



Guide de configuration de la file d'attente des appels



Contenu

Introduction	2
Configuration du compte	2
Achat de licence d'utilisation de file d'attente des appels	2
Création d'un groupe et assignation des utilisateurs (agents)	3
Désignation du groupe à titre de file d'attente des appels	4
Acheminement des appels entrants	4
Modification de la configuration existante	6
Modification de la taille de la file d'attente	6
Retirer des licences	7
Minuterics à l'échelle de la plateforme	7
Journaux de bord des appels (file d'attente) dans le portail	9

Introduction

Les files d'attente des appels sont offertes à titre de service ajouté pour le Service Téléphonie d'Affaires afin d'accorder aux clients un meilleur contrôle sur la gestion des appels entrants.

Lorsqu'un appel est dirigé vers une file d'attente des appels, l'utilisateur participant (agent) y répondra dès qu'il sera libre de prendre l'appel. La file d'attente fonctionne sur la base du premier arrivé, premier sorti, donc lorsqu'un agent devient libre, il répond à l'appel de l'appelant ayant attendu le plus longtemps.

La configuration de la file d'attente des appels comporte :

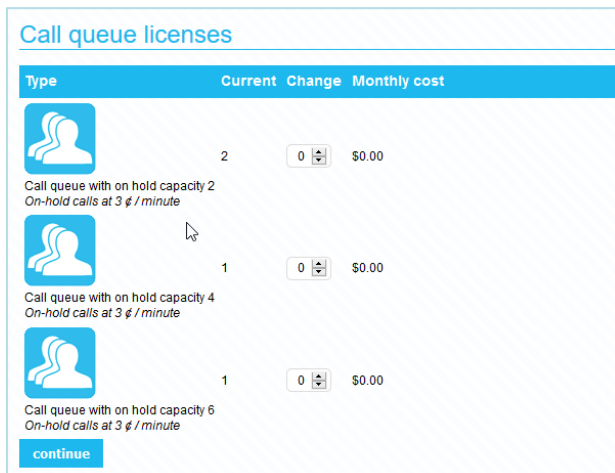
- l'achat d'une licence de file d'attente des appels qui est fonction de la taille de la file d'attente souhaitée;
- la création d'un groupe et l'assignation d'utilisateurs (agents);
- la désignation du groupe à titre de file d'attente des appels.




Configuration du compte

Achat de licence d'utilisation de file d'attente des appels

Pour déverrouiller les files d'attente des appels, les administrateurs de compte doivent ajouter des licence d'utilisation par l'entremise de la boutique babyTEL :

BOUTIQUE > LICENCE D'UTILISATION DE FILE D'ATTENTE DES APPELS



Type	Current	Change	Monthly cost
 Call queue with on hold capacity 2 <i>On-hold calls at 3 ¢ / minute</i>	2	<input type="text" value="0"/>	\$0.00
 Call queue with on hold capacity 4 <i>On-hold calls at 3 ¢ / minute</i>	1	<input type="text" value="0"/>	\$0.00
 Call queue with on hold capacity 6 <i>On-hold calls at 3 ¢ / minute</i>	1	<input type="text" value="0"/>	\$0.00

[continue](#)

Trois tailles de file d'attente des appels (2, 4 et 6) sont offertes dans la boutique. Communiquez avec l'équipe du soutien à la clientèle babyTEL pour obtenir une file d'attente des appels plus grande.

Une file d'attente des appels avec une capacité X peut contenir X appelants. Si la file est pleine, le prochain appelant (X+1) qui se présentera dans cette file sera automatiquement redirigé vers la boîte vocale associée du groupe.

Création d'un groupe et assignation des utilisateurs (agents).

Une file d'attente des appels est un type de groupe spécial qui se comporte comme une file d'attente lorsque des appels s'y présentent. Si vous n'avez pas déjà créé un groupe à utiliser comme file d'attente des appels, faites-le maintenant.

Une fois le groupe créé, sélectionnez les utilisateurs (agents) qui répondront aux appels entrants de cette file d'attente des appels.

SERVICE TÉLÉPHONE D'AFFAIRES > GROUPES > MON_GROUPE > GROUPE D'UTILISATEURS



À présent, personnalisez le groupe selon vos besoins.

SERVICE TÉLÉPHONE D’AFFAIRES > GROUPES > MON_GROUPE > PARAMÈTRES DES OPTIONS DE TÉLÉPHONIE

Remarque : Si vous ne précisez pas la boîte vocale d’un utilisateur précis ou une adresse électronique précise, alors la boîte vocale du groupe sera utilisée.

Désignation du groupe à titre de file d’attente des appels

Dans le formulaire Groupe d’utilisateurs, sélectionnez le type de distribution des appels *File d’attente des appels* et l’une des capacités de licence de file d’attente déjà achetée. Au moment de sélectionner la capacité, le menu déroulant affichera les différentes capacités des licence d’utilisation achetées et le nombre d’entre elles qui sont encore disponibles.

Acheminement des appels entrants

Pour pouvoir être atteinte par les appelants de l’extérieur, la file d’attente doit être liée à un Numéro de téléphone ou utilisée dans un répondeur vocal automatique ou un horaire.

Il est possible de lier la file d'attente à un numéro de téléphone par l'entremise du formulaire de Gestion des appels entrants :

SERVICE TÉLÉPHONIE D'AFFAIRES > GESTION DES APPELS ENTRANTS

Inbound Calls Handling

Number	Route to...	Caller ID Prefix	Language
1 (418) 948-1301	A 500 Operator		--
1 (800) 555-0001	G 401 Customer care	CC 401	--
1 (800) 555-0013			--

Pour inclure la file d'attente des appels à un répondeur vocal automatique, assignez le groupe associé à l'une des fonctions disponibles.

Buttons	Prompts	Pronunciation
Key	Function	Extension
0	Operator	
1	Info1	
2	--	
3	Group	401 Customer care
4		

Afin d'inclure la file d'attente à un horaire, précisez le groupe associé à titre de cible.

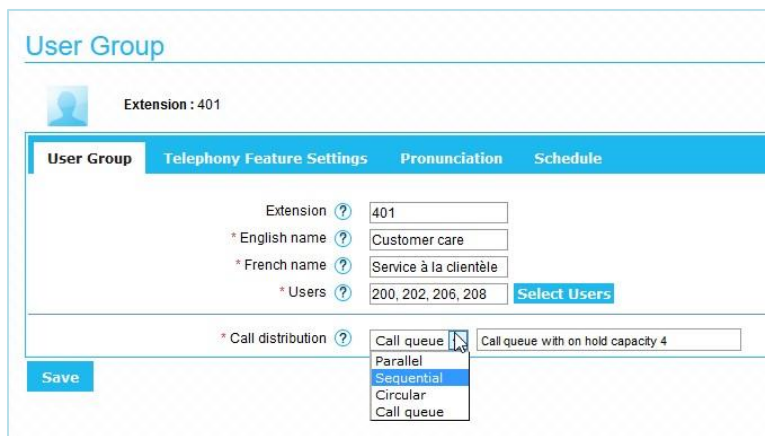
Order	Name	SMTWTF	From - To	Route to target	Re-order
	Default			G 401 Customer care	

Modification de la configuration existante

Modification de la taille de la file d'attente

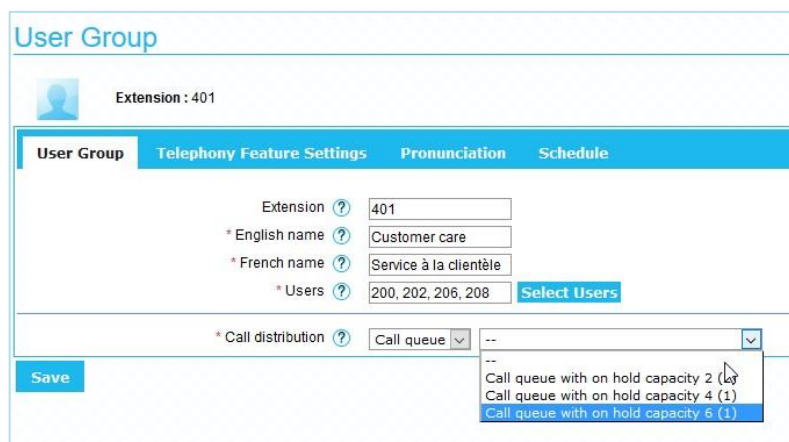
Pour mettre à niveau (ou déclasser) une licence pour un groupe de file d'attente des appels existant :

1. Éditer le groupe.
2. Modifier la Distribution des appels à Parallèle, Séquentielle ou Circulaire.



The screenshot shows the 'User Group' configuration interface for extension 401. The 'Call distribution' dropdown menu is open, showing options: Parallel, Sequential, Circular, and Call queue. The 'Sequential' option is currently selected.

3. Sauvegarder.
4. Éditer de nouveau, retourner à la File d'attente des appels et sélectionner la nouvelle licence d'utilisation.



The screenshot shows the 'User Group' configuration interface for extension 401. The 'Call distribution' dropdown menu is open, showing options: --, Call queue with on hold capacity 2 (1), Call queue with on hold capacity 4 (1), and Call queue with on hold capacity 6 (1). The 'Call queue with on hold capacity 6 (1)' option is currently selected.

5. Sauvegarder.
6. Appliquer les changements.




Retirer des licences

Pour retirer des licence d'utilisation de file d'attente des appels existantes, soit pour mettre à niveau à une taille plus grande (par exemple) ou arrêter d'utiliser la fonction, vous devez :

1. modifier les groupes utilisant les licences actuelles afin qu'ils n'utilisent plus la file d'attente des appels à titre de type de Distribution des appels. Vous pouvez également éliminer le groupe s'il n'est plus nécessaire.
2. éliminer les licences dans la boutique > Licences de file d'attente des appels
3. ajouter de nouvelles licences (s'il y a lieu)
4. reconfigurer les groupes (s'il y a lieu)
5. appliquer les changements.

Vous trouverez ci-dessous un exemple sur la façon de retirer des licence d'utilisation de file d'attente des appels.

Call queue licenses

Type	Current	Change	Monthly cost
 Call queue with on hold capacity 2 <i>On-hold calls at 3 ¢ / minute</i>	2	-2	-\$29.90 /month
 Call queue with on hold capacity 4 <i>On-hold calls at 3 ¢ / minute</i>	1	-1	-\$14.95 /month
 Call queue with on hold capacity 6 <i>On-hold calls at 3 ¢ / minute</i>	1	-1	-\$14.95 /month

continue

Minuteries à l'échelle de la plateforme

Des minuteries par défaut sont actuellement disponibles.

- Délai d'attente maximal pour les appelants (à la fin du délai calculé par la minuterie, l'appel sera envoyé à la messagerie vocale) : 10 minutes.
- Temps pendant lequel le combiné d'un agent sonnera avant que l'appel ne passe à un autre combiné : 10 secondes.
- Délai avant d'envoyer un autre appel à un agent qui vient de raccrocher : 15 secondes.

- Délai avant de tenter d'acheminer l'appel à un autre agent après un temps mort (aucune-réponse) : 1 seconde.
- Lecture d'annonces durant la musique des appels en attente toutes les 60 secondes.

Fonctions disponibles pour les agents de la file d'attente des appels

Les agents de la file d'attente doivent signaler un code sur leur appareil :

Action	Code	Commentaires
Ouvrir une session dans les files d'attente	* 7 5 4	l'agent ouvre une session dans toutes les files d'attente auquel il fait partie.
Fermer une session	* 7 5 6	l'agent ferme sa session dans toutes les files d'attente auquel il fait partie.
Pause	* 7 5 2	la session de l'agent reste ouverte, mais il ne reçoit pas d'appels.
Fin de pause	* 7 5 8	annuler de la pause afin de recommencer à recevoir des appels.
Vérifier le statut du compte	* 7 5 0	lire le nombre d'appelants dans la file d'attente.
Vérifier le statut de l'utilisateur.	* 7 5 5	lire le statut actuel de l'agent.
Écouter les instructions	* 7 5 7	message du système afin de fournir les codes étoile disponibles.

Journaux de bord des appels (file d'attente) dans le portail

Sur le portail Web, le journal de la file d'attente des appels peut être visualisé dans Utilisation > Files d'attente des appels.

Call queues						
Summary						
Period: From : 2016-07-15 To : 2016-07-20						
Total duration: 9 minutes						
Total cost: \$0.2997						
Entries 1 to 5 of 5						
Date	Time	Queue Name	Type	Hold Off Reason	Agent Device	Hold Time
07-20	14:57	Customer care	Call queue with on hold capacity 2	Connected	SIP/Q023G008	00:00:40
07-20	14:59	Customer care	Call queue with on hold capacity 2	Connected	SIP/Q022H001	00:02:16
07-20	15:01	Customer care	Call queue with on hold capacity 2	Abandoned		00:01:41
07-20	15:16	Customer care	Call queue with on hold capacity 4	Abandoned		00:01:01
07-20	15:21	Customer care	Call queue with on hold capacity 4	Abandoned		00:04:21