

2016

# Centre d'appel



Mohamed Bouaboub

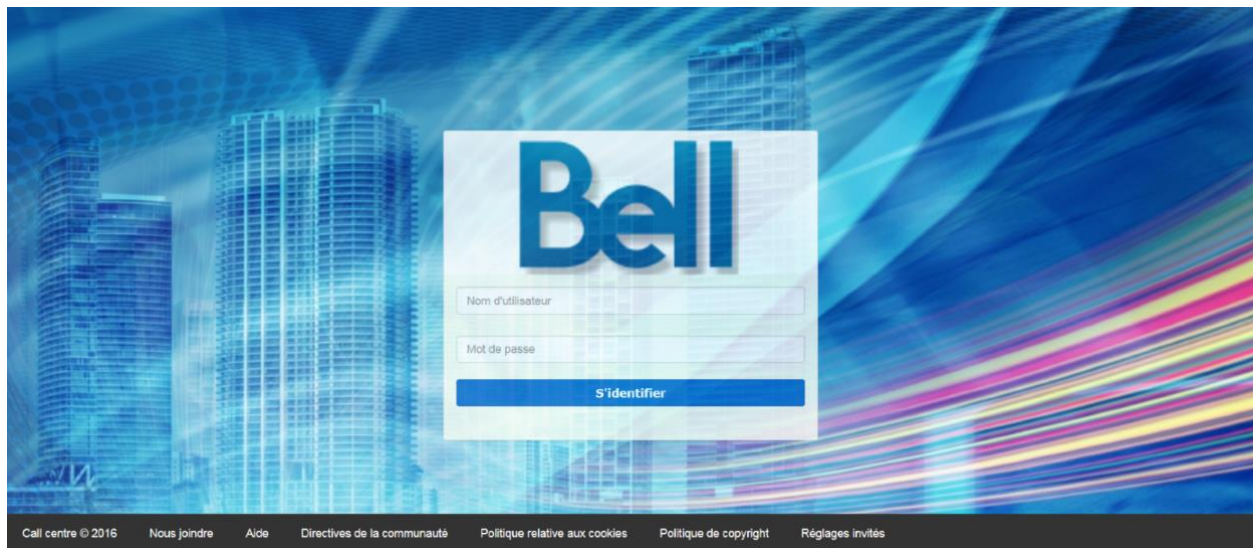
Krasimir Ivanov

Collège Gerald Godin

16/12/2016

# Centre d'appel de Bell

## Guide d'utilisation de l'application



## Table des matières

---

Lancement de l'application centre d'appel.....	3
Page client.....	4
Mise à jour .....	5
Ajout des notes.....	5
Ajout produit.....	6
Ajout client.....	6
Foire aux questions.....	7
Aide .....	8

---

# Application Centre d'appel de Bell

---

Le présent document guidera l'utilisateur de l'application centre d'appel tout au long de l'utilisation de l'application. Il constitue donc un outil de référence permanent. L'application centre d'appel assure le traitement des appels, enregistrement des clients, ajout de produits, la foire aux questions etc. Vous pouvez exploiter l'application centre d'appel à partir de l'interface Web.

## Lancement de l'application centre d'appel:

---

1. Lancer l'application.
2. Pointez votre navigateur Web à <http://localhost/CentreAppel1/index.php> . L'écran Administration Login (ouverture de session de gestion) s'affiche.
3. Tapez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
4. Cliquez sur le bouton S'identifier. Le menu principal de l'application centre appel s'affiche (fig.1 Menu principal de l'application) sinon un message d'erreur s'affiche (fig. 2 Erreur de connexion).



Fig.1 Menu principal de l'application



Fig.2 Erreur de connexion

## Page client

---

Le nom de l'agent qui vient de se connecter s'affiche en haut droit de la fenêtre.

En haut à gauche de la fenêtre, il y a un champ pour recherche le client. Vous pouvez rechercher un client par son nom ou prénom. S'il existe plusieurs clients avec le même nom et prénom /\*vérifié son numéro de téléphone. \*/



Fig.3 Recherche client

Appuyer sur le bouton confirmer pour voir l'information de ce client.

Informations client						
Liste des adresses		Liste des téléphones		Liste des e-mails		
Adresse		Téléphone		E-mail		
2 saint-michel, montreal, A0A-0A0, 7		111-111-1111				
3 Jean-talon, saint-leonard, h1s1m6, 8		555-555-5555				
Liste des Produits du client						
Code Produit		Titre		Date d'achat		

Fig.4 Page informations clients

Si l'utilisateur n'existe pas appuyer sur l'onglet ajouter client dans la barre de navigation.

## Mise à jour

Cliquer sur l'onglet mise à jour dans la barre de navigation.

Si un client est sélectionné, le formulaire fig.5 Formulaire mise à jour s'affiche :

Mise à jour						
Ajouter des Adresses				Ajouter des numéros de téléphone et des emails		
Numéro	Rue	Appartement		Numéro de téléphone		
		#App		Téléphone		
Ville	Province	Code postal		+Ajouter téléphone		
Ville	Alberta	A9A-9A9		Adresse de courriel		
+Ajouter Adresse				Adresse E-mail: exmple@domain.com		
				+Ajouter E-mail		

Fig.5 Formulaire mise à jour

En utilisant le formulaire ci-dessus on peut ajouter des adresses, téléphones et emails du client.

## Ajout des notes

Cliquer sur l'onglet Ajouter notes dans la barre de navigation.

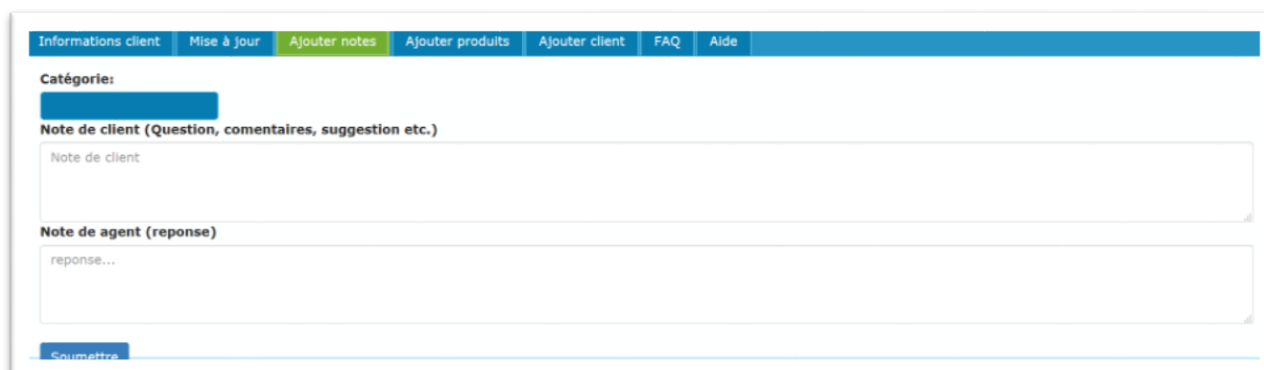


Fig.6 Ajouter une note

Choisir dans quelle catégorie on désire ajouter une note, écrire la note ainsi que la réponse de l'agent et appuyer sur le bouton soumettre.

## Ajout produit

Pour ajouter un produit appuyer sur bouton Ajouter produits :



Fig.7 Ajouter produits

Choisir un des produits de la compagnie et cliquer sur le bouton ajouter produits. Le produit est maintenant ajouté dans le compte du client.

## Ajout client

Si le client n'existe pas, on peut l'ajouter dans la liste des clients:



Informations client | Mise à jour | Ajouter notes | Ajouter produits | **Ajouter client** | FAQ | Aide

**Nom**  
 Nom de famille  
 Prénom

**Adresse**

Numéro	Rue	Appartement
	Rue	#App
Ville	Province	Code postal
Ville	Alberta	A9A-9A9

**Contact Information**

**Numéro de téléphone**  
 Téléphone

**Adresse de courriel**  
 Adresse E-mail: exmple@domain.com

**Soumettre**

Fig.8 ajouter un client

Remplir les champs suivant :

Nom, Prénom, Adresse, Contact Information puit appuyer sur le bouton Soumettre.

## Foire aux questions

Il est utilisé pour :

- un seul couple question / réponse ;
- des listes de questions / réponses qui ne sont pas toutes fréquemment posées ;

Informations client | Mise à jour | Ajouter notes | Ajouter produits | Ajouter client | **FAQ** | Aide

**Internet**

À quelle vitesse dois-je m'attendre avec vos forfaits? +

La vitesse diffère selon le forfait choisi. Par exemple si vous optez pour le DUO extrême vous allez recevoir 20 Mbits en amont et 10 Mbits en aval, toute fois, la vitesse de transfert ne peut être garanti suite à plusieurs facteurs : le câblage, le matériel et bien sûr votre ordinateur et sa configuration.pour ajouter de l'utilisation ou pour gérer vos avis.

J'ai raté mon rendez-vous de branchement, est ce que je pourrai avoir un autre? +

Oui selon les disponibilités. Prière d'appeler le service à la clientèle au 514-227-4647 pour programmer un nouveau rendez-vous.

**Mobile**

Comment installer la Clé Internet mobile lors de la première utilisation? +

Une fois votre ordinateur en fonction, branchez votre Clé Internet mobile sur l'interface USB de l'ordinateur. Le système d'exploitation devrait détecter et reconnaître automatiquement le nouveau matériel. L'assistant d'installation démarrera et vous devrez alors suivre les consignes d'installations. À la fin de l'installation, une icône de raccourci du gestionnaire de connexion s'affichera sur le bureau de votre ordinateur.

Le programme d'exécution automatique ne répond pas. Que faire? +

Si le programme d'exécution automatique ne répond pas, cherchez le fichier AutoRun.exe dans le répertoire du lecteur Internet mobile (allez dans Poste de travail et cliquez le lecteur Internet mobile). Ensuite

Fig.9 Foire aux questions



## Aide

Appuyer sur bouton Aide pour ouvrir le menu aide:



Fig.10 Aide d'utilisation de l'application

La page qui s'ouvre nous aide à trouver plus facilement l'information dont on a besoin. Elle comporte toute l'information sur l'application. À partir de cette page, vous pouvez télécharger le guide d'utilisation de l'application en format PDF.