



Utilisation des modules Configuration et Configuration de l'interface utilisateur d'Avaya IP Office Contact Center

Notice

Toutes les mesures nécessaires ont été prises pour garantir l'exactitude et la pertinence des informations contenues dans ce document au moment de son impression. Avaya Inc. ne peut cependant être tenu responsable des éventuelles erreurs ou omissions. Avaya se réserve le droit de modifier et de corriger les informations contenues dans ce document, sans devoir en informer qui que ce soit, ni quelque organisation que ce soit.

Avis de limite de responsabilité en matière de documentation

"Documentation" désigne toute information publiée sur différents supports, pouvant contenir des informations sur les produits, des instructions de fonctionnement et des spécifications de performance généralement mis à la disposition des utilisateurs de ces produits. Le terme documentation n'inclut pas les documents marketing. Avaya n'est pas responsable des modifications, ajouts ou suppressions réalisés par rapport à la version originale publiée de la documentation, sauf si ces modifications, suppressions ou ajouts ont été effectués par Avaya ou en son nom. L'utilisateur final accepte d'indemniser et de ne pas poursuivre Avaya, ses agents et ses employés pour toute plainte, action en justice, demande et jugement résultant de ou en rapport avec des modifications, ajouts ou suppressions dans la mesure où celles-ci sont effectuées par l'utilisateur final.

Avis de limite de responsabilité en matière de liens hypertexte

Avaya décline toute responsabilité quant au contenu et à la fiabilité des sites Web indiqués sur ce site ou dans les documents fournis par Avaya. Avaya décline toute responsabilité quant à l'exactitude des informations, des affirmations ou du contenu fournis par ces sites et n'approuve pas nécessairement les produits, services ou informations qui y sont décrits ou proposés. Avaya ne garantit pas que ces liens fonctionnent en toute circonstance et n'a aucun contrôle sur la disponibilité des pages Web en question.

Garantie

Avaya offre une garantie limitée sur le matériel et les logiciels Avaya. Consultez votre contrat de vente pour en connaître les termes. Vous trouverez également les conditions générales de garantie pratiquées par Avaya, ainsi que des informations relatives à la prise en charge du produit, pendant la période de garantie, sur le site Web de support technique d'Avaya à l'adresse suivante : <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> sous le lien "Cycle de vie Garantie et Produit" ou sur le site successeur désigné par Avaya. Veuillez noter que si vous vous êtes procuré ce ou ces produits auprès d'un partenaire de distribution Avaya agréé en dehors des États-Unis et du Canada, la garantie vous est proposée par le partenaire de distribution Avaya agréé et non par Avaya.

Le terme "Service hébergé" désigne un abonnement à un service hébergé d'Avaya souscrit auprès d'Avaya ou d'un partenaire de distribution Avaya agréé (le cas échéant), décrit ci-après dans la section relative au SAS hébergé et dans tout autre document décrivant le service hébergé applicable. Si vous souscrivez un abonnement à un Service hébergé, la garantie limitée susmentionnée peut ne pas s'appliquer, mais vous pouvez avoir droit aux services d'assistance liés au Service hébergé, tels que décrits ci-après dans vos documents décrivant le Service hébergé applicable. Pour obtenir des informations complémentaires, contactez Avaya ou le partenaire de distribution Avaya (le cas échéant).

Service hébergé

LES DISPOSITIONS SUIVANTES NE S'APPLIQUENT QUE LORSQUE VOUS ACHETEZ UN ABONNEMENT À UN SERVICE HÉBERGÉ D'AVAYA AUPRÈS D'AVAYA OU D'UN PARTENAIRE DE DISTRIBUTION AVAYA (EN FONCTION DES CAS). LES CONDITIONS D'UTILISATION POUR LES SERVICES HÉBERGÉS SONT DISPONIBLES SUR LE SITE INTERNET D'AVAYA, [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) EN SUIVANT LE LIEN "Conditions d'utilisation d'Avaya pour les services hébergés" OU TOUT SITE SUCCESSIONNÉ DÉSIGNÉ PAR AVAYA ET SONT APPLICABLES À TOUTE PERSONNE AYANT ACCÈS OU UTILISANT LE SERVICE HÉBERGÉ. EN ACCÉDANT AU SERVICE HÉBERGÉ OU EN AUTORISANT DES TIERS À LE FAIRE, VOUS, EN VOTRE NOM ET EN CELUI DE L'ENTITÉ POUR LAQUELLE VOUS AGISSEZ (ICI DÉNOMMÉE INDIFFÉREMENT "VOUS" ET "UTILISATEUR FINAL"), ACCEPTEZ LES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS ACCEPTEZ LES CONDITIONS D'UTILISATION AU NOM DE

VOTRE SOCIÉTÉ OU TOUTE AUTRE ENTITÉ JURIDIQUE QUE VOUS REPRÉSENTEZ, VOUS ADMETTEZ AVOIR AUTORITÉ POUR LIER LADITE ENTITÉ À CES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS N'AVEZ PAS L'AUTORITÉ NECESSAIRE OU SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS ACCEPTER CES CONDITIONS D'UTILISATION, VOUS NE DEVEZ PAS ACCÉDER OU UTILISER LE SERVICE HÉBERGÉ OU AUTORISER QUICONQUE À ACCÉDER OU UTILISER LE SERVICE HÉBERGÉ.

Licences

LES CONDITIONS DE LA LICENCE DU LOGICIEL DISPONIBLES SUR LE SITE INTERNET D'AVAYA ([HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo)) SOUS LE LIEN "TERMES DU CONTRAT DE LICENCE D'AVAYA (Produits Avaya)" OU SUR LE SITE SUCCESSIONNÉ DÉSIGNÉ PAR AVAYA, S'APPLIQUENT À QUICONQUE TÉLÉCHARGE, UTILISE ET/OU INSTALLE UN LOGICIEL AVAYA, ACQUIS AUPRÈS D'AVAYA INC., DE TOUTE FILIALE D'AVAYA OU DE TOUT PARTENAIRE DE DISTRIBUTION AVAYA (LE CAS ÉCHÉANT) SOUS CONTRAT COMMERCIAL AVEC AVAYA OU UN PARTENAIRE DE DISTRIBUTION AVAYA. SAUF AVIS CONTRAIRE EXPRIMÉ PAR AVAYA PAR ÉCRIT, AVAYA N'ACCORDE AUCUNE EXTENSION D'UTILISATION DE CETTE LICENCE SI LE LOGICIEL EST ACQUIS AUPRÈS DE TOUTE PERSONNE AUTRE QU'AVAYA, UNE FILIALE D'AVAYA OU UN PARTENAIRE DE DISTRIBUTION AVAYA. AVAYA SE RÉSERVE LE DROIT D'ENTREPRENDRE DES POURSUITES JUDICIAIRES À VOTRE ENCONTRE ET À L'ENCONTRE DE TOUTE AUTRE PERSONNE UTILISANT OU VENDANT LE LOGICIEL SANS LICENCE. EN INSTALLANT, TÉLÉCHARGEANT OU UTILISANT LE LOGICIEL OU EN AUTORISANT DES TIERS À LE FAIRE, VOUS, EN VOTRE NOM ET EN CELUI DE L'ENTITÉ POUR LAQUELLE VOUS AGISSEZ (ICI DÉNOMMÉE INDIFFÉREMENT "VOUS" ET "UTILISATEUR FINAL"), ACCEPTEZ CES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET CRÉEZ UN CONTRAT ENTRE VOUS ET AVAYA INC. OU LA FILIALE D'AVAYA CONCERNÉE ("AVAYA").

Avaya vous accorde une licence d'exploitation couvrant les types de licence décrits ci-dessous, à l'exception des Logiciels Heritage Nortel, pour lequel le champ d'application de la licence est détaillé ci-dessous. Lorsque le type de licence n'est pas expressément indiqué dans le document de commande, la licence applicable se rapporte à la Licence Systèmes désignés, conformément aux termes de la section Licence Systèmes désignés ci-dessous selon le cas. Le nombre de licences et d'unités de capacité pour lesquelles la licence est accordée est de un (1), sauf si un nombre différent de licences ou d'unités de capacité est spécifié dans la documentation ou d'autres textes mis à votre disposition. Le terme "Logiciel" se rapporte aux programmes informatiques en code objet fournis par Avaya ou par un partenaire de distribution Avaya, qu'il s'agisse de produits indépendants ou déjà installés sur du matériel ou de toute mise à niveau, mise à jour, correction de bogue ou version modifiée. "Processeur désigné" désigne un système informatique autonome unique. "Serveur" désigne un ensemble de Processeurs désignés qui héberge (de manière physique ou virtuelle) une application logicielle accessible par plusieurs utilisateurs. Le terme "Instance" désigne un exemplaire unique du Logiciel en cours d'exécution à un moment particulier : (i) sur une machine physique ; ou sur une machine virtuelle logicielle ("VM") ou déploiement similaire.

Types de licence

Licence Utilisateurs simultanés (US). L'utilisateur final peut installer et utiliser le Logiciel sur plusieurs Processeurs désignés ou sur un ou plusieurs Serveurs, à condition que le nombre d'Unités accédant au Logiciel et utilisant ce dernier à tout moment ne dépasse pas le nombre d'Unités sous licence. Une "Unité" représente l'unité sur laquelle Avaya, à son entière discrétion, base la tarification de ses licences et peut être, entre autres, un agent, un port, un utilisateur, un compte de messagerie électronique ou un compte de messagerie vocale associé à un nom de personne ou à une fonction de l'entreprise (ex. : webmestre ou centre d'assistance) ou encore une entrée du répertoire dans la base de données administrative utilisée par le Logiciel et autorisant un utilisateur à accéder à l'interface du Logiciel. Les Unités peuvent être associées à un Serveur identifié spécifique ou à une Instance du logiciel.

Logiciels Heritage Nortel

La mention "Logiciels Heritage Nortel" signifie que le logiciel a été acheté par Avaya dans le cadre du rachat de Nortel Enterprise Solutions Business au mois de décembre 2009. Les logiciels

Heritage Nortel sont les logiciels contenus dans la liste des produits Heritage Nortel se trouvant à l'adresse <https://support.avaya.com/LicenseInfo>, sous le lien "Heritage Nortel Products" ou tout site lui succédant qui sera désigné par Avaya. Pour les Logiciels Heritage Nortel, Avaya accorde au Client une licence d'utilisation des Logiciels Heritage Nortel fournis ci-dessous, uniquement pour le niveau d'activation ou d'utilisation autorisé, uniquement aux fins spécifiées dans la Documentation, et uniquement intégrés à, pour exécution sur ou pour communication avec les équipements Avaya. Les frais concernant les logiciels Heritage Nortel peuvent porter sur une extension d'activation ou d'utilisation autorisée telle que spécifiée dans un bon de commande ou un devis.

Copyright

Sauf mention contraire explicite, il est interdit d'utiliser les documents disponibles sur ce site ou dans la Documentation, les Logiciels, le Service hébergé ou le matériel fournis par Avaya. Tout le contenu de ce site, toute documentation, Service hébergé et tout produit fournis par Avaya, y compris la sélection, la disposition et la conception du contenu, appartient à Avaya ou à ses concédants de licence et est protégé par les droits d'auteur et autres droits sur la propriété intellectuelle, y compris les droits sui generis de protection des bases de données. Vous ne pouvez pas modifier, copier, reproduire, republier, télécharger, déposer, transmettre ou distribuer, de quelque façon que ce soit, tout contenu, partiel ou intégral, y compris tout code et logiciel sans l'autorisation expresse d'Avaya. La reproduction, la transmission, la diffusion, le stockage et/ou l'utilisation non autorisés de cette documentation sans l'autorisation expresse d'Avaya peuvent constituer un délit passible de sanctions civiles ou pénales en vertu des lois en vigueur.

Virtualisation

Ce qui suit s'applique si le produit est déployé sur une machine virtuelle. Chaque produit possède un code de commande et des types de licence spécifiques. Veuillez noter que, sauf mention contraire, chaque Instance de produit doit faire l'objet d'une licence distincte et être commandée séparément. Par exemple, si l'utilisateur final ou le partenaire de distribution Avaya souhaite installer deux Instances du même type de produits, il est nécessaire de commander deux produits de ce type.

Composants tiers

Le terme "Composants tiers" signifie que certains logiciels ou certaines parties des logiciels inclus dans le Logiciel ou le Service hébergé peuvent contenir des composants logiciels (y compris des composants open source) distribués dans le cadre de contrats avec des tiers ("Composants tiers") faisant l'objet de conditions quant aux droits d'utilisation de certaines parties du logiciel ("Conditions tierces"). Les informations portant sur le code source du SE Linux (pour les Produits ayant distribué le code source du SE Linux) et identifiant les titulaires de copyright des Composants tiers et les Conditions tierces en vigueur sont disponibles dans les produits, dans la Documentation ou sur le site Web d'Avaya à l'adresse : <https://support.avaya.com/Copyright> ou tout site successeur désigné par Avaya. Les conditions de licence des logiciels libres fournies dans le cadre des Conditions Tierces sont cohérentes avec les droits de licence concédés dans ces Conditions de Licence de Logiciel, et peuvent vous accorder des droits supplémentaires tels que la modification et la distribution des logiciels libres. Les Conditions Tierces prévaudront sur les Conditions de Licence de Logiciel, uniquement en ce qui concerne les Composants Tiers applicables, si ces Conditions de Licence de Logiciel imposent des restrictions plus importantes que celles des Conditions Tierces applicables.

Ce qui suit s'applique seulement si le codec H.264 (AVC) est distribué avec le produit. CE PRODUIT FAIT L'OBJET D'UNE LICENCE DE PORTEFEUILLE DE BREVETS AVC POUR L'UTILISATION PERSONNELLE ET NON COMMERCIALE PAR UN PARTICULIER POUR (i) ENCODER DE LA VIDÉO SELON LA NORME AVC ("VIDÉO AVC") ET/OU (ii) DÉCODER DE LA VIDÉO AVC ENCODÉE PAR UN PARTICULIER ENGAGÉ DANS UNE ACTIVITÉ PERSONNELLE ET/OU OBTENUE AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR DE VIDÉOS HABILITÉ À FOURNIR DES VIDÉOS AVC. AUCUNE LICENCE N'EST ACCORDÉE OU SOUS-ENTENDUE POUR TOUTE AUTRE UTILISATION. DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES SONT DISPONIBLES AUPRÈS DE MPEG LA, L.L.C. ([HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com))

Prestataire de service

CELA S'APPLIQUE À L'HÉBERGEMENT DES PRODUITS OU SERVICES AVAYA PAR LES PARTENAIRES DE DISTRIBUTION

D'AVAYA. LE PRODUIT OU SERVICE HÉBERGÉ PEUT UTILISER DES ÉLÉMENTS TIERS QUI SONT SUJETS À DES CONDITIONS DE TIERS ET QUI NÉCESSITENT UN FOURNISSEUR DE SERVICES POUR OBTENIR LA LICENCE INDÉPENDAMMENT ET DIRECTEMENT AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR TIERS. L'HÉBERGEMENT DES PRODUITS AVAYA PAR LES PARTENAIRES DE DISTRIBUTION D'AVAYA DOIT ÊTRE AUTORISÉ PAR ÉCRIT PAR AVAYA ET SI CES PRODUITS UTILISENT OU INCORPorent CERTAINS LOGICIELS TIERS, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LES LOGICIELS OU CODECS MICROSOFT, LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA DOIT OBTENIR INDÉPENDAMMENT TOUT ACCORD DE LICENCE APPLICABLE, À SES FRAIS, DIRECTEMENT AUPRÈS DU FOURNISSEUR TIERS APPLICABLE.

CONCERNANT LES CODECS, SI LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA HÉBERGE UN PRODUIT QUI UTILISE OU INCORPore LE CODEC G.729, H.264 OU H.265, LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA RECONNAÎT ET ACCEPTE QUE LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA EST RESPONSABLE POUR TOUS LES FRAIS ET/OU DROITS D'AUTEUR RELATIFS. LE CODEC G.729 EST AUTORISÉ PAR SIRO LAB TELECOM INC. VOIR [WWW.SIPRO.COM/CONTACT.HTML](http://www.sipro.com/contact.html). LE CODEC H.264 (AVC) FAIT L'OBJET D'UNE LICENCE DE PORTEFEUILLE DE BREVETS AVC POUR L'UTILISATION PERSONNELLE ET NON COMMERCIALE PAR UN PARTICULIER POUR (i) ENCODER DE LA VIDÉO SELON LA NORME AVC ("VIDÉO AVC") ET/OU (ii) DÉCODER DE LA VIDÉO AVC ENCODÉE PAR UN PARTICULIER ENGAGÉ DANS UNE ACTIVITÉ PERSONNELLE ET/OU OBTENUE AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR DE VIDÉOS HABILITÉ À FOURNIR DES VIDÉOS AVC. AUCUNE LICENCE NE DOIT ÊTRE ACCORDÉE OU IMPLICITE POUR TOUTE AUTRE UTILISATION. VOUS POUVEZ OBTENIR DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES CODECS H.264 (AVC) ET H.265 (HEVC) DEPUIS MPEG LA, L.L.C. ([HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com))

Dans le respect des lois

Vous reconnaissez et acceptez être responsable de respecter toute loi et tout règlement qui s'applique, y compris, sans s'y limiter, les lois et réglementations relatives à l'enregistrement d'appel, la confidentialité des données, la propriété intellectuelle, le secret commercial, les fraudes et les droits de représentation musicale, dans le pays ou le territoire dans lequel le produit Avaya est utilisé.

Lutte contre la fraude à la tarification

Le terme "Fraude à la tarification" fait référence à l'usage non autorisé de votre système de télécommunication par un tiers non habilité (par exemple, une personne qui ne fait pas partie du personnel de l'entreprise, qui n'est ni agent, ni sous-traitant ou qui ne travaille pas pour le compte de votre société). Sachez que votre système peut faire l'objet d'une fraude à la tarification et qu'en cas de fraude, les frais supplémentaires pour vos services de télécommunications peuvent être importants.

Intervention en cas de fraude à la tarification

Si vous pensez être victime d'une fraude à la tarification et nécessitez une assistance technique ou autre, contactez l'assistance d'intervention en cas de fraude à la tarification au 1-800-643-2353 (États-Unis et Canada). Pour obtenir d'autres numéros de téléphone d'assistance, reportez-vous au site Web de support technique d'Avaya : <https://support.avaya.com>, ou au site successeur désigné par Avaya.

Faillies de sécurité

Les informations concernant les politiques de support de sécurité d'Avaya sont disponibles dans la section Politiques et Support à l'adresse <https://support.avaya.com/security>.

Les failles de sécurité soupçonnées du produit Avaya sont prises en charge par le flux d'assistance de sécurité au produit Avaya (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

Téléchargement de la documentation

Pour obtenir les versions les plus récentes de la Documentation, reportez-vous au site Web de support technique d'Avaya <https://support.avaya.com>, ou au site successeur désigné par Avaya.

Contactez l'Assistance Avaya

Consultez le site Web de support technique d'Avaya (<https://support.avaya.com>) pour obtenir les notices et articles portant sur les produits ou Service hébergé ou pour signaler tout problème que vous pourriez rencontrer avec votre produit Avaya. Pour

connaître nos coordonnées et obtenir la liste des numéros d'assistance, consultez le site Web de support technique d'Avaya à l'adresse <https://support.avaya.com> (ou le site successeur désigné par Avaya), faites défiler la page jusqu'en bas, puis cliquez sur Contacter l'assistance Avaya.

Marques de commerce

Les marques de commerce, les logos et les marques de service ("Marques") figurant sur ce site, sur toute documentation, le ou les services hébergés et sur tout produit fournis par Avaya sont des marques déposées ou non déposées d'Avaya, de ses sociétés affiliées, de ses concédants, de ses fournisseurs ou de parties tierces. Les utilisateurs ne sont pas autorisés à utiliser ces Marques sans autorisation écrite préalable d'Avaya ou dudit tiers qui peut être propriétaire de la Marque. Rien de ce qui est contenu dans ce site, la documentation, le ou les services hébergés et le ou les produits ne saurait être interprété comme accordant, par implication, préclusion ou autrement, toute licence ou tout droit sur les Marques sans l'autorisation écrite expresse d'Avaya ou du tiers applicable.

Avaya est une marque déposée d'Avaya Inc.

Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Linux[®] est une marque de commerce déposée de Linus Torvalds aux États-Unis et dans d'autres pays.

Sommaire

Chapitre 1 : Introduction	11
Objectif.....	11
Historique des modifications.....	11
Chapitre 2 : Navigation pour les modules Configuration et Configuration de l'interface utilisateur	14
Stockage de données.....	14
Menus du module de configuration.....	14
Options du menu de configuration.....	14
Options du menu système.....	15
Options du menu du service.....	15
Options du menu Windows.....	16
Objectifs du module de configuration.....	16
Types d'objet.....	16
Types de tâches des objets.....	17
Noms des objets.....	18
Configurer les détails de l'objet affiché dans un tableau.....	18
Dossiers du module Configuration IU.....	19
Mise à jour de la configuration pour un agent.....	19
Mise à jour de l'affichage du profil.....	20
Chapitre 3 : Configuration de l'IU	21
Configuration de la barre de contacts.....	21
Configuration de l'onglet Accueil	22
Configuration de l'onglet Téléphonie	22
Configuration de l'onglet E-mail	23
Configuration de l'onglet Moniteur d'auto démarrage	24
Configuration des données du client et de l'accès Web.....	24
Personnalisation du seuil et des variables.....	25
Personnalisation du seuil.....	25
Personnalisation des variables.....	26
Options de personnalisation des couleurs.....	26
Configuration de l'onglet Tableau de bord	27
Chapitre 4 : Configuration du thème	28
Description des champs de l'onglet Thème.....	28
Description des champs Fonctions de thème.....	29
Champs de configuration.....	29
Description des champs de l'onglet Général.....	29
États de l'option Afficher le dernier thème	31
Description des champs de l'onglet Téléphonie.....	32
Description des champs de l'onglet E-mail.....	33
Description des champs de l'onglet Conversation.....	35
Configuration des informations de la boîte aux lettres.....	36
Description des champs Détails de la boîte e-mail.....	36
protocole SMTP.....	37

Description des champs protocole POP3	37
Description des champs Protocole IMAP4.....	37
Configuration des thèmes POP3.....	38
Configuration d'un thème IMAP4.....	39
Configurer des périodes bloquées.....	40
Description des champs Périodes bloquées.....	40
Configuration des codes de travail.....	41
Description des champs Codes de travail.....	41
Configuration du routage.....	42
Description des champs Fonctions de routage.....	43
Chapitre 5 : Configuration des compétences.....	44
Description des champs de l'onglet Compétence.....	44
Configuration du routage en fonction des compétences.....	45
Compétences et niveaux de compétence.....	45
Configurer les noms de balise de compétence.....	46
Configurer les compétences de thème et les niveaux de compétence.....	46
Configurer les compétences de l'agent et les niveaux de compétence.....	47
Valeurs statistiques dans le flux de travail.....	48
Routage des appels selon la connaissance du produit des agents.....	48
Chapitre 6 : Configuration des groupes d'agents.....	50
Description des champs du Groupe d'agents.....	50
Groupes d'agents virtuels.....	51
Création de groupes d'agents virtuels.....	51
Attribution à un groupe d'agents.....	52
Priorité.....	52
Ensemble de flux de tâches.....	52
Tableau de bord.....	52
Champs de groupe d'agents.....	53
Description des champs de l'onglet Général.....	53
Description des champs de l'onglet Téléphonie.....	54
Description des champs de l'onglet E-mail.....	55
Description des champs de l'onglet Conversation.....	56
Chapitre 7 : Configuration de l'agent.....	57
Ajouter des agents.....	57
Description des champs de l'onglet Général.....	57
Description des champs de l'onglet Téléphonie.....	60
Description des champs de l'onglet E-mail.....	61
Description des champs de l'onglet Conversation.....	61
Paramétrer les privilèges d'un agent.....	62
Description des champs de l'onglet Génération de rapports	62
Description des champs de l'onglet Tableau de bord	63
Description des champs de l'onglet Éditeur de flux de tâches	64
Description des champs de l'onglet Autres	65
Description des champs de l'onglet Agent	65
Description des champs de l'onglet IU	66
Description des champs de l'onglet E-mail	67

Description des champs de l'onglet Configuration.....	69
Description des champs de l'onglet Variables.....	70
Chapitre 8 : Configuration de profil d'agent.....	71
Description des champs de l'onglet Profil.....	71
Configuration d'un profil d'agent.....	72
Description des champs de l'onglet Général.....	72
Description des champs de l'onglet e-mail.....	73
Description des champs de l'onglet Conversation.....	73
Description des champs de l'onglet Téléphonie.....	73
Chapitre 9 : Configuration de l'équipe.....	74
Description des champs de l'onglet Équipe.....	74
Modification des équipes.....	74
Description des champs de l'onglet Général.....	75
Description des champs de l'onglet Téléphonie.....	75
Description des champs de l'onglet conversation et e-mail.....	76
Chapitre 10 : Configuration de la reconnaissance du client.....	77
Ajouter les coordonnées du client.....	77
Description des champs Modifier un client.....	77
Ajouter un agent comme contact personnel.....	78
Attribution de thèmes composés.....	79
Aperçu Importer des clients.....	79
Description du champ fichier de contrôle.....	80
Importation automatique de données client.....	81
Chapitre 11 : Configuration de destination externe.....	83
Description des champs de l'onglet Destination externe.....	83
Ajouter les destinations externes.....	84
Description des champs de l'onglet Destination externe.....	84
Chapitre 12 : Configuration d'annonce et de script d'annonce.....	85
Configuration des annonces.....	85
Configuration d'annonces ponctuelles.....	85
Création de scripts d'annonce.....	86
Description des champs pour les scripts d'annonce.....	87
Configuration de texte d'annonce.....	87
Description du champ de l'onglet texte d'annonce.....	88
Chapitre 13 : Configuration du lieu de travail.....	89
Installation du serveur terminal.....	89
Définition d'un poste de travail sur un serveur terminal.....	89
Connexion des clients distants.....	90
Utilisation de TTrace.....	90
Chapitre 14 : Configuration IVR.....	92
Descriptions du champ de l'onglet IVR.....	92
Création de scripts IVR.....	92
Description des champs Configuration IVR.....	93
Scripts.....	93
Description des champs de l'onglet Scripts IVR.....	94
Chapitre 15 : Configuration des pauses.....	95

Modifier les codes de pause.....	95
Description du champ de l'onglet code du temps de pause.....	95
Chapitre 16 : Configuration PBX.....	96
Description des champs de l'onglet PBX.....	96
Modifications PBX.....	96
Description des champs de l'onglet Général.....	96
Modifier l'accès PBX.....	98
Ajouter des lignes externes.....	99
Modification des propriétés des serveurs de tâches.....	100
Chapitre 17 : Configuration des paramètres de pays.....	102
Description des champs de l'onglet Pays.....	102
Ajouter les paramètres de pays.....	103
Modification des paramètres de pays.....	103
Supprimer les paramètres pays.....	103
Chapitre 18 : Configuration des dispositifs de file d'attente.....	105
Descriptions des champs de l'onglet Dispositif de file d'attente.....	105
Ajouter des périphériques de file d'attente.....	105
Supprimer des dispositifs file d'attente.....	106
Chapitre 19 : Configuration du téléphone.....	107
Description des champs de l'onglet Téléphone.....	107
Ajouter des configurations de téléphone.....	107
Supprimer des configurations de téléphone.....	108
Chapitre 20 : Configuration du groupe téléphones.....	109
Description des champs de l'onglet Téléphone.....	109
Création de groupes de téléphones.....	109
Chapitre 21 : Configuration du serveur CHAP.....	111
serveur CHAP.....	111
Édite les serveurs CHAP.....	111
Description des champs de l'onglet Général.....	112
Description des champs de l'onglet Accès CHAP IPO.....	112
Description des champs de l'onglet Propriétés.....	112
Chapitre 22 : Configuration d'adaptateur de poste vocal.....	114
Description des champs de l'onglet VEA.....	114
Ajouter des adaptateurs d'extension vocale.....	114
Description des champs de l'onglet Modifier un VEA.....	115
Chapitre 23 : Configuration de serveur de conversation.....	117
Description des champs de l'onglet Serveur de conversation.....	117
Description des champs de dialogue d'édition de serveur de tâches.....	118
Chapitre 24 : Configuration de script de conversation.....	119
Description des champs de l'onglet Script de conversation.....	119
Ajouter des scripts de conversation.....	119
Description du champ Créer un Script de conversation.....	120
Chapitre 25 : Configuration des paramètres du système.....	121
Configurer les paramètres généraux.....	121
Descriptions des champs de paramètres système.....	121



Description des champs de bannière de sécurité.....	122
Aperçu du temps libre.....	122
Descriptions du champ de l'onglet Temps libre.....	123
Paramètres des rapports.....	123
Description des champs de l'onglet Général.....	123
Description des champs Téléphonie.....	125
Description des champs de l'onglet E-mail.....	126
Description des champs de l'onglet Conversation.....	126
Description des champs Options avancées.....	127
Supprimer les données des rapports.....	128
Valeurs par défaut de tableau de bord.....	129
Description des champs de l'onglet Général.....	129
Description des champs de l'onglet Téléphonie.....	129
Description des champs de l'onglet E-mail.....	130
Description des champs de l'onglet Conversation.....	130
Aperçu des variables.....	130
Description des champs Variables définies.....	131
Description des champs paramètres des balises.....	131
Description des champs Balises définies.....	132
Aperçu du rapport de configuration.....	133
Description des champs Disponibilité pour les tâches.....	134
Descriptions du champ Aperçu des compétences.....	136
Ajouter des compétences d'agent.....	136
Exemple de compétence d'agent.....	137
Les compétences de thème.....	137
Exemple de compétence de thème.....	137
Interface pour la planification du personnel.....	138
Description des champs des paramètres horaires.....	138
Compteurs.....	139
Démarrer ou arrêter les rapports de tâche.....	139
Description des champs Rapports de tâche.....	139
Supprimer automatiquement les données du rapport de tâches.....	140
Aperçu de la planification de la période de travail.....	140
Chapitre 26 : Configuration des paramètres de service.....	142
Filtres des rapports.....	142
Modification des noms de compteurs de rapports.....	143
Description des champs Paramètres spéciaux.....	143
Protection des données.....	144
Description des champs des paramètres du téléphone.....	144
Code d'accès pour les agents et les thèmes.....	144
Description des champs Paramètres des codes d'accès.....	144
Description des champs Paramètres e-mail.....	145
Description des champs Exporter les e-mails archivés.....	145
Description des champs des paramètres système de conversation et des paramètres de l'archive.....	146
Chapitre 27 : Ressources.....	148
Documentation.....	148

Sommaire

Trouver des documents sur le site Web de support technique d'Avaya.....	151
Formation.....	151
Visualiser les vidéos Avaya Mentor.....	151
Support technique.....	152
Utiliser Avaya InSite Knowledge Base (Base des connaissances sur site d'Avaya).....	152
Glossaire	154

Chapitre 1 : Introduction

Objectif

Ce document décrit les modules Configuration IU () et Configuration () de l'application IP Office Contact Center User Interface for Windows. Il est destiné aux administrateurs.

La chapitre "Configuration de l'IU" décrit les actions que vous pouvez réaliser dans le module Configuration de l'IU. Les chapitres suivants portent sur les tâches que vous pouvez réaliser dans le module Configuration.

Les administrateurs doivent achever la configuration de l'application IP Office Contact Center User Interface for Windows avant que les agents et les superviseurs puissent y travailler.

Ce document est disponible en PDF indépendant ou comme aide en ligne dans l'IU. Vous pouvez utiliser le menu **Aide** ou la clé F1 pour accéder au contenu de l'aide en ligne.

 **Remarque :**

Il se peut que la version de l'aide en ligne de ce document dans la build d'IP Office Contact Center ne soit pas la dernière version. Obtenez la version finale à l'adresse <http://support.avaya.com/>. Pour plus d'informations sur la recherche de documents, consultez [Trouver des documents sur le site Web de support technique d'Avaya](#) à la page 151.

Historique des modifications

Le tableau suivant résume les principales modifications apportées à ce document.

Version	Date de publication	Résumé des modifications
Version 10.1, Édition 1	Mai 2017	<ul style="list-style-type: none">• Ajout d'une note dans le chapitre "Introduction" indiquant que la dernière version du document est disponible à l'adresse http://support.avaya.com/.• Ajout d'informations concernant les états Afficher le dernier thème. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section États de l'option Afficher le dernier thème à la page 31.• Ajout d'informations concernant la configuration de l'accès Web dans Configuration des données du client et de l'accès Web à la page 24.


Le tableau continue ...


Version	Date de publication	Résumé des modifications
		<ul style="list-style-type: none"> • Ajout d'informations concernant les paramètres de configuration pour l'exportation des e-mails archivés. Ajout du nouvel onglet Exporter les e-mails archivés au module Configuration de cette version. • Ajout d'informations concernant le nombre maximum d'e-mails dans la file d'attente et les impacts de ce paramètre. • Mise à jour des noms et des descriptions des privilèges. • Mise à jour des informations concernant la conversation dans le chapitre "Configuration des paramètres de service". Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Description des champs des paramètres système de conversation et des paramètres de l'archive à la page 146. • Modifications mineures dans les descriptions de champs dans l'ensemble du document.
Version 10.1.1, Édition 2.	Octobre 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Suppression des références à IP Office Contact Center User Interface for Chrome Devices. Les autres noms de cette interface sont "Application Chrome" et "IU Chrome". Toutes ces références ont été supprimées. • Ajout d'informations concernant l'activation des notifications audio et vidéo et description du privilège d'agent nécessaire pour les notifications. • Réorganisation et mise à jour des sections de la partie Configuration de l'IU à la page 21. • Réorganisation et mise à jour des sections de la partie Paramétrer les privilèges d'un agent à la page 62. • Mise à jour de Documentation à la page 148.
Version 10.1.2, Édition 3.	Avril 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour de Types d'objet à la page 16. • Mise à jour de la liste des symboles dans Noms des objets à la page 18 et Description des champs de l'onglet Général à la page 29. • Mise à jour des informations concernant les options d'enregistrement dans Configuration de la barre de contacts à la page 21. • Mise à jour de Configuration des données du client et de l'accès Web à la page 24. • Mise à jour d'un champ d'un onglet dans Description des champs de l'onglet E-mail à la page 33. • Mise à jour de Configuration des codes de travail à la page 41. • Mise à jour de Groupes d'agents virtuels à la page 51. • Description de la case Temps de pause autorisé dans Description des champs de l'onglet Téléphonie à la page 54.

Le tableau continue ...

Version	Date de publication	Résumé des modifications
		<ul style="list-style-type: none"> • Suppression d'un champ dans Description des champs de l'onglet E-mail à la page 55. • Ajout d'informations relatives au privilège "Utiliser le client via SSH" dans Description des champs de l'onglet Agent à la page 65. • Suppression et modification de plusieurs champs dans Description des champs de l'onglet Profil à la page 71. • Suppression et modification de plusieurs champs dans Description des champs de l'onglet Conversation à la page 73. • Ajout du délai par défaut dans Description des champs de l'onglet Destination externe à la page 84. • Suppression d'un champ dans Description des champs pour les scripts d'annonce à la page 87. • Ajout de Configuration du lieu de travail à la page 89. • Mise à jour d'un champ dans Description des champs Téléphonie à la page 125. • Mise à jour de Description des champs de l'onglet Conversation à la page 126. • Mise à jour de plusieurs valeurs dans Description des champs Disponibilité pour les tâches à la page 134. • Mise à jour de Documentation à la page 148. • Reformulations mineures dans l'ensemble du document.
Version 10.1.2.2, Édition 4.	Décembre 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour de Description des champs Téléphonie à la page 125. • Ajout de Protection des données à la page 144. • Mise à jour de Documentation à la page 148.

Chapitre 2 : Navigation pour les modules Configuration et Configuration de l'interface utilisateur

Le module Configuration () est le module principal pour configurer les objets, définir quels agents peuvent utiliser les types de tâches de téléphonie, e-mail et conversation. Vous pouvez également utiliser le module Configuration pour configurer les paramètres du système, modifier les configurations et supprimer les objets dans IP Office Contact Center.

Vous pouvez utiliser le module Configuration IU () pour configurer la barre de contacts pour un profil ou pour un agent. Vous pouvez également attribuer l'affichage de Accueil et Téléphonie en temps réel à un profil ou un agent.

Vous pouvez accéder aux modules Configuration et Configuration IU depuis l'onglet **Administration**. Vous pouvez également sélectionner le module depuis le menu **Rendez-vous sur**.

Stockage de données

Le système stocke des données dans une base de données située sur un ordinateur en réseau. Vous devez configurer les informations de l'ordinateur en réseau dans les paramètres serveur.

Menus du module de configuration

Options du menu de configuration

Ce menu vous permet de visualiser la configuration des :

- Thèmes
- Groupes d'agents
- Agents

- Profils d'agent
- Équipes
- Clients
- Destinations externes
- Postes de travail
- Annonces
- Scripts d'annonce
- IVR
- Scripts de conversation

Options du menu système

Ce menu affiche les informations suivantes :

- Paramètres généraux du système.
- Périodes de temps libre définies.
- Paramètres des rapports.
- La période pour la suppression des données des rapports. Vous pouvez supprimer les données des rapports jusqu'à la date sélectionnée.
- Valeurs par défaut pour les tableaux de bord.
- Variables définies.
- Balises définies.
- Rapports de configuration.
- Paramètres par défaut pour la disponibilité de chaque type de tâche.
- Vue d'ensemble des compétences pour les thèmes et les agents.
- Paramètres de l'interface de planification du personnel.
- Paramètres des rapports de tâches.
- Paramètres du plan d'équipe.
- Codes de pause disponibles.

Options du menu du service

Ce menu affiche les informations suivantes :

- Les filtres d'enregistrement de chaque type d'objet et de tâche.
- Les paramètres spéciaux des objets.
- Les paramètres de téléphone par défaut.
- Les modules d'annonce.
- Les PBX configurés
- Les paramètres relatifs au pays configurés. Ce paramètre est optionnel.

- Les dispositifs d'attente configurés.
- Les téléphones configurés.
- Les groupes de téléphones configurés.
- Les informations relatives au serveur CHAP configuré.
- Les informations relatives à l'adaptateur de poste vocal (VEA).
- Les codes de sélection pour l'agent PBX.
- Les codes de sélection pour le thème PBX.
- Les paramètres des e-mails pour le système.
- Les informations relatives au serveur de conversation.
- Les paramètres de conversation.








Options du menu Windows

Grâce à ce menu, vous pouvez :

- afficher ou masquer la barre d'état.
- enregistrer les paramètres actuels. Vous pouvez utiliser ce paramètre la prochaine fois que vous démarrerez le module.

Objectifs du module de configuration

Types d'objet

Icône	Description
	Affiche la liste des thèmes configurés. Un thème est une tâche ou un service exécuté dans IP Office Contact Center.
	Affiche la liste des groupes d'agents configurés.
	Affiche la liste des agents configurés.
	Affiche la liste des profils configurés. Un profil comprend l'attribution à un groupe, les autorisations, les privilèges et un téléphone.
	Affiche la liste des équipes configurées. Une équipe est un groupe de plus d'un agent.
	Affiche la liste des IVR configurés.
	Affiche la liste des clients configurés.

Le tableau continue ...

Icône	Description
	Un client est un objet qui fournit des informations à l'agent à propos de l'appelant.
	Affiche la liste des destinations externes configurées.
	Affiche la liste des postes de travail configurés. Un poste de travail est une liste d'utilisateurs connectés à IP Office Contact Center.
	Affiche les codes des pauses.
	Affiche les détails du serveur PBX.
	Affiche les détails comme l'indicatif du pays et l'indicatif international du numéro de destination.
	Affiche les dispositifs de la file d'attente configurés.
	Affiche les téléphones configurés.
	Affiche les groupes de téléphones configurés.
	Affiche les coordonnées du serveur CHAP configuré.
	Affiche les coordonnées de l'adaptateur du poste vocal configuré.
	Affiche les détails du serveur de conversation configuré.
	Affiche la liste des scripts de conversation configurés.

Types de tâches des objets

Lorsque vous sélectionnez un type de tâche dans le champ **Affichage**, le système affiche les objets connexes.

Type de tâche	Description
Téléphonie	Affiche les PBX configurés.
E-mail	Affiche les archives e-mails configurées.
Conversation	Affiche les serveurs de tâches de conversation configurés.
Virtuel	Affiche les groupes d'agents virtuels configurés.

Vous pouvez sélectionner un objet pour un type de tâche spécifique. La liste Affichage n'affiche que les objets configurés pour le type de tâches sélectionné. Si vous cliquez sur **Tout**, le système affiche tous les objets pour les différents types de tâches.

Vous pouvez utiliser le champ disponible en bas de chaque liste pour chercher un élément dans la liste. La barre **État** affiche les informations sur l'élément sélectionné.

Remarque :

Lorsque vous travaillez avec le module Configuration, vous devez cliquer sur le bouton **Actualiser** pour afficher les dernières modifications que vous ou un autre administrateur avez apportées aux objets.

Noms des objets

Vous pouvez utiliser le module Configuration pour changer le nom d'un objet. Le nom de l'objet dans le module Configuration définit aussi l'objet dans Éditeur de flux de tâches. Il se peut que vous ne soyez pas capable de changer le nom d'un objet que l'Éditeur de flux de tâches et le module Configuration utilisent. Par exemple, vous ne pourrez pas modifier le nom d'un thème utilisé par l'ensemble de flux de tâches.

! Important :

Lorsque vous changez le nom d'un objet, n'utilisez pas les caractères suivants :


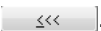
- Pourcentage (%)
- Arobase (@)
- Guillemets (" ")
- Apostrophe (')
- Point d'exclamation (!)
- Barre oblique inversée (\)
- Parenthèse en chevron (<>)
- Barre verticale (|)
- Barre oblique (/)
- Point d'interrogation (?)
- Signe égal (=)
- Crochet ([])
- Parenthèses ()
- Accolades ({ })
- Symbole Euro (€)

Configurer les détails de l'objet affiché dans un tableau

À propos de cette tâche

Les informations relatives aux objets s'affichent dans un tableau. Vous pouvez personnaliser le type d'informations affichées dans le tableau.

Procédure

1. Dans l'affichage du tableau, cliquez sur **Colonnes**.
Le système affiche la boîte de dialogue **Configuration des colonnes**.
2. Décochez la case **Utiliser les paramètres par défaut**.
3. Pour configurer les colonnes visibles, sélectionnez un objet et cliquez sur .
4. Pour supprimer un objet, sélectionnez-le et cliquez sur .

5. Cliquez sur **OK**.

Le système affiche le tableau des objets avec les colonnes configurées.

Modifier l'ordre des objets dans le tableau

Procédure

1. Cliquez sur l'en-tête de la colonne.

Le système arrange les entrées dans le tableau par ordre alphabétique pour la colonne sélectionnée. L'en-tête de la colonne sélectionnée affiche (▲) à côté du nom de la colonne.

2. Pour changer à nouveau l'ordre, cliquez sur l'en-tête de la colonne.

Le système trie le tableau par ordre inverse. L'en-tête de la colonne affiche ▼ à côté du nom de la colonne.

Travailler avec les fonctions du clavier

Procédure

- Pour sélectionner une zone de liste, appuyez sur la barre `Espace`.
- Pour passer à la commande ou au bouton suivant, appuyez sur la touche `Tab`.
- Pour revenir à l'entrée précédente, appuyez sur `Maj + Tab`.
- Pour augmenter une entrée numérique, appuyez sur la flèche du haut sur votre clavier.
- Pour diminuer une entrée numérique, appuyez sur la flèche du bas sur votre clavier.
- Pour sélectionner la valeur maximale d'une entrée, appuyez sur la touche `Page suivante`.
- Pour sélectionner la valeur minimale d'une entrée, appuyez sur la touche `Page précédente`.

Dossiers du module Configuration IU

Le module Configuration IU dispose d'un panneau gauche et d'un panneau droit. Les dossiers du panneau gauche affichent les éléments suivants :

- Les systèmes configurés.
- Une liste des profils configurés.
- Une liste des agents configurés.

Mise à jour de la configuration pour un agent

Procédure

1. Dans l'onglet **Configuration IU**, cliquez sur le dossier Agent.
2. Dans le volet de droite, double-cliquez sur le nom d'un agent dans la liste des agents configurés.

Utilisez la boîte de dialogue **Configuration IU pour agent** pour mettre à jour les informations configurées pour l'agent.

Mise à jour de l'affichage du profil

Procédure

1. Dans l'onglet **Configuration IU**, cliquez sur le dossier **Profils**.
2. Dans la liste des profils configurés, faites un clic droit sur un profil pour effectuer la modification.
3. Dans le menu contextuel, cliquez sur **Actualiser** pour afficher les modifications apportées au profil.

Chapitre 3 : Configuration de l'IU



Ce chapitre décrit les tâches que vous pouvez réaliser avec le module Configuration IU.

Configuration de la barre de contacts

À propos de cette tâche

Vous pouvez configurer la barre de contacts pour un système, un profil ou un agent.

Procédure

1. À partir de l'écran **Configuration IU**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Système**
 - **Profil**
 - **Agent**
2. Cliquez sur l'onglet **Barre de contacts**.
3. Pour conserver la configuration par défaut de la barre de contacts, cochez la case **Par défaut**.
4. Dans le panneau droit, double-cliquez sur un élément de la liste.
5. Pour modifier les éléments disponibles, déplacez les éléments de **Éléments disponibles** vers **Éléments sélectionnés**, et cliquez sur **Ajouter**.
6. **(Facultatif)** Pour supprimer un élément de la barre de contacts, sélectionnez cet élément dans **Éléments sélectionnés**, puis cliquez sur **Supprimer**.
7. Utilisez les boutons **Haut** et **Bas** pour modifier l'ordre des éléments dans la barre de contacts.
8. Pour ajouter l'option d'enregistrement des appels sur la barre de contacts, procédez comme suit dans **Enregistrement des appels sur (élément : enregistrement)** :
 - a. Cliquez sur  pour sélectionner un thème.
 - b. Cliquez sur  pour choisir une destination externe.

Remarque :

Vous pouvez également ajouter le bouton **Pause d'enregistrement** à la barre de contacts. Si vous cliquez sur ce bouton, l'enregistrement reprendra au bout de 15 secondes (valeur par défaut). Vous pouvez modifier ce paramètre dans IP Office. Pour plus d'informations sur le réglage du délai avant la reprise de l'enregistrement, consultez la section *Administration de la plateforme d'Avaya IP Office™ avec Manager*.


9. Cliquez sur **OK**.

Configuration de l'onglet Accueil

À propos de cette tâche

Utilisez cette procédure pour personnaliser l'affichage Écran d'accueil.

Procédure

1. À partir de l'écran **Configuration IU**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Système**
 - **Profil**
 - **Agent**
2. Dans le panneau droit, double-cliquez sur un élément de la liste.
3. Dans la boîte de dialogue **Configuration IU**, cliquez sur l'onglet **Accueil**.
4. Pour conserver l'affichage par défaut, sélectionnez la case par défaut.
5. Pour modifier **Accueil** l'affichage de l'écran, cliquez sur  pour rechercher un nouveau fichier.
6. Cliquez sur **OK**.

Configuration de l'onglet Téléphonie

Procédure

1. À partir de l'écran **Configuration IU**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Système**
 - **Profil**
 - **Agent**
2. Dans le panneau droit, double-cliquez sur un élément de la liste.
3. Dans la boîte de dialogue **Configuration IU**, cliquez sur l'onglet **Téléphonie**.
4. Dans **Téléphonie actuelle**, effectuez l'une des actions suivantes :
 - Chargez un nouveau fichier à utiliser pour l'écran **Téléphonie** principal.
 - Sélectionnez la case **Par défaut** pour utiliser l'écran **Téléphonie** par défaut.
5. **(Facultatif)** Sélectionnez la case **Au premier plan avec les appels du numéroteur** si vous souhaitez que l'écran **Téléphonie** sélectionné soit utilisé lorsqu'un appel du numéroteur est partagé.
6. **(Facultatif)** À partir de **Barre rapide actuelle**, effectuez l'une des actions suivantes :
 - Sélectionnez la case **Par défaut** pour utiliser la barre d'accès rapide par défaut.

- Chargez un nouveau fichier.
7. Cliquez sur **OK**.

Configuration de l'onglet E-mail

À propos de cette tâche

Suivez cette procédure pour configurer les paramètres prédéfinis pour l'e-mail.

Préambules

Vous devez disposer du privilège "Configuration de l'IU pour l'E-mail"

Procédure

1. À partir de l'écran **Configuration IU**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Système**
 - **Profil**
 - **Agent**
2. Dans le panneau droit, double-cliquez sur un élément de la liste.
3. Dans la boîte de dialogue **Configuration IU**, cliquez sur l'onglet **E-mail**.
4. Personnalisez les paramètres de police de l'e-mail ou sélectionnez **Par défaut** pour utiliser les paramètres de police par défaut.

Les paramètres de police par défaut sont :

- Nom de la police par défaut : Verdana
- Taille de police par défaut : Petite
- Couleur du texte par défaut : Noire

Remarque :

L'Interface utilisateur Web d'IP Office Contact Center n'est pas conforme à ces paramètres.

5. Pour forcer la vérification automatique de l'orthographe avant l'envoi d'e-mails, sélectionnez **Vérification automatique de l'orthographe**.

La vérification automatique de l'orthographe est désactivée par défaut. Si vous n'avez pas modifié ce paramètre par défaut dans le menu **Système**, la vérification automatique de l'orthographe restera désactivée si vous sélectionnez **Par défaut**.

6. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

Configuration de l'onglet Moniteur d'auto démarrage

Procédure

1. À partir de l'écran **Configuration IU**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Système**
 - **Profil**
 - **Agent**
2. Dans le panneau droit, double-cliquez sur un élément de la liste.
3. Cliquez sur l'onglet **Tableau de bord de démarrage automatique**.
4. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Sélectionnez la case **Par défaut** pour continuer à utiliser cet affichage par défaut.
 - Pour charger un nouveau fichier Tableau de bord, décochez la case **Par défaut**, cliquez sur **Ajout**, et sélectionnez un fichier.
 - Pour supprimer un élément existant, cliquez sur **Supprimer**.
5. Cliquez sur **OK**.

Configuration des données du client et de l'accès Web

À propos de cette tâche

L'administrateur peut configurer jusqu'à six champs d'informations sur le client. Utilisez cette procédure pour configurer les données du client dans IP Office Contact Center User Interface for Windows. Ces informations apparaissent également dans Interface utilisateur Web d'IP Office Contact Center.

Procédure

1. À partir de l'écran **Configuration IU**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Système**
 - **Profil**
 - **Agent**
2. Dans le panneau droit, double-cliquez sur un élément de la liste.
3. Cliquez sur l'onglet **Agent IU Web**.
4. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour conserver les informations par défaut, sélectionnez **Par défaut**.
 - Pour personnaliser les informations, décochez l'option **Par défaut**.
5. Utilisez les boutons disponibles dans **Données du client** pour ajouter, supprimer, renommer ou modifier les informations.

L'option **Données du client** vous permet de configurer le type d'informations sur le client auxquelles les agents peuvent accéder. Vous pouvez également configurer les

balises d'appel. Les balises d'appel que vous configurez s'affichent dans Interface utilisateur Web d'IP Office Contact Center.

6. Utilisez **Accès Web** pour ajouter, supprimer ou modifier les URL que les agents peuvent utiliser pour effectuer des recherches concernant les demandes des clients.

Lorsque vous ajoutez ou modifiez l'URL d'un site Web, veillez à saisir l'URL complète, laquelle doit comprendre un protocole, tel que HTTP ou HTTPS. L'URL ne peut pas commencer par `www`.

Vous pouvez également définir si vous souhaitez que l'URL s'ouvre dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre du navigateur. Si vous utilisez une connexion HTTP non sécurisée, sélectionnez l'option permettant d'ouvrir l'URL dans une nouvelle fenêtre de navigateur.

Personnalisation du seuil et des variables

Personnalisation du seuil

À propos de cette tâche

Vous pouvez personnaliser les seuils et les variables. Vous pouvez définir les valeurs seuil suivantes :

- **Min**
- **Max**
- **Avertissement**
- **Alerte**

Les valeurs que vous définissez s'affichent également dans Interface utilisateur Web d'IP Office Contact Center.

Procédure

1. À partir de l'écran **Configuration IU**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Système**
 - **Profil**
 - **Agent**
2. Dans le panneau droit, double-cliquez sur un élément de la liste.
3. Dans **Configuration IU pour agent**, cliquez sur **IU Web**.
4. Décochez la case **Par défaut** si vous souhaitez définir vos propres valeurs.
5. Pour modifier les informations sur le seuil, sélectionnez un élément et cliquez sur **Modifier**.
6. Cliquez sur **OK**.

Personnalisation des variables

Procédure

1. À partir de l'écran **Configuration IU**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Système**
 - **Profil**
 - **Agent**
2. Dans le panneau droit, double-cliquez sur un élément de la liste.
3. Dans **Configuration IU pour agent**, cliquez sur **IU Web**.
4. Décochez la case **Par défaut** si vous souhaitez définir vos propres valeurs.
5. Utilisez les options de variables disponibles pour ajouter, modifier, renommer ou supprimer une variable.
6. **(Facultatif)** Utilisez les boutons **Haut** et **Bas** pour réorganiser vos variables.
7. Cliquez sur **OK**.











Options de personnalisation des couleurs

Vous pouvez modifier la couleur par défaut et la couleur de texte de certains affichages en temps réel. Néanmoins, vous ne pouvez pas modifier la couleur de l'état Absent.

La modification de couleur affecte les affichages en temps réels suivants :

- Graphique circulaire
- État de l'agent pour un GA (grille)
- État de l'agent pour une équipe (grille)

Vous pouvez modifier les couleurs par défaut des états suivants:


État de l'agent	Couleur d'arrière-plan par défaut	Couleur de texte par défaut
Présent		
Pause		
Non ACD actif		
Libre		
ACD actif		


Configuration de l'onglet Tableau de bord

Procédure

1. À partir de l'écran **Configuration IU**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Systeme**
 - **Profil**
 - **Agent**
2. Dans le panneau droit, double-cliquez sur un élément de la liste.
3. Cliquez sur l'onglet **Tableau de bord**.
4. Décochez la case **Par défaut** afin de pouvoir modifier les options par défaut.
5. Cliquez sur une couleur d'arrière-plan ou de texte.
6. Dans la boîte de dialogue **Sélectionner les couleurs**, sélectionnez une couleur puis cliquez sur **OK**.

Pour plus d'informations sur la personnalisation des couleurs, reportez-vous à la section [Options de personnalisation des couleurs](#) à la page 26.

Le système modifie la couleur et affiche une croix  à côté de la boîte de couleurs.

7. **(Facultatif)** Pour restaurer le paramètre de couleur par défaut, effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur la croix .
 - Cochez la case **Par défaut**.
8. **(Facultatif)** Pour désactiver le clignotement, cochez la case **Éteindre le clignotement de la barre des tâches sur les Alertes de tableau de bord**.
9. Cliquez sur **OK**.

Chapitre 4 : Configuration du thème

Ce chapitre décrit les options disponibles dans le module Configuration.

Un thème est un service ou une tâche à exécuter dans le système IP Office Contact Center. Un nom et une destination composée par un client identifient un thème. Un thème peut être une adresse e-mail, un numéro composé, ou une session de conversation. Vous devez d'abord attribuer chaque thème à un groupe d'agents. Vous avez besoin d'informations telles que le nom du thème et le nom du groupe d'agents pour configurer un thème.

Dans IP Office Contact Center :

- Vous pouvez configurer jusqu'à 4000 thèmes dans un système PBX en utilisant les licences requises.
- Vous ne pouvez pas configurer un thème sans un code d'accès ou un code de ligne externe.
- Vous aurez besoin de privilèges spéciaux pour changer le nom d'un thème existant.

Description des champs de l'onglet Thème

Nom	Description
Nom	Affiche le nom du thème.
Tél	Affiche le type de tâche Téléphonie pour lequel vous avez configuré le thème.
E-mail	Affiche le type de tâche E-mail pour lequel vous avez configuré le thème.
Conversation	Affiche le type de tâche Conversation pour lequel le thème est configuré.
Numéro	Affiche le numéro du thème.
Actif	Affiche un symbole X indiquant que le système définit un numéro de thème dans la configuration CHAP.
PBX	Affiche le PBX d'un thème.
Adresse e-mail	Affiche l'adresse e-mail d'un thème.


Description des champs Fonctions de thème

Nom	Description
Modifier	Affiche le thème sélectionné dans le mode éditer.
Créer	Crée un nouveau thème.
Copier	Copie le thème sélectionné.
Supprimer	Supprime le thème sélectionné.
Temps de blocage	Affiche les périodes bloquées pour le thème sélectionné dans le mode éditer.



Champs de configuration

Les sections suivantes décrivent les champs de l'onglet que vous pouvez configurer pour un thème.

Description des champs de l'onglet Général

Nom	Description
Nom	<p>Afficher le nom du thème sélectionné. Vous ne pouvez utiliser le nom d'un thème qu'une seule fois. Vous pouvez utiliser un maximum de 29 caractères alphanumériques.</p> <p> Remarque :</p> <p>Lorsque vous changez le nom d'un thème, n'utilisez pas les caractères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage (%) • Arobase (@) • Guillemets (" ") • Apostrophe (') • Point d'exclamation (!) • Barre oblique inversée (\) • Parenthèse en chevron (<>) • Barre verticale () • Barre oblique (/) • Point d'interrogation (?) • Signe égal (=) • Crochet ([]) • Parenthèses () • Accolades ({ })

Le tableau continue ...

Nom	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Symbole Euro (€)
Type de tâche	<p>Affiche le type de tâche pour le thème sélectionné. Vous pouvez configurer un thème pour les types de tâches suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Téléphone • E-mail • Conversation <p> Remarque : Le système affiche un nouvel onglet pour chaque type de tâche.</p>
Priorité	<p>Affiche la priorité du thème sélectionné.</p> <p>Vous pouvez attribuer une priorité à un thème. La priorité est évaluée uniquement si le serveur IP Office Contact Center prend en charge le routage des appels. Vous pouvez définir la valeur entre 0 et 100.</p>
Afficher le dernier thème	<p>Indique si le nom du dernier thème est affiché à l'agent pour le transfert et le débordement de thèmes. Afficher le dernier thème présente trois états, lesquels sont décrits dans États de l'option Afficher le dernier thème à la page 31.</p> <p> Remarque : La configuration de la valeur de l'option Afficher le dernier thème n'a pas d'effet sur la génération de rapports historiques. Avec la génération de rapports historiques, les compteurs d'abandons ou de conversations sont toujours pris en compte dans le dernier thème.</p>
Utiliser les valeurs de relevé pour le routage	<p>Vous permet de sélectionner les valeurs de rapport pouvant être évaluées pour le routage du thème sélectionné. Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs des valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • FST : lorsqu'elle est sélectionnée, cette valeur est réglée sur 100. • Niveau d'acceptation : lorsqu'elle est sélectionnée, cette valeur est réglée sur 100. • Temps d'attente moyen : lorsqu'elle est sélectionnée, cette valeur est réglée sur 0. <p>Par défaut, aucune de ces valeurs n'est sélectionnée. Vous pouvez utiliser ces valeurs comme variables du thème dans un flux de tâches.</p>
Temps de blocage	<p>Affiche les périodes bloquées pour le thème sélectionné.</p> <p>Vous pouvez configurer les périodes bloquées pour un thème. Le symbole x indique le nombre de périodes bloquées que vous pouvez configurer.</p>
Variables	<p>Affiche les variables d'un thème. Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des variables d'un thème.</p>

États de l'option Afficher le dernier thème

La case à cocher **Afficher le dernier thème** présente les états suivants :

- Dans son état par défaut, la case à cocher est grisée ou noire (par exemple,). Dans ce cas, les informations de configuration relatives au nom de thème et au code de travail proviennent du premier thème. Pour les informations en temps réel, comme un plan d'affectation par exemple, l'appel est pris en compte dans le premier thème.
- Si cette case est cochée () et que ce paramètre est utilisé dans le premier thème, la configuration du code de travail et du nom de thème provient du dernier thème. Dans la configuration de débordement de thèmes, la configuration par défaut d'**Afficher le dernier thème** doit être active. Dans ce cas, l'appel est pris en compte dans les informations en temps réel pour le débordement de thèmes.
- Si cette case à cocher est désactivée ou vide () et que ce paramètre est utilisé dans le dernier thème, la configuration du code de travail et du nom de thème provient du premier thème même lorsque **Afficher le dernier thème** est activé dans le premier thème.

Scénario d'impact sur le thème

Ce scénario décrit l'impact d'une modification de l'état de la case à cocher **Afficher le dernier thème** sur les thèmes. Deux thèmes sont décrits dans ce scénario : Thème 1 et Thème 2.

- Lorsque Thème 1 est dans son état par défaut (la case à cocher est grisée ou noire), voici ce qui se produit :
 - Si la case à cocher pour Thème 2 est également dans son état par défaut, Thème 1 s'affiche alors.
 - Si la case à cocher pour Thème 2 est sélectionnée, Thème 2 est affiché.
 - Si la case à cocher pour Thème 2 est désactivée ou non sélectionnée, Thème 1 est affiché.
- Si la case à cocher pour Thème 1 est sélectionnée, voici ce qui se produit :
 - Si la case à cocher pour Thème 2 est dans son état par défaut, Thème 2 s'affiche alors.
 - Si la case à cocher pour Thème 2 est sélectionnée, Thème 2 est affiché.
 - Si la case à cocher pour Thème 2 est désactivée ou non sélectionnée, Thème 1 est affiché.
- Si la case à cocher pour Thème 1 est désactivée ou non sélectionnée, voici ce qui se produit :
 - Si la case à cocher pour Thème 2 est dans son état par défaut, Thème 1 s'affiche alors.
 - Si la case à cocher pour Thème 2 est sélectionnée, Thème 2 est affiché.
 - Si la case à cocher pour Thème 2 est désactivée ou non sélectionnée, Thème 1 est affiché.


Description des champs de l'onglet Téléphonie

Nom	Description
Numéro du thème	Affiche les champs Code d'accès et Postnumérotation dans les paramètres PBX.
Groupe d'agents	Indique le groupe d'agents par défaut d'un thème. Le groupe d'agents par défaut ne peut pas être utilisé automatiquement pour partager des appels. C'est la configuration du flux de tâches qui est utilisée à cet effet.
Clôture	Affiche le temps de clôture pour le thème.
Délai de la sonnerie	Indique le temps de sonnerie maximal en secondes durant lequel l'agent peut répondre à l'appel. Cette valeur s'applique uniquement aux appels non acheminés via un groupe d'agents. Les appels sont acheminés vers le dernier agent ou le contact personnel.
Temps de réservation max.	Indique la durée maximale pendant laquelle un thème peut être mis en réserve dans une file d'attente pour un agent spécial jusqu'à ce que l'appel du thème soit routé via les règles du flux de tâches.
Transmission de numéro de téléphone	Indique le nombre utilisé pour l'affichage du thème ACD sortant au téléphone de destination. Ce nombre est utilisé lorsque l'appel est initié par un agent à l'aide du bouton Composer de l'IU. Cette option est également utilisée pour rappeler à partir de la liste d'abandons ou pour les thèmes utilisés dans une campagne de numéroteur. La valeur par défaut est vide.
Enregistrement VMPro	Indique les options d'enregistrement automatique dans Voicemail Pro. Si vous cochez cette case, la variable VMProRec est jointe au thème. Vous pouvez sélectionner l'une des valeurs suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Jamais • Enregistrement de type VRL • Enregistrement de type VRLA • Utiliser le numéro de boîte aux lettres Si vous sélectionnez Utiliser le numéro de boîte aux lettres , le champ Numéro de boîte aux lettres est activé.
Numéro de boîte aux lettres	Entrez le numéro de boîte aux lettres pour les enregistrements automatiques dans Voicemail Pro. Ce champ s'affiche lorsque vous définissez Enregistrement VMPro sur Utiliser le numéro de boîte aux lettres .
Script pour jouer les messages vocaux	Affiche le script pour les messages vocaux. Lorsque le système tombe sur un message vocal du thème sélectionné, le système démarre le script. Le script traite le message vocal et peut le lire.
Codes de travail	Configure les codes de travail pour le thème sélectionné.

Le tableau continue ...

Nom	Description
	Vous pouvez déterminer la longueur du code de travail et les codes prédéfinis. Sur un ordinateur, les codes de travail sont affichés dans une liste, ce qui simplifie l'entrée et l'allocation d'un code de travail.
Rapport/Infos du tableau de bord	Affiche le rapport et le tableau de bord. Pour les rapports et les tableaux de bord, vous pouvez utiliser les paramètres par défaut ou configurer de nouveaux paramètres. Vous pouvez définir les paramètres par défaut en utilisant les paramètres système.
Compétences	Affiche les compétences du thème. Vous pouvez sélectionner les compétences du thème pour le type de tâche Téléphonie.
Routage	Affiche les détails de l'acheminement pour le thème sélectionné. Vous pouvez définir les champs Durée de l'attente et Temps de contact minimum pour la fonction Dernier Agent. Vous pouvez aussi configurer l'acheminement d'objets pour le Dernier Agent, l'Agent Actuel et le Contact personnel dans le système IP Office Contact Center. Si les objets sont dans le noyau, vous pouvez définir une séquence pour les objets.

Description des champs de l'onglet E-mail

Nom	Description
Boîte de réception	Affiche la boîte de réception d'un thème.
Nombre maximal d'e-mails en file d'attente	<p>Vous permet d'indiquer le nombre maximal d'e-mails en file d'attente pris en compte par le processus de routage. Vous pouvez définir un nombre compris entre 100 et 5 000. La valeur par défaut est 1000.</p> <p> Remarque :</p> <p>Vous pouvez également limiter le nombre d'e-mails dans une file d'attente de thème en modifiant la variable de thème et en définissant Balise sur MaxTaskPerTopic. Si vous saisissez une valeur en dehors de l'intervalle compris entre 100 et 5000, celle-ci est remplacée par la valeur par défaut (1000) lorsque vous enregistrez la configuration du thème.</p> <p>Pour plus d'informations sur l'impact d'une restriction du nombre d'e-mails, consultez la section Restriction du nombre d'e-mails pour le routage à la page 34.</p>
Temps max. pour accepter	<p>Affiche le temps maximum pour accepter un e-mail.</p> <p>Vous devez définir le temps en heures et en minutes (hh:mm).</p> <p>Le temps d'acceptation d'un e-mail démarre dès que l'e-mail arrive dans le dossier boîte de réception de l'agent. Si un agent n'ouvre pas un e-mail avant le temps maximum d'acceptation, le poste de travail est déconnecté de la distribution pour tous les groupes d'agents.</p>
Codes de travail	Configure les codes de travail pour le thème sélectionné.

Le tableau continue ...

Nom	Description
	Vous pouvez déterminer la longueur du code de travail et les codes prédéfinis. Sur un ordinateur, les codes de travail sont affichés dans une liste, ce qui simplifie l'entrée et l'allocation d'un code de travail.
Rapport/Tableau de bord	Affiche le rapport et le tableau de bord. Pour les rapports et les tableaux de bord, vous pouvez utiliser les paramètres par défaut ou configurer de nouveaux paramètres. Vous pouvez définir les valeurs par défaut en utilisant les paramètres système.
Compétences	Affiche les compétences du thème. Vous pouvez sélectionner les compétences du thème pour le type de tâche E-mail.
Routage	Affiche les détails de l'acheminement pour le thème sélectionné. Vous pouvez définir les champs Temps de mise en attente et Temps de contact minimum pour la fonction Dernier Agent. Vous pouvez aussi configurer l'acheminement d'objets pour le Dernier Agent, l'Agent Actuel et le Contact personnel dans le système IP Office Contact Center. Si les objets sont dans le noyau, vous pouvez définir une séquence pour les objets.
Ajouter l'identifiant du ticket dans l'objet	Ajoute un numéro de ticket. Vous pouvez attribuer automatiquement un numéro de ticket à un nouvel e-mail qui arrive dans un thème. Le système utilise les numéros de ticket pour connecter logiquement les requêtes et les demandes des clients relevant de la même transaction. Si vous cochez la case Ajouter l'identifiant du ticket dans l'objet , le système insère l'identifiant du ticket dans l'objet. Le système met à jour la ligne de thème uniquement lorsque vous répondez ou transférez un e-mail. Si vous déléguez un e-mail, l'objet de l'e-mail ne change pas. Pour activer les changements, vous devez redémarrer le service C3000 Client adapter.
Groupe d'agents	Indique le groupe d'agents par défaut d'un thème. Le groupe d'agents par défaut ne peut pas être utilisé automatiquement pour partager des e-mails.

Restriction du nombre d'e-mails pour le routage

Impacts sur le routage et sur la génération de rapports historiques

Lorsqu'un e-mail atteint le système, le serveur de tâches avertit le processus du noyau. Le noyau signale la tâche au processus vecteurs afin de router l'e-mail en fonction du flux de tâches actives. Le noyau signale également la tâche aux processus `statistic_srv` et `monitor_srv` pour la génération de rapports afin de calculer le volume réel d'e-mails dans le système.

En cas d'augmentation du nombre d'e-mails dans le système, le nombre de tâches à distribuer par l'intermédiaire des vecteurs augmente également. Cette augmentation affecte le routage des appels vocaux. Pour éviter le ralentissement de la distribution des appels dû à la quantité d'e-mails dans le système, le nombre d'e-mails pris en compte par le processus vecteurs est limité par défaut à 1000 par thème. Lorsque le nombre d'e-mails dans un thème est supérieur au nombre défini dans **Nombre maximal d'e-mails en file d'attente**, les e-mails additionnels ne sont pas signalés au processus vecteurs. Ces e-mails additionnels sont désactivés. En cas de diminution du nombre d'e-mails en file d'attente, ces derniers sont activés et signalés au processus vecteurs pour le routage. Les e-mails qui ont été désactivés en premier sont réactivés en premier.

Dans la console TTrace, vous pouvez consulter le nombre d'e-mails en file d'attente et désactivés dans le serveur de tâches à l'aide de la commande `PrintServerState`.

Impacts sur le tableau de bord

Dans le module du tableau de bord, l'élément de surveillance NQueued indique le nombre total d'e-mails activés et désactivés en attente pour le thème. La plus grande valeur possible correspond à la limite définie pour la configuration des e-mails dans **Système > Général**.

La liste **File d'attente [E-mail]** indique les e-mails de la file d'attente du thème prêts à être distribués à un agent. Ces e-mails de la file d'attente du thème sont évalués par le processus vecteurs en fonction du flux de tâches actives.

Topic2 - Queue [E-mail]			NQueued(Topics)[E]	
TQueued	Address	UM_Subject		
01:00:43	SMTP@Genera.tor	Message to Topic Mail_1		50
01:00:43	SMTP@Genera.tor	Message to Topic Mail_1		
01:00:33	SMTP@Genera.tor	Message to Topic Mail_1		
01:00:28	SMTP@Genera.tor	Message to Topic Mail_1		
00:59:27	SMTP@Genera.tor	Message to Topic Mail_1		

Description des champs de l'onglet Conversation

Nom	Description
Identifiant Jabber	Affiche l'identifiant Jabber, qui active l'adressage pour l'utilisateur dans le serveur de conversation. L'identifiant Jabber utilise le format suivant : <ul style="list-style-type: none"> thème1@domain.com/ipocc Nœud @ Domaine / Ressource <p>La première partie de l'adresse est le nœud. Le nœud représente le nom d'utilisateur. Vous pouvez entrer un nom d'utilisateur. L'identifiant Jabber complet est composée du système IP Office Contact Center. Le domaine est dérivé du serveur de tâches sélectionné. Le système IP Office Contact Center utilise <i>ipocc</i> en tant que ressource.</p>
Mot de passe	Affiche le mot de passe de l'utilisateur du serveur de conversation.
Temps max. pour accepter	Indique le temps maximum en minutes et en secondes (mm:ss) durant lequel l'agent peut accepter une demande de chat.
Script de conversation à	Affiche le script de conversation sélectionné pour les états suivants : <ul style="list-style-type: none"> Rejet En attente Fin <p>Un texte automatique est configuré en tant que script de conversation.</p>
Groupe d'agents	Indique le groupe d'agents par défaut d'un thème. Le groupe d'agents par défaut ne peut pas être utilisé automatiquement pour partager des demandes de conversation.

Le tableau continue ...

Nom	Description
Codes de travail	Configure les codes de travail pour le thème sélectionné. Vous pouvez déterminer la longueur du code de travail et les codes prédéfinis. Sur un ordinateur, les codes de travail sont affichés dans une liste, ce qui simplifie l'entrée et l'allocation d'un code de travail.
Rapport/Infos du tableau de bord	Affiche le rapport et le tableau de bord. Pour les rapports et les tableaux de bord, vous pouvez utiliser les paramètres par défaut ou configurer de nouveaux paramètres. Vous pouvez définir les valeurs par défaut en utilisant les paramètres système.
Compétences	Affiche les compétences du thème. Vous pouvez sélectionner les compétences du thème pour le type de tâche Conversation.

Configuration des informations de la boîte aux lettres.

La section suivante établit la liste des champs et des procédures liés à la boîte aux lettres que vous pouvez réaliser pour configurer votre boîte aux lettres.

Description des champs Détails de la boîte e-mail

Nom	Description
E-mail	Affiche l'adresse e-mail de la boîte e-mail.
Répondre à	Affiche l'adresse de réponse pour un e-mail reçu. Si un agent utilise la fonction Répondre pour répondre à un e-mail, le système utilise l'adresse Répondre à dans le message MIME. L'adresse Répondre à peut ne pas être l'adresse de l'expéditeur. Cette option est principalement utilisée pour contrôler les réponses que l'agent envoie ou que le système envoie automatiquement.
De	Affiche l'adresse de l'expéditeur de l'e-mail. Vous pouvez utiliser l'option De pour changer l'adresse de l'expéditeur d'un e-mail. En tant que paramètre général, le système utilise l'adresse de thème en tant qu'adresse de l'expéditeur.
Boîte e-mail active	Indique que la boîte e-mail sélectionnée accepte et achemine les e-mails. Si vous cochez la case Boîte e-mail active , la boîte e-mail sélectionnée accepte et achemine les e-mails. Si vous ne cochez pas cette option, le système traite les e-mails qui sont acheminés en temps réel vers les thèmes jusqu'à ce que le thème ne contienne plus d'e-mails.

protocole SMTP

Vous n'avez pas besoin de configurer de paramètres spécifiques pour le protocole SMTP. Vous pouvez sélectionner l'option **Boîte e-mail active** pour que le système accepte les e-mails et achemine les e-mails vers le thème correspondant. Si vous ne sélectionnez pas cette option, le système ne reçoit pas les e-mails. Avant l'UMR, le système envoie un message d'erreur au serveur e-mail en amont indiquant que la boîte e-mail n'est pas disponible. Le serveur e-mail en amont reçoit les e-mails des clients de la compagnie.

Description des champs protocole POP3

Nom	Description
Mail server	Affiche le nom du serveur e-mail.
Port	Affiche le port par défaut. Le numéro de port par défaut est 110.
Utilisateur	Affiche l'adresse de la boîte e-mail.
Intervalle d'interrogation	Affiche la fréquence à laquelle le système récupère les messages non lus.
Mot de passe	Affiche le mot de passe que l'utilisateur configure.
Confirmer le mot de passe	Confirme le mot de passe que l'utilisateur configure.

*** Remarque :**

Si vous cochez la case **Boîte aux lettres active**, le système reçoit et achemine les e-mails vers le thème correspondant. Si vous ne cochez pas la case **Boîte aux lettres active**, la messagerie POP3 reçoit les emails mais ne récupère pas les emails. Le serveur e-mail en amont reçoit les e-mails des clients de la société.

Description des champs Protocole IMAP4

Nom	Description
Mail server	Affiche le nom du serveur e-mail.
Port	Affiche le port par défaut. Le numéro de port par défaut est 143.
Utilisateur	Affiche l'adresse de la boîte e-mail.
Intervalle d'interrogation	Affiche la fréquence à laquelle le système récupère les messages non lus.
Mot de passe	Affiche le mot de passe que l'utilisateur configure.
Confirmer le mot de passe	Confirme le mot de passe que l'utilisateur configure.

Le tableau continue ...

Nom	Description
Action	Indique l'action que le serveur doit faire après avoir récupéré les e-mails. Les options sont : <ul style="list-style-type: none"> • Marquer comme lu • Déplacer • Supprimer
Dossiers	Indique le dossier vers lequel vous pouvez déplacer les e-mails. Vous pouvez sélectionner l'option Déplacer pour déplacer les e-mails vers le dossier.

*** Remarque :**

Si vous cochez la case **Boîte aux lettres active**, le système reçoit et achemine les e-mails vers le thème correspondant. Si vous ne cochez pas la case **Boîte aux lettres active**, la messagerie IMAP4 reçoit les e-mails, mais ne les récupère pas. Le serveur e-mail en amont reçoit les e-mails des clients de la société.

Configuration des thèmes POP3

À propos de cette tâche

Lorsque vous utilisez le protocole POP3, le système récupère les messages dans le dossier **Boîte de réception** puis les efface.

Préambules

Configurer les paramètres e-mail.

Procédure

1. Cliquez sur **Configuration > Thèmes > Créer**.
2. Dans la boîte de dialogue de création du thème, effectuez les actions suivantes :
 - a. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom.
 - b. Cochez la case **E-mail**.
Le système affiche l'onglet **E-mail**.
3. Cliquez sur l'onglet **E-mail**.
4. Dans le champ **Boîte aux lettres**, cliquez sur **Détails**.
5. Dans la boîte de dialogue **Détails de la boîte aux lettres**, entrez les détails requis.

*** Remarque :**

L'adresse e-mail du thème doit contenir un nom et un domaine.

6. Dans le champ **Protocole**, cochez **POP3** et effectuez les actions suivantes :
 - a. Dans le champ **Chiffrement**, cliquez sur **SSL/TLS**.

- b. Dans le champ **Mail server**, saisissez le nom du serveur de messagerie que vous voulez utiliser.
- c. Dans le champ **Port**, assurez-vous que la valeur par défaut est réglée sur 995.
- d. Dans le champ **Utilisateur**, saisissez l'adresse de la boîte de messagerie que vous voulez utiliser.
- e. Dans le champ **Intervalle d'interrogation**, entrez la fréquence à laquelle le système doit récupérer tous les messages.
- f. Dans le champ **Mot de passe**, saisissez le mot de passe.
- g. Dans le champ **Confirmer le mot de passe**, saisissez à nouveau le mot de passe.
- h. Cliquez sur **OK**.

Le système affiche les détails de l'onglet **E-mail**.

7. Cliquez sur **OK**.

Le système affiche le thème dans la liste des thèmes.

Configuration d'un thème IMAP4

À propos de cette tâche

Cette option ne fonctionne pas avec une authentification par mot de passe sécurisée.

Préambules

Configurer les paramètres e-mail.

Procédure

1. Cliquez sur **Configuration > Thèmes > Créer**.
2. Dans la boîte de dialogue de création du thème, effectuez les actions suivantes :
 - a. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom.
 - b. Cochez la case **E-mail**.

Le système affiche l'onglet **E-mail**.
3. Cliquez sur l'onglet **E-mail**.
4. Dans le champ **Boîte aux lettres**, cliquez sur **Détails**.
5. Dans la boîte de dialogue **Détails de la boîte aux lettres**, entrez les détails requis.

Remarque :

L'adresse e-mail du thème doit contenir un nom et un domaine.

6. Dans le champ **Protocole**, cliquez sur **IMAP4** et effectuez les actions suivantes :
 - a. Dans le champ **Chiffrement**, cliquez sur **StartTLS**.
 - b. Dans le champ **Mail server**, saisissez le nom du serveur de messagerie que vous voulez utiliser.

- c. Dans le champ **Port**, saisissez 143.
 - d. Dans le champ **Utilisateur**, saisissez l'adresse de la boîte de messagerie que vous voulez utiliser.
 - e. Dans le champ **Intervalle d'interrogation**, entrez la fréquence à laquelle le système doit récupérer tous les messages.
 - f. Dans le champ **Mot de passe**, saisissez le mot de passe.
 - g. Dans le champ **Confirmer le mot de passe**, saisissez à nouveau le mot de passe.
 - h. Dans le champ **Action**, sélectionnez une des options suivantes :
 - Marquer comme lu
 - Déplacé
 - Lu
 - i. Dans le champ **Dossiers**, sélectionnez le dossier vers lequel vous voulez déplacer les messages récupérés, et cliquez sur **Déplacé**.

Le système déplace les messages vers le dossier sélectionné.
 - j. Cliquez sur **OK**.

Le système affiche les détails de l'onglet **E-mail**.
7. Cliquez sur **OK**.

Le système affiche le thème dans la liste des thèmes.

Configurer des périodes bloquées

Vous pouvez configurer les périodes bloquées pour un thème. Le nombre (**x**) affiche le nombre de périodes bloquées que vous définissez pour un thème. Vous pouvez créer, changer ou supprimer des périodes bloquées. Vous pouvez évaluer les périodes bloquées dans le Éditeur de flux de tâches module. Dans Éditeur de flux de tâches, vous devez utiliser une unité logique pour prendre en considération les périodes définies pour le terme `q(?) blocked`. Le point d'interrogation est un paramètre fictif pour le thème. Si l'heure actuelle correspond à une période bloquée pour un thème, alors le système fixe le terme `q(?) blocked` à 1.


*** Remarque :**

Mis à part les congés, les périodes bloquées ne sont valides que pour le thème sélectionné.

Description des champs Périodes bloquées

Nom	Description
Début	Affiche la date et l'heure de début d'une période bloquée.

Le tableau continue ...

Nom	Description
	<p>Vous pouvez définir la date et l'heure de début d'une période bloquée.</p> <p>Si vous sélectionnez l'option Quotidien, vous ne pouvez définir que l'heure d'une période bloquée. Si vous sélectionnez l'option Hebdomadaire, vous pouvez spécifier un jour.</p> <p> Remarque :</p> <p>Vous pouvez entrer la date et l'heure d'une période bloquée en utilisant les contrôles d'entrée correspondants.</p>
Fin	<p>Affiche la date et l'heure de fin d'une période bloquée.</p> <p>Vous pouvez définir la date et l'heure de fin d'une période bloquée.</p> <p>Si vous sélectionnez l'option Quotidien, vous ne pouvez définir que l'heure d'une période bloquée. Si vous sélectionnez l'option Hebdomadaire, vous pouvez spécifier un jour.</p> <p>La date et l'heure de fin d'une période bloquée doivent être supérieures à la date et l'heure de début.</p>
Répétition	<p>Indique la répétition de périodes bloquées. Vous pouvez choisir l'une des options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aucun (une seule fois) • Quotidienne : par exemple, des pauses régulières comme la pause déjeuner de 12 h à 13 h 30. • Hebdomadaire • Annuelle : par exemple, les jours fériés.

Configuration des codes de travail

Vous pouvez utiliser un code de travail en sélectionnant l'option **Utiliser un code de travail**. Le système affiche les codes de travail prédéfinis avec le code et le nom. Vous pouvez insérer, changer ou supprimer des codes de travail. Le système utilise les codes de travail pour faire des rapports d'évaluation ou pour attribuer les appels à certains processus et activités.

Pour un thème, vous pouvez déterminer si un code de travail est obligatoire. Si un code de travail est obligatoire, le système n'attribue plus d'appel à l'agent jusqu'à ce que l'agent sélectionne ou entre un code de travail.

Description des champs Codes de travail

Vous pouvez configurer un code de travail fixe avec une description.

Champ	Description
Dans ce thème	Indique si le thème nécessite un code de travail.

Le tableau continue ...

Champ	Description
	<p>Les options sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ne pas utiliser de code de travail : indique que le thème n'a pas besoin d'un code de travail. • Utiliser des codes de travail : indique que le thème utilise des codes de travail. • Forcer le code de travail : indique que le thème doit obligatoirement utiliser des codes de travail.
Longueur du code de travail	Indique que la longueur du code de travail doit être comprise entre 1 et 20 caractères.
Codes prédéfinis	<p>Affiche les codes de travail prédéfinis.</p> <p>Vous pouvez insérer, changer ou effacer des codes de travail prédéfinis.</p>
Code	<p>Affiche le code pour le code de travail.</p> <p>Vous ne pouvez utiliser que des chiffres pour le code. Le nombre de chiffres que vous pouvez utiliser pour le code ne doit pas être supérieur à la longueur du code de travail.</p>
Nom	<p>Affiche le nom du code.</p> <p>Vous pouvez utiliser un maximum de 29 caractères alphanumériques pour décrire un code.</p>

Configuration du routage

Vous pouvez définir le temps d'attente et le temps minimum de contact pour la dernière fonction de l'agent. Vous pouvez aussi configurer la façon dont le système de routage IP Office Contact Center gère les objets du dernier agent, de l'agent actuel et du contact personnel.

Options pour acheminer les appels et les e-mails

Si vous utilisez le processus noyau :

- Le processus noyau achemine les appels et les e-mails aux objets attribués.
- La séquence des objets détermine la priorité. Par exemple, l'objet au sommet a la première priorité, et l'objet suivant a la seconde priorité.

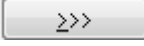
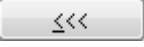
Si vous utilisez le processus de vecteurs, le processus de vecteurs achemine les appels et les e-mails aux objets attribués. Vous devez définir la façon dont le système achemine les appels et les e-mails en termes du dernier agent, de l'agent actuel et du contact personnel dans le flux de tâches.

Recommandation pour les systèmes avec une forte charge

Vous devez utiliser les règles définies pour les objets du dernier agent, de l'agent actuel et du contact personnel dans le processus noyau pour réduire la charge dans les systèmes avec une forte charge. Vous pouvez aussi utiliser ces règles pour réduire le nombre d'appels et d'e-mails que le processus de vecteurs achemine.

Description des champs Fonctions de routage

Nom	Description
Durée d'attente	Affiche la durée d'attente pour les e-mails en heures et minutes. Vous devez utiliser le format heures:minutes. La durée d'attente indique la durée de l'attribution entre l'appelant ou l'expéditeur et l'agent est enregistré. Pour les appels, la durée débute après la fin de la communication. Pour les e-mails, la durée débute après l'envoi de l'e-mail par un agent.
Temps de contact minimum	Affiche le temps de contact minimum pour les e-mails en heures et minutes. Ce temps indique le temps minimum pour lequel le contact entre l'appelant et l'agent doit exister ou qu'un agent doit prendre pour traiter un e-mail. Si un agent ne répond pas aux exigences de temps minimum de contact, le système n'inclut pas un appel ou un e-mail dans la dernière fonction de l'agent.
Flux de tâches (vecteurs)	Affiche les objets dans la liste Flux de tâches .
Automatique (noyau)	Affiche les objets dans la liste Automatique .

Icône	Nom	Description
	Déplacer à droite	Insère l'objet sélectionné dans une liste automatique, qui est le noyau.
	Déplacer à gauche	Insère l'objet sélectionné dans le liste du flux de tâches, qui est le vecteur.

Chapitre 5 : Configuration des compétences

Vous pouvez insérer des compétences pour chaque type de tâche d'un thème ou d'un agent et définir les niveaux de compétence. Vous pouvez utiliser l'onglet **Compétence** dans la boîte de dialogue **Compétences de thème** ou **Compétences d'agent** pour insérer, modifier ou supprimer une compétence. Vous pouvez modifier une compétence en éditant le nom et le niveau de compétence directement dans la liste.

Le niveau de compétence affiche le niveau de compétence et de connaissance requis par l'agent dans un certain domaine, afin que le système attribue l'appel ou le e-mail correspondant à l'agent. Vous devez spécifier le niveau de compétence en pourcentage avec un pourcentage minimum de 0 et un maximum de 100. Vous pouvez insérer une compétence à la liste de compétences. Vous pouvez configurer les compétences dans le menu Système dans la liste des balises.

Description des champs de l'onglet Compétence

L'onglet **Compétence** affiche les compétences définies avec les détails, comme le nom de la compétence et le niveau de compétence. Vous pouvez utiliser l'onglet **Compétence** pour mettre en place des compétences et des niveaux de compétence valides pour le thème ou pour l'agent correspondant.

Nom	Description
Compétence	Affiche les compétences configurées pour le thème. Pour un thème, vous pouvez configurer les tâches Téléphonie et les compétences pour les tâches d'e-mail séparément.
Niveau	Affiche le niveau de compétence.
Débordement du thème	Affiche l'option choisie pour le débordement du thème. Vous pouvez utiliser les compétences configurées ou installer votre propres compétences. Vous pouvez également choisir l'une des options suivantes, ou les deux : <ul style="list-style-type: none">• Conserver les compétences d'origine : le système supprime ou conserve les compétences ou les thèmes numérotés.• Installer vos propres compétences : le système ajoute les compétences du débordement.

Le tableau continue ...

Nom	Description
	<p>* Remarque :</p> <p>Pour un thème composé, toutes les compétences sont ajoutées indépendamment de la configuration des paramètres Obtenir les compétences d'origine et Installer vos propres compétences. Pour supprimer des compétences spécifiques pour un appel ou un e-mail, vous devez utiliser une balise d'opération pour mettre la compétence à zéro dans le flux de tâche.</p>

Configuration du routage en fonction des compétences

Vous pouvez utiliser le routage basé sur les compétences pour connecter les clients des centres d'appels aux agents possédant une qualification unique pour prendre en charge les problèmes, questions et requêtes des clients. Vous devez configurer les compétences de l'agent, les niveaux de compétence, et des flux de travail pour distribuer les contacts aux agents les plus qualifiés. Vous devez définir des noms de balise de compétence, des niveaux de compétence de thème et des niveaux de compétence de l'agent pour configurer le routage en fonction des compétences.

Compétences et niveaux de compétence

Chaque agent d'un centre d'appels possède certaines compétences qui caractérisent la connaissance et les compétences de l'agent. Les niveaux de compétences quantifient la connaissance et les compétences d'un agent et indique à quel point les compétences d'un agent sont bonnes dans un certain domaine.

Vous pouvez créer des thèmes de compétence équivalents aux domaines de connaissance et de compétence et mettre en place des niveaux de compétence pour chaque compétence en utilisant des pourcentages pour configurer le routage par compétences. Vous devez identifier les niveaux de compétence requis pour gérer les appels des clients et les e-mails en ce qui concerne les thèmes spécifiques, et acheminer les contacts aux agents appropriés. Vous pouvez attribuer plusieurs compétences à un agent et un thème. Le système doit répondre à toutes les exigences de routage du contact.

Par exemple, la liste suivante affiche les compétences et les niveaux de compétence des agents parlant couramment anglais, parlant bien allemand, et ne parlant pas français.

Compétence	Niveau de compétence
L'agent parle couramment l'anglais.	100
L'agent parle couramment l'allemand.	80
L'agent parle couramment le français.	0

Lorsqu'un client appelle et demande un agent qui parle français, le système n'achemine pas l'appel à un agent qui ne parle pas français.

Configurer les noms de balise de compétence

À propos de cette tâche

Vous devez configurer les compétences en ajoutant des noms de balise descriptifs des compétences pour utiliser le routage dynamique selon les compétences.

Procédure

1. Cliquez sur **Système > Liste des balises > Ajouter**.
2. Dans la boîte de dialogue de création de la balise, entrez les détails suivants :
 - a. Dans le champ **Nom**, entrez un nom de balise.
 - b. Dans le champ **Type**, sélectionnez **Compétence**.
 - c. Cliquez sur **OK**.

Le système affiche la nouvelle balise dans la liste **Balises définies**.

3. Cliquez sur **OK**.

Le système enregistre la nouvelle balise.

Remarque :

Vous pouvez ajouter plus de balises dans la liste si désiré.

Configurer les compétences de thème et les niveaux de compétence

Préambules

Configurer les noms de la balise de compétence.

Procédure

1. Dans le menu **Configuration**, cliquez sur l'onglet **Thèmes**.
2. Pour éditer les propriétés d'un thème, double-cliquez sur le thème.
3. Dans le champ **Type de tâche**, sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Téléphonie**
- **E-mail**
- **Conversation**

Le système affiche un onglet pour le type de tâche sélectionnée. Par exemple, si vous sélectionnez **E-mail**, le système affiche l'onglet **E-mail**.

4. Dans l'onglet de type de tâche, cliquez sur **Compétences**.
5. Dans la boîte de dialogue **Compétences de thème**, effectuez les actions suivantes :
 - a. Cliquez sur **Ajouter**.
 - b. Dans la boîte de dialogue **Sélectionner une compétence**, sélectionnez une balise puis cliquez sur **OK**.

Le système affiche la balise sélectionnée dans la liste **Compétence**.

- Dans le champ **Niveau**, entrez un niveau de compétence.

*** Remarque :**

Cette valeur détermine le niveau de compétence en tant que pourcentage et le niveau maximum est 100. Vous pouvez utiliser ce paramètre pour indiquer le niveau minimum de compétence requis par un agent pour prendre en charge un contact marqué avec la balise sélectionnée.

- Cliquez sur **OK**.

Le système affiche les balises et les niveaux de compétence dans la liste.

*** Remarque :**

Vous pouvez ajouter plus de balises si désiré.

- Cliquez sur **OK**.

Le système enregistre la configuration de la compétence.

Configurer les compétences de l'agent et les niveaux de compétence

Préambules

- Configurer les noms de balise de compétence.
- Configurer les compétences de thème et les niveaux de compétence pour toutes les compétences de chaque agent.

Procédure

- Dans le menu **Configuration**, cliquez sur **Agent**.

Le système affiche l'onglet **Agent**.

- Pour éditer les propriétés d'un agent, double-cliquez sur le nom de l'agent.

Le système affiche la boîte de dialogue **[Agent] – Modifier**.

- Cliquez sur **Compétences > Ajouter**.

Le système affiche la boîte de dialogue **Sélectionner la compétence**.

- Sélectionnez une balise et cliquez sur **OK**.

Le système affiche la balise sélectionnée dans la liste **Compétence**.

- Dans le champ **Niveau**, entrez un niveau de compétence.

*** Remarque :**

Cette valeur détermine le niveau de compétence en tant que pourcentage et le niveau maximal est 100. Vous pouvez utiliser ce paramètre pour indiquer le niveau minimum de compétence requis par un agent pour prendre en charge un contact marqué avec la balise sélectionnée.

- Cliquez sur **OK**.

Le système affiche les balises et les niveaux de compétence dans la liste.

*** Remarque :**

Vous pouvez ajouter plus de balises si désiré.

7. Cliquez sur **OK**.

Le système enregistre la configuration de la compétence.

Valeurs statistiques dans le flux de travail.

Vous pouvez utiliser les valeurs statistiques dans les flux de tâche pour contrôler la distribution d'appels. Vous pouvez aussi ajuster la distribution des appels en mettant en place des seuils de niveau de service dans le flux de tâches, vous pouvez utiliser le **FST** ou **Accepter le paramètre de niveau** pour ajuster les seuils. Vous devez utiliser **Accepter le paramètre de niveau** dans les centres de contact où vous devez garantir le taux d'acceptation.

Vous devez configurer une valeur statistique consistant en **FST**, accessibilité, et temps d'attente moyen en tant que variable dans le processus Monitor_srv et l'enregistrer dans la base de données. Après le redémarrage du système, le système utilise la dernière variable enregistrée. La première mise à jour a lieu après 15 minutes afin de récolter suffisamment de valeurs statistiques pour un calcul fiable.

Vous devez configurer les paramètres suivants dans un thème :

- Le paramètre FST **Mon_TSF** (Mon_TSF) avec une valeur de départ de 100.
- Le paramètre Accepter le niveau **Mon_AcceptLevel** (Mon_AcceptLevel) avec une valeur de départ de 0.
- Le paramètre Temps d'attente moyen **Mon_AvgTConvWait** (Mon_AvgTConvWait) avec une valeur de départ de 0.

Routage des appels selon la connaissance du produit des agents

Le système utilise le routage selon les compétences pour distribuer les contacts vers les agents en fonction d'un niveau spécifique de connaissance du produit.

Dans cet exemple, le système utilise le nom des balises de compétence configuré à l'aide du type de tâche Téléphonie. Trois agents sont inscrits et disponibles. Sans le tri en fonction de la compétence, le système détermine l'agent le plus qualifié en utilisant la formule suivante :

`knows product A + knows product B.`

Dans cet exemple, le système configure les compétences suivantes pour un thème nommé 4711 :

- Connaît le produit A.
- Connait le produit B.

Pour un contact marque avec une balise pour le thème 4711, un agent doit avoir un niveau de compétence de 50% pour le produit A et un niveau de compétence de 70% pour le produit B pour être connecté au contact.

	Compétence : connaît le produit A.	Compétence : connaît le produit B.
Compétences du thème et niveaux de compétence		
4711	50	70
Compétences et niveaux de compétence		
Agent 1	90	70
Agent 2	70	80
Agent 3	40	100

Routage des appels sans tri selon la compétence :

Sans aucune configuration du flux de travail et basée sur les paramètres précédents, le système gère les contact selon des conditions suivantes :

- Agent 1 et Agent 2 reçoivent les appels en lien avec le thème 4711.
- L'agent disponible depuis la plus longue période de temps reçoit les appels en premier.
- L'agent 3 ne reçoit aucun appel concernant le thème 4711.

Routage des appels sans tri descendant selon la compétence. :

Avec un flux de tâche configuré selon un tri descendant, le système gère les contacts selon les conditions suivantes :

- Agent 1 reçoit les appels pour le thème 4711 si l'agent est disponible.
- Agent 2 reçoit un appel pour le thème 4711 uniquement si l'agent 1 n'est pas disponible.
- L'agent 3 ne reçoit aucun appel concernant le thème 4711.

Chapitre 6 : Configuration des groupes d'agents

Ce chapitre décrit les options disponibles dans le module Configuration.

Un groupe d'agents est constitué d'agents traitant des tâches pour un ou plusieurs thèmes. Les appels sont partagés au prochain agent disponible du groupe.

*** Remarque :**

Certains paramètres ne sont valides que pour la distribution d'appels interne.

Vous pouvez configurer un maximum de 250 groupes d'agents pour un PBX.

Vous pouvez aussi changer le nom d'un groupe d'agents existant en utilisant les privilèges spéciaux correspondants.

Description des champs du Groupe d'agents

Nom	Description
Nom	Affiche le nom de l'agent.
AG virtuel	Indique si le groupe d'agent est un groupe d'agents virtuel.
Tél	Affiche si un agent est configuré pour le type de tâche Téléphonie.
E-mail	Affiche si un agent est configuré pour le type de tâche E-mail.
Conversation	Affiche si un agent est configuré pour le type de tâche Conversation.
PBX	Affiche le serveur PBX de l'agent.

Touche	Description
Modifier	Ouvre l'agent sélectionné. Vous pouvez modifier les propriétés.
Créer	Créer un nouvel agent.
Créer un GA virtuel	Créer un groupe d'agents virtuel.
Copier	Copie l'agent sélectionné.
Supprimer	Supprimer l'agent sélectionné.

Groupes d'agents virtuels

Vous pouvez associer des groupes d'agents physiques pour former un groupe d'agents virtuel. Dans un groupe d'agents virtuel, les agents sont attribués de manière indirecte.

Si un agent s'inscrit ou se désinscrit d'un groupe d'agents physique, l'agent s'inscrit aussi aux groupes d'agents virtuels attribués. Si vous configurez plus d'un groupe d'agents physique avec le même groupe d'agents virtuel, l'agent s'inscrit au groupe d'agents virtuel et au premier groupe d'agents physique en même temps. L'agent se désinscrit du groupe d'agents virtuel et du dernier groupe d'agents physique en même temps.

Création de groupes d'agents virtuels.

À propos de cette tâche

Vous pouvez créer les groupes d'agents virtuels dans le module Configuration. Vous pouvez également associer les groupes d'agents à un groupe d'agents virtuel.

Procédure

1. Dans l'onglet **Groupe d'agents**, cliquez sur **Créer un groupe d'agents virtuel**.

La boîte de dialogue **Groupe d'agents virtuel – Créer** s'affiche.

2. Saisissez un nom.

Par exemple, `ChromeAppAG`.

3. Cliquez sur **OK**.

Le groupe d'agents virtuel est ajouté à la liste des groupes d'agents.

Étapes suivantes

Associez les groupes d'agent au groupe d'agents virtuel.

Configuration de groupes d'agent en un groupe virtuel

À propos de cette tâche

Vous pouvez configurer plus d'un groupe d'agent en un groupe d'agents virtuel.

Préambules


Créer au moins un groupe d'agents virtuel.

Procédure

1. Sur l'onglet **Groupe d'agents**, cliquez sur groupe d'agents.

2. Cliquez sur **Modifier**.

Le système affiche la boîte de dialogue **Groupe d'agents-Modifier**.

3. Dans **AG virtuel**, cliquez sur  et procédez comme suit :

a. Sélectionnez un groupe d'agents virtuel.

b. Cliquez sur **OK**.

Le groupe d'agents virtuel sélectionné s'affiche dans **AG virtuel**.

4. Cliquez sur **OK**.

Le groupe d'agents que vous avez édité est attribué au groupe d'agents virtuel sélectionné.

Attribution à un groupe d'agents

Les règles suivantes s'appliquent :

- Vous ne pouvez attribuer un agent physique qu'à un seul groupe d'agents virtuel.
- Un groupe d'agents virtuel peut travailler pour plusieurs groupes d'agents physiques.
- Les groupes d'agents physiques d'un groupe d'agents virtuel peuvent être d'un ou plusieurs PBX.
- Vous pouvez attribuer des groupes d'agents virtuels et physiques à un agent.

Priorité

La priorité d'un groupe d'agents virtuel pour un agent correspond à la priorité la plus importante du groupe d'agents physique inscrit attribué. Les actions suivantes changent la priorité d'un groupe d'agents virtuel :

- Changer la priorité d'un groupe physique.
- S'inscrire ou se désinscrire d'un groupe d'agents physique.
- Ajouter ou supprimer un groupe d'agents physique pour un agent.
- Configurer ou supprimer l'attribution d'un groupe d'agents physique à un groupe d'agents virtuel.

Ensemble de flux de tâches

Le routage dans un flux de tâches établi via un groupe d'agents virtuel fonctionne de la même façon que dans un groupe d'agents physique. Pour l'attribution à un agent, un seul des groupes d'agents physiques attribués et inscrits est signalé au PBX. Le PBX ne fonctionne qu'avec des groupes d'agents physiques.

Tableau de bord

La zone **Tableau de bord** de l'interface utilisateur affiche le tableau de bord correspondant au groupe d'agents. Par exemple, le tableau de bord concernant l'état de l'agent pour les groupes d'agents virtuels et les groupes d'agents physiques.

Champs de groupe d'agents

Les sections suivantes décrivent les champs de groupe d'agents que vous pouvez configurer.

Description des champs de l'onglet Général

Les paramètres généraux sont valides pour tous types de tâches.

Nom	Description
Nom	<p>Affiche le nom complet du groupe d'agents sélectionné. Ce nom doit être unique. Vous pouvez utiliser un maximum de 29 caractères alphanumériques.</p> <p>Lorsque vous changez le nom d'un thème, vous ne devez pas utiliser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage (%) • Arobase (@) • Guillemets (" ") • Apostrophe (') • Point d'exclamation (!) • Barre oblique inversée (\) • Parenthèse en chevron (<>) • Barre verticale () • Barre oblique (/) • Point d'interrogation (?) • Signe égal (=) • Crochet ([]) • Parenthèses () • Accolades ({ })
Type de tâche	<p>Affiche le type de tâches pour le groupe d'agents. Vous pouvez configurer un groupe agents pour les types de tâches suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Téléphone • E-mail • Conversation <p> Remarque :</p> <p>Le système affiche un nouvel onglet pour chaque type de tâche.</p>
Variables	Affiche les variables du groupe d'agents virtuel.

Le tableau continue ...


Nom	Description
	Vous pouvez ajouter, modifier, supprimer les variables pour un groupe d'agents.
AG virtuel	Affiche le type de tâches pour le groupe d'agents virtuel.

Description des champs de l'onglet Téléphonie

Vous pouvez configurer les propriétés respectives si vous activez un groupe d'agents pour le type de tâche Téléphonie.


Nom	Description
Facteur de la file d'attente.	<p>Indique le facteur de la file d'attente.</p> <p>Le facteur de la file d'attente et le nombre d'agents qui s'inscrivent au groupe déterminent la taille de la file d'attente du groupe d'agents. Les appels que le système peut mettre en file d'attente obtiennent une tonalité occupée. Vous devez entrer le facteur de file d'attente dans le champ Facteur de file d'attente.</p> <p>La valeur maximale pour le Facteur de file d'attente est de 50.</p> <p>* Remarque :</p> <p>Le facteur de file d'attente n'est évalué que pour le routage utilisant le système IP Office Contact Center.</p>
Délai d'expiration de sonnerie	<p>Indique le délai de sonnerie en secondes.</p> <p>Si un agent ne répond pas à un appel de thème dans le délai de la sonnerie spécifié, l'appel repart dans la file du thème et est routé à nouveau en fonction des règles dans le flux de tâches actives. Même si l'agent est désinscrit de tous les groupes d'agent, la prévention de désinscription est définie pour un groupe d'agents attribué. Le paramètre Délai d'expiration de sonnerie est utilisé à partir du groupe d'agents attribué au thème dans le flux de tâches actives.</p> <p>* Remarque :</p> <p>La valeur Délai d'expiration de sonnerie dans IP Office Contact Center doit être inférieure à la valeur du Temps de non-réponse dans IP Office. Cela indique que l'appel est toujours contrôlé par le processus de routage d'IP Office Contact Center.</p> <p>Si la valeur du paramètre Délai d'expiration de sonnerie dans IP Office Contact Center est supérieure à celle du paramètre Temps de non-réponse dans IP Office, la valeur du paramètre Délai d'expiration de sonnerie dans IP Office Contact Center sera ignorée, et le temps configuré dans Temps de non-réponse dans IP Office, moins une seconde, sera utilisé comme délai de sonnerie. Par exemple, si vous fixez la valeur du paramètre Délai d'expiration de sonnerie à 30 secondes, et le Temps de non-réponse dans IP Office à 15 secondes,</p>

Le tableau continue ...


Nom	Description
	<p>l'appel de thème qui sonne sera renvoyé dans la file de thèmes et l'agent désinscrit au bout de 14 secondes.</p> <p>La valeur maximale pour Délai d'expiration de sonnerie est de 120 secondes.</p>
Prévention de la désinscription	<p>Affiche combien d'agents doivent rester inscrits au groupe d'agents. Uniquement autant d'agents que le nombre autorisé par le quota peuvent se désinscrire et aucun autre agent de ce groupe d'agents n'est autorisé à se désinscrire. Le système bloque la Prévention de désinscription si le délai de sonnerie est dépassé.</p> <p>La valeur maximale pour la Prévention de désinscription est de 255.</p>
Agents	Affiche les agents attribués à un groupe d'agents avec la priorité, le nom, et le numéro.
Rapports/Tableau de bord	<p>Affiche le rapport et le tableau de bord du groupe d'agents.</p> <p>Pour le Rapport/Tableau de bord, vous pouvez utiliser les valeurs par défaut ou configurer de nouvelles valeurs.</p> <p> Remarque :</p> <p>Vous pouvez définir les valeurs par défaut en utilisant les paramètres système.</p>
Case Temps de pause autorisé.	Permet aux agents de prendre des pauses pendant la période de prévention de désinscription. Par défaut, cette case n'est pas cochée. Cochez la case Temps de pause autorisé si vous souhaitez autoriser les agents à prendre des pauses pendant la période de prévention de désinscription.

Description des champs de l'onglet E-mail

Vous devez configurer les propriétés suivantes si vous activez un groupe d'agents pour la tâche de type e-mail.

Nom	Description
Agents	Affiche les agents attribués au groupe d'agents actuel avec la priorité, le nom, et le numéro.
Rapport/Tableau de bord	<p>Affiche le rapport et le tableau de bord du groupe d'agents.</p> <p>Pour le Rapport/Tableau de bord, vous pouvez utiliser les valeurs par défaut ou configurer de nouvelles valeurs.</p> <p> Remarque :</p> <p>Vous pouvez définir les valeurs par défaut en utilisant les paramètres système.</p>

Description des champs de l'onglet Conversation

Nom	Description
Agents	Affiche les agents attribués au groupe d'agents actuel avec la priorité, le nom, et le numéro.
Rapport/Tableau de bord	<p>Affiche le rapport et le tableau de bord.</p> <p>Pour le Rapport/Tableau de bord, vous pouvez utiliser les valeurs par défaut ou configurer de nouvelles valeurs.</p> <p> Remarque :</p> <p>Vous pouvez utiliser les paramètres système pour définir les valeurs par défaut.</p>

Chapitre 7 : Configuration de l'agent

Ce chapitre décrit les options disponibles dans le module Configuration.


Un agent peut s'inscrire sur plus d'un canal ou obtenir des tâches à partir du routage du centre d'appel.

Ajouter des agents


Procédure

1. Dans l'onglet **Agent**, cliquez sur **Créer**.
La boîte de dialogue **[Agent] – Créer** s'affiche.
2. Saisissez les paramètres requis dans chaque onglet.
3. Cliquez sur **OK**.


Description des champs de l'onglet Général

Nom	Description
Nom système	Affiche le nom de l'agent. Vous pouvez attribuer un nom avec un maximum de 29 caractères alpha-numériques. Ce nom doit être unique. N'utilisez pas de parenthèses et des caractères spéciaux.  Remarque : Les noms d'utilisateur associés à un compte ne doivent pas contenir d'espaces.
Nom d'utilisateur	Affiche le nom d'utilisateur. Le système utilise le nom et le mot de passe pour identifier un agent à la connexion. Vous pouvez attribuer un nom d'utilisateur avec un maximum de 29 caractères alpha-numériques. N'utilisez pas de parenthèses et des caractères spéciaux.

Le tableau continue ...

Nom	Description
	<p> Remarque :</p> <p>Les noms d'utilisateur associés à un compte ne doivent pas contenir d'espaces.</p>
Alias	Affiche l'alias de l'agent. Vous pouvez utiliser cet alias avec le module Rapport pour les rapports anonymes. L'alias peut contenir jusqu'à 29 caractères alphanumériques.
Langue	Indique la langue de façon à ce que les menus, les commandes et les dialogues s'ouvrent dans la langue sélectionnée.
Type de tâche	<p>Affiche le type de tâches pour lesquelles l'agent est configuré. Vous pouvez configurer un agent pour les types de tâches suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Téléphonie • E-mail • Conversation <p>Vous devez entrer les paramètres respectifs pour chaque type de tâche.</p>
Nom de famille	Affiche le nom de l'agent. Vous pouvez entrer un nom avec un maximum de 29 caractères alpha-numériques.
Prénom	Affiche le prénom de l'agent. Vous pouvez entrer un nom avec un maximum de 29 caractères alpha-numériques.
ID employé.	<p>Indique l'ID employé d'un agent. Vous pouvez entrer un code interne à l'entreprise pour l'utilisateur. Cette entrée est facultative.</p> <p>Vous pouvez utiliser un maximum de 29 caractères alphanumériques.</p>
Centre de coût	<p>Indique le centre de coût de l'agent. Vous pouvez entrer un code de centre de coût interne à l'entreprise pour l'utilisateur. Cette entrée est facultative.</p> <p>Vous pouvez utiliser un maximum de 29 caractères alphanumériques.</p>
Image	<p>Affiche une image de l'agent.</p> <p>IP Office Contact Center prend en charge les images au format .jpg ou .png d'une taille de 50 Ko maximum par fichier. La résolution recommandée est de 120 x 120 pixels. L'affichage d'images plus grandes peut être retardé. L'image que vous sélectionnez peut également être affichée dans l'Interface utilisateur Web d'IP Office Contact Center.</p>
Titre	Indique le titre de l'agent. Vous pouvez sélectionner soit Mr. ou Mlle. Le titre sélectionné est transféré au module.
Profil prédéfini	<p>Indique un profil prédéfini ou <aucun> pour l'agent.</p> <p>Vous ne pouvez pas changer l'attribution et l'autorisation du groupe d'un profil prédéfini à partir de ce menu. Vous devez changer les paramètres de configuration du profil de l'agent.</p>
Profil du répertoire d'adresses	<p>Indique quels sont les agents pouvant lire quels répertoires d'adresses et lesquels ils peuvent importer.</p> <p>Vous pouvez aussi utiliser le profil de répertoire d'adresse pour les répertoires de téléphone.</p>

Le tableau continue ...

Nom	Description
Mot de passe	<p>Indique le mot de passe de l'agent. Les agents peuvent modifier leur mot de passe en tout temps.</p> <p>Le mot de passe doit comporter au moins huit caractères.</p> <p>Vous devez entrer un mot de passe.</p> <p>Pour des raisons de sécurité, aucun mot de passe par défaut n'est défini.</p> <p>Vous pouvez utiliser deux des types de caractères suivants dans votre mot de passe, ou plus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lettres minuscules • Lettres en majuscules • Chiffres • Caractères spéciaux
2e mot de passe	<p>Vous permet de configurer un mot de passe pour une deuxième personne si vous disposez du privilège du principe à quatre yeux.</p> <p> Remarque :</p> <p>La deuxième personne ne peut pas changer ce mot de passe.</p>
Variables	<p>Affiche les variables de l'agent. Vous pouvez ajouter, changer ou effacer des variables.</p>
Compétences	<p>Affiche les compétences et les niveaux de compétences définis pour l'agent. Les compétences d'un agent sont valides pour tous les types de tâches.</p> <p>Vous pouvez insérer, changer ou effacer des variables.</p> <p>Vous pouvez modifier une compétence directement dans la liste en modifiant le nom et le niveau de compétence.</p> <p>Le niveau de compétence affiche à quelle hauteur se situent les compétences et la connaissance d'un agent dans un domaine en particulier. Vous pouvez définir un minimum de 0 % et un maximum de 100 % pour un niveau de compétence.</p>
Disponibilité	<p>Affiche les conditions qui doivent être remplies pour chaque type de tâche, afin qu'il n'y ait plus de tâches attribuées à l'agent.</p> <p>Vous pouvez personnaliser les paramètres d'un agent ou utiliser les paramètres par défaut. Vous pouvez déterminer les paramètres par défaut pour Disponibilité pour les tâches avec le menu Système.</p>
Privilèges	<p>Vous permet de mettre à jour les privilèges pour un agent en sélectionnant les rôles et en définissant les utilisateurs.</p>
Autorisation	<p>Affiche les autorisations d'un agent. Vous pouvez déterminer les thèmes, les groupes d'agents, les agents, les équipes et les postes de travail avec lesquels l'agent peut travailler. Vous pouvez définir les options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Thème : vous pouvez définir les thèmes que l'agent peut utiliser. • Groupe d'agents : vous pouvez définir les groupes d'agents que l'agent peut utiliser. Avec l'autorisation groupe d'agents (GA), le systè-

Le tableau continue ...

Nom	Description
	<p>me détermine pour quels groupes d'agents un agent peut traiter les tâches s'il a le privilège Sélection GA.</p> <p>Pour les agents avec des privilèges tels que Tableau de bord, Rapports ou Configuration du groupe d'agents, l'autorisation GA détermine pour quels groupes d'agents l'agent peut exécuter ces fonctions.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agent : vous pouvez définir quels agents l'agent peut configurer. L'agent doit avoir le privilège Configuration agent. • Équipe : vous pouvez définir les équipes que l'agent peut configurer. • Téléphone : vous pouvez définir les postes de travail que l'agent peut utiliser. • Groupe de téléphones : vous pouvez définir le groupe de téléphones que l'agent peut utiliser. • Campagne : vous pouvez définir quelle campagne l'agent peut éditer et voir dans le module Numéroteur.

Description des champs de l'onglet Téléphonie

Un téléphone est un utilisateur d'IP Office. Un agent avec le type de thème de tâches Téléphonie peut se connecter. Un agent peut travailler avec un téléphone physique ou un ordinateur.

Vous pouvez configurer les propriétés respectives si vous activez un agent pour le type de tâche Téléphonie.

Nom	Description
Nom téléphonie	Affiche le nom de l'utilisateur d'IP Office. Vous pouvez utiliser 18 caractères alphanumériques.
Numéro	Affiche le numéro d'appel de l'utilisateur d'IP Office.
Clôture	Affiche le temps de clôture en pourcentage pour un thème configuré.
Attribution du groupe	Affiche les groupes d'agents auxquels le système attribue l'agent ou le profil d'agent pour les types de tâches de Téléphonie et E-mail. Vous pouvez utiliser une priorité comprise entre 1 et 5 pour chaque groupe d'agents. Vous pouvez sélectionner la priorité directement dans la liste. Vous pouvez ajouter ou supprimer des groupes d'agents. Vous pouvez ajouter jusqu'à 120 groupes. Vous pouvez aussi changer l'ordre des groupes d'agents avec les boutons Haut et Bas .
Mot de passe	Indique le mot de passe de l'agent pour le téléphone.

Le tableau continue ...

Nom	Description
	Le mot de passe peut consister en un maximum de neuf nombres.
Paramètres	<p>Vous permet de modifier les paramètres du téléphone.</p> <p>Vous pouvez modifier manuellement les paramètres ou utiliser les paramètres par défaut en cochant la case Utiliser les paramètres par défaut.</p>

Description des champs de l'onglet E-mail

Nom	Description
Boîte e-mail	<p>Affiche le nom des agents de la boîte aux lettres.</p> <p>Vous pouvez modifier les propriétés suivantes de la boîte aux lettres :</p> <ul style="list-style-type: none"> • E-mail : affiche l'adresse e-mail des agents. • Répondre à : indique l'adresse de réponse à un e-mail reçu. Si l'agent utilise la fonction Répondre pour répondre à un e-mail, le système utilise l'adresse Répondre à. L'adresse Répondre à peut ne pas être l'adresse de l'expéditeur. Cette option est principalement utilisée pour contrôler les réponses aux e-mails que l'agent envoie. • De : affiche l'adresse d'expéditeur de l'agent.
Attribution du groupe	<p>Affiche les groupes d'agents auxquels l'agent est attribué pour le type de tâche E-mail.</p> <p>Vous pouvez définir une priorité comprise entre 1 et 5 pour chaque groupe d'agents. Vous pouvez insérer ou supprimer les groupes d'agents. Vous pouvez ajouter jusqu'à 120 groupes. Vous pouvez aussi changer l'ordre des groupes d'agents avec les boutons Haut et Bas.</p>

Description des champs de l'onglet Conversation

Nom	Description
Paramètres	<p>Affiche les paramètres pour le type de tâche Conversation.</p> <p>Vous pouvez configurer les paramètres suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serveur de tâches : affiche le serveur de tâches configuré. Vous pouvez choisir un serveur de tâches de conversation. Si un serveur de tâches de conversation est configuré, alors le système utilise automatiquement le serveur de tâches. Un serveur de tâches de conversation ne peut gérer qu'un seul serveur de conversation. <p>Seul un administrateur peut configurer un serveur de tâches de conversation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Texte de bienvenue : vous pouvez sélectionner un texte de bienvenue.

Le tableau continue ...

Nom	Description
Attribution du groupe	<p>Affiche les groupes d'agents auxquels l'agent est attribué pour le type de tâche Conversation.</p> <p>Vous pouvez définir une priorité comprise entre 1 et 5 pour chaque groupe d'agents. Vous pouvez insérer ou supprimer les groupes d'agents. Vous pouvez ajouter jusqu'à 120 groupes. Vous pouvez aussi changer l'ordre des groupes d'agents avec les boutons Haut et Bas.</p>

Paramétrer les privilèges d'un agent

À propos de cette tâche

Vous pouvez utiliser les privilèges pour contrôler les options auxquelles un agent peut accéder.

Procédure

1. Sur l'onglet **Agent**, double-cliquez sur l'agent.

Le système affiche la boîte de dialogue **[Agent] – Modifier**.

2. Sélectionnez une option dans le menu déroulant **Privilèges** ou cliquez sur pour mettre à jour les paramètres de privilèges de l'agent.

Accédez à la boîte de dialogue **Privilèges de l'agent** pour affecter des privilèges à un agent. L'agent peut transmettre les privilèges à d'autres agents uniquement si la case **P** est cochée.

Les tableaux apparaissant dans les sections suivantes montrent les privilèges que vous pouvez définir dans chaque onglet de la boîte de dialogue **Privilèges de l'agent**.

3. Une fois que vous avez terminé la mise à jour des paramètres de privilèges dans la boîte de dialogue **Privilèges de l'agent**, cliquez sur **Fermer**.
4. Pour activer les privilèges, cliquez sur **OK**.

Description des champs de l'onglet Génération de rapports

Vous pouvez configurer les privilèges suivants pour le module Rapports :

Nom	Description
Chef d'équipe	
Rapports	Indique que l'agent peut démarrer et utiliser le module Rapports.
Thème	Indique que l'utilisateur peut créer des rapports sur les thèmes.
Groupe d'agents	Indique que l'utilisateur peut créer des rapports sur les groupes d'agents.
Agent	Indique que l'utilisateur peut créer des rapports sur les agents.

Le tableau continue ...

Nom	Description
Montrer uniquement l'alias	Indique que l'utilisateur est uniquement autorisé à voir l'alias au lieu du nom de l'agent dans les rapports.
Équipe	Indique que l'utilisateur peut créer des rapports sur les équipes.
Téléphone	Indique que l'utilisateur peut créer des rapports sur les postes de travail.
Ligne	Indique que l'utilisateur peut créer des rapports sur les lignes.
Numéroteur	Indique que l'utilisateur peut créer des rapports dans le module Numéroteur.
IVR	Indique que l'utilisateur peut créer des rapports sur IVR.
Compétence	Indique que l'utilisateur peut créer des rapports sur les compétences.
Système	Indique que l'utilisateur peut créer des rapports sur le système.
PBX	Indique que l'utilisateur peut créer des rapports sur les PBX.
Rapports automatiques	Indique que l'utilisateur peut créer des rapports automatiques.
Supprimer les données	Indique que l'utilisateur peut supprimer les données de rapport pour une certaine période.
Établir des paramètres de rapport	Indique que l'utilisateur peut ouvrir des rapports prédéfinis et ajuster la période de rapport.
Superviseur	
Définition	Indique que l'utilisateur peut configurer le gestionnaire de fichiers pour créer de nouveaux rapports.

Description des champs de l'onglet Tableau de bord

Vous pouvez configurer les privilèges suivants pour le module Tableau de bord :

Nom	Description
Agent	
Rappeler à partir de la liste d'appel	Indique que l'utilisateur peut utiliser la fonction Rappel à partir de la liste d'abandons.
Rediriger	Indique que l'utilisateur peut faire glisser un nouvel appel ou une conversation chat à partir de la zone État de l'agent d'un groupe d'agents vers tout agent disponible.
Intercepter	Indique que l'utilisateur peut intercepter des appels ou des conversations chat de la file d'attente ou de la zone État de l'agent du groupe d'agents. L'utilisateur doit être connecté aux groupes d'agents appropriés.
Rediriger depuis la file d'attente	Indique que l'utilisateur peut rediriger des appels ou des conversations chat de la liste d'attente. Les utilisateurs peuvent se réserver des tâches de la file d'attente ou faire glisser manuellement des tâches vers un autre agent disponible.

Le tableau continue ...

Nom	Description
Supprimer de la liste des appels	Indique que l'utilisateur peut supprimer une entrée de la liste des appels dans le module Tableau de bord.
Tous les agents (autorisation)	Indique que l'utilisateur peut voir tous les membres d'un groupe d'agents ou d'une équipe, ainsi que tous les autres agents et membres.
Chef d'équipe	
Tableau de bord	Indique que l'utilisateur peut démarrer et utiliser le module Tableau de bord.
Tableau de bord de ligne réseau	Indique que l'utilisateur peut utiliser des lignes réseau dans le module Tableau de bord. * Remarque : Les informations sur la ligne réseau ne sont pas prises en charge dans IP Office Contact Center.
Fonctions à distance	Indique que l'utilisateur peut utiliser la fonction à distance.
Notification d'absence du bureau	Indique que l'utilisateur peut configurer la notification d'absence du bureau des autres utilisateurs. * Remarque : Les utilisateurs doivent disposer du privilège Variable – Agents pour utiliser cette fonction.
Historique de l'agent	Indique que l'utilisateur peut utiliser et éditer l'historique de l'utilisateur.
Superviseur	
Configuration	Indique que l'utilisateur peut créer ou modifier les tableaux de bord privés ou du système.
Urgence superviseur	Indique que l'utilisateur peut utiliser la fonction Urgence de superviseur . L'utilisateur a aussi besoin du privilège Configurer l'urgence de superviseur pour configurer la fonction.
Surveillance silencieuse	Indique que l'utilisateur peut utiliser l'option Tableau de bord silencieux ou Accompagnement dans la barre de contact du téléphone.

* **Remarque :**

Vous devez disposer des licences de superviseur pour utiliser les privilèges Tableau de bord.

Description des champs de l'onglet Éditeur de flux de tâches

Vous pouvez configurer les privilèges suivants dans le module Éditeur de flux de tâches :

Nom	Description
Éditeur de flux de tâches	Indique que l'utilisateur peut démarrer et utiliser le module Éditeur de flux de tâches.

Le tableau continue ...

Nom	Description
Modifier un ensemble de flux de tâches	Indique que l'utilisateur peut modifier un ensemble de flux de tâches. Si vous ne sélectionnez pas ce privilège, les utilisateurs n'ont qu'un accès en lecture seule.
Activer un ensemble de flux de tâches	Indique que l'utilisateur peut éditer et modifier l'ensemble de flux de tâches par défaut. En cas de défaillance système, le système IP Office Contact Center utilise l'ensemble de flux de tâches par défaut. Cet ensemble de flux de tâches par défaut est protégé séparément.
Utiliser un ensemble de flux de tâches	Indique que l'utilisateur peut définir un ensemble de flux de tâches en tant qu'ensemble de flux de tâches par défaut.
Modifier les conditions prédéfinies	Indique que l'utilisateur peut éditer et modifier les conditions prédéfinies. Un utilisateur peut éditer les conditions privées sans privilège spécial.
Mode avancé	Indique que vous ne pouvez pas ouvrir les ensembles de flux de tâches avec les éléments suivants si vous n'avez pas le privilège Mode avancé : <ul style="list-style-type: none"> • Logique • Distributeur (égal) • Distributeur (cyclique)

Description des champs de l'onglet Autres

Vous pouvez configurer les privilèges suivants pour les autres modules dans le système IP Office Contact Center :

Nom	Description
Numéroteur	Indique que l'utilisateur peut utiliser le module Numéroteur.
Éditeur-IVR	Indique que l'utilisateur peut utiliser le module Éditeur IVR.
Répertoire d'adresses Admin	Indique que l'utilisateur peut utiliser le module Administration du carnet d'adresses.
Rapport de tâche	
Rapports sur l'état des agents	Indique que l'utilisateur peut utiliser les événements qui ne sont pas liés aux appels.
Rapports sur les coordonnées	Indique que l'utilisateur peut utiliser le module Rapports sur les coordonnées.
Démarrer/arrêter les rapports	Indique que l'utilisateur peut démarrer ou arrêter les rapports.

Description des champs de l'onglet Agent

Nom	Description
Modifier le mot de passe	Indique qu'un utilisateur peut changer les mots de passe.

Le tableau continue ...

Nom	Description
Changer d'alias	Indique qu'un utilisateur peut changer les alias. Vous pouvez utiliser l'alias pour faire des rapports d'évaluation.
Modifier les notifications sonores/visuelles	Indique qu'un utilisateur peut activer ou désactiver les notifications.
Utiliser le client via SSH	Indique qu'un utilisateur peut se connecter à distance à IP Office Contact Center User Interface for Windows à l'aide d'un tunnel SSH sécurisé.
Renvoi d'appel des utilisateurs déconnectés	Indique qu'un utilisateur peut activer un routage des appels pendant sa durée de déconnexion.
Inscription automatique	Indique que les utilisateurs sont automatiquement inscrits à la distribution des appels.
Attribution à un groupe d'agents	Indique que des utilisateurs peuvent s'attribuer à un groupe d'agents.
Saisie d'un code de travail	Indique qu'un utilisateur peut entrer un code de travail. * Remarque : Le PBX IP Office Contact Center ne requiert pas ce privilège. L'ajustement est défini dans le thème.
Saisie obligatoire d'un code de travail	Indique que les utilisateurs doivent entrer un code de travail pour tous les appels. * Remarque : Le PBX IP Office Contact Center ne requiert pas ce privilège. L'ajustement est défini dans le thème.
Code de travail sortant	Indique que l'utilisateur peut entrer un code de travail pour les appels sortants.
Clôture étendue	Permet aux utilisateurs d'étendre la clôture si nécessaire.
Conversation > Inscription automatique	Indique que les utilisateurs sont automatiquement inscrits à tous les groupes d'agents affectés.
Conversation > Affichage avancé des archives	Indique que les utilisateurs peuvent utiliser l'archivage des conversations.
Spécifique au serveur > Principe des quatre yeux	Indique que deux personnes peuvent surveiller certaines données en même temps. Vous aurez besoin d'un deuxième mot de passe pour récupérer ces données. Vous devez définir deux mots de passe dans la configuration de l'agent.

Description des champs de l'onglet IU

Nom	Description
Accueil	
Sélectionner son propre fichier d'accueil	Indique que les utilisateurs peuvent sélectionner et voir leur propre fichier d'écran d'accueil.

Le tableau continue ...

Nom	Description
Configuration de la page d'accueil	Indique que les utilisateurs peuvent configurer le tableau de bord de tous les utilisateurs.
Téléphonie	
Sélectionner son propre fichier téléphonie	Indique que l'utilisateur peut sélectionner un fichier téléphonie.
Configuration du téléphone	Indique que l'utilisateur peut configurer les téléphones pour d'autres utilisateurs.
Changer sa propre barre de contacts	Indique que l'utilisateur peut modifier sa propre barre de contacts.
Configuration de la barre de contacts	Indique que les utilisateurs peuvent configurer la barre de contacts de tous les utilisateurs.
Afficher la barre d'accès rapide	Affiche la barre d'accès rapide.
Sélectionner son propre fichier de barre d'accès rapide	Indique que les utilisateurs peuvent choisir un fichier pour la barre d'accès rapide.
Configuration de l'IU	
Configuration de l'IU	Indique que l'utilisateur peut utiliser le module Configuration IU.
Enregistrer la configuration IU	Indique que l'utilisateur peut sélectionner une vue active. Après le démarrage d'IP Office Contact Center, l'affichage sélectionné se lance automatiquement.
Couleurs de la grille de configuration	Indique que les utilisateurs peuvent configurer les couleurs de l'arrière-plan et des textes.
Configuration de l'IU pour l'E-mail	Active l'onglet E-mail dans le module Configuration IU . Vous devez disposer de ce privilège pour configurer les paramètres de police ou de vérification automatique de l'orthographe.
Configuration de l'IU pour la conversation	Active l'onglet Conversation dans le module Configuration IU .

Description des champs de l'onglet E-mail

* Remarque :

- L'onglet **E-mail** était appelé auparavant onglet **UMR**.
- Ces paramètres déterminent les fonctions de messagerie électronique que vous pouvez utiliser.


Nom	Description
Administrateur des e-mails	Ce privilège vous permet d'utiliser les fonctions suivantes : • Configuration e-mail

Le tableau continue ...

Nom	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Administration du carnet d'adresses
Routage des e-mails basé sur des mots clés	Ce privilège vous permet de configurer les scripts pour les e-mails avec des mots-clés relatifs à la recherche textuelle. Le privilège Administrateur des e-mails comprend ce privilège.
Administrateur des blocs de texte	Ce privilège vous permet d'utiliser le module Administration des blocs de texte.
Superviseur d'e-mails	<p>Ce privilège vous permet de travailler en tant que superviseur et d'utiliser les fonctions suivantes :</p> <p>Dans le dossier Aperçus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supprimer des e-mails. • Déléguer des e-mails aux agents. • Déléguer des e-mails aux thèmes dans le dossier Supprimés. <p>Dans le dossier Supprimés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déléguer des e-mails à un thème. <p>Dans le Dictionnaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gérer • Importer
Utiliser les blocs de texte	Ce privilège vous permet d'utiliser les blocs de texte dans des e-mails. Les zones de texte sont définies dans le module Administration des blocs de texte.
Différer des e-mails	Ce privilège vous permet de mettre des e-mails en attente. Ces e-mails sont alors placés dans le dossier Différés.
Imprimer des e-mails	Ce privilège vous permet d'imprimer des e-mails.
Aperçu de la file d'attente de l'agent	Ce privilège vous permet d'afficher un aperçu de la file d'attente des e-mails pour les thèmes autorisés. Vous pouvez aussi sélectionner des e-mails depuis la file d'attente des e-mails.
Supprimer des e-mails	Ce privilège vous permet de supprimer les e-mails actifs. Une fois supprimés, vous ne pouvez pas les récupérer.
Inscription automatique	Ce privilège vous permet d'être automatiquement connecté au groupe d'agents configuré pour vous.
Archivage des e-mails	Ce privilège vous permet d'accéder à des e-mails archivés ou terminés dans le dossier d'archivage.
Répondre en tant qu'agent	Ce privilège vous permet de répondre en tant qu'agent. La système utilise l'adresse e-mail correspondante en tant qu'adresse de l'expéditeur.

Description des champs de l'onglet Configuration

Vous pouvez configurer les privilèges suivants pour le module Configuration :

Nom	Description
Configuration	Indique que l'utilisateur peut démarrer et utiliser le module Configuration.
Thème	Indique que l'utilisateur peut configurer des thèmes.
Périodes bloquées	Indique que l'utilisateur peut configurer des périodes bloquées.
Groupe d'agents	Indique que l'utilisateur peut configurer des groupes d'agents.
Agent	Indique que l'utilisateur peut configurer les détails des agents.
Modifier l'alias	Indique que l'utilisateur peut modifier les détails d'alias.
Modifier les comptes utilisateurs Windows	Indique que l'utilisateur peut modifier les comptes utilisateurs Windows.
Modifier le mot de passe	Indique que l'utilisateur peut modifier le mot de passe.
Profil d'agent	Indique que l'utilisateur peut configurer les profils des agents.
Équipe	Indique que l'utilisateur peut configurer les équipes.
Compétence	Indique que l'utilisateur peut configurer les compétences.
Annonce	Indique que l'utilisateur peut configurer les annonces.
Script d'annonce	Indique que l'utilisateur peut configurer les scripts d'annonce.
IVR	Indique que l'utilisateur peut configurer les réponses vocales interactives (Interactive Voice Responses, IVR).  Remarque : IVR était autrefois connu en tant que Unités Vocales.
Script de conversation	Indique que l'utilisateur peut configurer les scripts de conversation.
Reconnaissance du client	Indique que l'utilisateur peut changer et entrer des données pour la reconnaissance du client.
Destinations externes	Indique que l'utilisateur peut changer et entrer des destinations externes.
Système	Indique que l'utilisateur peut configurer les paramètres généraux du système.
Interface pour la planification du personnel	Indique que l'utilisateur peut configurer l'interface pour la planification du personnel.
Rapport de configuration	Indique que l'utilisateur peut créer un rapport de configuration.
Plan d'affectation	Indique que l'utilisateur peut configurer le plan d'affectation.
Supprimer les données statistiques	Indique que l'utilisateur peut supprimer les données statistiques.

Vous pouvez aussi établir les privilèges de service suivants dans le module Configuration :

Nom	Description
Filtres des rapports	Indique que l'utilisateur peut configurer les filtres de rapport.

Le tableau continue ...

Nom	Description
Paramètres spéciaux	Indique que l'utilisateur peut configurer les paramètres spéciaux.
Paramètres du téléphone	Indique que l'utilisateur peut configurer les paramètres par défaut des téléphones.
PBX	Indique que l'utilisateur peut configurer les PBX.
Pays	Indique que l'utilisateur peut configurer les paramètres de pays.
Dispositif de file d'attente	Indique que l'utilisateur peut configurer les dispositifs de file d'attente.
Téléphones/Groupe de téléphones	Indique que l'utilisateur peut configurer les téléphones ou les groupes de téléphones.
Serveur CHAP	Indique que l'utilisateur peut configurer les serveurs CHAP.
Code d'accès des agents	Indique que l'utilisateur peut configurer les codes d'accès.
Code d'accès des thèmes	Indique que l'utilisateur peut configurer les codes d'accès des thèmes.
Paramètres e-mails	Indique que l'utilisateur peut configurer les paramètres e-mail.
Serveur de conversation	Indique que l'utilisateur peut configurer les paramètres pour le serveur de conversation.
Paramètres de conversation	Indique que l'utilisateur peut configurer les paramètres de conversation.

Description des champs de l'onglet Variables

Vous pouvez utiliser le privilège Variables pour déterminer si un agent peut configurer les variables pour certains objets. Vous pouvez aussi déterminer si l'agent peut changer ou attribuer des valeurs. Vous pouvez changer les valeurs des objets suivants dans le module Tableau de bord si vous disposez des privilèges nécessaires :

- Globale
- Thème
- Groupe d'agents
- Agents
- PBX
- Scripts IVR
- Destinations externes

Chapitre 8 : Configuration de profil d'agent

Ce chapitre décrit les options disponibles dans le module Configuration.

Un profil d'agent inclut les attributions de groupe, les autorisations et les privilèges. Vous pouvez utiliser les profils d'agents pour administrer les paramètres des agents. Vous pouvez utiliser le mécanisme d'héritage des profils d'agents en tant qu'outil pour hériter et pour attribuer le même profil à plusieurs agents.

Si vous attribuez un profil à plus d'un agent et changez les paramètres de ce profil, les paramètres des agents changeront aussi automatiquement. Vous pouvez attribuer le même profil à plus d'un agent avec les mêmes paramètres, et vous n'aurez pas besoin de les configurer pour chaque agent.

Vous pouvez utiliser le profil comme modèle pour configurer les paramètres communs, même si chaque agent utilise des paramètres différents. Vous devez d'abord attribuer le profil à l'agent. Le système copie les paramètres du profil. Vous devez sélectionner <Aucun> en tant que profil prédéfini. Le système enregistre les paramètres du profil. Même si vous changez les paramètres du profil original plus tard, les nouveaux paramètres personnalisés ne changeront pas.

Vous pouvez configurer autant de profil d'agents qu'il y a d'entrées dans la base de données. Vous ne pouvez pas supprimer un profil d'agent si un ou plusieurs agents utilisent ce profil.

* Remarque :

Après modification du profil d'agent par l'administrateur, l'agent doit se déconnecter et quitter IP Office Contact Center User Interface for Windows, puis redémarrer et se connecter de nouveau à IP Office Contact Center User Interface for Windows pour que les modifications soient prises en compte.

Description des champs de l'onglet Profil

Nom	Description
Nom	Affiche le nom du profil d'agent.
Téléphonie	Affiche si un profil d'agent est configuré pour le type de tâche Téléphonie.
E-mail	Affiche si un profil d'agent est configuré pour le type de tâche E-mail.
Conversation	Affiche si un profil d'agent est configuré pour le type de tâche Conversation.

Configuration d'un profil d'agent

Les sections suivantes décrivent les champs d'onglet que vous pouvez configurer pour un profil d'agent.

Description des champs de l'onglet Général

Nom	Description
Nom	Affiche le nom unique du profil d'agent. Vous pouvez entrer un nom avec un maximum de 29 caractères alphanumériques pour le profil d'agent.
Types de tâche	Affiche le type de tâches pour lesquelles l'agent est configuré. Les options sont : <ul style="list-style-type: none"> • Téléphonie • e-mail • Conversation Un nouvel onglet s'ouvre pour chaque type de tâche et vous devez entrer les paramètres respectifs pour chaque onglet.
Utilisé pour	Affiche les agents utilisant le profil.
Privilèges	Affiche les privilèges du profil de l'agent. Vous pouvez définir un rôle d'agent, de superviseur, d'administrateur ou d'utilisateur défini.
Autorisation	Affiche les autorisations du profil de l'agent. Vous pouvez définir lesquels des objets suivants peuvent être utilisés par le profil d'agent : <ul style="list-style-type: none"> • Thème : vous pouvez définir les thèmes que l'agent peut utiliser. • Groupe d'agents : vous pouvez définir les groupes d'agents que l'agent peut utiliser. Avec l'autorisation du groupe d'agent, vous pouvez définir les groupes d'agents pour lesquels un agent peut traiter les tâches si l'agent a le privilège Sélectionner le GA. Pour les agents avec les privilèges tels que Tableau de bord, Rapports ou Configuration du groupe d'agents, l'autorisation GA déterminent les groupes d'agents pour lesquels l'agent peut exécuter ces fonctions. • Agent : vous pouvez définir quels agents l'agent peut configurer. L'agent a besoin du privilège Configuration d'agent pour configurer les agents. • Équipe : vous pouvez définir l'équipe que l'agent peut configurer. • Téléphone : vous pouvez définir les postes de travail que l'agent peut utiliser.

Le tableau continue ...

Nom	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Groupe de téléphone : vous pouvez définir quel groupe de téléphones l'agent peut utiliser. • Campagne : vous pouvez définir quelle campagne l'agent peut éditer et voir dans le module Numéroteur.

Description des champs de l'onglet e-mail

Nom	Description
Attribution du groupe	<p>Affiche les groupes d'agents auxquels l'agent est attribué pour le type de tâche E-mail.</p> <p>Vous pouvez définir une priorité entre 1, la valeur la plus haute, et 5, la plus basse, pour chaque groupe d'agents. Vous pouvez insérer ou supprimer les groupes d'agents. Vous pouvez aussi changer l'ordre avec les boutons Haut et Bas.</p>

Description des champs de l'onglet Conversation

Nom	Description
Texte de bienvenue	Affiche le texte de bienvenue configuré.
Attribution du groupe	<p>Affiche les groupes d'agents auxquels l'agent est attribué pour le type de tâche Conversation. Vous pouvez définir une priorité entre 1, la valeur la plus haute, et 5, la plus basse, pour chaque groupe d'agents. Vous pouvez insérer ou supprimer les groupes d'agents. Vous pouvez aussi changer l'ordre avec les boutons Haut et Bas.</p>

Description des champs de l'onglet Téléphonie

Nom	Description
Attribution du groupe	<p>Affiche les groupes d'agents auxquels le système attribue l'agent ou le profil d'agent pour les types de tâches Téléphonie et E-mail. Vous pouvez utiliser une priorité entre 1, la valeur la plus haute, et 5, la plus basse, pour chaque groupe d'agents. Vous pouvez sélectionner la priorité directement dans la liste.</p> <p>Vous pouvez insérer ou supprimer les groupes d'agents. Vous pouvez aussi changer l'ordre des groupes d'agents avec les boutons Haut et Bas.</p>
Paramètres	Affiche les paramètres du téléphone. Si vous décochez la case Utiliser les paramètres par défaut , vous pouvez changer les paramètres de téléphonie.

Chapitre 9 : Configuration de l'équipe

Ce chapitre décrit les options disponibles dans le module Configuration.

Une équipe comprend plus d'un agent. Vous pouvez utiliser le module Tableau de bord pour surveiller les équipes dans le module Rapport et évaluer les équipes.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes dans une équipe :

- Subdiviser les groupes importants d'agents pour l'information en temps réel et la génération de rapports.
- Ajouter les agents sélectionnés.
- Supprimer les agents sélectionnés.

 **Remarque :**

Vous pouvez également retirer un agent de la liste Membres d'équipe en double-cliquant sur le nom de l'agent.

En fonction de la taille de la base de données, vous pouvez configurer un nombre illimité d'équipes, avec un nombre illimité de membres.

Description des champs de l'onglet Équipe

Nom	Description
Nom	Affiche le nom des équipes configurées.

Touche	Description
Modifier	Ouvre l'équipe sélectionnée. Vous pouvez modifier les propriétés.
Créer	Crée une nouvelle équipe.
Copier	Copie l'équipe sélectionnée.

Modification des équipes

Procédure

1. Dans le champ **Nom**, cliquez sur une équipe.
2. Cliquez sur **Modifier**.

Le système affiche la boîte de dialogue **Équipe – Modifier**.

3. Saisissez les paramètres requis.
4. Cliquez sur **OK**.

Description des champs de l'onglet Général

Nom	Description
Nom	Affiche le nom d'une équipe. Vous pouvez utiliser un maximum de 29 caractères alphanumériques, exception faite des caractères suivants: <ul style="list-style-type: none"> • Pourcentage (%) • Arobase (@) • Guillemets (" ") • Apostrophe (') • Point d'exclamation (!) • Barre oblique inversée (\) • Parenthèse en chevron (<>) • Barre verticale () • Barre oblique (/) • Point d'interrogation (?) • Signe égal (=) • Crochet ([]) • Parenthèses () • Accolades ({ })
Membres de l'équipe	Affiche le nom des membres de l'équipe. Vous pouvez ajouter des agents à l'équipe.
Autres agents	Affiche le nom des agents qui ne sont pas membres de l'équipe.

Description des champs de l'onglet Téléphonie

Nom	Description
Paramètres de tableau de bord	Affiche les paramètres de l'information en temps en réel. Vous pouvez utiliser ou modifier les paramètres par défaut :
Seuil de temps d'attente pour FST	Affiche la durée d'attente en minutes et secondes. Vous pouvez modifier le paramètre par défaut. Le système utilise également ce paramètre pour générer les rapports. Vous devez définir cette valeur entre 5 secondes et 900 secondes, c'est-à-dire 15 minutes. Si le temps de demande d'un appel, un e-mail

Le tableau continue ...

Nom	Description
	<p>ou une demande de conversation placé dans la file d'attente excède le temps indiqué:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le système indique que l'appel est resté trop longtemps dans la file d'attente. • La valeur Facteur de service de tâches (FST) diminue.

Description des champs de l'onglet conversation et e-mail

Champs de l'onglet e-mail

Nom	Description
Paramètres de tableau de bord	Affiche les paramètres de l'information en temps en réel. Vous pouvez utiliser ou modifier les paramètres par défaut :
Seuil de temps d'attente pour FST	<p>Affiche le temps d'attente en heures et minutes. Vous pouvez modifier le paramètre par défaut. Le système utilise également ce paramètre pour générer les rapports.</p> <p>La durée doit être comprise entre 1 minute et 168 heures (7 jours).</p>
Calcul du temps	Affiche le temps calculé. Vous pouvez remplacer cette valeur par les valeurs par défaut Tableau de bord.

Champs de l'onglet conversation

Nom	Description
Paramètres de tableau de bord	Affiche les paramètres de l'information en temps en réel. Vous pouvez utiliser ou modifier les paramètres par défaut :
Seuil de temps d'attente pour FST	<p>Affiche la durée d'attente en minutes et secondes. Vous pouvez modifier le paramètre par défaut. Le système utilise également ce paramètre pour générer les rapports.</p>
Calcul du temps	Affiche le temps calculé. Vous pouvez remplacer cette valeur par les valeurs par défaut Tableau de bord.

Chapitre 10 : Configuration de la reconnaissance du client

Ce chapitre décrit les options disponibles dans le module Configuration.

Les agents dans le système IP Office Contact Center obtiennent des informations sur l'appelant par la fonctionnalité reconnaissance client. Le système utilise le numéro et l'adresse mail pour identifier un client. Ensuite, il cherche dans la base de données les informations client et les fournit à l'agent. Vous pouvez configurer un nombre illimité de clients en fonction de la taille de la base de données.

Ajouter les coordonnées du client

Procédure

1. Dans l'onglet **Client**, cliquez sur **Créer**.
2. Saisissez les paramètres requis.
3. Cliquez sur **OK**.

Le système affiche l'entrée client configurée dans la liste des entrées client.

Description des champs Modifier un client

Nom	Description
Nom	Affiche le nom du client. Vous pouvez entrer un nom avec un maximum de 40 caractères alpha-numériques.
N° client	Affiche le numéro du client. Vous pouvez entrer un numéro avec un maximum de 29 caractères alpha-numériques.
Priorité	Affiche la priorité du client. La priorité est annexée au message, un appel ou un e-mail. Vous pouvez évaluer cette priorité avec le traitement du flux de tâches du processus de routage des appels et acheminer les appels en conséquence. Par exemple, vous pouvez attribuer une priorité plus haute aux clients plus importants.
Analyse partielle de l'identifiant	Indique que le système reconnaît un client, si le client utilise les numéros ou les adresses e-mails configurés. <ul style="list-style-type: none">• Valide pour le type Téléphonie : vous pouvez, par exemple, entrer un numéro de la compagnie pour une compagnie (par exemple: 0071113586) et en plus,

Le tableau continue ...

Nom	Description
	<p>entrer des employés de façon individuelle avec leurs numéros complets (007111358612). Si un numéro complet est entré, ce client est affiché même si le numéro de la compagnie est reconnu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Choisi : reconnaît un client par le numéro de la compagnie. Si le numéro correspond au début du numéro de la compagnie, la compagnie en question est affichée en tant que client. • Non Choisi : reconnaît un client par son numéro complet. • Valide pour le type e-mail : vous pouvez, par exemple, entrer une adresse e-mail de la compagnie (par exemple: comergo.com) et en plus, entrer des employés de façon individuelle avec leurs adresses e-mails complètes (heinz.schmidt@ comergo.com). Si une adresse e-mail complète est entrée, ce client est affiché même si l'adresse e-mail de la compagnie est reconnue. <p>Les caractères après le @ sont généralement utilisés pour l'adresse e-mail de la compagnie.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Choisi : reconnaît un client par l'adresse e-mail de la compagnie. Si l'adresse e-mail correspond à l'adresse e-mail de la compagnie, la compagnie en question est reconnue. • Non choisi : reconnaît un client par son adresse e-mail complète.
Numéro/e-mails	<p>Affiche les numéros et adresses e-mails que vous pouvez utiliser pour identifier un client. Les champs suivants affichent l'information suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numéro ou e-mail • Type • Genre
Contacts personnels/thèmes	<p>Affiche les contacts personnels et les thèmes.</p> <p>Les champs suivants affichent l'information suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom des agents ou thèmes • Numéro • E-mail • Thème composé <p>Vous pouvez ajouter ou supprimer des contacts personnels, tels que des agents ou des thèmes personnels.</p>

Ajouter un agent comme contact personnel

Procédure

1. Dans l'onglet **Client**, cliquez sur un nom.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Dans le champ **Contacts personnels/thèmes**, cliquez sur **Ajouter des agents**.

Le système affiche la boîte de dialogue **Sélectionner un contact personnel pour le client** avec la liste des agents et le nom, le type de tâche et le numéro PBX de chaque agent.

*** Remarque :**

Si vous sélectionnez un PBX et un type de tâche, le système affiche uniquement les agents correspondants au PBX et au type de tâche.

4. Cliquez sur **OK**.

Le système affiche l'agent sélectionné dans le champ **Contact personnel/Thème**.

5. Cliquez sur **OK**.

Le système enregistre l'agent en tant que contact personnel.

*** Remarque :**

Vous pouvez utiliser un thème en tant que contact personnel de façon à ce que l'appel soit à nouveau routé dans le flux de tâches vers ce thème spécifique. Par exemple, si un appelant a des factures impayées, il sera toujours redirigé vers le département des comptes jusqu'à ce que sa facture soit réglée.

Attribution de thèmes composés

Procédure

1. Dans l'onglet **Client**, cliquez sur un nom.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Dans le champ **Contacts personnels/thèmes**, cliquez sur un contact.
4. Cliquez sur **Thème composé**.

Le système affiche la boîte de dialogue **Attribuer un thème** avec la liste des thèmes, le nom, le type de tâche, le numéro et le PBX de chaque thème.

*** Remarque :**

Si vous sélectionnez un PBX et un type de tâche, le système affiche uniquement les thèmes correspondants au PBX et au type de tâche.

5. Cliquez sur **OK**.

*** Remarque :**

Si vous sélectionnez un thème composé, le contact personnel sera utilisé uniquement si le client l'a composé dans le thème sélectionné.

Aperçu Importer des clients

Vous pouvez importer des données client à l'aide de deux fichiers, un fichier d'importation contenant les données enregistrées et un fichier de contrôle qui contrôle l'importation. Vous pouvez indiquer si :

- Les données importées doivent remplacer les données clients actuelles.
- Le système doit ajouter les données importées aux données actuelles.

Le fichier d'importation

Le fichier d'importation contient les données enregistrées des clients. Vous ne pouvez utiliser qu'un point-virgule pour séparer les données dans un dossier. L'extension d'un fichier d'importation est `.csv`.

Le fichier de contrôle

Le fichier de contrôle contient les entrées requises pour contrôler l'importation des données des clients. Les entrées dans le fichier de contrôle doivent correspondre aux entrées dans le fichier d'importation. L'extension d'un fichier de contrôle est `.txt`.

Description du champ fichier de contrôle

Paramètre	Type	longueur maximale de l'enregistrement	Description
NOP	–	–	Indique que le système n'importe pas cette colonne dans l'enregistrement.
Nom	Obligatoire	19	Affiche le nom du client.
Prio.	Optionnel	1	Affiche la priorité du client. La valeur par défaut est 1.
IsCompany	Optionnel	1	Indique si l'entrée est une adresse d'entreprise.
CustomerNo	Optionnel	19	Affiche le numéro du client.
AgentNumber	Optionnel	29	Affiche le numéro de l'agent.
Agent	Optionnel	29	Affiche le nom de l'agent. Vous pouvez importer plus d'un agent comme contact personnel. * Remarque : Le nom de l'agent que vous utilisez comme contact personnel doit être le même que le nom utilisé par le système IP Office Contact Center. Si les deux noms ne concordent pas, le système n'importe pas le contact personnel.
TopicNumber	Optionnel	29	Affiche le numéro d'un thème.
Thème	Optionnel	29	Affiche le nom d'un thème.
Business-Phone	Obligatoire	128	Affiche le numéro d'affaires du client.
BusinessE-mail	Optionnel	128	Affiche le e-mail d'affaires du client.
BusinessFax	Optionnel	128	Affiche le numéro de fax d'affaires du client.
Téléphone privé	Optionnel	128	Affiche le numéro personnel du client.
PrivateE-mail	Optionnel	128	Affiche l'adresse e-mail personnelle du client.

Le tableau continue ...

Paramètre	Type	longueur maximale de l'enregistrement	Description
PrivateFax	Optionnel	128	Affiche le numéro de fax personnel du client.
Téléphone portable	Optionnel	128	Affiche le numéro de portable du client.
MobileE-mail	Optionnel	128	Affiche l'adresse e-mail personnelle du client.
MobileFax	Optionnel	128	Affiche le numéro de fax portable du client.
Numéro de téléphone	Optionnel	128	Affiche les paramètres antérieurs du numéro de téléphone du bureau. Pour les problèmes de compatibilité avec les anciens clients, le numéro de téléphone est retracé vers le téléphone de bureau.
InTopic	Optionnel	29	Affiche le thème composé.

Importation automatique de données client

À propos de cette tâche

Vous pouvez programmer une heure pour l'importation automatique des données clients. Le module Configuration importe automatiquement les données du client aux intervalles configurés.

Préambules

- Crée un fichier d'importation avec le même nom que le fichier de contrôle.
- Enregistre le fichier d'importation et le fichier de contrôle dans le même dossier.

Procédure

1. Dans l'onglet **Client**, cliquez sur **Importation automatique**.

Le système affiche la boîte de dialogue **Importer les données client automatiquement**.

2. Sélectionnez **Activé** et effectuez les actions suivantes :

- a. Cliquez sur **Fichier d'importation**.
- b. Cliquez sur un fichier.
- c. Cliquez sur **Ouvrir**.

Le système sélectionne le fichier et affiche les détails dans le champ **Fichier d'importation**.

- d. Pour ignorer les erreurs pendant l'importation d'un fichier, sélectionnez **Ignorer les erreurs d'importation**.
- e. Pour sélectionner un mode d'importation, dans le champ **Mode**, sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Remplacer les données existantes du client**

- **Ajouter les données importées du client aux données existantes**

f. Pour sélectionner un intervalle pour l'importation automatique, dans le champ **Heure**, sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Quotidien**
- **Hebdomadaire**
- **Cyclique**

Vous devez utiliser le format heures:minutes (hh:mm).

3. Cliquez sur **OK**.

Importe les données du client automatiquement à une heure prévue.

Un indicateur  s'affiche lorsque l'importation automatique est activée.

Description des champs Importer automatiquement les données des clients

Nom	Description
Activé	Indique si l'importation automatique des données du client est activée.
Importer un fichier	Indique le nom du fichier d'importation.
Ignorer les erreurs d'importation	Indique si le module Configuration ignore les erreurs pendant l'importation.
Mode	Indique le mode d'importation. Les options sont : <ul style="list-style-type: none"> • Remplacer les données existantes du client : le module Configuration supprime toutes les données existantes du client et crée de nouvelles données du client lorsque vous importez le fichier. • Ajouter les données importées du client aux données existantes : le module Configuration met à jour les données existantes du client. Si le système importe les données du client avec un numéro existant, le module Configuration remplace les données existantes.
Heure	Indique l'intervalle pour l'importation automatique. Les options sont : <ul style="list-style-type: none"> • Quotidien : l'importation démarre tous les jours à l'heure configurée. • Hebdomadaire : l'importation démarre toutes les semaines au jour de la semaine et à l'heure configurés. • Cyclique : l'importation démarre à l'heure configurée.

Chapitre 11 : Configuration de destination externe

Ce chapitre décrit les options disponibles dans le module Configuration.

Vous pouvez utiliser n'importe quel numéro externe comme destination externe. Par exemple, vous pouvez utiliser un numéro de téléphone portable ou un numéro de thème d'un autre centre d'appel comme destination externe.

Vous pouvez utiliser les destinations externes dans le module Éditeur de flux de tâches ou en tant que destinations d'enregistrement des appels dans la barre de contacts. Vous pouvez configurer les propriétés d'une destination externe pour transférer un message via SMS ou fax. Vous pouvez configurer un nombre illimité de destinations externes.

Durée de délai

Vous pouvez définir une durée de délai pour une destination externe occupée. Pendant ce temps, la procédure du flux de tâches n'a pas accès à la destination. Par exemple, si un processus de flux de tâches achemine un appel vers une destination externe occupée, le processus ne peut pas accéder à la destination externe pendant la durée configurée.

Description des champs de l'onglet Destination externe

Nom	Description
Nom	Le nom de la destination externe.
Type de tâche	Le type de tâche de la destination externe.
Numéro/e-mail	Le numéro ou l'adresse e-mail de la destination externe.

Touche	Description
Modifier	Ouvre la destination externe sélectionnée. Vous pouvez modifier les propriétés.
Créer	Crée une nouvelle destination externe.
Copier	Copie la destination externe sélectionnée.
Supprimer	Supprimer la destination externe sélectionnée.


Ajouter les destinations externes

Procédure

1. Dans l'onglet **Destination externe**, cliquez sur **Créer**.
2. Saisissez les paramètres requis.
3. Cliquez sur **OK**.

Le système affiche la destination externe configurée dans la liste des destinations externes.

Description des champs de l'onglet Destination externe

Nom	Description
Nom	Affiche le nom de la destination externe. Vous pouvez utiliser un maximum de 29 caractères alphanumériques, à l'exception des caractères suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Crochets ([]). • Caractères spéciaux.
Type de tâche	Affiche le type de tâche de la destination externe. Si la destination est occupée : <ul style="list-style-type: none"> • Pour le type de tâche de Téléphonie : Vous devez définir le numéro et le délai de temporisation. • Pour le type de tâche E-mail : Vous devez saisir l'adresse e-mail.
Type de tâche : téléphonie	
Numéro	Affiche le nom de la destination externe. Vous pouvez utiliser un maximum de 25 caractères.  Remarque : Vous devez prendre en considération le code d'accès pour les destinations externes.
Durée du délai si la destination est occupée.	Affiche la durée du délai. La durée minimum est de 1 seconde et la durée maximum est de 1 heure. La valeur par défaut est 5 secondes. Vous pouvez sélectionner l'option Délai si dest. occupée uniquement pour le type de tâche Téléphonie. Le délai de temporisation définit la durée pendant laquelle le système bloque la destination externe pour le traitement du flux de tâches.
Type de tâche : E-mail	
E-mail	Affiche l'adresse e-mail de la destination externe. Vous pouvez utiliser 25 caractères maximum.
Touche	Description
Variables	Affiche les variables définies.

Chapitre 12 : Configuration d'annonce et de script d'annonce

Ce chapitre décrit comment configurer des annonces et des scripts d'annonce dans le module Configuration.

Configuration des annonces

Vous pouvez attribuer les annonces aux appels entrants directs ou aux appels transférés vers le thème. Les appels entrants directs sont les appels composés vers le thème sélectionné. Les appels transférés sont les appels composés à l'origine vers un autre thème et que l'agent ou le système de distribution d'appels transfère vers le thème actuel. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes lorsque vous ajoutez une annonce :

- Annonces gérées par le processus VEA
- Scripts IVR gérés par le processus Voice Control

Vous devez d'abord configurer les textes d'annonce. Vous devez configurer l'information suivante pour le type de texte d'annonce d'attribution sélectionné :

- Numéro
- Nom
- Interruptible

Vous pouvez insérer, supprimer, jouer et changer la séquence des textes d'annonce. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'annonce uniquement pour le type de tâche de Téléphonie.

Configuration d'annonces ponctuelles

À propos de cette tâche

Vous pouvez configurer et utiliser des scripts d'annonce ponctuelle (1x) dans les ensembles de flux de tâches. Un script d'annonce ponctuelle (1x) a un connecteur de sortie. Néanmoins, vous pouvez déterminer un flux de tâches alternatif à l'ensemble de flux de tâches.

Lorsque vous configurez un script d'annonce ponctuelle, vous devez ajouter au moins deux textes d'annonce au script. La première annonce doit être le texte, par exemple un texte de bienvenue. Cette annonce ne doit pas être interruptible. Vous pouvez utiliser deux textes d'annonce ou plus, mais la dernière annonce, silence, ne doit pas contenir du texte et doit être interruptible.

Procédure

1. Dans l'onglet **Script d'annonce**, cliquez sur **Créer**.
2. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom.

★ Remarque :

N'utilisez pas plus de 22 caractères si vous utilisez le script d'annonce pour une annonce ponctuelle. Lorsque vous créez un script d'annonce, le système crée une balise avec le nom `Script_<Name>`. Cette balise comprend un maximum de 29 caractères. Par conséquent, si vous utilisez plus de 22 caractères pour le script d'annonce ponctuelle, vous ne pouvez pas activer le flux de tâches utilisant le script.

3. Dans le champ **À la fin du script**, cochez la case **Répéter le dernier texte**.
4. Dans le champ **Fichier de texte d'annonce**, ajoutez les textes d'annonce.
5. Cliquez sur **OK**.

Le système affiche le script d'annonce ponctuelle configuré dans la liste des scripts d'annonce.

Création de scripts d'annonce

À propos de cette tâche

Vous devez créer des scripts d'annonce pour utiliser les textes d'annonce dans Éditeur de flux de tâches. Éditeur de flux de tâches utilise des scripts d'annonce pour le traitement des flux de tâches.

Un script d'annonce peut consister en plusieurs fichiers de textes d'annonce. Le système lit les fichiers de textes d'annonce à l'appelant l'un après l'autre. Après avoir lu tous les textes de la liste, le système répète le dernier texte jusqu'à ce qu'une action, telle que la connexion d'un agent libre à un appel, stoppe la répétition. Vous pouvez changer à tout moment l'ordre des fichiers de textes dans la liste.

Procédure

1. Dans l'onglet **Script d'annonce**, cliquez sur **Créer**.
2. Saisissez les paramètres requis tel que décrit dans [Description des champs pour les scripts d'annonce](#) à la page 87.
3. Cliquez sur **OK**.

Le système affiche le script d'annonce configuré dans la liste des scripts d'annonce.

Description des champs pour les scripts d'annonce

Option	Description
Nom	<p>Dans ce champ , saisissez le nom du script d'annonce. Vous pouvez utiliser un maximum de 29 caractères alphanumériques, à l'exception des caractères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crochets ([]). • Les caractères spéciaux tels que l'arobase (@), les guillemets (" "), le pourcentage (%), le point d'exclamation (!), la barre oblique inversée (\) et les crochets obliques (<>). • Les scripts IVR portant le même nom. Vous devez créer des scripts IVR à noms uniques. <p>N'utilisez pas plus de 22 caractères si vous utilisez le script d'annonce pour une annonce ponctuelle. Lorsque vous créez un script d'annonce, le système crée une balise avec le nom <code>Script_<Name></code>. Cette balise comprend un maximum de 29 caractères. Par conséquent, si vous utilisez plus de 22 caractères pour le script d'annonce ponctuelle, vous ne pouvez pas activer le flux de tâches utilisant le script.</p>
Annonce de bienvenue	<p>Sélectionnez cette case si vous souhaitez que le script d'annonce soit utilisé comme annonce de bienvenue.</p> <p>Si vous sélectionnez cette case, le système ne compte pas ce temps dans le calcul du temps d'attente des rapports.</p>
Sans frais	<p>Sélectionnez cette case si vous souhaitez que le script d'annonce soit gratuit pour l'appelant.</p>
À la fin du script	<p>Vous pouvez choisir l'une des options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Répéter le dernier texte : après la lecture de tous les textes, le système répète le dernier texte jusqu'à ce qu'une action arrête la répétition. Par exemple, le système connecte l'appel à un agent libre. • Arrêt automatique : après la lecture de tous les textes, le système arrête l'annonce.
Textes d'annonce	<p>Dans cette section, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des textes d'annonce. Vous pouvez également utiliser les boutons Haut ou Bas pour réorganiser les éléments de la liste.</p> <p>L'état interruptible indique que le système peut interrompre le texte d'annonce. Par exemple, si un agent devient disponible pendant une annonce ou une musique interruptible, le système peut attribuer l'appel à l'agent.</p>

Configuration de texte d'annonce

Lorsque vous créez ou modifiez un script d'annonce, vous pouvez cliquer sur **Ajout/Modification** pour ajouter ou éditer un texte d'annonce. Lorsque vous ajoutez un nouveau texte d'annonce, vous devez sélectionner un PBX pour l'annonce si plusieurs PBX sont configurés. Pour configurer le texte, vous devez compléter les champs requis comme indiqué dans [Description du champ de l'onglet texte d'annonce](#) à la page 88.

Description du champ de l'onglet texte d'annonce

Option	Description
Nom	Vous permet de saisir le nom du texte d'annonce. Vous pouvez saisir un nom pour un nouveau texte d'annonce ou modifier le nom d'un texte existant avec un maximum de 29 caractères alphanumériques. Si un texte portant le même nom existe déjà, le système écrase le texte d'annonce existant.
Numéro de texte	Affiche le numéro de séquence du texte d'annonce.
Fichier audio	Vous permet de sélectionner un fichier audio. Vous pouvez utiliser uniquement les fichiers <code>.wav</code> .
Durée	Affiche la longueur du texte d'annonce en minutes et en secondes.
Interruptible	Si la case est sélectionnée, l'annonce est interruptible. Par exemple, si un agent devient disponible pendant l'annonce ou la musique, l'agent peut interrompre l'annonce.
Commentaire	Vous permet de saisir un commentaire, tel qu'une description pour le texte d'annonce.
État	<p>Affiche l'état du texte d'annonce.</p> <p>Les différents états sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Non transféré • Aucun fichier <code>.wav</code> n'a été transféré pour ce numéro de texte • Le transfert du fichier <code>.wav</code> a été interrompu • Transféré • Transfert effectué sans erreurs • Récemment transféré • Un ancien fichier <code>.wav</code> a été remplacé par un nouveau fichier <p>Les formats <code>.wav</code> suivants sont pris en charge par : PCM 8 kHz, 16 bit, Mono.</p>

Chapitre 13 : Configuration du lieu de travail

Vous pouvez utiliser un lieu de travail pour affecter un ordinateur et un téléphone à un poste de travail en particulier. Vous pouvez configurer un nombre illimité de lieux de travail. L'onglet Lieu de travail du module Configuration dresse la liste de tous les lieux de travail configurés. Cette liste comprend :

- le nom de chaque lieu de travail ;
- le nom et le type de terminal pour le lieu de travail. Le type de terminal est soit Ordinateur (PC) ou Ordinateur réseau (NC) ;
- le numéro de téléphone complet ;
- le PBX auquel le téléphone est connecté.

Les informations contenues dans ce chapitre permettent de définir un agent sur un serveur terminal.

Installation du serveur terminal

Vous devez installer l'interface utilisateur en tant que connexion RPC sur le serveur terminal.

Un agent sur un ordinateur démarre une session de serveur terminal sur un serveur terminal. Un téléphone est attribué à l'agent.

Définition d'un poste de travail sur un serveur terminal

Procédure

1. Cliquez sur l'onglet **Poste de travail**.
2. Cliquez sur **Créer**.
Le système affiche la boîte de dialogue **Configuration de l'espace de travail — Créer**.
3. Saisissez un nom et remplissez les champs nécessaires.
4. Cochez la case **Poste de travail du terminal**.
5. Sélectionnez **NC**.
6. Saisissez le nom NC en majuscules. Vous pouvez également saisir les informations nécessaires.

7. Sélectionnez un téléphone.
8. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les paramètres.

Le poste de travail est défini et apparaît dans la liste.

Connexion des clients distants

Chaque client distant doit se connecter avec son propre compte. Dans le cas contraire, les différentes sessions du client et les différents comptes connectés au serveur terminal peuvent influencer les uns sur les autres, comme le montrent les exemples suivants :

Exemple 1

`testuser` est connecté au serveur terminal et au client distant. Si l'interface utilisateur démarre sur le client distant, elle démarre aussi sur le serveur terminal.

Exemple 2

Si le même compte distant se connecte sur plusieurs sessions du terminal, démarrer l'interface utilisateur sur un client terminal démarre aussi le client sur toutes les sessions correspondantes.

Utilisation de TTrace

Si vous utilisez le système de suivi TTrace, un nom de client distant s'affiche dans le résultat du système de suivi lorsqu'un agent est connecté. Voici un exemple de résultat de journal TTrace :

```

A5448c 10:00:25.813 TC_General #+++++
+++#
A5449c 10:00:25.813 TC_General #+++ workplace
A5450c 10:00:25.813 TC_General #+++
A5451c 10:00:25.813 TC_General #+++ hostname: AMARILLO
A5452c 10:00:25.813 TC_General #+++ ip-address: 135.124.109.42
A5453c 10:00:25.813 TC_General #+++ TerminalServer: true
A5454c 10:00:25.813 TC_General #+++ TerminalServerClient: true
A5455c 10:00:25.813 TC_General #+++ workspace: STU111273
A5456c 10:00:25.813 TC_General #+++ screenDeviceHost: STU111273
A5457c 10:00:25.813 TC_General #+++ screenDeviceId:
69ba2a5403010000
A5458c 10:00:25.813 TC_General #+++ terminal: 225
A5459c 10:00:25.813 TC_General #+++ pbx: PBXServer
A5460c 10:00:25.813 TC_General #+++
A5461c 10:00:25.813 TC_General #+++++
+++#
A5462c 10:00:25.813 TC_General #+++++
+++#
A5463c 10:00:25.813 TC_General #+++ loggedIn agent
A5464c 10:00:25.813 TC_General #+++
A5465c 10:00:25.813 TC_General #+++ login name: Supervisor
A5466c 10:00:25.813 TC_General #+++ system name: Supervisor
A5467c 10:00:25.813 TC_General #+++ agentId: 3b39825242004700
A5468c 10:00:25.813 TC_General #+++ terminal: 225
A5469c 10:00:25.813 TC_General #+++ terminalId: 3e39825243004a00
A5470c 10:00:25.813 TC_General #+++

```

```
A5471c 10:00:25.813 TC_General #+++++
+++#
```

Vous retrouverez également ces informations ainsi que les commandes TTrace suivantes dans la console TTrace :

```
ccui_workplace
ccui_loggedInAgent
```

*** Remarque :**

Lorsque vous vous connectez pour la première fois depuis un ordinateur, l'entrée Espace de travail est créée automatiquement. Si un utilisateur se connecte via une connexion bureau à distance sur un ordinateur, le nom d'hôte fourni ressemble à un nom d'utilisateur sur le serveur terminal. Il ne correspond pas au nom de l'ordinateur sur lequel l'IU IP Office Contact Center, mais au nom de l'ordinateur sur lequel la connexion bureau à distance a été établie. Pour éviter tout problème avec l'espace de travail, utilisez le paramètre -noTerminalServerClient (en incluant le symbole moins [-]) pour lancer l'IU IP Office Contact Center. Créez un raccourci sur l'ordinateur distant et ajoutez ce paramètre à l'option **Propriétés** dans le champ **Cible**. Par exemple : C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Contact Center\User Interface\AvayaCCMain.EXE" -noTerminalServerClient.

Chapitre 14 : Configuration IVR

Ce chapitre décrit les options disponibles dans le module Configuration.

Une unité de réponse vocale interactive (IVR) ajoute des fonctionnalités telles que les annonces, la reconnaissance vocale et les interactions de numérotation DTMF, à IP Office Contact Center.

* Remarque :

La reconnaissance vocale n'est pas prise en charge dans IP Office.

L'unité IVR crée des scripts avec le logiciel correspondant. Pour accéder au script, vous pouvez utiliser la procédure Contrôle vocal (VC) qui fonctionne sur le serveur IP Office Contact Center. Vous pouvez également utiliser les scripts dans un processus de flux de tâches.

Descriptions du champ de l'onglet IVR

Nom	Description
Nom	Le nom de la Réponse vocale interactive (IVR).
PBX	Le PBX dans lequel le système configure l'IVR.

Touche	Description
Modifier	Ouvre l'IVR sélectionnée. Vous pouvez éditer les propriétés.
Créer	Crée une nouvelle IVR.
Copier	Copie l'IVR sélectionnée.
Supprimer	Supprime l'IVR sélectionnée.

Création de scripts IVR

Procédure

1. Dans l'onglet **IVR**, cliquez sur **Créer**.
2. Saisissez les paramètres requis.
3. Cliquez sur **OK**.

Le système affiche le script IVR configuré dans la liste des scripts IVR.

Description des champs Configuration IVR

Nom	Description
Nom	Indique le nom de la Réponse vocale interactive (IVR). Vous pouvez entrer un nom avec un maximum de 29 caractères alpha-numériques.
Type	Indique le type d'IVR. Le type par défaut est Contrôle vocal .
Hôte	Affiche le nom de l'hôte de l'IVR. Vous pouvez aussi utiliser l'adresse IP.
Serveur e-mail	Indique le nom de l'hôte d'un serveur e-mail SMTP. L'IVR utilise ce serveur e-mail pour envoyer des messages vocaux par e-mail.
Script par défaut	Affiche le script par défaut. Si une erreur survient dans le script IVR actif ou si une variable n'est pas définie, l'IVR lance ce script.

Touche	Description
Scripts	Affiche les scripts IVR configurés.
Messagerie vocale	Affiche les messageries vocales configurées avec les détails suivants: <ul style="list-style-type: none"> • Date ou heure • Exécuté • Type • Nom • Client • Longueur • Thème <p>Vous pouvez voir les balises enregistrées pour la messagerie vocale en cliquant sur la touche Détails. Vous pouvez aussi supprimer une messagerie vocale.</p>

Scripts

Les scripts offrent l'information suivante :

- **Nom**
- **Type**
- **Bienvenue**
- **accessible**

Description des champs de l'onglet Scripts IVR

Nom	Description
Nom	Affiche le nom de l'IVR.
Type	Affiche le type d'IVR. Les types sont : <ul style="list-style-type: none"> • Non-défini • Annonce • Annonce de bienvenue • Agent automatique
accessible	Indique si l'IVR est accessible. Les options sont : <ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non
Touche	Description
Propriétés	Affiche les propriétés configurées de l'IVR. Vous pouvez utiliser le module Éditeur IVR pour définir les paramètres d'un script IVR. Le type par défaut est Annonce.

Chapitre 15 : Configuration des pauses

Ce chapitre décrit les options disponibles dans le module Configuration.

Utilisez les informations disponibles dans ce chapitre pour configurer les codes de pause auxquels les agents ont recours lorsqu'ils prennent des pauses.

Important :

Les codes de pause sont uniquement visibles si l'option **Utiliser les codes de pause** est cochée dans les **Paramètres système**.

Modifier les codes de pause

Procédure

1. Dans l'onglet **Code de pause**, cliquez sur un code de temps de pause.
2. Cliquez sur **Modifier**.
3. Dans le champ **Pause**, saisissez un nom.
4. Cliquez sur **OK**.

Le système affiche le nom de la pause dans la liste des codes de pause.

Description du champ de l'onglet code du temps de pause

Nom	Description
Nom	Nom du code de temps de pause.

Touche	Description
Modifier	Ouvre le code de temps de pause sélectionné. Vous pouvez éditer les propriétés.
Créer	Crée un nouveau code de temps de pause.
Supprimer	Supprime le code de temps de pause sélectionné.

Chapitre 16 : Configuration PBX

Ce chapitre décrit les options disponibles dans le module Configuration.

Dans IP Office Contact Center, vous pouvez configurer n'importe quel nombre de PBX.

Description des champs de l'onglet PBX

L'onglet **PBX** liste les PBX configurés.

Nom	Description
Nom	Le nom du PBX.
Abréviation	Les abréviations du PBX.
Emplacement	L'emplacement du PBX.
Type	Le type de PBX.
Version	La version du PBX.

Touche	Description
Modifier	Ouvre le PBX sélectionné. Vous pouvez modifier les propriétés.

Modifications PBX

Les sections suivantes décrivent les éléments que vous pouvez modifier pour un PBX.

Description des champs de l'onglet Général

Nom	Description
Nom	Affiche les détails de l'autocommutateur privé (PBX). Vous devez entrer un nom unique dans le système IP Office Contact Center.
Abréviation	Affiche les abréviations du PBX. Ce paramètre est optionnel.
Emplacement	Affiche l'emplacement du PBX.

Le tableau continue ...

Nom	Description
	Ce paramètre est optionnel.
Couleur	Affiche la couleur du PBX. Les modules du système IP Office Contact Center utilisent cette couleur pour afficher le PBX.
Type	Indique le type de PBX.
Version	Indique la version du PBX. Le processus noyau nécessite cette information.
Mot de passe du système	Indique le mot de passe requis pour démarrer une connexion avec IP Office. Ce mot de passe est le mot de passe d'IP Office généré par le système.
Accès PBX	Affiche l'accès PBX configuré.
Serveur de tâches	Affiche les propriétés générales d'un serveur de tâches.
Afficher les messages de connexion/déconnexion sur le téléphone de l'agent	Indique s'il faut afficher les messages de connexion et de déconnexion sur le téléphone de l'utilisateur. Par défaut, cette option n'est pas sélectionnée.
Code d'accès pour numéroteur	Affiche le code d'accès pour les connexions externes des numéroteurs mécaniques. Le code de la ligne externe est un code spécial que le système utilise dans les PBX pour saisir les lignes externes et pour les numéros de campagnes du numéroteur. Si vous préfixez ce code, le PBX peut saisir des lignes spécifiques. * Remarque : Vous devez seulement ajuster le numéro des numéroteurs de campagnes. Pour les paramètres de numérotation d'une campagne ou d'un thème de numéroteur, vous ne pouvez pas utiliser l'option Marquer l'appel comme un appel ACD ou le code de ligne externe.
Code d'accès pour OutCC externe	Affiche le code d'accès pour les rappels externes.
Code d'accès pour OutCC interne	Affiche le code d'accès pour les rappels internes.
Code d'accès pour le répertoire d'adresses du serveur	Affiche le code d'accès pour le serveur du répertoire d'adresses. L'agent utilise le répertoire d'adresses en tant que répertoire de téléphone.
Code d'accès	Affiche les codes d'accès configurés. Vous devez entrer un code d'accès pour l'aperçu, les numéroteurs directs et d'agents. Vous pouvez configurer un nombre illimité de codes d'accès. Vous pouvez insérer, modifier ou supprimer des codes d'accès pour l'aperçu, les numéroteurs directs et d'agents. Pour utiliser ce code d'accès, vous devez attribuer le code d'accès de la configuration de la campagne au numéroteur IU.
Accès config.	Indique l'adresse IP d'IP Office, ainsi que le port, les informations d'identification et l'intervalle de synchronisation.

Modifier l'accès PBX

À propos de cette tâche

Vous pouvez utiliser plusieurs Gestionnaires de modules sur plusieurs ordinateurs pour accéder à un PBX. En fonction des Gestionnaires de module que vous utilisez pour accéder au PBX, vous devez configurer les connexions avec le PBX.

Procédure

1. Cliquez sur **PBX > Modifier > Accès PBX**.
2. Dans la boîte de dialogue **Accès PBX**, effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour créer un nouvel accès PBX, cliquez sur **Ajouter**.
 - Pour supprimer un accès PBX sélectionné, cliquez sur **Supprimer**.
 - Pour modifier un accès PBX, saisissez les valeurs suivantes :
 - **Nom d'hôte**
 - **Port**
3. Cliquez sur **OK**.

Le système enregistre la configuration.

Description des champs Accès PBX

Nom	Description
Nom d'hôte	Indique le nom ou le numéro TCP/IP de IP Office.
Port	Indique le port socket des Gestionnaires de module respectifs. Le port socket par défaut est 50797.

Conf. Description des champs Accès

Nom	Description
Adresse IP	Indique l'adresse IP d'IP Office.
Port	Indique le port utilisé pour IPO500V2 et IPOL (Server Edition). Les ports sont : <ul style="list-style-type: none"> • IPO500V2: 8443 • IPOL (Server Edition) : 7070
Utilisateur	Indique le nom d'utilisateur disposant des autorisations pour configurer dans IP Office. Par exemple, administrateur. Cet utilisateur peut créer un compte explicite dans IP Office. Par exemple IPOSyncService, qui est utilisé uniquement pour la synchronisation du processus.
Mot de passe	Indique le mot de passe. Vous pouvez utiliser un maximum de 29 caractères alphanumériques.
Intervalle synchro	Affiche les paramètres de l'intervalle. Le paramètre par défaut est de 2 minutes.

Ajouter des lignes externes

Procédure

1. Dans l'onglet **PBX**, cliquez sur **Créer**.
Le système affiche la boîte de dialogue **Configuration du PBX – Créer**.
2. Cliquez sur **Ligne réseau Ext.**.
Le système affiche la boîte de dialogue **Réseau Ext.**.
3. Cliquez sur **Créer**.
Le système ajoute une nouvelle configuration de lignes externes sur la liste des configurations de lignes externes.
4. Sélectionnez la configuration de lignes externes et saisissez les détails suivants :
 - **Pays**
 - **Indicatif régional**
 - **Numéro de départ du PBX**
 - **Numéro de fin du PBX**
 - **Nombre de chiffres locaux**
5. Cliquez sur **OK**.
Le système enregistre la configuration de la ligne externe.

Supprimer des lignes externes

Procédure

1. Dans la boîte de dialogue **Réseau Ext.**, cliquez sur un paramètre pays.
2. Cliquez sur **Supprimer**.
Le système affiche le message suivant :
Voulez-vous vraiment supprimer de façon permanente les objets sélectionnés ?.
3. Cliquez sur **Oui**.
Le système supprime la ligne externe sélectionnée.

Description des champs de l'onglet ligne réseau externe

L'onglet **Ligne externe** affiche la liste de toutes les lignes externes configurées.

Nom	Description
Pays	Affiche le nom du pays sélectionné. La valeur par défaut est Allemagne.
Indicatif régional	Affiche l'indicatif régional. Par exemple, 07191.
Numéro de départ du PBX	Affiche le numéro de départ du PBX.

Le tableau continue ...

Nom	Description
	Par exemple, 3586-00.
Numéro de fin du PBX	Affiche le numéro de fin du PBX. Par exemple, 13586-99.
Nombre de chiffres locaux	Affiche le nombre de chiffres locaux. Les chiffres locaux appartiennent au stock de numéros d'appel locaux du domaine PBX. Par exemple, si un numéro de PABX Commence à 1321 et fini à 1385, le nombre de chiffres locaux est 2. Si vous ne saisissez qu'un seul numéro de départ PABX, le nombre de chiffres locaux est 0.

Touche	Description
Annuler	Annule une action.
Créer	Crée une nouvelle ligne externe.
Supprimer	Supprime la ligne externe sélectionnée.

Modification des propriétés des serveurs de tâches

À propos de cette tâche

Vous pouvez modifier les propriétés générales d'un serveur de tâches.

Procédure

1. Dans l'onglet **PBX**, cliquez sur un **PBX**.
2. Cliquez sur **Modifier**.

Le système affiche la boîte de dialogue **Configuration du PBX – Modifier**.

3. Cliquez sur .

Le système affiche la boîte de dialogue **Serveur de tâches – Modifier** avec les onglets **Général** et **Attribution**.

4. Dans l'onglet **Général**, entrez les détails suivants :

- **Nom**
- **Nom d'hôte**

5. Cliquez sur **OK**.

Le système enregistre la configuration et affiche le nom du serveur de tâches dans le champ **Serveur de tâches**.

Description des champs de l'onglet Général

Nom	Description
Nom	Affiche le nom du serveur de tâches.

Le tableau continue ...

Nom	Description
Nom d'hôte	Affiche le nom de l'ordinateur réseau sur le serveur de tâches.
ID Session	Affiche l'ID de la session du serveur de tâches. Le paramètre de l'ID de la session est différent lorsque le PBX se connecte à plusieurs serveurs de tâches. Vous ne pouvez pas modifier cette valeur.
Heure de démarrage	Indique l'heure de démarrage du serveur de tâche. Vous ne pouvez pas modifier cette valeur.
Version	Affiche la version actuelle du serveur de tâches. Vous ne pouvez pas modifier cette valeur.

Description des champs de l'onglet Attribution

Nom	Description
Applications attribuées	Affiche le nom des applications attribuées. Vous devez ajouter un adaptateur d'extension vocale à la liste. Vous pouvez éditer les propriétés d'une application attribuée.
Autres applications	Affiche le nom d'autres applications.

Chapitre 17 : Configuration des paramètres de pays

Ce chapitre décrit les options disponibles dans le module Configuration.

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité paramètres du pays pour configurer le nom du fournisseur de réseau et attribuer le fournisseur à un pays. Vous pouvez aussi configurer le code national et international pour chaque pays.

Description des champs de l'onglet Pays

L'onglet paramètres du pays affiche les données du fournisseur.

Nom	Description
Nom	Affiche le nom du fournisseur de réseau. Par exemple, Deutsche Telecom AG ou Arcor.
Pays	Affiche le nom du pays pour les paramètres du pays.
Code de pays	Affiche le code du pays. Par exemple, 49 pour l'Allemagne, 33 pour la France, et 39 pour l'Italie.
Code national	Affiche le code national pour les paramètres du pays. Par exemple, 0.
Code international	Affiche le code international pour les paramètres du pays. Par exemple, 00.
Indicatif régional utilisé.	Indique si l'utilisateur doit composer l'indicatif du pays pour le paramètre du pays. Par exemple, en Espagne, vous devez composer l'indicatif du pays.

Touche	Description
Modifier	Ouvre les paramètres du pays sélectionné. Vous pouvez éditer les propriétés.
Créer	Crée un nouveau paramètre de pays.
Supprimer	Supprime les paramètres du pays sélectionné.

Ajouter les paramètres de pays

Procédure

1. Dans l'onglet **Pays**, cliquez sur **Créer**.
Le système affiche la boîte de dialogue **Paramètre de pays – Créer**.
2. Entrez les détails suivants :
 - **Nom**
 - **Pays**
 - **Code de pays**
 - **Code national**
 - **Code international**
3. Cochez la case **Utiliser l'indicatif régional**.
4. Cliquez sur **OK**.
Le système affiche le paramètre du pays dans la liste des paramètres de pays.

Modification des paramètres de pays

Procédure

1. Dans l'onglet **Pays**, effectuez l'une des actions suivantes :
 - Double-cliquez sur un paramètre de pays.
 - Cliquez sur un paramètre de pays puis cliquez sur **Modifier**.Le système affiche la boîte de dialogue **Paramètres de pays - Modifier**.
2. Entrez les détails suivants :
 - **Nom**
 - **Pays**
 - **Code de pays**
 - **Long**
 - **Code international**
3. Cochez la case **Utiliser l'indicatif régional**.
Le système met à jour les paramètres du pays.

Supprimer les paramètres pays

Procédure

1. Dans l'onglet **Pays**, cliquez sur un ou plusieurs paramètres pays.

2. Cliquez sur **Supprimer**.
3. Cliquez sur **Oui**.

Le système supprime définitivement les paramètres pays sélectionnés.

Chapitre 18 : Configuration des dispositifs de file d'attente

Ce chapitre décrit les options disponibles dans le module Configuration.

Un périphérique de file d'attente reçoit les appels entrants jusqu'à ce qu'un des agents soit disponible pour recevoir les appels.

Descriptions des champs de l'onglet Dispositif de file d'attente

Nom	Description
Numéro	Affiche le numéro du dispositif d'attente. Vous pouvez utiliser 15 caractères maximum.
PBX	Affiche le PBX pour le numéro.
Actif	Indique si le système utilise la configuration CHAP pour définir le numéro. Le symbole X indique que le système utilise la configuration CHAP pour définir le numéro.

Touche	Description
Créer	Créer un nouveau bloc de numéro.
Supprimer	Supprime les numéros sélectionnés.

Ajouter des périphériques de file d'attente

À propos de cette tâche

L'onglet **Périphérique de file d'attente** affiche les numéros attribués et les PBX associés d'un périphérique de file d'attente. Le PBX utilise ce numéro pour attribuer le périphérique de file d'attente à une file d'attente. Vous devez configurer les périphériques de file d'attente pour utiliser les files d'attente.

Procédure

1. Dans l'onglet **Périphérique de file d'attente**, cliquez sur **Créer**.

Le système affiche la boîte de dialogue **Sélectionner un PBX pour le dispositif de la file d'attente**.

2. Cliquez sur **PBX**.

3. Cliquez sur **OK**.

Le système affiche la boîte de dialogue **Périphérique de file d'attente – Créer**.

4. Dans le champ **No. de départ**, entrez le premier numéro.

5. Cliquez sur **No. de fin**.

Le système remplit automatiquement le numéro de fin. Le numéro est le même que le numéro saisi dans le champ **N° de démarrage**.

6. Cliquez sur **OK**.

Le système ajoute un périphérique de file d'attente à la liste des périphériques de file d'attente.

Supprimer des dispositifs file d'attente

Procédure

1. Dans l'onglet **Périphérique de file d'attente**, cliquez sur les numéros.

2. Cliquez sur **Supprimer**.

3. Cliquez sur **Oui**.

Le système supprime les numéros sélectionnés.

Chapitre 19 : Configuration du téléphone

Ce chapitre décrit les options disponibles dans le module Configuration.

Un téléphone est un utilisateur IP Office. Les agents avec le type de tâches Téléphonie peuvent se connecter.

Description des champs de l'onglet Téléphone

L'onglet **Téléphone** liste les numéros configurés. Vous pouvez utiliser l'onglet **Téléphone** pour indiquer les agents disponibles. Vous devez saisir le numéro de l'utilisateur de IP Office, mais pas le numéro de poste.

Nom	Description
Numéro	Affiche le numéro de l'utilisateur de IP Office. Vous pouvez utiliser un maximum de 15 numéros.
PBX	Autocommutateur privé du numéro.
Nom	Le nom configuré. Vous pouvez également utiliser ce nom pour l'état du Téléphone du groupe de téléphones ou de la grille dans le module Tableau de bord.

Ajouter des configurations de téléphone

Procédure

1. Dans l'onglet **Téléphone**, cliquez sur **Créer**.
2. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez un **PBX**.
3. Cliquez sur **OK**.

Le système affiche la boîte de dialogue **Téléphone – Créer**.

4. Dans le champ **No. de départ**, entrez le premier numéro.
5. Cliquez sur **No. de fin**.

Le système remplit automatiquement le numéro de fin. Le numéro est le même que le numéro saisi dans le champ **N° de démarrage**.

6. Cliquez sur **OK**.

Supprimer des configurations de téléphone

Procédure

1. Dans l'onglet **Téléphone**, sélectionnez le numéro des téléphones que vous voulez supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**.

Chapitre 20 : Configuration du groupe téléphones

Ce chapitre décrit les options disponibles dans le module Configuration.

Vous pouvez utiliser un groupe de téléphones pour produire un tableau de bord sur le groupe.

Vous pouvez surveiller l'état de chaque téléphone ou groupe de téléphones. Un groupe de téléphones peut comprendre tous les employés d'un seul service. Chaque téléphone du groupe comprend un indicateur qui change de couleur en fonction du statut affiché sur le téléphone. Le numéro de téléphone s'affiche également. Une infobulle affiche le nom de l'agent lorsque l'agent se connecte.

Description des champs de l'onglet Téléphone

Nom	Description
Nom	Le nom du groupe de téléphones. Vous pouvez attribuer un seul nom dans le système IP Office Contact Center avec un maximum de 29 caractères alphanumérique.
Nombre de groupes de téléphones	Le nombre de groupes de téléphones dans le système. Le nombre de groupes de téléphones est illimité.

Touche	Description
Modifier	Ouvre le groupe de téléphones sélectionné. Vous pouvez éditer les propriétés.
Créer	Crée un nouveau groupe de téléphones.
Copier	Copie un groupe de téléphones sélectionné.
Supprimer	Supprime un groupe de téléphones sélectionné.

Création de groupes de téléphones

Préambules

- Obtenez les autorisations nécessaires pour le téléphone et les groupes de téléphones.

Procédure

1. Dans l'onglet **Groupe de téléphones**, cliquez sur **Créer**.

Le système affiche la boîte de dialogue **[Téléphone groupe] – Créer**.

2. Entrez les détails suivants :

- **Nom**
- **Téléphones attribués**

3. Cliquez sur **OK**.

Le système affiche le groupe de téléphones dans la liste des groupes de téléphones.

Chapitre 21 : Configuration du serveur CHAP

Ce chapitre décrit les options disponibles dans le module Configuration.

Utilisez les informations de ce chapitre pour configurer le serveur CHAP (Common Hardware Abstraction Platform).

serveur CHAP

L'onglet **Serveur CHAP** liste les serveurs CHAP et les noms d'hôtes connus.

Touche	Description
Modifier	Ouvre le serveur CHAP sélectionné. Vous pouvez modifier les propriétés.
Créer	Crée un nouveau serveur CHAP.
Supprimer	Supprime un serveur CHAP sélectionné.

Éditez les serveurs CHAP.

Préambules

Assurez-vous que les processus de synchronisation entre VEA et CHAP fonctionnent.

Procédure

1. Dans l'onglet **Serveur CHAP**, cliquez sur une procédure CHAP.
2. Cliquez sur **Modifier**.
Le système affiche la boîte de dialogue **CHAP – Modifier**.
3. Saisissez les paramètres requis.
4. Cliquez sur **OK**.

Le système ajoute le serveur à la liste des serveurs CHAP.

Description des champs de l'onglet Général

Nom	Description
Nom	Le nom du serveur CHAP.
Nom d'hôte	Le nom de l'ordinateur en réseau du serveur CHAP. Vous ne pouvez pas changer le nom d'hôte existant car il est lié au serveur de tâches IVR, VEA, et IPO. Vous pouvez attribuer un nouveau nom après avoir créé un nouveau serveur.
ID Session	ID de la session du serveur CHAP. Si plus d'un serveur CHAP est connecté au PBX, le système affiche l'ID de la session pour chaque serveur CHAP.
Heure de démarrage	L'heure de démarrage du serveur CHAP.
Version	La version actuelle du serveur CHAP.


Description des champs de l'onglet Accès CHAP IPO

Nom	Description
Info	Informations générales. Le paramètre par défaut est Thèmes et Dispositifs de file d'attente .
Extension SIP	L'extension SIP utilisé pour les connexions CHAP dans IP Office. La valeur par défaut est 699.
Agent utilisateur	Le Nom de l'utilisateur. Le paramètre par défaut pour l' Agent utilisateur est Avaya CIE .
Code de connexion	Le code de connexion. * Remarque : Pour l'extension SIP, vous pouvez aussi définir cette valeur dans le champ Téléphonie > Paramètres Superviseur dans le gestionnaire IP Office.
Numéro de début et Numéro de fin	La série des numéros d'appel pour des thèmes, les dispositifs de file d'attente et des IVR. La série de numéros d'appel ne doit pas se chevaucher.

Description des champs de l'onglet Propriétés

Nom	Description
DNSServerIP	Affiche l'adresse IP du serveur du nom de domaine réseau.
LocalDomainName	Affiche le nom du domaine local unifié. Ce nom est indépendant des noms de domaine existants. Vous pouvez attribuer un nouveau nom, qui doit être le même que le nom défini dans IP Office. Le système utilise ce nom dans le Protocole d'ouverture de session (SIP) pour identifier le système CHAP (Plateforme d'abstraction

Le tableau continue ...

Nom	Description
	matérielle commune) sous forme de PBX dans le SIP. L'utilisateur peut attribuer un nom en fonction du réseau PBX. Par exemple, <code>avaya.com</code> .
LocalHostName	Affiche le nom de l'hôte local. Par exemple, <code>ipoccsystem</code> .
LocalIPAddress	Affiche l'adresse IP du serveur qui fait fonctionner le CHAP.
LocalRTPPortRange	Affiche la plage de numéros de ports utilisée par le serveur CHAP pour les connexions RTP. Les ports par défaut sont les ports 14000 à 15000. Vous devez affecter 4 ports à chaque canal. Si un port est déjà affecté à un canal, le système utilise le prochain port disponible.
LocalSignalPort	Affiche le port d'écoute distant sur le IP Office associé. Le port par défaut est : 5100.
PBXDomainName	Affiche le nom de domaine du serveur PBX. Le nom doit être le même que dans IP Office. Le nom du domaine SIP doit être le même que celui dans le Gestionnaire de IP Office sur <code>system/LAN1/VOIP</code> . Vous devez utiliser des lettres minuscules.
PBXIPAddress	Affiche l'adresse IP des lignes réseau SIP de la connexion Ethernet dans IP Office.
PBXPingPeriod	Affiche la durée entre deux pings en millisecondes. Si la période ping est 0, le système désactive le ping.
PBXSignalPort	Affiche le port d'écoute d'extrémité du groupe de signalisation associé dans IP Office.
RTPPayloadType	Identifie les paquets RTP dans le flux de média. Les paquets RTP contiennent des données DTMF, comme indiqué dans RFC2833. Cette configuration doit correspondre aux IP Office paramètres DTMF. Sinon, les chiffres DTMF ne seront pas reconnus.
SRTP	Indique la valeur du Protocole de transfert en temps réel sécurisé (SRTP). La valeur par défaut est définie sur <code>vrai</code> lorsque la configuration de base est effectuée avec un outil d'importation ou par un portail d'administration Web.
TransportTypeProtocol	Indique le protocole de transport. La valeur par défaut est TCP.  Remarque : Si vous modifiez le protocole vers ou depuis TLS, l'établissement d'une connexion avec IP Office peut prendre quelques minutes.

Chapitre 22 : Configuration d'adaptateur de poste vocal

Ce chapitre décrit les options disponibles dans le module Configuration.

L'adaptateur de poste vocal (VEA) contrôle le routage et les dispositifs de file d'attente du centre d'appels.

*** Remarque :**

Vous pouvez attribuer un serveur CHAP à un VEA si le nom d'hôte concorde.

Description des champs de l'onglet VEA

L'onglet **VEA** liste tous les adaptateurs d'extension vocale (VEA) et les noms d'hôte connus.

Nom	Description
Nom	Affiche le nom du VEA.
Nom d'hôte	Affiche le nom du VEA dans le réseau.
ID Session	Affiche l'ID de la session du VEA.
Heure de démarrage	Indique l'heure à laquelle le VEA démarre.
Version	Affiche la version actuelle du VEA.

Touche	Description
Modifier	Ouvre le VEA sélectionné. Vous pouvez éditer les propriétés.
Créer	Ajouter un nouveau VEA.
Supprimer	Supprimer le VEA sélectionné.
Actualiser	Actualise l'écran. Le système met à jour l'heure de démarrage et la version.

Ajouter des adaptateurs d'extension vocale

À propos de cette tâche

Vous pouvez ajouter des Adaptateurs d'extension vocale (VEA) pour contrôler les périphériques de routage et les périphériques en file d'attente dans le système IP Office Contact Center.

Procédure

1. Cliquez sur **VEA > Créer**.
Le système affiche la boîte de dialogue **VEA – Créer**.
2. Saisissez les paramètres requis.
3. Cliquez sur **OK**.
Le système affiche le VEA configuré dans la liste des VEAs.

Description des champs de l'onglet Modifier un VEA

Tableau 1 : L'onglet Général

Nom	Description
Nom	Affiche le nom du serveur de conversation.
Nom d'hôte	Indique le nom du VEA dans le réseau. Vous pouvez utiliser l'adresse IP. Vous ne pouvez pas modifier cette valeur.
Numéro de session	Indique l'ID de la session. Vous ne pouvez pas modifier ce paramètre.
Heure de démarrage	Indique l'heure de démarrage. Vous ne pouvez pas modifier ce paramètre.
Version	Indique la version. Vous ne pouvez pas modifier ce paramètre.

Tableau 2 : L'onglet Propriétés

Nom	Description
DefaultScript	Indique le script par défaut. Vous ne pouvez pas modifier ce paramètre.
DisconnectSupervisionTimeout	Vous ne pouvez pas modifier ce paramètre.
MaxCountOfDialingDevices	Affiche le pourcentage de périphériques disponibles pour le numéroteur, que le système utilise pour les travaux sortants. La valeur par défaut est 30%.
MaxCountOfWaitQueueDevices	Affiche le pourcentage de périphériques disponibles que le système utilise pour les périphériques de file d'attente.
MaxSpeakTime	Indique le temps maximal qu'un appel passe dans la file d'attente. Après ce délai, l'appel en file d'attente est abandonné. La durée d'expiration par défaut est de 1 800 secondes.
MaxTransferTime	Indique le temps maximum qu'un agent peut passer à transférer un appel. Vous ne pouvez pas modifier ce paramètre.

Le tableau continue ...

Nom	Description
PlayTextSeqRetryCount	Vous ne pouvez pas modifier ce paramètre.
PlayTextSeqRetryTimeout	Vous ne pouvez pas modifier ce paramètre.
TaskserverActionTimeout	Vous ne pouvez pas modifier ce paramètre.
TaskServerRouteResponse-Timeout	Vous ne pouvez pas modifier ce paramètre.
UseCarrierBasedRouting	<p>Affiche les paramètres pour UseCarrierBasedRouting. La valeur par défaut est <code>vrai</code>.</p> <p>Assurez vous que UseCarrierBasedRouting est réglé sur <code>vrai</code>, de telle sorte que les appels qui ne peuvent pas être acheminés vers le système CIE peuvent être acheminés ultérieurement vers le réseau intelligent.</p> <p>Si le paramètre UseCarrierBasedRouting est réglé sur <code>faux</code>, l'appelant entend une tonalité.</p>

Chapitre 23 : Configuration de serveur de conversation

Ce chapitre décrit les options disponibles dans le module Configuration.

Le système de conversation IP Office Contact Center utilise le protocole XMPP (Extensible Messaging and Presence Protocol). Vous devez configurer un serveur de conversation et un serveur de tâches de conversation.

Le module Configuration contient un serveur de conversation. Si un serveur de conversation existe déjà, le système désactive les boutons **Créer** et **Supprimer**. Seul le bouton **Modifier** est activé. Le bouton **Supprimer** est activé s'il existe plus d'un serveur de conversation.

Vous ne pouvez pas activer Conversation pour les groupes d'agents, les agents et les thèmes si aucun serveur de conversation n'est disponible. Si vous cochez la case **Conversation** dans les boîtes de dialogue **Groupe d'agents - Modifier**, **Agent - Modifier** ou **Thème - Modifier**, le système affiche un message d'erreur.

Description des champs de l'onglet Serveur de conversation

Nom	Description
Nom	Affiche le nom du serveur de conversation.
Nom d'hôte	Affiche le nom du serveur de conversation dans le réseau.
Port	Affiche le numéro du port du serveur de conversation.
Domaine	Indique le domaine du serveur de conversation.
Cryptage	Indique le type de cryptage. Les options sont : <ul style="list-style-type: none">• <Aucun>• Négociation automatique
Serveur de tâches	Affiche le nom du serveur de tâches. Vous pouvez masquer les paramètres du Serveur de tâches dans l'onglet Conversation pour les thèmes et les agents.

Touche	Description
Modifier	Ouvre le serveur de conversation sélectionné. Vous pouvez modifier les propriétés.

Description des champs de dialogue d'édition de serveur de tâches

Nom	Description
Nom	Affiche le nom du serveur de tâche de conversation.
Nom d'hôte	Indique le nom d'hôte de l'ordinateur sur lequel le serveur de tâche fonctionne.
Numéro de session	Affiche le numéro de la session. Vous ne pouvez pas modifier ce paramètre.
Heure de démarrage	Affiche l'heure de début. Vous ne pouvez pas modifier ce paramètre.
Version	Affiche la version du serveur de tâches de conversation. Vous ne pouvez pas modifier ce paramètre.

Chapitre 24 : Configuration de script de conversation

Ce chapitre décrit les options disponibles dans le module Configuration.

Vous pouvez utiliser un script de conversation pour un thème et un agent. Vous pouvez utiliser des scripts de conversation dans l'éditeur de flux de tâches. Le système envoie automatiquement le texte configuré d'un script de conversation aux participants de la conversation.

Description des champs de l'onglet Script de conversation

Nom	Description
Nom	Le nom du script de conversation.
Type	Le type du script de conversation.

Touche	Description
Modifier	Ouvre le script de conversation sélectionné. Vous pouvez éditer les propriétés.
Créer	Crée un nouveau script de conversation.
	Supprime le script de conversation sélectionné. Lorsque vous supprimez un script de conversation, le système supprime tous les éléments configurés, tels que les agents et les thèmes. Vous ne pouvez supprimer le script de conversation que le flux de tâches actif utilise.


Ajouter des scripts de conversation

Procédure

1. Dans l'onglet **Serveur de conversation**, cliquez sur **Créer**.
Le système affiche la boîte de dialogue **Script de conversation – Créer**.
2. Saisissez les paramètres requis.
3. Cliquez sur **OK**.

Le système affiche le script de conversation configuré dans la liste des scripts de conversation.

Description du champ Créer un Script de conversation

Nom	Description
Nom	Indique le nom du serveur de tâches de conversation en utilisant un maximum de 29 caractères.
Texte	Indique le texte du script de conversation.  Remarque : Vous ne devez pas utiliser le symbole du pourcentage (%).
Balise	Affiche les balises configurées. Vous pouvez des balises dans le texte. Le système marque une balise avec un signe pourcentage (%).

Chapitre 25 : Configuration des paramètres du système

Ce chapitre décrit les options disponibles dans le module Configuration.


Configurer les paramètres généraux

Procédure


1. Dans le menu **Système**, cliquez sur **Général**.
2. Saisissez les paramètres requis.
3. Complétez les onglets de la boîte de dialogue.
4. Cliquez sur **OK**.

Descriptions des champs de paramètres système

Le tableau suivant décrit les options de l'onglet **Paramètres système** :

Nom	Description
Langue du système	<p>Vous permet de sélectionner une langue pour l'interface utilisateur. Vous pouvez aussi changer les paramètres de langue en configurant les paramètres généraux d'un agent. Ce champ n'affecte pas les paramètres de langue des utilisateurs individuels. Le changement de langue prend effet lors de votre prochaine connexion.</p> <p> Remarque :</p> <p>Le calendrier de Données de base > Période n'est pas traduit à moins de faire correspondre les paramètres régionaux de votre système et la langue sélectionnée. Sur un ordinateur Windows, vous pouvez changer les paramètres régionaux dans le menu déroulant Format dans Panneau de configuration > Région et langue.</p>
Image du système	<p>Affiche une image pour IP Office Contact Center. Vous pouvez choisir une image parmi les images enregistrées dans le système.</p>
Fonctionnalité de routage du dernier agent ou de l'agent actuel	<p>Indique la fonction d'acheminement pour le dernier agent et l'agent actuel. Les options sont :</p> <ul style="list-style-type: none">• Sur l'ensemble du système : enregistre le numéro de l'appelant et de l'agent connecté à un thème après une communication. Si l'appelant rap-

Le tableau continue ...

Nom	Description
	<p>pelle dans la période définie, le système reconnecte l'appel au même agent, même si le thème sélectionné est différent.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spécifique au thème : connecte l'appelant au même agent seulement si l'appelant sélectionne le même thème.
Utiliser les codes de pause	Indique si vous devez utiliser des codes de temps de pause. Si la case n'est pas cochée, l'onglet des codes de pause ne s'affiche pas dans le module Configuration.
Fonctionnalité de blocage du mot de passe	<p>Permet de définir les options de verrouillage suivantes pour les agents qui saisissent des informations de connexion erronées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre de tentatives de connexion : le nombre de tentatives de connexion infructueuses. • Verrouillage de la connexion : le temps total après déverrouillage des agents. La valeur par défaut est 60 secondes. <p> Remarque :</p> <p>Si l'une des valeurs ci-dessus est définie sur 0, la fonctionnalité de verrouillage du mot de passe est désactivée pour tous les agents dans IP Office Contact Center.</p>

Description des champs de bannière de sécurité

Le tableau suivant décrit les options de l'onglet **Bannière de sécurité**. Cet onglet vous permet d'activer une bannière de sécurité pour les applications et IU IP Office Contact Center.

Nom	Description
Activer la bannière de sécurité	Si elle est sélectionnée, cette option active la bannière de sécurité IP Office Contact Center.
Titre	Indique le titre de la bannière de sécurité.
Description	Vous permet d'appliquer une description à votre bannière de sécurité.

Aperçu du temps libre

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité temps libre pour la distribution des appels pendant le traitement du flux de tâches. Vous pouvez utiliser le mot clé de temps *t.holiday* dans une logique du module Éditeur de flux de tâches. Le système fixe le *t.holiday* à 1 si vous définissez une période de temps libre pour l'heure actuelle. Le paramètre de temps est valable dans l'ensemble du système IP Office Contact Center, mais un paramètre de délai de blocage n'est valable que dans le module dans lequel la période de blocage est déterminée.

Descriptions du champ de l'onglet Temps libre

Nom	Description
Début	Indique la date et l'heure à laquelle la période de temps libre démarre. Si vous la définissez de Répétition à Quotidien ou Hebdomadaire , vous pouvez seulement définir l'heure à laquelle le temps libre débute. Si vous la définissez de Répétition à Hebdomadaire , vous devez choisir le jour où le temps libre débute. Vous pouvez entrer l'heure et la date, ou vous pouvez sélectionner la date dans le calendrier.
Fin	Indique la date et l'heure à laquelle la période de temps libre s'achève. La Fin du temps libre doit être située après le Début du temps libre.
Répétition	Indique la répétition des périodes de temps libres. Les options sont : <ul style="list-style-type: none"> • Aucun : la pause ne se répète pas. • Quotidien : la pause se répète quotidiennement à l'heure configurée. Par exemple, la pause déjeuner se répète quotidiennement de 12:00 à 12:30. • Hebdomadaire : la pause se répète de façon hebdomadaire au jour et à l'heure configurés. • Annuellement : la pause se répète de façon annuelle au jour et à l'heure configurés. Par exemple, une pause qui se répète tous les ans pour les jours fériés.


Touche	Description
Ajouter	Ajoute une nouvelle période de temps libre avec les propriétés configurées.
Modifier	Ouvre la période de temps libre sélectionnée. Vous pouvez éditer les propriétés.
Supprimer	Supprime la période de temps libre sélectionnée.

Paramètres des rapports

Description des champs de l'onglet Général

Nom	Description
Méthode de rapport	Affiche la méthode de rapport définie pour le système IP Office Contact Center. Les options sont : <ul style="list-style-type: none"> • Rapport par intervalle : type de rapport par défaut. • Rapports de Back office

Le tableau continue ...

Nom	Description
	Pour plus d'information sur les méthodes de rapport, voir <i>Utilisation d'Avaya IP Office Contact Center pour Windows</i> .
Calculer la période de temps	<p>Affiche la durée de l'intervalle de rapport en minutes. Les données de rapport accumulées dans l'historique de rapport sont basées sur cet intervalle. Le système calcule toutes les données de rapport à la fin de l'intervalle. Par exemple, <i>totNNew</i> fournit la somme du nombre d'appels entrants dans l'intervalle considéré. Tous les compteurs sont enregistrés dans la base de données à la fin de l'intervalle suivant.</p> <p> Remarque :</p> <p>Redémarrer le serveur IP Office Contact Center pendant les jours ouvrés du centre de contact cause une perte de données de rapport dans l'intervalle actuel et le précédent.</p> <p>La valeur par défaut de l'intervalle est 15 minutes. Vous pouvez aussi définir cette valeur à 30 minutes ou 5 minutes.</p>
Les données de rapport sont disponibles dans la résolution suivante	<p>Affiche la résolution des données de rapport.</p> <p>La liste affiche l'information suivante sur les données de rapport.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heure de démarrage • Temps calculé [min]
Supprime automatiquement les données de rapport.	<p>Indique la période après laquelle le système supprime les données de rapport. Vous pouvez définir une certaine période ou des jours après lesquels le système supprime les données de rapport. Le système supprime uniquement les données statistiques. Pour les données de rapport de tâches, vous devez définir la période séparément. Cette période doit être supérieure à 90 jours. Si vous entrez une période inférieure à 90 jours, le système affiche un message d'erreur.</p> <p>Le paramètre par défaut est Supprimer automatiquement les données de rapport après 365 jours.</p>
Faire un rapport du point de vue de l'appelant	<p>Indique si le système compte les connexions avec des destinations externes comme réussies.</p>
Rapports	<p>Affiche les paramètres de rapport et les informations du tableau de bord.</p> <p>Les paramètres sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plage horaire pour la renumérotation : indique le créneau de rappel. Vous pouvez définir une valeur entre 5 minutes et 12 heures. Si aucun agent du centre d'appels ne répond au premier appel, et que l'appelant appelle à nouveau dans le créneau horaire configuré, le système signale l'appelant comme un recomposeur. • Plage horaire pour la résolution au premier appel (RPA) : indique le nombre de requêtes que l'agent aura terminées avec le premier appel. Si un appelant ne rappelle pas dans la plage horaire, le système considère l'appel comme terminé. Pour la plage horaire, vous pouvez définir une valeur entre une heure et sept jours. La durée par défaut est trois jours. Lorsque le IP Office Contact Center démarre, le créneau horaire démarre également. Les appels précédents ne sont pas pris en compte.

Le tableau continue ...

Nom	Description
Envoie un rapport automatique sous forme d'e-mail à	Indique le serveur et le domaine SMTP pour envoyer les statistiques automatiques sous forme d'e-mail.

Description des champs Téléphonie

L'onglet **Téléphonie** affiche les paramètres de rapport pour le type de tâche Téléphonie. Vous pouvez définir les paramètres de rapport pour les thèmes, les groupes d'agents et les agents.

Nom	Description
Seuil de durée de la sonnerie	Indique quand un appel est un appel est compté comme ayant dépassé le délai de sonnerie. Vous pouvez saisir une durée comprise entre 0 et 240 secondes. La variable totNExp1 indique le nombre total d'appels ayant dépassé le délai de sonnerie.
Nombre de conversations	Indique le nombre total de conversations par la variable totNConvWait . Le système affiche les détails suivants : <ul style="list-style-type: none"> • totNConvWait <= N : le système compte une conversation téléphonique si le temps d'attente est inférieur ou égal à la valeur que vous avez définie. • totNConvWait > M : le système compte une conversation si le temps d'attente est supérieur à la valeur que vous avez définie. La valeur doit être supérieure à la valeur pour totNConvWait <= N. • totNConvWait > N <= M : le système affiche les valeurs des deux temps d'attente, N et M. Vous pouvez configurer ce paramètre pour les thèmes, les agents et les groupes d'agents.
Nombre de conversations terminées	Affiche le nombre total d'appels répondus terminés, avec le temps de conversation égal ou inférieur à la durée définie. Ce paramètre est utilisé par le compteur totNConv < N . Vous pouvez configurer ce paramètre pour les thèmes.
Nombre d'appels non répondus	Affiche le nombre total d'appels restés sans réponse par la variable totNAbanWait . Le système affiche les détails suivants : <ul style="list-style-type: none"> • totNAbanWait <= N : le système compte un appel abandonné si le temps d'attente est inférieur ou égal à la valeur que vous avez définie. • totNAbanWait > M : le système compte un appel abandonné si le temps d'attente est supérieur à la valeur définie. La valeur doit être supérieure à la valeur pour totNAbanWait <= N. • totNAbanWait > N <= M : le système affiche les valeurs des troisième et quatrième temps d'attente. Vous pouvez configurer ce paramètre pour les groupes d'agents et les thèmes.

Le tableau continue ...

Nom	Description
OD : nombre d'appels terminés par une partie externe.	<p>Affiche le nombre d'appels terminés par la partie externe. NS signifie numéroteur d'appels sortants (OD, pour Outbound Dialer).</p> <p>Vous pouvez définir ce temps en secondes pour le compteur. Le système signale un appel lancé par le numéroteur comme terminé, si la durée de l'appel est inférieure au temps que vous avez défini.</p> <p>Vous pouvez configurer ce paramètre pour les thèmes et les agents.</p>

Description des champs de l'onglet E-mail

Nom	Description
Nombre d'e-mails	<p>Affiche le nombre d'e-mails traités. La variable <i>totNDone</i> indique le nombre total d'e-mails traités. Le compteur compte tous les e-mails qu'un agent traite. Le temps d'attente est le temps configurable lorsque le compteur <i>totNDone</i> commence à tourner.</p> <p>Le système affiche les détails suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le Temps d'attente <= x : le compteur compte tous les e-mails n'ayant pas attendu dans la messagerie à thème plus longtemps que le temps configuré. La valeur minimum pour le premier temps d'attente, x, est 0h30. • Temps d'attente > x h and <= y h : Le compteur compte tous les e-mails ayant attendu plus longtemps qu'un temps défini x et moins longtemps qu'un temps défini y dans la messagerie du thème. Vous pouvez définir le second temps d'attente, y, au maximum à 168 heures. <p>Vous pouvez définir les paramètres de rapport pour les thèmes, les groupes d'agents et les agents.</p>


Description des champs de l'onglet Conversation

Nom	Description
Nombre de sessions de conversations instantanées	<p>Indique le nombre total de sessions de conversations instantanées.</p> <p>La variable <i>totNConvWait</i>.</p> <p>Le système affiche les détails suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • TotNConvWait <= N : le système compte une demande de conversation si le temps d'attente est inférieur ou égal à la valeur que vous avez définie. • TotNConvWait > M : le système compte une session de conversation si le temps d'attente est supérieur à la valeur que vous avez définie. La valeur doit être supérieure à la valeur pour TotNConvWait <= N. • TotNConvWait > N <= M : le système affiche les valeurs des premier et deuxième temps d'attente. <p>Vous pouvez configurer ces paramètres pour les thèmes, les agents, les groupes d'agents.</p>

Le tableau continue ...

Nom	Description
Nombre de requêtes de conversations instantanées sans réponse	<p>Indique le nombre total de demandes de conversation restées sans réponse par la variable totNAbanWait.</p> <p>Le système affiche les détails suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • TotNAbanWait <= N : le système compte une demande de conversation sans réponse si le temps d'attente est inférieur ou égal à la valeur que vous avez définie. • TotNAbanWait > M : le système compte une demande de conversation sans réponse si le temps d'attente est supérieur à la valeur que vous avez définie. La valeur doit être supérieure à la valeur pour TotNAbanWait <= N. • TotNAbanWait > N <= M : cette valeur affiche les valeurs des troisième et quatrième temps d'attente. <p>Vous pouvez configurer ce paramètre pour les groupes d'agents et les thèmes.</p>

Description des champs Options avancées

Nom	Description
Compresser	<p>Affiche les paramètres de compression pour les données de rapport.</p> <p>Une base de données enregistre les données de rapport. Vous pouvez réduire les exigences de stockage si vous compressez les données. Cependant, la résolution des données de rapport se réduit lorsque vous compressez les données. Vous pouvez sélectionner la période après laquelle vous voulez compressez les données de rapport.</p> <p>Vous pouvez également sélectionner si vous voulez compresser les données de rapport ou non. Le système compresse les données de tous les types de tâches.</p>
Type de rapport	<p>Affiche le type de rapport.</p> <p>Les options sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapport par intervalle : enregistre les heures des communications, heures des appels et autres heures dans des intervalles respectifs. • Rapport de service administratif : stocke tous les compteurs dans les intervalles pendant lesquels l'appel entre dans le système. <p> Remarque :</p> <p>Si vous changez le type de rapport, vous ne pouvez plus évaluer les anciennes don-</p>

Le tableau continue ...

Nom	Description
	nées. Vous devez redémarrer votre ordinateur pour appliquer les changements.
Compresse le plus petit intervalle après x jours.	Indique que le système compresse les données de rapport après l'heure que vous avez définie. Le système calcule les données de la nouvelle résolution et ces données correspondent au plus petit intervalle sélectionné.
Compression à un jour après y jours.	Indique que le système compresse les données de rapport après l'heure que vous avez définie. Le système calcule les données pour la nouvelle résolution. La nouvelle résolution des données est 1 jour. La valeur x doit être inférieure à la valeur y .
Le plus petit intervalle	Affiche l'intervalle sélectionné. Les options sont : <ul style="list-style-type: none"> • 30 minutes • 60 minutes • 120 minutes
Résolution actuelle	Affiche la résolution actuelle.

Supprimer les données des rapports


À propos de cette tâche

Si vous n'avez pas besoin des données de rapport, vous pouvez supprimer cette donnée de la base de données. Veuillez noter que si vous supprimez les données de rapport jusqu'à une date spécifique, le système supprime toutes les données jusqu'à la date spécifiée. Vous ne pouvez pas récupérer les données de rapport supprimées.

Préambules

Obtenir le privilège supprimer les données.

Procédure

1. Dans le menu **Système**, cliquez sur **Supprimer les données de rapport**.
2. Dans le champ **Supprimer toutes les données statistiques jusqu'à**, cliquez sur l'icône du calendrier () et sélectionnez une date.
3. Cliquez sur **OK**.
Le système affiche un message de confirmation.
4. Cliquez sur **Oui**.

Vous pouvez supprimer de façon définitive les données des rapports jusqu'à la date sélectionnée.

Valeurs par défaut de tableau de bord

Description des champs de l'onglet Général

Nom	Description
Calcul de la période de temps	Affiche la durée de l'intervalle de tableau de bord en minutes. Après un intervalle, le système réinitialise la valeur TSF à 100% et démarre un nouveau calcul. Le système évalue aussi le Dynamic Task Service Factor (DTSF) pour la période de temps calculée. Les options sont : <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 5 • 15 • 30 • 60
Information	Affiche le temps après lequel le système met à jour le tableau de bord périodique.
Utiliser une liste d'appels abandonnés pour le thème	Cette case à cocher vous permet d'utiliser une liste d'appels abandonnés pour un thème. Sous Conserver les entrées de liste pour , saisissez la durée au format hh:mm.

Description des champs de l'onglet Téléphonie

Vous pouvez configurer le champ **Seuils de temps d'attente** pour le TSF et le DTSF pour les thèmes ou un groupe d'agents. Vous pouvez aussi définir le seuil de temps d'attente pour le TSF pour les équipes.

Nom	Description
Seuils de temps d'attente	Affiche les seuils de temps d'attente pour ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> • TSF • DTSF <p>Le champ Seuils de temps d'attente détermine la durée en secondes après laquelle le système compte un appel comme ayant attendu trop longtemps sans avoir été ouvert. Si un appel attend dans la file d'attente plus longtemps que la durée que vous avez définie, le TSF et le DTSF diminuent.</p>

Description des champs de l'onglet E-mail

Vous pouvez configurer le champ **Seuils de temps d'attente** pour le TSF et le DTSP pour les thèmes ou un groupe d'agents. Vous pouvez aussi définir le seuil de temps d'attente pour le TSF pour les équipes.

Nom	Description
Seuils de temps d'attente	<p>Affiche les seuils de temps d'attente pour ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • TSF • DTSP <p>Le champ Seuils de temps d'attente détermine la durée en heures et en minutes après laquelle le système compte un e-mail comme ayant attendu trop longtemps sans avoir été ouvert. Si un e-mail attend dans la file d'attente plus longtemps que la durée que vous avez définie, le TSF et le DTSP diminuent.</p>

Description des champs de l'onglet Conversation

Vous pouvez configurer le champ **Seuils de temps d'attente** pour le TSF et le DTSP pour les thèmes ou un groupe d'agents. Vous pouvez aussi définir le seuil de temps d'attente pour le TSF pour les équipes.

Nom	Description
Seuils de temps d'attente	<p>Affiche les seuils de temps d'attente pour ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • TSF • DTSP <p>Le champ Seuils de temps d'attente détermine la durée en heures et en minutes après laquelle le système compte une requête de conversation comme ayant attendue trop longtemps sans avoir été ouverte. Si un appel attend dans la file d'attente plus longtemps que la durée que vous avez définie, le TSF et le DTSP diminuent.</p>

Aperçu des variables

Vous pouvez utiliser les variables dans le module Éditeur de flux de tâches et le module Tableau de bord. Avant d'utiliser les variables, vous devez configurer les variables. Vous pouvez accéder aux variables avec le module Tableau de bord et modifier les valeurs configurées.

Vous pouvez définir les variables pour les objets suivants :

- Agent
- Groupe d'agents

- Destination externe
- Globale
- Script IVR
- PBX
- Thème

Description des champs Variables définies

Nom	Description
Sélectionné	Affiche les balises avec le nom, le type, le type de données et la résolution. Vous pouvez sélectionner une balise pour la variable.
Objet	Affiche la liste des objets. Vous pouvez sélectionner un objet. Si vous sélectionnez Globale , vous pouvez utiliser la variable pour tous les objets.
Balise	Affiche la liste des balises configurées. Vous pouvez sélectionner une balise. Vous ne pouvez utiliser que des balises définies pour les utilisateurs comme variables.
Valeur	Affiche la valeur de la variable. Vous pouvez changer la valeur.

Touche	Description
Ajouter	Crée une nouvelle variable avec les propriétés sélectionnées.
Modifier	Ouvre la variable sélectionnée. Vous pouvez éditer les propriétés.
Supprimer	Supprime la variable sélectionnée.

Description des champs paramètres des balises

Nom	Description
Nom	Affiche le nom de la balise en utilisant un maximum de 29 caractères alphanumérique.
Type	Affiche le type de balise. Les types sont : <ul style="list-style-type: none"> • Défini pour l'utilisateur : seul vous peut accéder à l'étiquette. • Balises système : tout le système peut accéder à la balise en tant que compétence.
Type de données	Affiche le type de données de balise. Vous devez indiquer la Chaîne , le Nombre , l' Heure en GMT ou la Durée en secondes.
Résolution	Affiche le type d'entier. Si vous sélectionnez un entier comme type de données, vous pouvez sélectionner l'une des résolutions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Entier Par exemple, 42 • Dixième. Par exemple, 46,1

Le tableau continue ...

Nom	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Centième. Par exemple, 46,14
Peut être changée par le serveur CGI.	<p>Indique si le serveur CGI peut modifier ou non la balise.</p> <p>* Remarque :</p> <p>Une personne non autorisée pourrait modifier une balise modifiable.</p>
Protection contre l'écrasement	<p>Indique si la balise de la tâche est protégée contre l'écrasement.</p>
Appliquer des balises dans une tâche résultant d'une conférence/transfert	<p>Indique si le système démarre une conférence ou délègue un e-mail lorsqu'un appel est transféré. Les options sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ignorer : le système n'applique pas la balise à partir d'une consultation à la tâche qui en résulte. • Appliquer, écraser lorsque possible : le système applique la balise et remplace lorsque possible. • Appliquer seulement si transféré, écraser lorsque possible : le système n'applique la balise que si l'étiquette est transférée et écrasée lorsque possible. • Appliqué uniquement lorsque non disponible dans la tâche originale : le système n'applique la balise que lorsqu'elle n'est pas disponible dans la tâche originale qui est un appel. <p>L'application des balises à partir de l'appel initial (C1) ou depuis une consultation (C2) vers l'appel qui en résulte dépend de la balise et du client. Pendant la configuration d'une balise, vous pouvez définir comment l'appel est géré. Lorsque vous transférez un appel, le système établit une nouvelle connexion (C3) après consultation. Mais le système n'établit pas une nouvelle connexion après une conférence. La connexion qui en résulte est l'appel original (C1). Le système applique les balises des connexions originales aux nouvelles connexions. Par défaut, le système ignore les balises des conférences. Vous pouvez configurer une balise venant d'une conférence à appliquer aux appels. Vous pouvez configurer une balise de conférence de manière à ce qu'elle s'applique toujours à la connexion qui en résulte. Si la même étiquette est disponible dans la connexion originale, le système écrase la valeur de la balise et conserve la valeur de C1.</p> <p>Les exemples qui suivent sont des exemples de configuration d'une balise pour un transfert ou une consultation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • LastTopicName: <code>appliquer, écraser lorsque possible.</code> • FirstTopicName: <code>n'appliquer que si non disponible dans la tâche originale.</code>

Description des champs Balises définies

Vous pouvez effectuer les fonctions suivantes dans la boîte de dialogue **Balises définies** :

Nom	Description
Ajouter	Crée une nouvelle balise avec les propriétés sélectionnées.
Modifier	Ouvre la balise sélectionnée. Vous pouvez éditer les propriétés.
Supprimer	Supprime les balises sélectionnées. Vous ne pouvez pas supprimer les balises système.

Aperçu du rapport de configuration

Vous pouvez exporter les données de configuration actuelles dans des feuilles Microsoft Excel. Vous devez installer Microsoft Excel 2007 ou une version ultérieure sur votre ordinateur. Le système affiche toutes les données de configuration exportées dans un tableau. Vous pouvez modifier, enregistrer et imprimer les données de configuration. En fonction du volume des données, l'exportation peut prendre plusieurs minutes.

Vous pouvez exporter les données de configuration suivantes :

Données de configuration	Propriétés
Thèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Général • Périodes bloquées pour chaque thème • Annonces pour chaque thème • Compétences pour chaque thème
Groupes d'agents	<ul style="list-style-type: none"> • Général • Agents pour chaque GA • Groupes d'agents virtuels
Agents	<ul style="list-style-type: none"> • Général • Autorisation de thème • Autorisation GA • Autorisation agent • Autorisation équipe • Autorisation téléphone • Autorisation groupe de téléphones • Autorisation campagne • Privilèges • Compétences de chaque agent
Profils	<ul style="list-style-type: none"> • Général • Autorisation de thème • Autorisation GA

Le tableau continue ...

Données de configuration	Propriétés
	<ul style="list-style-type: none"> • Autorisation agent • Autorisation équipe • Autorisation téléphone • Autorisation groupe de téléphones • Autorisation campagne • Privilèges
autres	<ul style="list-style-type: none"> • composition de l'équipe • Annonces • Scripts d'annonce • IVR • Scripts IVR • Plan d'affectation • Dispositif de file d'attente • Balises définies • Code de pause • Variables • Destinations externes • Reconnaissance du client • PBX • paramètre de pays • Serveur de tâche/CHAP • Postes de travail • Système • affichage externe • Panneaux d'information • Code de travail • Filtres des rapports • Téléphone • Ligne externe • Serveur de conversation • Scripts de conversation

Description des champs Disponibilité pour les tâches

L'onglet **Disponibilité pour les tâches** indique les tâches qu'un agent peut réaliser.

Nom	Description
Téléphonie	
Appels maximum par agent ?	Indique la quantité d'appels maximum pour chaque agent. Vous pouvez définir une valeur sur 0 ou 1.
Un agent peut-il recevoir des e-mails pendant un appel ?	Les options sont : <ul style="list-style-type: none"> • Oui : même si l'agent a un appel ou met une communication en attente, il peut recevoir d'autres e-mails. • Non : si l'agent a un appel ou met une communication en attente, il ne reçoit pas d'autres e-mails.
Un agent peut-il recevoir des demandes de conversation pendant qu'il a un appel.	Les options sont : <ul style="list-style-type: none"> • Oui : même si l'agent a un appel ou met une communication en attente, il peut recevoir d'autres demandes de conversation. • Non : si l'agent a un appel ou met une communication en attente, il ne reçoit pas d'autres demandes de conversation.
E-mail	
Nombre maximum e-mails par agent ?	Indique le nombre maximum d'e-mails qu'un agent reçoit. Vous pouvez définir une valeur entre 0 et 999.
Un agent peut-il recevoir les appels pendant qu'il traite un e-mail ?	Les options sont : <ul style="list-style-type: none"> • Oui : même si l'agent traite un e-mail, il peut recevoir des appels. • Non : si un agent traite un e-mail, il ne reçoit pas d'appels.
Un agent peut-il recevoir une requête de conversation pendant qu'il traite un e-mail ?	Les options sont : <ul style="list-style-type: none"> • Oui : même si l'agent traite un e-mail, il peut recevoir des demandes de conversation. • Non : si un agent traite un e-mail, il ne reçoit pas de demandes de conversation.
E-mails d'alerte bloquant les appels vocaux	Cochez cette case si vous souhaitez que les alertes e-mail bloquent les appels vocaux pour un agent, et non les e-mails ouverts uniquement. Par défaut, cette option n'est pas sélectionnée.
Conversation	
Nombre maximum de demandes de conversation par agent ?	Indique le nombre maximum de demandes de chat qu'un agent reçoit. Vous pouvez définir une valeur entre 0 et 999.
L'agent peut-il recevoir les appels tout en traitant une conversation ?	Les options sont : <ul style="list-style-type: none"> • Oui : même si l'agent traite une demande de conversation, il peut recevoir des appels. • Non : si l'agent traite une demande de conversation, il ne peut pas recevoir d'autres appels.
L'agent peut-il recevoir des emails tout en traitant une conversation ?	Les options sont : <ul style="list-style-type: none"> • Oui : même si l'agent traite une demande de conversation, il peut recevoir des e-mails. • Non : si l'agent traite une demande de conversation, il ne peut pas recevoir d'autres e-mails.

Le tableau continue ...

Nom	Description
Utilisation pour Dernier agent, Agent actuel et Contact personnel également	<p>Si vous cochez cette case, les valeurs configurées dans cet onglet sont prises en compte pour les tâches :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acheminées par l'intermédiaire d'un groupe d'agents. • Directement distribuées à un agent via Routage au dernier agent, Agent actuel ou Contact personnel. <p>Pour de plus amples informations sur les destinations des flux d'appel, reportez-vous à <i>Administration de l'éditeur de flux de tâches d'Avaya IP Office Contact Center</i> .</p> <p>Par défaut, cette case n'est pas cochée.</p>

Descriptions du champ Aperçu des compétences

Nom	Description
Affichage	<p>Affiche les objets configurés spécifiquement pour chaque compétence.</p> <p>Les options sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <Tout> : affiche tous les objets. • Téléphonie : affiche les compétences et les niveaux de compétence du type de tâche Téléphonie. • Email : affiche les compétences et les niveaux de compétence du type de tâche Email. • Conversation : affiche les compétences et les niveaux de compétence du type de tâche Conversation.
Compétences des agents	Affiche les compétences des agents configurées.
Compétences de thème	Affiche les compétences des thèmes configurées.
Réduction des compétences globales	Indique la valeur en pourcentage des compétences prises en considération. Vous pouvez définir n'importe quelle valeur entre 0 et 100. Par défaut, cette valeur est de 100, ce qui signifie qu'il n'y a pas de réduction de compétences. Toutes les autres valeurs signifient que l'ensemble des compétences est réduit à hauteur de ce pourcentage.

Vous devez configurer les compétences dans la liste des balises. Pour plus d'information sur les balises, voir "Configurer les balises".

Ajouter des compétences d'agent

À propos de cette tâche

Vous pouvez configurer les connaissances et les capacités d'un agent. Vous pouvez indiquer les exigences minimales d'un agent en configurant le niveau de compétence. L'indication du niveau de compétence est en pourcentage.

Procédure

1. Dans l'onglet **Aperçu de compétences**, cliquez sur **Compétences d'agent**.
Le système liste les agents et les compétences configurées.
2. Cliquez sur une entrée et saisissez une valeur.
Vous pouvez saisir au maximum 100 pour un niveau de compétence.
Le système affiche l'entrée en rouge.
3. Cliquez sur **Appliquer**.

Exemple de compétence d'agent

Exemple

Agent	Parle allemand	Parle anglais	Parle espagnol
A001	100	80	-
A002	100	-	50
A003	50 (en rouge)	100	-
A004	50	20	50
A005	20 (en rouge)	100 (en rouge)	100 (en rouge)

Les compétences de thème

Vous pouvez saisir le niveau de connaissance et les capacités d'un thème dans le champ **Compétences de thème**. Le système liste les thèmes et les compétences configurées dans un tableau. Vous devrez saisir un niveau pour une compétence avec une valeur maximale de 100. La valeur affiche le niveau de compétence en pourcentage. Vous pouvez spécifier les exigences minimales d'un agent en configurant le niveau de compétence pour les thèmes. Lorsque vous éditez un champ et entrez une nouvelle valeur, le système affiche les nouvelles entrées en rouge. Lorsque vous cliquez sur le bouton **Appliquer**, le système applique les paramètres et la police change pour noir.

Exemple de compétence de thème

Le tableau suivant montre un exemple de compétence de thème.

Exemple

Agent	Connait le produit A		Connait le produit B.		A parle allemand	
	Appel	E-mail	Appel	E-mail	Appel	E-mail
Rubrique 001	50	50	-	-	90	80
Rubrique 002	90	-	80	-	90	80

Le tableau continue ...

Agent	Connait le produit A		Connait le produit B.		A parle allemand	
Rubrique 003	90	90	50	50	90	80
Rubrique 004	-	-	50	-	90	80
Rubrique 005	80 (en rouge)	-	30 (en rouge)	-	90	80

Interface pour la planification du personnel

Les données de rapport du système IP Office Contact Center sont enregistrées dans une structure complexe, dans les tableaux internes de la base de données PostgreSQL. Les données modifiées se référant aux thèmes peuvent être obtenues quotidiennement via une interface ODBC pour fournir aux modules externes (INVISION) un accès facile aux données de rapport.

Si vous voulez utiliser l'interface pour la planification du personnel, vous devez :

- Installer le serveur XSTAT et le configurer dans le serveur système IP Office Contact Center.

Le processus *xstat_srv* doit être en cours d'exécution.

- Installer un pilote ODBC PostgreSQL et configurer cette base de données pour le module externe.

Description des champs des paramètres horaires

Nom	Description
Heure de démarrage	Affiche l'heure de démarrage du sondage de rapport. Vous devez utiliser le format heures:minutes (hh:mm).
Durée	Affiche la durée de la période sondée. Vous devez utiliser le format heures:minutes (hh:mm).
Intervalle	Affiche l'intervalle de rapport pour la période sondée. Vous devez saisir la durée calculée pour les paramètres de rapport ou un multiple de cette valeur. Vous devez utiliser le format heures:minutes (hh:mm).
Démarrer le calcul	Indique l'heure à laquelle le calcul de rapports démarre. Vous devez démarrer le calcul pendant une heure de faible charge. Par exemple, la nuit. Vous devez utiliser le format heures:minutes (hh:mm).
Conserver les données pendant	Indique combien de temps le système conserve les données dans la base de données du système IP Office Contact Center, tableau Xstat. Le système écrase les données après cette période.

Vous pouvez configurer l'heure de début, la durée et l'intervalle pour une période. Par exemple, quotidiennement.

Compteurs

Un compteur affiche la liste des compteurs pour l'interface de planification du personnel. La liste n'affiche que les compteurs pour les thèmes du type de tâche **Téléphonie**

Les compteurs disponibles sont les suivants :

- Compteurs thème
- Compteurs groupe d'agents
- Compteurs agent

Démarrer ou arrêter les rapports de tâche

Préambules

Obtenir les privilèges démarrer/arrêter les rapports (onglet Autres).

Procédure

1. Dans le menu **Système**, cliquez sur **Rapports de tâche**.
Le système affiche la boîte de dialogue **Rapports de tâche**.
2. Cliquez sur rapport de tâche et effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour démarrer un rapport de tâche inactif, cliquez sur **Démarrer**.
 - Pour arrêter un rapport de tâche inactif, cliquez sur **Arrêter**.
3. Cliquez sur **OK**.

Description des champs Rapports de tâche

Nom	Description
Nom	Affiche le nom du rapport de tâches. Les rapports de tâches par défaut sont : <ul style="list-style-type: none"> • LevelOne(System) • LevelTwoAgent(System) • LevelTwoTopic(System) • AgentLogging(System) • LevelOneCustomerHist(System)
État	Affiche l'état d'un rapport de tâches. Les options sont : <ul style="list-style-type: none"> • Actif • Inactif

Touche	Description
Démarrer	Démarre le rapport de tâches sélectionné.
Arrêter	Arrête le rapport de tâche sélectionné.

Supprimer automatiquement les données du rapport de tâches

À propos de cette tâche

Vous pouvez configurer une période pour la suppression automatique des données du rapport de tâches. Vous pouvez définir cette durée entre 90 et 24855 jours. La durée d'attente par défaut est de 400 jours.

Procédure

1. Dans le menu **Système**, cliquez sur **Rapports de tâche**.
Le système affiche la boîte de dialogue **Rapports de tâche**.
2. Sélectionnez **Supprimer automatiquement les données de rapport**.
3. Dans le champ **Après**, saisissez le nombre de jour.
4. Cliquez sur **OK**.
Le système enregistre les modifications.
5. Pour appliquer les modifications, redémarrez la procédure *tr_srv*.

Aperçu de la planification de la période de travail

Le système utilise la planification du travail pour le tableau de bord en ligne suivant pour le type de tâche Téléphonie :

- Information à temps réel du thème : Nombre de communications pour chaque période de travail.
- Tableau de bord du thème : nombre total d'appels transférés à des destinations externes par période de travail.
- Tableau de bord de l'agent : Nombre de communications d'agent pour chaque période de travail.

* Remarque :

Le système réinitialise le tableau de bord en ligne à zéro au début de chaque nouvelle période de travail.

Vous pouvez inclure un nombre illimité de période de travail dans la planification de période de travail. Vous pouvez définir la même période de travail pour tous les jours de la semaine ou vous pouvez définir les périodes de travail respectives pour chaque jour de la semaine. Si vous voulez configurer les périodes de travail pour chaque jour de la semaine, vous ne devez pas définir l'option **Identique tous les jours**. Vous pouvez ajouter des périodes de travail, supprimer des périodes de travail spécifiques, ou supprimer toutes les périodes de travail.

Vous ne pouvez définir que le début d'une période de travail. A chaque début de période, le système réinitialise le tableau de bord respectif.

Chapitre 26 : Configuration des paramètres de service

Ce chapitre décrit les options disponibles dans le module Configuration.

Si vous disposez des privilèges appropriés, vous pouvez modifier les paramètres de service.

Filtres des rapports

Vous pouvez utiliser les filtres des rapports pour configurer les données de rapport que le système IP Office Contact Center doit évaluer. Par exemple, vous pouvez exclure les données à évaluer pour des raisons de droit du travail. Chaque type de tâches a un compteur, et les onglets affichent les compteurs pour les différents types de tâche. Vous devez obtenir les droits utilisateurs appropriés pour définir les filtres des rapports. Pour chaque type de filtre de rapport, le système affiche les compteurs correspondants. Vous pouvez définir des filtres de rapport pour les éléments suivants :

- Groupes d'agents
- Agents
- Numéroteur
- Combinaisons de compétences
- Système
- Équipes
- Téléphones
- Thèmes
- IVR

Liste des compteurs

Une liste affiche les compteurs des types respectifs. Les compteurs d'un type sont sous-divisés en thèmes. Un signe (+) indique qu'un thème a des compteurs supplémentaires. Vous pouvez cliquer sur le signe plus (+) pour afficher les compteurs d'un thème. Vous pouvez aussi cliquer sur un thème pour changer la structure.

L'affichage

Vous pouvez indiquer si le système affiche les abréviations ou les noms des compteurs pour le type de filtre de rapport. Pour un nom :

- Un astérisque (*) indique que le système divise le compteur en groupes d'agents pendant l'évaluation.

- Un symbole dièse (#) indique que le système divise le compteur en thèmes pendant l'évaluation.

Modification des noms de compteurs de rapports

À propos de cette tâche

Pendant la configuration des paramètres de service, vous pouvez modifier le nom d'un rapport de compteur. Le système ajoute le nom du système du compteur de rapports entre crochets avec le nouveau nom. Le système utilise le nom modifié dans tous les rapports et évaluations.

* Remarque :

Dans l'en-tête, il y a un retour à la ligne après 40 caractères. Si le nom du compteur a plus de 40 caractères, le système affiche l'en-tête des évaluations de rapports sur plusieurs lignes.

Procédure

1. Dans le menu **Service**, cliquez sur **Filtres des rapports**.
Le système affiche la boîte de dialogue **Filtres des rapports**.
2. Double-cliquez sur le compteur de rapports.
3. Pour modifier le nom du compteur de rapports, exécutez l'action suivante :
 - a. Dans le champ **Nouveau nom de compteur**, saisissez un nom.
 - * **Remarque :**
Vous pouvez utiliser 255 caractères maximum.
 - b. Cliquez sur **OK**.
4. **(Facultatif)** Pour réinitialiser le nom sur le nom du système, cliquez sur **Supprimer**.
Le système attribue le nom du système au compteur de rapports.

Description des champs Paramètres spéciaux

Vous devez définir les bonnes permissions d'utilisateur pour configurer les paramètres spéciaux.

Nom	Description
Permettre le changement des thèmes	Indique si un utilisateur peut changer les noms des thèmes. Seul un administrateur peut changer le nom des thèmes.
Permet de changer les noms des groupes d'agents	Indique si un utilisateur peut changer les noms des groupes d'agents. Seul un administrateur peut changer le nom des groupes d'agents.
Taille minimale des équipes	Indique le nombre minimum d'agents que vous pouvez ajouter à une équipe. La taille de l'équipe peut varier de 0 à 1 000 membres.

Protection des données

IP Office Contact Center est optimisé pour protéger les données personnelles, conformément aux exigences du règlement général de l'Union Européenne sur la protection des données personnelles (RGPD). Une nouvelle option **Service > Protection des données** confère aux utilisateurs autorisés de IP Office Contact Center le privilège Protection des données pour rechercher, exporter et anonymiser ou supprimer des données personnelles. Pour plus d'informations concernant la configuration et l'utilisation de la fonction de protection des données, reportez-vous à la section *Utilisation de la fonction Protection des données dans Avaya IP Office Contact Center*.

Description des champs des paramètres du téléphone

Vous devez avoir les autorisations utilisateurs appropriées pour modifier les paramètres par défaut du téléphone.

Nom	Description
Réponse automatique	Indique si le système répond automatiquement aux appels. Les options sont : <ul style="list-style-type: none"> • Pour les appels ACD entrants : Le système répond automatiquement aux appels ACD entrants. • Pour les appels ACD sortants (Numéroteur) : Le système active la fonctionnalité appel automatique pour les appels ACD sortants. • après x s : Le système répond automatiquement à un appel après le temps indiqué. L'agent doit cliquer sur Répondre. La durée peut être comprise entre 0 et 255 secondes.

Code d'accès pour les agents et les thèmes

Vous pouvez configurer le code de la ligne externe, la longueur du poste et le PBX pour les codes d'accès. Vous devez vous inscrire avec les autorisations appropriées pour configurer les paramètres des codes d'accès des agents et des thèmes.

Description des champs Paramètres des codes d'accès

Nom	Description
Numéro	Le code d'accès pour un agent ou un thème.
Longueur	La longueur du numéro de poste.
PBX	Le nom du serveur PBX.

Touche	Description
Modifier	Affiche les propriétés du code d'accès sélectionné. Vous pouvez modifier les propriétés.
Ajout	Ajoute un nouveau code d'accès.
Supprimer	Supprime le code de la ligne externe sélectionnée.

Description des champs Paramètres e-mail

Vous aurez besoin des autorisations requises pour définir les paramètres de l'e-mail.

Vous devrez configurer les paramètres suivants dans l'onglet **Paramètres système** si vous utilisez le routage des e-mails dans le système IP Office Contact Center :

Nom	Description
Domaine E-Mail	Affiche l'agent et le thème du domaine. Vous pouvez ajouter l'agent et le thème du domaine. * Remarque : Dans le module Configuration e-mail, vous devez également configurer le domaine des e-mails. Par exemple, <code>company.com</code> .
Préfixe pour le numéro du ticket.	Affiche le préfixe pour un numéro de ticket. Si vous définissez un préfixe, le système affiche le préfixe avec le numéro du ticket dans la ligne Objet des réponses e-mail ou des transferts d'e-mail.
Suffixe pour le numéro du ticket	Affiche le suffixe à ajouter après un numéro de ticket. Si vous définissez un suffixe, le système affiche le suffixe après le numéro du ticket dans la ligne Objet des réponses e-mail ou des transferts d'e-mail.

Description des champs Exporter les e-mails archivés

Utilisez l'onglet **Exporter les e-mails archivés** pour configurer l'exportation des e-mails archivés.

Nom	Description
Case Activer	Lorsqu'elle est cochée, cette case indique que l'élément Exportateur d'e-mails est activé. L'exportateur d'e-mails est activé par défaut. Lorsqu'il est activé, vous pouvez configurer les autres paramètres dans cet onglet.
Démarrer l'exportation	Saisissez la durée après laquelle vous souhaitez que l'exportation démarre après minuit. Par défaut, l'exportation démarre 5 minutes après minuit.
Conservation de l'e-mail	Durée de conservation de l'e-mail en jours. Les e-mails plus anciens que la valeur saisie sont exportés. Ils sont déplacés de la base de données vers un fichier ZIP. Vous pouvez ac-

Le tableau continue ...

Nom	Description
	<p>céder aux fichiers ZIP terminés sur le portail d'administration Web.</p> <p>La valeur définie par défaut est de 100 jours. La valeur minimale par défaut est de 1 jour et la valeur maximale est de 730 jours.</p>
Conservation max. du fichier ZIP	<p>Conservation maximale du fichier ZIP. Les fichiers ZIP plus anciens que la valeur saisie sont supprimés du disque. Cette valeur s'ajoute à la conservation de l'e-mail configurée.</p> <p>La valeur définie par défaut est de 100 jours. La valeur minimale par défaut est de 1 jour et la valeur maximale est de 730 jours.</p>
Taille max. du fichier ZIP	<p>Taille maximale d'un fichier ZIP en Mo. Lorsqu'un fichier ZIP atteint cette taille, il est terminé et plus aucun e-mail ne peut y être ajouté.</p> <p>La taille par défaut est de 250 Mo. La taille minimale est de 10 Mo et la taille maximale est de 3000 Mo.</p>
Dossier Zip-File	<p>Chemin d'accès au dossier où les fichiers ZIP terminés sont conservés.</p> <p>Le chemin par défaut est C:\ProgramData\AVAYA\IPOCC\MailExport.</p>
Dossier de travail	<p>Chemin vers le dossier répertoire de travail dans lequel les e-mails archivés et les fichiers ZIP incomplets en cours de création sont conservés.</p> <p>Le chemin par défaut est C:\ProgramData\AVAYA\IPOCC\MailExport\work.</p>

Description des champs des paramètres système de conversation et des paramètres de l'archive

Les onglets **Paramètres système** et **Archivage**, décrits dans les tableaux suivants, sont disponibles dans les **Paramètres de conversation**. Vous pouvez modifier les paramètres du serveur de conversations en cliquant sur **Serveur de conversations**, également disponible dans le menu **Paramètres de service**.

Paramètres système

Le tableau suivant décrit les options disponibles pour les conversations dans l'onglet **Paramètres système** :

Nom	Description
Affichage des émoticônes	Cochez cette case si vous souhaitez afficher les émoticônes dans vos sessions de conversation.
Abandonner une conversation inactive après	Utilisez le menu déroulant pour définir une durée au terme de laquelle la conversation chat se termine. Vous pouvez sélectionner 5, 10, 15, 30, ou 60 minutes.

Le tableau suivant répertorie les options disponibles pour les conversations dans l'onglet **Archivage**. Utilisez cet onglet si vous disposez d'une base de données d'archivage de conversation.

Nom	Description
Activer l'archive	Sélectionnez cette option pour activer l'archivage de conversation. Les autres champs de cet onglet s'appliquent uniquement lorsque l'archivage est activé.
Heure de début pour la suppression	Heure à laquelle le système démarre la suppression des conversations. Affiche l'heure en heures et en minutes. Vous pouvez définir cette heure après minuit pour que la suppression démarre après minuit. Le paramètre par défaut est tous les jours à 2h30.
Supprime les données de l'archive automatiquement.	Cochez cette case si vous souhaitez que les données archivées soient automatiquement supprimées. Vous devez également indiquer la durée après laquelle les données seront supprimées. Rapports de tâche doit être configuré pour permettre la suppression des données archivées.

Chapitre 27 : Ressources

Documentation

Les documents IP Office Contact Center suivants sont disponibles sur le site Web de l'assistance technique d'Avaya, à l'adresse <http://support.avaya.com>.

Documents IP Office Contact Center User Interface for Windows

Titre du document	Utiliser ce document pour	Audience
<i>Administration des carnets d'adresses d'Avaya IP Office Contact Center</i>	Administrer des carnets d'adresses sur l'interface d'IP Office Contact Center. La fonction de carnet d'adresses permet de simplifier les tâches des agents, telles que la réalisation d'appels et l'envoi de courriels.	Administrateurs
<i>Utilisation des modules Configuration et Configuration de l'interface utilisateur d'Avaya IP Office Contact Center</i>	Effectuer des tâches d'administration à l'aide des modules Configuration et Configuration IU. * Remarque : Ce document est également disponible comme système d'aide via l'interface du produit.	Administrateurs
<i>Administration du numéroteur d'Avaya IP Office Contact Center</i>	Travailler avec le module Numéroteur dans l'interface d'IP Office Contact Center. * Remarque : Ce document est également disponible comme système d'aide via l'interface du produit.	Administrateurs
<i>Administration de l'éditeur IVR d'Avaya IP Office Contact Center</i>	Créer et modifier des scripts de l'Éditeur IVR. * Remarque : Ce document est également disponible comme système d'aide via l'interface du produit.	Administrateurs


Le tableau continue ...

Titre du document	Utiliser ce document pour	Audience
<i>Administration de l'éditeur de flux de tâches d'Avaya IP Office Contact Center</i>	Créer et modifier des scripts de l'Éditeur de flux de tâches. À compter de la version 10.0, ce document contient également les informations relatives aux balises de tâches qui étaient précédemment disponibles dans un document séparé nommé <i>Référence des balises de tâches IP Office Contact Center</i> . Ce document séparé a été supprimé. * Remarque : Ce document est également disponible comme système d'aide via l'interface du produit.	Administrateurs
<i>Administration des blocs de texte d'Avaya IP Office Contact Center</i>	Créer, modifier et administrer des blocs de texte pour la fonction d'email d'IP Office Contact Center.	Administrateurs
<i>Utilisation d'Avaya IP Office Contact Center pour Windows</i>	Utiliser IP Office Contact Center User Interface for Windows. * Remarque : Ce document est également disponible comme système d'aide via l'interface du produit.	Tous les utilisateurs de l'interface, y compris les agents, les superviseurs et les administrateurs.

Autres documents IP Office Contact Center associés

Titre du document	Utiliser ce document pour	Audience
<i>Description des fonctionnalités d'Avaya IP Office Contact Center</i>	Comprendre les fonctionnalités et les capacités d'IP Office Contact Center.	Tous les utilisateurs
<i>Configuration de référence d'Avaya IP Office Contact Center</i>	Comprendre les topologies de déploiement, l'architecture réseau, les capacités système, l'interopérabilité produit et les limitations fonctionnelles de configurations particulières pour IP Office Contact Center.	<ul style="list-style-type: none"> • Personnel de vente et du Support technique • Architectes • Ingénieurs de mise en œuvre
<i>Supplément aux guides d'Avaya IP Office Contact Center</i>	Les guides ne sont pas mis à jour dans cette version. Ce supplément vient en complément des guides existants. Le supplément inclut uniquement le contenu relatif à la version 10.1.2. Il ne remplace pas les guides existants.	<ul style="list-style-type: none"> • Personnel du Support technique • Ingénieurs de mise en œuvre • Administrateurs

Le tableau continue ...

Titre du document	Utiliser ce document pour	Audience
	<p>stants. Utilisez le supplément conjointement aux guides existants pour les versions 10.1 et 10.1.1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Guide d'installation minimale d'Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guide d'installation avancée d'Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guide d'entretien d'Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guide de configuration de l'interface utilisateur de téléphonie d'Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guide du numéroteur axé sur les tâches d'Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guide de téléphonie de l'éditeur de flux de tâches d'Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guide des scénarios de l'éditeur IVR d'Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guide des services d'e-mail et de conversation axé sur les tâches d'Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guide de rapport d'Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Configuration de l'enregistrement des appels pour Avaya IP Office Contact Center</i> <p> Remarque :</p> <p>Les guides pour la version 10.1.1 sont uniquement disponibles en anglais.</p>	
<i>Utilisation de la fonction Protection des données dans Avaya IP Office Contact Center</i>	Configurer la protection des données et gérer les données personnelles dans IP Office Contact Center User Interface for Windows.	Administrateurs et utilisateurs dotés du privilège Protection des données.

Trouver des documents sur le site Web de support technique d'Avaya

Procédure

1. Naviguer vers <http://support.avaya.com/>.
2. En haut de l'écran, saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, puis cliquez sur **Login**.
3. Cliquez sur **Support by Product > Documents**.
4. Dans **Enter your Product Here**, saisissez le nom du produit puis sélectionnez-le dans la liste.
5. Dans **Choose Release**, sélectionnez un numéro de version approprié.
6. Dans le filtre **Content Type**, cliquez sur un type de document ou bien sur **Select All** pour afficher la liste de tous les documents disponibles.

Par exemple, pour les guides de l'utilisateur, cliquez sur **User Guides** dans le filtre **Content Type**. La liste affiche uniquement les documents correspondants à la catégorie sélectionnée.

7. Cliquez sur **Enter**.

Formation

Vous pouvez avoir accès à des formations et des certifications sur <http://www.avaya-learning.com>. Pour rechercher un cours, après vous être connecté au site Web, saisissez le code du cours ou l'intitulé du cours dans le champ **Rechercher** et appuyez sur **Entrer** ou cliquez sur **>**.

Tableau 3 : Cours et certifications IP Office Contact Center

Code du cours	Nom du cours
ACDS-3782	Conception — Avaya IP Office Contact Center
ACIS-7750	Mise en œuvre — Avaya IP Office Contact Center
ACSS-7894	Support technique — Avaya IP Office Contact Center

Visualiser les vidéos Avaya Mentor

Les vidéos de Avaya Mentor expliquent comment installer et configurer les produits Avaya et comment résoudre les problèmes rencontrés.

À propos de cette tâche

Ces vidéos sont disponibles sur le site du support technique Avaya, répertoriées dans la catégorie correspondante et sur la chaîne YouTube Avaya.

Procédure

- Pour trouver des vidéos sur le site du support technique Avaya, rendez-vous à l'adresse <http://support.avaya.com> et effectuez l'une des actions suivantes :
 - Dans le champ de recherche **Search**, saisissez `Avaya Mentor Videos` pour afficher la liste des vidéos disponibles.
 - Dans le champ de recherche **Search**, saisissez le nom du produit. Sur la page **Search Results**, sélectionnez **Video** dans la colonne **Content Type** située sur la gauche.
- Pour accéder aux vidéos Avaya Mentor sur YouTube, rendez-vous à l'adresse www.youtube.com/AvayaMentor et effectuez l'une des actions suivantes :
 - Saisissez un ou plusieurs mots-clés dans le champ **Rechercher sur la chaîne** pour rechercher un produit ou un sujet précis.
 - Faites défiler les **Playlists** puis cliquez sur le nom d'un sujet pour afficher la liste des vidéos disponibles qui ont été mises en ligne sur le site Web.

* Remarque :

Les vidéos ne sont pas disponibles pour tous les produits.

Support technique

Visitez le site Web du support technique d'Avaya à l'adresse <http://support.avaya.com> pour obtenir la documentation, les notices de produits et les articles les plus récents. Vous pouvez également rechercher des notes de mise à jour, des téléchargements et des résolutions aux problèmes rencontrés. Utilisez le système de demande de service en ligne pour créer une demande de service. Discutez avec des agents en temps réel pour obtenir des réponses à vos questions ou pour demander d'être mis en relation avec une équipe du support technique dans le cas où un problème nécessiterait une expertise supplémentaire.

Utiliser Avaya InSite Knowledge Base (Base des connaissances sur site d'Avaya)

La base de connaissances sur site d'Avaya est un moteur de recherche basé sur le Web qui fournit :

- Les astuces techniques et les procédures de détection de pannes actualisées
- les informations relatives aux paquets de service
- L'accès aux clients et à la documentation technique
- Les informations relatives à la formation et aux programmes de certification
- Les liens à d'autres informations pertinentes

Vous pouvez avoir accès à la base des connaissances sans frais supplémentaire lorsque vous êtes un partenaire reconnu ou un client actuel d'Avaya possédant un contrat d'assistance technique. Vous devez posséder un compte et un nombre Sold-To (vendu à) valides.

Utilisez l'Avaya InSite Knowledge Base (base des connaissances sur site d'Avaya) pour rechercher d'éventuelles solutions à vos problèmes.

1. Reportez-vous à la section <http://www.avaya.com/support>.
2. Connectez-vous au site Web d'Avaya à l'aide d'un mot de passe et d'un ID utilisateur valides.

Le système affiche la page **Avaya Support**.

3. Cliquez sur **Assistance par produit (Support by Product) > Assistance spécifique par produit (Product Specific Support)**.
4. Dans **Enter Product Name**, saisissez le nom du produit, puis appuyez sur la touche **Entrée**.
5. Dans la liste, sélectionnez le produit, puis la version souhaitée.
6. Cliquez sur l'onglet **Technical Solutions** pour afficher les articles.
7. Sélectionnez les articles importants.

Glossaire

ACW	ACW signifie Travail Après Appel.
AES	Le serveur AES est un serveur média. Ce serveur média établit la connexion TSAPI entre le système CIE et PBX.
CSV	Un fichier Comma Separated Values (CSV) est un fichier texte à structure simple pour l'enregistrement ou l'échange de données.
Fax	Fax est l'abréviation de télécopie.
NC	Réseau signifie ordinateur réseau. Les ordinateurs réseau sont des terminaux adaptés pour Internet. Étant donné que les ordinateurs réseau ont leur propre alimentation locale CPU, ils sont appelés ordinateurs réseau et non terminaux réseaux. Les ordinateurs réseau sont des ordinateurs n'ayant pas de disque dur et téléchargent leurs logiciels depuis le réseau.
RPC	RPC signifie Appel de Procédure à Distance. Un RPC est l'appel d'une procédure dans un module ou une tâche qui peut être locale ou sur un ordinateur à distance. En d'autres mots, dans un appel de procédure à distance, une procédure est appelée par un hôte local ou exécutée sur un hôte à distance. Les résultats possibles et la fin de la procédure sont retournés à l'ordinateur initial qui est l'hôte local.
SMS	SMS signifie Service de Messages Courts. SMS est un service de télécommunication pour transférer des messages textes.
TSF	TSF signifie Facteur Service Temps.
UNC	UNC signifie Convention de Dénomination Uniforme. UNC est une norme universellement acceptée pour nommer les ressources partagées, comme les dossiers, les lecteurs, sur un ordinateur réseau. UNC élimine le besoin d'attribuer une lettre de lecteur pour se connecter. Par exemple, <code>\\servername\sharename\path</code> (Windows).
VEA	VEA signifie Adaptateur d'Extension de Voix.

Index

A

administration	103 , 111
accès	98
agent	54 , 78
Annonce	88
Annonce 1x	
configuration	85
CHAP	111
client	78 , 79 , 81
conf. accès	98
Destination externe	83 , 84
Dispositif de file d'attente	105
éditer un client	77
Fichier de contrôle	80
groupe de téléphones	109
importer	79 , 81
Ligne externe	99
modification	87
onglet Général	57 , 72
Onglet PBX	96
onglet téléphonie	
agent	60
paramètre de pays	102
paramètres	
Texte d'annonce	88
paramètres généraux	96
Pays	
paramètre de pays	103
PBX	
Ligne externe	
Supprimer	99
Serveur de tâches	
modifier	100
périphérique de file d'attente	105
profil d'agent	71
Propriétés	84 , 100
Script d'annonce	87
supprimer un téléphone.	
téléphone	
supprimer	108
téléphone	107
thèmes composés	79
administration, créer un groupe de téléphones, groupe de téléphones	109
Administration, dispositif de file d'attente	106
Administration, téléphone	107
administration attribution	
PBX	
Serveur de tâches	100 , 101
Affichage en temps réel du démarrage automatique	24
afficher le dernier thème	
scénario d'impact sur le thème	31
agents	
configuration	57
ajout	
Affichage en temps réel du démarrage automatique	24
Ajouter des compétences d'agent	
ajouter (<i>suite</i>)	
ajouter	
Compétence d'agent	136
Ajouter un agent	
agent	
ajouter	57
ajouter un client	
client	
ajouter	77
annonce	
configuration de texte	87
annonces	
configuration	85
Aperçu des compétences	
Compétence d'agent	
compétence de thème	136

B

Bannière de sécurité	122
----------------------------	---------------------

C

champs de groupe d'agents	
configuration	53
champs de l'onglet thème	29
code d'accès	
agent	
thème	144
compétences	
configuration	44
configuration	
agents	57
annonce	87
annonces	85
barre de contacts	21
champs de groupe d'agents	53
compétences	44
destination externe	83
dispositifs de file d'attente	105
équipes	74
groupe de téléphones	109
groupes d'agents	50
IVR	92
module de téléphonie	22
Module e-mail	23
paramètre de pays	102
paramètres de service	142
paramètres du système	121
pause	95
PBX	96
profil d'agent	71 , 72
reconnaissance du client	77
routage	42
routage en fonction des compétences	45
script de conversation	119
scripts d'annonce	85

Index

configuration (<i>suite</i>)			
serveur CHAP	111		
serveur de conversation	117		
téléphones	107		
VEA	114		
configuration de groupes d'agent			
configurer			
groupe d'agents			
groupe virtuel	51		
configuration de l'interface			
mise à jour	19		
configuration de l'interface utilisateur			
dossiers du module	19		
Configuration de l'IU			
mise à jour de l'affichage du profil	20		
configuration de la barre de contacts	21		
configuration de module accueil	22		
configuration des IVR			
Propriétés	93		
Script VU	94		
configuration des thèmes			
Code de travail	41		
Compétences de l'agent et niveaux	47		
compétences de thème et niveaux	46		
Compétences et niveaux de compétence	45		
Configurer un thème IMAP4	39		
Configurer un thème POP3	38		
Détails de la boîte e-mail	36		
Fonctions de routage	43		
liste d'actions	29		
noms de balise de compétence	46		
Onglet e-mail	33		
onglet Général	29		
onglet thème	28		
paramètres de l'onglet compétence	44		
Paramètres des codes de travail	41		
Paramètres des périodes bloquées	40		
Protocole IMAP4	37		
Protocole POP3	37		
protocole SMTP	37		
Scénario	48		
Valeurs statistiques, flux de travail	48		
configuration des unités vocales			
scripts	93		
configuration du lieu de travail	89		
configuration IU			
module accueil	22		
configurer les agents			
Autres privilèges	65		
configuration	69		
Éditeur de flux de tâches	64		
e-mail	67		
Interface utilisateur	66		
Onglet conversation	61		
onglet e-mail	61		
paramètres	62		
rapports	62		
tableau de bord	63		
utilisateur	65		
Variables	70		
configurer les équipes			
équipe			
équipe (<i>suite</i>)			
configurer	75		
Onglet e-mail	76		
onglet Équipe	74		
onglet Général	75		
onglet téléphonie	75		
configurer les groupes d'agents			
Attribution	52		
ensemble de flux de tâches	52		
Groupe d'agents virtuel	51		
Onglet Conversation	56		
Onglet e-mail	55		
onglet Général	53		
paramètres	50		
Tableau de bord	52		
Configurer les groupes d'agents			
priorité	52		
configurer les paramètres de service			
Aperçu de la période de travail	140		
Autres paramètres	143		
Filtres des rapports	142		
Paramètres du téléphone	144		
Rapport du nom de compteur	143		
Configurer les paramètres de service			
Paramètres du code d'accès des agents	144		
Paramètres e-mail	145		
configurer les paramètres système			
aperçu du rapport de configuration	133		
compétences de thème	137		
Compteurs	139		
Démarrer ou arrêter un rapport de tâche	139		
Démarrer un rapport de tâche			
Arrêter un rapport de tâche	139		
description du champ	139		
données du rapport de tâches	140		
Exemple de compétence d'agent	137		
exemple de compétence de thème	137		
Paramètres horaires	138		
Rapport de tâches	139		
téléphonie			
Disponibilité pour les tâches	134		
Configurer les paramètres système			
Aperçu des variables	130		
paramètres des balises	131		
paramètres des balises définies	132		
Paramètres des variables définies	131		
Configurer les profils d'agent			
Onglet conversation	73		
onglet e-mail	73		
Onglet Téléphonie	73		
configurer les thèmes			
périodes bloquées	40		
configurer un script d'annonce			
Script d'annonce	86		
Configurer un script de conversation			
Onglet script de conversation	119		
Propriétés du script de conversation	120		
Configurer un serveur de conversation			
champs de dialogue d'édition	118		
Onglet Serveur de conversation	117		
serveur de tâches	118		

Configurer un VEA		IVR (<i>suite</i>)	
Onglet VEA	114	description du champ	92
Propriétés du VEA	115	L	
connexion	90	La base des connaissances sur site	152
couleur d'un élément de la grille	27	M	
couleur des diagrammes circulaires	26	menu de configuration	
couleur des touches	26	outils	
créer		ordre par colonne	19
Script IVR	92	mise à jour de l'affichage du profil	20
D		Mise à jour de la configuration de l'interface	19
description des champs		modification	
Accès CHAP IPO	112	code de pause	95
onglet Général	112	couleur d'un élément de la grille	27
onglet Propriétés	112	modifications du document	11
Paramètres de conversation	146	modifier	
paramètres de l'archive	146	équipe	74
paramètres système	146	PBX	96
destination externe		module administration	
ajouter		configuration	96
ajouter une destination interne	84	module de configuration	
configuration	83	menu du service	15
dispositifs de file d'attente		utiliser un clavier	19
configuration	105	Module de configuration	
documentation	148	aperçu du thème	28
données du client	24	menu de configuration	14
E		Menu système	15
équipes		Menu Windows	16
configuration	74	outils	
espace de travail		Changer le nom de l'objet	18
TTrace	90	Configurer les colonnes	18
extension vocale		stockage de données	14
VEA		types d'objet	16
ajouter	114	zone de liste	17
F		modules administration	
formation	151	configuration	14
G		O	
groupe d'agents virtuel		objectif	11
ajouter		P	
ajouter un groupe d'agents virtuel	51	paramètre de pays	
groupe de téléphones		configuration	102
configuration	109	supprimer	103
groupes d'agents		paramètre de rapport	
configuration	50	téléphonie	125
H		paramètres	
historique des modifications	11	agent	21
I		profil	21
IVR		système	21
configuration	92	paramètres d'agent	21
		Paramètres de profil	21
		paramètres de service	
		configuration	142
		paramètres des rapports	
		onglet avancé	127

Index

Paramètres des rapports		
e-mail	126	
onglet Conversation	126	
onglet Général	123	
paramètres du système	21	
configuration	121	
général	121	
Générer un rapport	123	
Temps libre	122 , 123	
Paramètres e-mail		
exporter les e-mails archivés	145	
pause		
description du champ	95	
PBX		
configuration	96	
modifier	96	
poste de travail		
définition d'un serveur terminal	89	
Présentation générale		
interface de planification du personnel	138	
profil d'agent		
configuration	71 , 72	
protection des données	144	
R		
reconnaissance du client		
configuration	77	
Restriction du nombre d'e-mails pour le routage	34	
routage		
configuration	42	
routage en fonction des compétences		
configuration	45	
S		
script de conversation		
configuration	119	
Script de conversation		
ajouter		
ajouter un script de conversation	119	
scripts d'annonce		
configuration	85	
serveur CHAP		
configuration	111	
serveur de conversation		
configuration	117	
seuil	25	
support technique	152	
Supprimer		
données de rapport	128	
système		
paramètre		
E-mail	130	
téléphonie	129	
paramètres		
tableaux de bord		
Valeur par défaut	129	
Système		
paramètres		
conversation	130	
système de suivi		
espace de travail	90	
T		
téléphones		
configuration	107	
téléphonie	32	
thème, éditer		
Conversation	35	
touches et diagrammes circulaires	26	
trois états		
afficher le dernier thème	31	
TTrace		
espace de travail	90	
types d'objet	16	
V		
variables	26	
VEA		
configuration	114	
vidéos	151	