

8x8

Communications
mondiales en nuage

Sondage après appel

Manuel de l'utilisateur

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 assujéti 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

| | |
|--|-----------|
| Aperçu sur le Sondage après appel | 1 |
| Fonctionnalités | 1 |
| Audience | 2 |
| Cas d'utilisation | 2 |
| Connexion | 3 |
| Connexion (pour les utilisateurs de Unified Login et 8x8 Work) | 5 |
| Quoi de neuf dans la version 1.6.4 de Sondage après appel? | 7 |
| Possibilité de télécharger les commentaires vocaux du sondage | 7 |
| Versions précédentes | 8 |
| À propos de Sondage après appel | 10 |
| Quand dois-je proposer un sondage? | 10 |
| Quels sont les types de questions du sondage? | 11 |
| Comment élaborer un Sondage après appel? | 11 |
| Configurer un sondage | 13 |
| Sondage contrôlé par RVI | 14 |
| <i>Les agents ont-ils connaissance d'un sondage accepté et contrôlé par RVI?</i> | 27 |
| Sondage assisté par un agent | 30 |
| Sondage autonome | 30 |
| Résultats du sondage sur l'accès | 31 |
| Comment imprimer ou télécharger les résultats d'un sondage? | 34 |
| Comment télécharger les commentaires vocaux d'un sondage? | 34 |
| Annexe : préparation du sondage | 36 |
| <i>Étape 1 : Créer votre sondage dans un document modifiable</i> | 36 |
| <i>Étape 2 : Insérer un message de bienvenue</i> | 36 |
| <i>Étape 3 : Suivre les pratiques exemplaires</i> | 36 |
| Exemples de questions | 37 |

Aperçu sur le Sondage après appel

Un Sondage après appel est un questionnaire présenté à l'appelant à la fin d'un appel, généralement pour recueillir des commentaires sur la qualité du service offert par l'entreprise. Les entreprises utilisent un sondage pour recueillir les réactions des clients, et analysent les données recueillies pour améliorer leurs services. Vous pouvez obtenir un retour sur la qualité globale du produit ou du service, connaître la satisfaction du client et prendre des mesures correctives. Voici quelques questions de sondage typiques :

- **Satisfaction des clients** : « Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'expérience globale de notre service ? »
- **Rendement des agents** : « Comment évaluez-vous la qualité du service de l'agent qui vous a servi lors de l'appel? »
- **Résolution du premier appel** : « Le problème a-t-il été résolu au premier appel ou avez-vous appelé plus d'une fois? »
- **Taux de recommandation net** : « Recommanderiez-vous notre service à votre famille ou à vos amis? »

Fonctionnalités

- Proposer un questionnaire à l'appelant à la fin d'un appel pour recueillir des commentaires sur la qualité du service.
- Fournir des sondages contrôlés par RVI qui sont définis par un scénario de RVI. Le comportement et les questions des sondages contrôlés par RVI ne sont pas contrôlés par les agents.
- Fournir des sondages assistés par les agents qui sont proposés par les agents en transférant un appel vers une file d'attente téléphonique entrante ou un canal dédié Sondage après appel.
- Fournir des sondages autonomes/indépendants auxquels les clients participent volontairement et sont dirigés vers le sondage à partir d'une page Web.

- Proposer des sondages aux appelants pendant qu'ils sont en ligne, à la fin de l'appel ou en les rappelant ultérieurement.
- Présenter les questions du sondage sous forme d'échelle, de oui/non et de questions à commentaires.

Audience

Ce document a pour but de fournir des directives aux administrateurs, superviseurs et agents des centres d'appels sur la façon de concevoir, configurer et gérer un Sondage après appel comme suit :

- **Administrateurs** : Comment élaborer un Sondage après appel? Comment configurer les RVI pour qu'elles présentent un sondage?
- **Superviseurs et gestionnaires** : Comment puis-je accéder aux résultats du sondage?
- **Agents** : Comment puis-je savoir si un appelant se voit présenter un sondage? Comment présenter un sondage à un appelant?

Cas d'utilisation


La clinique ACME HEALTH reçoit un grand nombre d'appels dans son service pédiatrique pendant la saison de la grippe. Les appelants sont généralement des parents ou des soignants à la recherche de conseils rapides sur les soins de santé non urgents à prodiguer à leurs enfants. La clinique dédie/affecte des infirmiers-conseils pour répondre à ces appels et offrir une assistance rapide. Afin d'assurer une bonne qualité de service, ACME HEALTH souhaite recueillir les commentaires de ces appelants sur :

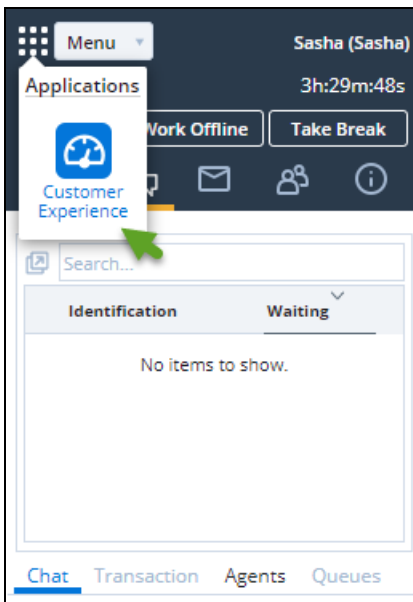
- l'expérience globale de l'appel.
- la qualité de service du représentant des soins aux patients.
- la durée d'attente pour joindre une infirmière-conseil.

Grâce à la fonctionnalité Sondage après appel de 8x8 Centre d'appels 8x8, la clinique ACME HEALTH peut désormais élaborer un sondage, le présenter aux parents à la fin de leur appel, ou les rappeler plus tard pour recueillir leurs commentaires. Les données du sondage permettent de garantir le meilleur service de soins possible.

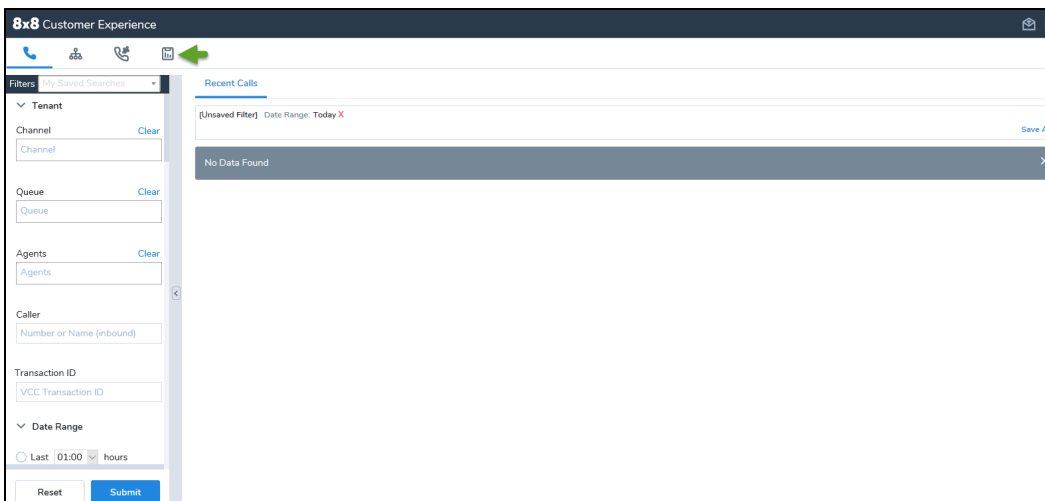
Connexion

Pour accéder à 8x8 Sondage après appel dans Centre d'appels 8x8 :

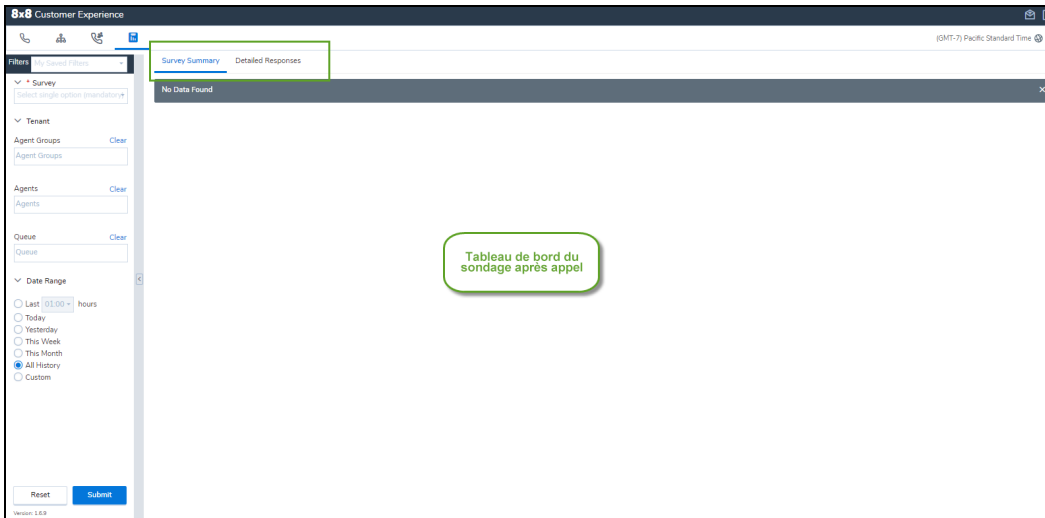
1. Connectez-vous à Console de l'agent 8x8 en utilisant l'URL et les renseignements de connexion
2. Cliquez sur les **Applications** de  dans le Panneau de configuration.



3. Sélectionnez **Customer Experience** (Expérience client).
Le tableau de bord se lance dans une fenêtre de navigateur séparée.



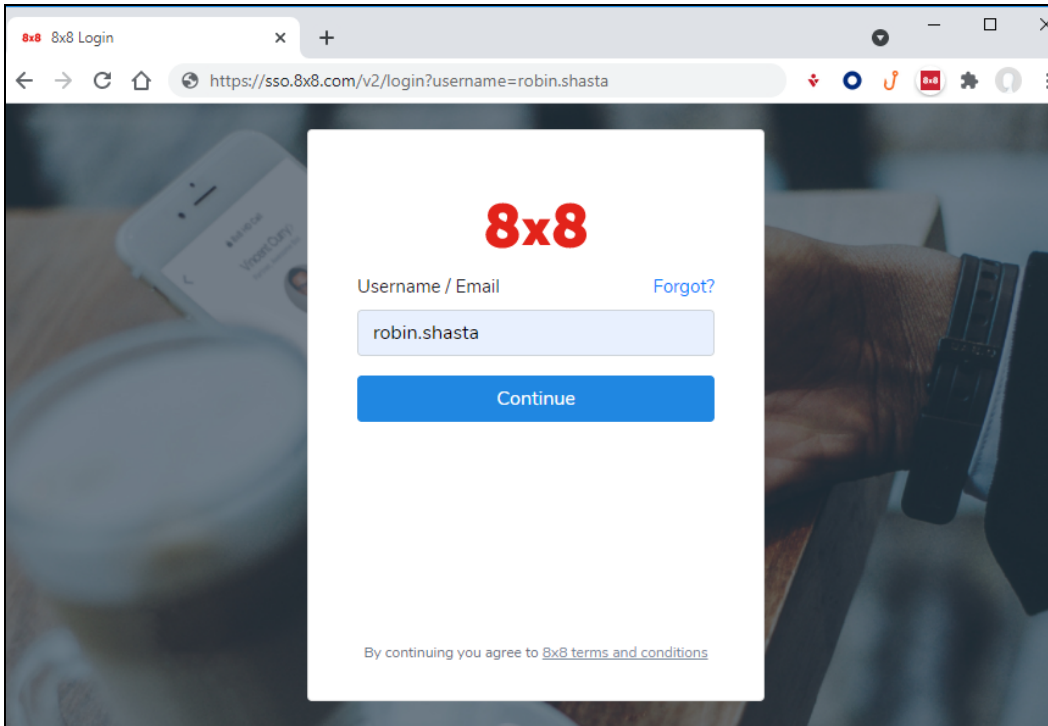
4. Cliquez sur 8x8 Sondage après appel dans le menu de navigation ci-dessus.



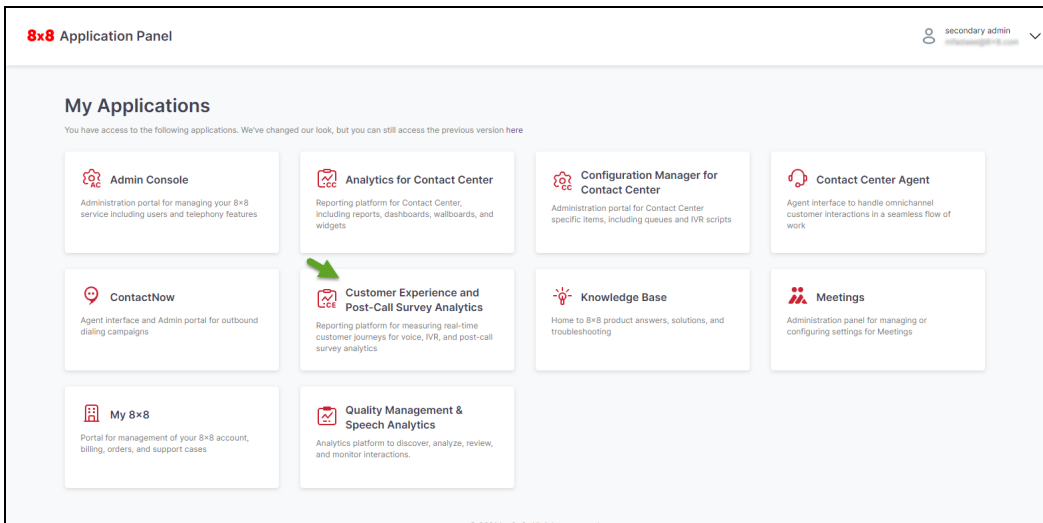
The screenshot displays the 8x8 Customer Experience interface. On the left, there is a 'Filters' sidebar with sections for 'Survey', 'Tenant', 'Agents', 'Queue', and 'Date Range'. The 'Date Range' section is expanded, showing radio button options: 'Last 24 hours', 'Today', 'Yesterday', 'This Week', 'This Month', 'All History', and 'Custom'. The 'All History' option is selected. At the bottom of the sidebar are 'Reset' and 'Submit' buttons. The main content area has two tabs: 'Survey Summary' (active) and 'Detailed Responses'. Below the tabs, a dark grey banner reads 'No Data Found'. The central area is mostly empty, with a green callout box containing the text 'Tableau de bord du sondage après appel'. The top right corner shows '(GMT-7) Pacific Standard Time'.

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.

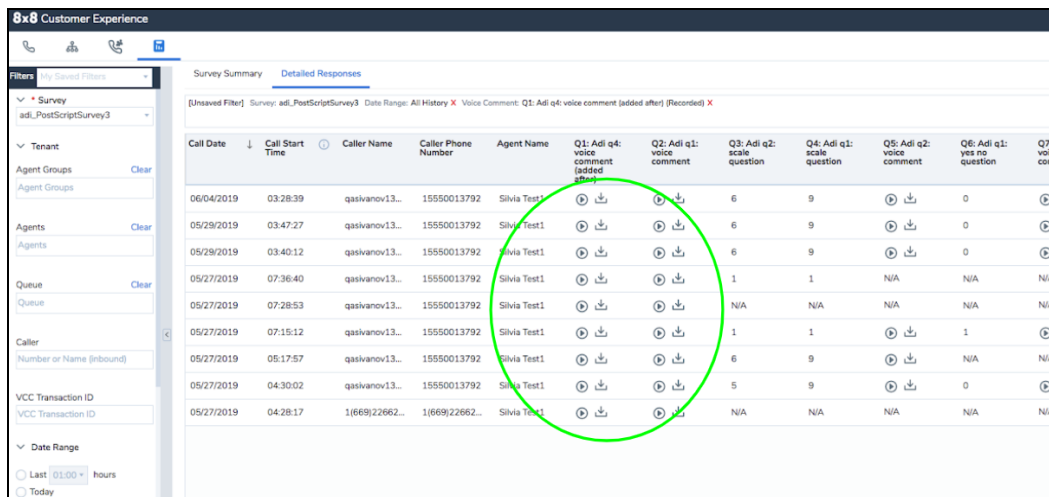
4. Sélectionnez l'application **Customer Experience and Post-Call Survey Analytics** (Expérience client et analyses) pour la lancer.

Quoi de neuf dans la version 1.6.4 de Sondage après appel?

La nouvelle version de 8x8 Sondage après appel introduit une amélioration clé basée sur les commentaires des clients. Cette amélioration comprend des modifications de l'interface utilisateur et une nouvelle fonctionnalité :

Possibilité de télécharger les commentaires vocaux du sondage

Dans Sondage après appel, vous pouvez télécharger plusieurs commentaires vocaux pour une question de sondage donnée. Avant cette version, seul le premier commentaire vocal était disponible. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la [façon de télécharger le commentaire vocal de l'appelant du sondage](#).




| Call Date | Call Start Time | Caller Name | Caller Phone Number | Agent Name | Q1: Adi q4: voice comment (added after) | Q2: Adi q1: voice comment | Q3: Adi q2: scale question | Q4: Adi q1: scale question | Q5: Adi q2: voice comment | Q6: Adi q1: yes no question | Q7: # voice comment |
|------------|-----------------|----------------|---------------------|--------------|---|---------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------|
| 06/04/2019 | 03:28:39 | qaskvanov13... | 15550013792 | Silvia Test1 | 📎 | 📎 | 6 | 9 | 📎 | 0 | 📎 |
| 05/29/2019 | 03:47:27 | qaskvanov13... | 15550013792 | Silvia Test1 | 📎 | 📎 | 6 | 9 | 📎 | 0 | 📎 |
| 05/29/2019 | 03:40:12 | qaskvanov13... | 15550013792 | Silvia Test1 | 📎 | 📎 | 6 | 9 | 📎 | 0 | 📎 |
| 05/27/2019 | 07:36:40 | qaskvanov13... | 15550013792 | Silvia Test1 | 📎 | 📎 | 1 | 1 | N/A | N/A | N/A |
| 05/27/2019 | 07:28:53 | qaskvanov13... | 15550013792 | Silvia Test1 | 📎 | 📎 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| 05/27/2019 | 07:15:12 | qaskvanov13... | 15550013792 | Silvia Test1 | 📎 | 📎 | 1 | 1 | 📎 | 1 | 📎 |
| 05/27/2019 | 06:17:57 | qaskvanov13... | 15550013792 | Silvia Test1 | 📎 | 📎 | 6 | 9 | 📎 | N/A | N/A |
| 05/27/2019 | 04:30:02 | qaskvanov13... | 15550013792 | Silvia Test1 | 📎 | 📎 | 5 | 9 | 📎 | 0 | 📎 |
| 05/27/2019 | 04:28:17 | 1(669)22662... | 1(669)22662... | Silvia Test1 | 📎 | 📎 | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |

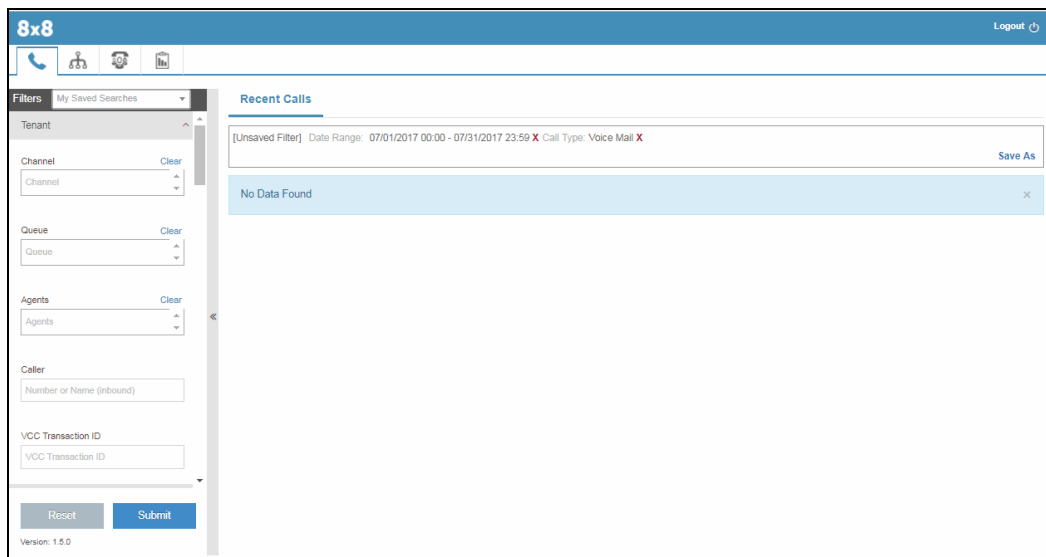
Versions précédentes

Les fonctionnalités et améliorations suivantes ont été introduites dans les versions précédentes :

Version 1.5

Possibilité de télécharger le commentaire vocal de l'appelant : vous pouvez télécharger les commentaires vocaux laissés par les appelants pendant un sondage et les partager pour une action ultérieure. Par exemple, en tant que superviseur, vous pouvez télécharger un commentaire vocal donné d'un appelant Sondage après appel et le transmettre (en tant que pièce jointe à un courriel) à quelqu'un d'autre pour qu'il y donne suite. Le nom du fichier contient l'horodatage de l'heure à laquelle l'appelant a laissé le message. Allez dans **Sondage après appel > Réponses détaillées** et

cliquez sur  à côté du commentaire vocal pour télécharger le fichier .wav et le partager avec la partie concernée.



Version 1.4

Possibilité d'accéder aux données du sondage après appel : Utilisez le nouveau filtre pour trouver tous les sondages remplis par les clients, y compris les commentaires vocaux. Le filtre offre une meilleure visibilité de la réponse et de la participation du client. Le nouveau filtre se trouve sous **Réponses détaillées > Détails de sondage > Totaux des résultats**.



Remarque : Le système considère qu'un sondage est **Terminé** lorsque le client répond à toutes les questions qui lui sont présentées.

The screenshot displays the 8x8 interface with a 'Recent Calls' table. The table has the following columns: Call Type, Call Duration (HH:MM:SS.MS), Call Date, Call Start Time (HH:MM:SS), Wait Time In Queue (HH:MM:SS.MS), Mute Count, and Actions. The table contains 11 rows of call data. On the left, there is a 'Filters' sidebar with sections for Tenant, Channel, Queue, Agents, Caller, and VCC Transaction ID. At the bottom, there are 'Reset' and 'Submit' buttons, and a pagination bar showing 'Page 1 of 1' and 'Showing 1 - 25 of 25'.

| Call Type | Call Duration (HH:MM:SS.MS) | Call Date | Call Start Time (HH:MM:SS) | Wait Time In Queue (HH:MM:SS.MS) | Mute Count | Actions |
|-----------|-----------------------------|------------|----------------------------|----------------------------------|------------|---------|
| Inbound | 00:00:18.8 | 09/22/2017 | 08:45:00 | 00:00:03.10 | 0 | • |
| Inbound | 00:00:15.8 | 09/22/2017 | 08:39:25 | 00:00:02.5 | 0 | • |
| Inbound | 00:00:42.5 | 09/22/2017 | 08:36:47 | 00:00:06.7 | 0 | • |
| Inbound | 00:00:05.2 | 09/22/2017 | 08:36:33 | 00:00:00.00 | 0 | • |
| Inbound | 00:00:32.7 | 09/22/2017 | 08:33:27 | 00:00:02.9 | 0 | • |
| Inbound | 00:00:15.1 | 09/22/2017 | 08:31:08 | 00:00:01.8 | 0 | • |
| Outbound | 00:00:04.2 | 09/22/2017 | 08:28:40 | 00:00:00.00 | 0 | • |
| Inbound | 00:00:10.5 | 09/22/2017 | 08:28:18 | 00:00:00.00 | 0 | • |
| Inbound | 00:00:13.5 | 09/22/2017 | 08:23:59 | 00:00:02.1 | 0 | • |
| Inbound | 00:00:18.8 | 09/22/2017 | 08:20:05 | 00:00:01.8 | 1 | • |
| Inbound | 00:00:12.7 | 09/22/2017 | 08:18:55 | 00:00:02.1 | 0 | • |

À propos de Sondage après appel

Sondage après appel de 8x8 Centre d'appels 8x8 peut être proposé par les agents à la fin d'un appel, contrôlé automatiquement par RVI, ou proposé indépendamment via la page Web de votre entreprise. Sondage après appel peut être présenté par :

- **Sondage contrôlé par RVI** : Un scénario de RVI définit quand et comment proposer le sondage aux appelants. Les agents ne contrôlent pas le comportement ou les questions présentées par le sondage.
- **Sondage assisté par un agent** : Les agents proposent le sondage aux appelants en transférant un appel vers :
 - une file d'attente téléphonique entrante qui compose ou transfère automatiquement les appels entrants vers un canal téléphonique.
 - un canal dédié aux sondages après appel.
- **Sondage autonome** : C'est le cas lorsqu'un client décide de participer volontairement au sondage et qu'il est dirigé vers celui-ci à partir d'une page Web. Par exemple, indiquez un numéro de téléphone à composer sur une page Web pour les personnes souhaitant participer au sondage. Ils peuvent composer le numéro pour être dirigés vers le sondage. Ce numéro de canal doit être lié au scénario du sondage après appel.

Quand dois-je proposer un sondage?

En programmant le scénario de RVI, il est possible de proposer des sondages aux appelants pendant qu'ils restent en ligne, ou en les rappelant ultérieurement.

- En appel (lorsqu'un appelant est en appel, demandez-lui de rester en appel pour être dirigé vers un sondage après appel)
- En appel avec rappel (si l'appelant a quitté l'appel, rappeler pour proposer le sondage)
- Rappel uniquement (rappelez toujours pour proposer le sondage)

Quels sont les types de questions du sondage?

Les questions de sondage prises en charge par la RVI Centre d'appels 8x8 sont des types suivants :

- **Échelle** : Permet aux appelants de répondre aux questions par une entrée numérique (« Comment évaluez-vous la qualité du service que vous avez reçu aujourd'hui sur une échelle de 1 à 9? »). Utilisez le nœud de question et sélectionnez une question du type Échelle, définissez l'invitation de la question, précisez une plage numérique valide et définissez le nombre de tentatives pour les entrées invalides et vides.
- **Oui/Non** : Utilisez ce type de question pour demander une réponse de type Oui/Non (« Recommanderiez-vous notre service à vos amis? Appuyez sur 0 pour Oui, 1 pour Non. »). Vous devez sélectionner un chiffre pour l'une ou l'autre des réponses, et définir le comportement à adopter en cas de saisie invalide ou vide.
- **Commentaire vocal** : Permet aux appelants de laisser un commentaire vocal (« Nous aimerions entendre vos commentaires. Veuillez laisser vos commentaires. »). Vous pouvez définir la durée maximale d'enregistrement et l'invitation à lancer l'enregistrement. La durée d'enregistrement est de 10 à 900 secondes.



Remarque : Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire pour configurer les sondages après appel, consultez les services professionnels de 8x8.

Comment élaborer un Sondage après appel?

En fonction du résultat escompté, l'élaboration d'un Sondage après appel pour votre entreprise nécessite une planification minutieuse des questions du sondage, ainsi que la détermination du moment et de la manière de présenter le sondage. Voici le flux de travail recommandé pour la mise en œuvre de Sondage après appel:

1. Préparer un plan de sondage qui décrit les détails de celui-ci; déterminer le nombre de questions, le type de question et les questions. Pour vous guider, nous avons élaboré des [lignes directrices pour vous aider dans ce processus](#).
2. Déterminer si le sondage est présenté en appel ou en rappel.
3. Déterminer si le sondage est proposé par des agents ou contrôlé par la RVI, ou présenté de manière indépendante sur une page Web de l'entreprise.
4. Élaborer un scénario de sondage après appel sur la base du plan.

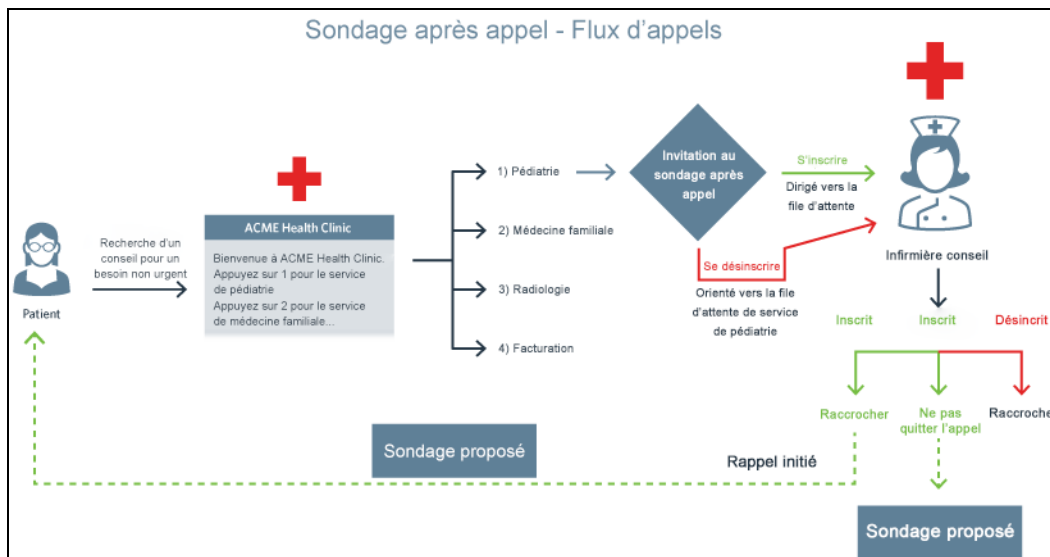
5. Configurer la présentation du sondage en utilisant :
 - sondage contrôlé par RVI
 - sondage assisté par un agent
 - sondage autonome
6. Tester le flux de travail du sondage pour le valider.



Remarque : Lorsque vous élaborer les questions du sondage, nous vous recommandons de sélectionner le titre de la question le plus adéquat et d'éviter de le modifier après le déploiement de votre sondage.

Configurer un sondage

Pour configurer un Sondage après appel 8x8, créez un scénario de RVI Sondage après appel, puis lancez l'enquête automatiquement (via un scénario de RVI entrant) ou manuellement (en composant un canal attribué avec le scénario). Dans un sondage contrôlé par RVI, le scénario de RVI invite les appelants à répondre à un sondage et le propose à la fin de l'appel ou en rappelant ultérieurement. Les agents ne peuvent pas interférer avec le processus. Ils peuvent être informés si un appelant se voit proposer un sondage. Pour une meilleure compréhension, nous élaborons le scénario sur la base du cas d'utilisation de la clinique Acme Health illustré ci-dessous, et discutons de toutes les étapes de l'élaboration et de l'activation du sondage.



Sondage contrôlé par RVI

Dans un sondage contrôlé par RVI, vous devez d'abord créer le scénario du sondage, puis invoquer le scénario du sondage à partir d'un autre scénario de RVI. Lorsque les clients appellent le canal, on peut leur proposer de répondre à un sondage de manière explicite en demandant la permission de l'appelant, ou de manière implicite. S'ils acceptent de répondre au sondage, on leur propose le sondage à la fin de l'appel ou on les rappelle ultérieurement.

Pour configurer un sondage contrôlé par RVI, vous devez suivre les étapes ci-dessous :

Étape 1 : Élaborer le scénario du sondage.

1. Connectez-vous à Gestionnaire de configuration 8x8.
2. Allez à **Scripts**.
3. Dans l'onglet Téléphone, cliquez sur **Ajouter un nouveau scénario téléphonique**.
4. Dans l'onglet Propriétés, entrez les renseignements suivants :

| Nom du champ | Description |
|--|--|
| Ce scénario est pour Sondage après appel | Cochez cette case pour activer le scénario pour Sondage après appel. |
| Nom du scénario | Entrez un nom pour le scénario. |
| Catégorie | Entrez la catégorie de scénario. |
| Copier le scénario de | Sélectionnez cette option si vous avez déjà défini un scénario de sondage après appel que vous souhaitez utiliser. |
| Commentaire | Entrez tout commentaire sur le scénario. |

5. Cliquez sur **Enregistrer** pour passer à l'onglet Script.
6. Suivez les étapes ci-dessous pour élaborer le scénario du sondage :



Pratiques exemplaires : Nous vous recommandons de suivre ces bonnes pratiques lors de l'élaboration d'un sondage :

- Dans un nœud de question, sélectionnez le **titre de la question** le plus adéquat et ne le modifiez pas après avoir déployé le sondage.
- Dans une question de type Échelle, sélectionnez la fourchette



numérique la plus adéquate et ne la modifiez pas après avoir déployé le sondage.

| À faire | Objet d'action de la RVI | Paramètres | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|--------------|-----|---|--------------|-----------------|--|------------|--------------|---|---------|---------|---|-----------------|-----------|---|----------------|----------------------------------|--|-------------|------|---|-----------------|--------|---|--------------------|---------------------------------|--|
| <p>Annoncer le message de bienvenue. « Merci d'avoir pris le temps de répondre à notre court sondage. Nous vous présenterons quatre brèves questions pour connaître votre satisfaction et recueillir vos éventuelles préoccupations. »</p> | <p>Sur l'objet principal de la RVI, ajoutez un objet « Dire ». Vous pouvez également utiliser l'objet « Play ».</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Langue : Sélectionnez la langue de l'annonce. • Voix : Sélectionnez la voix vocale automatisée. • Texte à jouer : Entrez le texte à lire. • Options de lecture : Sélectionnez une option qui permet aux appelants d'interrompre l'annonce, ou d'empêcher toute interruption. <div data-bbox="500 945 1279 1633" data-label="Form"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <h3 style="margin: 0;">Insert object ✕</h3> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">IVR object :</td> <td style="border: 1px solid #ccc;">Say</td> <td style="text-align: right;">▼</td> </tr> <tr> <td>Object tag :</td> <td colspan="2" style="border: 1px solid #ccc;">Welcometosurvey</td> </tr> <tr> <td>Language :</td> <td style="border: 1px solid #ccc;">English (US)</td> <td style="text-align: right;">▼</td> </tr> <tr> <td>Voice :</td> <td style="border: 1px solid #ccc;">Ava (F)</td> <td style="text-align: right;">▼</td> </tr> <tr> <td>Value to play :</td> <td style="border: 1px solid #ccc;">Free text</td> <td style="text-align: right;">▼</td> </tr> <tr> <td>Text to play :</td> <td colspan="2" style="border: 1px solid #ccc;">Thank you for taking time to ans</td> </tr> <tr> <td>Data type :</td> <td style="border: 1px solid #ccc;">Text</td> <td style="text-align: right;">▼</td> </tr> <tr> <td>Playback rate :</td> <td style="border: 1px solid #ccc;">Normal</td> <td style="text-align: right;">▼</td> </tr> <tr> <td>Playback options :</td> <td colspan="2" style="border: 1px solid #ccc;">Uninterruptible (input ign... ▼</td> </tr> </table> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Cancel"/> </div> </div> </div> | IVR object : | Say | ▼ | Object tag : | Welcometosurvey | | Language : | English (US) | ▼ | Voice : | Ava (F) | ▼ | Value to play : | Free text | ▼ | Text to play : | Thank you for taking time to ans | | Data type : | Text | ▼ | Playback rate : | Normal | ▼ | Playback options : | Uninterruptible (input ign... ▼ | |
| IVR object : | Say | ▼ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Object tag : | Welcometosurvey | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Language : | English (US) | ▼ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Voice : | Ava (F) | ▼ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Value to play : | Free text | ▼ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Text to play : | Thank you for taking time to ans | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Data type : | Text | ▼ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Playback rate : | Normal | ▼ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Playback options : | Uninterruptible (input ign... ▼ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ajouter la | Ajouter | <ul style="list-style-type: none"> • Type : Sélectionnez un type de question parmi les choix | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| À faire | Objet d'action de la RVI | Paramètres |
|---|-----------------------------|--|
| <p>question 1. "Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'expérience globale de votre appel aujourd'hui? Sur une échelle de 1 à 9, appuyez sur 1 pour le moins satisfait et sur 9 pour extrêmement satisfait. »</p> | <p>un objet de question</p> | <p>disponibles. Pour cet exemple, nous sélectionnons une question de type Échelle.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Titre de la question : Entrez le titre que vous souhaitez voir apparaître dans la mesure Sondage après appel. Cela sera indiqué dans la liste des questions du résumé du sondage. • Pratique exemplaire : Nous vous recommandons de sélectionner le titre de la question le plus adéquat et d'éviter de le modifier après avoir déployé votre sondage. • Invitation : Cliquez sur Définir l'invitation sur « Dire le texte » pour saisir le texte de la question. • Paramètres spécifiques : <ul style="list-style-type: none"> ○ Fourchette valide : Si vous avez sélectionné une question de type Échelle, indiquez une fourchette valide de 1 à 9. • Pratique exemplaire : Nous vous recommandons de sélectionner le titre de la question le plus adéquat et d'éviter de le modifier une fois votre sondage déployé. ○ Invitation non valide : Cliquez sur Définir l'invitation pour entrer l'annonce RVI qui sera diffusée lors de la réception d'une invitation non valide. ○ Tentatives invalides : Entrez le nombre de tentatives pour une réponse non valide. ○ Délai de réponse à vide : Pour indiquer la fin de la réponse à vide, saisissez une période de temps en secondes. ○ Invitation vide : Entrez un message d'invitation lorsqu'une réponse n'est pas reçue. |

| À faire | Objet d'action de la RVI | Paramètres |
|---|------------------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ○ Tentatives vides : Entrez un nombre de tentatives. <div data-bbox="506 527 1393 1457" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <h3 style="margin: 0;">Insert object ✕</h3> <p>IVR object : <input type="text" value="Question"/></p> <p>Object tag : <input type="text" value="Overall_Experience"/></p> <p>Type : <input type="text" value="Scale"/></p> <p>Question title : <input type="text" value="CSAT Score"/></p> <p><small>max 60 chars to be displayed in report</small></p> <p>Prompt : <input type="text" value="Say text"/> </p> <p>Specific settings</p> <p>Valid range : <input type="text" value="1"/> - <input type="text" value="9"/> (1 - 9)</p> <p>Invalid prompt : Set Prompt</p> <p>Invalid retries : <input type="text" value="2"/> (0 - 4)</p> <p>Empty timeout : <input type="text" value="5"/> (1 - 10) seconds</p> <p>Empty prompt : Set Prompt</p> <p>Empty retries : <input type="text" value="2"/> (0 - 4)</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Cancel"/> </p> </div> |
| Ajouter la question 2. « Comment évaluez-vous la qualité du | Ajouter un objet de question | Sélectionnez un type de question parmi les choix disponibles. Pour cet exemple, nous sélectionnons une question de type Échelle. Ajoutez les valeurs souhaitées pour les paramètres. |

| À faire | Objet d'action de la RVI | Paramètres |
|--|-------------------------------------|---|
| <p>service fourni par notre représentant des soins aux patients? Appuyez sur 1 pour le moins satisfait et sur 9 pour extrêmement satisfait. »</p> | | |
| <p>Ajouter la question 3. « Recommanderez-vous notre service de conseil pédiatrique à vos amis ou à votre famille? Veuillez sélectionner 1 pour Oui ou 0 pour Non. »</p> | <p>Ajouter un objet de question</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Type : Sélectionnez un type de question parmi les choix disponibles. Pour cet exemple, nous sélectionnons une question de type Oui/Non. • Titre de la question : Entrez le titre que vous souhaitez voir apparaître dans la mesure Sondage après appel. Pratique exemplaire : Nous vous recommandons de sélectionner le titre de la question le plus adéquat et d'éviter de le modifier après avoir déployé votre sondage. • Invitation : Ajoutez votre message d'invitation en utilisant l'objet Dire. • Paramètres spécifiques : <ul style="list-style-type: none"> ○ Chiffre pour Non/Oui : Les chiffres utilisés pour indiquer une réponse Oui ou Non. Remarque : L'entrée numérique pour Oui est fixée à 1 et Non est fixée à 0. ○ Invitation non valide : Cliquez sur Définir l'invitation |

| À faire | Objet d'action de la RVI | Paramètres |
|---------|--------------------------|--|
| | | <p>pour entrer l'annonce RVI qui sera diffusée lors de la réception d'une invitation non valide.</p> <ul style="list-style-type: none">○ Tentatives invalides : Entrez le nombre de tentatives pour une réponse non valide.○ Délai de réponse à vide : Entrez une période de temps pour indiquer la fin de la réponse à vide.○ Invitation vide : Entrez un message d'invitation lorsqu'une réponse n'est pas reçue.○ Tentatives vides : Entrez un nombre de tentatives. |

| À faire | Objet d'action de la RVI | Paramètres |
|---|---------------------------------------|---|
| | | <div data-bbox="506 464 1383 1444" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <h3 style="margin: 0;">Insert object ✕</h3> <p>IVR object : <input type="text" value="Question"/></p> <p>Object tag : <input type="text" value="Service_Promotion"/></p> <p>Type : <input type="text" value="Yes/No"/></p> <p>Question title : <input type="text" value="Service Promotion"/></p> <p style="font-size: small;">max 60 chars to be displayed in report</p> <p>Prompt : <input type="text" value="Say text"/> </p> <p>Specific settings</p> <p>Digit for No : <input type="text" value="0"/></p> <p>Digit for Yes : <input type="text" value="1"/></p> <p>Invalid prompt : Set Prompt</p> <p>Invalid retries : <input type="text" value="2"/> (0 - 4)</p> <p>Empty timeout : <input type="text" value="3"/> (1 - 10) seconds</p> <p>Empty prompt : Set Prompt</p> <p>Empty retries : <input type="text" value="0"/> (0 - 4)</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Cancel"/> </p> </div> |
| Ajouter la question 4. « Laissez-nous un commentaire vocal pour | Ajouter un objet de commentaire vocal | <ul style="list-style-type: none"> • Type : Sélectionnez une question de type Commentaire vocal. • Titre de la question : Entrez le titre que vous souhaitez voir apparaître dans la mesure Sondage après appel. <p>Pratique exemplaire : Nous vous recommandons de</p> |

| À faire | Objet d'action de la RVI | Paramètres |
|-------------------------------------|--------------------------|--|
| nous faire part de vos réactions. » | (Voice Comment) | <p>sélectionner le titre de la question le plus adéquat et d'éviter de le modifier après avoir déployé votre sondage.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Invitation : Ajoutez un message d'invitation en utilisant l'objet Dire. • Paramètres spécifiques : <ul style="list-style-type: none"> ○ Émettre un bip avant le début de l'enregistrement : Activez cette option pour émettre un bip avant de commencer à enregistrer le commentaire vocal. ○ Appuyer sur n'importe quelle touche pour mettre fin à l'enregistrement : Activez cette option pour permettre aux appelants de mettre fin à l'enregistrement en appuyant sur n'importe quelle touche. ○ Durée d'enregistrement maximale : Définissez la durée autorisée pour l'enregistrement du commentaire vocal. Elle est définie en secondes. ○ Silence de fin de discours : Permet de définir une minuterie pour identifier la fin du commentaire vocal. Si vous spécifiez 5 secondes, cela permet à l'utilisateur de marquer la fin de l'enregistrement en mains libres en restant silencieux pendant le temps déterminé. Le temps est défini en secondes. |

| À faire | Objet d'action de la RVI | Paramètres |
|--------------------------|--------------------------|--|
| | | <div data-bbox="506 466 1386 1276" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <h3 style="margin: 0;">Insert object ✕</h3> <p>IVR object : <input type="text" value="Question"/></p> <p>Object tag : <input type="text" value="Voice_Comment"/></p> <p>Type : <input type="text" value="Voice Comment"/></p> <p>Question title : <input type="text" value="Voice Comment"/></p> <p><small>max 60 chars to be displayed in report</small></p> <p>Prompt : <input type="text" value="Say text"/> </p> <p>Specific settings</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Play beep before start recording</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Press any key to terminate recording</p> <p>Max recording time : <input type="text" value="300"/> (10 - 900)</p> <p>End of speech silence : <input type="text" value="5"/> (1 - 10)</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Cancel"/> </p> </div> |
| Sauvegarder le scénario. | Cliquez sur Enregistrer. | |

Vous avez maintenant terminé l'élaboration de votre scénario Sondage après appel. Dans l'étape suivante, vous devez invoquer le sondage.

Étape 2 : Lancez le scénario de sondage après appel.

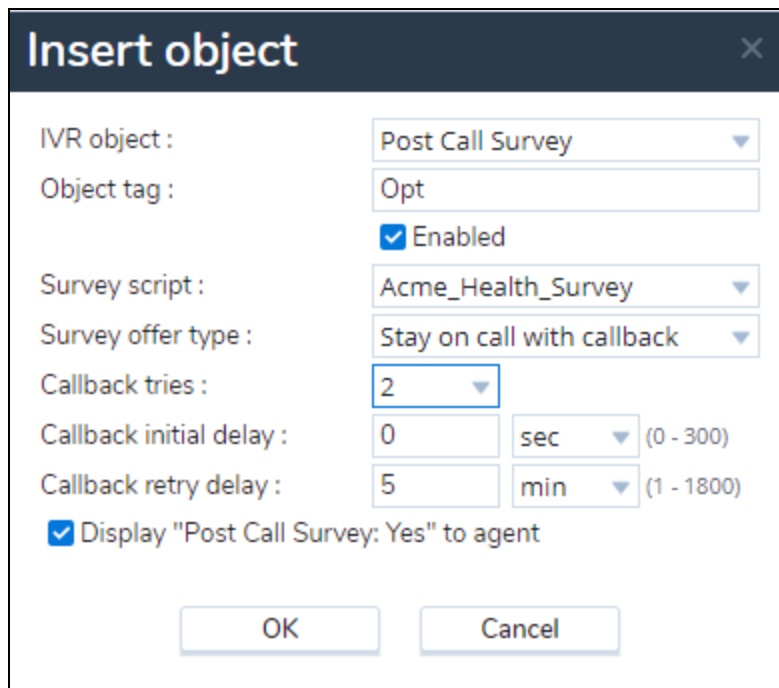
Pour un sondage contrôlé par RVI, vous devez sélectionner le scénario RVI entrant principal pour invoquer le scénario Sondage après appel. Le scénario principal de RVI entrant demande aux appelants s'ils souhaitent participer au sondage, et leur propose de répondre au sondage à la fin de l'appel ou de rappeler plus tard.

1. Allez à **Scripts**.
2. Sélectionnez et ouvrez le scénario de RVI utilisé pour lancer le sondage.
3. Modifiez le scénario comme suit :

Vous pouvez introduire l'invitation pour le sondage n'importe où dans le scénario. Nous vous recommandons de le diffuser dans le cadre du message de bienvenue avant que l'appel ne soit dirigé vers une file d'attente.
4. Sous **Menu principal**, sélectionnez le nœud qui dirige les appelants vers un service. Dans cet exemple, sélectionnez le nœud 1 qui dirige les appelants vers le service de pédiatrie. Ajoutez l'invitation de sondage en utilisant l'objet **Dire** avant que les appelants ne soient dirigés vers la file d'attente.

Par exemple, « Pour nous aider à mieux vous servir, nous aimerions vous présenter un sondage à la fin de votre appel. Appuyez sur le chiffre 1 si vous souhaitez répondre au sondage ou appuyez sur n'importe quel autre chiffre si vous souhaitez vous retirer du sondage. »
5. Capturez la réponse à l'invitation du sondage en utilisant **Get Digit**.
 - Si l'appelant accepte l'invitation à participer au sondage, invoquez le sondage.
 - a. Pour invoquer le sondage, à l'endroit où l'on appuie sur le chiffre pour accepter d'y participer, ajoutez l'objet Sondage après appel.
 - b. Ajoutez les paramètres requis et cliquez sur **OK**.
 - **Script du sondage** : Sélectionnez le scénario Sondage après appel.
 - **Type d'offre de sondage** : Vous avez le choix entre proposer le sondage à la fin de l'appel ou rappeler ultérieurement.
 - **Tentatives de rappel** : Entrez le nombre de fois que vous souhaitez rappeler pour proposer le sondage.
 - **Retard initial du rappel** : Entrez la durée (en secondes ou minutes) avant le premier rappel.

- **Délai de tentative de rappel** : Si vous avez déterminé plus d'une tentative de rappel, précisez le délai entre les tentatives.
 - **Affichez « Sondage après appel : Oui » à l'agent** : Activez l'option permettant d'informer les agents que l'appelant a choisi de participer au sondage. Cela permet aux agents de rappeler aux appelants de rester en ligne pour répondre au sondage.
- c. Assurez-vous que le sondage est **activé**.



The screenshot shows a dialog box titled "Insert object" with a close button (X) in the top right corner. The dialog contains the following fields and options:

- IVR object :** A dropdown menu set to "Post Call Survey".
- Object tag :** A text input field containing "Opt".
- Enabled**
- Survey script :** A dropdown menu set to "Acme_Health_Survey".
- Survey offer type :** A dropdown menu set to "Stay on call with callback".
- Callback tries :** A dropdown menu set to "2".
- Callback initial delay :** A text input field containing "0", followed by a unit dropdown set to "sec" and a range "(0 - 300)".
- Callback retry delay :** A text input field containing "5", followed by a unit dropdown set to "min" and a range "(1 - 1800)".
- Display "Post Call Survey: Yes" to agent**

At the bottom of the dialog are two buttons: "OK" and "Cancel".

- Si l'appelant rejette l'invitation à répondre au sondage, il est dirigé vers la file d'attente.



Remarque : Au chiffre pressé pour se retirer, ajoutez l'objet Sondage après appel. Désactiver le sondage à des fins de rapport.

6. Assurez-vous que le sondage est activé. **Sauvegardez** le scénario.

The screenshot shows the 'Scripts » Phone » Script' editor for 'Acme-Health-Paediatric-Advice'. The script is configured as follows:

- 0: Menu [Main]
- 1: Label [Paediatrics department]
- 1: Say [PCS Request Y/N]
- 0: Get Digit [Survey Prompt Yes or No] (Invitation au sondage)
- 1: Label [PCS-Opt in]
- 2: Post Call Survey [Post Call Survey Opt in] (S'inscrire au sondage, Sélectionner le sondage)
- 2: Label [Family Medicine]
- 2: Say [PCS Request Y/N]
- 2: Get Digit [Survey Prompt Yes or No]

Additional script elements include: #, unassigned digit, Post-Call-Survey [PCS Opt out][Disabled], empty, Post-Call-Survey [PCS Opt out][Disabled], Forward to Queue [To-Paediatrics], in queue, queue timeout, and overload.

La configuration du sondage contrôlé par RVI est maintenant terminée.



Remarque : Dans le scénario de RVI qui invoque un Sondage après appel, n'introduisez pas un objet **Raccrocher** après un objet **Dire**. Il en résulte un résumé de sondage inexact.

Étape 3 : Valider la configuration du sondage après appel.

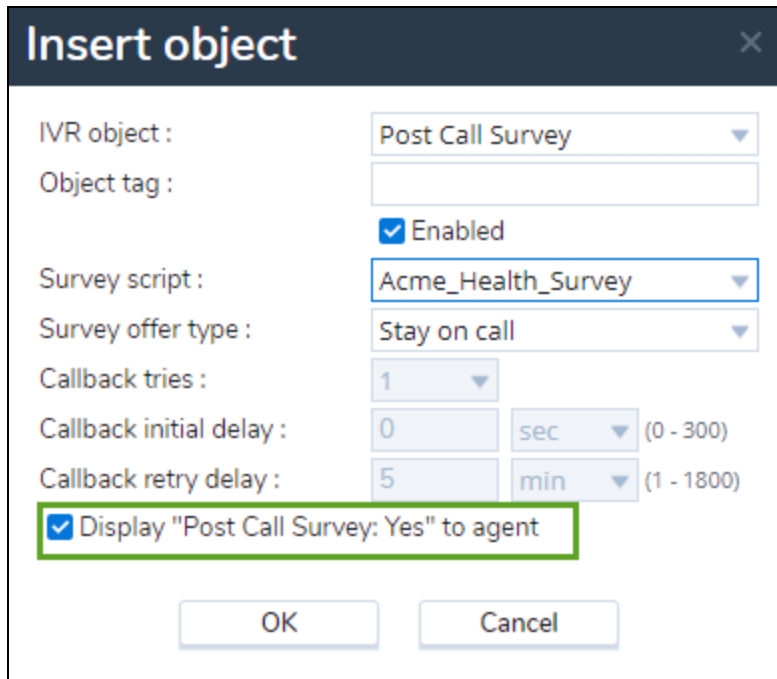
Après avoir élaboré le scénario après appel, vous devez valider le flux d'appel pour le client.

Pour valider :

1. Appelez le numéro de canal attribué avec le scénario de RVI qui invoque Sondage après appel.
 2. Passez par les options du menu, et sélectionnez l'option pour être transféré vers une file d'attente.
 3. Pendant que vous attendez d'être servi, écoutez le message qui vous invite à répondre à un sondage ultérieurement.
 4. Choisissez de répondre au sondage.
 5. Vous êtes ensuite dirigé vers la file d'attente. Demandez à un agent d'accepter l'appel.
 6. À la fin de l'appel :
 - Restez en ligne pour voir si vous êtes dirigé vers le sondage. Écoutez les questions du sondage et répondez.
 - Pour valider l'option de rappel, demandez à l'agent de raccrocher l'appel et de raccrocher également du côté de l'appelant. Attendez un rappel pour proposer le sondage. Acceptez le rappel pour effectuer le sondage.
-

Les agents ont-ils connaissance d'un sondage accepté et contrôlé par RVI?

Dans le cas d'un sondage contrôlé par le RVI, vous pouvez programmer le scénario de la RVI pour informer les agents si un appelant se voit proposer un sondage.



Insert object

IVR object : Post Call Survey

Object tag :

Enabled

Survey script : Acme_Health_Survey

Survey offer type : Stay on call

Callback tries : 1

Callback initial delay : 0 sec (0 - 300)

Callback retry delay : 5 min (1 - 1800)

Display "Post Call Survey: Yes" to agent

OK Cancel

Les agents peuvent voir si l'appelant se voit proposer un sondage sous **Téléphone > Transaction**. Il s'agit d'une

information en lecture seule pour les agents.

agent (agent) Available 2m:33s

Work Offline Take Break

14086912508 Options

Talking Mute Hold End Call

Transfer Lines Join Lines

Phone Transaction Agents Queues

Transaction Information

| | |
|------------------|--------------------|
| Phone Number | 14086912508 |
| Customer | |
| Company | |
| Subject | |
| Channel Name | 1-408-786-9016 DID |
| Channel Number | 14087869016 |
| Queue | AcmeJetsSupport |
| Wait Time | 0m:00s |
| Case ID | |
| Transaction ID | 126406 |
| Post Call Survey | yes |

Powered by 8x8

Sondage assisté par un agent

Dans un sondage assisté par un agent, les agents proposent le sondage à la fin d'un appel en transférant l'appel vers une file d'attente ou un canal dédié au sondage.

- Par transfert vers une file d'attente (en utilisant la fonction de transfert vers un numéro externe d'une file d'attente)
- Par transfert vers un canal (les agents doivent alors se rendre sur la deuxième ligne téléphonique et lancer un appel vers le numéro du canal)

Proposer un sondage par transfert à une file d'attente vous oblige à :

1. Créer une file d'attente téléphonique dédiée à la composition d'un canal qui invoque un Sondage après appel.
2. Configurer la file d'attente pour transférer tous les appels vers un canal.
3. Relier ce canal avec le scénario Sondage après appel.
4. Transférer les appels destinés au sondage vers cette file d'attente.
5. Lors d'un appel, l'agent doit informer l'appelant sur le sondage, puis transférer l'appel vers la file d'attente dédiée au sondage. L'appelant est dirigé vers le sondage.

Proposer un sondage par transfert à un canal vous oblige à :

1. Sélectionner un canal téléphonique et attribuer le scénario Sondage après appel.
2. Pendant un appel, les agents doivent passer à la ligne 2 sur Console de l'agent 8x8, composer le numéro du canal auquel le scénario de sondage après appel est attribué et transférer l'appel en attente sur la ligne 1. L'appelant est mis en attente temporairement, puis dirigé vers le sondage.



Sondage autonome

Pour configurer un sondage autonome, attribuez un canal téléphonique au scénario Sondage après appel. Publiez le numéro de téléphone de ce canal sur la page Web de votre entreprise, en invitant les clients à répondre au sondage. Lorsque les clients composent ce numéro de téléphone, le système invoque le sondage et les dirige vers lui.

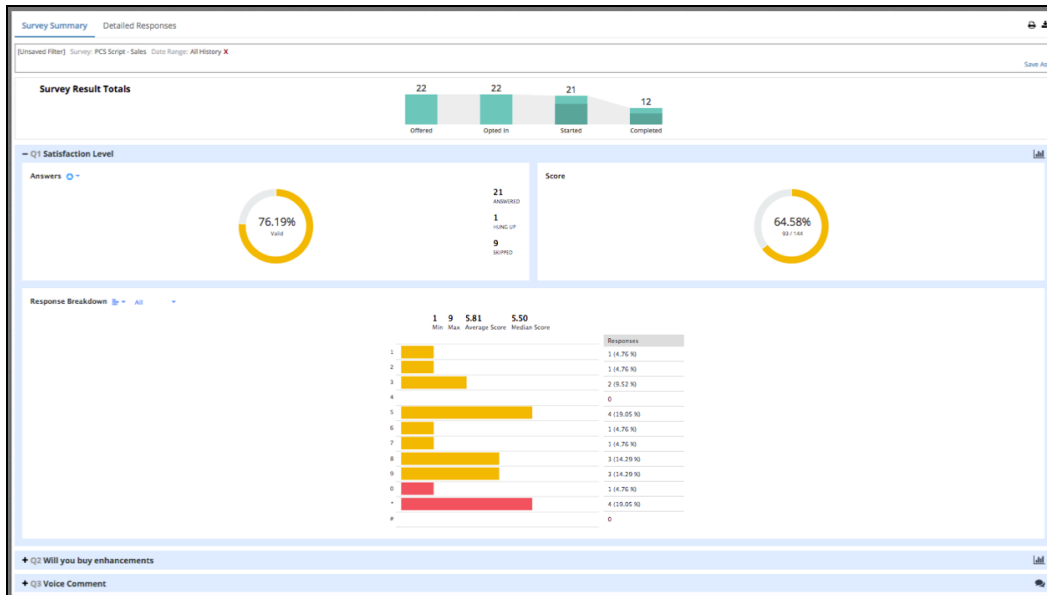
Résultats du sondage sur l'accès

L'application 8x8 Expérience client permet aux superviseurs d'examiner les résultats de 8x8 Sondage après appel. Elle donne un rapport global pour chaque question présentée dans le sondage. Si les superviseurs souhaitent voir comment les appelants évaluent leurs agents ou la qualité du service, ils peuvent accéder aux notes respectives et approfondir leurs recherches. Les résultats du sondage peuvent être filtrés par nom de scénario, groupes d'agents, agents, files d'attente et intervalle de dates. Vous pouvez filtrer les résultats du sondage par groupes d'agents, agents et files d'attente pour les appels entrants en file d'attente uniquement.

Pour accéder aux résultats du sondage :


1. Connectez-vous à Console de l'agent 8x8.
2. Cliquez sur  dans le Panneau de configuration.
3. Sélectionnez **Customer Experience** (Expérience client).
Le tableau de bord Expérience client se lance dans un onglet séparé du navigateur. Pour en savoir plus, consultez le [guide Expérience client](#).
4. Cliquez sur  dans les onglets de navigation pour afficher les données de Sondage après appel.
5. Entrez vos critères de filtrage, tels que le scénario, les groupes d'agents et les agents dans le menu Filtres situé à gauche de la fenêtre.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Les données de Sondage après appel sont présentées sur le tableau de bord.
 - A. **Résumé du sondage** : Cet onglet présente des données visuelles pour les sondages, notamment le nombre de sondages présentés et le nombre de sondages effectués. Vous pouvez accéder aux mesures du

pourcentage de réponses valides et invalides, ainsi qu'à la note totale du sondage pour chaque question.



























- **Totaux des résultats du sondage : Les mesures suivantes sont présentées dans un graphique à barres.**
 - **Offert** : Nombre de clients à qui l'on a proposé de participer au sondage.
 - **Inscrit** : Nombre de clients qui ont choisi de participer au sondage.
 - **Commencé** : Nombre de clients qui ont commencé à répondre au sondage et sont restés pendant la durée d'écoute de la première question.
 - **Terminé** : Nombre de clients ayant fourni des réponses valides à toutes les questions présentées dans le sondage.
- **Données pour les questions du sondage : Les paramètres suivants sont présentés pour chaque question dans un graphique circulaire.**
 - **Répondu** : Nombre de clients ayant répondu à cette question du sondage. Cela inclut les réponses valides et non valides. Si une question est proposée plus d'une fois à un appelant, nous considérons la dernière entrée reçue pour cette question.
 - **Raccrocher** : Nombre de clients qui ont raccroché après avoir écouté la question posée.
 - **Aucune réponse** : Nombre de clients qui n'ont pas répondu à une question du sondage (valide ou non) pendant la durée du délai d'attente ou si le système n'a pas réussi à capturer la saisie.
 - **S. O.** : Nombre de clients qui ont raccroché avant d'être invités à répondre à la question. L'appelant n'a pas terminé l'interaction avec la question.


- **Invalide** : Nombre de réponses invalides à la question.
- **Note** : La note moyenne pour une question donnée.
- **Répartition des réponses** : Vous pouvez visualiser le nombre de réponses valides et invalides pour chaque question. Vous pouvez également consulter les données sur le nombre de réponses pour chaque note de l'échelle. Visualisez la note maximale reçue, la note minimale reçue, ainsi que la note moyenne et médiane pour la période sélectionnée.
Vous pouvez identifier une note qui vous intéresse, par exemple une note de 2 sur 9; vous pouvez cliquer sur la barre de note, et les appels ayant cette note sont analysés en détail dans l'onglet **Réponses détaillées**.
- B. **Réponses détaillées** : Vous pouvez accéder aux renseignements sur le nom et le numéro de l'appelant, les questions présentées dans le sondage et les notes respectives pour chaque question sous forme de tableau. Si votre sondage autorise les commentaires vocaux, vous pouvez trouver et lire les commentaires enregistrés à

partir de cette page. Cliquez sur  à côté du commentaire vocal de l'appelant pour télécharger le fichier .wav et le partager avec la partie concernée. Utilisez le filtre **Terminé** pour trouver tous les sondages effectués par les clients, y compris les commentaires vocaux. Le filtre offre une meilleure visibilité de la réponse et de la participation du client.





Remarque : Le système considère qu'un sondage est **Terminée** lorsque le client répond à toutes les questions.

| Agent Name | Call Date | Caller Name | Caller Phone Number | Offer Type | Q1: Satisfaction Level | Q2: Will you buy enhancements | Q3: Voice Comment | Total Score | Actions |
|----------------------|--------------------|----------------------|---------------------|--------------|------------------------|-------------------------------|---|-------------|---|
| Agent Two | 05/08/2017 13:2... | 8 X 8 INC | 9256393389 | Stay On Call | (skipped) | (skipped) |  | 0 |  |
| Agent Two | 05/08/2017 13:1... | 8 X 8 INC | 9256393389 | Stay On Call | 7 | N/A | N/A | 7 |  |
| Agent Two | 05/08/2017 13:1... | 9256393389 | 9256393389 | Stay On Call | 8 | (hung up) | N/A | 8 |  |
| Agent Two | 05/08/2017 13:0... | 8 X 8 INC | 9256393389 | Stay On Call | 3 | (skipped) |  | 3 |  |
| Agent Two | 05/08/2017 12:5... | 9256393389 | 9256393389 | Stay On Call | 2 | 6 (invalid) |  | 2 |  |
| Agent Two, Agent ... | 05/08/2017 12:1... | Kouroush Dowlatsh... | 4082159960 | Stay On Call | 1 | 0 |  | 1 |  |
| Agent One | 05/04/2017 17:3... | CASTANHO | 6692219549 | Stay On Call | 5 | 1 |  | 6 |  |
| Agent One | 05/04/2017 17:3... | 8 X 8 INC | 9256393389 | Stay On Call | 3 | 2 (invalid) | N/A | 3 |  |
| Agent One | 05/04/2017 17:2... | 8 X 8 INC | 9256393389 | Stay On Call | 9 | 1 |  | 10 |  |
| Agent One | 05/04/2017 17:1... | 8 X 8 INC | 9256393389 | Stay On Call | 8 | 0 |  | 8 |  |
| Agent Two | 05/08/2017 18:0... | diabolo101#1866... | 18662137187 | Callback | 9 | 1 |  | 10 |  |
| Agent One | 05/05/2017 15:0... | diabolo101#1866... | 18662137187 | Callback | 6 | N/A | N/A | 6 |  |
| | 05/05/2017 14:5... | diabolo101#1866... | 18662137187 | Callback | 5 | 0 |  | 5 |  |
| Agent One | 05/05/2017 14:4... | diabolo101#1866... | 18662137187 | Callback | 5 | 0 |  | 5 |  |

Pour afficher le chemin d'appel détaillé du sondage, vous pouvez cliquer sur  dans la colonne **Actions**.

Comment imprimer ou télécharger les résultats d'un sondage?

Vous pouvez télécharger ou imprimer rapidement les résultats de Sondage après appel :


- Dans le coin supérieur droit du tableau de bord, cliquez sur  pour imprimer le rapport au format CSV.
- Cliquez sur  pour télécharger le rapport et l'imprimer sur papier.




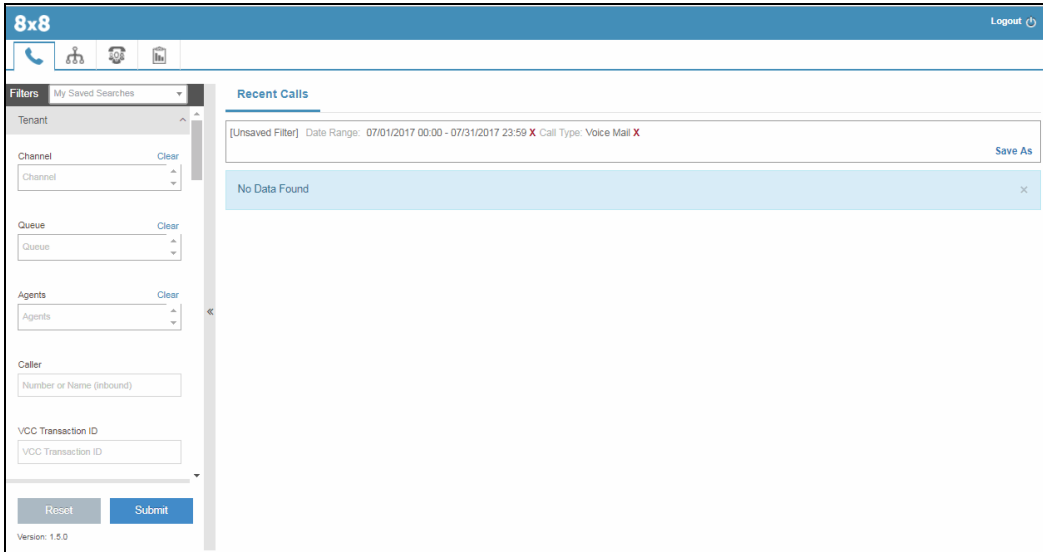
Remarque : Nous avons actuellement une limite de téléchargement de 1000 lignes par rapport. Si un rapport est plus long que la limite déterminée, il télécharge les 1000 premières lignes du rapport.

Comment télécharger les commentaires vocaux d'un sondage?

Vous pouvez télécharger plusieurs commentaires vocaux pour une question de sondage donnée :

1. Cliquez sur  et ouvrez le lien **Réponses détaillées**.
2. Entrez vos options de filtrage et cliquez sur **Envoyer**.
3. Recherchez la colonne **Commentaire vocal** dans les résultats.

4. Cliquez sur  à côté du commentaire vocal pour télécharger le fichier. Le nom du fichier contient l'horodatage de l'heure à laquelle l'appelant a laissé le message.



The screenshot displays the 8x8 user interface. On the left, there is a 'Filters' sidebar with sections for 'Tenant', 'Channel', 'Queue', 'Agents', 'Caller', and 'VCC Transaction ID'. Each section has a 'Clear' button and a dropdown menu. At the bottom of the sidebar are 'Reset' and 'Submit' buttons, and the text 'Version: 1.5.0'. The main content area is titled 'Recent Calls' and shows a filter summary: '[Unsaved Filter] Date Range: 07/01/2017 00:00 - 07/31/2017 23:59 X Call Type: Voice Mail X' with a 'Save As' button. Below the summary, a blue box contains the text 'No Data Found' with a close button (X).

Annexe : préparation du sondage

Pour 8x8 Sondage après appel, nous avons mis au point une série de pratiques exemplaires pour vous aider à démarrer.

Étape 1 : Créer votre sondage dans un document modifiable

- Déterminer le type de question que vous souhaitez créer : Échelle, Oui/Non, ou Commentaire vocal.
- Si vous prévoyez une question du type « Échelle », déterminez la fourchette numérique la plus adéquate. Nous vous recommandons de ne pas la modifier après avoir déployé le sondage.
- Vérifier la clarté, l'orthographe et la syntaxe des questions.
- Cela vous permet de copier et de coller vos questions tout en élaborant le sondage.
- Cela permet d'utiliser l'objet Say (Dire).
- Si vous utilisez l'objet Say (Dire), configurez-le pour qu'il soit interruptible.

Étape 2 : Insérer un message de bienvenue

« Bienvenue au sondage sur mon entreprise. Nous vous remercions d'avoir pris le temps de participer à ce sondage. »

Étape 3 : Suivre les pratiques exemplaires

- Limiter le nombre de vos questions à 4-6.
- Si vous utilisez le type de question « Échelle », utilisez la même numérotation dans toutes les questions.
- Si vous changez la numérotation de l'échelle, regroupez les questions à échelle similaire.

Exemples de questions

- **Note de l'agent**

« Comment évaluez-vous la qualité du service fourni par notre représentant des soins aux patients? Appuyez sur 1 pour le moins satisfait et sur 9 pour extrêmement satisfait. »

- **Satisfaction des clients**

"Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'expérience globale de votre appel aujourd'hui? Sur une échelle de 1 à 10, appuyez sur 1 pour le moins satisfait et sur 10 pour extrêmement satisfait. »

- **Taux de recommandation net**

« Recommanderez-vous notre service à vos amis ou à votre famille? Veuillez choisir 1 pour le moins probable et 9 pour le plus probable. »

- **Résolution du premier appel**

« Combien de fois avez-vous dû communiquer avec nous pour résoudre votre demande? Appuyez sur 1 pour un, 2 pour plus d'un, 3 pour toujours pas résolu. »

- **Commentaire vocal**

« Si vous souhaitez nous laisser un bref commentaire, veuillez attendre le bip et continuer. »

- **Message de clôture**

« Merci d'avoir participé au sondage; au revoir! Vos commentaires nous sont précieux. »

- **Invitation non valide**

« Vous avez entré une réponse invalide; veuillez entrer une réponse valide. »

- **Vide**

« Nous attendons votre réponse; veuillez entrer une réponse valide. »