

Centre d'appel Xivo

Standard téléphonique (CC Agent)

Procédure à destination des personnels

Table des matières

| | |
|---|----|
| Accès à l'interface CC Agent..... | 3 |
| Préambule..... | 3 |
| Prérequis..... | 3 |
| Connexion à l'interface CC Agent | 3 |
| Sélection des périphériques audio | 4 |
| Utilisation du CC Agent | 5 |
| Présentation de l'interface | 5 |
| Déconnexion / Pause..... | 5 |
| Numérotation..... | 5 |
| Pilotage d'appel | 6 |
| Zone statistique..... | 7 |
| Icônes Activités | 8 |
| Icônes Agents | 9 |
| Icônes Historique | 10 |
| Déconnexion | 10 |

Accès à l'interface CC Agent

Préambule

Cette documentation s'adresse aux membres d'une file d'attente **XiVO** utilisant un accès **WebRTC** (service de téléphonie IP sur ordinateur).

L'interface « **CC Agent** » permet à l'utilisateur (disposant préalablement du statut « Agent ») de piloter son activité au sein de la file d'attente. Une fois connecté, il peut notamment :

- **Gérer ses appels** (répondre, transférer, raccrocher).
- **Contrôler sa disponibilité** (se mettre en pause ou revenir en ligne).
- **Suivre son état de session** en temps réel.

Prérequis

Disposer du client « CC Agent Xivo », préalablement installé sur son ordinateur :

- En passant par le **Centre logiciel** (recommandé)
- En passant par le **navigateur Web** Google Chrome (Mozilla Firefox n'est pas compatible)

Cf procédure installation de Xivo disponible sur [le catalogue des services numériques](#).

Connexion à l'interface CC Agent

Pour vous connecter, renseignez les champs comme suit :

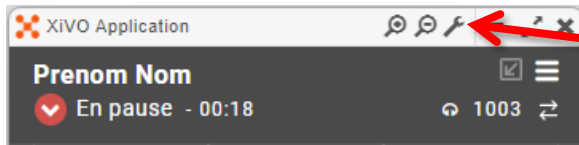


1. Saisissez votre login utilisateur
2. Saisissez votre mot de passe
3. Saisissez votre numéro de ligne (5 derniers chiffres)
4. Cliquez sur « SE CONNECTER »

Sélection des périphériques audio

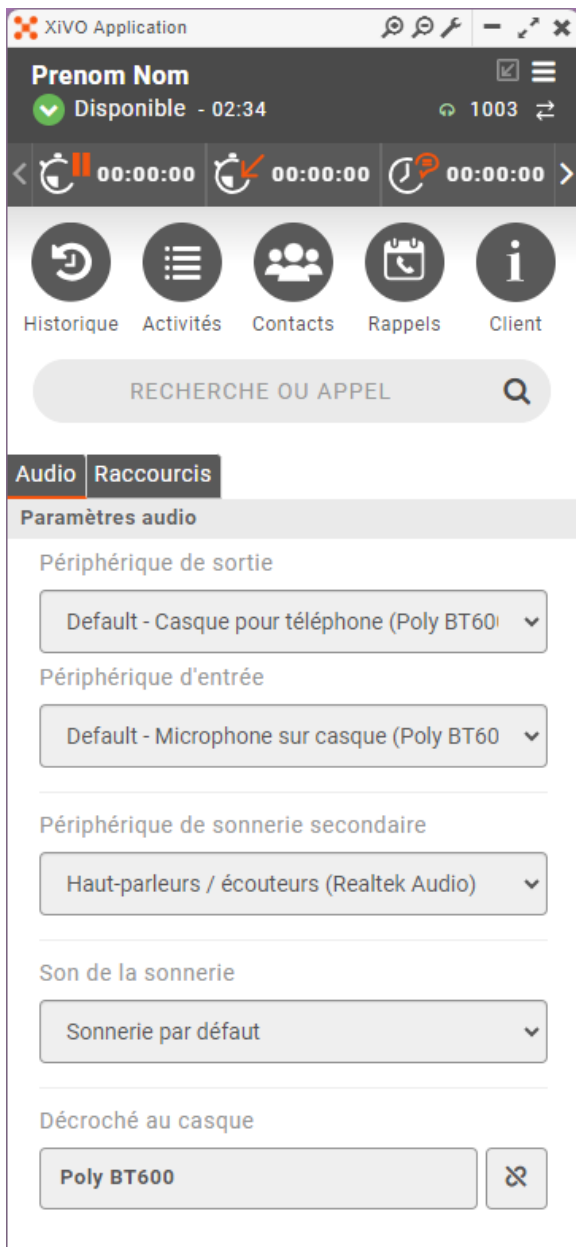
Il est désormais possible de régler son périphérique de sortie (**casque audio** ou **enceinte**) ainsi que son périphérique d'entrée (le **microphone**).

Pour procéder au réglage rendez-vous dans ce menu :



Cliquez sur la petite clé à molette

Une fois le menu ouvert vous aurez ce visuel :



Sélection du périphérique de sortie principal (casque, enceintes...)

Sélection du périphérique d'entrée (microphone).

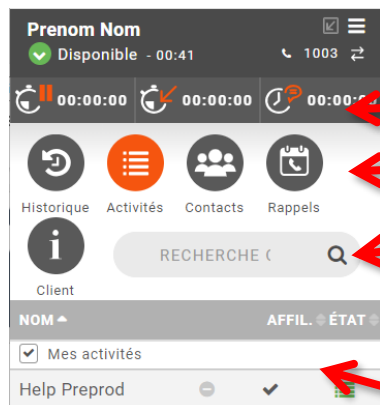
Sélection du périphérique de sortie secondaire (sonnerie).

Choix du type de sonnerie (réception d'appels).

Associer / dissocier le casque (télécommande).

Utilisation du CC Agent

Présentation de l'interface



Statistiques personnelles de l'agent.

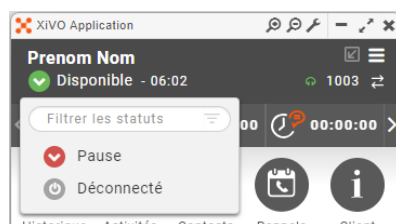
Navigation entre les onglets.

Recherche activité, utilisateur ou composition de numéro (émission d'appel).

Vue de l'état de la file d'attente avec indicateurs dynamiques au survol.

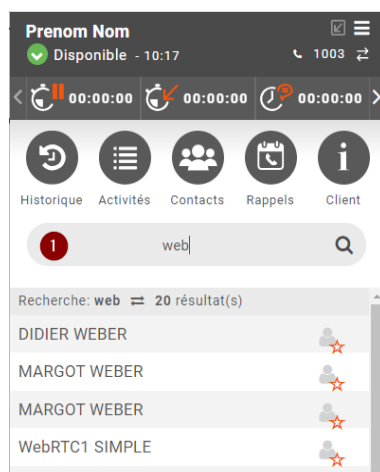
| Help Preprod | |
|-------------------|----------|
| Numéro | 21000 |
| Appels en attente | 0 |
| Attente estimée | 00:00:27 |
| Agents dispo. | 1 |

Déconnexion / Pause



Permet de se déconnecter ou de passer en pause.

Numérotation



La numérotation s'effectue en entrant le numéro de votre correspondant (5 derniers chiffres ou 10 chiffres) un numéro dans le champ (1).

Une recherche dans l'annuaire est aussi possible en entrant un nom dans ce même champ (1). Par ce biais, vous obtiendrez également l'état des utilisateurs (seulement les utilisateurs Xivo) : connecté ou non, en ligne, etc.

Si votre ligne est configurée en mode WebRTC (téléphone par Internet) l'appel est passé via l'application, sinon votre poste (physique) décroche automatiquement et l'appel vers le destinataire est lancé.

Composition d'un numéro.



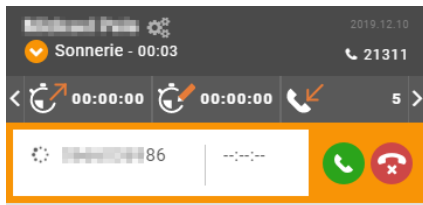
Recherches dans l'annuaire.




Pilotage d'appel

L'affichage du cadre d'appel est dynamique.

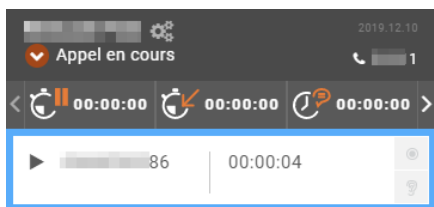
Appel entrant :



 Répondre

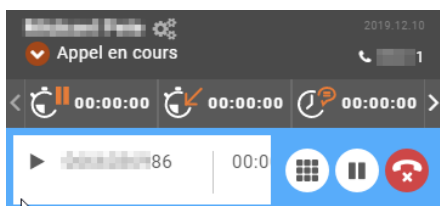
 Refuser l'appel

En conversation :



Donne des informations sur l'appelant et sur le temps d'appel.

Au survol :

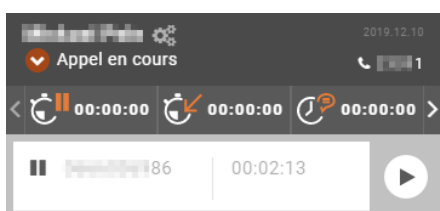


 Accès au pavé numérique (composition de code, etc.)

 Mettre l'appel en pause

 Raccrocher

Appel en attente :



 Reprise de l'appel

Zone statistique

Cette zone affiche des statistiques de votre ligne. Pour savoir à quoi cela fait référence, il suffit de survoler les trois avec la souris.

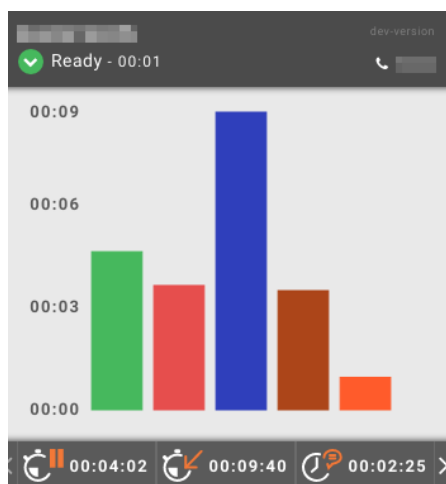


Temps total de pause / Temps total ACD / Temps moyen appels ACD

Ces statistiques sont cliquables et des graphiques dynamiques sont affichés au-dessus des compteurs. L'objectif est d'offrir une vision globale de son activité dans la journée.

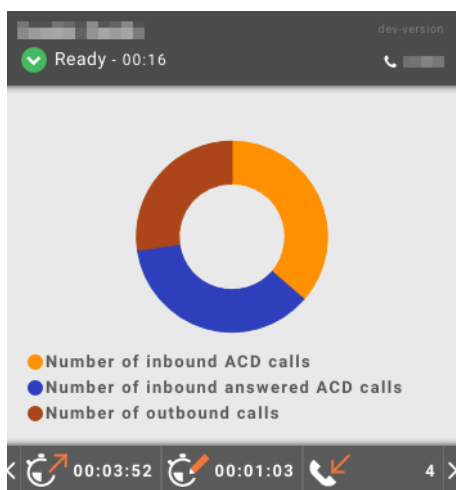
Deux graphiques sont affichés :

Le premier est un graphique à barres se concentrant sur l'unité de temps :



- Temps total disponible
- Temps de pause total
- Durée totale des appels ACD* entrants
- Durée totale des appels sortants
- Temps de conclusion total (temps entre chaque appel, si un temps de traitement post-appel est configuré, non utilisé)

Le second est un graphique en beignet se concentrant sur le nombre d'appels :

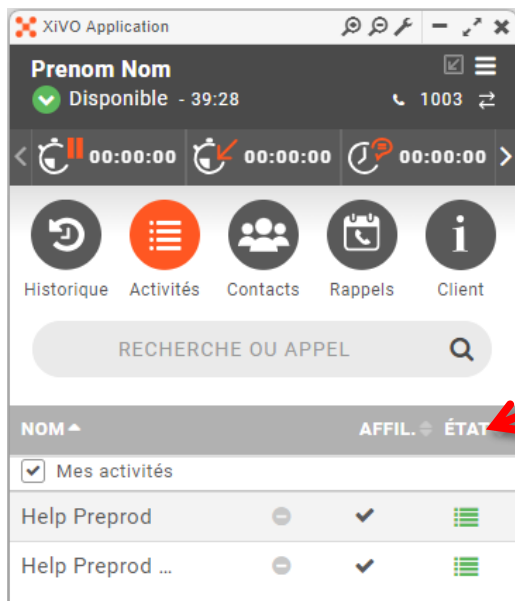


- Nombre d'appels ACD* entrants
- Nombre d'appels ACD* entrants répondus
- Nombre d'appels sortants

**ACD (Automatic Call Distributor) : cela correspond aux appels distribués aux agents par la file d'attente.*

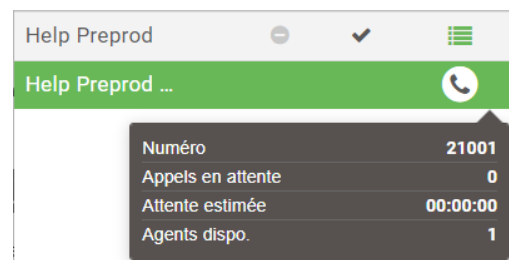
Icônes Activités

Une fois connecté, l'icône « Activités » est automatiquement sélectionnée :



Une activité correspond à une file d'attente, un agent peut être membre de plusieurs files d'attente.

Liste des activités auxquelles vous êtes inscrit.
Le survol de l'activité affiche un pop-up (petite fenêtre) avec des statistiques en temps réel :



Vous pouvez filtrer les activités en cliquant sur la case « Mes activités » au-dessus de la liste :



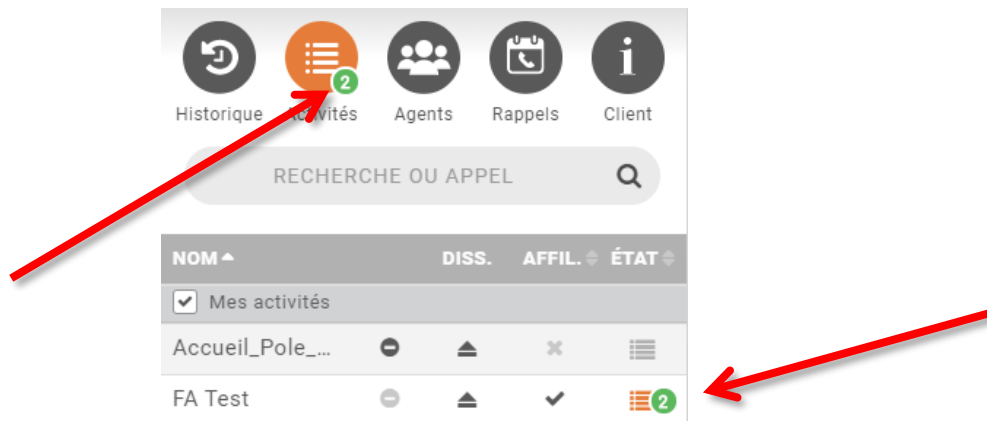
Le signe moins permet de supprimer les activités pour lesquelles vous n'êtes pas inscrit :




La couleur des activités change en fonction des appels en attente et de l'état de l'agent :

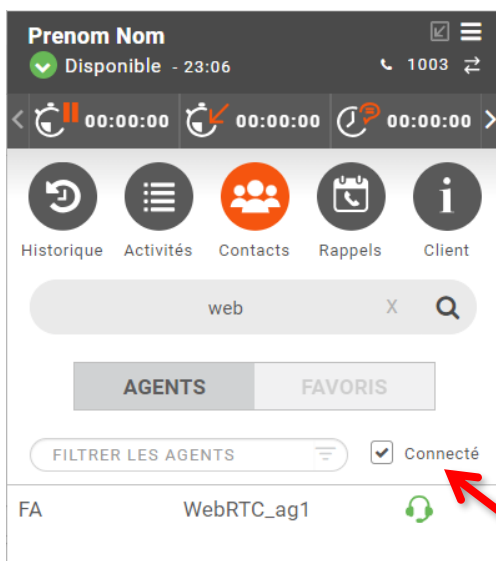
- Gris : aucun appel, aucun agent connecté à cette activité.
- Vert : au moins un agent connecté et disponible dans cette activité.
- Orange : au moins un agent connecté, mais aucun agent disponible dans cette activité.
- Rouge : aucun agent connecté à cette activité, mais un ou plusieurs appels en attente.

Ce petit badge affiche le nombre d'appels en attente dans chaque activité. La somme de tous les appels en attente de l'agent est affichée dans le menu supérieur et actualisée en temps réel.

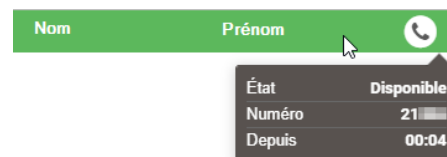


Icônes Agents

En cliquant sur l'icône Agents :  vous verrez tous les agents de votre groupe.








En survolant l'un d'eux, vous retrouverez rapidement son état actuel.




Un simple clic sur l'icône du téléphone lorsque l'agent est survolé déclenchera un appel vers son numéro de téléphone associé. Par défaut, les agents ne s'affichent que s'ils sont connectés.

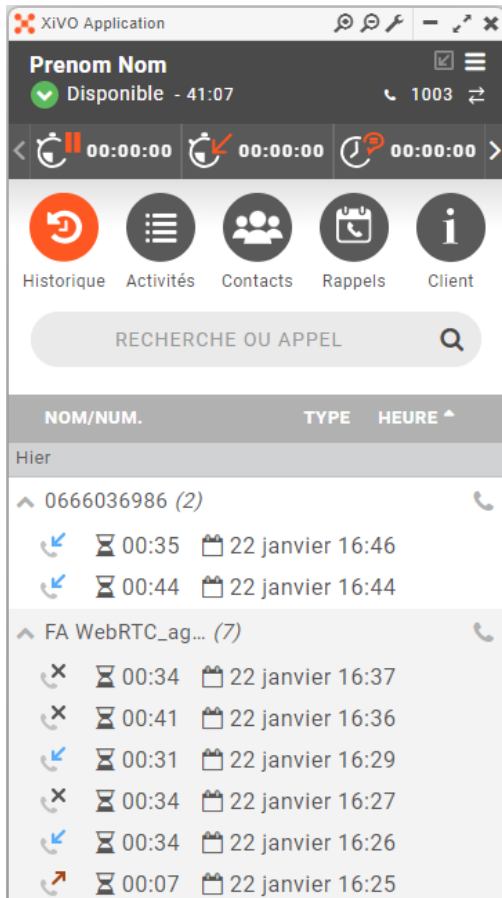
En décochant la case « Connecté », vous verrez tous les agents de votre groupe même s'ils sont déconnectés.

Les différents états des agents :

-  Agent déconnecté
-  Agent disponible
-  Agent en pause
-  Agent en communication
-  Agent qui émet ou reçoit un appel




Icônes Historique

En cliquant sur l'icône Historique :  vous accédez à des informations sur les différents appels reçus dans la file d'attente :



En survolant l'appel dans l'historique, il est possible de rappeler la personne :



-  Appel émis
-  Appel reçu et répondu
-  Appel perdu

Déconnexion

Lorsque vous souhaitez quitter l'application, il est **impératif** de vous déconnecter depuis Xivo.

Attention : sur navigateur Web, la simple fermeture de l'onglet ou de la page **n'est pas suffisante**.

Pour vous déconnecter :

Cliquez sur « Disponible »

Cliquez sur « Déconnecté »

