



# GUIDE RAPIDE DU PORTAIL CALL CENTER

# SOMMAIRE

## PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

- Paramètres
- Liste des principales fonctionnalités

## SUPERVISEUR ACD

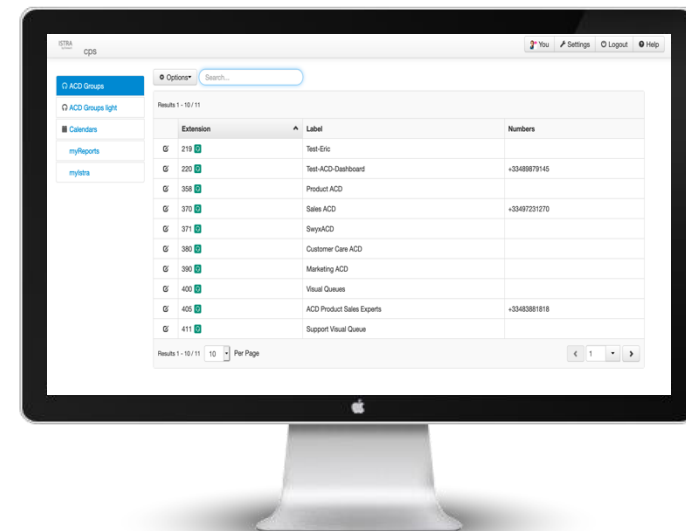
- Superviseur ACD dans l'application myISTRA
- Fonctionnalités du superviseur ACD
- Superviseur ACD dans l'application du Portail Call Center
- Statistiques ACD
- Tableau de bord ACD

## AGENT ACD

- Agent ACD dans l'application myISTRA
- Fonctionnalités du Agent ACD

Le Portail Call Center est une solution complète et intuitive destinée aux fournisseurs de services de centre d'appels. Ils peuvent désormais tirer parti de la demande croissante pour ce type de services et proposer aux entreprises des services hébergés de gestion des appels entrants à un prix très compétitif.

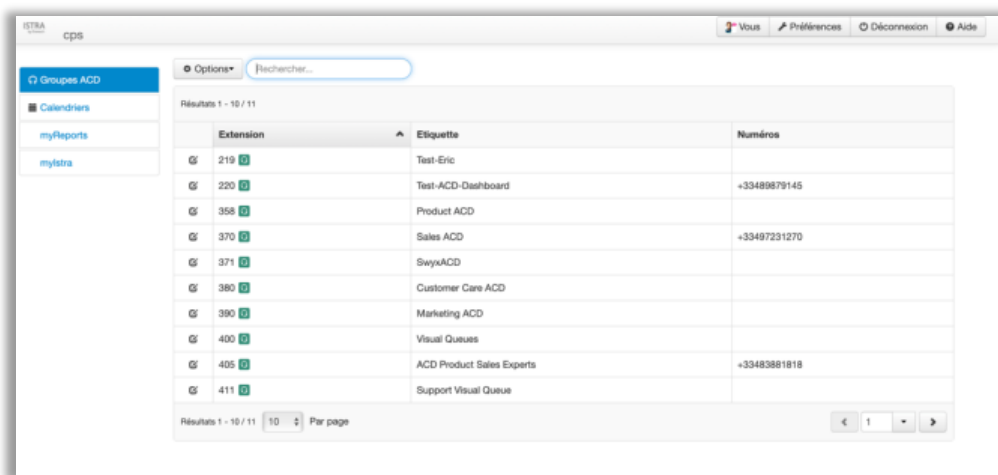
Intégrée avec la plateforme ISTRA, cette solution offre des fonctionnalités complètes de distribution automatique des appels (ACD), ainsi que des outils statistiques et de création de rapports permettant aux superviseurs et agents des centres d'appels d'assurer une gestion et un suivi efficaces des appels entrants.



## Paramètres

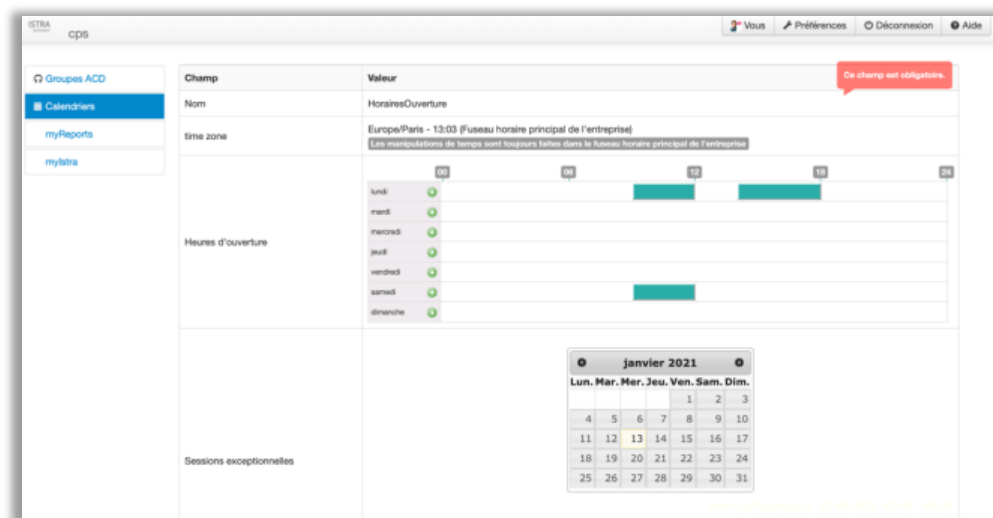
Le Portail Call Center est une interface d'administration web permettant aux superviseurs de configurer tous les aspects du travail d'un centre d'appels, notamment :

- L'organisation et l'attribution des horaires de travail des groupes ACD
- Les paramètres propres à chaque groupe
  - La gestion des membres des groupes (ajout/suppression d'agents)
  - La gestion des files d'attente
  - Les rappels
  - Le flux des tâches
  - Les rapports
  - Les messages d'accueil
  - Les accès au répertoires de l'entreprise
  - La messagerie vocale, etc.



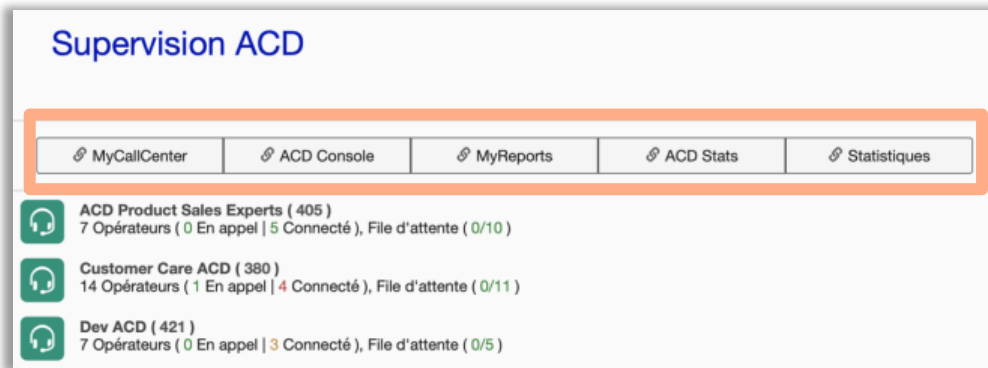
## Liste des principales fonctionnalités

- Interface d'administration web permettant de configurer et gérer les agents ACD, les groupes ACD et les superviseurs ACD
- Outil web puissant de personnalisation intuitive des scénarios ACD
- Application cliente (web ou installée) aux riches fonctionnalités pour les agents, avec ou sans softphone
- Interface web offrant des statistiques et rapports ACD en temps réel
- Fonction d'enregistrement des appels
- Discutez avec les internautes et répondez à leurs questions
- Compétences linguistiques : permet à l'appelant de sélectionner certaines langues (par exemple, un agent ACD parlant plusieurs langues).
- Service de rappel : permet à l'appelant d'être rappelé dès qu'un agent ACD est disponible, sans perdre sa position dans la file d'attente.



### Superviseur ACD dans l'application myIStRA

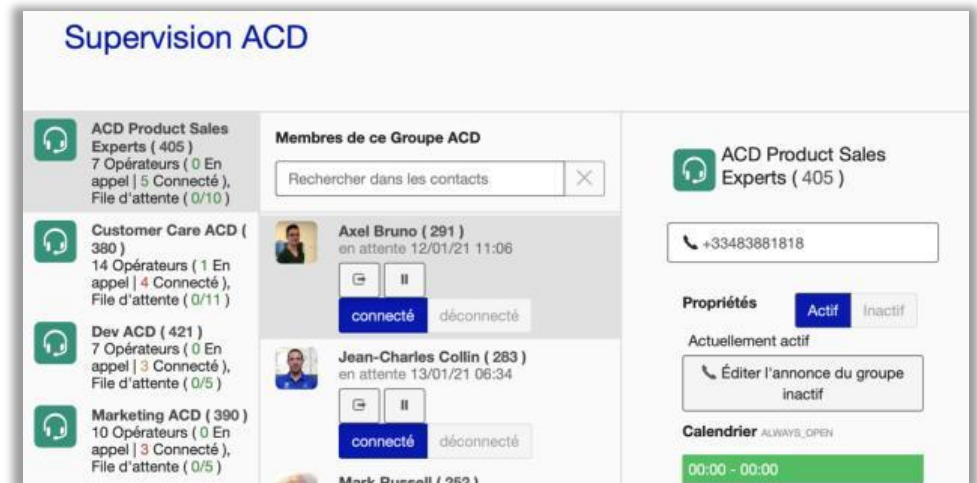
Le superviseur ACD vous permet de contrôler et gérer les interactions des agents, les groupes ACD et les flux d'appels, ainsi que d'accéder aux statistiques et rapports en temps réel.



### Fonctionnalités du Supervisor ACD

Le Superviseur ACD dans l'application myIStRA by BBS offre les fonctions suivantes :

- Accès au **Portail Call Center**, myReports, ACD Stats et au Tableau de bord ACD
- Accès aux groupes ACD
- Supervision du statut des agents ACD
- Connexion/déconnexion des agents à tout moment, pour un ou plusieurs groupes
- Consultation des horaires de chaque groupe ACD
- Supervision de la présence de clients dans chaque file d'attente ACD
- Fonction de double écoute permettant aux superviseurs d'écouter des appels. Ils peuvent également reprendre un appel lorsque l'agent a besoin d'aide ou n'est pas capable d'assister le client.
- Visualisation des propriétés d'un groupe et mises à jour en temps réel, pour des données telles que les appels en file d'attente, les agents dont le téléphone sonne, occupés à prendre un appel ou en pause, les appels prioritaires etc.

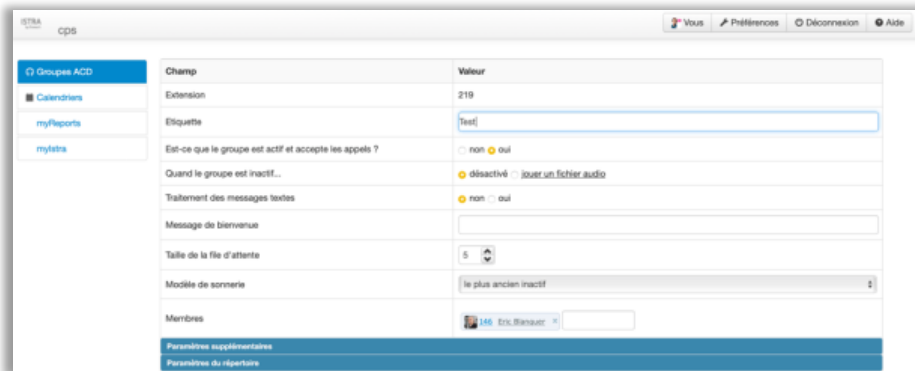


## Superviseur ACD dans le Portail Call Center

Le superviseur ACD dans le Portail Call Center configure, planifie et ajuste le travail d'un centre d'appels de façon à offrir un service optimal aux appelants. Le superviseur peut :

Accéder aux calendriers ainsi qu'aux portails Reports et mylstra

- Attribuer le travail de supervision aux superviseurs (tous les groupes ou un nombre limité de groupes)
- Créer différents calendriers définissant les horaires de chaque groupe ACD
- Affecter des agents aux groupes ACD
- Ajuster la configuration de tous les aspects du travail du centre d'appels
- Définir les paramètres de configuration spécifiques de chaque groupe (messagerie vocale, numéros locaux, compétences, etc.)

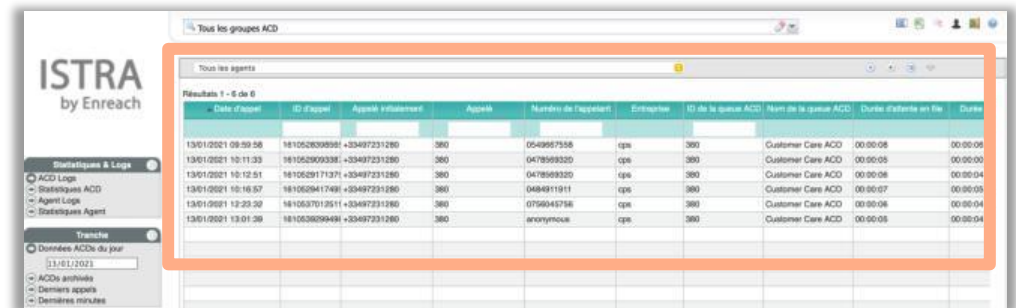


## Statistiques ACD

Le superviseur peut accéder aux statistiques ACD pour visualiser et contrôler les groupes ACD, les agents ACD et les appels en temps réel pour tous les groupes contrôlés. Le superviseur ACD pourra connaître les informations sur le temps d'attente des appels, il peut aussi transférer les appels qui attendent trop longtemps à d'autres groupes ou agents.

Les statistiques d'appels sont consultables par groupe ACD ou par agent ACD :

1. **Statistiques d'appels par groupe**
2. **Statistiques d'appels par agent**



Date d'appel	ID d'appel	Appel Intérom	Appel	Numéro de l'appelant	Entreprise	ID de la queue ACD	Nom de la queue ACD	Durée d'attente en file	Durée
13/01/2021 09:00:58	181052630891 +33497231280	380		054997558	qps	380	Customer Care ACD	00:00:08	00:00:08
13/01/2021 10:11:33	181052630891 +33497231280	380		0478998320	qps	380	Customer Care ACD	00:00:05	00:00:05
13/01/2021 10:12:51	181052630891 +33497231280	380		0478998320	qps	380	Customer Care ACD	00:00:08	00:00:04
13/01/2021 10:16:07	181052630891 +33497231280	380		0484911911	qps	380	Customer Care ACD	00:00:07	00:00:05
13/01/2021 12:23:30	1810537012511 +33497231280	380		0756045758	qps	380	Customer Care ACD	00:00:06	00:00:04
13/01/2021 13:01:30	181053096491 +33497231280	380		anonymous	qps	380	Customer Care ACD	00:00:05	00:00:04

## Tableau de bord ACD

Le Tableau de bord ACD basé sur Prometheus/Grafana exploite les métriques générées par le système pour la surveillance en temps réel, mais aussi pour les besoins des centres d'appel.

En tant que Superviseur ACD, vous pourrez voir les métriques de tous les groupes ACD ou d'un groupe ACD en particulier.

Vous pourrez regarder les métriques des appels répondus, abandonnés, en file d'attente ...



## Agent ACD dans l'application mylSTRA

L'Agent ACD dans l'application mylstra offre un contrôle total des communications téléphoniques ainsi que des fonctionnalités ACD étendues, telles que les appels prioritaires, la mise en file d'attente, l'enregistrement d'appels et le contrôle du traitement des appels.

L'Agent ACD a également le contrôle des appels et d'un accès au répertoire de l'entreprise, l'application mylstra by BBS offre des fonctionnalités spéciales qui facilitent le travail des agents.

Grâce au Portail Recordings, les agents peuvent enregistrer des appels entrants et faire des appels en utilisant l'un des numéros publics du groupe ACD. Ces appels sont aussi classifiés comme des appels ACD et sont enregistrés.

## Fonctionnalités du Agent ACD

- Connexion/déconnexion en tant qu'agent de groupes
- Touche pause permettant à un agent d'arrêter la réception d'appels
- Informations sur d'autres agents du groupe et leur disponibilité et sur les règles de distribution des appels du groupe
- Informations pour les appels entrants, telles que l'ID de l'appelant (ou son nom lorsque cette information est disponible), le nom du groupe ACD, etc.
- Accès à la messagerie ACD (webChat permettant de traiter les messages et de répondre aux visiteurs web)
- Possibilité d'arrêter un enregistrement systématique afin de respecter la norme PCI-DSS et d'autres réglementations de sécurité
- Visualisation des propriétés d'un groupe et mises à jour en temps réel

