

Portail de l'administrateur – Configuration les files d'attente d'appels

 carrier.webex.com/fr/modify_call_queues_rep/

22 mars 2018

[Accueil](#) | [Guides de l'administrateur](#) | Portail de l'administrateur - Configuration les files d'attente d'appels

[Introduction aux files d'attente d'appels](#)[Commencer](#)

[Informations sur les appels entrants](#)

- [Informations sur les appels entrants](#)
- [Informations sur les appels entrants : Plus d'options](#)
- [Transfert d'appels](#)
- [des numéros alternatifs](#)

[Taille et annonces](#)

- [Taille et annonces](#)
- [Message d'entrées](#)
- [Message d'attente](#)
- [Message de confort](#)
- [Musique d'attente](#)

[Acheminement des appels](#) [Paramètres d'agent](#) [Rapports de file d'attente](#) [retour en haut de la page](#)

Introduction aux files d'attente d'appels

Les files d'attente d'appels retiennent temporairement les appels dans le nuage lorsque tous les utilisateurs (agents) affectés à la réception des appels de la file d'attente ne sont pas disponibles. Les appels en file d'attente sont acheminés vers un agent disponible lorsqu'il n'est plus en communication active. Chaque file d'attente d'appels se voit attribuer un **Numéro d'appel**, qui est un numéro de téléphone que les appelants de l'extérieur peuvent composer pour joindre les utilisateurs affectés à la file d'appel. Les files d'attente d'appels se voient également attribuer un poste interne, qui peut être composé en interne pour atteindre les utilisateurs affectés à la file d'attente d'appels. Cet article inclut les fonctions suivantes de mise en file d'attente d'appels, toutes configurables à partir du Portail de l'administrateur :

- Activer et désactiver les files d'attente d'appels
- Modifier les informations et paramètres du profil de file d'attente d'appels
- Affectation d'utilisateurs (agents) à une file d'attente d'appels
- Affichage des rapports de file d'attente d'appels
- Modification des messages d'accueil et des paramètres d'annonce

- Configuration de l'acheminement des appels en cas de débordement

Notes sur la fonction de file d'attente d'appels

- Les utilisateurs affectés à la réception des appels de la file d'attente sont appelés agents.
- Vous pouvez configurer plusieurs files d'attente d'appels sur votre compte. Les paramètres décrits dans cet article s'appliquent à chaque file d'attente d'appels unique.

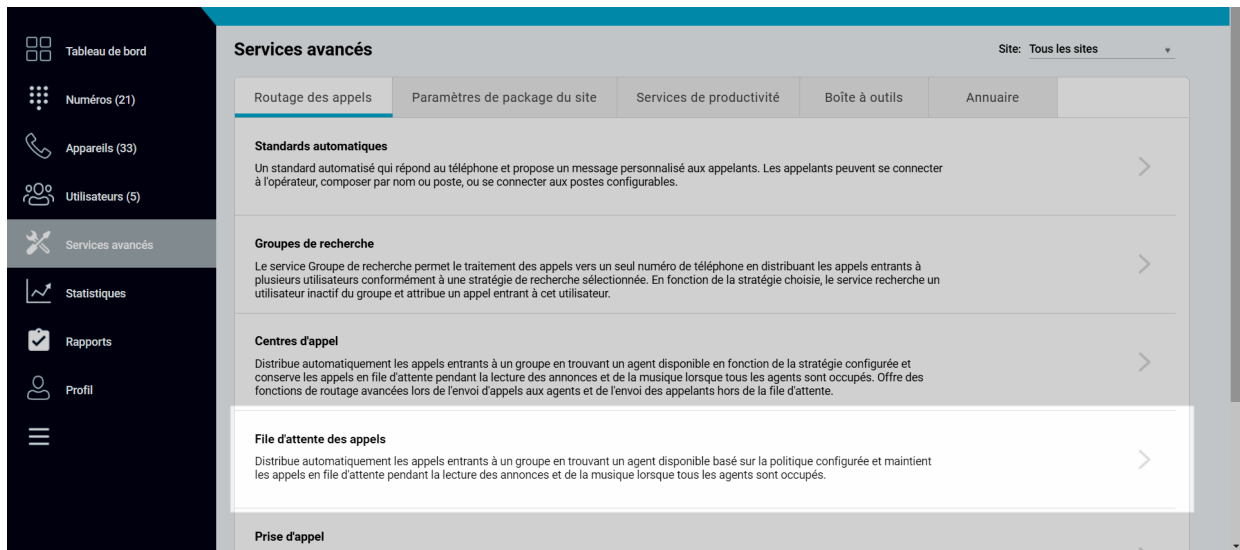
Les Standardistes automatiques incluent souvent une option pour acheminer les appelants vers une file d'attente d'appels particulière, mais chaque file d'attente est configurée avec un **Numéro d'appel** que les appelants peuvent composer directement à la file.

- Les numéros sans frais sont souvent utilisés pour acheminer les appels vers les files d'attente. Ces numéros ne seront pas disponibles à partir du Portail de l'administrateur ; ils pointeront plutôt vers un site spécifique.
- Les fonctions de l'utilisateur, telles que le transfert d'appels, ne sont pas invoquées pour les appels aux utilisateurs de la file d'attente.
- Les agents (utilisateurs) peuvent « se déconnecter » de la file d'attente en activant Ne pas déranger.
- Tous les messages d'accueil doivent être formatés au format CCIT U-Law, 8.000kHz, 8-bit Mono attributs comme un fichier.wav.

Prise en main

Une file d'attente d'appels est un service géré à partir du tableau de bord. Pour commencer à gérer les files d'appels :

1. Connectez-vous au portail de l'administrateur.
2. Sélectionnez votre site dans le menu déroulant.
3. Sélectionnez l'onglet **Services avancés**.
4. Sélectionnez **Files d'attente** sous **Acheminement des appels**.



Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

5. Les files d'attente qui ont été attribuées à votre compte sont répertoriées. **Remarque :** Pour désactiver une file d'attente d'appels, sélectionnez le curseur dans la colonne **Statut**. Cela empêche les appels d'être acheminés vers cette file d'attente.
6. Sélectionnez **Actions** à côté de la file d'attente d'appels à modifier.
7. Sélectionnez ensuite **Modifier le service**.
8. La page **Modifier la file d'attente d'appels** apparaît.

Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

Renseignements sur les appels entrants dans la file d'attente d'appels

1. Entrez un **Nom** pour la file d'attente. Par exemple, Ventes de voitures neuves.
2. Entrez le **Nom de l'ID de l'appelant**. Ce nom, ainsi que l'ID de l'appelant réel, est affiché sur le téléphone de l'utilisateur lorsqu'un nouvel appel de la file d'attente est présenté.
3. Entrez le **Poste** de la file d'attente. Par défaut, il s'agit des quatre derniers chiffres du numéro d'appel qui a été attribué.
4. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.

Informations sur les appels entrants – Modifier le transfert d'appels

Sélectionnez le bouton **Modifier le transfert d'appels** si vous souhaitez transférer votre file d'attente à un autre numéro de téléphone. Les options incluent :

Ne pas transférer – si cette option est sélectionnée, les appels ne seront pas transférés vers un autre numéro.

Transfert d'appels Toujours – si cette option est sélectionnée, les appels seront transférés vers le numéro que vous avez indiqué dans le champ *Transférer vers.

Transfert d'appels sélectif – si cette option est sélectionnée, les appels seront transférés vers un numéro spécifié à des moments précis.

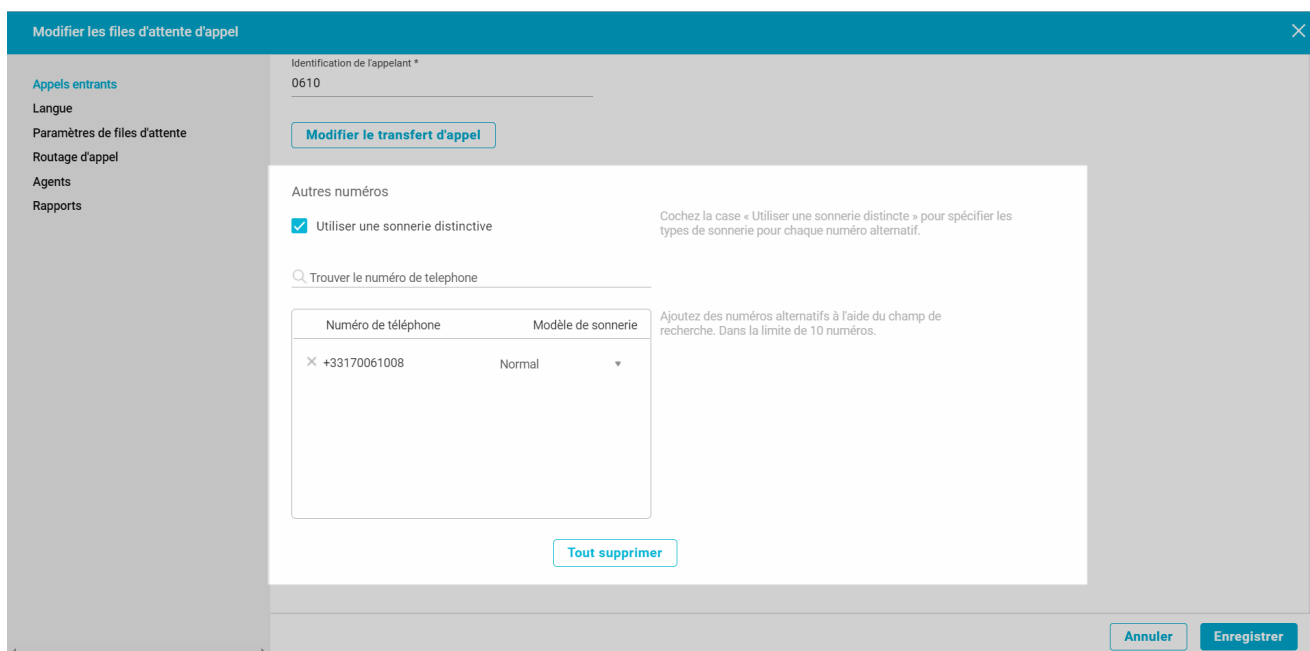
Lorsque le **Transfert d'appels sélectif** est activé, vous serez redirigé vers la page **Détails sur le transfert d'appels sélectif** pour indiquer ce qui suit :

- Quels horaires et jours fériés vous aimeriez utiliser.
- À quel numéro faire suivre pendant ces horaires.
- Et si vous souhaitez que seuls les appels provenant de numéros spécifiques soient renvoyés vers le numéro que vous avez indiqué.

Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

Une autre option sont les **Numéros alternatifs**. Vous pouvez attribuer plusieurs numéros de téléphone ou numéros de poste à la file d'attente. Chaque numéro recevra le même message d'accueil et chaque menu fonctionnera de la même manière que le numéro principal. L'option Numéros alternatifs vous permet d'attribuer jusqu'à dix (10) numéros de téléphone à la file d'attente.

1. Pour ajouter un numéro alternatif, sélectionnez **Ajouter un numéro alternatif**.
2. Dans le menu déroulant, choisissez le numéro alternatif, puis sélectionnez un modèle de sonnerie.
3. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.



The screenshot shows a web interface titled "Modifier les files d'attente d'appel". On the left is a sidebar menu with options: Appels entrants, Langue, Paramètres de files d'attente, Routage d'appel, Agents, and Rapports. The main content area has a header "Identification de l'appelant *" with the value "0610" and a button "Modifier le transfert d'appel". Below this is a section "Autres numéros" with a checkbox "Utiliser une sonnerie distinctive" which is checked. To the right of this checkbox is a note: "Cochez la case « Utiliser une sonnerie distinctive » pour spécifier les types de sonnerie pour chaque numéro alternatif." Below the checkbox is a search bar "Trouver le numéro de telephone". Underneath is a table with two columns: "Numéro de téléphone" and "Modèle de sonnerie". The table contains one row with the phone number "+33170061008" and the model "Normal". To the right of the table is a note: "Ajoutez des numéros alternatifs à l'aide du champ de recherche. Dans la limite de 10 numéros." Below the table is a button "Tout supprimer". At the bottom right of the interface are two buttons: "Annuler" and "Enregistrer".

Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

Langue

Dans la section Langue de la page Modifier la file d'attente d'appels, vous pouvez sélectionner la langue que vous souhaitez affecter aux annonces audio pour le Centre d'appels. Sélectionnez parmi les options disponibles dans le menu déroulant. Cliquez ensuite sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.

Modifier les files d'attente d'appel

Appels entrants

Langue

Paramètres de files d'attente

Routage d'appel

Agents

Rapports

Langue

Sélectionnez la langue pour les annonces audio.

Français

Annuler

Enregistrer

Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

Taille et annonces de la file d'attente

La taille de la file d'attente représente le nombre d'appels qui peuvent être mis en file d'attente avant que la politique de débordement ne soit déclenchée. Pendant que les appels sont mis en file d'attente, les utilisateurs entendent les **Annonces** configurées. Pour configurer, procédez comme suit :

1. Allez dans l'onglet **Paramètres de la queue** dans la navigation à gauche.
2. Entrez le nombre d'appels en file d'attente avant que les paramètres de débordement ne soient déclenchés.
Par exemple, si la taille de la file d'attente est fixée à 20, le 21^e appelant sera envoyé vers l'option **Paramètres de débordement** configurée.

Cliquez sur l'image pour l'agrandir

3. Cochez la case **Jouer la sonnerie lors de la prise d'un appel** pour que les appelants entendent la sonnerie lorsque leur appel est livré à un utilisateur disponible. Si cette option est désactivée, les appelants entendront le message d'accueil de la musique d'attente jusqu'à ce que l'appel soit pris par un utilisateur.
4. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos paramètres.

Paramètres avancés – Annonces de la file d'attente d'appels

Les annonces de file d'attente sont des messages et de la musique que les appelants entendent pendant qu'ils attendent en file d'attente. Il existe cinq types d'annonces de file d'attente :

- **Message de bienvenue** – joué lorsque les appelants atteignent la file d'attente pour la première fois. Par exemple, « Merci d'avoir appelé la compagnie ABC. Un agent sera bientôt avec vous. » Il peut être défini comme obligatoire. Si l'option obligatoire n'est pas sélectionnée et qu'un appelant atteint la file d'attente alors qu'il y a un agent disponible, l'appelant n'entendra pas cette annonce et sera transféré à un agent.
- **Message d'attente estimée pour les appels en file d'attente** – notifie à l'appelant son temps d'attente estimé ou sa position dans la file d'attente. Si cette option est activée, elle se joue après l'annonce d'entrée et avant l'annonce de confort. Ce message d'accueil n'est diffusé qu'une seule fois pendant que l'appelant est en file d'attente.
- **Message de confort** – joué après le message d'entrée et avant la musique d'attente. Il s'agit généralement d'une annonce personnalisée qui diffuse des informations, telles que les promotions en cours ou des informations sur les produits et services.

- **Musique d'attente** – diffusée après le message de confort dans une boucle répétitive. Cette annonce est généralement un fichier musical.
- **Débordement** – diffusé lorsque la file d'attente a atteint sa taille maximale ou lorsque les appelants sont dans la file d'attente depuis une durée prédéterminée.

Message de bienvenue

Pour configurer le message d'entrée, à partir de la page Modifier la file d'attente :

1. Pour activer, sélectionnez le curseur à côté de **Message de bienvenue**.

The screenshot shows the 'Modifier les files d'attente d'appel' window. On the left sidebar, 'Paramètres de files d'attente' is selected. The main area contains several settings:

- ☒ Lire une sonnerie aux appelants lorsque leur appel est envoyé à un agent disponible
- ☐ Réinitialiser les statistiques de l'appelant lors de l'entrée dans la file d'attente
- temps d'attente prédéfini d'un appel est réinitialisé lorsqu'il est transféré d'une file d'attente à une autre du centre d'appels.
- Pour les nouveaux appels lorsque la file d'attente est pleine (débordement)
- Effectuer un traitement inte... (dropdown)
- Cela se produira pour les nouveaux appels dépassant la taille de la file d'attente.
- ☐ Marquer les appels en tant que débordement après le temps d'attente de la file d'attente
- ☐ Lire l'annonce avant le traitement de débordement
- ☒ Standard
- ☐ Personnalisé
- ^ Paramètres avancés
- Message de bienvenue ☒
- ☒ Le message de bienvenue est obligatoire
- Type de message de bienvenue
- ☒ Standard
- ☐ Personnalisé
- Message d'attente estimée pour les appels en attente ☐
- Message de confort ☐
- Musique d'attente ☐
- Buttons: Annuler, Enregistrer

Cliquez sur l'image pour l'agrandir

2. Vérifier **Le message d'accueil est obligatoire lors de la lecture**. Le message d'entrée est diffusé à tous les appelants, quelle que soit la disponibilité de l'agent.
3. Affectez un message à la file d'attente. Les messages d'entrée peuvent être configurés avec le message système par défaut ou personnalisé.

Cliquez sur **Défaut** pour sélectionner l'option de message par défaut.

OU

Cliquez sur **Personnaliser** pour sélectionner l'option de message personnalisé et télécharger un fichier.wav. Jusqu'à quatre messages d'entrée peuvent être enregistrés. Si plusieurs messages sont enregistrés, ils sont lus dans l'ordre indiqué.

- Cliquez sur **(1)** dans la colonne # de fichier.
- Entrez la description du message (par ex. Message de bienvenue). Il n'y a aucune limitation de caractère.
- Cliquez sur **Charger**.
- Recherchez le fichier sur votre ordinateur. Tous les messages d'accueil doivent être formatés au format CCIT U-Law, 8.000kHz, 8-bit Mono attributs comme un fichier.wav.
- Cliquez sur **Ouvrir**.

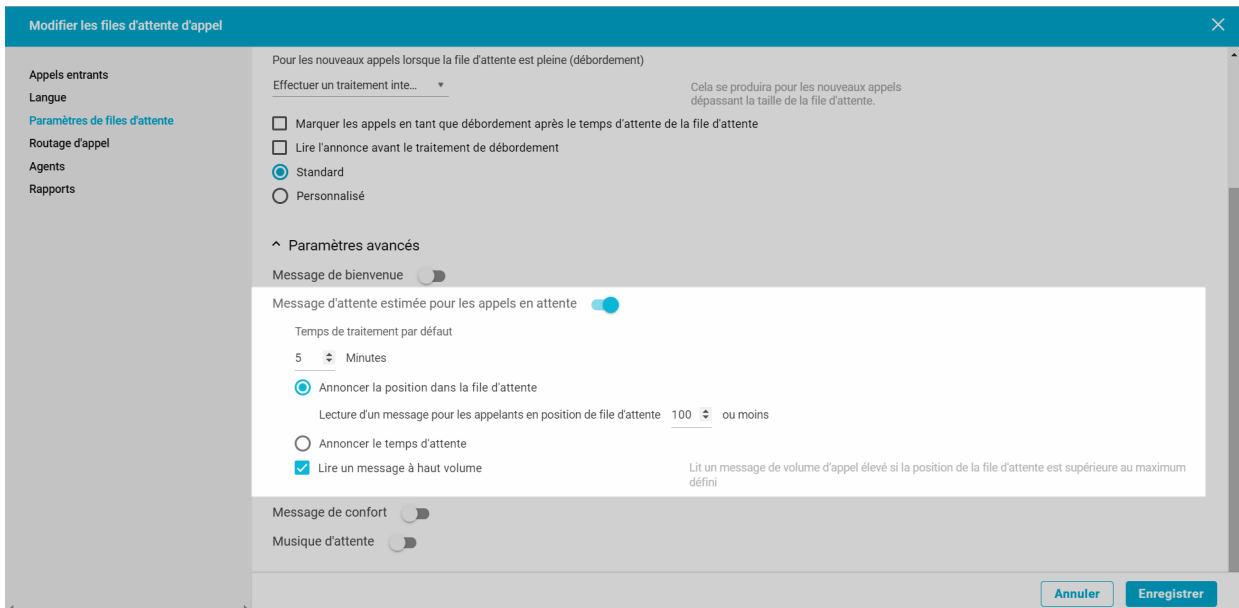
Si nécessaire, répétez ces étapes pour ajouter des messages supplémentaires.

- Cliquez sur **Enregistrer**.

Message d'attente

Pour configurer le message d'attente, à partir de la page Modifier la file d'attente :

1. Sélectionnez le curseur à côté de **Message d'attente estimée pour les appels en file d'attente**.



Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

- Sélectionnez **Lecture d'un message à volume élevé** (facultatif). Un message à volume élevé est diffusé aux appelants dont la position dans la file d'attente est supérieure au maximum configuré.
- Sélectionnez le type de message d'attente estimée à jouer.

- Sélectionnez l'option **Annoncer la position dans la file d'attente** pour informer l'appelant de sa position dans la file d'attente. Saisissez un nombre maximum. Par exemple, si cette valeur a été fixée à 20 ou moins, les appelants 20 et moins entendent leur position dans la file d'attente. Le 21^e appelant et les suivants n'entendront pas le message.
- Sélectionnez **Annoncer le temps d'attente** et entrez le temps d'attente maximum. Par exemple, si cette durée a été fixée à deux minutes ou moins, les appelants dont le temps d'attente est estimé à deux minutes ou moins entendent leur temps d'attente.
 - Sélectionnez **Lecture d'un message à volume élevé** (facultatif). Un message à volume élevé est diffusé aux appelants avec un temps d'attente estimé supérieur au maximum configuré et si le numéro d'appel est supérieur à la position maximale de la file d'attente. Le temps d'attente estimé est calculé par : $\text{Temps d'attente estimé} = \text{Position de l'appelant dans la file d'attente (temps moyen de traitement des appels)} / \text{Nombre d'agents disponibles}$. Si le système ne peut pas calculer le temps de traitement, le temps de traitement par défaut est utilisé pour calculer le temps d'attente estimé.
 - Saisissez le temps de traitement par défaut.
- Cliquez sur **Enregistrer**.

Message de confort

1. Pour configurer le message de confort, à partir de la page Modifier la file d'attente :
2. Sélectionnez le curseur à côté de **Message de confort**.

The screenshot shows the 'Modifier les files d'attente d'appel' (Modify call queues) interface. On the left is a sidebar with navigation links: 'Appels entrants', 'Langue', 'Paramètres de files d'attente' (highlighted), 'Routage d'appel', 'Agents', and 'Rapports'. The main content area is titled 'Pour les nouveaux appels lorsque la file d'attente est pleine (débordement)'. It includes a checkbox for 'Réinitialiser les statistiques de l'appelant lors de l'entrée dans la file d'attente' and a dropdown for 'Effectuer un traitement inte...'. Below this are checkboxes for 'Marquer les appels en tant que débordement après le temps d'attente de la file d'attente' and 'Lire l'annonce avant le traitement de débordement'. There are three radio buttons for 'Standard' (selected), 'Personnalisé', and 'Personnalisé'. A section titled 'Paramètres avancés' contains several toggle switches: 'Message de bienvenue', 'Message d'attente estimée pour les appels en attente', 'Message de confort' (which is turned on), and 'Musique d'attente'. A modal window is open over the 'Message de confort' toggle, showing 'Temps entre les messages de confort' set to 10 seconds and 'Type de message de confort' with 'Standard' selected. At the bottom right are 'Annuler' and 'Enregistrer' buttons.

Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

3. Entrez le temps entre les messages (en secondes) pour configurer la fréquence à laquelle le message de confort est lu. Une fois le message de confort lu jusqu'à la fin, l'appelant entend de la musique d'attente (si activée).

4. Configurez le message à affecter à la file d'attente. Les messages de confort peuvent être configurés avec le message système par défaut ou personnalisés.

Cliquez sur **Défaut** pour sélectionner l'option de message par défaut.

OU

Cliquez sur **Personnaliser** pour sélectionner l'option de message personnalisé et télécharger un fichier.wav. Jusqu'à quatre messages de confort peuvent être enregistrés. Si plusieurs messages sont enregistrés, ils sont lus dans l'ordre indiqué. Remarque : Ces messages n'alterneront pas ; ils sont tous diffusés jusqu'au bout.

- Cliquez sur **(1)** dans la colonne # de fichier.
- Entrez la description du message (par ex. Message du site Web). Il n'y a aucune limite de caractères.
- Cliquez sur **Charger**.
- Recherchez le fichier sur votre ordinateur. **Remarque** : Tous les messages d'accueil doivent être formatés au format CCIT U-Law, 8 000 kHz, 8-bit Mono attributs comme un fichier .wav.
- Cliquez sur **Ouvrir**.
- Cliquez sur **Charger**.

- Cliquez sur **Enregistrer**.

Musique d'attente

Pour configurer la musique d'attente afin qu'elle soit diffusée aux appelants pendant qu'ils attendent dans la file d'attente :

1. Sélectionnez le curseur à côté de **Musique d'attente**.

Modifier les files d'attente d'appel

Appels entrants
Langue
Paramètres de files d'attente
Routage d'appel
Agents
Rapports

Pour les nouveaux appels lorsque la file d'attente est pleine (débordement)
Effectuer un traitement inte...
Cela se produira pour les nouveaux appels dépassant la taille de la file d'attente.

☐ Marquer les appels en tant que débordement après le temps d'attente de la file d'attente
☐ Lire l'annonce avant le traitement de débordement
☒ Standard
☐ Personnalisé

^ Paramètres avancés

Message de bienvenue ☐
Message d'attente estimée pour les appels en attente ☐
Message de confort ☐

Musique d'attente ☒

Type de musique d'attente
☐ Utilisez une source alternative pour les appels internes

Enregistrement de source normale
☒ Standard
☐ Personnalisé

Enregistrement d'une source alternative

Annuler Enregistrer

Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

2. Configurez la musique d'attente à affecter à la file d'attente. La musique d'attente peut être configurée avec le message système par défaut ou personnalisée.

Cliquez sur **Par défaut** pour sélectionner l'option de musique d'attente par défaut.

OU

Cliquez sur **Personnalisée** pour sélectionner l'option de musique d'attente personnalisée et télécharger un fichier .wav. Jusqu'à quatre messages de musique d'attente peuvent être enregistrés. Si plusieurs fichiers sont enregistrés, ils sont lus dans l'ordre indiqué. Remarque : Ces fichiers n'alterneront pas ; ils sont tous diffusés jusqu'au bout.

- Cliquez sur **(1)** dans la colonne **# de fichier**.
- Entrez la description du message (par ex. Message standard). Il n'y a aucune limite de caractères.
- Cliquez sur **Télécharger**.
- Recherchez le fichier sur votre ordinateur. Tous les messages d'accueil doivent être formatés au format CCIT U-Law, 8.000kHz, 8-bit Mono attributs comme un fichier.wav.
- Cliquez sur Ouvrir.
- Cliquez sur **Charger**.

- Cliquez sur **Enregistrer**.

Paramètres de gestion de débordement

Le traitement des débordements s'applique lorsque la file d'attente a atteint sa taille maximale ou lorsque les appelants sont dans la file d'attente depuis une durée prédéterminée. Par exemple, si la taille limite de la file d'attente est fixée à 20, le 21^e appelant sera envoyé vers la destination de débordement. De même, si le minuteur de débordement est réglé sur deux minutes, au bout de deux minutes, les appelants seront acheminés vers la destination de débordement. Pour configurer le traitement du débordement, à partir de la page Modifier la file d'attente d'appels :

1. Sélectionnez le traitement vers lequel les appels de débordement doivent être acheminés. Dans le menu déroulant, choisissez l'une des options suivantes :

Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

- **Effectuer un traitement occupé** – l'appelant entend une tonalité rapide indiquant une ligne occupée.
- **Jouer la sonnerie jusqu'à ce que l'appelant raccroche** – l'appelant entend la sonnerie jusqu'à ce qu'il se déconnecte.
 - Cochez **Activer le débordement après une attente d'appel** (x nombre) de secondes (facultatif) pour appliquer un traitement de débordement aux appels en attente après un certain temps. Si l'option est activée, entrez le temps en secondes. Si le nombre maximum d'appels en file d'attente est atteint, le prochain appel à être présenté à la file d'attente est traité avec les paramètres de débordement.
 - Cochez **Jouer l'annonce avant le traitement de débordement** (facultatif). Si cette option est sélectionnée, attribuez un fichier d'annonce à lire avant d'appliquer la stratégie de débordement à l'appel.
- **Transfert vers le numéro de téléphone** – entrez le numéro vers lequel vous voulez transférer les appels de débordement. Il peut s'agir d'un poste dans n'importe quel site ou d'un numéro externe.
- Cliquez sur **Enregistrer**.

Acheminement des appels

Dans l'onglet **Acheminement des appels**, le paramètre « **Comment voulez-vous que vos téléphones sonnent ?** » détermine l'ordre dans lequel les appels sont acheminés aux utilisateurs affectés à la file d'attente.

Modifier les files d'attente d'appel

Appels entrants

Lingue

Paramètres de files d'attente

Routage d'appel

Agents

Rapports

Routage d'appel

Comment voulez-vous que votre téléphone sonne ?

Tout à la fois

Un à la fois

1 —
2 —

De haut en bas

Envoyer les appels dans la file d'attente des agents dans l'ordre, en commençant par le début à chaque fois.

Circulaire

Envoyer les appels au prochain agent disponible en passant par tous les agents après le dernier qui a pris un appel.

Inactif le plus longtemps

Envoyer les appels à l'agent le plus longtemps inactif et, en l'absence de réponse, passer à l'agent le moins inactif.

Pondéré

Envoyer les appels à l'agent inactif en fonction des pourcentages assignés aux agents dans le profil du centre d'appels.

Bounced Calls

☒ Marquer les appels comme étant rejetés après le nombre de sonneries défini

8 Sonneries

☐ Rebondir si l'agent devient indisponible

☐ Alerter l'agent si l'appel est en attente pendant un temps d'attente défini

☐ Rebondir si un appel est en attente pendant le temps d'attente défini

☐ Activer la sonnerie distincte

Les appels renvoyés sont automatiquement renvoyés au début de la file d'attente.

Annuler

Enregistrer

Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

Sélectionnez la façon dont vous voulez que les appels soient distribués dans la file d'attente :

1. **Tous à la fois** – lorsqu'un appel entrant est reçu de la file d'attente, tous les agents de la file d'attente sonnent simultanément.

OU

2. **Un à la fois** – sonne les agents de file d'attente un à la fois. Si vous sélectionnez cette option, sélectionnez la façon dont vous voulez que les appels soient distribués. Choisissez parmi les options suivantes :

- **De haut en bas** – sonne les agents un par un, en commençant toujours par le même agent et en appelant les numéros dans le même ordre. L'agent configuré en haut de la liste « Attribué » sera appelé en premier, suivi par les agents listés en dessous, en ordre séquentiel.
- **Circulaire** – sonne les agents un par un, en les appelant toujours dans le même ordre. L'ordre des agents dans la liste « Assignés » représente l'ordre dans lequel les téléphones des agents sonneront, en commençant par la personne qui suit le dernier agent qui reçoit un appel de la file d'attente.
- **Inactif le plus longtemps** – sonne l'agent qui a été inactif le plus longtemps (c.-à-d., pas dans une file d'attente).

- **Avec coefficients** – acheminement les appels vers les agents en fonction de leurs coefficients (pourcentage) préconfigurés. Si cette option est sélectionnée, vous devez attribuer des coefficients aux agents. Cliquez sur **Définir les pourcentages avec coefficients**. Utilisez le curseur pour attribuer les pourcentages. Le pourcentage doit être égal à 100 %. Les agents ayant un poids de 0% ne recevront des appels que si tous les autres utilisateurs sont occupés. Cliquez sur Appliquer pour enregistrer ces modifications.
- Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.

Appels rebondis

Les appels rebondis sont ceux qui ont été envoyés à un agent disponible, mais l'agent ne répond pas. Ces appels sont ensuite replacés dans la file d'attente en haut de tous les appels en file d'attente. Pour configurer, à partir de la page **Editer les files d'attente d'appels** de l'onglet **Routage des appels**, procédez comme suit :

Cliquez sur l'image pour l'agrandir

1. Vérifier **Marquer les appels comme étant rejetés après un nombre défini de sonneries** pour configurer le nombre de sonneries qu'un appelant entend avant que l'appel soit rejeté. Entrez ensuite le nombre de sonneries.
2. Cochez **Rebondir si l'agent devient indisponible** pour faire rebondir un appel envoyé à un agent s'il passe à un état indisponible alors que l'appel est en route.
3. Cochez **Alerter si un appel est en attente pendant un temps d'attente défini** pour avertir un agent si un appel reçu de la file d'attente a été mis en attente pendant plus longtemps que le temps configuré. Entrez le temps en secondes.

4. Cochez **Rebondir si en attente pendant un temps d'attente défini** pour faire rebondir l'appel de l'agent si l'appelant a été mis en attente par l'agent pendant plus longtemps que le temps configuré. Entrez le temps en secondes.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.

Sonnerie distinctive

Le réglage de sonnerie distinctive permet aux administrateurs de désigner une sonnerie différente à jouer sur le téléphone de l'agent lorsqu'il reçoit des appels entrants de la file d'attente. Cela leur permet de différencier de façon audible les appels entrants en file d'attente des appels non en file d'attente. Pour configurer, à partir de la page **Editer les files d'attente d'appels** de l'onglet **Routage des appels**, procédez comme suit :

The screenshot shows the 'Modifier les files d'attente d'appel' window with the 'Routage d'appel' tab selected. On the left is a sidebar with navigation links: Appels entrants, Langue, Paramètres de files d'attente, Routage d'appel (highlighted), Agents, and Rapports. The main content area has a title 'Routage d'appel' and a question 'Comment voulez-vous que votre téléphone sonne ?' with two radio buttons: 'Tout à la fois' (selected) and 'Un à la fois'. Below this is a 'Bounced Calls' section with four checked checkboxes: 'Marquer les appels comme étant rejetés après le nombre de sonneries défini' (set to 8), 'Rebondir si l'agent devient indisponible', 'Alerter l'agent si l'appel est en attente pendant un temps d'attente défini' (set to 30 seconds), and 'Rebondir si un appel est en attente pendant le temps d'attente défini' (set to 60 seconds). A note states: 'Les appels renvoyés sont automatiquement renvoyés au début de la file d'attente.' At the bottom, the 'Activer la sonnerie distinctive' checkbox is checked, and the 'Modèle de sonnerie' dropdown menu is open, showing a list of options: Normal, Long-Long, Court-court-Long, and Court-long-court. At the bottom right are 'Annuler' and 'Enregistrer' buttons.

Cliquez sur l'image pour l'agrandir

1. Cliquez sur **Activer la sonnerie distinctive** afin d'activer cette fonction.
2. Sélectionnez la sonnerie unique dans le menu **Modèle de sonnerie**.
3. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.

Paramètres de l'agent

Ces paramètres s'appliquent aux agents qui ont été affectés à la file d'attente et peuvent être configurés dans l'onglet **Agents** de la page **Modifier les files d'attente**.

1. **Autoriser plusieurs appels par agent** – cochez cette case pour présenter aux agents plusieurs appels en file d'attente, même s'ils sont sur un appel actif reçu de la file. Par défaut, cette fonction est désactivée et les appels sont mis en file d'attente jusqu'à ce que l'agent se déconnecte de l'appel en cours.

2. **Activer les appels aux agents en état de récapitulatif** – l'état de récapitulatif permet aux agents d'effectuer un travail post-appel avant de recevoir le prochain appel en file d'attente. Cette fonction ne s'applique que lorsque le service **Centre d'appels** est actif.
3. **Activer le délai de récapitulatif maximum** – cochez cette case pour définir le délai de récapitulatif maximum dont un agent doit disposer pour effectuer son travail post-appel. Entrez le temps en minutes et secondes.

Modifier les files d'attente d'appel

Appels entrants
Langue
Paramètres de files d'attente
Routage d'appel
Agents
Rapports

Agents

Pendant un appel

☒ Autoriser plusieurs appels par agent

Agents affectés

🔍 Main Office - HQ

🔍 Rechercher et assigner

Recherchez les utilisateurs à affecter en tant qu'agents. Utilisez le sélecteur de site pour rechercher des utilisateurs de différents sites.

Nom	Numéro de téléphone	Poste
✖ Dect User 2	+33170061013	1013

Tout supprimer

Agents

Annuler Enregistrer

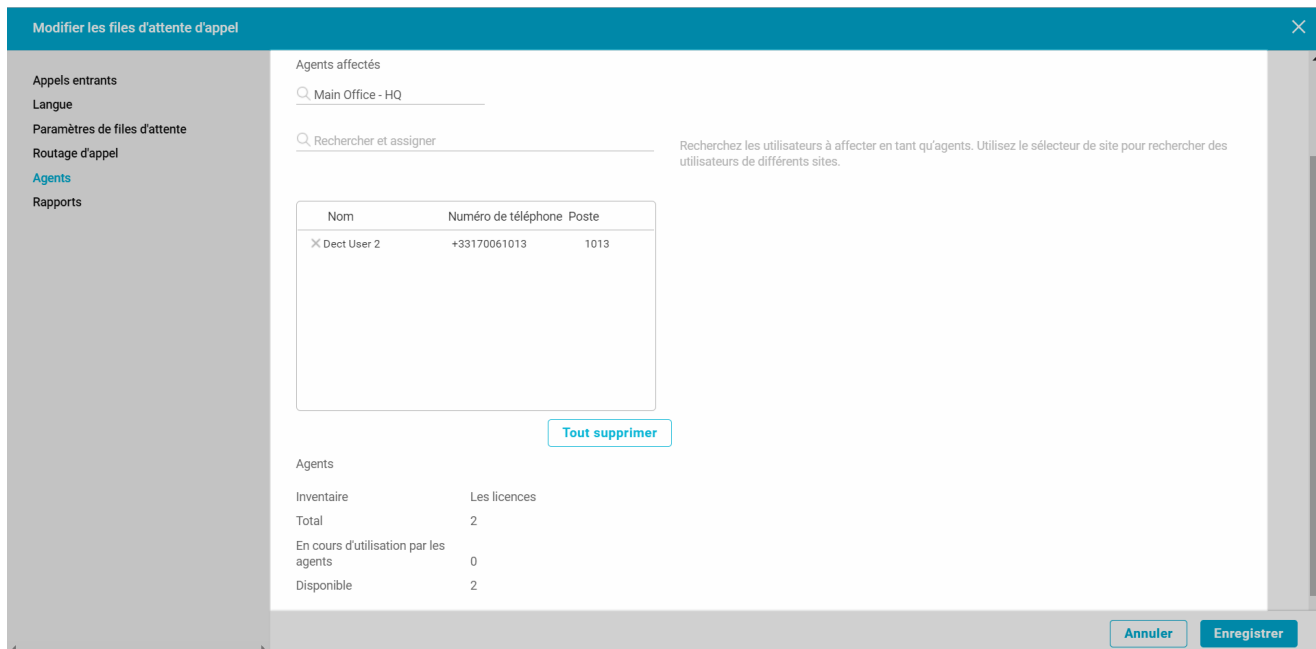
Cliquez sur l'image pour l'agrandir

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Licences et affectations des agents

Les utilisateurs qui recevront des appels de la file d'attente sont définis comme des agents et doivent être affectés à la file d'attente. **Remarque** : Les agents peuvent être affectés à plusieurs files d'attente.

1. Pour trouver des utilisateurs à affecter comme agents, cliquez sur la barre de recherche **Trouver et attribuer** et une liste des utilisateurs disponibles apparaîtra dans le menu déroulant.

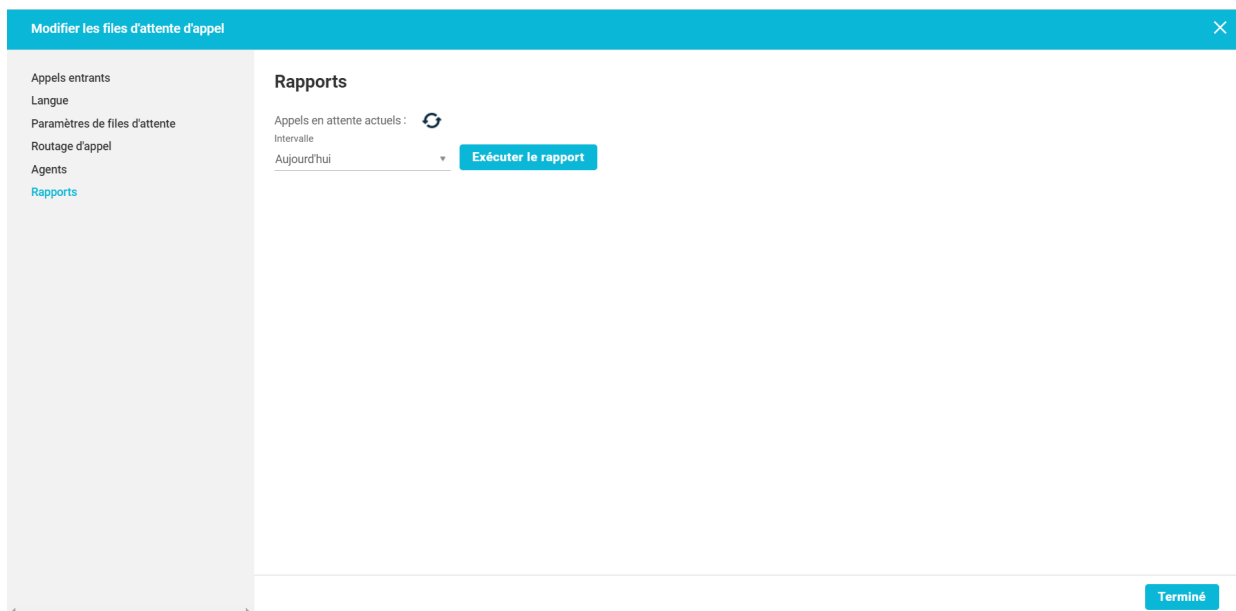


Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

Remarque : Si certaines options de la **politique de sonnerie un à la fois** sont utilisées, l'ordre des agents dans la liste des agents **Affectés** ici déterminera l'ordre dans lequel les appels seront acheminés aux agents.

Rapport de file d'attente

1. Pour afficher les rapports sur les statistiques de file d'attente et d'agent, allez à l'onglet **Rapporting**.



Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

2. Cliquez sur le champ de la date et entrez la date à partir de laquelle vous souhaitez extraire un rapport.
3. Cliquez sur **Générer le rapport**.
4. Le rapport affichera **Statistiques de file d'attente** affiché avec Statistiques d'agent dans l'onglet suivant
5. Cliquez sur **Actualiser** pour mettre à jour le rapport à tout moment.

Copyright © 2018, Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.