



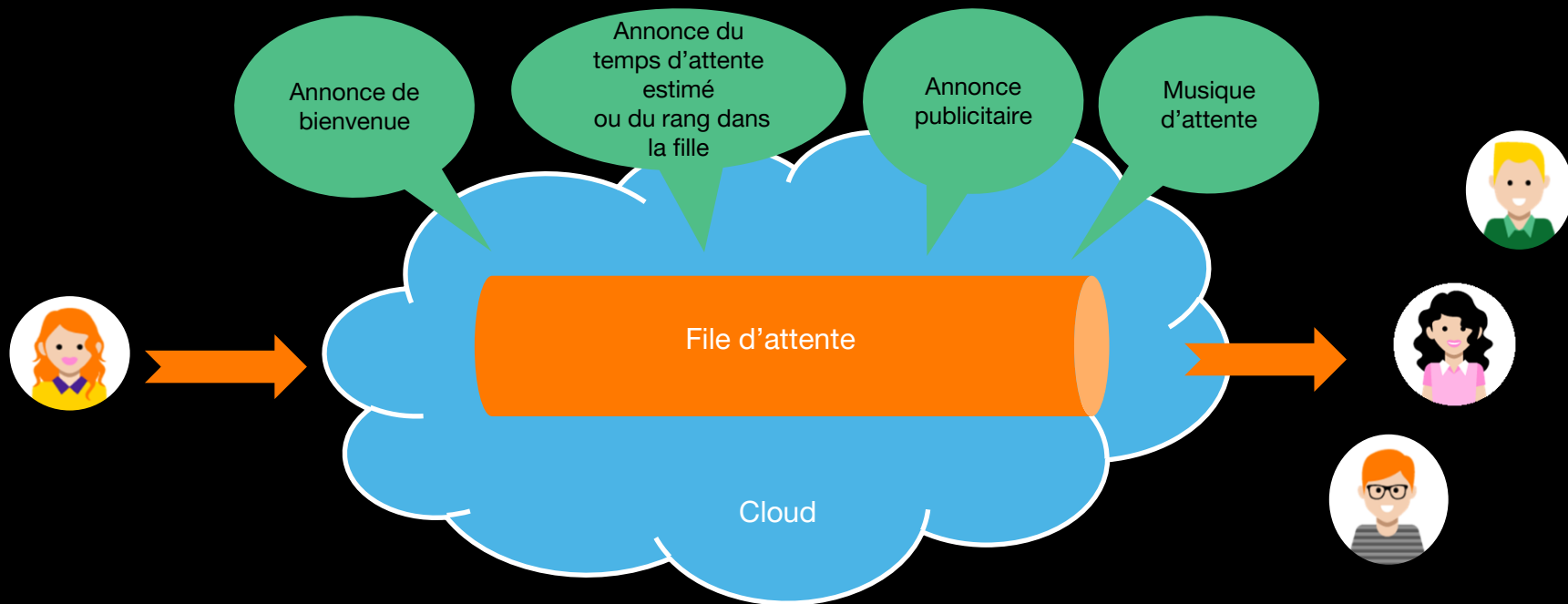
Gestion des files d'attente

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 displays the admin interface with the following elements:

- ADMIN Menu (Left):** Contains 'Accueil', 'Statistiques', 'Utilisateurs', 'Services' (highlighted with a purple circle and the number 1), and 'Périphériques'.
- Top Navigation Bar:** Includes 'Calling' (highlighted with a yellow circle and the number 2), 'Réunions', and 'Messagerie'.
- Functionality List:** Shows 'Fonctions d'appel' (highlighted with a pink circle and the number 3) and 'Emplacements'. The description for 'Fonctions d'appel' is 'Créez vos paramètres de traitement des appels tels que le standard automatique, la liste des appels en attente, le groupe de recherche, etc.'
- Breadcrumb and Sub-menu:** The breadcrumb is 'Calling > Fonctions d'appel' (highlighted with a green circle and the number 4). The sub-menu includes 'Standard automatique', 'File d'attente d'appels' (underlined), 'Groupe de recherche', and 'Fichiers d'annonces'.
- Call Queue Section:** Features a tab 'Liste des appels en attente' (highlighted with a grey circle), 'Superviseurs', and 'Agents'. The text below states: '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.

Poitiers

1

File d'attente d'appel Nom

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

Service clients

2

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.

+33549123492

3

et/ou

3492

4

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

5

5

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

Service

Nom

clients

La langue

Sélectionnez la langue de la file d'attente.

Français

Annuler

Suivant

1. Indiquez le site géographique d'appartenance de votre file d'attente
2. Donnez un nom a la file
3. Attribuez un numéro d'appel et ou une extension à la file
4. Paramétrisez 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.


Circulaire ⓘ
(1 000 agents maximum)


Haut en bas ⓘ
(1 000 agents maximum)


Le plus longtemps inactif ⓘ
(1 000 agents maximum)


Pondéré ⓘ
(100 agents maximum)


Simultané ⓘ
(50 agents maximum)

1

2

3

4

5

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

Créez File d'attente d'appel.

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

Paramètres de débordement
Pour les nouveaux appels lorsque la file d'attente est pleine (Débordement)

1 Transfert vers le numéro de téléphone

2 +33549123490 Envoyer vers la messagerie vocale

3 Activer le débordement après une attente de x secondes pour les appels
30 secondes

Diffuser l'annonce avant le processus de débordement

Lire l'annonce par défaut
Lire l'annonce personnalisée

4

Retour Suivant

Traitements de poste occupé

- Traitement de poste occupé
- Transfert vers le numéro de téléphone
- Diffuser la sonnerie jusqu'à ce que l'appelant r...

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 Annonces Sélectionner les agents Révision

Annonces

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

2

☐ Lire l'annonce personnalisée

Estimation du message d'attente pour les appels en attente

☒

Délai de traitement par défaut

5 Compte-rendu

3

☐ 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 Annonces 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

Enregistrez votre annonce personnalisée. L'annonce enregistrée peut être gérée dans le menu des fichiers d'annonces.

3



00:06

1663078050789.wav


4

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 Annonces Sélectionner les agents Révision

Sélectionnez les utilisateurs à ajouter à la file d'attente
Vous avez sélectionné circulaire le routage des appels de (Max 1 000 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

Supprimer tous

Nom	Numéro de téléphone	Extension	
⋮ Elsa Dorsa	+33549123434	3434	<div>1</div>
⋮ marie Louis	+33549123495	3495	
⋮ eva lecuyer	+33549123493	3493	


2

3

4

Retour

Suivant

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.

BasesRoutage des appelsParamètres de dépassementAnnoncesSélectionner les agentsRévision

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 générauxAgentsRoutage des appelsParamètres 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 générauxAgentsRoutage des appelsParamètres de la file d'attente des appels

Paramètres des agents
autoriser 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 lecuier (+33549123493, poste 3493)

Retour

Créer

3

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

webex User Hub

ADMIN

- Profil
- Paramètres
- Calendrier
- Accueil
- Statistiques
- Utilisateurs
- Services**
- Périphériques

Calling > Fonctions d'appel

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](#)

Rechercher File d'attente IT division 1 file d'attente d'appels Gérer

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	...

1

2

3 Désattribuer

4 Supprimer

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 a web interface for managing a service client. The main section is titled 'service d'assistance eric'. It includes a sidebar with navigation links: 'Aperçu', 'Paramètres', 'Agents', 'Schéma de routage des appels', 'Paramètres de dépassement', 'Appels rejetés', 'Annonces', and 'Fichiers d'annonces'. The 'Fichiers d'annonces' section is highlighted with a yellow circle and the number 2. The main content area shows a toggle switch for 'Activer la file d'attente des appels' (labeled with a purple circle and the number 1), a 'Gérer' link, and a list of audio files. A play button and a progress bar are also visible (labeled with a pink circle and the number 3). A table of audio files is shown at the bottom.

client de service

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

Fichiers d'annonces

service d'assistance eric

Aperçu

Fichiers d'annonces

Gérez tous les fichiers audio de votre file d'attente. Vous pouvez télécharger jusqu'à 1 Go au total.

Joindre un fichier

00:00

Nom du fichier

Annuler Enregistrer

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	

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