



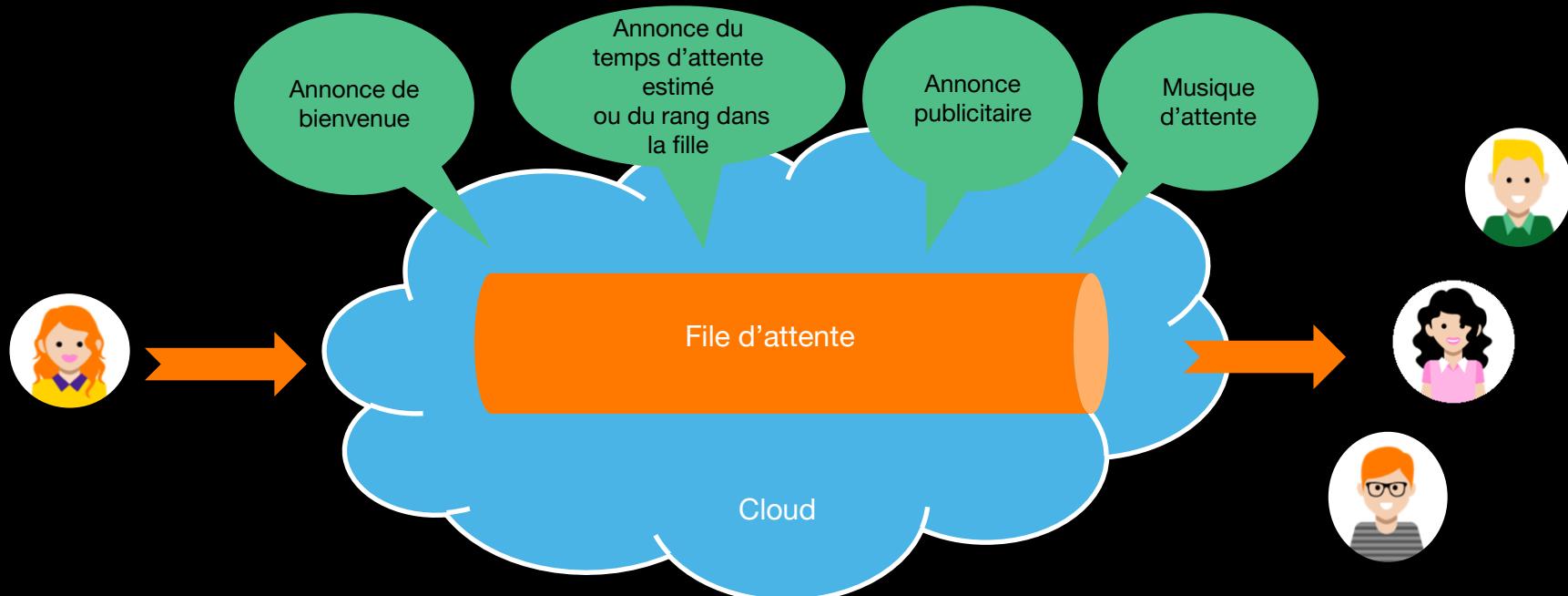
Gestion des files d'attentes

Guide pour Administrateur

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



Principe de fonctionnement d'une file



Créer une file d'attente d'appel

The screenshot shows the Calligrama web interface. On the left, a sidebar menu lists: ADMIN, Accueil, Statistiques, Utilisateurs, Services (highlighted with a purple circle containing '1'), and Périphériques. A yellow circle with '2' highlights the 'Calling' tab at the top of the main content area. A pink circle with '3' highlights the 'Fonctions d'appel' section. A green circle with '4' highlights the 'File d'attente d'appels' tab in the breadcrumb navigation.

Fonctions d'appel (3) Créez vos paramètres de traitement des appels tels que le standard automatique, la liste des appels en attente, le groupe de recherche, etc.

Emplacements (3) Modifiez les emplacements de votre entreprise, tels que votre siège social, vos succursales, etc.

Calling > Fonctions d'appel (4)

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

Liste des appels en attente Superviseurs Agents

Route automatiquement les appels entrants vers les agents disponibles en fonction de votre politique, et mettez les appels en attente avec des annonces et de la musique lorsque les agents sont occupés. Pour obtenir une aide supplémentaire, consultez [Comment utiliser la gestion des appels de groupe](#).

1. Dans le menu Service...
2. rubrique Calling...
3. Fonctions d'appel...
4. Sélectionnez File d'attente d'appels

Créer une file d'attente d'appel

Créez File d'attente d'appel.

Bases Routage des appels Paramètres de dépassement Annonces Sélectionner les agents Révision

Emplacement
Attribuez votre file d'attente d'appels à un emplacement.

File d'attente d'appel Nom
Ce nom est utilisé ultérieurement pour identifier le File d'attente des appels.

Numéro de téléphone
Affectez la File d'attente des appels à une ligne principale de Webex Calling. Un numéro de téléphone et/ou un numéro de poste est requis.
 et/ou

Nombre d'appels en file d'attente (Max 250)

ID de l'appelant
L'ID de l'appelant est utilisé lorsque le renvoi d'appel est activé et que les appels sont renvoyés vers l'extérieur.
Numéro de téléphone de l'ID de l'appelant externe
 Ligne directe: +33549123492, poste 3492
 Numéro de l'emplacement: +33549123496
 Numéro attribué à partir de l'emplacement de Service clients

Prénom
Nom

La langue
Sélectionnez la langue de la file d'attente.

1 2 3 4 5

1. Indiquez le site géographique d'appartenance de votre file d'attente
 2. Donnez un nom à la file
 3. Attribuez un numéro d'appel et ou une extension à la file
 4. Paramétrez le nombre maximum d'appels dans la file
 5. Indiquez quelle information sera affiché à l'agent et quelle langue sera diffusé dans la file
- ...cliquez sur suivant pour tourner la page.

Créer une file d'attente d'appel

Créez File d'attente d'appel.

Bases Routage des appels Paramètres de dépassement Annonces Sélectionner les agents Révision

Schéma 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.

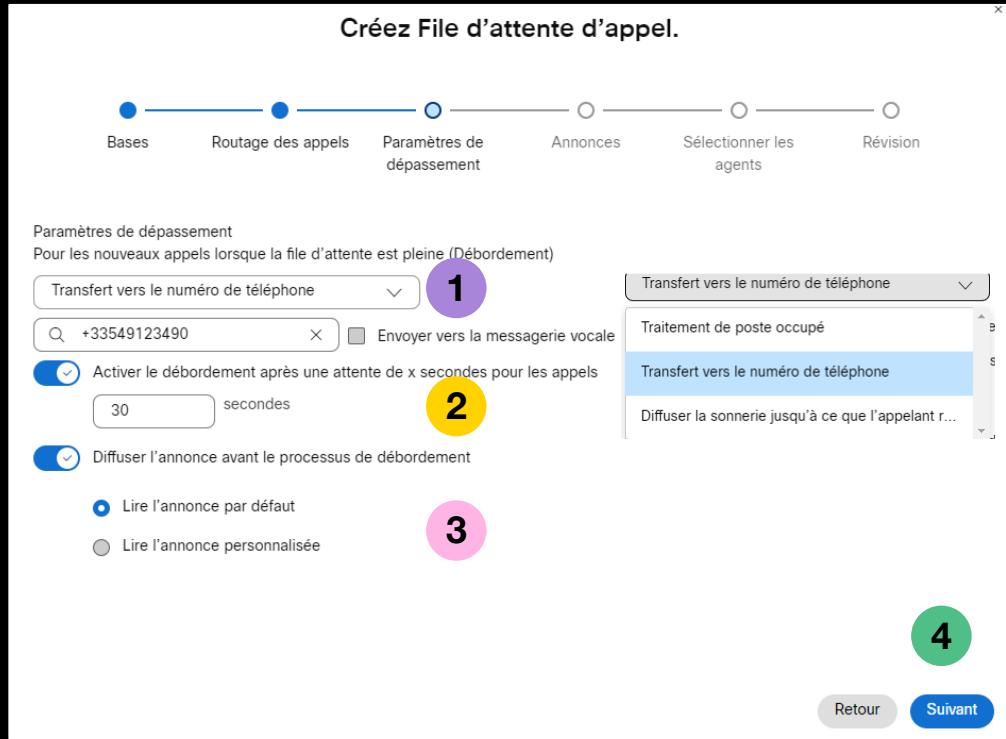
schéma	description	maximum d'agents
1 Circular	Cercle	(1 000 agents maximum)
2 Haut en bas	Deux lignes horizontales	(1 000 agents maximum)
3 Le plus longtemps inactif	Horloge	(1 000 agents maximum)
4 Pondéré	Barres horizontales	(100 agents maximum)
5 Simultané	Double cercle	(50 agents maximum)

Retour Suivant

Choisissez comment seront distribués les appels

- 1. Circulaire : l'appel passe d'un agent à l'autre en cas de non-réponse**
- 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 : l'appel est présenté en premier à l'agent ayant le moins d'activité**
- 4. Pondéré : l'appel est présenté à l'agent ayant le moins d'activité en fonction d'un pourcentage attribué à chaque utilisateur**
- 5. Simultané : l'appel sonne sur tous les agents simultanément**

Créer une file d'attente d'appel



Paramétrez le débordement des appels

- 1. Transfert de poste occupé, vers la messagerie vocale.**
Transfert vers un numéro ou messagerie vocale.
L'appel reste en sonnerie sur le poste
- 2. Choisissez la temporisation en secondes**
- 3. Activez ou non une annonce avant le débordement.**
- 4. Cliquez sur suivant**

Créer une file d'attente d'appel

Créez File d'attente d'appel.

Bases Routage des appels Paramètres de dépassement Announces Sélectionner les agents Révision

Announces

Message de bienvenue

Le message de bienvenue est obligatoire 1

Si cette option est cochée, le message de bienvenue est diffusé à chaque appelant. Si elle est décochée et que les agents sont indisponibles, l'appelant n'entend pas le message de bienvenue.

Type de message de bienvenue. Vous pouvez ajouter jusqu'à 4 annonces dans les paramètres après l'installation.

Lire l'annonce par défaut
 Lire l'annonce personnalisée 2

Estimation du message d'attente pour les appels en attente

Délai de traitement par défaut 3

5 Compte-rendu

Message « délai d'attente estimé » pour les appels en file d'attente

Annoncer la position de la file d'attente

Écouter le message de l'appelant en position d'attente

100 ou moins

Annoncer le temps d'attente

Dans le menu Announces vous définissez quels seront tous les messages diffusés pendant l'attente.

1. Le message de bienvenue, il peut être activé systématiquement à chaque appel ou seulement s'il y a de l'attente.
2. Une annonce système peut être diffusé ou votre propre message .
3. Avec l'option Estimation d'attente, vous avez le choix d'annoncer la position dans la file, le temps d'attente estimé.

Créer une file d'attente d'appel

Message de confort



Une annonce qui est diffusée après le message d'entrée et avant la musique d'attente - généralement une annonce personnalisée qui diffuse des informations, telles que des promotions en cours ou des informations sur des produits et services. Saisissez le délai entre les messages de confort et sélectionnez ensuite soit l'annonce par défaut, soit l'annonce personnalisée.

Délai entre les messages de confort

10

Secondes

1

 Lire l'annonce par défaut Lire l'annonce personnalisée

2

Fichier du message (. WAV) à lire ⓘ

Aucun fichier sélectionné

Joindre un fichier

3



4

1663078050789.wav

Annuler

Enregistrer

5

Le message de confort vous permet de diffuser une annonce promotionnelle ou de rappeler les heures d'ouvertures.

1. Choisissez un délai entre la diffusion du message.
2. Utilisez l'annonce système ou enregistrez une annonce personnelle.
3. Enregistrez l'annonce directement depuis votre pc, cliquez sur le bouton
4. Renommer l'enregistrement
5. Enregistrez

Créer une file d'attente d'appel

Musique d'attente



Configurez la musique qui sera diffusée lorsqu'un appel est en attente.

- Lire la musique par défaut
- Lire la musique personnalisée
- Utilisez une autre source pour les appels internes
 - Lire la musique par défaut
 - Lire la musique personnalisée

Retour

Suivant

La rubrique musique d'attente vous permet comme précédemment d'utiliser une musique par défaut ou de la personnaliser.

Règles à suivre pour l'import de fichiers audio :

8 ou 16 Khz
8 ou 16 bits mono
8.000 ou 16.000khz

La taille maximum du fichier est de 2Mo ou environ 4 minutes de lecture.

Le fichier doit avoir une durée de 5 secondes minimum

Créer une file d'attente d'appel

Créez File d'attente d'appel.

Bases Routage des appels Paramètres de dépassement Annones Sélectionner les agents Révision

Sélectionnez les utilisateurs à ajouter à la file d'attente
Vous avez sélectionné circulaire le routage des appels de (Max 1000 agents). ⓘ
Recherchez et ajoutez des utilisateurs par nom ou numéro de téléphone.

Ajouter utilisateur/emplacement

autoriser les agents en communication à prendre des appels supplémentaires

3 agents

Nom	Numéro de téléphone	Extension
Elsa Dorsa	+33549123434	3434
marie Louis	+33549123495	3495
eva lecuyer	+33549123493	3493

Supprimer tous

Retour Suivant

1

2

3

4

1. Sélectionnez les agents qui seront destinataires des appels.
2. Vous pouvez déplacer l'ordre de sélection avec le bouton ⚡ par un glissé-déplacé
3. Vous pouvez supprimer un utilisateur de la file
4. Cliquez sur Suivant

Créer une file d'attente d'appel

Créez File d'attente d'appel.

Bases Routage des appels Paramètres de dépassement Announces Sélectionner les agents Révision

1

Revoir les paramètres de la file d'attente des appels
Vérifiez les paramètres de votre nouvelle file d'attente pour vous assurer que tout est correct. Vous pouvez revenir en arrière et effectuer des modifications maintenant, ou bien effectuer des modifications, gérer et activer des fonctionnalités avancées à tout moment en cliquant sur le nom de votre file d'attente sur la page des fonctionnalités.

2

Paramètres généraux Agents Routage des appels Paramètres de la file d'attente des appels

Paramètres généraux

File d'attente d'appel Nom:	client de service
Emplacement:	Poitiers
Numéro de téléphone:	+33549123492
Extension:	3492
ID de l'appelant:	client de service
La langue:	Français

Paramètres des agents

autorisier les agents en communication à prendre des appels supplémentaires:	Désactivé
Utilisateurs et espaces de travail	
Elsa Dorsa (+33549123434, poste 3434)	
marie Louis (+33549123495, poste 3495)	
eva lecuyer (+33549123493, poste 3493)	

3

Retour Créez

La page révision vous permet de voir le résumé du paramétrage de la file d'attente.

1. Sélectionnez les onglets pour vérifier les données
2. Cliquez sur créer pour valider
3. Un message de confirmation vous informe que la file est bien créée.

Modification - suppression d'une file d'attente d'appel

The screenshot shows the Webex User Hub interface with the following details:

- Left sidebar:** Includes links for Profil, Paramètres, Calendrier, ADMIN, Accueil, Statistiques, Utilisateurs, Services (which is selected), and Périphériques.
- Header:** webex User Hub, Calling > Fonctions d'appel.
- Top navigation:** Standard automatique, File d'attente d'appels (selected), Groupe de recherche, Fichiers d'annonces.
- Sub-navigation:** Liste des appels en attente, Superviseurs, Agents.
- Search and filters:** Rechercher File d'attente ..., IT division, 1 file d'attente d'appels, Gérer.
- Data table:** Shows two entries in the queue:

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

Annotations on the interface:

- 1**: A purple circle highlights the "Services" link in the sidebar.
- 2**: A yellow circle highlights the "Gérer" button in the search bar.
- 3**: A pink circle highlights the "Désattribuer" option in a context menu.
- 4**: A green circle highlights the "Supprimer" option in the same context menu.

1. Sur la page des files d'attentes, vous visualisez la liste
2. Cliquez sur le bouton ... pour afficher le menu
3. Désattribuer : supprime le numéro d'appel de la file
4. Supprimer : supprimer totalement la file.

Modification d'une file d'attente d'appel

The screenshot shows the 'client de service' interface with several windows open:

- Top Window (Purple Circle #1):** Shows a toggle switch for 'Activer la file d'attente des appels' (Enable call queue). The switch is turned on (blue), and there is a 'Gérer' (Manage) link next to it.
- Second Window (Green Circle #4):** Titled 'service d'assistance eric', it shows an 'Aperçu' (Preview) tab selected. It displays a list of audio files in the 'Fichiers d'annonces' (Announcement files) section. The files listed are:

Nom du fichier	Taille du fic...
bienvenue eric 1.wav	0.17kb
attente eric 2.wav	0.16kb
promotion eric3.wav	0.17kb
musique eric 4.wav	0.38kb
- Third Window (Pink Circle #3):** A modal dialog titled 'Fichiers d'annonces' showing a list of files. It includes a 'Nom du fichier' (File name) input field, a 'Taille du fic...' (File size) label, and two buttons: 'Annuler' (Cancel) and 'Enregistrer' (Save).
- Left Sidebar (Yellow Circle #2):** Lists various service components: Aperçu, Activer la file d'attente des appels, Paramètres, Numéro de téléphone, Renvoi d'appels, Agents, Schéma de routage des appels, Paramètres de dépassement, Appels rejetés, Annonces, and Fichiers d'annonces.

- 1.** Activez ou désactivez la file d'attente interrompt l'acheminement des appels vers les agents.
- 2.** Fichiers d'annonces vous donne accès à la liste des enregistrements audio
- 3.** Cliquez pour accéder aux paramètres.
- 4.** Pour revenir à la page principale cliquez sur aperçu