

## Panneau de configuration

L'application Agent Console du centre d'appels 8x8 permet aux agents d'utiliser l'application pour gérer tous les types d'interactions avec les clients. Le superviseur de votre centre d'appels vous fournit les renseignements nécessaires pour ouvrir une session dans votre compte Agent Console. En tant qu'agent, vous pouvez modifier votre état et choisir l'un des suivants :

### État de l'agent






<b>Disponible</b>	L'état Disponible indique que vous êtes prêt à accepter une interaction*.
<b>Occupé</b>	Lorsque vous traitez une interaction, votre état change et indique Occupé. Dans ce cas, les interactions entrantes sont bloquées.
<b>Post-traitement</b>	Lorsque vous terminez une interaction, votre état change et indique Post-traitement. Dans ce cas, les interactions entrantes sont bloquées.
<b>Travail hors ligne</b>	Vous travaillez, mais ne pouvez traiter d'interactions entrantes, à l'exception d'appels directs d'agents et d'appels transférés.
<b>En pause</b>	L'état Take Break (en pause) indique que vous êtes en pause. Vous êtes connecté, mais vous ne travaillez pas. Vous devez modifier votre état pour naviguer dans l'application.
<b>Fermer la session</b>	Cela vous déconnecte de l'application Agent Console

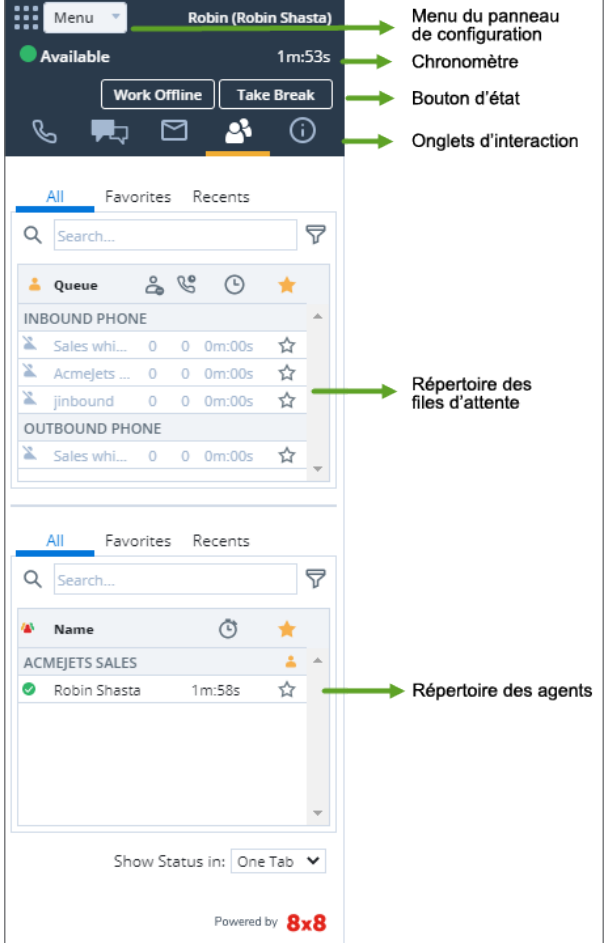
\*Une interaction est un appel, une session de clavardage, un courriel ou un message vocal géré par le centre d'appels 8x8.

### Menu du panneau de configuration

<b>Profil</b>	Définir les paramètres du compte de l'agent
<b>Mes enregistrements</b>	Enregistrer des messages personnalisés à diffuser aux appelants
<b>Outil de CRM (gestion de relations clients)</b>	Permet aux agents d'accéder aux dossiers, aux clients et aux tâches à partir d'un outil de CRM.
<b>Navigabilité partagée</b>	Permet de se connecter à distance à l'ordinateur d'un client et de le parcourir.
<b>Aide</b>	Permet d'accéder aux ressources d'information par l'entremise de la Foire aux questions (réponses à la plupart des questions posées fréquemment), du guide de l'utilisateur (documentation sur le produit et tutoriels vidéos), le soutien (base de connaissances) et d'envoyer des commentaires.

### Onglets d'interaction

<b>Téléphone</b>		Permet d'accéder à toutes les commandes nécessaires pour gérer les appels.
<b>Clavardage</b>		Permet d'accéder à toutes les commandes nécessaires pour gérer les conversations par clavardage.
<b>Adresse courriel</b>		Permet d'accéder à toutes les commandes nécessaires pour gérer les courriels.
<b>État</b>		Voir l'état des agents en temps réel et les files d'attente en utilisant les répertoires.
<b>Avis</b>		Permet d'accéder à des messages diffusés par les superviseurs de votre centre d'appels.




The screenshot shows the configuration panel for an agent named Robin (Robin Shasta). The panel includes a status indicator (Available, 1m:53s), buttons for 'Work Offline' and 'Take Break', and a navigation menu with icons for Phone, Chat, Email, Agents, and Info. Below the menu are two lists: 'INBOUND PHONE' and 'OUTBOUND PHONE', each with a search bar and a list of items. The 'INBOUND PHONE' list includes items like 'Sales whi...', 'Acmejets ...', and 'jinbound'. The 'OUTBOUND PHONE' list includes 'Sales whi...'. Annotations with green arrows point to various elements: 'Menu du panneau de configuration' (top left), 'Chronomètre' (top right), 'Bouton d'état' (top right), 'Onglets d'interaction' (top right), 'Répertoire des files d'attente' (middle right), and 'Répertoire des agents' (bottom right).

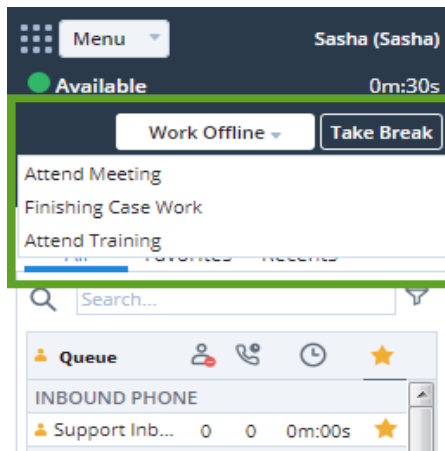
### Agent Console - Panneau de configuration

**Chronomètre :** Indique le temps passé dans un état donné.

## Tâches courantes

### Modifier l'état de votre agent

1. Sélectionnez le bouton voulu dans le panneau de configuration.
2. Si le bouton d'état indique , vous êtes invité à sélectionner un code d'état.
3. Sélectionnez le code approprié qui indique la raison du changement d'état.



### Gérer les modes de connexion téléphonique

En mode Connexion persistante, les agents restent connectés au système jusqu'à ce qu'ils ferment leur session. Ils répondent aux appels par un simple clic sur l'interface utilisateur. Toutefois, le mode Connexion à la demande offre une connexion temporaire au système et oblige les agents à accepter manuellement l'appel sur leur téléphone logiciel ou physique chaque fois qu'ils reçoivent un appel.

#### Mode Connexion persistante :

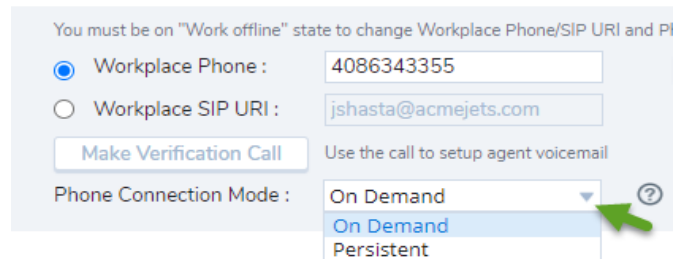
S'il est activé par votre administrateur, votre compte peut s'ouvrir en mode Connexion persistante. Pour continuer :

1. Choisissez l'état **Disponible**.
2. Répondez à l'appel téléphonique pour recevoir un NIP à quatre chiffres.
3. Saisissez le NIP lorsque vous y êtes invité et cliquez sur **Confirmer**. Cela peut prendre quelques secondes. Le NIP est valide uniquement pour la session en cours.  
**Remarque:** Il n'y a pas d'invite ou d'indication audio en mode Connexion persistante.

#### Mode Connexion à la demande :

Si votre administrateur le permet, vous pouvez modifier votre mode de connexion et choisir « à la demande » au lieu de « persistante ». Pour continuer :

1. Choisissez l'état **Travailler hors ligne**.
2. Allez à **Menu > Profile > Personal**.
3. Choisissez le mode de connexion de votre téléphone (à la demande) et **enregistrez**.



### Définir votre numéro de téléphone

1. Cliquez sur **Profile** dans le menu du panneau de configuration.
2. Dans **Personal Settings** (paramètres personnels), entrez le numéro de téléphone du lieu de travail ou un numéro URI SIP.
3. Cliquez sur **Make Verification Call** (effectuer un appel de vérification) pour vérifier le numéro de téléphone.
4. Assurez-vous que le format du numéro de téléphone est correct et **enregistrez**.

### Validation des paramètres du lieu de travail

Si votre administrateur le permet, vous devez valider les modifications chaque fois que vous entrez de nouveaux renseignements, comme un nouveau numéro dans les paramètres de votre lieu de travail.

1. Choisissez l'état **Travailler hors ligne**.
2. Allez à **Menu > Profile > Personal**.
3. Cliquez sur **Validate** à côté du champ mis à jour.
4. Répondez à l'appel de validation pour recevoir un NIP à quatre chiffres.
5. Saisissez le NIP lorsque vous y êtes invité et cliquez sur **Confirmer**. La nouvelle modification est validée et enregistrée automatiquement.
6. Effectuez un appel de vérification pour vérifier le numéro de téléphone.

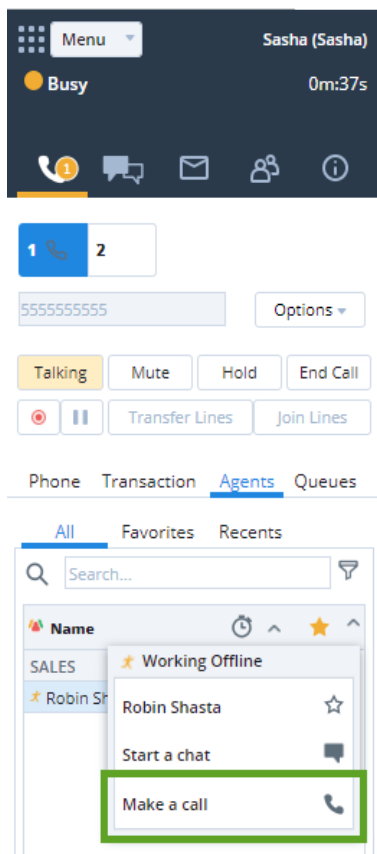
### Utiliser les codes d'état

Ils sont définis par votre administrateur et décrivent la raison du changement d'état.

1. Cliquez sur l'un des boutons permettant de changer d'état.
2. Dans le menu déroulant des codes d'état, sélectionnez un code approprié.

## Gérer des appels

- **Sortants:** Pour composer un numéro de téléphone, saisissez-le dans le champ téléphone et cliquez sur Dial (composer). Votre téléphone sonne en premier. Décrochez pour répondre à l'appel ou cliquez sur un numéro de téléphone dans le dossier du CRM pour le composer automatiquement.
- **Entrants:** Lorsqu'un appel entrant vous est proposé, l'onglet Phone clignote en rouge et votre téléphone sonne. Décrochez pour accepter l'appel.



## Transférer un appel

Vous pouvez transférer un appel à un autre agent, à une file d'attente ou à un correspondant externe. Au cours d'un appel, faites savoir à l'appelant que vous allez transférer l'appel.

### À un agent :

- **Transfert sans annonce:** Cliquez sur l'onglet Agents pour afficher l'état des agents dans le répertoire des agents. Sélectionnez un agent et cliquez sur Blind Transfer (transfert sans annonce). L'appel est transféré à l'agent choisi.
- **Transfert assisté:** Basculez sur la ligne 2, sélectionnez un agent disponible dans l'onglet Agents. Cliquez sur Make a call (effectuer un appel) dans le menu contextuel. Une fois l'appel établi cliquez sur Transfer Lines (transférer les appels) pour effectuer le transfert assisté.

### À une autre file d'attente :

1. Dans le répertoire des files d'attente (Queue Directory), vérifiez l'état d'une file d'attente vers laquelle transférer un appel.
2. Sélectionnez une file d'attente et cliquez sur Transfer (transférer).


### À un correspondant externe :



1. Au cours d'un appel sur la ligne 1, basculez sur la ligne 2.
2. Entrez le numéro de téléphone dans le champ Téléphone. Cliquez sur Dial (composer).
3. Attendez que le correspondant décroche, puis cliquez sur Transfer Lines (transférer l'appel).

## Organiser une conférence

1. Au cours d'un appel sur la ligne 1, faites savoir à l'appelant que vous organisez une conférence.
2. Basculez sur la ligne 2 et appelez le correspondant souhaité.
3. Attendez que le correspondant décroche, puis cliquez sur Join Lines (établir la conférence).

## Vérifier l'état d'autres agents et files d'attente

L'onglet Status (état)  offre un aperçu de l'état des files d'attente et des autres agents en temps réel.

- **État des files d'attente:** Cliquez sur  l'onglet, puis sur l'onglet Queues (files d'attente) pour afficher l'état des files d'attente dont vous êtes membre.
- **État de l'agent:** Cliquez sur  l'onglet, puis sur l'onglet All (tous) pour afficher l'état des agents de votre groupe d'agents.

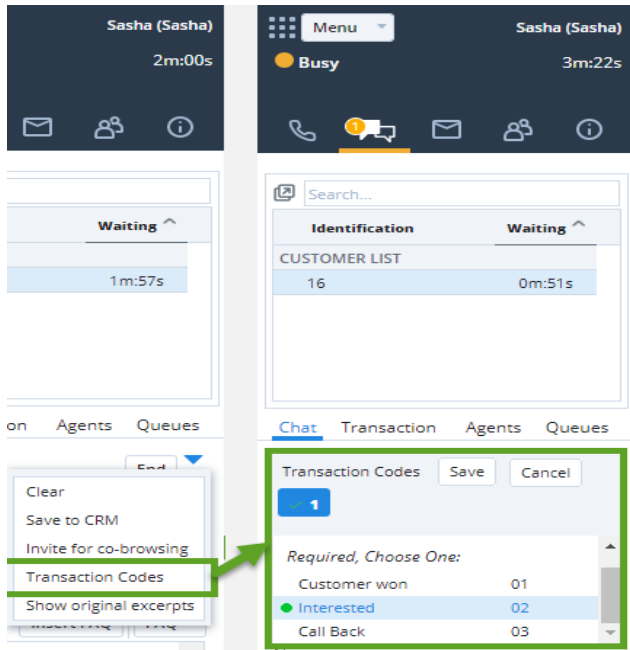
✔ - Available; ❌ - Busy; ⚡ - Working Offline ⭐ - On Break; 📧 - On Email; 🚪 - Logged out

**Favoris:** Ajoutez un signet aux files d'attente et aux agents que vous utilisez le plus fréquemment.


**Récents:** Affichez l'état des files d'attente auxquelles vous avez déjà transféré des appels et les agents avec lesquels vous avez interagi.

## Utiliser les codes de transaction

Lorsque vous achevez une interaction, vous pouvez être invité à choisir des codes de transaction. Ces codes sont configurés par votre administrateur et décrivent le résultat d'une interaction. Sélectionnez un code approprié dans la liste et cliquez sur Save (enregistrer).



## Accepter un courriel

Lorsque vous recevez un courriel, l'onglet Email (courriel)  clignote en rouge. Cliquez sur **Accept Email** (accepter le courriel). Le courriel entrant crée un dossier. Pour traiter le courriel, cliquez sur **Reply** (répondre). Une fois la demande traitée, cliquez sur **End Post Processing** (terminer le post-traitement).


## Appel ou session de clavardage entre agents

- Pour appeler un autre agent, vérifiez son état dans l'onglet **Agents**. Sélectionnez l'agent et cliquez sur **Make a call** (effectuer un appel) dans le menu contextuel.
- Pour clavarder avec un autre agent, vérifiez son état dans l'onglet **Agents**. Sélectionnez l'agent et cliquez sur **Start a chat** (effectuer un appel).

## Changement de plateforme

Lorsque vous recevez un avis de changement de plateforme, restez connecté jusqu'à ce que vous ayez terminé l'appel en cours. Vous disposez de 10 min après le dernier avis pour fermer votre session. Fermez-la puis rouvrez-la.

## Gérer une session de clavardage

Lorsque vous recevez une demande de clavardage, l'onglet Chat (clavardage)  clignote en rouge. Cliquez sur le bouton **Accept** (accepter). Une session commence. Une fois la demande traitée, cliquez sur **End Chat** (fermer la session de clavardage).

## Insérer des questions et réponses fréquentes dans une session de clavardage

Au cours d'une session de clavardage, vous pouvez insérer de l'information en parcourant la base de questions et réponses fréquentes ou en renvoyant à un raccourci particulier. Dans le champ **Insert FAQ** (insérer une foire aux questions), entrez le raccourci souhaité. Un lien vers la question/réponse apparaît dans la discussion. Cliquez sur **Send** (envoyer).

### FAQ Search:

