



Créer des groupements d'appels

Guide pour Administrateur

*Certaines fonctionnalités ne sont peut-être pas disponibles en fonction des versions choisies par votre entreprise



Introduction aux groupements



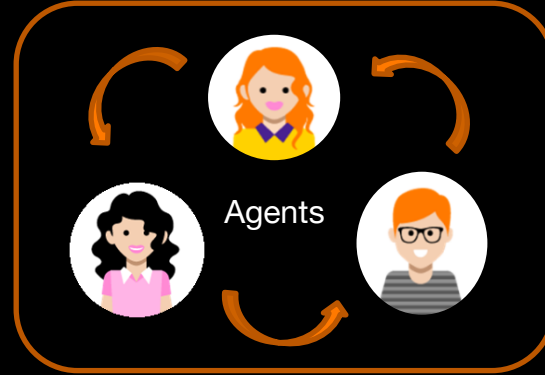
Les groupements (groupes de recherche) peuvent vous aider pour la prise en compte de tous vos appels entrants par les bonnes personnes ou acheminés vers la messagerie vocale pour une réponse ultérieure.

Pour ce faire, attribuer un numéro de téléphone à un groupe d'employés, ensuite définissez le processus de prise en compte de vos appels.

Principe de fonctionnement d'un groupement



0549123456



créer un groupement

The screenshot shows a web application interface for managing services. On the left is an 'ADMIN' sidebar with a menu: 'Accueil', 'Statistiques', 'Utilisateurs', 'Services' (highlighted with a purple circle and the number 1), and 'Périphériques'. The main content area has a top navigation bar with 'Calling' (highlighted with a yellow circle and the number 2), 'Réunions', and 'Messagerie'. Below this is a section with two options: 'Fonctions d'appel' (highlighted with a pink circle and the number 3) and 'Emplacements'. The 'Fonctions d'appel' section is expanded, showing sub-options: 'Standard automatique', 'File d'attente d'appels', 'Groupe de recherche' (highlighted with a green circle and the number 4), and 'Fichiers d'annonces'. The 'Groupe de recherche' sub-section is active, displaying instructions and a search bar with the text 'Rechercher Groupe de rec...', a dropdown menu set to 'Tous les emplacements', and a 'Gérer' button.

1. Dans le menu Service...
2. rubrique Calling...
3. Fonctions d'appel...
4. Sélectionnez Groupe de Recherche

créer un groupement

Créez Groupe de recherche.

BasesRoutage d'appelParamètres de routageSélectionnez les agentsExamen

Emplacement
Attribuez votre groupe de recherche à un emplacement.

Poitiers

Nom de Groupe de recherche
Le nom est utilisé pour l'identité de l'appelant par défaut et pour référencer groupe de recherche plus tard dans le processus.

Assistance Utilisateurs

Numéro de téléphone
Attribuez Groupe de recherche à une ligne principale de Webex Calling. Un numéro de téléphone ou un poste est requis.

+33549123492

et/ou

3492

ID de l'appelant
L'identité de l'appelant est utilisée lorsque le transfert d'appel est activé et que les appels sont renvoyés à partir de groupe de recherche.

Prénom

Nom

Assistance

Utilisateurs

La langue
Sélectionner la langue des annonces audio.

Français

Annuler

Suivant

1. Indiquez un site pour votre groupement

2. Nommez le groupement

3. Attribuez un numéro et un raccourci

4. Indiquez quelle information sera affiché a l'agent et quelle langue sera diffusé dans la file

5. Cliquez sur Suivant

créer un groupement

Créez Groupe de recherche.

Bases Routage des appels Paramètres de routage Sélectionner les agents Révision

Sélectionnez le modèle de routage des appels
Le schéma de routage des appels détermine combien de téléphones sonnent lorsqu'un appel arrive sur votre groupe de distribution des appels, ainsi que l'ordre de sonnerie de ces téléphones.

- ☐ Circulaire (Maximum 1 000 agents) **1**
Envoyer les appels à l'agent disponible suivant, en passant par tous les agents après le dernier qui a répondu à un appel.
- ☒ De haut en bas (Maximum 1 000 agents) **2**
Envoyer les appels dans la file d'attente des agents dans l'ordre, en comme **3** chaque fois par le haut.
- ☐ La plus longue période d'inactivité (maximum 1 000 agents) **4**
Envoyer les appels à l'agent qui est resté le plus longtemps inactif. S'il ne répond pas, passer à l'agent suivant qui a été inactif le plus longtemps, et ainsi de suite jusqu'à ce qu'il réponde à l'appel.
- ☐ Pondéré (Maximum 100 agents) **5**
Envoyer les appels vers les agents inactifs en fonction des pourcentages que vous attribuez à chaque membre du groupe de distribution des appels. Le pourcentage total des appels distribués doit être égal à 100 %.
- ☐ Simultané (50 agents maximum) **6**
Envoyer les appels à tous les agents de la file d'attente en même temps.

☒ Continuez après avoir configuré le nombre de sonneries

Sonneries

Retour

Suivant

1. Circulaire : l'appel est présenté à l'agent
2. Haut en bas ,l'appel sonne toujours sur le même agent en premier s'il est libre avant de passer aux suivants dans l'ordre paramétré.
3. Le plus long temps inactif, appel est présenté en premier a l'agent ayant le moins d'activité
4. Pondéré, l'appel est présenté a l'agent ayant le moins d'activité en fonction d'un pourcentage attribué a chaque utilisateur
5. Simultané , l'appel sonne sur tout les agents simultanément
6. Indiquez le nombres de sonneries avant que l'appel sur non réponse ne passe a l'agent suivant (une sonnerie = 5")

créer un groupement

Créez Groupe de recherche.

BasesRoutage des appelsParamètres de routageSélectionner les agentsRévision

Sélectionnez les options d'acheminement des appels

1

☒ Continuer lorsque la ligne est occupée
Lorsqu'il est activé, le groupe de recherche n'appelle pas les agents lorsqu'ils sont en ligne. Les appels entrants sont transmis à l'agent suivant. Si un agent du groupe de recherche a activé l'appel en attente et que l'appel lui est transmis, l'appel sera mis en attente jusqu'à ce que l'agent du groupe de recherche ne soit plus occupé.

2

☒ Renvoyer après un nombre de sonneries configuré
Si cette option est activée, les appels sans réponse après un nombre défini de sonneries sont renvoyés vers un numéro que vous définissez.
 Sonneries
 ☐ Envoyer vers la messagerie vocale

3

☒ Renvoyer les appels lorsque tous les agents sont injoignables
Si cette option est activée, alors les appels sans réponse sont renvoyés vers un numéro que vous définissez. Ceci s'applique aux appels sans réponse en raison d'une panne de courant ou parce que tous les membres du groupe de distribution des appels sont occupés et que l'option Continuer lorsque la ligne est occupée est activée.

4

Vous pouvez acheminer les appels

1. Si la ligne est occupée vers un autre agent
2. Après un nombre de sonneries vers un autre numéro ou une messagerie vocale
3. Si tous les agents sont injoignables vers un numéro
4. Tournez la page

créer un groupement

Créez Groupe de recherche.

Bases Routage des appels Paramètres de routage Sélectionner les agents Révision

Sélectionnez les utilisateurs ou les espaces de travail à ajouter au groupe de distribution des appels
Recherchez et ajoutez des utilisateurs ou des espaces de travail par nom, numéro de téléphone ou numéro de poste.
Vous avez sélectionné De haut en bas le routage des appels de (Max 1 000 agents). Envoyer les appels dans la file d'attente des agents dans l'ordre, en commençant chaque fois par le haut.

Ajouter utilisateur/emplacement 1

2 agents

Supprimer tous

Nom	Numéro de téléphone	Extension	
Emeline Maillot	+33549123490	3490	3
eric Maillot	+33549123497	3497	


2

4

Retour

Suivant

Sélectionnez les agents qui seront destinataires des appels.

1. Vous pouvez déplacer l'ordre de sélection avec le bouton  par un glissé-déplacé
2. Supprimer un utilisateur de la file
3. Tournez la page

créer un groupement

Créez Groupe de recherche.

BasesRoutage des appelsParamètres de routageSélectionner les agentsRévision

1

Vérifier les paramètres du groupe

Vérifiez les paramètres de votre nouveau groupe de distribution des appels pour vous assurer que tout est correct. Vous pouvez effectuer des modifications ou activer les fonctionnalités avancées à tout moment en cliquant sur le nom d'un groupe de distribution des appels sur la page Fonctionnalités.

Paramètres générauxAgentsRoutage des appels

2

Paramètres généraux

Utilisateurs et espaces de travail

Emeline Maillet (+33549123490, poste 3490)

eric Maillet (+33549123497, poste 3497)

Agents

Routage des appels

Paramètres générauxAgentsRoutage des appels

Routage des appels

Schéma de routage des appels:

Nombre de sonneries entre la file d'attente:

Renvoyer après un nombre de sonneries configuré:

Interne:

Renvoyer vers la messagerie vocale:

Renvoyer les appels lorsque tous les agents sont injoignables:

De haut en bas

5 sonneries

15 sonneries

+33549123434

Dépassé

0549

RetourCréer

1. Tableau récapitulatif du paramétrage du groupe de recherche

2. Consultez les 3 onglets Paramètres généraux Agents Routage des appels

3. Validez en cliquant sur créer

Un message vous confirme la validation

Créez Groupe de recherche.

4

Félicitations ! Votre nouveau groupe de recherche a été créé.

Sélectionnez le nom du groupe de recherche sur la page du groupe de recherche pour spécifier des options avancées comme le moment de renvoi des appels ou la modification du modèle de sonnerie. Sélectionnez le nom du groupe de recherche sur la page du groupe de recherche pour spécifier des options avancées comme le moment de renvoi des appels ou la modification du modèle de sonnerie.

Tutoriel

créer un groupement

Calling > Fonctions d'appel

Standard automatiqueFile d'attente d'appelsGroupe de rechercheFichiers d'annonces

Routez automatiquement les appels entrants d'un numéro vers un groupe d'utilisateurs et définissez le mode de distribution des appels en fonction des besoins des différents groupes. Pour plus d'informations, consulter [Comment gérer les groupes de recherche](#)

Tous les emplacements 4 groupes de rechercheGérer

Nome de la file d'attente d'appels	Emplacement	Numéro de téléphone	Extension	Actions
service d'assistance eric	Poitiers	+33549123498	3498	...
client de service	Poitiers	+33549123492	3492	...

Assistance Utilisateurs

Aperçu

Activer le groupe de recherche

Paramètres généraux

Numéro de téléphone

Transfert d'appel

Agents

Schéma de routage d'appel

Options de routage d'appel

Gérer

Gérer

Désactivé

Gérer

De haut en bas

Gérer

1. Dans le menu Calling, rubrique Fonctions d'Appel
2. .. Sélectionnez Groupe de recherche
3. cliquez sur le groupe que vous souhaitez modifier
4. La feuille de paramétrage vous permet d'accéder aux modifications

Supprimer un groupement

Calling > Fonctions d'appel **1**

Standard automatique File d'attente d'appels **Groupe de recherche** Fichiers d'annonces

Routez automatiquement les appels entrants d'un numéro vers un groupe d'utilisateurs et définissez le mode de distribution des appels en fonction des besoins des différents groupes. Pour plus d'informations, consulter [Comment gérer les groupes de recherche](#)

Rechercher Groupe de recherche Tous les emplacements 4 groupes de recherche Gérer

Nom de la file d'attente d'appels	Emplacement	Numéro de téléphone	Extension	Actions
service d'assistance eric	Poitiers	+33549123498	3498	2 ...
client de service	Poitiers	+33549123492	3492	...

3
Désattribuer
Supprimer

1. Dans le menu Calling, rubrique Fonctions d'Appel

2. .. Cliquez sur ...

3. cliquez sur Supprimer