

OmniPCX Office

Utilisation des annonces



NOTE :

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 © 2005 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.

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)



Utilisation des annonces

Chapitre 1 Introduction

1.1	DESCRIPTION DES ANNONCES	1.1
-----	--------------------------------	-----

Chapitre 2 Exploitation

2.1	SÉLECTION D'ANNONCES	2.1
2.2	CRÉATION DE MESSAGES D'ANNONCES	2.2
2.2.1	Enregistrement d'annonces (.wav) sur un PC	2.2
2.2.2	Enregistrement de messages ACD à l'aide d'un poste téléphonique	2.3
2.2.3	Conversion d'un fichier d'annonce	2.3
2.2.4	Enregistrement de messages ACD à l'aide d'un studio professionnel ..	2.3

Les annonces sont diffusées lors du traitement du trafic téléphonique. Aucune annonce par défaut n'est fournie par le centre d'appels, mais des annonces par défaut (loi A et loi μ) conçues à des fins de test sont disponibles au téléchargement dans PM5. Pour un système en fonctionnement, les annonces personnalisées doivent être créées, puis téléchargées.

1.1 DESCRIPTION DES ANNONCES

Les différents types d'annonces sont :

- **Annonce d'accueil** Cette annonce est diffusée lorsqu'un appel parvient au groupe.
- **Annonces de mise en file d'attente (Attente 1, Attente 2, Attente estimée)**
 - L'annonce Attente 1 est utilisée lorsque l'appel est placé pour la première fois dans la file d'attente ; elle est diffusée une seule fois.
 - L'annonce Attente 2 est utilisée après Attente 1 ou Attente estimée ; elle est diffusée en continu jusqu'à ce que l'appel quitte la file d'attente (cette annonce peut contenir de la musique).
 - L'annonce Attente estimée est diffusée pour informer l'appelant qu'il risque de rester un certain temps dans la file d'attente avant que son appel ne soit traité.
- **Annonce de dissuasion** Cette annonce est diffusée lorsque la file d'attente sature. Elle peut aussi être diffusée lorsque les ports ACD dédiés au trafic ACD saturent (selon la configuration des ports ACD dédiés à la dissuasion).
- **Annonce de fermeture** Cette annonce est diffusée lorsque le groupe ACD est fermé.

La durée autorisée des annonces dépend de la présence d'un disque dur sur le système, comme expliqué ci-dessous.

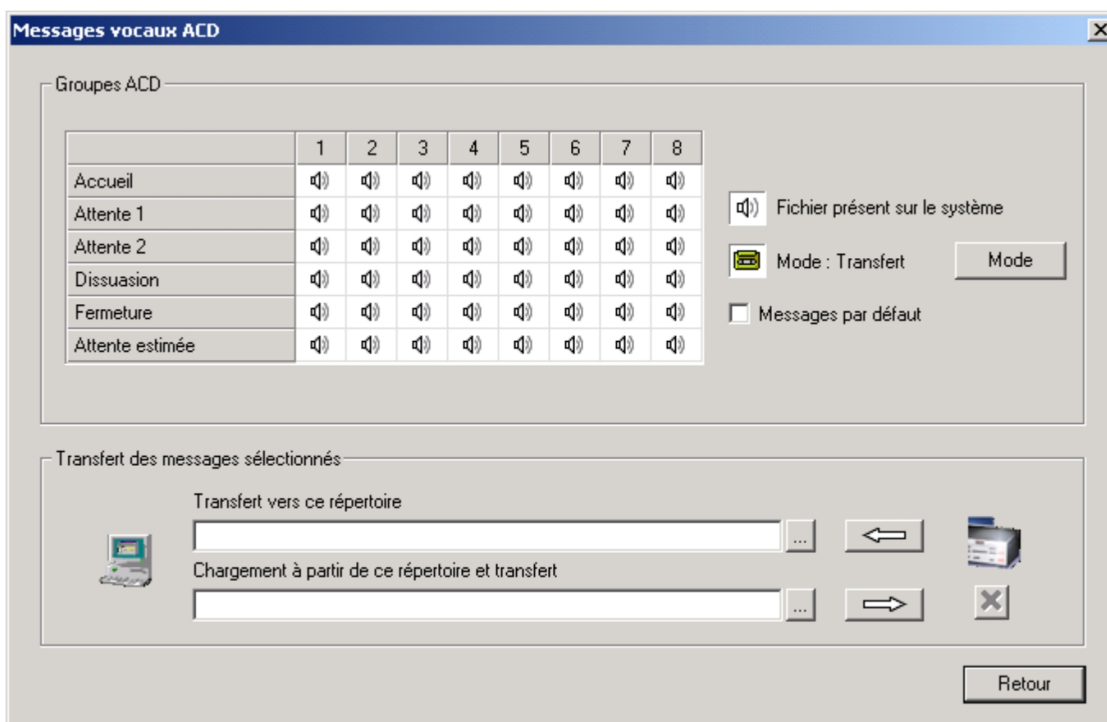
- Un système dépourvu de disque dur accepte un seul jeu d'annonces pour l'ensemble des groupes ACD. Le temps total d'enregistrement des six annonces est de 120 secondes.
- Un système équipé d'un disque dur accepte un jeu d'annonces par groupe ACD. Les durées minimale et maximale des annonces d'un jeu sont indiquées dans le tableau ci-dessous.

Annonce	Durée minimale	Durée maximale
Accueil	0 seconde	60 secondes
Attente 1	0 seconde	60 secondes
Attente 2	20 secondes	300 secondes
Attente estimée	0 seconde	60 secondes
Dissuasion	0 seconde	60 secondes
Fermeture	0 seconde	60 secondes

2.1 SÉLECTION D'ANNONCES

Pour sélectionner l'annonce à utiliser, procédez comme suit :

1. Cliquez sur **Messages vocaux ACD**. La fenêtre **Messages vocaux ACD** s'affiche. Elle comporte deux zones :
 - La zone **Groupes ACD** sert à sélectionner les annonces pour chacun ou pour l'ensemble des groupes.
 - La zone **Transfert des messages sélectionnés** sert à importer des annonces dans le centre d'appels ou le système ou à en exporter.



La zone **Groupes ACD** contient un tableau qui vous permet de :

- visualiser les annonces présentes sur le système ;
- sélectionner une annonce à ajouter ou remplacer.

Pour passer du mode Transfert au mode Suppression, cliquez sur le bouton **Mode**.

Il n'est pas possible de supprimer des annonces lors de l'ajout ou du remplacement d'annonces.

Note 1 : Des messages par défaut qui tiennent compte du codage (loi A ou loi μ) utilisé dans votre pays sont disponibles.

2. Dans la zone **Transfert des messages sélectionnés**, cliquez sur le bouton situé à droite du champ **Chargement à partir de ce répertoire et transfert**. La fenêtre **Sélectionner le**

répertoire s'affiche. Les annonces sont par défaut enregistrées dans C:/Program Files/PCXTools/PM5/R400_XXX/acd/Voice Messages/a_law ou C:/Program Files/PCXTools/PM5/R400_XXX/acd/Voice Messages/mu_law. Elles sont disponibles en langue anglaise uniquement.

48 messages sont disponibles (6 pour chaque groupe ACD). Chaque message est identifié par un fichier dont le nom est composé de 3 chiffres, x, y et z et de l'extension .wav :

- **x** correspond au numéro du groupe ACD (de 1 à 8).
- **y** est toujours égal à 0.
- **z** correspond au message du groupe ACD (de 1 à 6).

Les types de messages sont les suivants :

- **1** correspond au message d'accueil ;
- **2** au message Attente 1 ;
- **3** au message Attente 2 ;
- **4** au message de dissuasion ;
- **5** au message de fermeture ;
- **6** au message d'attente estimée.

Par exemple, le fichier 305.wav correspond au message de fermeture du groupe 3.

Remarque : au démarrage de l'ACD, le système ne contient aucun message. Pour réaliser des tests, il est donc indispensable de charger les messages ACD par défaut.

3. Sélectionnez les annonces et cliquez sur le bouton de transfert (**=>**). Les messages sélectionnés sont transférés vers le centre d'appels.
4. Cliquez sur **OK**. La fenêtre **Messages vocaux ACD** disparaît.

*Note 2 : Pour supprimer une annonce, il convient d'utiliser non pas le bouton de transfert (**=>**), mais le bouton de suppression (**X**) (accessible uniquement en mode Suppression).*

2.2 CRÉATION DE MESSAGES D'ANNONCES

Pour créer vos propres messages d'annonces, vous pouvez utiliser le logiciel d'enregistrement de votre PC (Windows/Accessoires/Multimédia/Magnétophone) ou une autre application multimédia.

2.2.1 Enregistrement d'annonces (.wav) sur un PC

Procédez comme suit :

1. Sur votre PC, ouvrez un outil d'enregistrement en cliquant sur **Démarrer > Programmes > Accessoires > Multimédia (ou Divertissement) > Magnétophone**. La fenêtre suivante s'affiche :



Pour pouvoir enregistrer le message, votre ordinateur doit être équipé d'une carte son. Si ce n'est pas le cas, un message vous informe que le magnétophone fonctionne en mode restreint.

2. Si la carte son est présente et configurée, commencez à enregistrer votre message en cliquant sur le bouton rouge situé en bas à droite de la fenêtre.
3. Pour arrêter l'enregistrement, cliquez sur le bouton rectangulaire.
4. Pour vérifier et écouter le message enregistré, cliquez sur le bouton triangulaire.
5. Si le message vous convient, enregistrez-le en cliquant sur **Fichier > Enregistrer**. Fournissez un nom pour le fichier et vérifiez le format du message.

Attention : les annonces doivent avoir le format CODEC A-Law/ μ -law 8 KHz, 8 bits, mono. Les annonces créées doivent avoir le même nom que les messages par défaut.

6. Si le format n'est pas correct, cliquez sur **Modifier** et sélectionnez le format CODEC A-law/ μ -law 8 KHz, 8 bits, mono. Cliquez sur **OK** pour confirmer, puis de nouveau sur **OK** pour enregistrer le message.

2.2.2 Enregistrement de messages ACD à l'aide d'un poste téléphonique

Vous pouvez enregistrer des messages ACD à l'aide d'un téléphone Reflexes ou IPTouch. Un menu spécial vous permet d'enregistrer chaque message d'annonce pour chaque groupe ACD. Pour accéder à ce menu :

- sur un téléphone Reflexes, suivez le chemin System/install/voice/ACD,
- sur un téléphone IPTouch, suivez le chemin Menu/operator/Advanced/Voice/ACD.

2.2.3 Conversion d'un fichier d'annonce

Si le format de votre fichier n'est pas compatible, convertissez-le en procédant comme suit :

- Ouvrez le fichier .wav à modifier dans **Magnétophone** et cliquez sur **Fichier > Propriétés** pour vérifier le format du fichier.
- Si le format indiqué n'est pas CODEC A-Law/ μ -law 8 KHz, 8 bits, mono, cliquez sur **Convertir maintenant....** Une fenêtre s'ouvre ; sélectionnez le format CODEC A-Law ou CODEC μ -law et cliquez sur **OK** pour confirmer.
- Enregistrez votre fichier.

2.2.4 Enregistrement de messages ACD à l'aide d'un studio professionnel

Pour une qualité optimale, les services d'un studio d'enregistrement professionnel sont recommandés. Si cette option est retenue, respectez le format de fichier requis.