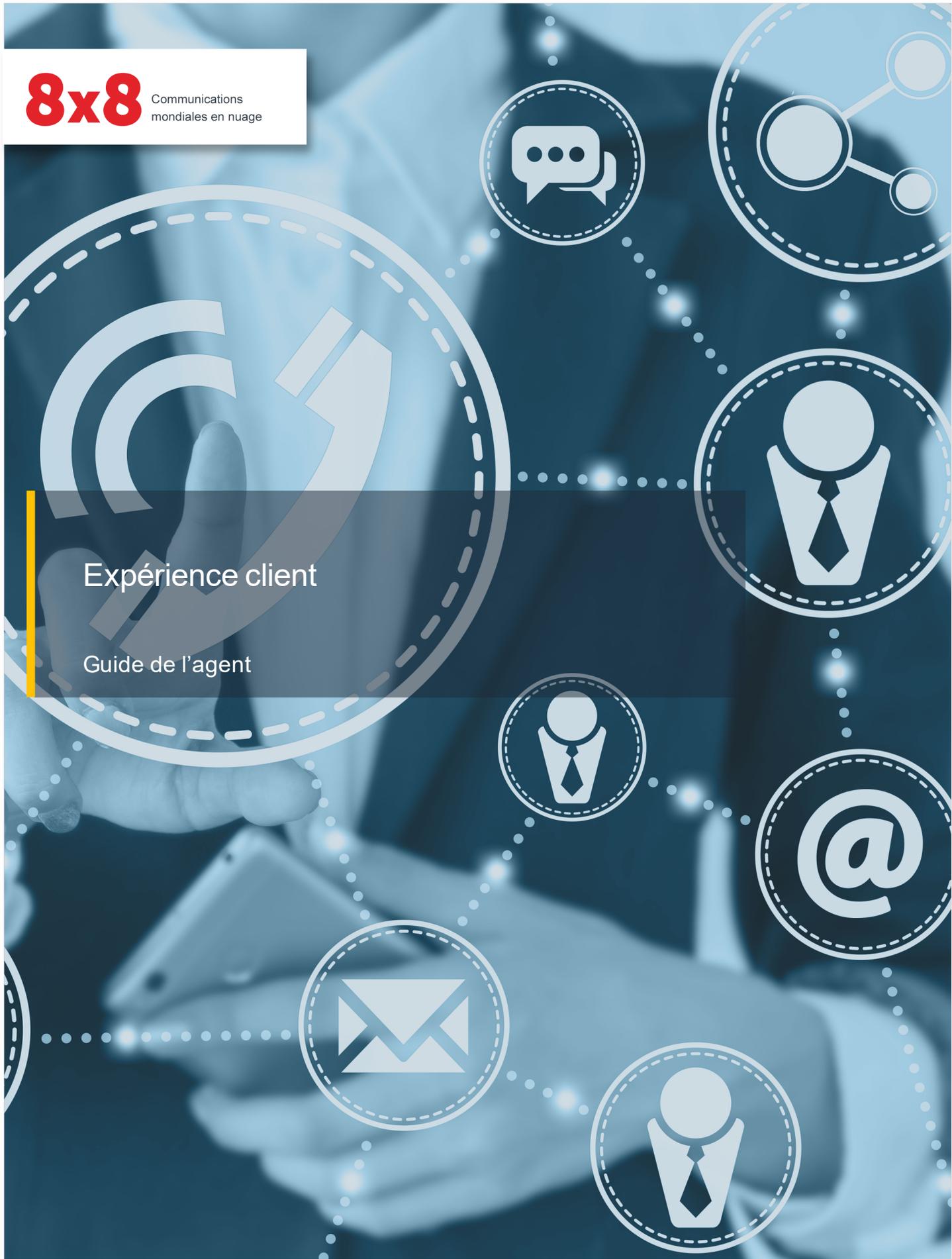


8x8

Communications
mondiales en nuage

Expérience client

Guide de l'agent



Copyright © 2022, 8x8 Inc. Tous droits réservés.

Le présent document est fourni à titre informatif seulement et son contenu peut être modifié sans préavis. Ce document n'est pas garanti sans erreur ni assujetti à toute autre garantie ou condition, qu'elle soit expresse ou implicite en vertu de la loi, y compris les garanties implicites de qualité marchande ou d'adaptation à un usage particulier. Nous déclinons toute responsabilité relativement au présent document et aucune obligation contractuelle n'est constituée directement ou indirectement par le présent document. Le présent document ne peut être reproduit ou transmis sous quelque forme que ce soit, par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, à quelque fin que ce soit, sans notre autorisation écrite préalable.

8x8® est une marque déposée de 8x8 Inc.

Microsoft® Internet Explorer est une marque ou une marque déposée de Microsoft Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays.

Toutes les autres marques de commerce, marques de service, marques déposées ou marques de service déposées sont la propriété de leur propriétaire respectif. Toutes les autres marques et tous les autres noms de produits sont des marques de commerce (ou des marques déposées) et sont la propriété de leur propriétaire respectif.

Contenu

Contenu	ii
Aperçu sur Expérience client	1
Fonctionnalités	2
Connexion	2
Connexion (pour les utilisateurs de Unified Login et 8x8 Work)	3
Quelles sont les nouveautés de la version 2.0.1 de Expérience client pour les agents?	5
Possibilité d'accéder aux enregistrements d'appels dans la gestion de la qualité à partir du diagramme de flux d'appels	5
Capacité à naviguer entre Expérience client et QMSA	6
Versions précédentes	7
Visite de l'interface	15
Accéder aux appels récents	16
Exemple : appels transférés	16
Cas d'utilisation	17
Modifier les paramètres des colonnes	18
Télécharger les appels récents	20
Filtres disponibles pour les appels récents	23
<i>Sauvegarder votre filtre de recherche</i>	25
Accès au flux d'appels	27
Accéder aux enregistrements d'appels dans la gestion de la qualité	31
<i>Naviguer entre Expérience client et QMSA</i>	33
Correction de bogues	34

Aperçu sur Expérience client

Expérience client fournit aux agents du centre d'appels un aperçu de l'interaction propre à l'agent, ainsi qu'un aperçu de l'expérience de l'appelant une fois que l'appel entre dans le centre d'appels. Elle présente une vue détaillée des appels récents avec des options de filtrage complètes, ce qui aide les agents à évaluer et à améliorer leurs performances et à trouver rapidement les renseignements détaillés sur les appels.

Un agent peut lancer 8x8 Expérience client à partir du Console de l'agent 8x8, éliminant ainsi le besoin d'une connexion séparée.

Pour en savoir plus sur Expérience client, consultez notre contenu sur l'[expérience client 8x8 pour les superviseurs](#). Pour en savoir plus sur Sondage après appel, consultez notre contenu dans l'[aide à l'utilisateur du sondage après appel 8x8](#). Pour en savoir plus sur les Agents Expérience client, consultez notre contenu pour [8x8 Customer Experience for Agents](#). Pour en savoir plus sur Sondage après appel, consultez notre contenu dans l'[aide à l'utilisateur du sondage après appel 8x8](#).

Fonctionnalités

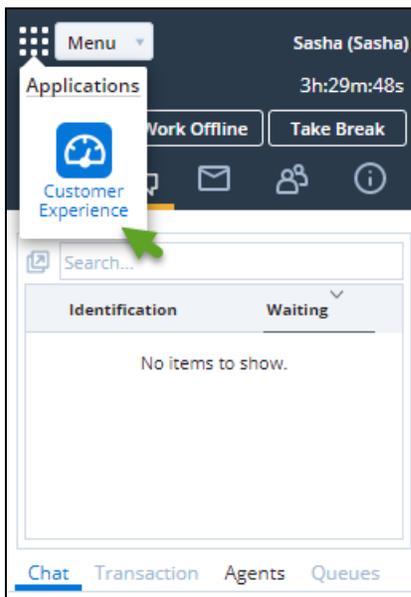
Expérience client 8x8 :

- Donne un aperçu des interactions traitées par les agents, comme le type et la destination de l'appel, la durée de l'appel, le nom de l'appelant, et plus encore, sur Centre d'appels 8x8.
- Présente une vue graphique du parcours complet de l'appelant, depuis son entrée dans le centre d'appels jusqu'à la fin de l'appel.
- Permet une recherche avancée de toutes les interactions telles que les appels entrants et sortants, les appels générés par les agents ou le système, etc.
- Permet de télécharger les données relatives aux interactions au format Excel et PDF.

Connexion

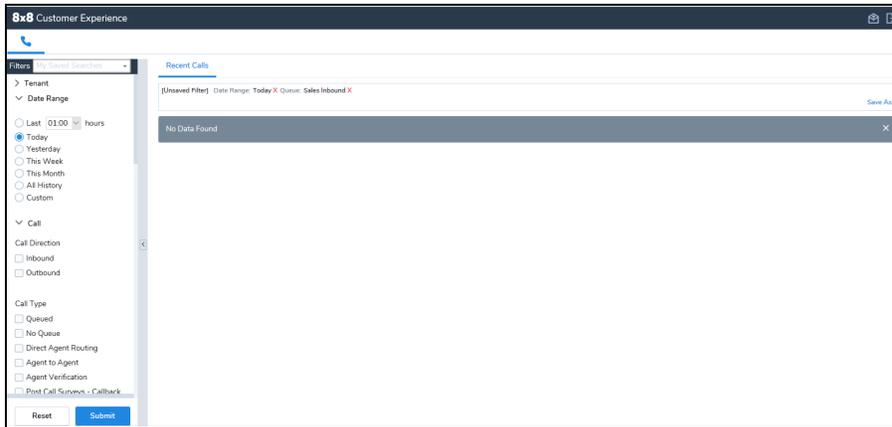
Pour accéder à Expérience client dans Centre d'appels 8x8 :

1. Connectez-vous à la console Console de l'agent 8x8 en utilisant l'URL et les renseignements de connexion
2. Cliquez sur le **sélecteur d'application**  dans Panneau de configuration.



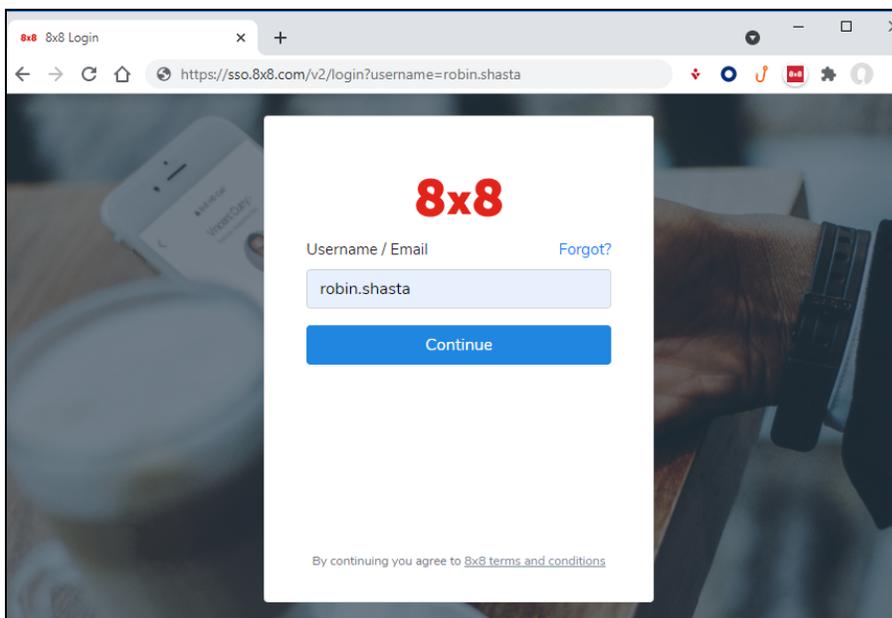
3. Sélectionnez **Customer Experience** (Expérience client).

Le tableau de bord se lance dans une fenêtre de navigateur séparée.

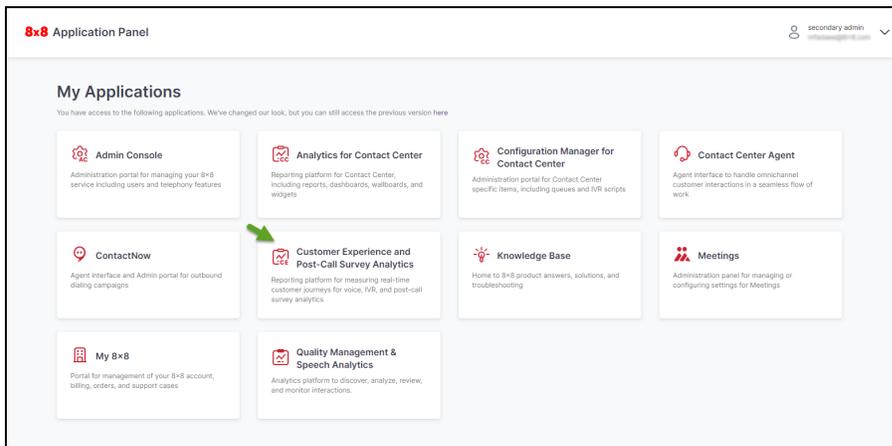


Connexion (pour les utilisateurs de Unified Login et 8x8 Work)

1. Si vous êtes un utilisateur de Centre d'appels 8x8 avec Unified Login et 8x8 Work, allez à <https://login.8x8.com/>.
2. Dans la page de connexion 8x8, entrez votre nom d'utilisateur ou votre courriel et cliquez sur **Continuer**.



3. Le panneau d'applications 8x8 s'ouvre et présente toutes les applications disponibles.



Remarque : Vous pouvez à tout moment revenir à l'ancien panneau d'applications en cliquant **ici** en haut de la page.

4. Sélectionnez l'application **Customer Experience and Sondage après appel Analytics** (Expérience client et analyses) pour la lancer.



Remarque : Si vous vous êtes déjà connecté à Console de l'agent 8x8, cliquez sur le **sélecteur d'applications**  dans le panneau de configuration et sélectionnez **Expérience client** pour lancer cette application.

Quelles sont les nouveautés de la version 2.0.1 de l'expérience client pour les agents?

En Centre d'appels 8x8, la nouvelle version l'expérience client introduit des améliorations clés basées sur les commentaires des clients. Ces améliorations comprennent des modifications de l'interface utilisateur et quelques nouvelles fonctionnalités.



Remarque : Les utilisateurs britanniques peuvent accéder à cette fonctionnalité sur la version 1.6.11 de l'expérience client.

Possibilité d'accéder aux enregistrements d'appels dans la gestion de la qualité à partir du diagramme de flux d'appels

Les utilisateurs peuvent désormais ouvrir l'enregistrement d'un appel ou d'un message vocal dans QMSA à partir du diagramme de flux d'appels de l'expérience client. Une fois que vous accédez à l'enregistrement, vous pouvez voir les détails tels que le nom de l'agent, le numéro composé et plus encore. Vous pouvez écouter l'enregistrement ou exporter l'interaction. Dans les versions précédentes, l'accès à l'enregistrement dans QMSA n'était pas disponible par l'expérience client 8x8



Remarque : La nouvelle fonctionnalité est disponible pour les appels et les interactions avec la messagerie vocale. Tous les utilisateurs reçoivent un lien vers l'enregistrement, mais seuls ceux qui ont l'abonnement QMSA et les autorisations requises peuvent accéder à l'enregistrement. Les utilisateurs qui n'ont pas l'abonnement QMSA, verront un message pour leur permission.



Remarque : Si l'enregistrement se trouve dans le stockage hors ligne, ou si le stockage est expiré, l'enregistrement réel n'apparaîtra pas dans le diagramme de flux d'appels. Pour savoir si votre enregistrement est en stockage hors ligne, comment accéder et récupérer vos enregistrements d'appels, consultez notre documentation sur le [stockage et la récupération](#).



Remarque : Pour les enregistrements qui sont dans le stockage hors ligne ou pour lesquels le stockage est expiré, l'enregistrement réel n'apparaîtra pas dans QMSA. Pour le stockage expiré, les métadonnées sont également supprimées et ne sont pas disponibles pour les utilisateurs.

Pour en savoir plus, voir comment [accéder aux enregistrements d'appels à partir de l'organigramme des appels](#).

Capacité à naviguer entre l'Expérience client et QMSA

Il n'y a pas d'accès direct de l'Expérience client 8x8 à QMSA. L'accès se fait toutefois uniquement par le bouton « Go to recording » (Accéder à l'enregistrement) dans le diagramme de flux d'appels de l'Expérience client 8x8. Vous ne pouvez pas voir l'enregistrement si vous n'avez pas d'abonnement QMSA ou les bonnes permissions pour votre compte.

Si l'utilisateur a un abonnement mais qu'il n'y a pas d'enregistrement disponible pour cet appel, aucun enregistrement d'appel n'apparaîtra dans QMSA.

Pour plus de détails, voir comment [naviguer entre l'Expérience client et QMSA à partir du diagramme de flux d'appels](#).

Versions précédentes

Les fonctionnalités et améliorations suivantes ont été introduites dans les versions précédentes Centre d'appels 8x8

Expérience client :

Version 1.6.4

- **Possibilité de générer des rapports pour votre fuseau horaire** : Vous pouvez désormais générer des rapports pour votre fuseau horaire local. Avec un fuseau horaire personnalisé, les utilisateurs peuvent créer des rapports sur les activités pendant leurs heures de travail locales, indépendamment du fuseau horaire du PBX ou du système téléphonique. Lorsque vous sélectionnez un nouveau fuseau horaire, les résultats sont actualisés et présentés sur la base des données collectées pendant ce fuseau horaire en particulier. Les modifications de fuseau

horaire se reflètent également dans les rapports  et . Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la page [accéder et télécharger des fichiers récents](#).

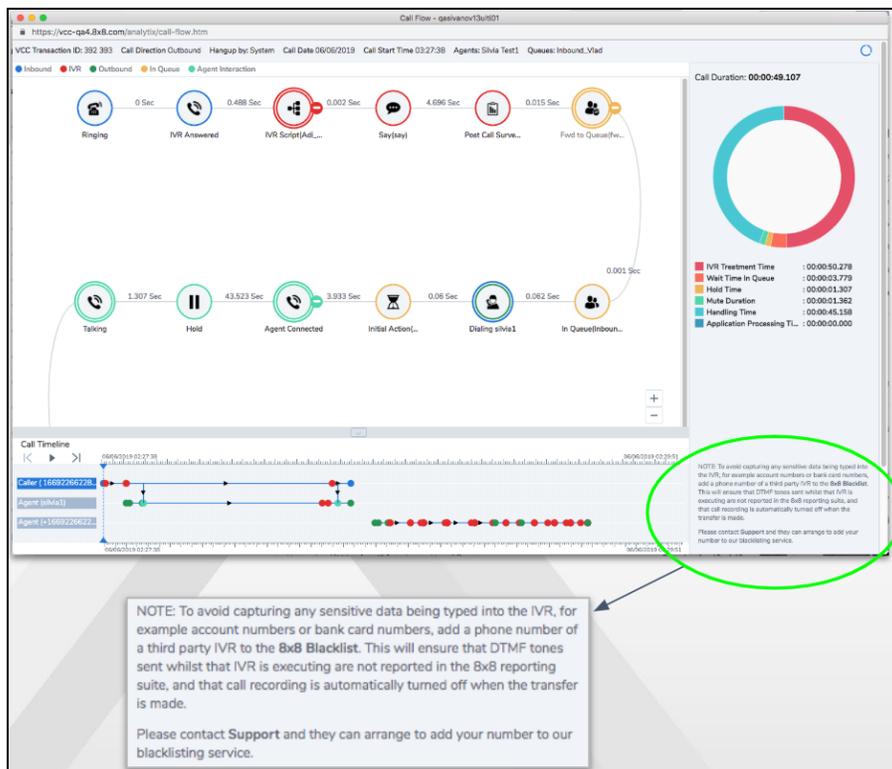
Cas d'utilisation : Supposons que Bob, un superviseur de site pour le bureau de Denver d'Acme Lumber, doive inclure les données d'appel et de sondage pertinentes pour son équipe dans son rapport d'état hebdomadaire. Acme Lumber est situé à Spokane, dans l'État de Washington, et le rapport est réglé par défaut sur l'heure des États-Unis et du Pacifique. En utilisant la fonction de fuseau horaire personnalisé, ses résultats signaleront tous les appels survenus pendant les heures d'ouverture de son équipe locale.

- **Capacité à protéger les données sensibles des clients** : Nous pouvons désormais permettre aux utilisateurs de 8x8 de mieux sécuriser les données sensibles de leurs clients, comme le paiement par carte de crédit, lorsque l'agent et le client sont en communication. Cette intégration est conforme à la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS). La multifréquence à deux tonalités (DTMF) du clavier du client est transmise directement au PCI Pal, en contournant l'agent du centre d'appels et en masquant l'entrée audible et visible du clavier.

Dans Expérience client :

- L'avis DTMF apparaît dans le coin inférieur droit de la fenêtre du flux d'appels, lorsque le flux d'appels contient l'option **Renvoi vers un numéro externe**, **Renvoi vers une RVI externe**, ou lorsqu'un événement de **pression d'un chiffre** est présent.
- L'avis DTMF dans le coin inférieur droit de la fenêtre du flux d'appels informe les agents que le numéro est sur liste noire pour éviter de capturer les données sensibles.
- Les numéros de la liste noire sont stockés mais ne sont pas disponibles sur les rapports DTMF.

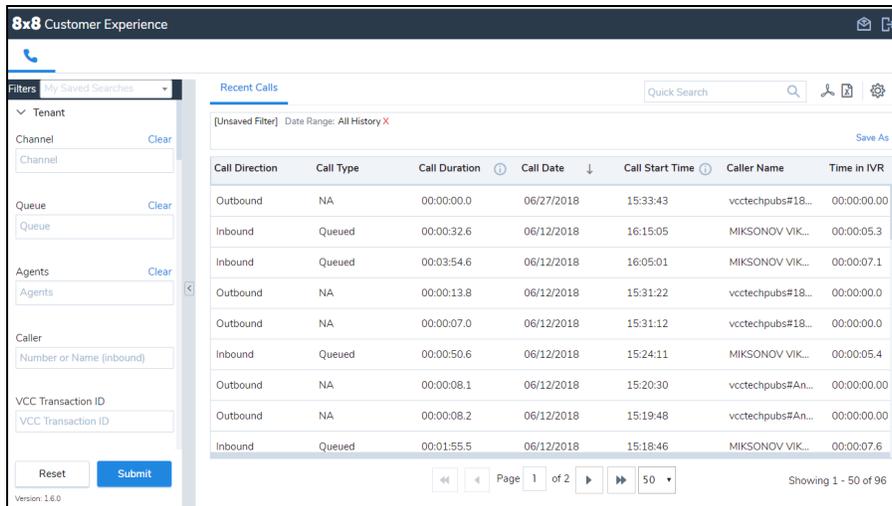
L'enregistrement des appels est automatiquement désactivé pour les numéros figurant sur la liste noire. Pour en savoir plus sur le flux d'appels, voir notre contenu sur l'[accès au flux d'appels](#).



Cas d'utilisation : Supposons que Susan, la vice-présidente de AAA Health Care, veuille s'assurer que les données sensibles des clients saisies au clavier lors d'un appel à son entreprise, et/ou tout enregistrement d'appel, ne puissent être exposés aux employés de l'entreprise. Susan communique avec son représentant 8x8 et lui fournit une liste de tous les numéros de téléphone entrants pour lesquels elle souhaite que 8x8 ne capture pas les tonalités DTMF. Les futurs appels de ce numéro ne comporteront plus de codes DTMF. En outre, les appels ultérieurs à ce numéro ne seront pas enregistrés.

Version 1.6

Nouvelle interface pour Expérience client : Que vous soyez un agent ou un superviseur, vous allez certainement adorer la nouvelle interface utilisateur rafraîchie de notre application. Veuillez noter que nous avons conservé tous les flux de travail de nos fonctionnalités afin que vous n'ayez pas à investir du temps dans l'apprentissage des nouveaux flux.



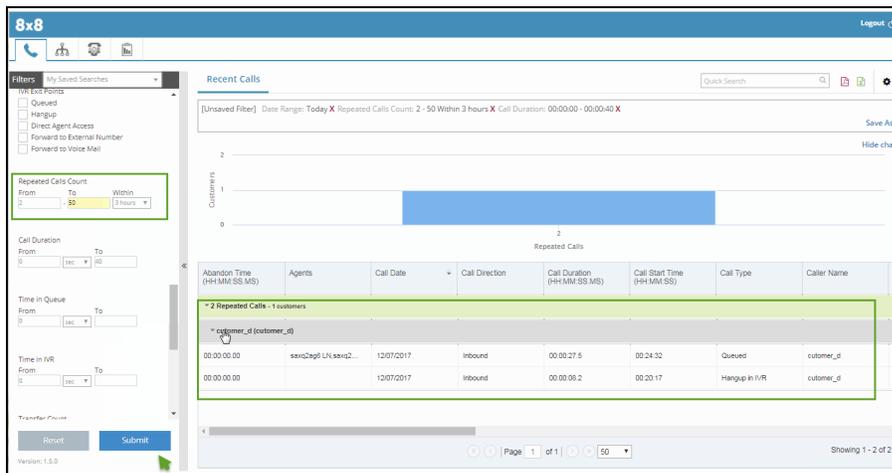
Call Direction	Call Type	Call Duration	Call Date	Call Start Time	Caller Name	Time in IVR
Outbound	NA	00:00:00.0	06/27/2018	15:33:43	vcctechpubs#18...	00:00:00.00
Inbound	Queued	00:00:32.6	06/12/2018	16:15:05	MIKSONOV VIK...	00:00:05.3
Inbound	Queued	00:03:54.6	06/12/2018	16:05:01	MIKSONOV VIK...	00:00:07.1
Outbound	NA	00:00:13.8	06/12/2018	15:31:22	vcctechpubs#18...	00:00:00.0
Outbound	NA	00:00:07.0	06/12/2018	15:31:12	vcctechpubs#18...	00:00:00.0
Inbound	Queued	00:00:50.6	06/12/2018	15:24:11	MIKSONOV VIK...	00:00:05.4
Outbound	NA	00:00:08.1	06/12/2018	15:20:30	vcctechpubs#AN...	00:00:00.00
Outbound	NA	00:00:08.2	06/12/2018	15:19:48	vcctechpubs#AN...	00:00:00.00
Inbound	Queued	00:01:55.5	06/12/2018	15:18:46	MIKSONOV VIK...	00:00:07.6

Version 1.5

La nouvelle version Expérience client apporte des améliorations clés basées sur les commentaires des clients. Ces améliorations comprennent des modifications de l'interface utilisateur et quelques nouvelles fonctionnalités :

- Possibilité d'accéder au décompte des appels répétés :** Avez-vous déjà voulu accéder aux données concernant les appels répétés d'un même numéro? Combien d'appels ai-je reçus de cet appelant au cours des quatre dernières heures? L'appelant a-t-il laissé un message vocal ou abandonné l'appel brusquement? Un agent a-t-il répondu à ces appels et aidé à résoudre le problème, ou s'agit-il d'appels non sollicités?

Nous avons introduit un nouveau filtre dans le tableau de bord des appels récents qui permet de suivre le nombre d'appels répétés. Grâce à ce filtre, vous pouvez suivre les appels non sollicités dirigés vers le centre d'appels, détecter la mauvaise réponse des agents du centre d'appels et savoir si le problème a été résolu après le premier appel. Sélectionnez **Appels récents** > **Nombre d'appels répétés** pour connaître le nombre de fois qu'un appel a été répété (provenant du même numéro d'appelant) pendant une période donnée.



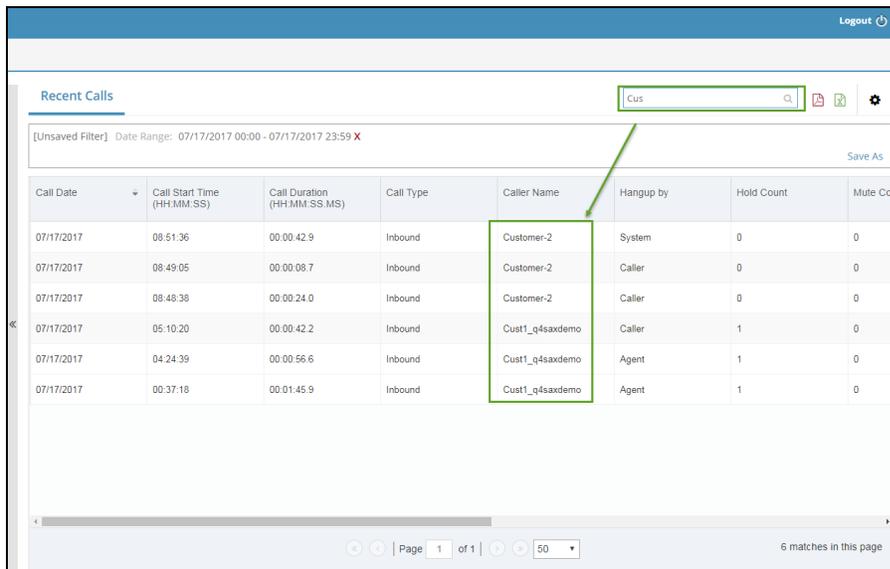
- **Amélioration des possibilités de recherche dans les rapports téléchargés** : Pour faciliter le repérage et l'archivage, l'horodatage d'aujourd'hui est ajouté à tous les fichiers téléchargés, tels que le fichier récapitulatif des appels récents (Récapitulatif des appels récents 12-07-2017 13-46-09.xlsx).
 - **Possibilité de filtrer la destination et le type d'appel** : Dans **Appels récents**, le type d'appel est désormais divisé en deux filtres : **Destination de l'appel** et **Type d'appel** pour une meilleure granularité des données :
 - **Destination de l'appel** : Indique si un appel est entrant ou sortant.
 - **Type d'appel** : Indique si un appel a été mis en file d'attente, s'il s'agit d'un appel agent à agent, s'il a été acheminé directement vers un agent, s'il a été effectué pour vérification, etc.
- Voir la liste complète et la description des **types d'appels**.

The screenshot shows the 'Recent Calls' report with filters for 'Call Direction' (Inbound, Outbound) and 'Call Type' (Queued, No Queue, Direct Agent Routing, Agent to Agent, Agent Verification, Post Call Surveys - Callback, Hangup in I/R, Hangup before I/R, Voice Mail, Call Forwarded, Direct Agent Access, My Recording). The table displays the following data:

Abandon Time (HH:MM:SS.MS)	Agents	Call Date	Call Duration (HH:MM:SS.MS)	Call Start Time (HH:MM:SS)	Call Direction	Call Type	Caller Name	Caller ID
00:00:00.00	serv2ag6 LN	12/05/2017	00:00:03.7	02:16:50	Outbound	Verification Call	serv2ag6 LN	1234
00:00:00.00	Verky G	12/04/2017	00:00:35.2	01:41:02	Outbound	Verification Call	Verky G	1234
00:00:00.00	Verky G	12/04/2017	00:00:36.5	01:38:45	Outbound	Verification Call	Verky G	1234
00:00:00.00		12/04/2017	00:00:01.9	01:37:06	Outbound	Verification Call	q2testes#12345678...	1234
00:00:00.00		12/04/2017	00:00:03.4	01:35:49	Outbound	Verification Call	q2testes#12345678...	1234
00:00:00.00		12/04/2017	00:00:02.0	00:00:01	Outbound	Verification Call	q2testes#12345678...	1234

Version 1.4

- **Possibilité d'effectuer des recherches dans les appels récents** : La recherche dans des pages de données prend du temps. Vous pouvez utiliser la fonction de recherche en texte libre pour effectuer une recherche rapide sur toutes les colonnes de la page en cours. Le champ de recherche est applicable aux onglets Appels récents et Réponses détaillées des sondages après appel.



The screenshot shows the 'Recent Calls' interface. At the top right, there is a 'Logout' button. Below it, a search bar contains the text 'Cus'. A green box highlights the search bar and the 'Caller Name' column in the table below. The table has the following columns: Call Date, Call Start Time (HH:MM:SS), Call Duration (HH:MM:SS MS), Call Type, Caller Name, Hangup by, Hold Count, and Mute Co. The table contains six rows of data, all with a date of 07/17/2017. The 'Caller Name' column is highlighted with a green box, and a green arrow points from the search bar to it. The bottom of the interface shows a pagination bar with 'Page 1 of 1' and a search result count of '6 matches in this page'.

Call Date	Call Start Time (HH:MM:SS)	Call Duration (HH:MM:SS MS)	Call Type	Caller Name	Hangup by	Hold Count	Mute Co
07/17/2017	08:51:36	00:00:42.9	Inbound	Customer-2	System	0	0
07/17/2017	08:49:05	00:00:08.7	Inbound	Customer-2	Caller	0	0
07/17/2017	08:48:38	00:00:24.0	Inbound	Customer-2	Caller	0	0
07/17/2017	05:10:20	00:00:42.2	Inbound	Cust1_q4saxdemo	Caller	1	0
07/17/2017	04:24:39	00:00:56.6	Inbound	Cust1_q4saxdemo	Agent	1	0
07/17/2017	00:37:18	00:01:45.9	Inbound	Cust1_q4saxdemo	Agent	1	0

- **Possibilité d'afficher le nombre de mises en sourdine dans les appels récents** : Ajout d'un nouveau paramètre de colonne appelé **Mute Count** (nombre de mises en sourdine). Il indique le nombre de fois qu'un agent a mis un client en sourdine. La possibilité de compter le nombre de mises en sourdine peut répondre au besoin de rapports SLA sur les mises en attente et les mises en sourdine, ou détecter tout comportement indésirable de la part d'agents qui pourraient mettre en sourdine des clients pour simuler un son unidirectionnel. Les agents ont la possibilité de mettre leurs interlocuteurs en attente pendant l'écoute d'une musique ou d'un message au lieu de les mettre en sourdine.

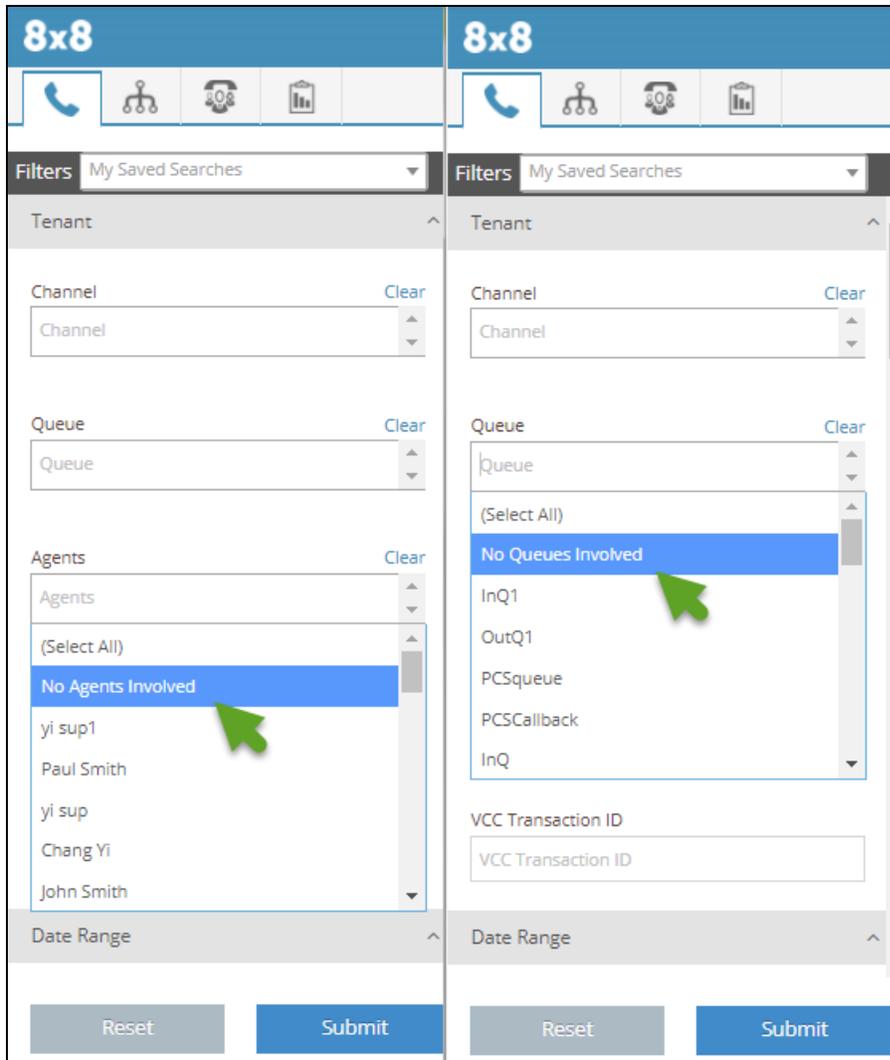
Start Time (MM:SS)	Call Duration (HH:MM:SS.MS)	Call Type	Caller Name	Hangup by	Mute Count
9:24	00:00:35.7	Outbound	Venky G	Agent	0
2:47	00:00:05.2	Outbound	Pvagent2 LN		2
2:31	00:00:33.2	Inbound	SanityUser	Caller	0
2:22	00:00:05.8	Inbound	SanityUser	Caller	3
1:12	00:00:46.4	Inbound	SanityUser	Caller	0
9:47	00:01:16.3	Inbound	SanityUser	Caller	0
7:55	00:01:19.8	Inbound	AJPVXYZ LN	Agent	1
7:37	00:00:04.3	Outbound	AJPVXYZ LN	Agent	0
6:48	00:00:26.2	Inbound	AJPVXYZ LN	Caller	0
6:06	00:00:18.8	Inbound	AJPVXYZ LN	Caller	0
5:27	00:01:02.8	Outbound	q4saxdemo#782312...	Agent	0

- **Accès aux données de date et d'heure de l'appel séparées** : La date et l'heure apparaissent dans deux colonnes distinctes pour faciliter le tri, avec le format suivant : date (JJ/MM/AAAA) et heure (HH:MM:SS). Vous pouvez trier les données par date mais pas par heure. Le nouveau format apparaît également dans le flux d'appels et dans l'ensemble de l'application.

Call Date	Call Start Time (HH:MM:SS)	Call Duration (HH:MM:SS.MS)	Call Type	Caller Name	Hangup by
07/17/2017	04:09:24	00:00:35.7	Outbound	Venky G	Agent
07/17/2017	02:12:47	00:00:05.2	Outbound	Pvagent2 LN	
07/17/2017	02:12:31	00:00:33.2	Inbound	SanityUser	Caller
07/17/2017	02:12:22	00:00:05.8	Inbound	SanityUser	Caller
07/17/2017	02:11:12	00:00:46.4	Inbound	SanityUser	Caller
07/17/2017	02:09:47	00:01:16.3	Inbound	SanityUser	Caller
07/17/2017	02:07:55	00:01:19.8	Inbound	AJPVXYZ LN	Agent

- **Amélioration du filtrage des appels récents** : Vous pouvez filtrer les appels de vérification, les appels sortants qui ne sont pas acheminés par des files d'attente, et les appels abandonnés dans a RVI avant d'entrer dans une file d'attente en utilisant les deux filtres nouvellement introduits : **No Agent Involved** (Aucun agent n'est impliqué) et **No Queue Involved** (aucune file d'attente n'est impliquée). Les filtres apparaissent dans les menus déroulants **Tenant > Agents** et **Tenant > Queues**. Les gestionnaires de centres d'appels peuvent obtenir un rapport sur le nombre d'appels entrants qui n'aboutissent pas à une file d'attente ou à un agent. Cela permet de

comprendre le comportement de l'appelant, ou de vérifier si la RVI se comporte comme prévu.



- **Possibilité d'accéder à la répartition temporelle du diagramme circulaire** : Le diagramme circulaire du flux d'appels montre la répartition du temps d'un appel. Le graphique circulaire se lit dans le sens des aiguilles d'une montre et suit la coloration de la légende : Temps de traitement RVI, temps d'attente dans la file d'attente, temps d'attente, durée de mise en sourdine, temps de traitement et temps de traitement de l'application. Le temps de traitement de l'application est le temps total d'un appel moins les autres temps passés pour le traitement RVI, le temps d'attente dans la file d'attente, etc. pendant un appel.

Vous pouvez réduire ou développer les événements RVI en cliquant sur + ou - à côté de l'icône RVI. Le regroupement des événements RVI permet aux gestionnaires de centres d'appels de se concentrer davantage sur

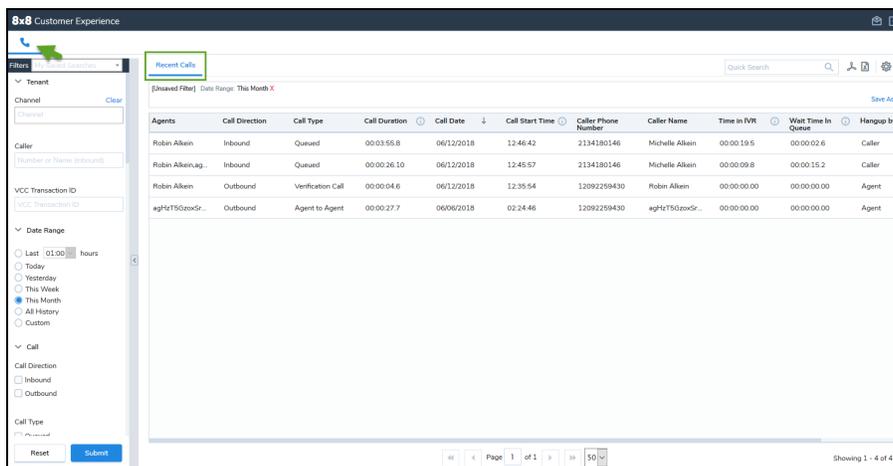
les interactions d'un agent dans un flux d'appels. Le nom du ou des agents est présenté dans la chronologie des appels avec le nom du client pour chaque étape de l'appel.



Visite de l'interface

L'application Centre d'appels 8x8 Expérience client permet aux agents d'accéder aux détails d'un appel en particulier dans lequel l'agent est impliqué.

Appels récents permettent aux agents de rechercher les détails des appels passés et récents en temps réel sur la base du filtre de plage de dates.



The screenshot displays the '8x8 Customer Experience' interface. On the left, there is a 'Filters' sidebar with sections for 'Tenant', 'Channel', 'Caller', 'VCC Transaction ID', 'Date Range', and 'Call'. The 'Date Range' section is expanded, showing radio buttons for 'Last 01:00 hours', 'Today', 'Yesterday', 'This Week', 'This Month' (selected), 'All History', and 'Custom'. The 'Call' section has checkboxes for 'Inbound' and 'Outbound'. The main area shows a 'Recent Calls' table with the following data:

Agents	Call Direction	Call Type	Call Duration	Call Date	Call Start Time	Caller Phone Number	Caller Name	Time in FWR	Wait Time In Queue	Hangup by
Robin Alkein	Inbound	Queued	00:03:55.8	06/12/2018	12:46:42	2134180146	Michelle Alkein	00:00:19.5	00:00:02.6	Caller
Robin Alkein,ug...	Inbound	Queued	00:00:26.10	06/12/2018	12:45:57	2134180146	Michelle Alkein	00:00:09.8	00:00:15.2	Caller
Robin Alkein	Outbound	Verification Call	00:00:04.6	06/12/2018	12:35:54	12092289430	Robin Alkein	00:00:00.00	00:00:00.00	Agent
aght150zoxSr...	Outbound	Agent to Agent	00:00:27.7	06/06/2018	02:24:46	12092289430	aght150zoxSr...	00:00:00.00	00:00:00.00	Agent

At the bottom of the table, there is a pagination control showing 'Page 1 of 1' and 'Showing 1 - 4 of 4'.

Expérience client est accessible par Console de l'agent 8x8. Allez dans **Expérience client** pour voir les tableaux de bord.

Accéder aux appels récents

Avec Centre d'appels 8x8 Expérience client, les agents peuvent filtrer par canal, file d'attente, agent, heure, etc. pour obtenir une vue détaillée de leurs appels récents. Ils peuvent répondre à des questions telles que le type et la destination de l'appel, qui a répondu à l'appel, combien de temps l'appel est resté dans la file d'attente, si l'appel a été transféré, raccroché par l'appelant, l'agent ou le système, combien de temps l'appel a été en attente, le numéro de téléphone de l'appelant, son nom, et bien plus encore.

Exemple : appels transférés

Le nombre de transferts indique le nombre de fois où les appels ont été transférés vers un autre agent ou une autre file d'attente. Les étapes suivantes montrent comment obtenir de tels résultats :

Pour suivre le nombre de transferts :

1. Dans Expérience client, ouvrir les **Appels récents**.
2. Sous la section **Appel**, sélectionnez **Entrant** pour le type d'appel.
3. Dans la section **Appel**, sélectionnez **Nombre de transfert** et entrez une autre plage de transferts.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Les résultats apparaissent dans le panneau de droite, montrant les appels avec le nombre de transferts dans la plage. D'autres exemples de recherche dans les appels récents sont présentés dans le tableau suivant :

Cas d'utilisation

En tant qu'agent du centre d'appels, vous pouvez trouver :

Cas d'utilisation	Description
Nombre d'appels répétés	Vérifier si les appels entrants sont légitimes et proviennent de vrais clients, ou s'il s'agit d'appels non sollicités générés par une machine et provenant du même numéro de téléphone. Les appels non sollicités peuvent affecter la productivité des agents et augmenter la charge de travail inutile, sans parler de l'incidence sur l'image de marque ou l'image sociale de votre entreprise.
Appels raccrochés par l'agent	Voir si les appels sont raccrochés par le client ou l'agent.
Appels qui sont rejetés par l'agent	Visualiser les appels qui sont rejetés par l'agent, afin de déterminer la performance de l'agent.
Agents ayant effectué des appels de vérification	8x8 Contact Center demande aux agents d'effectuer des appels de vérification dans l'application agent. Si un agent oublie de remplir cette condition avant son premier appel en direct, le téléphone de l'agent peut ne pas fonctionner correctement en tant que téléphone de bureau de l'agent du 8x8 Contact Center pour recevoir des appels.
Appels mis en attente	Afficher le nombre de fois où un appel a été mis en attente. Un agent qui met un appel en attente plus de deux ou trois fois peut avoir besoin d'une formation supplémentaire. La durée du temps d'attente est également utilisée pour suivre les performances des agents.
Les appels qui sont transférés	Afficher le nombre de fois où un appel a été transféré. Un agent qui effectue trop de transferts peut avoir besoin d'une formation supplémentaire. Cela peut également indiquer un problème avec la RVI si les appels ne sont pas acheminés vers les bons agents. Voir l' exemple pour les appels transférés .
Le type de transfert d'appel	Afficher le type de transfert, comme les appels transférés vers une file d'attente ou un autre agent.

Cas d'utilisation	Description
Le temps d'attente des appels dans la file d'attente	Découvrir combien de temps les appels ont attendu dans la file d'attente.
Le nombre de fois où les agents se mettent en sourdine	Afficher le nombre de fois où les agents se mettent en sourdine pendant un appel. Un nombre excessif de mises en sourdine peut être un indicateur pour rechercher la cause profonde du comportement.

Modifier les paramètres des colonnes

Vous pouvez modifier les paramètres de la colonne sous Appels récents pour contrôler le type de renseignements que vous pouvez voir dans les résultats de la recherche. Désactivez ou activez les cases à cocher dans les paramètres de la

colonne  dans le coin supérieur droit des appels récents pour sélectionner la durée de l'appel, la date de l'appel, le temps passé dans la RVI, la durée totale de la mise en attente, et bien plus encore.

Pour modifier les paramètres des colonnes dans Appels récents :

1. Dans le tableau de bord Expérience client, cliquez sur  pour ouvrir les **Appels récents**.
2. Cliquez sur les **Paramètres de la colonne**  dans le coin supérieur droit des Appels récents.
3. Sélectionnez les paramètres souhaités ou **Tout sélectionner**.

Les renseignements suivants peuvent être consultés dans Appels récents :

Paramètres	Description
Paramètres des colonnes	<ul style="list-style-type: none"> ■ Délai d'abandon : Indique la durée entre le moment où l'appel entre dans la file d'attente et celui où l'appelant raccroche avant de parler à un agent. ■ Agents : Indique l'agent qui a reçu ou rejeté l'appel, ou qui n'a pas pu y répondre. ■ Date d'appel : Indique la date à laquelle l'appel a été effectué. Vous pouvez trier la colonne par date d'appel. ■ Destination de l'appel : Affiche la destination des appels, par exemple entrant ou sortant. ■ Durée de l'appel : Indique la durée de l'appel en heures, minutes, secondes et millisecondes (HH:MM:SS.MS). ■ Heure de début de l'appel : Indique l'heure de début de l'appel en HH:MM:SS. Vous pouvez trier la colonne par date, mais pas par heure. ■ Type d'appel : Indique le type d'appels tels que en file d'attente, sans file d'attente, vérification, etc. ■ Nom de l'appelant : Affiche le nom ou le numéro de l'appelant tel qu'il est présenté à 8x8 par l'opérateur téléphonique de l'appelant. ■ Numéro de téléphone de l'appelant : Affiche le numéro de téléphone de l'appelant. ■ Numéro de destination : Montre le numéro de destination tel que rappel Web. ■ Numéro de téléphone composé : Indique le numéro de téléphone vers lequel ou depuis lequel l'appel a été effectué. ■ Raccrocher par : Indique la partie qui a déconnecté l'appel, comme l'agent, le client ou le système. ■ Nombre de mises en attente : Indique le nombre de fois où l'appel a été mis en attente. ■ Durée maximale de mise en attente : Indique le temps d'attente le plus long pour chaque appel. ■ Nombre de mises en sourdine : Indique le nombre de fois qu'un agent a mis un client en sourdine. ■ Files d'attente : Indique le nom de la file d'attente dans laquelle l'appel a été placé. ■ Temps dans la RVI : Indique le temps pendant lequel l'appel est resté dans la RVI en heures, minutes, secondes et millisecondes. ■ Durée totale de mise en attente : Indique la durée totale de mise en attente pour chaque

Paramètres	Description
	<p>appel si un appel a été mis en attente.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Identifiant de transaction : Un identifiant unique attribué à chaque interaction qui entre sur Centre d'appels 8x8.■ Temps d'attente dans la file d'attente : Indique la durée d'attente avant que l'appelant ne parle à un agent.

Télécharger les appels récents

Vous pouvez non seulement filtrer par canal, file d'attente, agents, etc. et afficher les détails de vos appels les plus récents, mais aussi les télécharger au format PDF ou Excel et les sauvegarder pour des références futures.

Pour télécharger vos appels récents :

1. Dans le tableau de bord Expérience client, cliquez sur  pour ouvrir les **Appels récents**.
2. Appliquez les filtres souhaités et cliquez sur **Envoyer**. Les résultats de la recherche apparaissent sur la droite. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur les [filtres disponibles pour les Appels récents](#).



Remarque : Pour une recherche plus rapide, [enregistrez vos filtres](#) et appliquez-les la prochaine fois que vous en aurez besoin.

3. Cliquez sur  pour afficher ou masquer les **paramètres des colonnes**. Pour en savoir plus, voir nos instructions dans [Paramètres des colonnes](#).

4. Pour une recherche rapide dans l'onglet Appels récents, utilisez la fonction de recherche en texte libre.

8x8 Customer Experience

Recent Calls

[Unsaved Filter] Date Range: All History X Hangup by: System X

Enter un texte ou un numéro pour rechercher les résultats

Call Direction	Call Type	Call Duration	Call Date	Call Start Time	Caller Name	Time in IVR	Wait Time In Queue	Hangup by	Agents	Actions
Inbound	Queued	00:22:33.3	06/20/2018	10:46:48	Alton	00:05:42.1	00:00:01.4	System	Kara	
Inbound	Queued	00:40:27.4	05/09/2018	07:40:49	Cell Phone QC	00:00:41.1	00:00:04.7	System	Kara	
Inbound	Queued	00:06:49.8	05/01/2018	08:13:48	Cell Phone QC	00:00:40.6	00:00:07.5	System	Kara	
Inbound	Queued	00:01:24.8	03/16/2018	09:03:10	Richard Walters	00:00:46.4	00:00:27.1	System	Kara	

4 matches in this page

5. Les données apparaissent selon le fuseau horaire par défaut du locataire. Cliquez sur  pour modifier le fuseau horaire.

8x8 Customer Experience

(GMT+3) Moscow Standard Time

Recent Calls

[Unsaved Filter] Date Range: All History X

Quick Search

Agents	Call Date	Call Direction	Call Duration	Call Start Time	Call Type	Caller Name	Hangup by
ag319798	06/19/2019	Inbound	00:00:49.2	17:05:50	Queued	Client 1	Caller
ag319798	06/19/2019	Inbound	00:00:27.7	17:04:58	Queued	Client 1	Caller
ag319798	06/19/2019	Inbound	00:00:33.9	17:03:51	Queued	Client 1	Agent
ag320075	06/19/2019	Outbound	00:00:05.4	17:02:13	No Queue	ag320075	Agent
ag319798	06/19/2019	Inbound	00:04:55.2	16:58:11	Queued	Client 1	Caller
ag320075	06/19/2019	Outbound	00:01:38.2	14:42:33	Queued	ag320075	Agent
ag320030,ag31...	06/19/2019	Inbound	00:00:30.1	14:33:44	Queued	Client 1	Caller
ag320075	06/19/2019	Outbound	00:00:00.0	14:32:49	Queued	ag320075	Agent

Showing 1 - 50 of 11741

6. Pour rafraîchir les résultats du filtrage, cliquez sur **Réinitialiser**.

Notes :



-Le bouton **Réinitialiser** ne fait qu'actualiser votre recherche actuelle. Pour une nouvelle recherche, cliquez sur **Réinitialiser**, entrez vos critères de recherche, puis cliquez sur **Envoyer**. Si vous ne sélectionnez PAS de filtre, la date et l'heure du jour entre minuit (00:00) et votre heure actuelle sont automatiquement sélectionnées. Si vous ne sélectionnez PAS un script RVI donné, tous les scripts utilisés pendant la période considérée sont inclus dans le rapport.

-Si vous choisissez d'enregistrer vos filtres de recherche, n'oubliez pas de définir l'heure de fin à la fin de la journée (par exemple, sélectionnez 23:45, ou tapez 23:59 manuellement) pour inclure tous les appels de cette journée.

7. Pour commencer une nouvelle recherche :

- a. Cliquez sur **Réinitialiser**.
- b. Cliquez sur **OK** pour confirmer.
- c. Entrez de nouveaux filtres de recherche, puis cliquez sur **Envoyer**.

8. Pour plus d'actions :

- Cliquez sur  ou  pour télécharger vos résultats avec la date et l'heure d'aujourd'hui. Les modifications du fuseau horaire sont également reflétées dans ces rapports.
- Cliquez sur  pour vous déconnecter de Expérience client.
- Cliquez sur  sous **Actions** pour voir le **flux d'appels** et plus de renseignements sur chaque appel individuel.

Filtres disponibles pour les appels récents

Vous pouvez filtrer les appels arrivant à votre centre d'appels par canal, files d'attente, date, et plus encore. Pour une liste complète des filtres dans Appels récents, consultez le tableau suivant :

Groupes de filtres disponibles	Description
Locataire	<ul style="list-style-type: none"> ■ Canal : Choisir un canal téléphonique dans la liste. Vous pouvez effectuer une recherche par numéro de canal de service ou par nom de canal. ■ Appelant : Rechercher par le nom ou le numéro de téléphone de l'appelant. Les recherches peuvent être effectuées en utilisant * comme caractère de remplacement. ■ Identifiant de transaction : Un identifiant unique attribué à chaque interaction qui entre sur Centre d'appels 8x8.
Plage de dates	Préciser la plage de dates et d'heures pour filtrer les données affichées, par exemple quelques heures dans le passé, le mois entier et l'historique.
Appeler	<ul style="list-style-type: none"> ■ Destination de l'appel : Sélectionner la destination des appels, par exemple entrant ou sortant. ■ Type d'appel : Sélectionner le type d'appels, par exemple : en file d'attente, sans file d'attente, vérification, etc. <ul style="list-style-type: none"> ○ En file d'attente : Sélectionner les appels qui sont entrés dans une file d'attente après RVI. ○ Sans file d'attente : Sélectionner les appels qui ne sont pas passés par une file d'attente, comme les appels sortants effectués directement sur le RTC par un agent. ○ Acheminement direct aux agents : Sélectionner les appels qui ont été acheminés directement vers un agent. ○ Agent à agent : Sélectionner les appels qui ont été passés entre agents. ○ Vérification des agents : Sélectionner les appels de vérification, c'est-à-dire les appels passés par un agent au début de son service pour vérifier s'il peut recevoir des appels. ○ Sondages après appel - Rappel : Sélectionner les appels composés par le système Sondage après appel en réponse aux rappels demandés par les clients. ○ Raccrocher en RVI : Sélectionner les appels entrants qui ont raccroché dans la RVI. ○ Raccrocher avant RVI : Sélectionner les appels entrants qui ont raccroché avant d'atteindre la RVI.

Groupes de filtres disponibles	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Messagerie vocale : Sélectionner les appels qui ont été transférés vers la messagerie vocale, comme les appels rejetés par un agent. ○ Appel renvoyé : Sélectionner les appels qui ont été renvoyés vers un numéro externe ou une RVI. ○ Accès direct aux agents : Sélectionner les appels qui sont allés directement à un agent. ○ Rappel Web : Sélectionner les appels qui ont été rappel Web. Les appels rappel Web sont demandés par des visiteurs qui ne veulent pas attendre dans la file d'attente. ○ Mon enregistrement : Sélectionner les appels qui ont été placés par des agents pour enregistrer des messages d'accueil personnels. ■ Raccrocher par : Sélectionner la ou les options du filtre Raccrocher pour établir un rapport sur un agent, un appelant ou un système. Le raccrochage du système est un événement qui met fin à un appel, par exemple en atteignant la terminaison par défaut de la RVI ou un point de sortie de la RVI avec un objet de raccrochage. ■ Résultat : Sélectionner un ou plusieurs résultats d'appels tels que les appels rejetés par un agent, les appels auxquels l'appelant a parlé à un agent, ou les appels qui sont allés sur une messagerie vocale, etc. ■ Transférer : Sélectionner une ou plusieurs options de transfert d'appel à inclure dans le rapport, comme le transfert vers un agent, un autre numéro, une file d'attente ou un transfert non annoncé. ■ Heures d'ouverture : Sélectionner les appels pendant les heures d'ouverture ou de fermeture de l'entreprise. ■ Points de sortie de RVI : Sélectionner une ou plusieurs conditions sur lesquelles établir un rapport, telles que les transactions qui ont été mises en file d'attente à partir de la RVI, ou les appels raccrochés dans la RVI. ■ Nombre d'appels répétés : Entrer le nombre de fois qu'un appel a été répété (provenant du même numéro de l'appelant) pendant une période donnée. Avec l'aide de ce filtre, vous pouvez analyser des cas tels que : <ul style="list-style-type: none"> ○ Efficacité de l'appel. ○ Suivre les appels non sollicités qui arrivent au centre d'appels. ○ Détecter une mauvaise réponse des agents du centre d'appels, que le problème ait été résolu après le premier appel ou que l'agent n'ait pas les connaissances nécessaires pour résoudre

Groupes de filtres disponibles	Description
	<p>le problème.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Si l'option de rappel a été efficace. ○ Si l'option d'acheminement a été conçue correctement. <ul style="list-style-type: none"> ■ Durée de l'appel : Sélectionner les appels qui ont duré une plage de temps donnée; par exemple, les appels qui ont duré de 1 à 45 secondes. ■ Temps dans la file d'attente : Entrer la durée de l'attente de l'appel dans une file d'attente. Cela montre le temps d'attente total avant de se connecter à un agent, et inclut le temps passé dans plusieurs files d'attente (par exemple si un appel a été transféré vers plusieurs files d'attente). ■ Temps dans la RVI : Entrer le temps qu'un appel ou une transaction a passé dans la RVI avant d'être acheminé vers une file d'attente ou un agent. Cela inclut le temps passé dans les multiples menus de la RVI. ■ Compte de transfert : Sélectionner une plage de comptage sur le nombre de fois qu'un appel a été transféré.
Appels d'agents	<ul style="list-style-type: none"> ■ Temps de traitement : Filtrer le temps que les agents ont passé à traiter les appels en secondes, minutes ou heures. ■ Durée totale de mise en attente : Entrer la durée totale pendant laquelle l'appel a été mis en attente par un agent. ■ Nombre de mises en attente : Entrer le nombre de fois où un appel a été mis en attente par un agent. ■ Nombre de mises en sourdine : Entrer le nombre de fois qu'un appel a été mis en sourdine par un agent. La possibilité de compter le nombre de mises en sourdine peut répondre au besoin de rapports SLA sur les mises en attente et les mises en sourdine, ou détecter tout comportement indésirable de la part d'agents qui pourraient mettre en sourdine des clients pour simuler un son unidirectionnel.

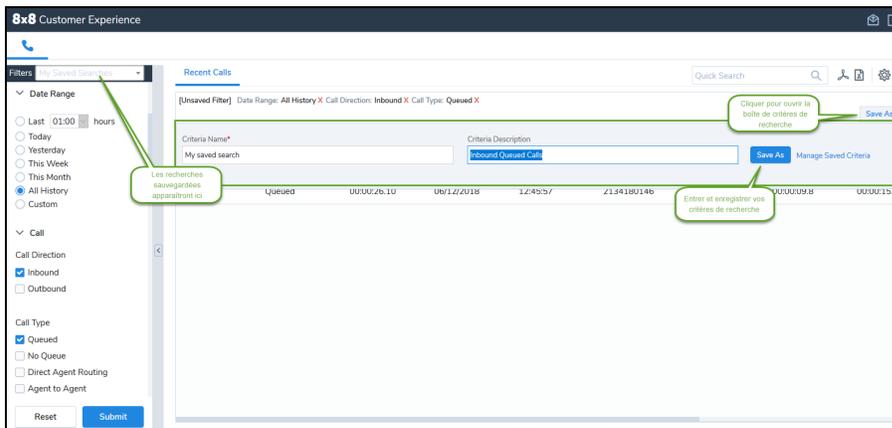
Sauvegarder votre filtre de recherche

Vous pouvez enregistrer vos filtres de recherche, et les exécuter la prochaine fois que vous aurez besoin d'une recherche plus rapide. Par exemple, vous pouvez rechercher tous les appels entrants en file d'attente que vous ou votre agent avez reçus au cours du mois dernier et qui ont duré moins de 20 secondes, et enregistrer vos critères de

recherche. Si vous voulez inclure tous les appels de la journée, vous devez régler l'heure de fin à la fin de la journée (sélectionnez 23:45 ou entrez manuellement 23:59).

Pour sauvegarder votre filtre de recherche :

1. Dans la section **Appels récents**, sélectionnez les critères de filtrage que vous souhaitez appliquer.

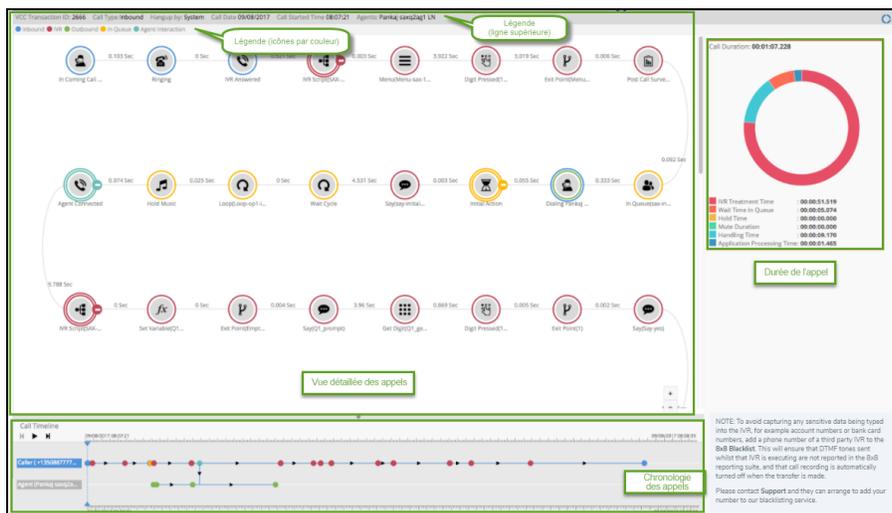


2. Cliquez sur **Enregistrer sous**.
3. Entrez un **Nom de critère** et une **Description de critère**.
4. Cliquez à nouveau sur **Enregistrer sous**.
Votre filtre de recherche est enregistré et ajouté à la liste déroulante des filtres. Vous pouvez appliquer votre filtre enregistré aux appels actifs.
5. Pour mettre à jour ou modifier votre recherche sauvegardée, apportez des modifications dans les filtres, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Pour supprimer la recherche enregistrée de la liste déroulante des filtres, cliquez sur  à côté de cette recherche dans la liste.

Accès au flux d'appels

Centre d'appels 8x8 Expérience client Le diagramme de flux d'appels montre le parcours de chaque appel depuis son entrée dans le centre d'appels jusqu'à la fin de l'appel. Les renseignements sur les événements sont représentés par des icônes.



Le flux d'appels assure également le suivi de plusieurs étapes d'appel dans l'expérience du client. L'affichage de plusieurs identifiants de transaction pour une seule interaction signifie que l'appel du client a fait l'objet de plusieurs étapes de communication. Il peut s'agir de plusieurs agents ou files d'attente le long du parcours de l'appel.

Le flux d'appels fournit trois vues visuelles du parcours de l'appel, depuis son arrivée sur Centre d'appels 8x8 jusqu'à sa terminaison :

- Vue détaillée des appels** : Présente l'interaction client de bout en bout, une analyse détaillée d'un appel client passant par différentes phases telles que : le moment où un appel entrant entre dans le système et est répondu par Centre d'appels 8x8, le moment où le script de RVI est appliqué à l'appel, lorsque l'appel est transféré vers une file d'attente, et le temps que l'appel passe dans la file d'attente jusqu'à ce que l'appel soit terminé. Vous pouvez réduire ou développer les événements RVI en cliquant sur + ou - à côté de l'icône RVI. Le regroupement des événements RVI permet aux gestionnaires de centres d'appels de se concentrer davantage sur les interactions d'un agent dans un flux d'appels.

- **Chronologie des appels** : Il s'agit d'un enregistrement d'interaction présentant une vue linéaire du parcours de l'appel. Lorsque vous **lisez** l'enregistrement chronologique, il met en évidence les événements RVI représentés par les icônes de flux d'appels dans l'ordre où l'appel a été traité par le système. Des lignes de temps individuelles sont affichées pour les agents et l'appelant sur des lignes séparées, ainsi que pour le segment entrant, le segment agent et le segment client des appels.
- **Durée de l'appel** : La durée de l'appel affiche un graphique circulaire avec des données sur la durée de l'appel en cours de visualisation. Le diagramme circulaire du flux d'appels montre la répartition du temps d'un appel. Le graphique circulaire se lit dans le sens des aiguilles d'une montre et suit la coloration de la légende : Temps de traitement RVI, temps d'attente dans la file d'attente, temps d'attente, durée de mise en sourdine, temps de traitement et temps de traitement de l'application. Le temps de traitement de l'application est le temps total d'un appel moins les autres temps passés pour le traitement RVI, le temps d'attente dans la file d'attente, etc. pendant un appel.

Le tableau suivant montre la légende de la ligne supérieure du diagramme de flux d'appels qui présente des renseignements essentiels relatifs à l'appel et aux files d'attente associées :

Légende (ligne supérieure)	Description
Identifiant de transaction	Indique l'identifiant unique pour chaque segment de l'appel. Un identifiant de transaction Centre d'appels 8x8 est attribué à chaque interaction qui entre dans Centre d'appels 8x8. Par exemple, deux identifiants de transaction indiquent que l'appel a été transféré.
Destination de l'appel	Indique si l'appel est un appel entrant ou sortant.
Raccrocher par	Indique si l'appel est terminé par l'agent, le client ou le système.
Date d'appel	Liste la date de l'appel au format JJ/MM/AAAA.
Heure de début de l'appel	Liste l'heure de début de l'appel au format HH:MM:SS.
Agents	Répertorie le nom des agents qui ont traité les appels.
Locataire	Présente le nom de votre locataire.

Le tableau suivant montre différents groupes d'icônes dans un flux d'appels, désignés par des couleurs. Chaque icône représente un événement ou une activité qui se déroule pendant l'appel. Survolez ou cliquez sur chaque icône pour

afficher un cadre d'information. Les événements RVI peuvent être réduits et développés en cliquant sur + ou - à côté de l'icône. Dans les appels longs, il permet de se concentrer sur les interactions entre l'agent et l'appel.

Légende (icônes par couleur)	Description
 Inbound	Indique les appels entrants, lorsque l'appel sonne et lorsque l'appel est pris.
 IVR	Indique les événements des scripts de RVI tels que le transfert vers la file d'attente, l'annonce ou l'obtention d'un chiffre, la programmation, l'ouverture ou la fermeture. Vous pouvez réduire ou développer les événements RVI en cliquant sur + ou - à côté de l'icône RVI. Cela permet de se concentrer sur les interactions entre les agents et les appels.
 Outbound	Indique les événements sortants, tels que la composition d'un numéro externe, un rappel en file d'attente ou un rappel de Sondage après appel.
 In Queue	Indique la durée pendant laquelle l'appel a attendu dans la file d'attente.
 Agent Interaction	Indique les actions et les événements traités par l'agent.

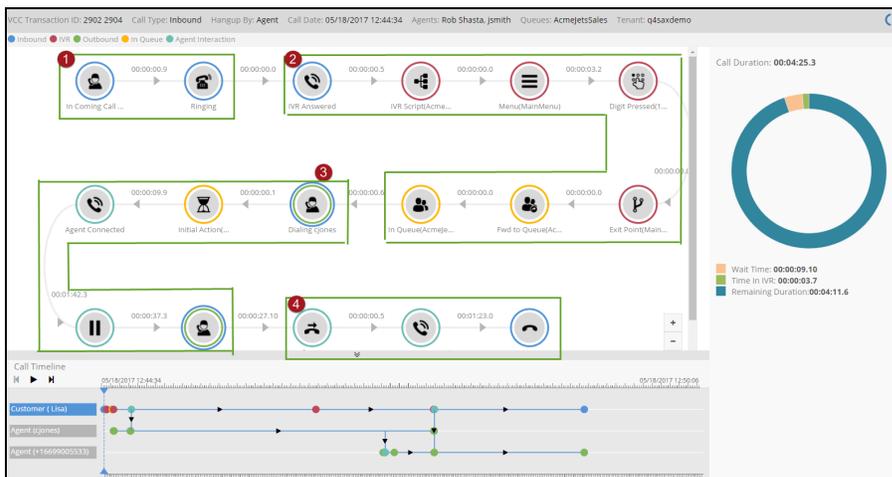
Pour accéder au flux d'appel :

1. Dans le tableau de bord Expérience client, cliquez sur  pour ouvrir les **Appels récents**.
2. Cliquez sur  à côté de l'enregistrement d'appel souhaité, ou double-cliquez sur une ligne d'appel pour lancer et afficher le diagramme du flux d'appels.

Call Direction	Call Type	Call Duration	Call Date	Call Start Time	Caller Name	Time in IVR	Wait Time In Queue	Hangup by	Actions
In	Inbound	Queued	00:22:33.3	06/20/2018 10:46:48	Alton	00:05:42.1	00:00:01.4	System	
Ice Cooke	Inbound	Queued	00:04:54.9	06/06/2018 12:30:31	LOWE JEFFREY	00:01:08.10	00:00:08.4	System	
Ice Cooke	Inbound	Queued	00:04:27.1	05/23/2018 08:08:48	LOWE JEFFREY	00:00:47.1	00:00:15.4	System	
Ice Cooke	Inbound	Queued	00:06:51.5	05/23/2018 07:13:05	LOWE JEFFREY	00:05:35.8	00:00:06.3	System	
In	Inbound	Queued	00:40:27.4	05/09/2018 07:40:49	Cell Phone QC	00:00:41.1	00:00:04.7	System	
Ice Cooke	Inbound	Queued	00:01:32.2	05/03/2018 16:42:26	Oisín Glynn	00:00:41.3	00:00:30.5	System	
In	Inbound	Queued	00:06:49.8	05/01/2018 08:13:48	Cell Phone QC	00:00:40.6	00:00:07.5	System	
Ice Cooke	Inbound	Queued	00:01:45.2	04/30/2018 11:56:23	CARBALLEA M...	00:00:40.5	00:00:00.8	System	
Ice Cooke	Inbound	Queued	00:06:37.1	03/21/2018 03:42:17	Matthew Marcha...	00:05:33.10	00:00:04.1	System	
Ice Cooke	Inbound	Queued	00:00:49.1	03/20/2018 05:35:50	Matthew Marcha...	00:00:35.7	00:00:03.4	System	
Ice Cooke	Inbound	Queued	00:01:17.0	03/19/2018 05:22:52	Robin Demperso	00:00:31.2	00:00:03.6	System	
In	Inbound	Queued	00:01:24.8	03/16/2018 09:03:10	Richard Walters	00:00:46.4	00:00:27.1	System	
Ice Cooke	Inbound	Queued	00:06:58.3	03/14/2018 10:22:27	Cell Phone CA	00:05:31.1	00:00:04.8	System	

Exemple

Dans l'exemple suivant, le flux d'appels présente un appel simple arrivant dans la file d'attente, auquel répond le premier agent et qui est transféré au deuxième agent dans la même file d'attente.



1. L'appel arrive à Centre d'appels 8x8.
2. L'appel est traité par une RVI et l'appelant sélectionne une option dans le menu de RVI. L'appel est ensuite transféré vers une file d'attente.

3. L'appel est proposé à un agent; le numéro de téléphone du lieu de travail de l'agent est composé. L'agent accepte l'appel pour se connecter avec l'appelant.
 4. L'agent transfère l'appel au second agent.
3. Pour plus d'actions :
- Cliquez sur  dans la **chronologie des appels** pour suivre le parcours de l'appel. Le suiveur vous emmène à chaque seconde de l'appel mettant en évidence l'événement.
 - Cliquez sur  pour afficher et masquer les détails de la **durée de l'appel**.
 - Cliquez sur  pour fermer la fenêtre du navigateur du flux d'appels.
 - Cliquez sur  pour vous déconnecter de l'application Expérience client.

Accéder aux enregistrements d'appels dans la gestion de la qualité

Les utilisateurs peuvent désormais ouvrir l'enregistrement d'un appel ou d'un message vocal dans QMSA à partir du diagramme de flux d'appels de l'expérience client. Une fois que vous accédez à l'enregistrement, vous pouvez voir les détails tels que le nom de l'agent, le numéro composé et plus encore. Vous pouvez écouter l'enregistrement ou exporter l'interaction. Dans les versions précédentes, l'accès à l'enregistrement dans QMSA n'était pas disponible par l'expérience client 8x8.



Remarque : La nouvelle fonctionnalité est disponible pour les appels et les interactions avec la messagerie vocale. Tous les utilisateurs reçoivent un lien vers l'enregistrement, mais seuls ceux qui ont l'abonnement QMSA et les autorisations requises peuvent accéder à l'enregistrement. Les utilisateurs qui n'ont pas l'abonnement QMSA, verront un message pour leur permission.



Remarque : Si l'enregistrement se trouve dans le stockage hors ligne, ou si le stockage est expiré, l'enregistrement réel n'apparaîtra pas dans le diagramme de flux d'appels. Pour savoir si votre enregistrement est en stockage hors ligne, comment accéder et récupérer vos enregistrements d'appels, consultez notre documentation sur le [stockage et la récupération](#).



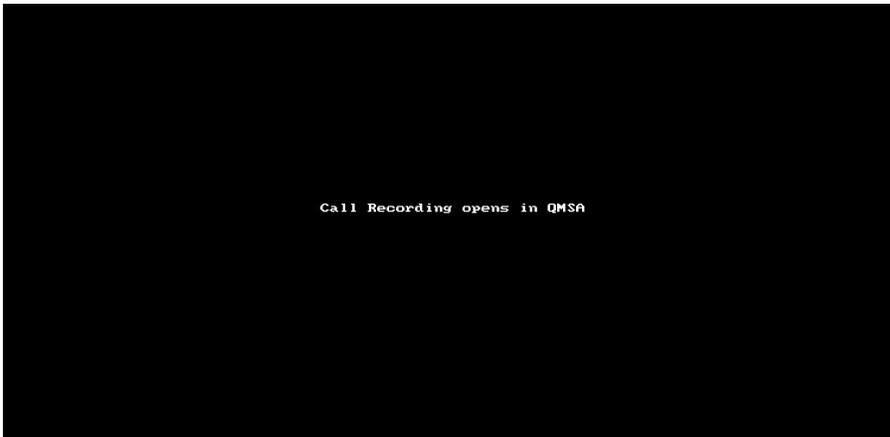
Remarque : Pour les enregistrements qui sont dans le stockage hors ligne ou pour lesquels le stockage est expiré, l'enregistrement réel n'apparaîtra pas dans QMSA. Pour le stockage expiré, les métadonnées sont également supprimées et ne sont pas disponibles pour les utilisateurs.

Pour accéder à l'enregistrement des appels à partir du diagramme de flux d'appels :

1. Dans le tableau de bord de l'expérience client, cliquez sur  pour ouvrir les **Appels récents**.
2. Cliquez sur  à côté de l'enregistrement d'appel souhaité, ou double-cliquez sur une ligne d'appel pour lancer et afficher le diagramme du flux d'appels.



3. Cliquez sur **Accéder à l'enregistrement** dans le coin inférieur droit de la page. L'enregistrement de l'appel s'ouvre dans l'application QMSA sur un onglet séparé avec l'interaction déjà sélectionnée.

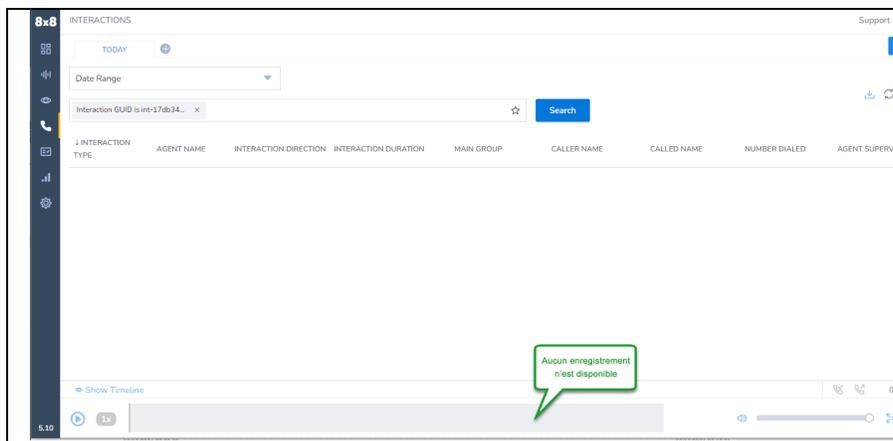


4. Cliquez sur la ligne pour ouvrir des renseignements supplémentaires tels que le nom de l'agent et du superviseur, voir les évaluations, ajouter des notes, ou naviguer vers les discours et les analyses.

Naviguer entre Expérience client et QMSA

Il n'y a pas d'accès direct de Expérience client 8x8 à QMSA. Vous ne pouvez pas voir l'enregistrement si vous n'avez pas d'abonnement QMSA ou si vous n'avez pas les autorisations nécessaires pour votre compte.

Si l'utilisateur a un abonnement mais qu'il n'y a pas d'enregistrement disponible pour cet appel, aucun enregistrement d'appel n'apparaîtra dans QMSA.



Correction de bogues

Nous avons corrigé les bogues suivants :

Version 1.5

Bogue	Résumé
VCC-22853	Dans le tableau de résultats Appels récents, la colonne Agents n'était pas triée correctement.
VCC-22851	Dans les appels récents, lors de l'application du filtre Parlé à un agent sous Appels > Résultats, les résultats étaient incorrectement affichés sous la messagerie vocale individuelle de l'agent et Parlé à un agent, pour les locataires de 8x8 Work et 8x8 Contact Center.
VCC-22089	Les utilisateurs des locataires à canal unique n'ont pas pu se connecter à Expérience client.

Version 1.4

Bogue	Résumé
VCC-970	La colonne Agent manquait dans les Appels récents lors de l'exportation vers au format CSV.
VCC-349	Le tri par date d'appel dans les appels récents ne se faisait pas dans un ordre séquentiel lorsqu'il s'agissait d'appels longs.
VCC-177	Les appels impliquant plusieurs agents dans le flux des appels n'affichaient pas correctement les noms des agents dans la chronologie des appels.
VCC-148	Certains appels dans le flux des appels n'affichaient pas la règle de date et d'heure dans la chronologie des appels.