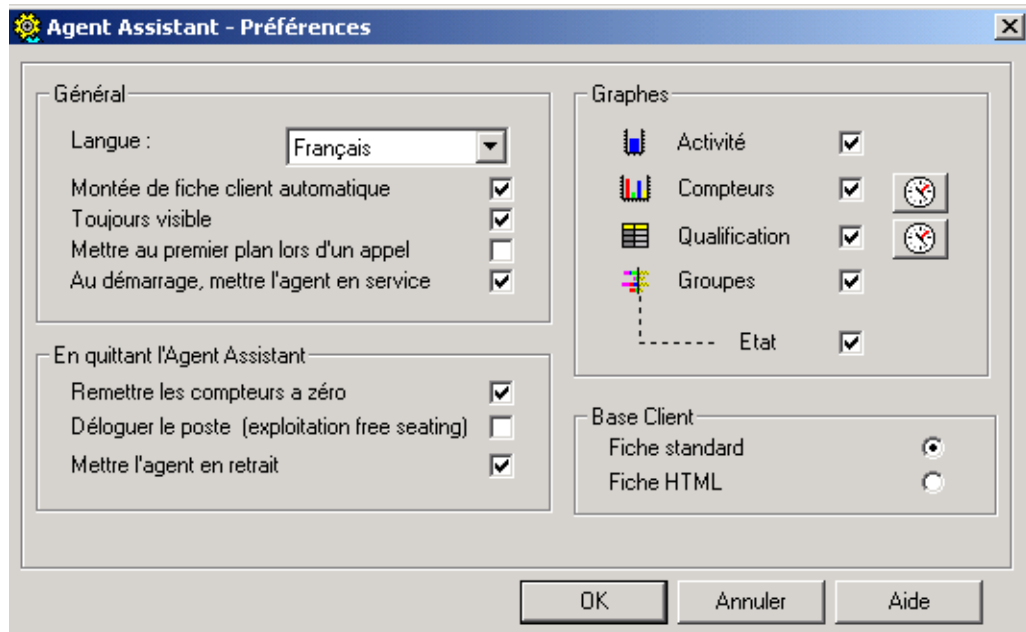
Lorsque l'agent quitte l'Application agent, une fenêtre de confirmation s'ouvre. En validant la fermeture de l'application, l'état de l'agent sera différent selon le paramétrage de l'environnement de travail. Dans l'écran de Paramétrage de l'environnement de travail, si :

- Aucune des cases n'est cochée, l'état de l'agent ne sera pas modifié lors de la déconnexion de l'Application agent.
- La case **en retrait** est cochée : l'Application agent est fermée et l'agent mis en retrait automatiquement. L'agent a néanmoins la possibilité de se mettre en service à partir de son téléphone et de devenir actif.
- Les cases **délogué** et **en retrait** sont cochées : l'agent est mis en retrait automatiquement et le poste associé n'est plus géré par le centre d'appel. Pour qu'un agent puisse à nouveau utiliser ce terminal (comme poste géré par le centre d'appel), l'agent doit utiliser l'Application agent pour se logger sur le terminal et pouvoir par la suite se mettre en service.

1-2-4 Paramétrage de l'environnement de travail

Les préférences permettent à l'agent de configurer son environnement de travail.

L'accès aux préférences se fait par le bouton .



L'agent peut sélectionner des paramètres dans les zones suivantes :

Général

- La langue utilisée dans l'Application agent.
- La montée automatique de la fiche Client (si elle est disponible et selon les droits).
- L'affichage de l'Application agent toujours au premier plan ("toujours visible").
- L'affichage de l'Application agent au premier plan lors d'un appel :
 - si l'Application agent est réduite ou si une autre fenêtre est active devant, l'Application agent s'affichera au premier plan
 - si un appel est présenté, s'il y a un message d'information ou un changement d'état forcé
- La mise en service de l'agent au démarrage de l'Application agent. Si cette case n'est pas cochée, l'agent sera en retrait par défaut.

En quittant l'Application agent

- La remise à zéro des compteurs en quittant l'application ou à la demande.
- La spécification du free-seating.
- La mise en retrait s'il souhaite, en quittant l'Application agent.


Remarque : La fonction de mise en retrait est utilisée dans le mode fixe, c'est à dire lorsque l'agent est logué de façon permanente sur le même terminal.

Base Client

- Le type d'affichage de la fiche client HTML ou standard.

Graphes

- Les types de graphes qu'il souhaite exploiter avec le taux d'activité, les compteurs, le tableau de qualification, les groupes (l'agent peut afficher la file d'attente avec ou sans l'état des groupes).

Les boutons  à droite des cases à cocher **Compteurs** et **Qualification** permettent de remettre à zéro les valeurs respectives de ces compteurs.

1-3 Description des fonctions

1-3-1 Pilotage de l'activité de l'agent

La fonction de pilotage permet à l'agent de se déclarer sur l'ACD et de changer d'état depuis son PC par un seul clic de souris. Ainsi, il n'a plus besoin de le faire à l'aide de son poste téléphonique. Les boutons de la barre d'outils servent au pilotage.

1-3-1-1 Changement d'état

Ces fonctions de changement d'état sont accessibles à partir de la barre d'outils :

- En service



L'agent est en attente d'appels, prêt à traiter un éventuel appel ACD.

- En travail complémentaire



L'agent n'est pas en communication, mais il effectue un travail complémentaire suite à un appel ACD. Pendant ce temps aucun appel n'est présenté à l'agent.

- En absence momentanée



Aucun appel n'est présenté car l'agent s'est absenté un instant ; il est en pause.

- En retrait




L'agent ne reçoit pas d'appel ACD ; il n'est plus dans le service, mais il est toujours connecté au terminal.

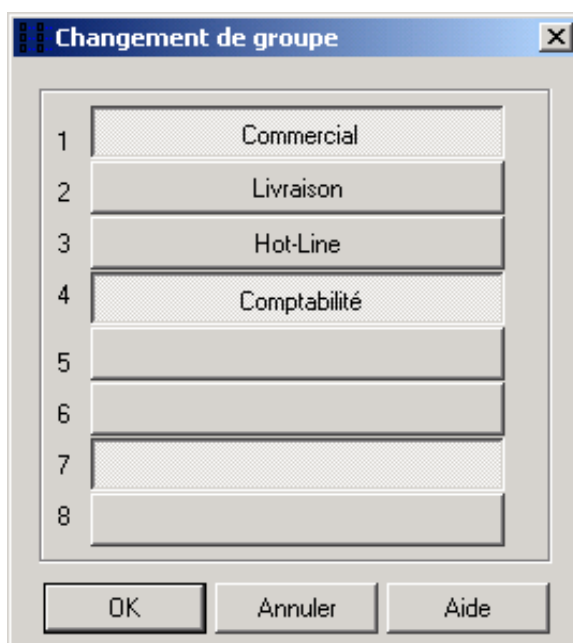
La barre de statut dans le bas de la barre d'outils indique en clair et en temps réel, l'état dans lequel se trouve l'agent. Cette barre de statut rappelle également le numéro de poste téléphonique associé à l'Application agent :

Remarque : Tous les boutons de changement d'état sont inactifs si l'agent n'est affecté à aucun groupe.

1-3-1-2 Les groupes

Les appels sont dirigés sur les agents en fonction de leur groupe de compétence.

Ce bouton  permet à l'agent de se déclarer sur de nouveaux groupes et de se retirer de certains groupes.



La liste des groupes se présente sous forme de boutons. Un bouton enfoncé (gris clair) indique que l'agent fait partie du groupe. Si le bouton n'est pas enfoncé, l'agent n'appartient pas au groupe.

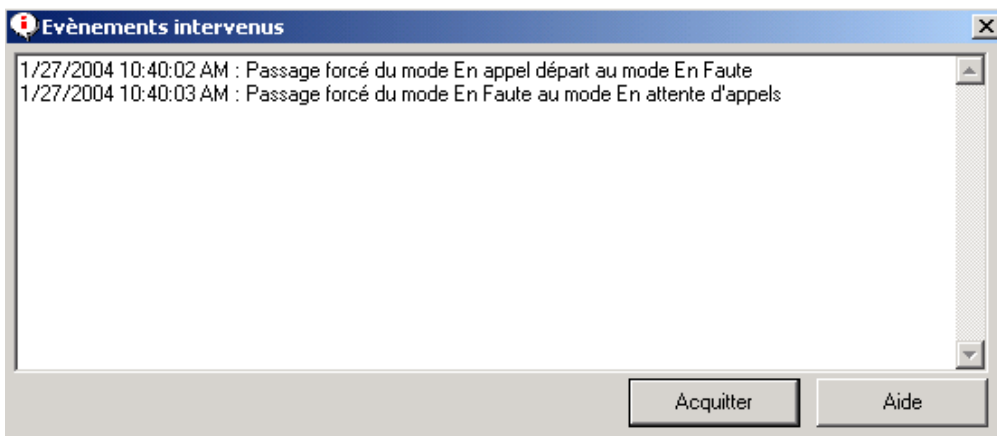
Les groupes auxquels l'agent est affecté sont rappelés dans la barre de titre de l'Application agent entre parenthèses.

Remarque : Cette fonctionnalité n'est accessible que si le responsable du centre d'appels a paramétré cette option dans l'écran Droits de l'Agent.

1-3-1-3 Information

Cette image clignotante  signifie que l'agent a un message.

En cliquant sur l'icône, la fenêtre de message apparaît.



Un changement est intervenu à l'insu de l'agent : changement d'état forcé, nouvelle affectation de groupe ACD. C'est le cas, par exemple lorsque le responsable du centre d'appels change les groupes d'appartenance de l'agent à partir de l'application de configuration du centre d'appels.

L'image clignote jusqu'à ce que l'agent ait consulté le message et cliqué sur le bouton **Acquitter**.







1-3-2 Information sur les appels

Lorsqu'un appel est présenté à l'agent, la barre d'information d'appel se présente à l'écran.



Description des informations

Cette barre d'information d'appel donne :

-  : le numéro de l'appelant.
-  : le numéro demandé.
-  : le code du client (ce code est saisi par l'agent).
-  : le groupe ACD demandé.
-  : le temps d'attente de l'appel dans la file.
-  : le temps de conversation mis à jour en temps réel dès le décrochage de l'agent.

Qualification d'un appel

Un appel ACD peut être qualifié par l'agent en cours de conversation.


Pour qualifier un appel, l'agent choisit le code de qualification dans la liste déroulante de la barre d'information d'appel qui contient tous les codes de qualification.

L'agent peut affecter plusieurs qualifications au cours de la conversation ACD, mais seule la qualification active au moment du raccrochage de l'agent sera affectée à l'appel.

Remarque : Une fois la communication terminée, il n'est plus possible de qualifier l'appel. Il doit être qualifié en cours de communication ACD.

Remarque : Cette fonctionnalité est accessible si le responsable du centre d'appels a paramétré l'option dans l'écran **Droits de l'Agent**.


Faire monter une fiche

Lorsque la remontée de fiche est disponible, mais qu'elle n'est pas automatique, l'agent peut faire monter une fiche en cliquant sur le bouton  :

Ce bouton sert également à remettre la fiche déjà montée au premier plan ou à l'ouvrir à nouveau si elle a été fermée avant la fin de la conversation ACD.

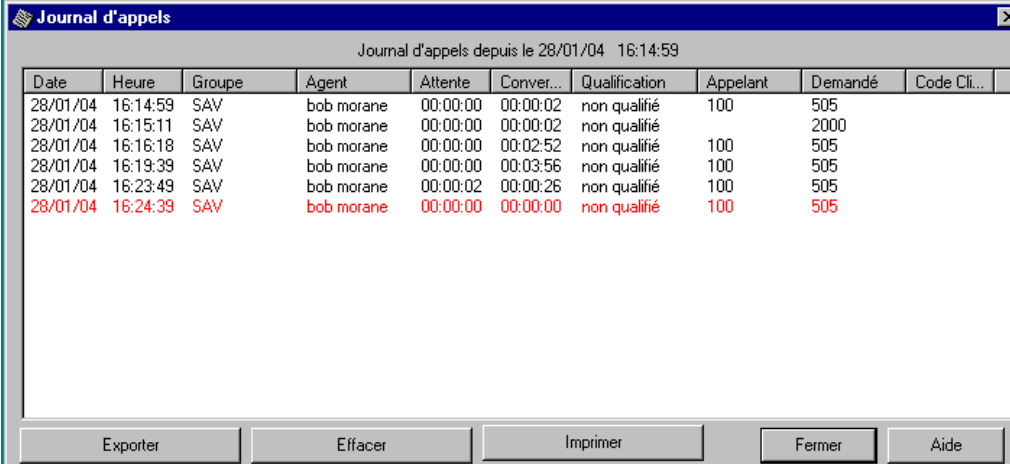
Pour plus d'informations sur le paramétrage de la fiche, voir Paramétrage de l'environnement de travail.

1-3-3 Journal d'appels

Le journal des appels est accessible à l'aide du bouton  , situé sur la barre d'outils.

L'agent peut consulter la liste des appels ACD qui lui ont été présentés par le centre d'appels :

- les appels ayant donné lieu à une conversation sont inscrits en noir,
- les appels ayant abouti à une non-réponse sont inscrits en rouge.




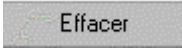
| Date | Heure | Groupe | Agent | Attente | Conver... | Qualification | Appelant | Demandé | Code Cli... |
|----------|----------|--------|------------|----------|-----------|---------------|----------|---------|-------------|
| 28/01/04 | 16:14:59 | SAV | bob morane | 00:00:00 | 00:00:02 | non qualifié | 100 | 505 | |
| 28/01/04 | 16:15:11 | SAV | bob morane | 00:00:00 | 00:00:02 | non qualifié | | 2000 | |
| 28/01/04 | 16:16:18 | SAV | bob morane | 00:00:00 | 00:02:52 | non qualifié | 100 | 505 | |
| 28/01/04 | 16:19:39 | SAV | bob morane | 00:00:00 | 00:03:56 | non qualifié | 100 | 505 | |
| 28/01/04 | 16:23:49 | SAV | bob morane | 00:00:02 | 00:00:26 | non qualifié | 100 | 505 | |
| 28/01/04 | 16:24:39 | SAV | bob morane | 00:00:00 | 00:00:00 | non qualifié | 100 | 505 | |


Les informations disponibles concernant l'appel sont les suivantes :

- La date de l'appel.
- L'heure de l'appel.
- Le groupe ACD demandé (l'agent peut appartenir à plusieurs groupes).
- Le nom de l'agent ayant traité l'appel.
- Le temps passé par le client dans la file d'attente.
- La durée de conversation avec l'agent.
- Le code de qualification.
- Le numéro reçu (numéro de l'appelant).
- Le numéro appelé par le client (numéro du centre d'appels).
- Le code client, si celui-ci a été saisi par l'agent lors de l'appel.

Les appels sont affichés dans l'ordre chronologique. Pour trier le journal, cliquez sur le titre de la colonne à trier. Le tri est décroissant par défaut. Un nouveau clic sur la même colonne donne un tri croissant.


Le bouton  permet de créer un fichier **journal.txt** (nom par défaut) avec les informations du journal d'appels. Chaque champ de ce fichier texte est séparé par une tabulation. Le nom et le chemin du fichier créé sont modifiables.

Le bouton  permet de vider le journal d'appels de son contenu. Le responsable du centre d'appels peut aussi programmer une suppression automatique ou cyclique du journal en spécifiant un nombre maximum de jours d'archive dans l'onglet *Général* de l'écran de configuration de l'application agent.

Le bouton  permet d'imprimer le journal d'appels.

Remarque : Cette fonctionnalité n'est accessible que si le responsable du centre d'appels a paramétré l'option lors de la configuration des droits des agents.

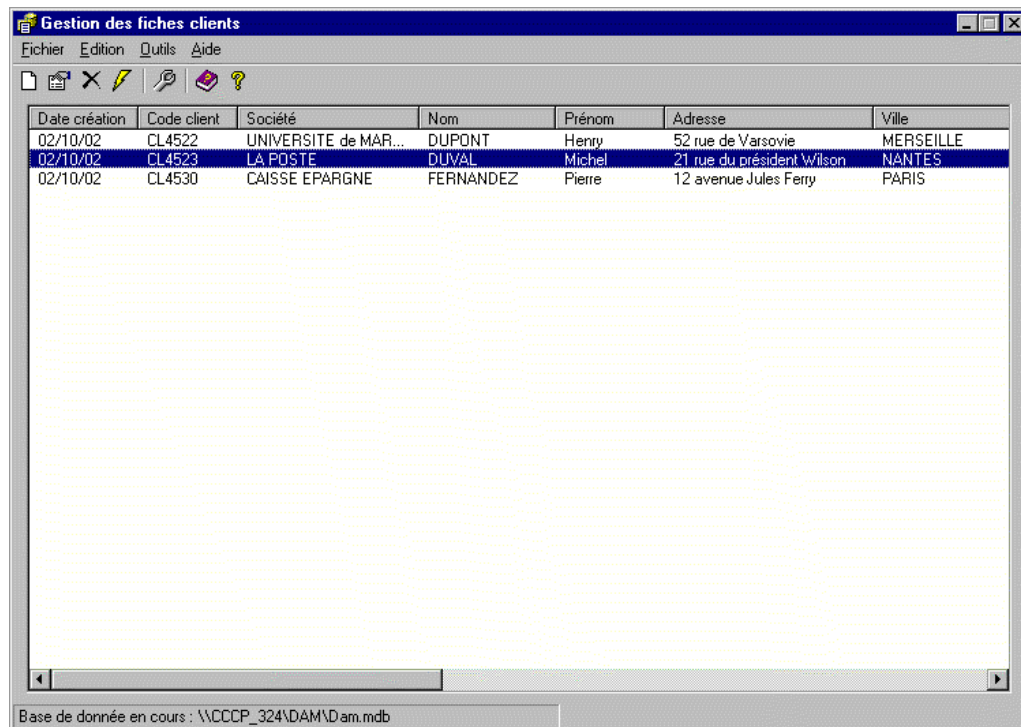
1-3-4 Gestion des fiches Clients

Pour accéder à la Gestion des fiches clients, cliquez sur . L'utilisateur a alors les droits de l'agent ACD qui a lancé l'Application agent ; il s'agit des droits de modification de fiche et de commentaire, lesquels sont attribués par le responsable du centre d'appels.







1-3-4-1 Interface de gestion des fiches Clients

Cet écran permet de gérer les fiches Clients avec la modification, la création et la suppression de fiches.

Un double-clic de souris ou une validation par la touche Entrée fait apparaître la fiche Client.



La barre d'outils et les menus offrent les fonctionnalités suivantes :

-  : création d'une nouvelle fiche
-  : modification d'une fiche
-  : suppression d'une fiche
-  : actualisation de la liste des fiches
-  : compactage et réparation de la base de données
-  : aide

La liste des fiches peut-être triée en cliquant sur les en-têtes de colonnes.

Chapitre 1 *Application agent - Utilisation*

1-3-4-2 Fiche Client standard

Cette fiche permet de saisir ou de modifier des informations au sujet d'un client ou d'une société externe.

The screenshot shows a software window titled "world company [latour]". The window has a yellow header bar with the text "world company". Below the header, there are several sections:

- Identification:** Contains three input fields: "Code client" with the value "12000", "Numéro reçu" with the value "100", and "Date limite" with the value "12/01/04".
- Coordonnées:** Contains several input fields: "Société" (world company), "Nom" (latour), "Prénom" (jean), "Adresse" (12 avenue de la paix), "Ville" (paris), "Code postal" (75000), "Téléphone" (100), "Fax", "GSM", "Email", and "Information" (VIP). There is also an "Envoi email" button.
- Application:** Contains an input field for "Lien application" and two buttons: "Executer" and "Parcourir...".
- Commentaires:** A large text area containing the word "commentaire".

At the bottom of the window, there are three buttons: "OK", "Annuler", and "Aide".

La zone **Identification** informe sur le code client, le numéro reçu.

La zone **Date limite** n'a qu'une valeur informative. Elle n'est associée à aucune fonctionnalité, elle pourra être utilisée par exemple pour mémoriser la date de fin de contrat du client.

La zone **Coordonnées** présente l'ensemble des coordonnées du client (société, adresse, numéro de téléphone, email...).

Le champ **Lien application** permet d'établir une relation avec un fichier ou un programme tel qu'une feuille Excel ou un document Word.

1-3-4-3 Fiche Client HTML

Il existe une alternative à la fiche client standard : la fiche HTML.

Cette fiche s'affiche dans le navigateur par défaut de Windows. Sa principale caractéristique est qu'elle n'est pas modifiable. Le choix du type d'affichage de fiche s'effectue lors du paramétrage de l'environnement de travail de l'Application agent par l'agent.

1-3-5 Remontée de fiche

Lorsqu'un appel ACD est présenté, l'Application agent offre la possibilité de faire monter la fiche du client.

Le responsable du centre d'appels choisit le mode de montée de fiche lors de la configuration général de l'Application agent, onglet **Général**.

La fiche client monte automatiquement si l'agent a coché l'option **Montée de fiche client automatique** dans l'écran de paramétrage de l'environnement de travail. Sinon l'agent peut cliquer sur le bouton de montée de fiche de la barre d'information d'appel lorsqu'un appel ACD est en cours.

La montée de fiche peut se faire selon 3 modes : mode intégré, mode lié, et mode spécifique.

Mode intégré

L'Application agent est livrée avec l'outil **Gestion des fiches Clients** qui permet la montée de fiche en mode intégré. Deux types de fiches peuvent alors être utilisés :

- la fiche standard
- la fiche HTML

Le choix du type de fiche se fait lors du paramétrage de l'environnement de travail. Le paramètre est propre à chaque agent.

Le droit de modifier les fiches et celui de modifier le champ **commentaire** de la fiche sont définis par le responsable du centre d'appels.

La montée de fiche se fait par le numéro appelant. Si aucune fiche de la base de données clients ne contient le numéro appelant, une fiche vierge apparaît. L'agent peut alors la compléter et l'enregistrer dans la base, même si le droit de modifier les fiches n'a pas été accordé à l'agent par le responsable du centre d'appels.

Remarque : La fiche HTML ne permet aucune saisie, modification ou mise à jour des fiches Clients. Le mode intégré est également possible en configuration réseau (partage des fiches clients). La mise en oeuvre dépend des capacités et des caractéristiques de l'infrastructure réseau existant.

Mode lié

L'Application agent est livrée avec un script qui permet de faire monter une fiche contact MS Outlook. Ce script (fichier script.vbs dans le répertoire d'installation de l'Application agent) est écrit en VBScript. Ce mode offre une grande souplesse d'utilisation puisque toutes les modifications peuvent être apportées au script sans que l'Application agent n'ait à être modifiée.

Remarque : Les droits de modification de fiche ne s'appliquent pas à ce mode de fonctionnement.

Mode spécifique

Ce dernier mode permet d'assurer l'interconnexion de l'Application agent avec une application tierce. En effet, de nombreuses entreprises utilisent leur propre logiciel de Gestion de la Relation Client.

Pour lier l'Application agent à une autre application client, le responsable du centre d'appels spécifie une application qui sera appelée par l'Application agent lors de la réception d'un appel ACD. Lors de l'Affectation d'un appel à un agent, l'Application agent associée exécute la ligne de commande saisie dans cette rubrique, suivie de deux paramètres propres à l'appel, le numéro de l'appelant et le numéro demandé.

La syntaxe est la suivante :

programme [option] /1:numéro_appelant /2:numéro_demandé

Par défaut, à titre d'exemple, "programme [option]" valent "Wscript.exe post_it.vbs"

1-3-6 Statistiques sur les activités

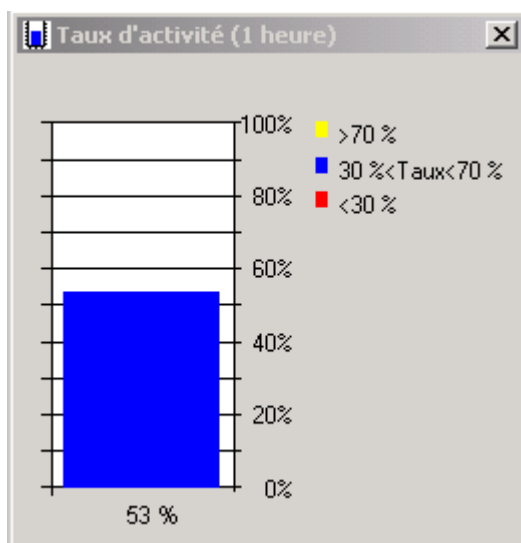
Le bouton **Monitoring** permet à l'agent d'afficher ou de masquer les statistiques choisies lors du paramétrage de l'environnement de travail. Ces statistiques évoluent en temps réel.

L'affichage des graphes est accessible si le responsable du centre d'appels a paramétré cette option dans l'écran **Droits de l'Agent** du programme **Configuration de l'Application agent**. La taille de la fenêtre d'affichage s'adapte automatiquement selon les statistiques demandées.

1-3-6-1 Activité

Ce graphe représente le taux d'activité de l'agent, calculé sur la dernière demi-heure ou la dernière heure. Le taux d'activité de l'agent est défini comme étant le temps passé en communication ACD sur une période donnée divisé par la période considérée. La durée de la période de calcul est spécifiée par le responsable du centre d'appels depuis l'application de configuration du centre d'appels.

Le titre de la fenêtre indique la période de calcul (1/2 heure ou heure).



La couleur du graphe change en fonction de la valeur du taux.
Par défaut les couleurs sont les suivantes :

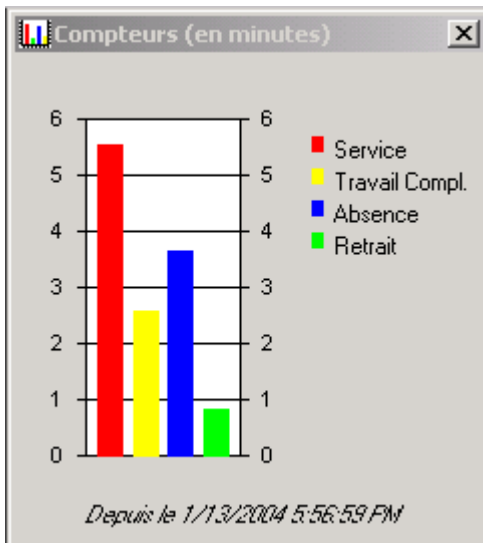
- Rouge si le taux est inférieur à T1
- Bleu si le taux est compris entre T1 et T2
- Jaune pour la partie supérieure à T2

Le responsable du centre d'appels a la possibilité de modifier les couleurs de ce graphe dans l'onglet **Couleurs**, ainsi que les valeurs de T1 et T2 dans l'onglet **Général** de l'écran de configuration générale de l'Application agent.

1-3-6-2 Compteurs

Le graphe **Compteurs** donne les temps passés par l'agent dans chacun des 4 états :

- Service
- Travail complémentaire
- Absence momentanée
- Retrait.



Le graphe est exprimé en minutes ou heures ou jours (de 24 heures) suivant la valeur du compteur le plus élevé.

L'agent peut remettre à zéro les compteurs quand il le souhaite dans l'écran de paramétrage de l'environnement de travail. Il peut également remettre le compteur à zéro à la demande ou alors choisir de remettre les valeurs à zéro à chaque fois qu'il quitte l'Application agent. La date de remise à zéro est alors la date du dernier lancement de l'Application agent.

Remarque : Le compteur correspondant à l'état de l'agent est incrémenté seulement lorsque l'Application agent est lancée.

1-3-6-3 Qualification

Le tableau **Qualification** donne le nombre d'appels par qualification. Le nombre d'appels servis apparaît également.

| Code | Nb Appels |
|---------------|------------|
| 1 Panasonic | 19 |
| 2 Philips | 7 |
| 3 Canon | 23 |
| 4 Tektronix | 8 |
| 5 Epson | 15 |
| 6 Divers | 10 |
| 7 Sans objet | 2 |
| 8 Thomson | 16 |
| 9 HP | 5 |
| 10 Compaq | 3 |
| Total | 108 |
| Servis | 124 |

Depuis le 1/13/2004 5:56:59 PM

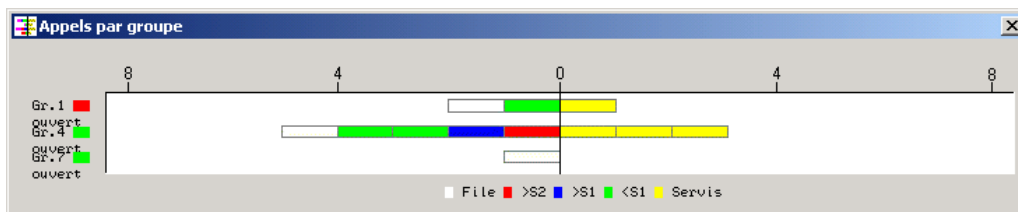
L'agent peut remettre les compteurs à zéro quand il le souhaite dans l'écran de paramétrage de l'environnement de travail. Les compteurs sont remis à zéro à la demande ou alors à chaque fois qu'il quitte l'Application agent. La date de remise à zéro est alors la date du dernier lancement de l'Application agent.

Pour plus d'information sur la qualification des appels, voir la rubrique Information sur les appels.

1-3-6-4 Les groupes

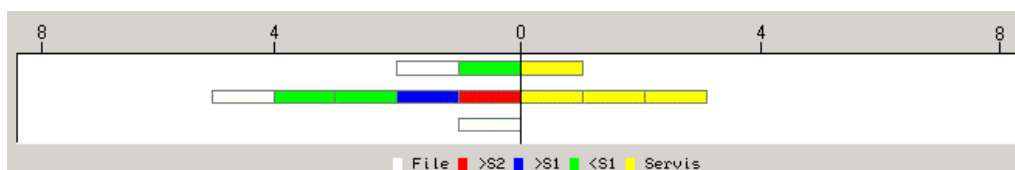
Ce graphe mis à jour en temps réel donne

- L'état des groupes de l'agent
- La longueur maximum de la file d'attente
- Le nombre d'appels servis par groupe (histogramme horizontal).



1-3-6-5 File d'attente

La file d'attente permet la visualisation, par des couleurs, de l'état de la file d'attente.



La file d'attente et le nombre d'appels en attente répartis suivant les seuils S1 et S2 s'affichent à gauche de la ligne 0. Les seuils peuvent être paramétrés depuis le centre d'appels. Les appels servis s'affichent à droite de la ligne 0.

Les seuils S1 et S2 définissent des temps à partir desquels le nombre d'appels en attente est calculé.

Les couleurs par défaut sont les suivantes :

- Blanc : matérialisation de la taille maximum de la file d'attente
- Rouge : nombre d'appels dont l'attente est supérieure à S2
- Bleu : nombre d'appels dont l'attente est supérieure à S1
- Vert : nombre d'appels dont l'attente est inférieure à S1
- Jaune : nombre d'appels servis

Les couleurs peuvent être modifiées par le responsable du centre d'appels dans l'Onglet **Couleurs** de l'écran de Configuration générale de l'Application agent.

1-3-6-6 Etat des groupes

Un rectangle de couleur s'affiche à côté du libellé du groupe, à gauche de l'histogramme. La couleur du rectangle donne l'état du groupe.



Les couleurs par défaut sont :

- Gris : groupe fermé
- Vert : groupe ouvert
- Orange : groupe en saturation avant temporisation de gradation des messages de surcharge, depuis moins de 20 secondes
- Rouge : groupe en saturation après temporisation de gradation des messages de surcharge, depuis plus de 20 secondes

Les couleurs peuvent être modifiées par le responsable du centre d'appels dans l'onglet **Couleurs** de l'écran Configuration générale de l'Application agent.

L'agent peut masquer l'état des groupes lors du paramétrage de l'environnement de travail.

2-1 Introduction à la Configuration de l'Application agent

L'application **Configuration de l'Application agent** est destinée au responsable du centre d'appels. Elle lui offre une interface unique et conviviale pour modifier tous les paramètres de l'Application agent.

Remarque : Une seule instance de cette application doit être lancée à un instant sur le réseau.

Cette application gère les fonctionnalités suivantes :

- Les paramètres généraux de l'Application agent (tel que le mode de raccordement à la base de données Clients),
- Les couleurs des graphes de statistiques ACD (identiques pour tous les agents)
- Les droits de chaque agent ACD.

2-2 Lancement de la configuration

Pour accéder à la configuration de l'Application agent, une fenêtre **Login** permet au responsable du centre d'appels de s'authentifier. Pour établir la connexion, un mot de passe est nécessaire. Par défaut, le mot de passe est help1954.

Remarque : Si le mot de passe est perdu, il est possible de réinitialiser le mot de passe par défaut via PM5 en accédant au menu ACD paramètres généraux et Maintenance.

La saisie du mot de passe entraîne l'affichage du bouton **Modifier**.



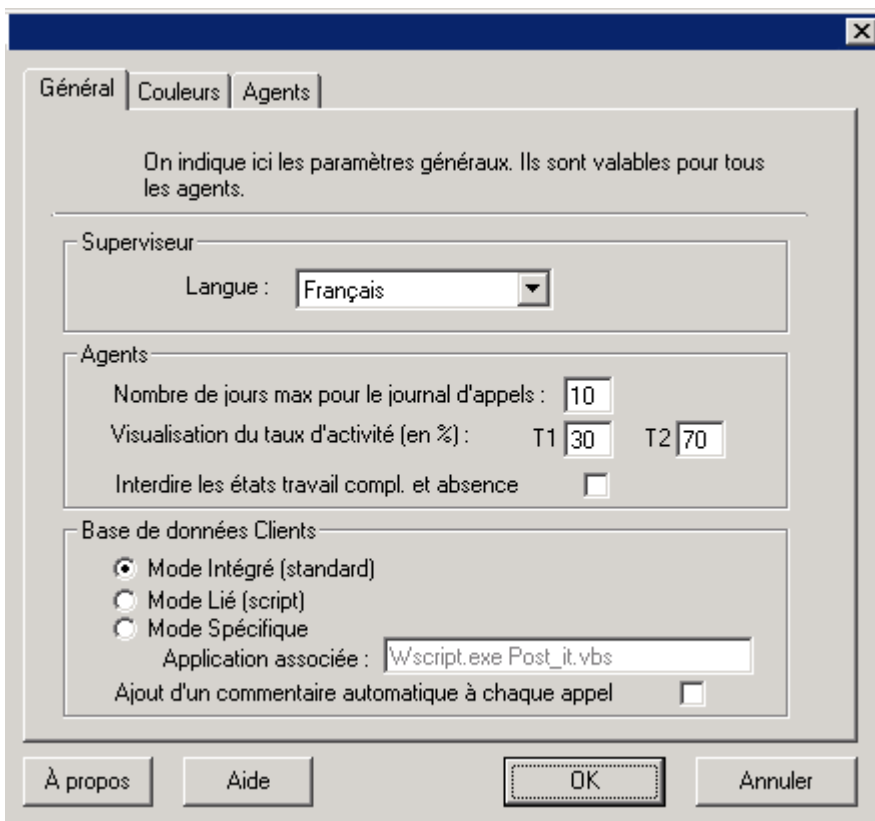
Si le mot de passe est vide, le bouton **Modifier** apparaît d'office et la zone de saisie du mot de passe est désactivée. Il est cependant recommandé de toujours saisir un mot de passe responsable du centre d'appels et de ne pas le divulguer.

Le responsable du centre d'appels peut cliquer sur **Modifier** pour saisir le nouveau mot de passe, puis le confirmer.

2-3 Configuration générale de l'Application agent

La fenêtre de configuration de l'Application agent se décompose en trois onglets :

- **Général**
- **Couleurs**
- **Agents**



Onglet Général

Cet onglet est découpé en trois zones :

- **Superviseur**

Le superviseur (responsable du centre d'appels) utilise le menu déroulant **Langue** pour indiquer la langue qu'il souhaite utiliser dans ce programme.

- **Agents**

Le responsable du centre d'appels indique le **nombre de jours maximum** qui sont stockés dans le journal d'appels. En effet, chaque agent dispose d'un journal lui permettant de consulter les derniers appels qu'il a traités. Ce journal peut ne jamais être effacé si l'on utilise la valeur "0" ou bien être effacé cycliquement. Il est préférable de ne conserver que quelques jours dans le journal d'appels afin de ne pas utiliser trop d'espace disque sur les ordinateurs des Agents ACD. Les valeurs autorisées sont comprises entre 0 et 30.

- La partie **visualisation du taux d'activité** permet au responsable du centre d'appels de changer les valeurs de seuils T1 et T2 du graphe de taux d'activité. Ces valeurs sont exprimées en pourcentage et définissent des seuils de changement de couleur dans le graphe.

- **Interdire les états travail compl. et absence**, cette case à cocher permet d'interdire aux agents d'utiliser les états "Travail complémentaire" et "Absence momentanée". Il convient de noter que les agents en "Travail complémentaire" et "Absence momentanée" sont pris en compte pour le calcul de la longueur de la file d'attente, alors que les agents en "Retrait" ne le sont pas.

Remarque : Ces paramètres sont les mêmes pour tous les Agents ACD.

- **Base de données Clients**

Le responsable du centre d'appels indique le mode de raccordement à la Base de données Clients. Les trois modes suivants sont proposés :

- **Mode Intégré** (standard) : c'est le mode par défaut. L'Application agent est livrée avec un programme de Gestion des fiches Client (*GestFiche.exe*) qui permet de stocker les informations essentielles des clients et d'assurer la remontée de fiche client (*Screen popup*) lors de la réception d'un appel.

- **Mode Lié** (script) : ce mode permet l'exécution d'un script (Windows Scripting Host) lors de la réception d'un appel et lorsque l'agent clique sur le bouton **Gestion Fiches** dans l'Application agent.

L'Application agent est livrée avec un fichier script par défaut. Le langage utilisé est VBScript. Cependant, le responsable du centre d'appels peut modifier le fichier de script à sa guise pour le faire fonctionner avec ses applications. Ce mode de fonctionnement est généralement utilisé pour accéder à une Base de données Client contenue dans MS Outlook. Ce mode de connexion offre une grande souplesse d'utilisation puisque toutes les modifications peuvent être apportées au script sans que l'Application agent soit modifiée. Pour toute information complémentaire sur l'utilisation de scripts personnalisés, contactez votre distributeur.

- **Mode Spécifique** : ce dernier mode permet d'assurer l'interconnexion de l'Application agent avec une application tierce. En effet, nombre d'entreprises utilisent leur propre logiciel de "Gestion de la Relation Client". Concrètement le responsable du centre d'appels peut spécifier une application qui sera appelée par l'Application agent lors de la réception d'un appel ACD. Lors de l'affectation d'un appel à un agent, l'Application agent associée exécute la ligne de commande saisie dans cette rubrique, suivie de 2 paramètres propres à l'appel, le numéro de l'appelant ainsi que le numéro demandé.

La syntaxe est la suivante:

programme [option] /1:numéro_appelant /2:numéro_demandé

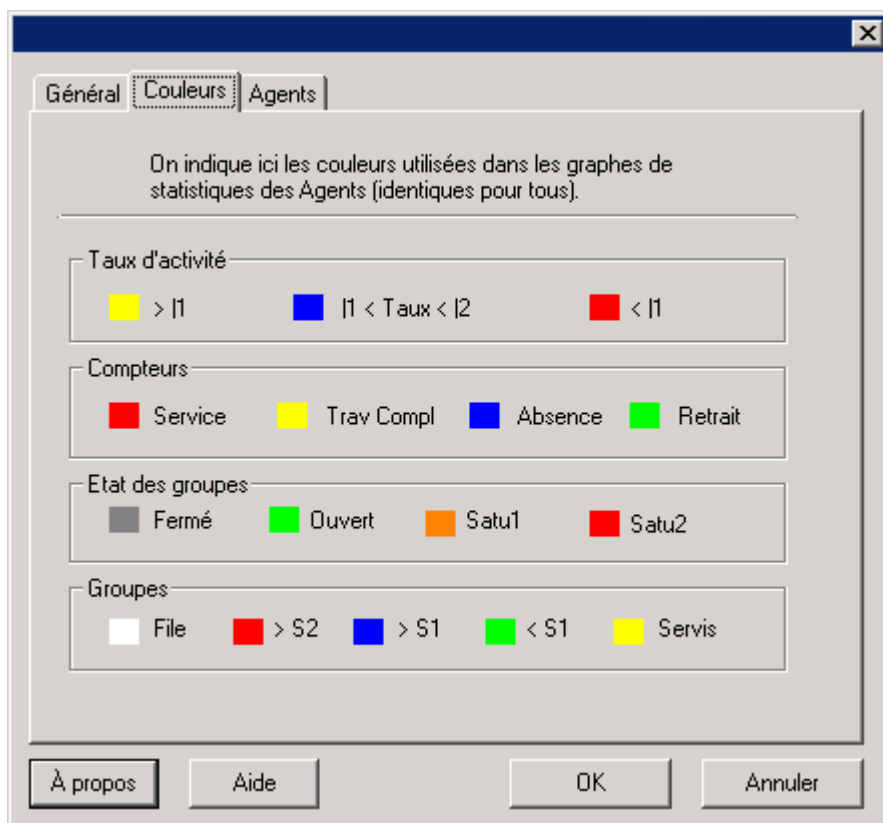
Par défaut, à titre d'exemple, "programme [option]" valent "Wscript.exe post_it.vbs"

Ajout d'un commentaire automatique à chaque appel. Si cette case est cochée, lors de la réception des appels ACD, le champ commentaire de la base de données est automatiquement complété (préalablement à l'éventuelle montée de fiche) par une ligne de texte indiquant la date, l'heure et l'agent à qui l'appel est présenté.

Remarque : Ces paramètres sont les mêmes pour tous les Agents ACD.

Onglet Couleurs

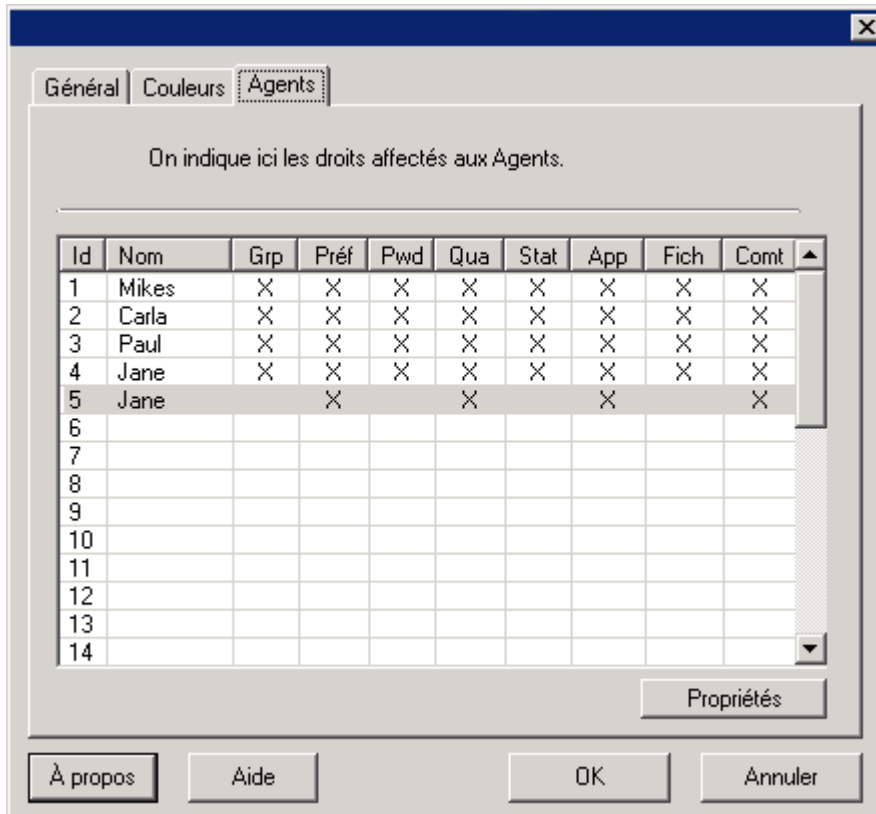
L'onglet **Couleurs** permet la sélection de toutes les couleurs des graphes utilisés dans les statistiques de l'Application agent. Il s'agit des graphes des **Taux d'activité** des agents, des **Compteurs** de durées par état, des états des groupes et de leur file d'attente.



Remarque : Ces paramètres sont les mêmes pour tous les agents ACD.

Onglet Agents

Tous les agents sont listés dans cette fenêtre. Par défaut, l'Application agent gère 32 Agents ACD. Chaque agent est repéré par son **Identifiant** et son **Nom**. Ces paramètres sont uniquement modifiables par le responsable du centre d'appels à l'aide du module de configuration du centre d'appels.



Les abréviations utilisées dans les en-têtes de colonnes ont la signification suivante :

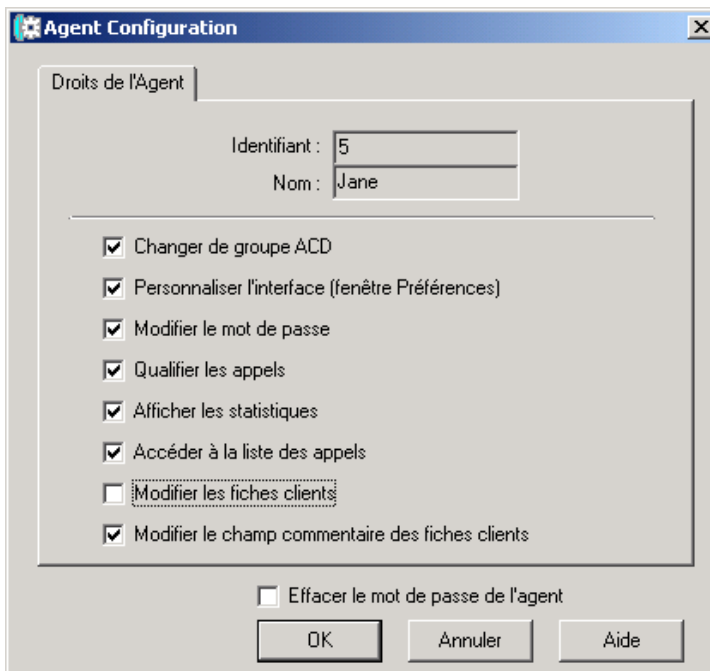
- **Préf** : personnaliser l'interface (fenêtre Préférences)
- **Pwd** : modifier le mot de passe
- **Qua** : qualifier les appels
- **Stat** : afficher les statistiques
- **App** : accéder au journal d'appels
- **Fich** : modifier les fiches clients
- **Cmt** : modifier uniquement le champ commentaire des fiches clients

Pour modifier les **Droits de l'Agent**, il faut sélectionner l'Agent ACD à modifier et cliquer sur le bouton **Propriétés**.


2-4 Configuration des droits de l'agent

Les cases à cocher de l'onglet **Droits de l'agent** permettent de valider ou d'invalider le droit associé.


Remarque : Le responsable du centre d'appels devra passer par le module de configuration du centre d'appels pour changer le nom d'un agent.



- **Changer de groupe ACD**

Ce droit rend visible le bouton  dans la barre d'outils de l'Application agent pour que l'agent accède à la fenêtre des changements de Groupes.

- **Personnaliser l'interface (fenêtre Préférences)**

Ce droit rend visible le bouton  dans la barre d'outils de l'Application agent pour que l'agent accède à l'écran de paramétrage de l'environnement de travail.


- **Modifier le mot de passe**

Ce droit permet à l'Agent de modifier son mot de passe de connexion au lancement de l'Application agent.


- **Qualifier les appels**

Ce droit rend visible la liste déroulante des qualifications d'appels dans la barre d'information d'appel de l'Application agent, pour que l'agent puisse qualifier ses appels.

- **Afficher les statistiques**

Ce droit rend visible le bouton  dans la barre d'outils de l'Application agent pour que l'agent puisse agrandir la fenêtre de l'Application agent et visualiser les graphes des statistiques sur les activités ACD ("Taux d'activité", "Compteurs", "Qualifications" et "Groupes").

- **Accéder au journal d' appels**

Ce droit rend visible le bouton  dans la barre d'outils de l'Application agent pour que l'agent accède à l'écran du Journal d'appels.

- **Modifier les fiches clients**

Ce droit n'est utilisé qu'en Mode Intégré (standard). L'agent aura accès en lecture ou en écriture aux fiches de la Base de données Client. Si ce droit n'est pas coché, l'agent peut tout de même consulter la Base de données Client et utiliser la remontée de fiche.

- **Modifier uniquement le champ commentaire des fiches clients**

Ce droit n'est utilisé qu'en Mode Intégré (standard). L'agent aura accès en lecture aux fiches de la base de données clients et il pourra modifier le champ commentaire de celles-ci.

- **Effacer le mot de passe de l'agent**

Ce droit permet au responsable du centre d'appels d'effacer le mot de passe de l'agent.

