



# 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



# créer un groupement

The screenshot shows the 'Calling' application interface. A vertical sidebar on the left contains menu items: ADMIN, Accueil, Statistiques, Utilisateurs, Services (highlighted with a purple circle containing the number 1), and Périphériques. The main area has tabs at the top: Calling (highlighted with a yellow circle containing the number 2), Réunions, and Messagerie. Below the tabs are two sections: 'Fonctions d'appel' (with a yellow circle containing the number 2) and 'Emplacements' (with a pink circle containing the number 3). The 'Groupe de recherche' tab is selected in the 'Fonctions d'appel' section. A green circle containing the number 4 highlights the 'Groupe de recherche' tab. The main content area displays a heading '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.' followed by a link 'Comment gérer les groupes de recherche'. Below this are search and filter fields: 'Rechercher Groupe de re...' (with a magnifying glass icon), 'Tous les emplacements' (with a dropdown arrow), and '4 groupes de recherche'. A 'Gérer' button with a dropdown arrow is also present.

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

# créer un groupement

Créez Groupe de recherche.

Bases      Routage d'appel      Paramètres de routage      Sélectionnez les agents      Examen

Emplacement  
Attribuez votre groupe de recherche à un emplacement.  
Poitiers ▼ 1

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 × 2

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 × 3

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 × 4

La langue  
Sélectionner la langue des annonces audio.  
Français ▼ 5

Annuler Suivant

- 1. Indiquez un site pour votre groupement**
- 2. Nommez le groupement**
- 3. Atribuez 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)

Envoyer les appels à l'agent qui est resté le plus longtemps inactif. S'il ne répond pas, passe **4** 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)  
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)  
Envoyer les appels à tous les agents de la file d'attente en même temps.

Continuez après avoir configuré le nombre de sonneries **6**  
 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.

Bases      Routage des appels      Paramètres de routage      Sélectionner les agents      Révision

Sélectionnez les options d'acheminement des appels

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.

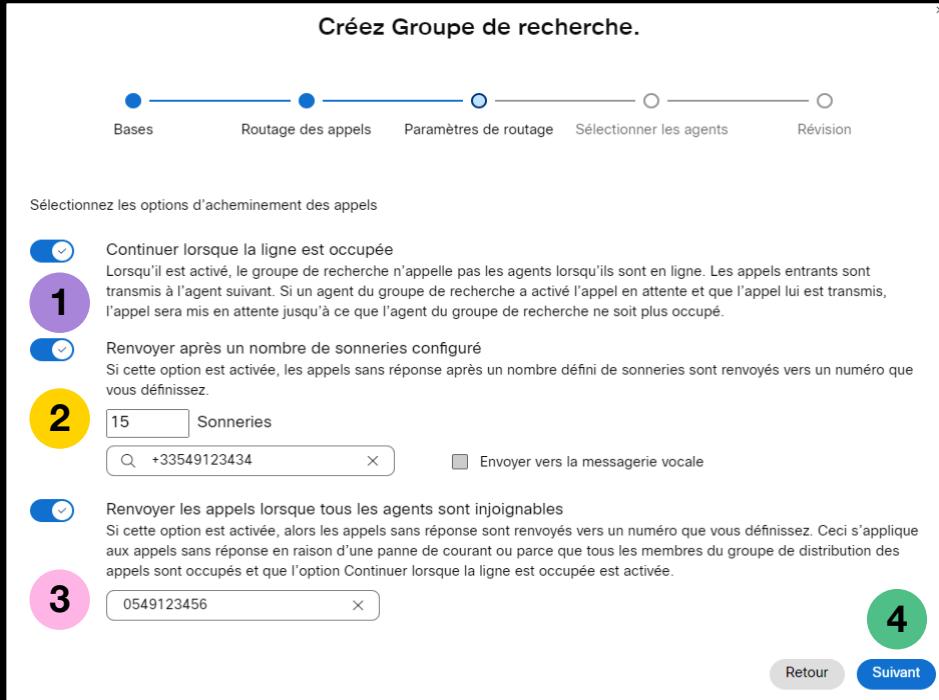
**1**  Renvoyer après un nombre de sonneries configuré  
Si cette option est activée, les appels sans réponse après un nombre défini de sonneries sont renvoyés vers un numéro que vous définissez.

**2**  Sonneries    Envoyer vers la messagerie vocale

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.

**3**

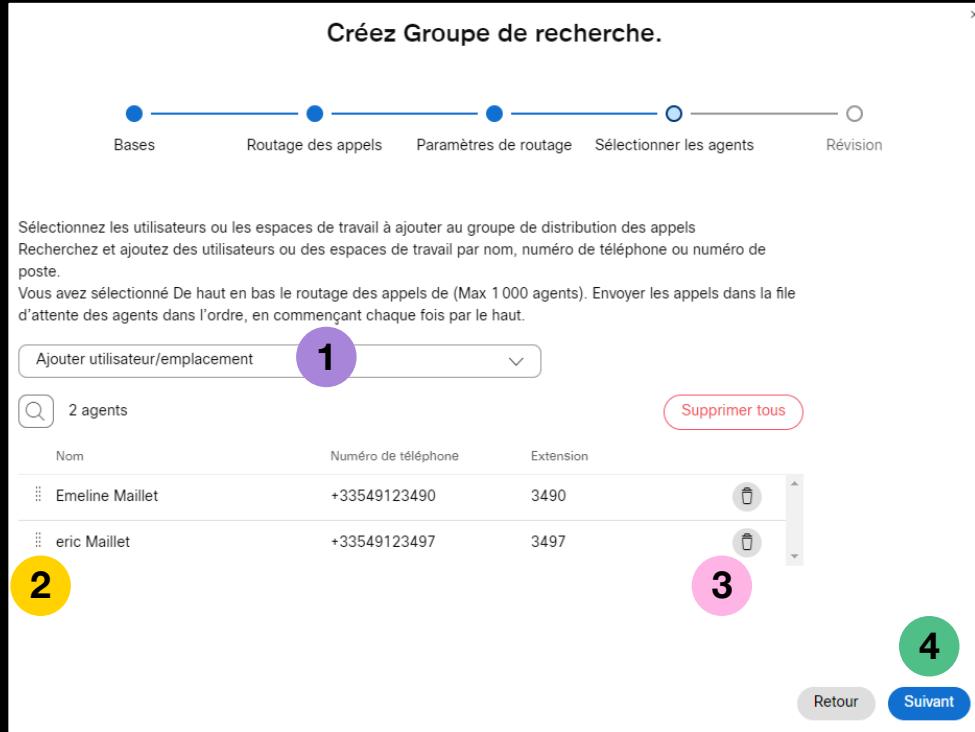
**4**



**Vous pouvez acheminer les appels**

- 1. Si la ligne est occupée vers un autre agent**
- 2. Apres 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



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.**

Bases      Routage des appels      Paramètres de routage      Sélectionner les agents      Révision

**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.

**2**

Paramètres généraux Agents Routage des appels

Paramètres généraux Agents Routage des appels

Utilisateurs et espaces de travail  
Emeline Maillet (+33549123490, poste 3490)  
eric Maillet (+33549123497, poste 3497)

**3**

Paramètres généraux Agents Routage 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.  
Envoyer vers la messagerie vocale:  
Renvoyer les appels lorsque tous les agents sont injoignables:

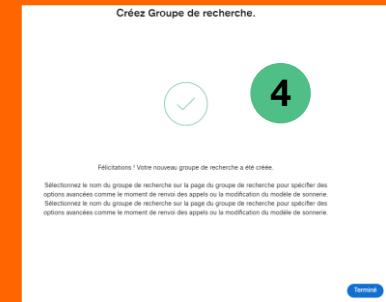
De haut en bas  
5 sonneries  
15 sonneries  
+33549123434  
Désactive

**4**

Retour      Créez

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



# créer un groupement

Nom 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	...

2

Assistance Utilisateurs

Activer le groupe de recherche

Paramètres généraux

Numéro de téléphone

Transfert d'appel

Agents

Schéma de routage d'appel

Options de routage d'appel

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

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 rec Tous les emplacements 4 groupes de recherche Gérer

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	...

1. Dans le menu Calling, rubrique Fonctions d'Appel
2. ... Cliquez sur
3. cliquez sur Supprimer