

# Gestionnaire de configuration

Manuel de l'utilisateur



Copyright © 2021, 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

<b>Vue d'ensemble : Centre d'appels 8x8 pour administrateurs</b> .....	<b>1</b>
Configuration requise .....	2
<b>Quelles sont les nouveautés de la version 9.12 de Centre d'appels 8x8 pour les administrateurs?</b> .....	<b>4</b>
À propos de 8x8 Auto Dialer .....	4
Version 9.10 .....	4
<i>Présentation des textos de Centre d'appels 8x8</i> .....	5
<i>Introduction de la fonction de murmure à l'agent pour les files d'attente téléphoniques</i> .....	6
<i>Transfert d'une interaction par clavardage accompagnée de renseignements contextuels</i> .....	6
<i>Acheminement intelligent des interactions par clavardage en fonction des données sur les clients</i> .....	7
<i>Augmentation améliorée des données</i> .....	8
<i>Annonce de la fin de vie de la fonctionnalité du centre d'assistance</i> .....	9
<b>Versions antérieures</b> .....	<b>11</b>
Avantages de Global Reach .....	43
Améliorations .....	43
<b>Commencer</b> .....	<b>45</b>
<b>Comprendre les entités de base de Centre d'appels 8x8</b> .....	<b>46</b>
<b>Planifier les entités de Centre d'appels 8x8</b> .....	<b>48</b>
<b>Avant de commencer</b> .....	<b>50</b>
<b>Connexion</b> .....	<b>51</b>
Avant de commencer .....	51
Rôles de connexion .....	51
<b>Déconnexion</b> .....	<b>54</b>
<b>Réinitialiser le mot de passe</b> .....	<b>55</b>
Mot de passe oublié .....	55
<b>Modifier vos paramètres linguistiques</b> .....	<b>57</b>
Mettre à jour l'adresse électronique .....	58
<b>Visite guidée de l'interface du gestionnaire de configuration de 8x8</b> .....	<b>59</b>
<b>Obtenir une assistance client à distance</b> .....	<b>61</b>
Fonctionnalités .....	61
Limites .....	62

Navigateurs pris en charge .....	62
Modes de navigation simultanée .....	63
<b>Sommaire des onglets du gestionnaire de configuration de 8x8 .....</b>	<b>67</b>
<b>Configurer des comptes et des profils .....</b>	<b>71</b>
<b>Visualiser le sommaire de Centre d'appels 8x8 .....</b>	<b>72</b>
Options de la page Summary (sommaire) .....	73
<b>Configurer les paramètres de profil .....</b>	<b>74</b>
<b>Sommaire des paramètres de profil .....</b>	<b>76</b>
<b>Autoriser les fuseaux horaires multiples .....</b>	<b>85</b>
<b>Activer la mode de connexion téléphonique .....</b>	<b>87</b>
Renommer le mode de connexion décrochée en mode de connexion permanente .....	87
À propos de mode de connexion permanente .....	87
Fonctionnalités .....	88
Activer la mode de connexion permanente .....	88
Combinaisons pour les paramètres du mode de connexion permanente et de la réponse automatique .....	92
<b>Activer la réponse automatique .....</b>	<b>93</b>
Activer la réponse automatique pour votre Centre d'appels 8x8 .....	94
Combinaisons pour les paramètres du mode de connexion permanente et de la réponse automatique .....	99
<b>Présentation de la validation des paramètres du lieu de travail .....</b>	<b>100</b>
Fonctionnalités .....	100
Activer la validation des paramètres du lieu de travail dans le gestionnaire de configuration de 8x8 .....	100
<b>Configurer des fichiers audio et des messages d'accueil enregistrés .....</b>	<b>104</b>
<b>Téléverser des fichiers audio .....</b>	<b>105</b>
Modifier des fichiers audio .....	108
Supprimer des fichiers audio .....	108
<b>Vérifier le déploiement des fichiers audio .....</b>	<b>109</b>
<b>Créer un murmure à l'agent pour les files d'attente téléphoniques .....</b>	<b>110</b>
Fonctionnalités .....	110
Limites connues .....	110
Configurer le murmure à l'agent .....	111
Supprimer des fichiers audio de murmure à l'agent .....	112
Remplacer les fichiers audio de murmure à l'agent pour une file d'attente .....	113

Supprimer les fichiers audio de murmure à l'agent d'une file d'attente .....	114
<b>Définir les heures d'ouverture et les horaires .....</b>	<b>115</b>
Limites .....	115
Ajouter un nouvel horaire .....	116
<b>Comprendre les plans de numérotation du locataire .....</b>	<b>122</b>
Versions antérieures .....	123
<b>Types de plans de numérotation .....</b>	<b>126</b>
À propos du plan de numérotation nord-américain des États-Unis (US NANP) .....	127
<b>Accéder à un plan de numérotation du système .....</b>	<b>128</b>
<b>Créer des plans de numérotation personnalisés .....</b>	<b>132</b>
Variables .....	135
<b>Sélectionner un plan de numérotation par défaut .....</b>	<b>137</b>
<b>Réinitialiser le minuteur d'inactivité des agents .....</b>	<b>138</b>
Hypothèses .....	138
Configurer le minuteur d'inactivité pour les agents .....	139
Cas d'utilisation .....	140
Travailler avec la minuterie d'inactivité de l'agent .....	145
<b>Définir les politiques relatives aux mots de passe .....</b>	<b>149</b>
Fonctionnalités .....	150
<b>Configurer les politiques relatives aux mots de passe .....</b>	<b>151</b>
<b>Verrouiller et déverrouiller des comptes d'utilisateur .....</b>	<b>155</b>
<b>Rôles et administrateurs .....</b>	<b>159</b>
Fonctionnalités .....	159
Type de rôles .....	160
<b>Créer des rôles et affecter des administrateurs .....</b>	<b>161</b>
Modifier le mot de passe de l'administrateur .....	166
<b>Définir un rôle avec un contrôle granulaire .....</b>	<b>167</b>
<b>Modifier les rôles d'un administrateur .....</b>	<b>169</b>
<b>Filtrer et trier les rôles .....</b>	<b>170</b>
Trier la liste des rôles .....	170

<b>Filtrer et trier les administrateurs</b> .....	<b>172</b>
Trier la liste des rôles .....	173
<b>Définir un serveur SMTP personnalisé</b> .....	<b>175</b>
<b>Améliorer l'authentification de l'accès au système</b> .....	<b>177</b>
Fonctionnalités .....	177
Limites .....	178
Créer des adresses IP autorisées .....	178
Accès à Centre d'appels 8x8 en cas de verrouillage .....	178
<b>Autoriser l'accès IP par courriel</b> .....	<b>179</b>
Fonctionnalités .....	179
Fonctionnement du processus d'autorisation .....	179
<b>Créer des groupes fonctionnels d'agents</b> .....	<b>181</b>
Ajouter un groupe d'agents et l'affecter à des codes téléphoniques sortants .....	182
Réaffecter l'appartenance d'un agent à un groupe .....	188
<b>Filtrer la liste de groupes</b> .....	<b>189</b>
Trier la liste de groupes .....	190
<b>Ajouter des agents</b> .....	<b>192</b>
<b>Créer des comptes d'agent</b> .....	<b>193</b>
<b>Configurer les paramètres du téléphone</b> .....	<b>199</b>
<b>Accéder aux appels enregistrés des agents</b> .....	<b>205</b>
<b>Affecter des agents aux files d'attente</b> .....	<b>213</b>
<b>Accorder des droits de superviseur</b> .....	<b>216</b>
<b>Accorder des autorisations du système de GRC local</b> .....	<b>220</b>
<b>Configurer le clavardage multiple</b> .....	<b>223</b>
<b>Créer et configurer des files d'attente</b> .....	<b>224</b>
Cloner des files d'attente .....	226
<b>Créer des files d'attente téléphoniques entrantes</b> .....	<b>228</b>
<b>Définir les propriétés de la file d'attente téléphonique entrante</b> .....	<b>229</b>
<b>Affecter des membres à la file d'attente téléphonique entrante</b> .....	<b>233</b>

---

Configurer la messagerie vocale de la file d'attente téléphonique entrante .....	235
Établir la priorité des appels dans la file d'attente téléphonique entrante .....	237
Définir le niveau de service de la file d'attente téléphonique entrante .....	239
Créer des files d'attente téléphoniques sortantes .....	241
Définir les propriétés de la file d'attente téléphonique sortante .....	242
Attribuer des membres à la file d'attente téléphonique sortante .....	245
Établir la priorité des appels de la file d'attente téléphonique sortante .....	248
Définir le niveau de service de la file d'attente téléphonique sortante .....	251
Visualiser les affectations de campagne .....	253
Créer des files d'attente de clavardage .....	254
Définir les propriétés de la file d'attente de clavardage .....	255
Attribuer des membres à la file d'attente de clavardage .....	258
Configurer les messages d'accueil de la file d'attente de clavardage par RCI .....	260
Établir la priorité des messages de la file d'attente de clavardage .....	263
Définir le niveau de service de la file d'attente de clavardage .....	266
Configurer le courriel de rechange pour la file d'attente de clavardage .....	268
Créer des files d'attente de messagerie électronique .....	271
Définir les propriétés de la file d'attente de messagerie électronique .....	272
Attribuer des membres à la file d'attente de messagerie électronique .....	275
Établir la priorité des messages de la file d'attente de messagerie électronique .....	278
Définir le niveau de service de la file d'attente de messagerie électronique .....	281
Créer des files d'attente de messagerie vocale .....	283
Définir les propriétés de la file d'attente de messagerie vocale .....	284
Attribuer des membres à la file d'attente de messagerie vocale .....	286
Configurer le message de remise de message vocal .....	289

<b>Établir la priorité des messages de la file d'attente de messagerie vocale</b> .....	<b>291</b>
<b>Définir le niveau de service de la file d'attente de messagerie vocale</b> .....	<b>294</b>
<b>Configurer la notification de la messagerie vocale</b> .....	<b>296</b>
<b>Créer et configurer des canaux</b> .....	<b>299</b>
Fonctionnalités .....	300
<b>Établir des canaux téléphoniques</b> .....	<b>301</b>
Fonctionnalités .....	301
<b>Configurer les propriétés du canal téléphonique</b> .....	<b>303</b>
<b>Établir des canaux de messagerie</b> .....	<b>306</b>
Fonctionnalités .....	306
Utiliser des canaux de messagerie spécialisés du centre d'appels .....	306
<b>Configurer les propriétés du canal de messagerie</b> .....	<b>307</b>
<b>Établir des canaux de clavardage</b> .....	<b>311</b>
Fonctionnalités .....	311
<b>Configurer les propriétés du canal de clavardage</b> .....	<b>312</b>
<b>Centre d'appels 8x8 : intégration des médias sociaux</b> .....	<b>314</b>
Fonctionnalités .....	314
Limites .....	315
Cas d'utilisation .....	315
<b>Configurer l'intégration des médias sociaux</b> .....	<b>316</b>
Préparation .....	316
Configuration de l'intégration des médias sociaux dans Centre d'appels 8x8 .....	316
Rédaction du script de médias sociaux .....	323
<b>Textos de Centre d'appels 8x8</b> .....	<b>326</b>
Disponibilité .....	326
Fonctionnalités .....	326
Limites .....	327
Cas d'utilisation .....	327
<b>Configurer un canal de texto</b> .....	<b>328</b>
<b>Texto : liste des pays pris en charge</b> .....	<b>335</b>
<b>Créer et configurer des scripts</b> .....	<b>337</b>

Fonctionnalités .....	337
<b>Créer un script téléphonique de RVI .....</b>	<b>339</b>
<b>Vue d'ensemble des objets de script de RVI et de leur fonctionnement .....</b>	<b>340</b>
Types d'objets de script de RVI .....	340
Fonctionnement du script de RVI .....	341
<b>Sommaire des objets du script téléphonique de RVI .....</b>	<b>342</b>
<b>Exemples de scripts téléphoniques de RVI .....</b>	<b>368</b>
Avant de commencer .....	368
<b>Copier et coller des objets de script de RVI .....</b>	<b>378</b>
<b>Créer des scripts téléphoniques entrants .....</b>	<b>380</b>
Script par défaut du système .....	380
Script défini par l'utilisateur .....	380
<b>Créer des scripts téléphoniques sortants .....</b>	<b>384</b>
Réserver des agents inactifs pour les files d'attente entrantes .....	384
<b>Affecter des scripts aux canaux .....</b>	<b>386</b>
À partir de la page Scripts (scripts) .....	386
À partir de la page Channels (canaux) .....	386
<b>Acheminement direct à l'agent .....</b>	<b>388</b>
Contraintes de traitement des appels par accès direct à l'agent .....	388
Fonctionnalités .....	389
Limites .....	389
Exigences .....	389
Schéma de traitement pour l'acheminement direct à l'agent .....	390
Générer un rapport sur les appels directs aux agents .....	392
<b>Synthèse vocale .....</b>	<b>394</b>
Fonctionnalités .....	394
<b>Activer le rappel des appelants mis en attente .....</b>	<b>397</b>
Fonctionnalités .....	397
Cas d'utilisation .....	397
Ajouter l'option de rappel à la RVI .....	399
<b>Augmentation améliorée des données .....</b>	<b>404</b>
Fonctionnalités .....	404

Cas d'utilisation .....	404
Exemple de flux de travail .....	404
Étapes de renvoi des appels vers une RVI externe (RVIE) .....	406
<b>Créer un script de clavardage .....</b>	<b>411</b>
<b>Sommaire des objets du script de clavardage .....</b>	<b>419</b>
<b>Utiliser des variables de script dans les canaux de clavardage .....</b>	<b>425</b>
Hypothèses .....	425
<i>Étape 2a : Ajouter une variable personnalisée à la liste des variables</i> .....	429
<i>Étape 2b : Commencer à rédiger le script</i> .....	430
<b>Créer un script de courriel .....</b>	<b>433</b>
<b>Sommaire des objets du script de courriel .....</b>	<b>438</b>
<b>Exemples de script de courriel .....</b>	<b>449</b>
Avant de commencer .....	449
<b>Créer une RVI intelligente .....</b>	<b>455</b>
Fonctionnalités .....	455
<b>Configurer un système de GRC local .....</b>	<b>456</b>
Fonctionnalités .....	456
Comprendre les clients, les dossiers et les tâches .....	457
<i>Client</i> .....	458
<i>Case (dossier)</i> .....	458
<i>Follow-up (suivi)</i> .....	458
<i>Tâche</i> .....	458
<i>Intégration avec un système de GRC externe</i> .....	459
<b>Types de champs de GRC .....</b>	<b>460</b>
<b>Configurer les champs de GRC .....</b>	<b>464</b>
<b>Configurer la notification de dossier .....</b>	<b>468</b>
<b>Configurer les propriétés de GRC .....</b>	<b>471</b>
<b>Comprendre l'importation du système de GRC .....</b>	<b>474</b>
<b>Importer les données sur les clients dans le système de GRC local .....</b>	<b>476</b>
<b>À propos d'8x8 Auto Dialer avec gestion des campagnes .....</b>	<b>478</b>
Fonctionnalités .....	479
Limites .....	479

Les campagnes du composeur fonctionnent par cycles .....	480
<b>Modes de numérotation .....</b>	<b>481</b>
<i>Fonctionnalités</i> .....	484
<i>Risques</i> .....	485
Étapes suivantes .....	485
<b>Configurer 8x8 Auto Dialer .....</b>	<b>486</b>
<b>Étape 1 : Établir une file d'attente sortante pour le composeur .....</b>	<b>488</b>
<b>Étape 2 : Ajouter des champs de téléphone personnalisés dans le système de GRC local (facultatif) .....</b>	<b>491</b>
<b>Étape 3 : Configurer la configuration des appels sortants .....</b>	<b>493</b>
<b>Préciser les propriétés du système de GRC cible .....</b>	<b>494</b>
<b>Ajouter des objets et des champs de GRC .....</b>	<b>496</b>
Ajouter un champ de GRC à la configuration des appels sortants .....	499
<i>Champs de téléphone personnalisés dans les campagnes</i> .....	502
Supprimer un objet de GRC .....	504
<b>Téléverser des messages préenregistrés pour les campagnes .....</b>	<b>506</b>
<b>Mettre en correspondance des codes de disposition .....</b>	<b>509</b>
<b>Créer une campagne .....</b>	<b>512</b>
Principales tâches .....	513
<b>Définir les propriétés de la campagne .....</b>	<b>514</b>
<b>Activer la numérotation automatique des appels de campagne après prévisualisation .....</b>	<b>520</b>
<b>Activer le service Answer Machine Detection (AMD) .....</b>	<b>522</b>
<b>Activer le service Carrier Call Blocking (CCB) .....</b>	<b>524</b>
<b>Appliquer automatiquement des codes de transaction (Auto-TCL) .....</b>	<b>526</b>
<b>Mettre à jour des campagnes en direct (dynamiques) .....</b>	<b>528</b>
Fonctionnalités .....	528
<b>Ignorer les appels de campagne en mode de réponse automatique .....</b>	<b>530</b>
<b>Attribuer des fichiers audio aux campagnes .....</b>	<b>533</b>
Attribuer des messages d'appel abandonné aux campagnes .....	534
<b>Définir les préférences pour les appels de campagne abandonnés .....</b>	<b>536</b>

<b>Affecter des superviseurs à une campagne</b> .....	<b>538</b>
<b>Définir des critères de recherche pour filtrer la liste d'appels de campagne</b> .....	<b>540</b>
Filtrer des listes de campagnes en fonction des préférences relatives aux numéros de téléphone exclus .....	542
<b>Préciser l'ordre de tri</b> .....	<b>544</b>
<b>Contrôler une campagne</b> .....	<b>545</b>
Mettre en pause une campagne .....	546
Purger une campagne .....	546
<b>Comprendre le statut de la campagne</b> .....	<b>547</b>
<b>Gérer une campagne</b> .....	<b>549</b>
Modifier une campagne .....	549
Contrôler une campagne .....	549
Copier une campagne .....	550
Supprimer une campagne .....	550
<b>Transmettre des messages</b> .....	<b>551</b>
<b>Intégrer avec un système de GRC externe</b> .....	<b>553</b>
Fonctionnalités .....	554
<b>Vue d'ensemble de la fonctionnalité d'intégration</b> .....	<b>555</b>
<b>Configurer l'accès à l'interface API d'un système de GRC externe</b> .....	<b>556</b>
<b>Configurer les déclencheurs du système de GRC externe</b> .....	<b>559</b>
Configurer les déclencheurs du système de GRC .....	559
<b>Vue d'ensemble de l'échange de données</b> .....	<b>564</b>
<b>Exemple d'un déclencheur du système de GRC</b> .....	<b>565</b>
<b>Définir les paramètres de remontée de fiches pour le système de GRC externe</b> .....	<b>567</b>
<b>Vue d'ensemble de la remontée de fiches</b> .....	<b>574</b>
<b>Exemple de remontée de fiches</b> .....	<b>576</b>
<b>Contrôle de l'accès pour l'intégration de Salesforce</b> .....	<b>578</b>
<b>NetSuite Ouverture de session unique</b> .....	<b>580</b>
Fonctionnalités .....	581
Limites .....	581

Exigences .....	581
<b>Générer des jetons d'authentification pour les interfaces API de Centre d'appels 8x8 .....</b>	<b>582</b>
<b>Vue d'ensemble des codes de statut .....</b>	<b>584</b>
<b>Créer des codes de statut .....</b>	<b>588</b>
Modifier et supprimer des codes de statut .....	594
<b>Vue d'ensemble des codes de transaction .....</b>	<b>595</b>
Indiquer l'objectif des interactions au moyen de codes de transaction .....	596
Indiquer le résultat des interactions au moyen de codes de transaction .....	596
<b>Créer des codes de transaction .....</b>	<b>600</b>
Modifier et supprimer des codes de transaction .....	606
<b>Vue d'ensemble des codes téléphoniques sortants .....</b>	<b>607</b>
Créer des codes téléphoniques sortants .....	608
<i>Modifier et supprimer des codes téléphoniques sortants .....</i>	<i>614</i>
<b>Attribuer des codes téléphoniques sortants au niveau de l'agent .....</b>	<b>616</b>
<b>Vue d'ensemble des panneaux muraux .....</b>	<b>617</b>
Fonctionnalités .....	618
Exigences .....	618
<b>Configurer un panneau mural .....</b>	<b>619</b>
Établir un panneau mural .....	620
<b>Préciser les indicateurs souhaités .....</b>	<b>621</b>
<b>Définir des seuils .....</b>	<b>623</b>
<b>Sélectionner des files d'attente .....</b>	<b>625</b>
<b>Partager l'authentification des panneaux muraux .....</b>	<b>626</b>
<b>Personnaliser un panneau mural .....</b>	<b>628</b>
<b>Exécuter un panneau mural .....</b>	<b>632</b>
Exigences .....	632
<b>Appliquer votre marque à votre panneau mural .....</b>	<b>635</b>
<b>Vue d'ensemble du clavardage .....</b>	<b>636</b>
Fonctionnalités .....	638
Clavardage multiple .....	639

Prise en charge du clavardage multilingue .....	640
<b>Étude de cas .....</b>	<b>641</b>
<b>Configurer la conception de clavardage intégré .....</b>	<b>645</b>
<b>Concevoir un bouton de clavardage .....</b>	<b>647</b>
<b>Concevoir une invitation de clavardage .....</b>	<b>650</b>
<b>Concevoir un formulaire de clavardage .....</b>	<b>652</b>
<b>Concevoir une fenêtre de clavardage .....</b>	<b>658</b>
<b>Créer un script de clavardage .....</b>	<b>660</b>
<b>Sommaire des objets du script de clavardage .....</b>	<b>668</b>
<b>Utiliser des variables de script dans les canaux de clavardage .....</b>	<b>674</b>
Hypothèses .....	674
<i>Étape 2a : Ajouter une variable personnalisée à la liste des variables .....</i>	<i>678</i>
<i>Étape 2b : Commencer à rédiger le script .....</i>	<i>679</i>
<b>Activer la navigation simultanée par clavardage .....</b>	<b>682</b>
Activer la navigation simultanée dans le gestionnaire de configuration de 8x8 .....	682
<b>Gérer les clavardages multilingues .....</b>	<b>684</b>
Langues prises en charge .....	684
Configurer la prise en charge du clavardage multilingue .....	684
Flux de clavardage multilingue .....	689
<b>GLOSSAIRE .....</b>	<b>694</b>

## Vue d'ensemble : Centre d'appels 8x8 pour administrateurs

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 utilisent la plateforme du gestionnaire de configuration de 8x8 pour configurer leurs locataires. Les administrateurs peuvent utiliser une interface utilisateur graphique (IUG) pour gérer tous les composants d'un locataire. Le gestionnaire de configuration de 8x8 est facile à utiliser et ne nécessite aucun logiciel ou matériel spécial pour fonctionner. Il est exclusivement infonuagique et est accessible de n'importe où et à n'importe quel moment, pour autant que vous disposiez d'un ordinateur et d'un accès à Internet. Grâce au gestionnaire de configuration de 8x8, les administrateurs peuvent configurer des agents et des superviseurs, créer des rôles et attribuer des tâches, créer des campagnes, transmettre des messages, créer des panneaux muraux, et bien plus encore.

Utilisez le gestionnaire de configuration de 8x8 pour :

- Créer et configurer les canaux de communication, les files d'attente d'interaction, les groupes d'agents, les comptes d'agents et les fonctionnalités facultatives des codes de statut et des codes de transaction de votre centre d'appels.
- Personnaliser les outils et les fonctionnalités mis à la disposition de vos agents.
- Définir les politiques de sécurité pour le locataire.
- Personnaliser le système de GRC local pour répondre à vos besoins en matière de gestion des ressources des clients.
- Fournir un accès Internet aux canaux de votre centre d'appels grâce à un centre d'assistance de Centre d'appels 8x8.
- Créer et exécuter des campagnes basées sur les supports téléphoniques.
- Intégrer votre Centre d'appels 8x8 à un système de GRC externe, comme NetSuite ou Salesforce.
- Envoyer des messages transmis à vos groupes de Centre d'appels 8x8.

- Définir des codes de statut pour indiquer les raisons du changement de statut des agents.
- Définir des codes de transaction pour indiquer l'objet ou le résultat des interactions.

Pour en savoir plus sur les dernières fonctionnalités de Centre d'appels 8x8, consultez la rubrique [Nouveautés pour les administrateurs](#). Consultez les rubriques [Commencer](#) et [Comprendre l'interface](#) de ce guide pour savoir comment commencer.

## Configuration requise

Chaque administrateur a besoin d'un ordinateur équipé de l'un des navigateurs suivants :

- Google Chrome version 70 ou ultérieure
- Mozilla Firefox version 48 ou ultérieure
- Microsoft Internet Explorer 11 sur Windows 10
- Microsoft Edge (toutes les versions)
- Apple Safari version 9 ou ultérieure

Vous pouvez tester la [compatibilité des normes de sécurité de votre navigateur](#) actuel. Pour obtenir des renseignements sur les exigences techniques des postes de travail des agents, consultez le superviseur de votre centre d'appels ou le [document sur les exigences techniques des agents](#). **{mf--will be updated to the new one}**



**Problème connu :** Si vous utilisez Internet Explorer pour exécuter les applications de Centre d'appels 8x8, vous risquez de faire face à une utilisation élevée de la mémoire. Pour résoudre ce problème, effacez les témoins et le cache de votre navigateur, activez le paramètre permettant d'effacer l'historique, effacez l'historique à la sortie et redémarrez.



**Remarque :** Firefox nécessite le plugiciel QuickTime pour les fonctionnalités audio.



**Remarque** : Pour maintenir un accès ininterrompu, mettez à jour vos navigateurs Web ou vos bibliothèques SSL aux dernières versions disponibles. Les tentatives d'accès aux portails Web de 8x8 sur un ordinateur ne disposant pas d'un navigateur conforme à TLS 1.2+ ou d'une bibliothèque SSL vous empêchent de configurer vos services.



**Remarque** : Pour la personnalisation des API sous Centre d'appels 8x8, vérifiez auprès de vos administrateurs ou développeurs système que les bibliothèques SSL du système sont mises à jour pour prendre en charge TLS 1.2 ou mieux. Les produits concernés peuvent inclure, sans s'y limiter, d'anciennes distributions de systèmes d'exploitation basés sur Linux (utilisant d'anciennes versions d'OpenSSL) ou des environnements Java Runtime Environment (JRE) antérieurs à la version 1.8.

## Quelles sont les nouveautés de la version 9.12 de Centre d'appels 8x8 pour les administrateurs?

Dans Centre d'appels 8x8 pour les administrateurs, nous avons introduit les améliorations suivantes dans notre nouvelle version pour rehausser la productivité des agents, des superviseurs et des administrateurs.

### À propos de 8x8 Auto Dialer

Centre d'appels 8x8 introduit désormais des modes de numérotation progressive et prédictive pour mieux gérer les campagnes téléphoniques sortantes en fonction des besoins de votre entreprise. Automatisez votre numérotation sortante et maximisez la productivité des agents de votre centre d'appels. Donnez à vos agents les moyens d'entrer en contact avec les clients potentiels et les clients de manière plus efficace, et augmentez les taux de conversion ainsi que la satisfaction de la clientèle. Les modes de numérotation progressive et prédictive permettent de composer automatiquement des numéros à partir de listes d'appels de campagne, de filtrer les signaux d'occupation, les messages vocaux, les appels sans réponse et les numéros déconnectés, et de connecter les agents uniquement aux appels qui reçoivent une réponse en direct.

En savoir plus sur la solution [8x8 Auto Dialer et ses avantages](#).

### Version 9.10

Nous avons introduit les améliorations suivantes dans notre nouvelle version de Centre d'appels 8x8 pour rehausser la productivité des agents, des superviseurs et des administrateurs.

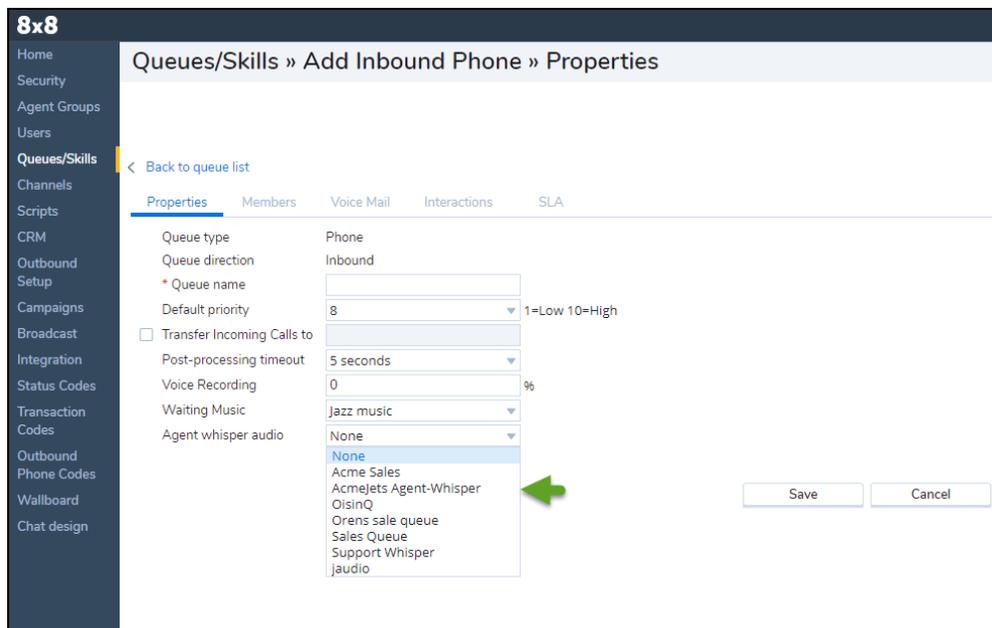
## Présentation des textos de Centre d'appels 8x8

Dans cette version, Centre d'appels 8x8 introduit la communication au moyen des canaux entrants de texto. Le texto est devenu un canal de communication prisé dans le service à la clientèle. Supposons que les clients d'une compagnie d'assurance automobile veulent vérifier l'état de leur demande de remboursement ou envoyer des questions à ce sujet, ils peuvent simplement envoyer un texto à un numéro publié à cet effet par la compagnie d'assurance. Ces messages sont acheminés vers les agents par des canaux de texto et des files d'attente de clavardage, et leur sont proposés comme interactions par clavardage pour qu'ils y répondent. Les agents peuvent consulter les enregistrements client si le message provient d'un client existant. Ils peuvent consulter les dossiers en cours et l'historique des interactions pour gérer efficacement la conversation.

Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur les [canaux de texto et la manière de les configurer](#).

## Introduction de la fonction de murmure à l'agent pour les files d'attente téléphoniques

Dans cette version, les agents de Centre d'appels 8x8 peuvent désormais entendre un message audio (murmure) sur le contexte de l'appel qu'ils ont composé ou reçu au moyen d'une file d'attente. Le murmure à l'agent est un fichier audio qui peut être téléversé et attribué par l'administrateur du locataire à une file d'attente entrante ou sortante pour donner à l'agent, lors de la connexion, des informations sur l'appel connecté. Disons que Jean répond à des appels d'assistance ainsi qu'à des appels de vente. Lorsqu'il reçoit des appels, le système diffuse un bref message indiquant s'il s'agit d'un appel de vente ou d'assistance. Le murmure à l'agent peut être mis en œuvre pour les appels entrants et sortants, comme les appels de campagne. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon de [configurer le murmure à l'agent pour les files d'attente téléphoniques](#).



## Transfert d'une interaction par clavardage accompagnée de renseignements contextuels

Lorsque vos agents savent qui sont vos clients, ce qu'ils recherchent et ce dont ils ont déjà parlé à un autre agent, ils peuvent offrir un meilleur service, plus rapidement. Les renseignements contextuels informent les agents en direct afin qu'ils puissent avoir des conversations plus productives tout en traitant les problèmes des clients. Centre d'appels 8x8 introduit la possibilité de transmettre la conversation accompagnée des détails de l'interaction lors du transfert d'un clavardage en direct.

Cette fonction est disponible par défaut pour tous les agents. Elle ne nécessite pas de configuration de la part de l'administrateur. Apprenez-en davantage sur la façon dont les [agents bénéficient des renseignements contextuels pendant le transfert de clavardage](#).

## Acheminement intelligent des interactions par clavardage en fonction des données sur les clients

Avant de lancer une interaction par clavardage, les renseignements sur le client, comme les numéros de compte ou les numéros de dossier collectés au moyen du formulaire de pré-clavardage, peuvent maintenant être utilisés pour déterminer l'acheminement de l'interaction par clavardage. Vous pouvez maintenant recueillir des données sur les clients, les stocker dans des variables définies par le système et l'utilisateur, et utiliser les valeurs stockées dans ces variables pour diriger l'interaction vers la file d'attente appropriée. Cela améliore l'efficacité du traitement des interactions par clavardage.

Supposons que votre entreprise souhaite acheminer les interactions en fonction de la langue du client. Recueillez le choix de la langue préférée dans une variable, et utilisez ces données dans la RVI pour les diriger vers la file d'attente de la langue appropriée. Supposons que votre entreprise souhaite acheminer les interactions en fonction du service, comme Sales (vente) ou Support (assistance); vous pouvez recueillir ces informations pendant le pré-clavardage et les utiliser pour acheminer l'interaction vers la bonne file d'attente.

En savoir plus sur la façon de [définir des variables personnalisées et de les utiliser dans les canaux de clavardage](#).

Ces variables peuvent être utilisées pour stocker des données dans un acheminement d'interaction avancé faisant intervenir une RVI externe. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur [l'augmentation améliorée des données](#).

Vous pouvez également utiliser des variables pour présenter des messages d'accueil personnalisés en fonction des données fournies par le client. Si le client saisit son nom, saluez-le par son nom.



**Remarque :** Les variables sont également prises en charge dans [l'interface API de clavardage intégré](#).

Disons que votre centre d'appels a mis en place la solution de clavardage Web de 8x8. Vos utilisateurs se connectent au site Web. Vous disposez donc déjà de renseignements sur le client en fonction de son compte, par exemple la langue du compte ou celle du navigateur. Vous ne devez pas redemander ces renseignements au client dans le formulaire de pré-clavardage. Utilisez l'interface API de clavardage intégré de 8x8 pour afficher ces renseignements à l'aide de variables. L'administrateur du centre d'appels doit s'assurer de définir le même nom pour les variables dans le script de RVI que celui qui est utilisé dans l'interface API, afin de garantir l'acheminement en fonction de ces renseignements sur le client.

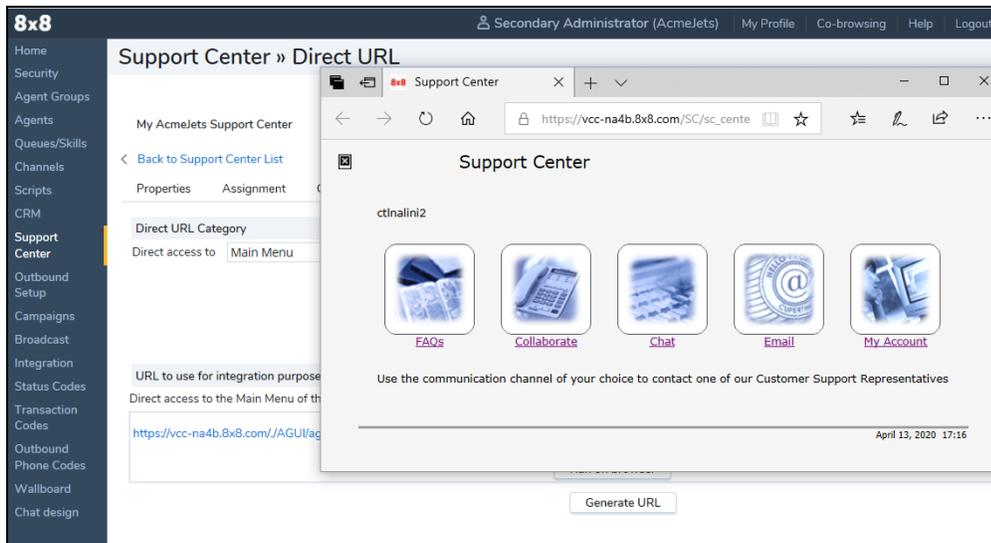
## Augmentation améliorée des données

Les données recueillies par les systèmes de GRC externes et les intégrations tierces peuvent désormais être utilisées de manière concrète. L'**interface API d'augmentation des données** vous permet de lier les données entre les applications externes et les données de l'appel. Cela permet de mieux comprendre ce qui détermine les volumes d'appels et les temps de traitement. Avant cette version, les deux nœuds : **8x8 IVR {mf--Nalini, which node is this? Is there a node named 8x8 IVR?}**, et **Forward to External IVR**, étaient limités sur le plan des variables de données. Pour renvoyer les appels vers une RVI externe comme la **RVI intelligente**, vous devez renvoyer un appel entrant vers la RVI externe, attribuer un identifiant de file d'attente, vérifier l'identifiant de file d'attente dans le script téléphonique et renvoyer l'appel vers la bonne file d'attente. Pour en savoir plus, consultez notre exemple de flux de travail d'**augmentation améliorée des données** et les étapes nécessaires pour renvoyer les appels vers une RVI externe.

The screenshot shows the 8x8 Admin Console interface. The top navigation bar includes the 8x8 logo, user information (Robin Shasta), and options like 'My Profile', 'Co-browsing', and 'Logout'. The left sidebar lists various system components such as Home, Security, Agent Groups, Users, Queues/Skills, Channels, Scripts, CRM, Outbound Setup, Campaigns, Broadcast, Integration, Status Codes, Transaction Codes, Outbound Phone Codes, Wallboard, and Chat design. The main content area is titled 'Scripts » Phone » Script' and shows a configuration page for a script. The 'Script' tab is selected, and the 'Forward To External IVR [iVR]' node is highlighted. An 'Edit object' dialog box is open, allowing the user to configure the 'Forward To External IVR' object. The dialog includes fields for 'Object tag' (set to 'iVR') and 'Phone number' (set to '999-999-9999'). A note below the fields states: 'NOTE: To avoid capturing any sensitive data being typed into the IVR, for example account numbers or bank card numbers, add a phone number of a third party IVR to the 8x8 Blacklist. This will ensure that DTMF tones sent whilst that IVR is executing are not reported in the 8x8 reporting suite, and that call recording is automatically turned off when the transfer is made.' Below the note, there is a message: 'Please contact Support and they can arrange to add your number to our blacklisting service.' The dialog has 'OK' and 'Cancel' buttons.

## Annnonce de la fin de vie de la fonctionnalité du centre d'assistance

Dans cette version, Centre d'appels 8x8 met la fonctionnalité du centre d'assistance hors service. Le centre d'assistance offrait auparavant des canaux de communication et des services d'information permettant à vos clients de joindre les agents de votre centre d'appels et d'obtenir de l'aide. Nous avons proposé des adresses URL directes vers le centre d'assistance par défaut ou personnalisé, qui peuvent être intégrées au site Web de votre entreprise.



Dans cette version, l'accès à la fonctionnalité du centre d'assistance n'est pas fourni par le centre d'assistance, mais par de nouveaux outils et interfaces, comme indiqué ci-dessous :

Fonctionnalité	Description	Accès
FAQ	La FAQ était un référentiel de questions et de réponses fréquemment posées par les clients, accessible au moyen d'une interface utilisateur.	Utilisez l'interface API de GRC pour ajouter, modifier, obtenir, supprimer et répertorier les FAQ. Pour en savoir plus, consultez notre <a href="#">documentation sur l'interface API de GRC</a> .
Fonctionnalité de collaboration	La fonctionnalité de collaboration était un mécanisme permettant aux agents d'accéder à l'ordinateur d'un client et de le contrôler à distance.	La fonctionnalité de contrôle n'est plus disponible, mais la fonctionnalité d'accès à distance et de guidage de l'utilisateur est remplacée par la fonction améliorée de <a href="#">navigation simultanée</a> pour offrir un accès à distance aux clients.

Fonctionnalité	Description	Accès
Clavardage	Dans le centre d'assistance, le clavardage fournit une interface utilisateur permettant aux clients de lancer un clavardage avec les agents du centre d'appels en direct.	Nous proposons désormais des canaux de clavardage, de texto et de médias sociaux qui s'accompagnent d'un meilleur flux de travail et d'une meilleure conception du clavardage. Pour en savoir plus sur le clavardage, consultez nos documents sur les <a href="#">canaux de clavardage intégré</a> . Pour tirer parti des médias sociaux comme Facebook et Twitter pour servir les clients, consultez notre guide sur <a href="#">l'intégration des médias sociaux</a> .
Adresse courriel	La fonctionnalité de courriel du centre d'assistance offre une interface utilisateur permettant aux clients d'envoyer des courriels aux agents.	Les clients peuvent désormais publier les adresses électroniques pour l'assistance, telles qu'elles sont configurées dans les canaux de messagerie du gestionnaire de configuration. Ils peuvent également mettre en place leurs propres formulaires de soumission de courriels sur leurs sites Web et les transmettre au serveur de courriels entrants configuré pour Centre d'appels 8x8. Pour en savoir plus, consultez la façon de <a href="#">configurer des canaux de messagerie</a> .
Mon compte	Mon compte était un portail permettant aux clients de soumettre des demandes d'information ou d'ouvrir des dossiers et de recevoir des réponses à leurs demandes. Les clients pouvaient vérifier l'état de leurs dossiers ou les clôturer en utilisant ce portail.	Nous ne proposons plus l'option Mon compte, par défaut, pour le système de GRC local. Cependant, pour les implémentations plus avancées, nous proposons l'interface API de GRC, qui peut être utilisée par les centres d'appels pour mettre en œuvre leur propre portail similaire à Mon compte. Pour en savoir plus, consultez notre <a href="#">documentation sur l'interface API de GRC</a> .

Consultez notre contenu sur toutes les [versions antérieures](#).

## Versions antérieures

Vous trouverez les versions antérieures de Centre d'appels 8x8 pour les administrateurs ici :

### Version 9.9

- **Présentation de paiement sécurisé de 8x8** : Centre d'appels 8x8 propose désormais à ses clients une intégration sécurisée pour prendre en charge le traitement des informations relatives aux cartes bancaires par l'intermédiaire de notre partenaire PCI Pal. La fonctionnalité de paiement sécurisé de 8x8 permet à l'agent et au client de rester en contact au cours d'un appel tout en masquant la saisie de la carte sur le combiné du client, de sorte que les données sensibles de la carte restent sécurisées et hors du centre d'appels. Le service peut être intégré à un système de gestion de la relation client (GRC), à un système de planification des ressources de l'entreprise (PRE) ou à un système de facturation et à la passerelle de paiement du client pour traiter le paiement. Le service peut également renvoyer des informations sur le paiement au système d'origine.

Cette nouvelle intégration offre aux agents une page de paiement sécurisée pour le traitement des transactions des clients. La page de paiement sécurisé peut être configurée pour inclure des données préremplies ou des données que l'agent ajoute manuellement. Lorsque cette page est ouverte, le son du client est réacheminé par l'intermédiaire de PCI Pal, ce qui lui permet de masquer la saisie au clavier à la fois visuellement et auditivement.

L'agent entend la conversation et contrôle la saisie de la carte, mais n'entend qu'un seul signal de double tonalité multifréquence et voit les chiffres du numéro de carte, de la date et de la valeur de vérification de carte (code CVV) sous forme d'étoiles. En cas de saisie de données erronées par le client, l'agent peut réinitialiser le champ de données concerné dans la page de paiement, permettre au client de corriger sa saisie et faciliter la réussite de la transaction.

The screenshot displays the PCIpal6 payment interface. At the top, the PCIpal6 logo is visible on the left, and a menu icon is on the right. Below the header, there are three icons: a monitor with the number 8501, a signal tower, and a telephone. To the right of these icons is a circular logo that says "Protected by PCIpal6". The main form area contains several input fields: "Customer Name" with the value "Barry Allen", "Amount" with the value "19.56", "PAN", "Expiration", and "CV2". Each of these fields has a small edit icon on the right. At the bottom left, there is a blue "Process" button.

Au cours d'un appel actif pendant le paiement par carte, l'agent entend la conversation et contrôle la saisie de la carte, mais n'entend qu'un seul signal de double tonalité multifréquence et voit les chiffres du numéro de carte, de la date et de la valeur de vérification de carte (code CVV) sous forme d'étoiles. L'agent peut réinitialiser n'importe quel champ en cas d'erreur; une fois que les données sont prêtes, il peut effectuer un paiement et recevoir la confirmation ou le rejet de la transaction.

- **Présentation du service Answer Machine Detection (AMD)** : Dans Centre d'appels 8x8, lorsque le composeur est utilisé en mode agressif, il peut composer plus de numéros que le nombre d'agents disponibles afin de maximiser l'efficacité des agents. Le composeur a besoin d'un service qui détecte les appels traités par un répondeur au lieu d'une personne, et qui les filtre. Nous avons maintenant mis en place le service Answer Machine Detection (AMD), qui reconnaît ces appels et attribue les appels traités par une personne aux agents disponibles. Lorsque le service AMD reconnaît un appel traité par un répondeur, il envoie un message unidirectionnel à l'acheminement de l'appel afin d'y mettre fin et de le résoudre automatiquement. Le service AMD est un service d'apprentissage, et il a besoin d'un certain temps pour constituer une bibliothèque efficace d'échantillons audio connus avant d'atteindre son efficacité maximale. Cela fait, le service AMD résout un appel traité par un répondeur plus rapidement que l'effort manuel d'un agent.

Une fois le service AMD fourni à votre locataire, les administrateurs du centre d'appels peuvent l'activer pour les campagnes souhaitées. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur le [service Answer Machine Detection \(AMD\)](#).

Le service AMD fonctionne en conjonction avec notre nouvelle fonction Auto-TCL. Le code de transaction de ces appels s'affiche sous la forme **Answer machine detected** (répondeur détecté) dans les dossiers du système de GRC ou dans les rapports historiques.

The screenshot shows the 'Edit Task' interface in the 8x8 CRM. It displays various fields for a task, including Customer, Task Number, Assigned to, Due Date, Media Type, Call Type, and Description. Below these fields is a table of call transactions. A callout box points to the last row of the table, which has the transaction code 'Answer machine detected'.

Status	Due Date	Last Modified Date	Transaction Code
Closed	25/07/2019 11:3...	25/07/2019 11:36...	System Codes: Mobile number blocked
Closed	25/07/2019 11:3...	25/07/2019 11:36...	System Codes: DNC blocked
Closed	24/07/2019 16:2...	24/07/2019 16:25...	System Codes: Call rejected
Closed	24/07/2019 16:0...	24/07/2019 16:08...	System Codes: Call rejected
Closed	15/07/2019 15:2...	15/07/2019 15:21...	System Codes: Answer machine detected

Le nouveau code de transaction enregistre les appels détectés par le répondeur



**Remarque :** Le service AMD ne s'applique qu'aux appels acheminés par les campagnes, pas aux appels sortants placés par un agent.

- Possibilité de détecter les numéros de téléphone figurant sur la liste de la TCPA au moyen du service Carrier Call Blocking (CCB) :** Centre d'appels 8x8 est désormais en mesure de détecter les numéros de téléphone inscrits sur la liste de la TCPA au moyen du service Carrier Call Blocking (CCB). Cette fonctionnalité est offerte uniquement aux clients américains. La Telephone Consumer Protection Act (TCPA, loi sur la protection des consommateurs relative au téléphone), conçue pour protéger la confidentialité des consommateurs, limite les communications de télémarketing par appels, textos et fax. Aux fins de la conformité à la TCPA, nous avons introduit le service Carrier Call Blocking (CCB) pour les appels de campagne, qui permet au gestionnaire de campagne dans le composeur d'appliquer un acheminement spécial à deux fournisseurs : Brightlink et RSquared. Ils exécutent ensuite des appels du composeur par l'intermédiaire d'un service qui vérifie si le numéro de téléphone figure ou non sur une liste de numéros exclus ou sur une liste de blocage de téléphones mobiles. S'il est répertorié, le fournisseur met fin à l'appel, et un code de réponse SIP (protocole SIP) approprié est renvoyé au routeur d'interaction. L'appel est ensuite traité par notre **Auto-TCL** et terminé. Une fois fourni, le service CCB peut être activé au niveau de la campagne. Si le service CCB est activé, le composeur de

la campagne vérifie si le numéro de téléphone de l'appel sortant figure sur la liste de la TCPA.

Une fois le service CCB fourni à votre locataire, les administrateurs du centre d'appels peuvent l'activer pour les campagnes souhaitées. Si le service CCB est activé, le composeur de la campagne vérifie si le numéro de téléphone de l'appel sortant figure sur la liste de la TCPA. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur le [service Carrier Call Blocking](#).

- **Amélioration du traitement des appels grâce au mode de connexion téléphonique et à la réponse automatique :**



**Remarque :** La réponse automatique est actuellement en disponibilité limitée. Communiquez avec l'[assistance technique 8x8](#) pour obtenir de l'aide.

Centre d'appels 8x8 a amélioré la capacité existante de traitement des appels grâce à deux fonctionnalités : mode de connexion téléphonique et réponse automatique. Grâce à mode de connexion téléphonique, les agents établissent leur connexion téléphonique avant de commencer à travailler sur les appels et restent connectés tout au long de leur journée de travail. Cette fonction leur permet de répondre aux appels téléphoniques entrants et sortants à l'aide d'un simple clic sur l'interface utilisateur, ce qui améliore l'efficacité du traitement des appels. Il n'y a pas d'indication audio avec mode de connexion téléphonique. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur le [mode de connexion téléphonique](#).

Avec la réponse automatique, cependant, chaque interaction téléphonique proposée à un agent est automatiquement connectée, ce qui évite de devoir l'accepter manuellement. Les agents reçoivent une invite audio qui les avertit de la connexion d'un appel. La réponse automatique est associée à la [validation des paramètres du lieu de travail](#) et est configurable au niveau du locataire. Pour activer la réponse automatique, vous devez également activer la validation des paramètres du lieu de travail. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la [réponse automatique](#).

Home » Profile

Operation completed successfully.

Summary Profile Audio Files Schedules Dial Plans Agent's Idle Timer

Password (min. 8 chars.)  \* Administrator's email(s)†  
ryandemo0101

Retype Password  ryan.cox@8x8.com

Miscellaneous tenant settings

Default Time Zone  
(GMT-8) Pacific Time

Other Time Zone (Edit)  
(GMT-0) Greenwich Mean Time, British Summer Time  
(GMT-0) Greenwich Mean Time, No Daylight Saving Time

Tenant Label  
ryandemo0101

Default Agent Display Name  
First Name  
Reset all agents

Allow Agents to Change Display Name  
 Allow Agents to Change Screenpop  
 Allow Agents to Reject Interactions  
 Enable SSL for Agent GUI  
 Enable Workplace setting change validation ⓘ  
 Enable Enhanced Ringtone  
 Enable Agent's My Recording Functionality  
 Enable transferring to queues with no working agents  
 Allow agents to configure warning message popup  
 Enable agents to return to available status after pulling email  
 Enable sending FAQ as HTML  
 Enable Queue/Skill groups

Maintenance email distribution list(s)†  
ryan.cox@8x8.com

Tenant email - SPAM filtering parameters

Spam threshold level 5

Spam Black List ††

Spam White List ††

Tenant - Logo

Choose Files No file chosen

The file must be an image (jpg, png, gif or .bmp) with a size of less than 1mb. It cannot exceed 325(w) x 65(h) pixels.

8x8

Phone Connection Mode

Default Connection Mode ⓘ Persistent Reset all

Allow Agents to Change Phone Connection Mode Reset all

Enable Auto Answer ⓘ Reset all

pour activer la validation de la modification des paramètres du lieu de travail

pour activer la réponse automatique

pour activer le mode connexion persistante

Une fois que le mode de connexion téléphonique est fourni à votre locataire, les administrateurs du centre d'appels peuvent activer à la fois le mode de connexion téléphonique et la réponse automatique pour votre locataire. La réponse automatique n'est prise en charge que sur la ligne 1 pour les interactions téléphoniques.

- Présentation de la validation des paramètres du lieu de travail** : Lors de la modification des paramètres du lieu de travail (téléphone et adresse URI de protocole SIP du lieu de travail), les agents doivent valider leurs modifications pour pouvoir traiter les appels. Lorsqu'ils cliquent pour valider la modification, cela déclenche un appel téléphonique vers le numéro de téléphone mis à jour. Un code NIP est alors communiqué à l'agent. L'agent doit saisir le code NIP pour valider les modifications et poursuivre. S'il ne parvient pas à confirmer le NIP, il doit quitter le système et revenir à son dernier paramètre validé. La validation des paramètres du lieu de travail est proposée comme une fonctionnalité de sécurité obligatoire avec la **réponse automatique**, ou elle peut être déployée comme une fonction autonome. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la **validation des paramètres du lieu de travail**.

8x8 Home » Profile

Robin Shasta (ryandemo0101) My Profile Co-browsing Logout

Operation completed successfully.

Summary Profile Audio Files Schedules Dial Plans Agent's Idle Timer

Password (min. 8 chars.) [input] \* Administrator's email(s)† ryan.cox@8x8.com

Retype Password [input]

Miscellaneous tenant settings

Default Time Zone [dropdown] \* Maintenance email distribution list(s)† ryan.cox@8x8.com

(GMT-8) Pacific Time

Other Time Zone (Edit)

(GMT-0) Greenwich Mean Time, British Summer Time

(GMT-0) Greenwich Mean Time, No Daylight Saving Time

Tenant Label ryandemo0101

Default Agent Display Name First Name [dropdown] Reset all agents

Allow Agents to Change Display Name

Allow Agents to Change Screenpop

Allow Agents to Reject Interactions

Enable SSL for Agent GUI

Enable Workplace setting change validation ⓘ

Enable Enhanced Ringtone

Enable Agent's My Recording Functionality

Enable transferring to queues with no working agents

Allow agents to configure warning message popup

Enable agents to return to available status after pulling email

Enable sending FAQ as HTML

Enable Queue/Skill groups

Tenant - SPAM filtering parameters

Spam threshold level 5

Spam Black List †† [input]

Spam White List †† [input]

Tenant - Logo

Choose Files No file chosen

The file must be an image (.jpg, .png, .gif or .bmp) with a size of less than 1mb. It cannot exceed 325(w) x 65(h) pixels.

8x8

Phone Connection Mode

Default Connection Mode ⓘ Persistent Reset all

Allow Agents to Change Phone Connection Mode Reset all

Enable Auto Answer ⓘ Reset all

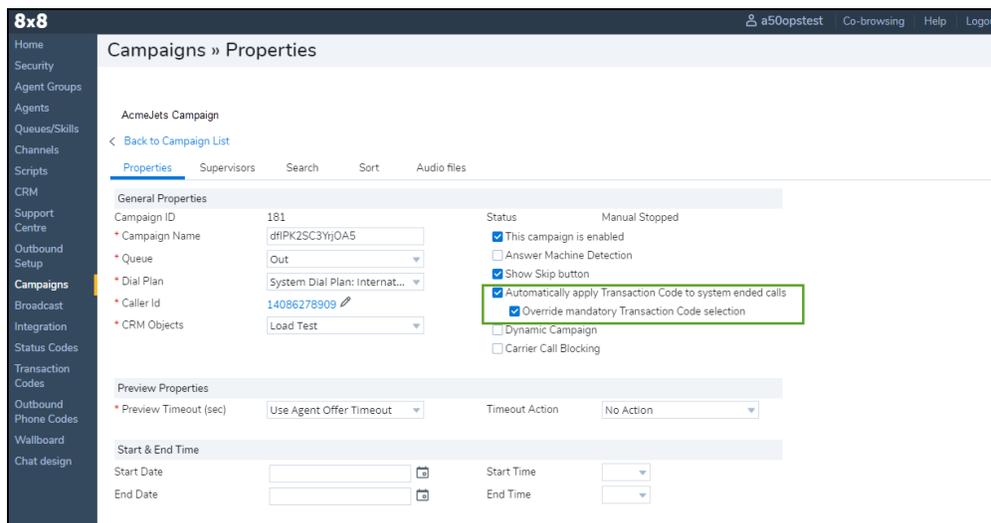
pour activer la validation de la modification des paramètres du lieu de travail

pour activer la réponse automatique

pour activer le mode connexion persistante

- Possibilité d'appliquer automatiquement le code de transaction (Auto-TCL) :** Centre d'appels 8x8 attribue automatiquement des codes de transaction aux appels de campagne lorsque le destinataire n'est pas disponible pour répondre à l'appel ou lorsque l'appel ne peut être achevé, comme en cas de tonalité d'occupation ou de ligne non alimentée. La nouvelle fonctionnalité permet également de reconnaître les appels traités par un répondeur. L'option Auto-TCL fonctionne avec le **service Answer Machine Detection (AMD)** pour reconnaître ces appels et en effectuer la **disposition** automatique. Elle passe ensuite à l'appel suivant avec une perturbation minimale de l'agent. La fonctionnalité permet aux agents de mieux gérer leur temps.

Une fois la fonctionnalité Auto-TCL fournie à votre locataire, les administrateurs du centre d'appels peuvent l'activer pour les campagnes souhaitées. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur l'**application automatique de codes de transaction (Auto-TCL)**.

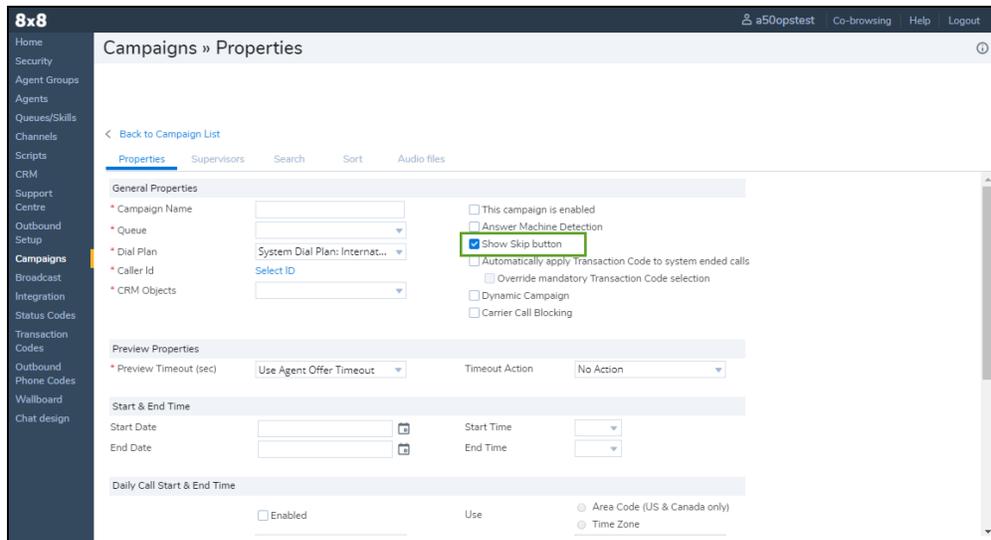


- Campagnes dynamiques : possibilité de mettre à jour les campagnes en direct** : Les campagnes dynamiques vous permettent d'ajouter ou de supprimer des enregistrements d'une campagne active au moyen de l'interface API. Avant cette version, nous ne pouvions pas ajouter ou supprimer des enregistrements d'une campagne après son lancement. Cela permet d'utiliser des systèmes intégrés de capture de pistes qui alimentent en temps réel la campagne correspondante afin de pouvoir composer ces numéros dans un délai de cinq minutes. La suppression d'un enregistrement de campagne ne le supprime pas de la liste, mais le conserve pour les rapports futurs.

Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur les [campagnes dynamiques](#). Pour en savoir plus sur la configuration de l'interface API, consultez notre article d'assistance sur la [configuration de l'interface API des campagnes dynamiques de Centre d'appels 8x8](#).

- Autorisation des agents d'ignorer les appels de campagne en mode de réponse automatique** : Centre d'appels 8x8 offre désormais aux agents la possibilité d'ignorer les appels de campagne pendant une campagne. Pour donner cette possibilité aux agents, vous devez activer cette option sous **Campaign > Properties** (campagne > propriétés).

Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon d'ignorer des appels de campagne en mode de réponse automatique. {mf- why to skip? increase efficiency? is there a use case?}



- **Possibilité de cloner les files d'attente** : Centre d'appels 8x8 offre désormais aux clients la possibilité de cloner les files d'attente. Grâce à cette nouvelle amélioration, les administrateurs peuvent copier à l'aide d'un simple clic les files d'attente téléphoniques entrantes, les files d'attente téléphoniques sortantes, les files d'attente de clavardage, les files d'attente de messagerie électronique, ainsi que les files d'attente de messagerie vocale. Le clonage des files d'attente permet aux administrateurs du centre d'appels de créer plusieurs files d'attente en peu de temps.

Lorsque vous clonez une file d'attente, les propriétés de la file, les membres, les interactions, le niveau de service et les paramètres de messagerie sont copiés. Un nom de file d'attente est automatiquement généré. Vous pouvez modifier la nouvelle file d'attente ou y apporter des changements, au besoin. Pour cloner une file d'attente, dans le gestionnaire de configuration de 8x8, accédez à **Queues/Skills** (files d'attente/compétences)

pour afficher une liste de files d'attente, sélectionnez une file d'attente et cliquez sur  **Copy** (copier). Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon de **cloner des files d'attente**.

Secondary Administrator (Acmelets) My Profile Co-browsing Help Logout

Queues/Skills » Queue List

Operation completed successfully.

Queue List [Filter Queue List](#)

Add Queue:  Inbound Phone  Outbound Phone  Chat  Email  Voice Mail << 1 >> 20 records [Configure Sort](#) [Clear All Sort](#)

Media ^ 1	Queue name	Id ^ 2	Default Priority	Agents assigned	Agents enabled	
Chat	AcmeSalesChatQ	111	6	4	3	
Chat	AcmeSupportChat	148	6	3	2	
Chat	AcmeSupportTier2	149	6	4	3	
Chat	AcmeSalesChatQ - 1	167	6	4	3	
Email	AcmeSalesEmail	110	2	3	0	
Outbound Phone	Sales_Outbound	113	8	4	3	
Outbound Phone	Support_Outbound	143	8	5	5	
Outbound Phone	Outbound_Queue	144	8	7	7	
Inbound Phone	Acme_Services	103	8	3	2	
Inbound Phone	Acme_Support	109	8	7	7	
Inbound Phone	Acme_Sales	114	8	4	3	
Voice Mail	AcmeSalesVM	112	1	2	2	
Voice Mail	Acme_VM-Q	166	4	1	1	

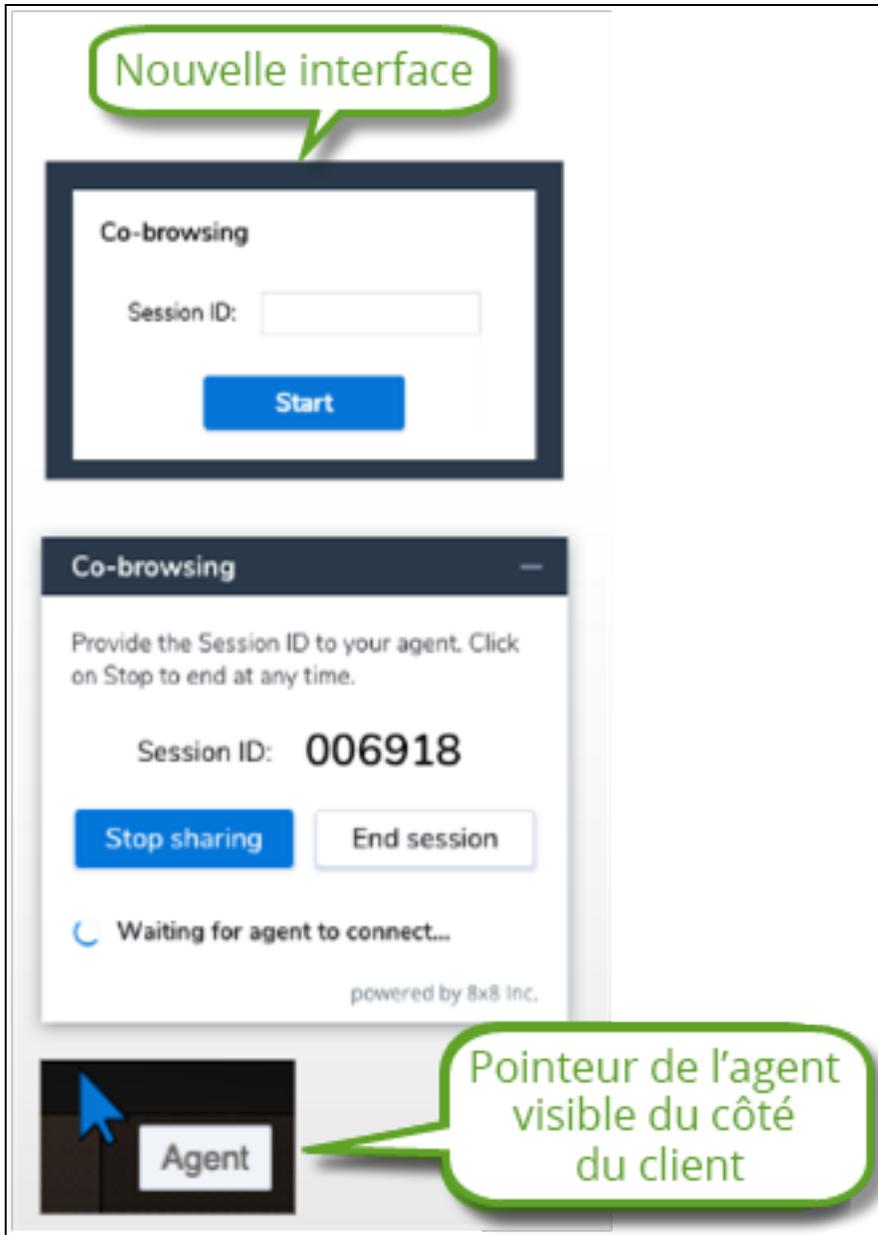
Le nom de la file d'attente est généré automatiquement

## Version 9.8

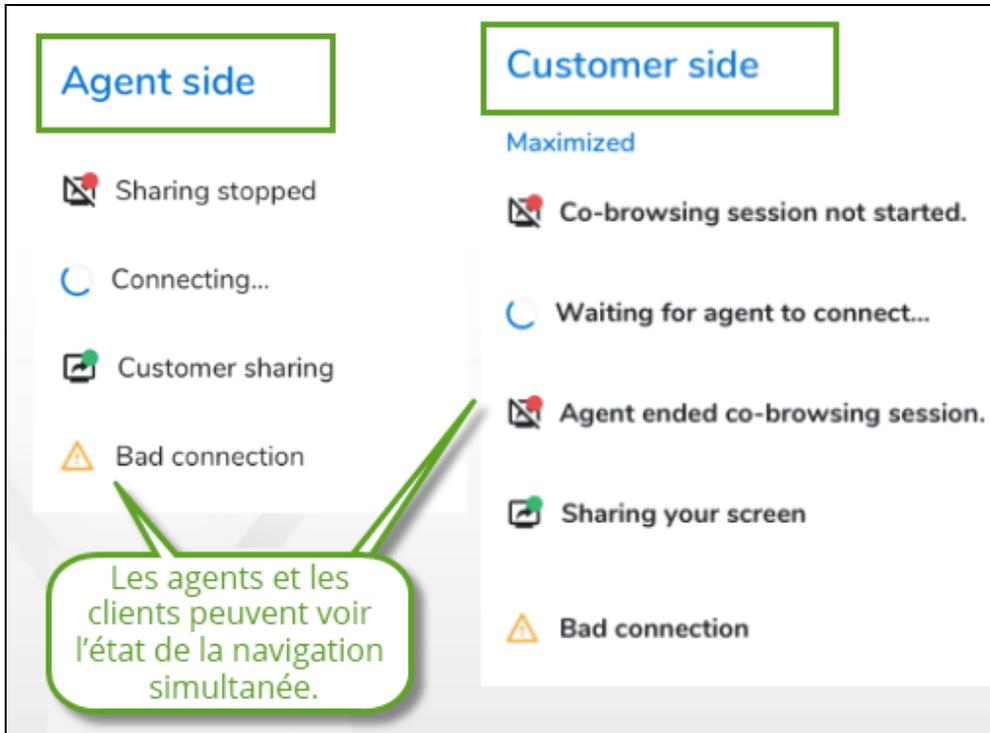
- Amélioration de la convivialité de la navigation simultanée :** Grâce à la navigation simultanée, vous offrez une assistance pratique en direct aux clients, vous prenez le contrôle de leur curseur et vous montrez comment effectuer l'action pendant que le client observe. Par l'intermédiaire de la navigation simultanée, vous pouvez vous connecter en toute sécurité à des ordinateurs distants, y accéder et résoudre les problèmes sur la plateforme de Centre d'appels 8x8. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon d'**obtenir une assistance client à distance**.

Les clients qui utilisent la navigation simultanée 8x8 pour l'assistance à distance peuvent désormais profiter d'une meilleure convivialité grâce aux améliorations ci-après.

- Interface utilisateur actualisée.



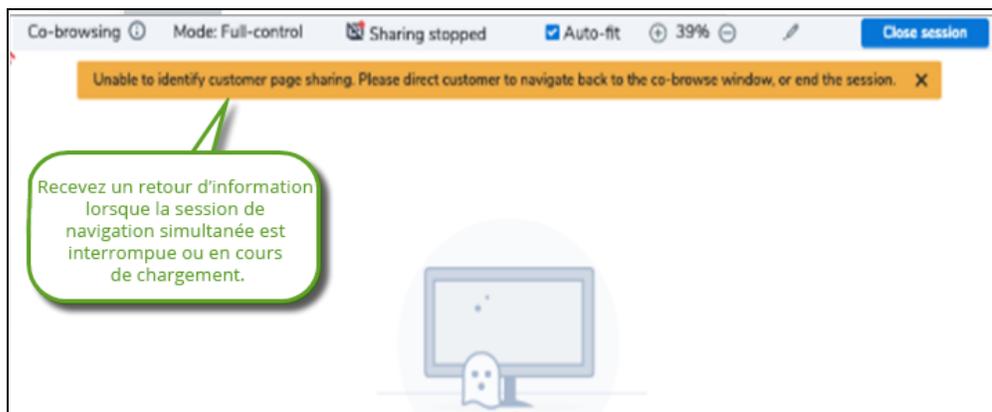
- Meilleure visibilité de l'état de la session de navigation simultanée du côté du client.



- La fenêtre d'état autoréduite permet au client d'avoir l'œil sur l'état de l'écran partagé à tout moment. Le client peut déplacer la fenêtre d'état à l'endroit souhaité pendant une session en direct.



- Les agents reçoivent une rétroaction lorsque la session de navigation simultanée est interrompue ou prend du temps à se charger.



- **Possibilité de réinitialiser le minuteur d'inactivité de l'agent** : Dans Centre d'appels 8x8, le temps d'inactivité correspond à la durée d'inactivité des agents et est mesuré pour chaque agent par le minuteur d'inactivité. Par défaut, un agent est considéré comme inactif à partir du moment où il termine le post-traitement d'une interaction en file d'attente fournie par le système et devient disponible. Lorsque plusieurs agents ayant la même file d'attente et le même niveau de compétence sont inactifs, le système achemine l'appel vers l'agent qui est resté inactif le plus longtemps. Le minuteur d'inactivité de l'agent est réinitialisé chaque fois qu'il termine le post-traitement d'une interaction en file d'attente fournie par le système. Les interactions lancées par les agents ne remettent pas le minuteur d'inactivité à zéro.

Pour compléter le comportement par défaut, dans la nouvelle amélioration, nous permettons aux administrateurs de Centre d'appels 8x8 de réinitialiser le minuteur d'inactivité lorsque les agents passent d'un statut à un autre. Par exemple, le minuteur d'inactivité se réinitialise lorsque le statut des agents passe de On Break (en pause) à Available (disponible) lorsqu'ils se connectent. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon de [réinitialiser le minuteur d'inactivité des agents](#).

**Agent's Idle Timer Reset Settings**

When multiple agents are available with the same queue and skill level assignments, the system routes the call to the agent who has been idle the longest. By default, the agent's idle timer is reset every time they end post processing from a system delivered interaction.\* This reset persists until the same scenario is repeated. Agent initiated interactions do not reset their idle timer.

Additionally, you can customize your contact center to reset your agent's idle timer based upon a combination of agent and system initiated status changes.

Reset idle timer when coming from...	...to the following status via AGENT action				...to the following status via SYSTEM action			
	Available	On Break	Work Offline	Logout	Available	On Break	Work Offline	Logout
Post Processing	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Status Change</b>								
Login					<input checked="" type="checkbox"/>			
On Break	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
Work Offline	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>

\* The timer also resets at the end of a non-busy Direct Agent Routing (DAR) call.

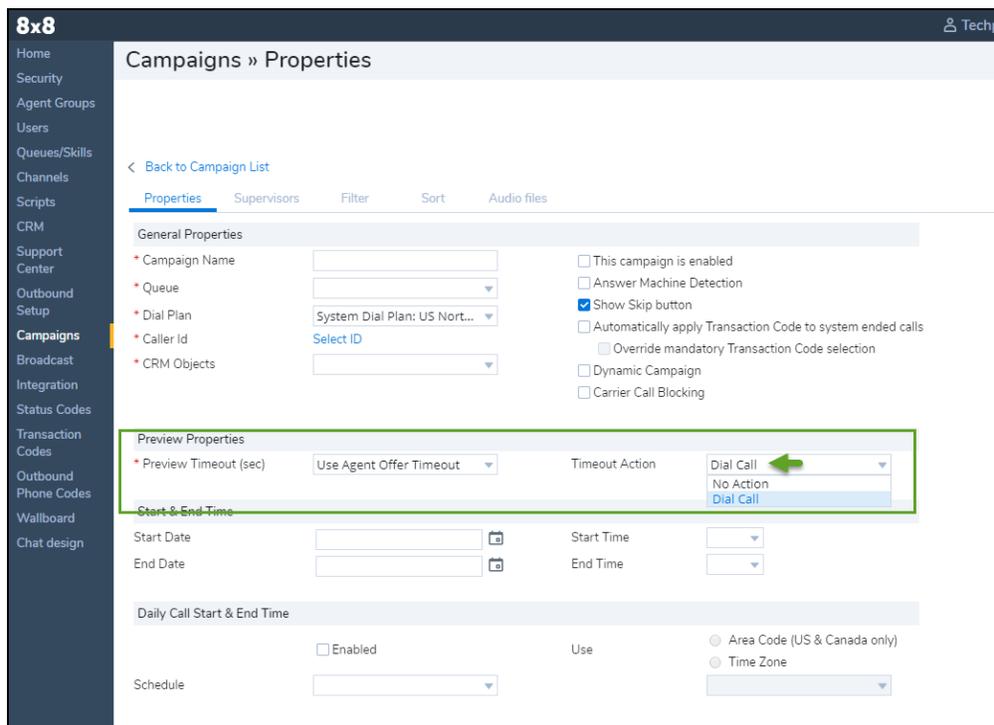
Buttons:

- Possibilité de composer automatiquement les appels de la campagne après la prévisualisation :** Dans cette version, nous avons introduit la possibilité de composer automatiquement des appels de campagne lorsqu'un agent a passé tout le temps de prévisualisation sans entreprendre d'action. La composition automatique des appels de campagne après la prévisualisation d'un enregistrement de la campagne est contrôlée par un paramètre de la campagne.



**Remarque :** Cette amélioration de la fonctionnalité n'est applicable que si votre entreprise utilise les campagnes de Centre d'appels 8x8.

Avant cette version, les agents traitant une campagne pouvaient visualiser l'enregistrement de la campagne pour la période de prévisualisation précisée et lancer, rejeter ou ignorer manuellement l'interaction. Ils n'étaient pas forcés d'accepter l'interaction dans le temps imparti. En outre, la nécessité d'une action manuelle pour lancer un appel était répétitive et inefficace. Grâce à la fonction de numérotation automatique, cependant, à la fin de la période de prévisualisation, si aucune action n'est entreprise, les appels sont lancés automatiquement, ce qui élimine le besoin d'une action manuelle de la part de l'agent. Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent activer la numérotation automatique pour chaque campagne lorsque le compte à rebours de la prévisualisation d'un agent se termine. La durée minimale de la prévisualisation est de 15 secondes. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon de [configurer la numérotation automatique pour les appels de campagne](#).



- Flux de travail efficace sur la voie téléphonique grâce au mode décroché :** Grâce au mode de connexion décroché, les agents peuvent se connecter instantanément et en toute transparence aux clients et améliorer leur productivité. Le mode décroché est une connexion permanente de l'appareil de l'agent à Centre d'appels 8x8. Il supprime la nécessité de connecter le téléphone du lieu de travail de l'agent pour chaque appel traité. Les agents établissent leur connexion téléphonique avant de commencer à travailler sur les appels et restent connectés tout au long de leur journée de travail. Cette fonction leur permet de répondre aux appels téléphoniques entrants et sortants à l'aide d'un simple clic sur l'interface utilisateur.

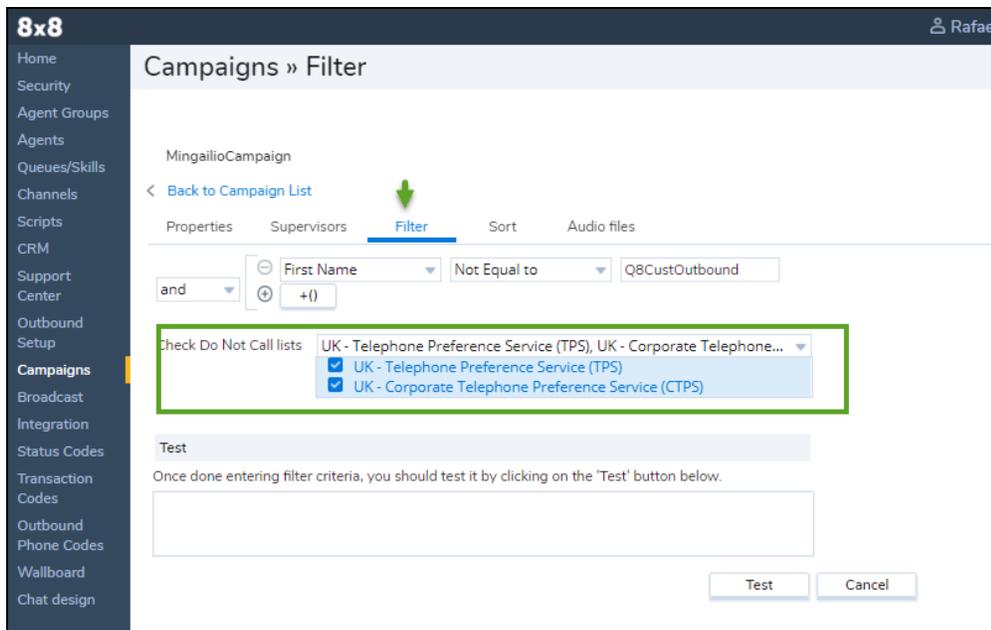
Dans le comportement précédent, après que les agents s'étaient connectés à Centre d'appels 8x8 et s'étaient rendus disponibles, ils devaient accepter l'interaction pour chaque appel qui arrivait par la file d'attente. S'ils manquent la sonnerie du téléphone, ils ne seront plus disponibles pour prendre l'interaction.

Pour activer le mode de connexion décroché pour le locataire, connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8 en tant qu'administrateur et cliquez sur **Enable Off-hook Connection Mode** (activer le mode de connexion décroché) dans **Home > Profile** (accueil > profil). Si les administrateurs du centre d'appels ont activé cette option, les agents peuvent cliquer sur **Enable Off-hook Connection** (activer le mode de connexion décroché) dans leur profil d'utilisateur de 8x8 Agent Console. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur le [mode de connexion décroché](#).

### Version 9.7.3

Dans cette version, nous avons introduit une toute nouvelle apparence pour les applications de Centre d'appels 8x8. En outre, nous avons amélioré une nouvelle fonctionnalité pour les administrateurs :

**Possibilité de filtrer les listes de campagnes en fonction des préférences relatives aux numéros de téléphone exclus** : Lors de la création d'un filtre de campagne, vous pouvez filtrer les numéros des enregistrements du système de GRC local qui sont enregistrés auprès du Telephone Preference Service (TPS) et du Corporate Telephone Preference Service (CTPS), afin d'être en conformité avec le TPS et le CTPS. Cette fonctionnalité est actuellement prise en charge pour les numéros de téléphone du Royaume-Uni, mais elle sera étendue à d'autres pays dans les versions suivantes.

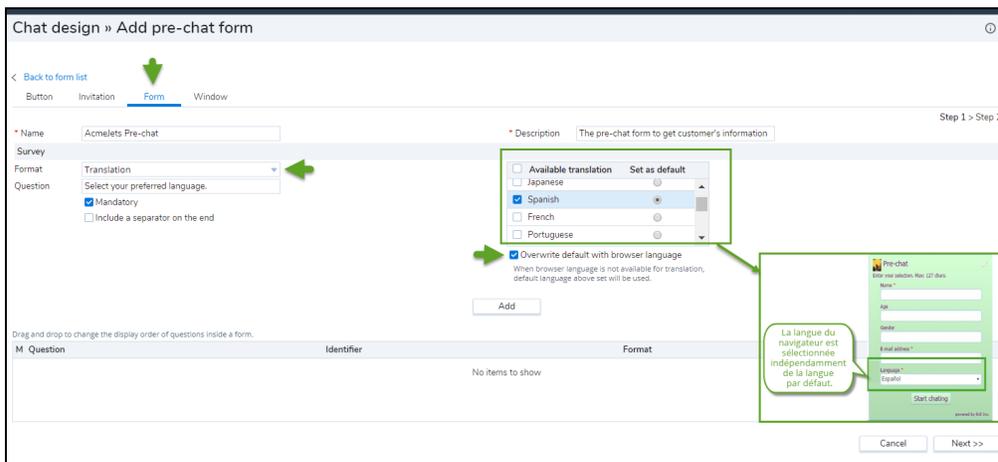


Elle aide les clients à être conformes aux TPS/CTPS, mais ne garantit pas la conformité. Les clients sont responsables de leur propre conformité. Il est recommandé de ne pas exécuter de campagnes de plus de 28 jours. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon de **filtrer des listes de campagnes en fonction des préférences relatives aux numéros de téléphone exclus**.

## Version 9.7.1

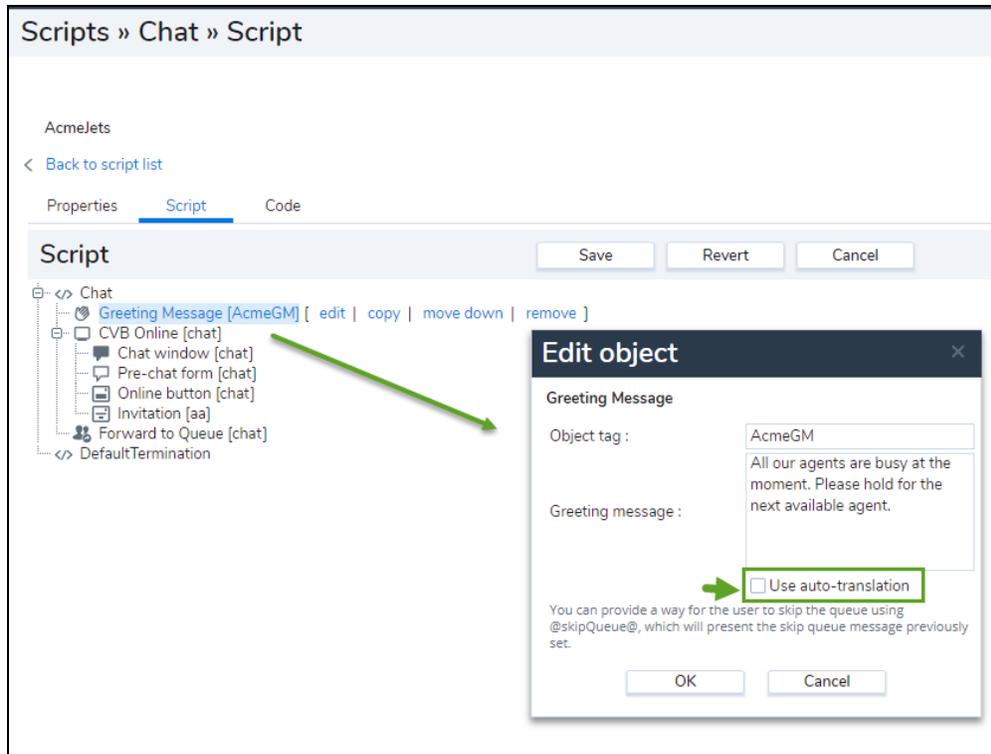
Nous avons introduit les nouvelles améliorations suivantes pour rehausser la productivité des agents, des superviseurs et des administrateurs.

- Possibilité de définir la langue du navigateur comme langue de pré-clavardage :** Dans le gestionnaire de configuration de 8x8, les administrateurs peuvent désormais définir la langue du navigateur comme langue visible dans le formulaire de pré-clavardage. Un formulaire d'enquête pré-clavardage sert à recueillir des informations auprès d'un utilisateur avant de lancer un clavardage. À l'aide du formulaire, vous pouvez recueillir auprès d'un utilisateur existant des informations comme sa langue préférée. Grâce à cette amélioration, la langue du navigateur du client peut remplacer au choix la langue par défaut du pré-clavardage, ce qui évite au client de devoir répondre à une question supplémentaire. Lorsque la traduction n'est pas disponible pour la langue du navigateur, c'est la langue sélectionnée pour le pré-clavardage qui s'applique. Consultez la rubrique [Traduction dans le formulaire de pré-clavardage](#).



- Possibilité de contourner la traduction automatique dans les messages d'accueil :** Dans le gestionnaire de configuration de 8x8, l'administrateur peut configurer les messages d'accueil de manière à contourner la traduction automatique. Les messages d'accueil sont couramment utilisés pour inviter les clients à une session de clavardage. Vous pouvez taper votre message dans la fenêtre de clavardage et sélectionner la traduction automatique. Avec la nouvelle amélioration, cependant, vous pouvez contourner la traduction automatique et laisser plutôt l'utilisateur fournir une traduction personnalisée. Consultez la rubrique [Messages d'accueil dans le](#)

tableau récapitulatif.



### Version 9.6

- **Nouvelle apparence actualisée pour Centre d'appels 8x8 :** Que vous soyez un agent, un superviseur ou un administrateur de Centre d'appels 8x8, vous apprécierez certainement la nouvelle interface utilisateur actualisée de toutes nos applications. Surveillez les notifications lorsque vous lancez votre application. Veuillez noter que nous n'avons changé aucun flux de travail de nos fonctionnalités afin que vous n'ayez rien à apprendre.

The screenshot shows the 8x8 Home Summary dashboard. The navigation menu on the left includes: Home, Security, Agent Groups, Agents, Queues/Skills, Channels, Scripts, CRM, Support Center, Outbound Setup, Campaigns, Broadcast, Integration, Status Codes, Transaction Codes, Outbound Phone Codes, Wallboard, and Chat design. The main content area has tabs for Summary, Profile, Audio Files, Schedules, and Dial Plans. The Summary tab is active, displaying the following data:

Incoming Channels	
Phone	2
Email	1
Chat	1
Social	2

Agent Groups	
Ungroup	0
Sales	3
Support	3
Marketing	0

Inbound Queues	
Phone	2
Email	2
Chat	3
Voice Mail	2

Outbound Queues	
Phone	2

- Possibilité d'envoyer des messages aux clients par Facebook et Twitter:** Tirez parti de Facebook et Twitter pour servir directement vos clients et augmenter leur satisfaction grâce à la fonctionnalité d'intégration sociale de Centre d'appels 8x8. En uniformisant l'expérience de l'agent, la fonctionnalité d'intégration sociale de 8x8 permet aux utilisateurs de canaliser leurs messages des médias sociaux vers Centre d'appels 8x8. Les clients peuvent communiquer avec les entreprises et recevoir une assistance depuis leur plateforme sociale. La fonctionnalité d'intégration sociale de Centre d'appels 8x8 prend en charge les messages de Facebook et de Twitter dans cette version. Pour recevoir des interactions par clavardage, les agents doivent être affectés à une file d'attente de clavardage activée et être à l'état Available. Voir la rubrique sur [l'intégration des médias sociaux](#).
- Augmentation de la longueur des adresses électroniques :** Vous pouvez désormais enregistrer les adresses électroniques dont la longueur dépasse 55 caractères. La limite maximale est désormais fixée à 254 caractères. Ce changement porte sur de nombreuses zones comme l'enregistrement d'identifiants de courriel des agents plus longs, l'enregistrement de clients dans le système de GRC local, la configuration d'une notification par courriel pour les messages vocaux, et plus encore. Voir la rubrique sur le profil de l'utilisateur.

The screenshot shows the 'Agent » Add Agent » General' configuration page. The left sidebar contains navigation options like Home, Security, Agent Groups, Agents, Queues/Skills, Channels, Scripts, CRM, Support Center, Outbound Setup, Campaigns, Broadcast, Integration, Status Codes, Transaction Codes, Outbound Phone Codes, Wallboard, and Chat design. The main form has tabs for General, Phone, Queues, Supervisor, CRM & Tab permissions, Interactions, and Experimental Features. The 'General' tab is active, showing fields for Enabled, First Name (Pablo), Last Name (Picasso), Display Name (Picasso), Email Address (PabloDiegoJoseFranciscoPauli), Software language (English (US)), Username (picasso), Password, Retype Password, Comment, Copy Details From, Agent Group (Sales), Interaction offer timeout (30), Agent primary language (English), Agent secondary language (English), Status-change Coding, and Current Country (Auto select). There are also several checkboxes for agent capabilities like 'Allow agent to change Enable/Disable settings in Assigned Queues', 'Allow agent to Pull e-mails from queue', 'Allow agent to Delete pending e-mails', 'Allow agent to Reject interactions', 'Enable Collaborate', and 'Enable and show Options menu button'. A green arrow points to the 'Agent secondary language' dropdown menu.

Pour obtenir la liste complète des zones qui bénéficient de cette amélioration, voir ci-dessous.

### Augmentation de la longueur des adresses électroniques de 55 à 254

CM:	AGUI:	API Web :
<ul style="list-style-type: none"> <li>Home &gt; Profile (accueil &gt; profil)</li> <li>Security - Edit Administrator (sécurité - modifier l'administrateur)</li> <li>Security - SMTP Server (sécurité - serveur SMTP)</li> <li>Agent - General (agent - généralités)</li> <li>Queue - SLA (file d'attente - niveau de service)</li> <li>Voice Mail - Que Notification (messagerie vocale - notification de file d'attente)</li> <li>Voice Mail IVR - Additional Email address (RVI de messagerie vocale - adresse électronique supplémentaire)</li> <li>Scripts Email scripts (scripts - scripts de courriel) <ul style="list-style-type: none"> <li>Check Recipient (vérifier le destinataire)</li> <li>Check Sender (vérifier l'expéditeur)</li> <li>Reply to: From, To, BCC (répondre à : expéditeur, destinataire, destinataire en copie cachée)</li> </ul> </li> <li>Scripts - Chat - Skip Queue (scripts - clavardage - ignorer la file d'attente)</li> <li>Scripts - Social - Skip Queue (scripts - médias sociaux - ignorer la file d'attente)</li> <li>Channels - Incoming Email (canaux - courriel entrant)</li> <li>Wallboards - URL Share (panneaux muraux - partage d'URL)</li> <li>Chat Design - Form (concevoir un clavardage - formulaire)</li> <li>etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agent Profile (profil de l'agent)</li> <li>CRM edit Customer (GRC - modifier le client)</li> <li>CRM edit Cases (GRC - modifier les dossiers)</li> <li>CRM edit Follow-up (GRC - modifier le suivi)</li> <li>CRM edit Task (GRC - modifier la tâche)</li> <li>CRM Case report (GRC - rapport de dossier)</li> <li>CRM Customer report (GRC - rapport sur le client)</li> <li>Chat Pop-up (remontée de fiches de clavardage)</li> <li>CRM Customer Search (GRC - recherche de client)</li> <li>Pending Emails list grid (grille de la liste des courriels en attente)</li> <li>Agent Online Control Panel - Truncate long email with ellipsis (panneau de configuration en ligne de l'agent - tronquer les longs courriels par des points de suspension)</li> <li>etc.</li> </ul>	<p>L'interface API Web permet aux clients de synchroniser ou d'intégrer leurs applications avec les données du système de GRC de 8x8.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Added - edit Customer (ajouté - modifier le client)</li> <li>Added - edit Task (ajouté - modifier la tâche)</li> </ul> <p><b>Objets :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Client</li> <li>Case (dossier)</li> <li>Follow-up (suivi)</li> <li>FAQ Category (catégorie de FAQ)</li> <li>FAQ</li> <li>Champs personnalisés :</li> </ul> <p><b>Actions :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Add (ajouter)</li> <li>Modify (modifier)</li> <li>Get (obtenir)</li> <li>Delete (supprimer, FAQ seulement)</li> <li>List (répertorier)</li> </ul>

## Version 9.5.2

Les nouvelles fonctionnalités et améliorations du gestionnaire de configuration de 8x8 de VCC ont une incidence sur les superviseurs et les agents. Certaines de ces caractéristiques sont accessibles par défaut pour les agents et les superviseurs, tandis que d'autres doivent être activées par les administrateurs pour que les utilisateurs puissent bénéficier de la fonctionnalité.

- **Rappel des appelants mis en attente amélioré** : Nos scripts téléphoniques de RVI permettent désormais d'augmenter le délai de rappel, la granularité du temps et l'efficacité :
  - **Augmentation du délai de rappel** : Le délai d'annulation du rappel peut être fixé à un maximum plus élevé de six heures. Le rappel demandé reste dans une file d'attente sortante pendant la durée de cette période. Toute tentative de rappel est empêchée après l'expiration du délai. La demande de rappel est retirée de la file d'attente sortante après l'expiration de la durée d'annulation du rappel.
  - **Amélioration de la granularité pour le délai de nouvelle tentative de rappel** : Vous pouvez définir les tentatives de rappel par nombre de minutes et de secondes.
  - **Amélioration de la granularité pour le délai d'annulation du rappel** : Vous pouvez définir la durée après laquelle annuler le rappel en heures, minutes et secondes.
  - **Amélioration de l'efficacité de la sélection du numéro du canal de rappel** : En utilisant la nouvelle option [Current Channel] (canal en cours) pour le champ Callback CLI/CN (identifiant de la ligne appelante/nom de l'appelant pour le rappel), vous pouvez afficher le numéro du canal d'origine que l'appelant a utilisé comme identification de l'appelant pour le rappel. Cette option est sélectionnée par défaut. Si vous souhaitez afficher un autre numéro de canal pendant le rappel, vous pouvez le sélectionner dans la liste des canaux disponibles.

**Insert object**

IVR object : Callback

Object tag : Sales Queue

Callback type : When agent becomes available

Queue name : General - Outbound

Callback CLI/CN : [Current Channel]

Dial plan : System Dial Plan: Australian ...

**Callback parameters**

Callback tries : 3

Callback retry delay : 120 sec (40 sec - 90 min)

Cancel callback after : 6 hrs (120 sec - 6 hrs)

OK Cancel

- **Possibilité de réserver des agents inactifs pour les files d'attente entrantes** : Cette fonctionnalité s'applique uniquement aux appels sortants qui sont affectés au passage par une file d'attente sortante. La fonction de réservation des agents inactifs permet de réserver un nombre configurable d'agents en état de disponibilité et d'inactivité, afin d'améliorer la probabilité de répondre rapidement à un nouvel appel entrant. Tant que le nombre d'agents disponibles et inactifs est inférieur au nombre attribué, aucun appel sortant en file d'attente n'est présenté aux agents. Lorsque la réserve d'agents disponibles et inactifs est dépassée, l'agent le plus inactif reçoit un appel sortant en file d'attente.

Scripts » New Phone Script » Properties

New Phone Script

Back to script list

Properties Script

\* Script type Inbound phone

\* Script name Inbound phone

Category Outbound phone

Copy script from

Comment

This script is enabled

Assigned channels

Warning: Please restrict your assignment

+ Assign new channel(s)

Save Cancel

Scripts » Phone » Script

Techpubs OP

Back to script list

Properties Script

Script

\* Test queue Sales Queue

Select the phone queue you would like to test the availability of agents

\* Number of agents to reserve 4 (0-100)

Outbound interactions will be offered to the longest idle agent only if there are more than the number of reserved agents available

Save Cancel

- Notification des messages vocaux par courriel améliorée** : La notification des messages vocaux par courriel fournit davantage de données, ce qui vous permet de mieux suivre les messages vocaux en file d'attente. Les renseignements suivants sont saisis dans la notification des messages vocaux par courriel : identifiant de transaction, nom du locataire, identifiant de grappe, identifiant de file d'attente téléphonique, identifiant de file d'attente de messagerie vocale, nom de l'appelant, identificateur global unique (GUID) d'interaction de la file d'attente téléphonique entrante, identifiant de transaction de l'interaction téléphonique entrante, décalage du début de la messagerie vocale, nom de fichier, nom de l'agent et délai de récupération de la messagerie vocale.

Queues/Skills » Edit Voice Mail » Notification

Operation completed successfully.

### Sales Queue

Back to queue list

Properties Members IVR Interactions SLA Notification

**Activer la notification de la messagerie vocale**

Enabled

\* Email Address(es) sales@acmejets.com

Delete from queue

Note: Multiple email addresses can be entered in Email Address(es) separated by comma (",") or semi-colon (;).

Save Cancel

<my tenant label> / <channel name> message <interaction guid> from <CNAM> / <CLID E.164> for <xxx> seconds at <agent localized date and time> / <UTC offset>

Inbox x

no-reply@8x8.com 1:24 PM (35 minutes ago)

to me

Tenant: <my tenant label> / <my tenant name> / <cluster id>

Channel: <channel name> / <channel number>

Script: <script name> / <script id>

Queue: <queue name> / <queue id>

VM Queue: <vm queue name> / <vm queue id>

Agent: <last, first name> / <agent username>

Email: <agent email address>

Calling Name: <CNAM>

Calling Line ID: <CLID (in E.164 fmt when applicable)>

Contact Name: <show this row only if available>

Interaction GUID: p347g9s6085dk82e-3

Interaction Arrival Time: <agent localized date and time> / <UTC offset>

Transaction Id: 650087

Voicemail Begin Offset: <xxx> seconds

Voicemail Duration: <yyy> seconds

Voicemail Retrieval Delay: <ddd hh:mm:ss>

Filename and Size: f452791a-aa0a-11.wav / 107564 bytes

Les renseignements recueillis dans une notification par courriel d'un message vocal

f452791a-aa0a-11...

- **Possibilité d'empêcher les agents de rejeter des interactions** : Amélioration de la possibilité, dans le gestionnaire de configuration de 8x8, d'autoriser les agents à rejeter des interactions ou de les empêcher. Vous pouvez mettre cette capacité en place pour le **locataire** dans son ensemble, pour un **groupe d'agents** ou pour des **agents** individuels. Par défaut, cette option est activée, ce qui permet aux agents de rejeter des interactions. Lorsqu'elle est désactivée, le bouton Reject (rejeter) dans 8x8 Agent Console est désactivé, ce qui empêche les agents de rejeter les interactions qui leur sont proposées.

Home » Profile

Summary Profile Audio Files Schedules Dial Plans

**Administration & File Transfer Passwords**

Current Configuration Manager Password

**Configuration Manager - change password**

New Password (min. 8 chars.)

Retype New Password

**Secure File Transfer Protocol (FTPEs) - set password**

Password (min. 8 chars.)

Retype Password

**Service notifications - email addresses**

\* Administrator's email(s)†  
sachin.songara@8x8.com

\* Maintenance email distribution list(s)†  
sachin.songara@8x8.com

**Tenant email - SPAM filtering parameters**

Spam threshold level 5

Spam Black List ††

Spam White List ††

**Miscellaneous tenant settings**

Default Time Zone  
(GMT-8) Central Time

Other Time Zone ( Edit )  
(GMT+5:30) India Standard Time

Tenant Label  
vm2p4

Default Agent Display Name  
First Name  
Reset all agents

Allow Agents to Change Name

Allow Agents to Change Display Name

Allow Agents to Change Screenpop

Allow Agents to Reject Interactions

Enable SSL for Agent GUI

Enable Enhanced Ringtone

Enable Agent's My Recording Functionality

Enable transferring to queues with no working agents

Allow agents to configure warning message popup

Enable agents to return to available status after pulling email

† separate email addresses with comma (,)

†† separate email addresses with carriage return (Enter)

**Tenant - Logo**

Choose Files No file chosen

Le fichier doit être une image (.jpg, .png, .gif ou .bmp) d'une taille inférieure à 1 Mo et ne doit pas dépasser 325(l) x 65(h) pixels.

8x8, Inc.

Configurer les agents pour qu'ils acceptent ou rejettent les interactions au niveau du locataire

Save Cancel

**Agent Group » Edit Agent Group » General**

Techpubs Agent Group

◀ Back to agent group list

General | Outbound Phone Codes

\* Group Name: Techpubs Agent Group

Comment: This is made for techpubs team

Default Agent Display Name: First Name

Reset all agents

Enable Agent's My Recording Functionality

Allow Agents to Reject Interactions

Configurer les agents pour qu'ils acceptent ou rejettent les interactions au niveau du groupe d'agents

Save Cancel

**Agent » Edit Agent » General**

(Lblack) Lisa Black

◀ Back to agent list

General | Phone | Skill Group | Supervisor | CRM & Tab permissions | Interactions | Experimental Features

Enabled:

\* First Name: Lisa

\* Last Name: Black

Display Name: Lisa

\* Email Address: lblack@8x8.com

\* Software language: English (US)

\* Username: Lblack

\* Password: \*\*\*\*\*

\* Retype Password: \*\*\*\*\*

Comment:

\* Current Country: Auto select

\* Agent Group: Techpubs Agent Group

Interaction offer timeout: 30

\* Agent primary language: English

Agent secondary language: Russian, German, Japanese, Spanish, French

Status-change Coding: No status-change coding is assigned

Allow agent to change Enable/Disable settings in Assigned Queues

Allow agent to Pull e-mails from queue

Allow agent to Delete pending e-mails

Allow agent to Reject interactions

Enable Collaborate

Enable and show Options menu button

Assigned to Salesforce Integration

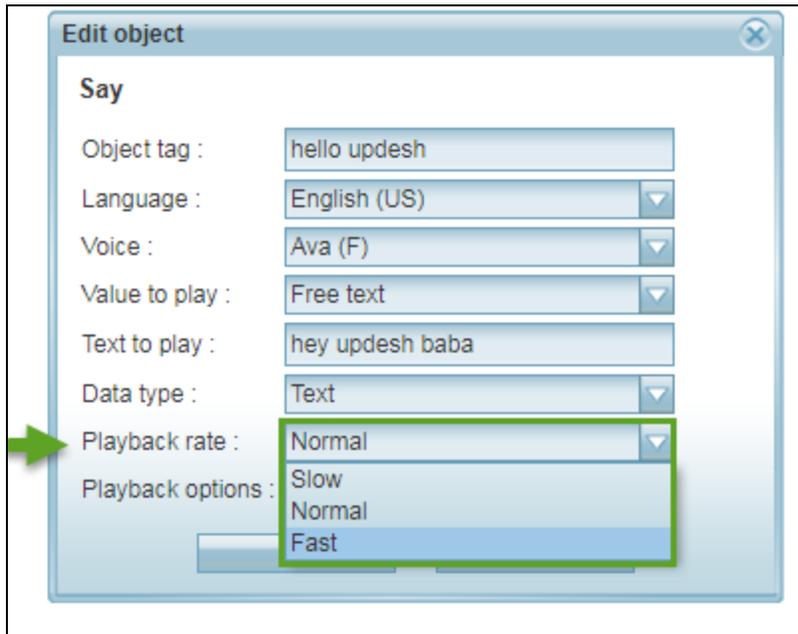
Enable agent's My Recording feature

Configurer les agents pour qu'ils acceptent ou rejettent les interactions au niveau de l'agent

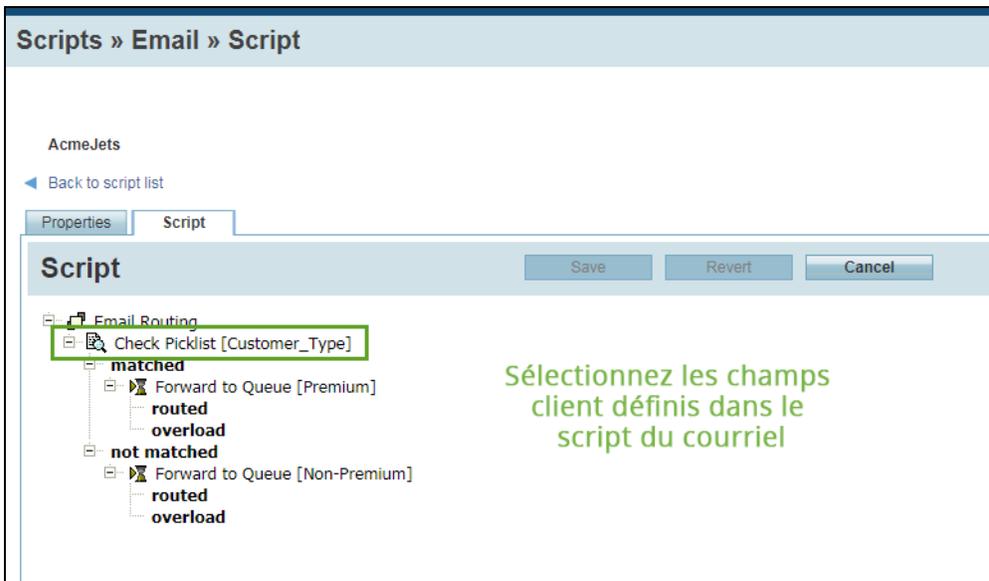
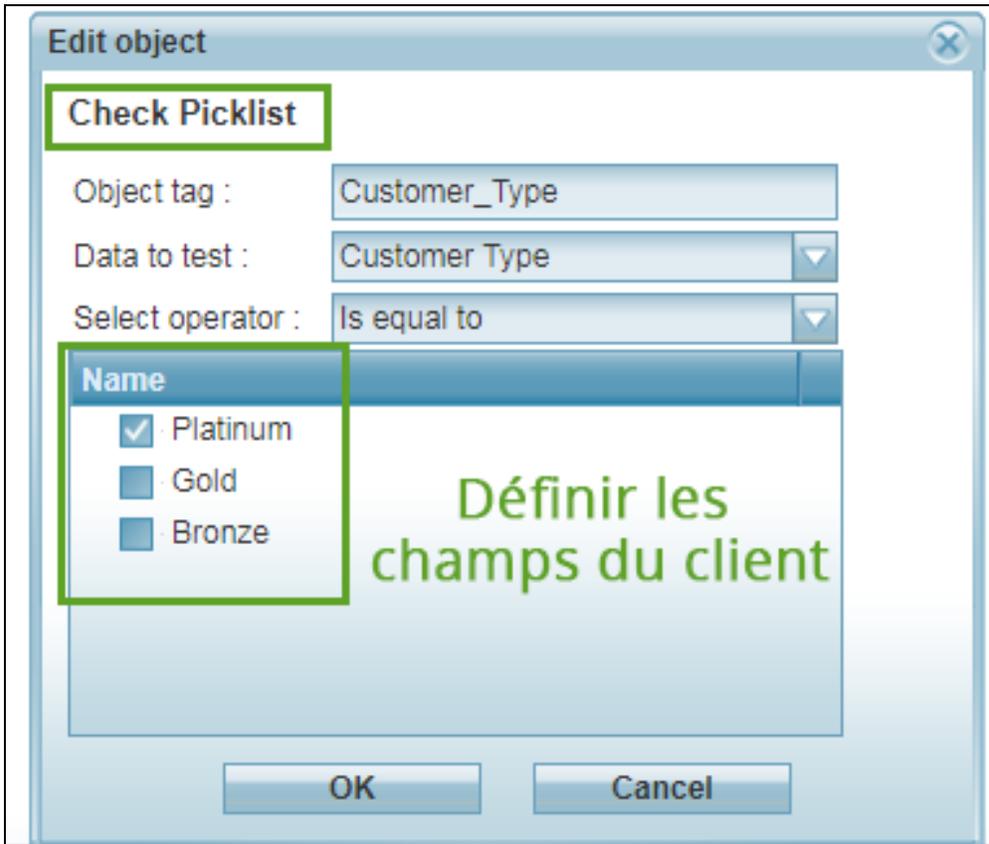
Save Cancel

- Possibilité de définir la vitesse de lecture des messages de synthèse vocale :** Vous pouvez définir la vitesse de lecture des invites de synthèse vocale de la RVI lorsque vous utilisez l'objet Say (dire). L'objet Say (dire) convertit en parole le texte programmé et les objets variables comme le numéro de téléphone et la position dans la file d'attente. Vous pouvez lire ces invites lentement, à une vitesse normale, ou rapidement. Grâce à l'option de la vitesse de lecture, vous pouvez contrôler la vitesse de la parole qui lit votre texte afin que vos

interlocuteurs ne manquent pas des informations importantes comme les noms, les numéros ou les soldes de compte. La vitesse par défaut est Normal (normale). La vitesse de lecture est définie selon le nœud Say (dire) de la RVI.



- **Amélioration de l'acheminement des courriels en fonction des données des clients** : Les courriels peuvent maintenant être acheminés en fonction du champ client du type de liste de sélection dans le système de GRC. Par exemple, si une société souhaite donner la priorité à ses clients privilégiés et leur proposer une assistance rapide, les agents peuvent hiérarchiser et acheminer les courriels des clients en fonction de leur type de compte, comme Platine, Or et Bronze. Les courriels reçus des clients Platine peuvent être acheminés vers une file d'attente spécialisée pour être traités plus rapidement. En utilisant l'objet Check Picklist (vérifier la liste de sélection) dans le script de courriel, vous pouvez filtrer les courriels en fonction du type de client et les envoyer vers leurs files d'attente respectives afin d'offrir une meilleure expérience client. Pour tirer parti de l'objet Check Picklist (vérifier la liste de sélection), vous devez d'abord **définir le champ client souhaité** du type de données de la liste de sélection dans le système de GRC local, puis sélectionner ce champ dans le **script de courriel**.



### Version 9.5

Dans cette version, nous avons introduit quelques améliorations et corrigé de nombreux bogues :

- **Amélioration des fonctions **Test Queue** (tester la file d'attente) et **Forward to Queue**** (renvoyer à la file d'attente) : Nos scripts peuvent maintenant fournir des traitements en file d'attente, en vérifiant l'état d'un appel en file d'attente, comme le temps d'attente de l'appel en cours dans la file. Nous pouvons également vérifier la disponibilité de l'agent dans la file d'attente à un niveau plus granulaire dans les objets Test Queue (tester la file d'attente) et Forward to Queue (renvoyer à la file d'attente).

**Insert object**

IVR object : Test Condition of Queue

Object tag :

Queue name : phone\_queue

**Queue Conditions:**  
If any of the selected tests are true, the result will be condition matched

There are NO agents:  
Available

The number of calls waiting ahead of this call is greater than :

Current call has been waiting in this queue for more than :  (seconds)

The longest wait time for any call in this queue is greater than :  (seconds)

The instantaneous expected-wait-time calculation exceeds :  (seconds)

OK Cancel

**Insert object**

IVR object : Test Condition of Queue

Object tag :

Queue name : phone\_queue

**Queue Conditions:**  
If any of the selected tests are true, the result will be condition matched

There are **NO** agents:

Available

Available greater than :

Available or busy e than :  (seconds)

Available, busy, or working offline e than :  (seconds)

Available, busy, working offline, or on break e than :  (seconds)

Logged in (assigned but may not be enabled) e than :  (seconds)

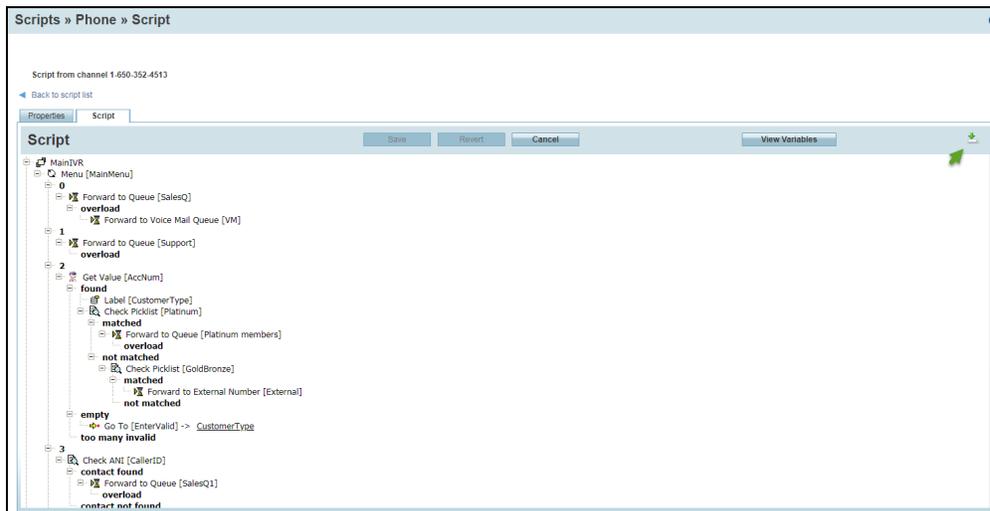
The instantaneous expected-wait-time calculation exceeds :  (seconds)

OK Cancel

- **Amélioration des fonctions Edit (modifier) et View (visualiser) au sein des scripts** : Cette nouvelle amélioration ajoute la possibilité de faire un double clic à l'intérieur d'un script. Elle permet de visualiser rapidement les détails d'un objet sans avoir à l'ouvrir en mode de modification. Pour modifier l'objet, cliquez sur **Edit** (modifier) dans la fenêtre View details (visualiser les détails), ou cliquez sur le lien **Edit** (modifier) à côté de l'objet dans le script. Cette amélioration s'applique à tous les scripts, y compris le téléphone, le courriel et le clavardage.

The screenshot displays the 'Scripts » Phone » Script' interface. The main area shows a tree view of a script named 'Main Telephony - KD'. The tree includes a 'Schedule [Business Hours]' section, an 'open' section with a 'Say [No Public Number]' step, a 'Randomize [Randomize Routing]' step, and two paths: 'path A [20%]' and 'path B [80%]'. Below these are steps '#1' through '#6', and a 'DefaultTermination [Hang Up]' section. A 'View details' dialog box is open, showing the 'Pre-chat form' configuration. The dialog has an 'Object tag' field with the value 'pre chat' and a 'Select form' dropdown menu with the value '8x8 pre chat form custom'. There are 'close' buttons at the bottom of the dialog and on the 'Say' step. Callout boxes with the word 'Modifier' point to the 'Say' step and the dialog's 'close' button. A callout box with the text 'Double-cliquez pour ouvrir la fenêtre visualiser les détails' points to the 'Say' step.

- **Possibilité de générer des images PDF pour les scripts** : Vous pouvez désormais générer une image PDF du script dans un format imprimable et l'enregistrer localement. Cela donne aux développeurs la possibilité et la flexibilité d'examiner et de concevoir le script à un stade ultérieur. Cette amélioration s'applique à tous les scripts, comme le téléphone, le courriel et le clavardage.



- **Autorisation des agents à modifier le nom d'affichage** : Cette nouvelle amélioration permet aux agents de se présenter avec un nom d'affichage personnalisé. La nouvelle fonctionnalité garantit la confidentialité des agents et leur permet d'économiser du temps et des efforts pour se présenter aux clients chaque fois qu'ils lancent un nouveau clavardage. Le nom d'affichage s'affiche également dans le journal de clavardage. Le nom d'affichage peut être modifié par l'administrateur de Centre d'appels 8x8 dans le gestionnaire de configuration de 8x8 ou, si cela est autorisé, par les agents dans 8x8 Agent Console. Les changements s'affichent immédiatement dans les deux applications.

Home » Profile

Summary Profile Audio Files Schedules Dial Plans

Current Configuration Manager Password

\* Administrators email(s)†  
cosmin.malutan@8x8.com,dkourosh@8x8.com

**Configuration Manager - change password**

New Password (min. 8 chars.)

Retype New Password

\* Maintenance email distribution list(s)†  
cosmin.malutan@8x8.com,dkourosh@8x8.com

**Secure File Transfer Protocol (FTPES) - set password**

Password (min. 8 chars.)

Retype Password

**Tenant email - SPAM filtering parameters**

Spam threshold level

Spam Black List ††

**Miscellaneous tenant settings**

Default Time Zone  
(GMT-3) Brazil Brasilia Time (No Daylight Saving Time)

Other Time Zone ( Edit )  
(GMT-10) Aleutian Time  
(GMT-10) Hawaii Time  
(GMT-9) Yukon Time

Spam White List ††

**Tenant - Logo**

Choose Files No file chosen

The file must be an image(.jpg, .png, .gif or .bmp) with a size of less than 1mb. It cannot exceed 325(w) x 65(h) pixels.

Tenant Label

Default Agent Display Name

Reset all agents

Allow Agents to Change Name

Allow Agents to Change Display Name

Allow Agents to Change Screenpop

Enable SSL for Agent GUI

Enable Enhanced Ringtone

Enable Agent's My Recording Functionality

Enable transferring to queues with no working agents

Allow agents to configure warning message popup

### Version 9.4.3

**Contrôle amélioré pour les rapports du système de GRC :** En tant qu'administrateur, vous avez la possibilité d'autoriser les agents à créer ou à télécharger des rapports pour les clients, les dossiers et les tâches dans le système de GRC local ou de les en empêcher. Par défaut, les agents sont autorisés à créer et à télécharger des rapports.

### Version 9.4

Cette version propose la fonctionnalité Global Reach pour Centre d'appels 8x8. L'initiative Global Reach à locataire unique de Centre d'appels 8x8 fournit la meilleure qualité d'appel sur VoIP dans le monde. Si les agents et les clients de votre centre d'appels sont répartis dans le monde entier, il peut être difficile de servir vos clients 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par l'intermédiaire d'agents qualifiés adéquats et d'assurer une qualité d'appel irréprochable, étant donné que le centre d'appel fonctionne à l'échelle mondiale. Vous ne voulez certainement pas que les clients soient désemparés par une mauvaise qualité d'appel lorsqu'ils ont besoin d'aide. L'initiative Global Reach à locataire

unique de Centre d'appels 8x8 fournit la meilleure qualité d'appel sur VoIP dans tous les continents.

Grâce à Global Reach à locataire unique, Centre d'appels 8x8 héberge tous vos agents sur une seule plateforme et un seul locataire, quelle que soit leur situation géographique. L'architecture à locataire unique élimine la nécessité de se connecter à plusieurs locataires pour gérer le trafic provenant de différents continents. Un agent qui se connecte depuis l'Amérique du Nord peut gérer les interactions de service à la clientèle non seulement en Amérique du Nord, mais aussi en Europe et en Asie-Pacifique en se connectant une seule fois, sans que la qualité de l'interaction en pâtisse.

### Avantages de Global Reach

- Locataire unique pour un centre d'appels mondial
- Meilleure qualité d'appel pour un public du monde entier
- Disponibilité des serveurs multimédias aux États-Unis, au Canada, en Europe, en Australie et en Asie-Pacifique
- Flux des appels basé sur le serveur multimédia le plus proche du point d'origine de l'appel
- Suppression de la nécessité de recourir à plusieurs locataires pour servir des agents géographiquement dispersés
- Qualité d'appel et expérience d'interaction avec l'agent sans faille

Pour en savoir plus sur les cas d'utilisation de Global Reach, consultez la rubrique [Global Reach à locataire unique](#).

### Améliorations

En plus de Global Reach, la version offre des améliorations essentielles dans les capacités de RVI, qui rehaussent l'expérience de l'appelant :

- **Traitements en file d'attente et contrôles** : Capacité d'offrir aux appelants une meilleure expérience en file d'attente.
- **Rappel des appelants mis en attente** : Possibilité de rappeler les clients qui ont choisi de ne pas attendre dans la file d'attente.
- **Synthèse vocale** : Possibilité d'annoncer du texte libre ou des données collectées dynamiquement en utilisant le moteur de synthèse vocale.
- **Menu Agent** : Amélioration de l'expérience des appelants dans les appels directement acheminés par un agent.
- **Variables de RVI** : La possibilité de définir des variables permet des capacités de programmation dans les scripts de RVI, ce qui améliore l'expérience de l'appelant. Vous pouvez utiliser des variables pour stocker les saisies de l'utilisateur et les utiliser pour actionner le flux des appels.

Les autres caractéristiques et améliorations comprennent ce qui suit :

- **Améliorations des fuseaux horaires** : Prise en charge de plusieurs fuseaux horaires afin de mieux gérer le fonctionnement à l'échelle mondiale du centre d'appels.
- **Navigation simultanée par clavardage** : Possibilité d'amorcer la navigation simultanée au moyen des sessions de clavardage.
- **Améliorations dans le système de GRC local** : Le système de GRC local donne désormais la possibilité de marquer les champs comme obligatoires, de personnaliser l'ordre d'affichage de ces champs, et même de les masquer.
- **Qualité et acheminement des appels optimisés** : Nous permettons aux agents de saisir le pays où ils se trouvent, ce qui permet d'optimiser la qualité et l'acheminement des appels.
- Localisation : Nous prenons en charge les langues européennes française et allemande.
- Navigateurs pris en charge : Nous prenons en charge le navigateur Microsoft Edge.

#### Version 8.1

- Clavardage multiple
- Conception de clavardage intégré
- Script de clavardage amélioré
- Acheminement direct à l'agent
- Découplage des scripts
- Accès par Ouverture de session unique pour l'intégration de NetSuite
- Accès par Ouverture de session unique pour l'intégration de Zendesk
- Gestion du clavardage multilingue
- Identifiant commun pour les formulaires de pré-clavardage en plusieurs langues
- Meilleure connaissance du statut de la file d'attente
- Authentification améliorée de l'accès au système
- Authentification des panneaux muraux partagés

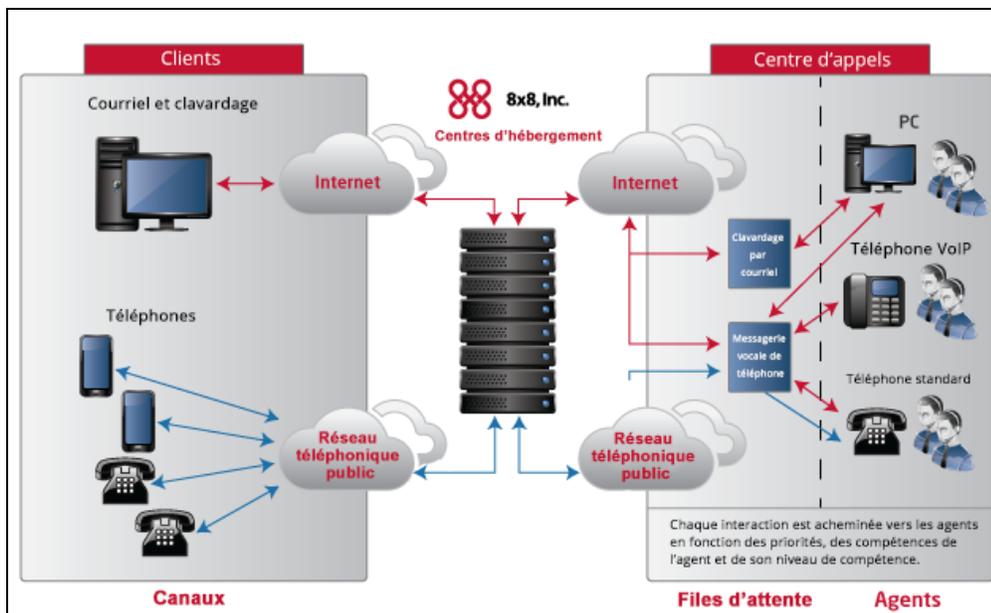
## Commencer

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 utilisent le gestionnaire de configuration de 8x8 pour commencer à :

- Comprendre les entités de base de Centre d'appels 8x8
- Planifier les entités de Centre d'appels 8x8
- Avant de commencer
- Connexion et déconnexion
- Reset Password (réinitialiser le mot de passe)
- Modifier vos paramètres linguistiques
- Mettre à jour l'adresse électronique

## Comprendre les entités de base de Centre d'appels 8x8

Les principales caractéristiques de traitement des appels de votre Centre d'appels 8x8 sont déterminées par quatre entités de traitement des interactions et de rapport. Lorsqu'une interaction par téléphone, par clavardage ou par courriel entre dans Centre d'appels 8x8, les canaux appropriés la reçoivent, la dirigent vers la file d'attente souhaitée et, enfin, vers les agents qui en sont membres. L'image suivante donne une vue d'ensemble des entités de Centre d'appels 8x8 et des relations entre elles.



Le tableau suivant présente les entités dans l'ordre dans lequel elles traitent une demande de service entrante :

Entité chargée du traitement des appels ou des rapports	Description des données d'entrée, du fonctionnement et des données de sortie
Channels (canaux)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recevoir de nouvelles demandes de service (appels ou interactions) au moyen de communication par téléphone, par courriel ou par clavardage.</li> <li>▪ Catégoriser chaque demande de service entrante.</li> <li>▪ Envoyer les demandes de service entrantes à la file d'attente appropriée.</li> </ul>

Entité chargée du traitement des appels ou des rapports	Description des données d'entrée, du fonctionnement et des données de sortie
Files d'attente	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recevoir des demandes de service d'un ou de plusieurs canaux.</li><li>▪ Classer chaque demande de service par ordre de priorité.</li><li>▪ Envoyer les demandes de service aux agents affectés aux files d'attente.</li></ul>
Agents	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recevoir les demandes de service hiérarchisées en provenance des files d'attente.</li><li>▪ Assurer le service de l'interaction entrante.</li><li>▪ Terminer l'interaction.</li></ul>
Groupes	Préciser les catégories organisationnelles, comme Sales (vente) ou Support (assistance), utilisées pour analyser le rendement des canaux, des files d'attente et des agents et en rendre compte.

## Planifier les entités de Centre d'appels 8x8

Centre d'appels 8x8 se compose d'une série d'entités de configuration.

Pour utiliser le gestionnaire de configuration de 8x8 le plus efficacement possible, et pour créer et configurer les entités de votre centre d'appels, suivez une hiérarchie descendante. L'image suivante illustre la hiérarchie de la planification et de la configuration du centre d'appels, et énumère les considérations de planification du centre d'appels que vous utilisez lors de la création et de la configuration de ces entités.



Les entités Groups (groupes), Agents (agents), Queues (files d'attente) et Channels (canaux) étant liées entre elles, vous pouvez gagner du temps si vous créez et configurez les entités dans l'ordre suivant :

1. Créez des groupes pour les catégories qui utilisent Centre d'appels 8x8.  
Les groupes peuvent être fonctionnels, comme Support (assistance) ou Sales (vente), ou organisationnels, par équipe ou entité de gestion.  
La création de groupes vous permet d'abord de créer complètement de nouveaux profils d'agents.
2. Créez des comptes d'agent pour tous les agents de votre centre d'appels.
3. Définissez les files d'attente de votre centre d'appels pour le téléphone, le courriel, le clavardage et la messagerie vocale.  
Pour vous permettre d'affecter le transfert de la messagerie vocale à vos files d'attente téléphoniques, créez d'abord vos files d'attente de messagerie vocale.  
Lorsque vous créez des files d'attente, vous pouvez y affecter un ou plusieurs agents préalablement définis.
4. Configurez vos canaux téléphoniques, puis créez des canaux de messagerie ou de clavardage.  
Pour créer un canal téléphonique, communiquer avec le service d'approvisionnement de 8x8 Inc..
5. Configurez votre système de GRC local.  
Ajoutez des champs personnalisés pour les clients, les dossiers et les suivis à votre système de GRC.

## Avant de commencer

Pour configurer votre Centre d'appels 8x8, vous devez :

- Examiner les exigences techniques : Plus<sup>1</sup>
- Créer une liste de distribution des notifications de maintenance : Plus<sup>2</sup>
- Établir une liste d'utilisateurs : Plus<sup>3</sup>
- Recueillir le numéro de téléphone physique, les identifiants de téléphone logiciel ou SIP : Plus<sup>4</sup>
- Schématiser les règles de traitement automatisé des appels : Plus<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup>Pour vous assurer que votre infrastructure est configurée au mieux pour interopérer avec Centre d'appels 8x8, consultez le document Centre d'appels 8x8 [Exigences techniques](#).

<sup>2</sup>Centre d'appels 8x8 envoie des notifications de maintenance par courriel. Nous vous recommandons de demander à votre administrateur de messagerie de créer une liste de distribution de courriels comprenant tous les employés de votre entreprise qui souhaitent être informés de la maintenance du centre d'appels. Vous pouvez ensuite entrer la liste d'adresses électroniques sous Home > Profile (accueil > profil).

<sup>3</sup>Dressez une liste des employés qui utilisent Centre d'appels 8x8 pour interagir avec les clients. La liste doit comprendre le prénom et le nom de famille, l'adresse électronique, le nom de connexion et le numéro de téléphone que l'utilisateur utilise comme numéro d'agent dans Centre d'appels 8x8.

<sup>4</sup>Si les agents utilisent des téléphones physiques pour traiter les appels du centre d'appels, rassemblez les numéros de téléphone des agents. Si les agents utilisent des téléphones logiciels (comme Bria), le logiciel doit être téléchargé et installé. Rassemblez les identifiants des téléphones SIP.

<sup>5</sup>Rédigez un schéma du flux d'appels que vous souhaitez. Cela vous aide à configurer un flux d'interaction pour obtenir la meilleure expérience client possible.

## Connexion

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 ont besoin d'une adresse URL de connexion et de données d'identification pour accéder au gestionnaire de configuration de 8x8. Le service d'approvisionnement de 8x8 vous fournit l'adresse URL, le nom d'utilisateur et le mot de passe pour vous connecter à votre compte du gestionnaire de configuration de 8x8.

### Avant de commencer

Avant de vous connecter au gestionnaire de configuration de 8x8 :

- Pour connaître les dernières exigences relatives au navigateur, consultez le document Centre d'appels 8x8 [Exigences techniques](#).
- Obtenez l'adresse URL, le nom d'utilisateur et le mot de passe de votre locataire pour le gestionnaire de configuration de 8x8 de Centre d'appels 8x8.

### Rôles de connexion

Vous pouvez vous connecter au gestionnaire de configuration de 8x8 dans différents rôles. Pour en savoir plus, consultez la rubrique [Rôles et administrateurs](#).

- **administrateur principal** : un administrateur disposant de privilèges administratifs illimités dans le gestionnaire de configuration de 8x8.
- **Basé sur un rôle ou administrateur secondaire** : un administrateur qui assume un rôle assorti de droits de configuration complets ou partiels dans le gestionnaire de configuration de 8x8.
- **Accès aux panneaux muraux** : un administrateur secondaire qui peut accéder aux panneaux muraux de 8x8 et les exécuter.

#### Se connecter à titre d'administrateur principal

Le service d'approvisionnement de 8x8 communique par courriel les renseignements nécessaires à la connexion de votre locataire. Le courriel fournit ce qui suit :

- Adresse URL pour se connecter à votre locataire
- Adresse URL pour se connecter en tant qu'agent

- Données d'identification de connexion

### Pour vous connecter à titre d'administrateur principal :

1. Lancez une session de navigation.
2. Entrez l'adresse URL fournie par 8x8, par exemple <https://vcc-na8.8x8.com/CM/login.php>.  
Le gestionnaire de configuration de 8x8 affiche la page de connexion de l'administrateur.
3. Dans la page de connexion, saisissez votre identifiant de connexion et votre mot de passe :
  - **Login ID** (identifiant de connexion) : <NomLocataire>
  - **Password** (mot de passe) : <MotDePasseLocataire>
4. Cliquez sur **Login** (connexion).  
Le gestionnaire de configuration de 8x8 lance la page **Home >Summary** (accueil > sommaire).

The screenshot shows the 8x8 administrative interface. The top navigation bar includes the 8x8 logo, the user name 'John Smith (rr1q9a2.1)', and links for 'My Profile', 'Co-browsing', 'Help', and 'Logout'. The left sidebar contains a menu with categories like Home, Security, Agent Groups, Agents, Queues/Skills, Channels, Scripts, CRM, Support Center, Outbound Setup, Campaigns, Broadcast, Integration, Status Codes, Transaction Codes, Outbound Phone Codes, Wallboard, and Chat design. The main content area is titled 'Home » Summary' and has tabs for 'Summary', 'Profile', 'Audio Files', 'Schedules', and 'Dial Plans'. The 'Summary' tab is active, showing three tables: 'Incoming Channels', 'Inbound Queues', and 'Outbound Queues'. There is also an 'Agent Groups' table.

Incoming Channels	
Phone	8
Email	2
Chat	3
Social	

Inbound Queues	
Phone	13
Email	2
Chat	3
Voice Mail	8

Outbound Queues	
Phone	5

Agent Groups	
Support	17
Sales	7
Apple	0
OPS	0
VCCSales	0
ProductSupport	2
VO Support	0
val support	3
AcmeJets	0
test	0

### Se connecter à titre d'administrateur secondaire

En tant qu'administrateur secondaire, vous héritez des privilèges définis pour le rôle qui vous est attribué. Par exemple, si vous êtes un gestionnaire de campagne disposant de droits administratifs sur l'objet Campaigns (campagnes), vous pouvez créer, modifier et gérer des campagnes.

### Pour vous connecter à titre d'administrateur secondaire :

1. Accédez à la page de connexion du gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Saisissez les données d'identification de connexion qui vous ont été communiquées.  
Si l'adresse URL de connexion ne contient pas le nom du locataire (comme dans <https://vcc-na8.8x8.com/CM/login.php>), ajoutez le nom du locataire dans l'identifiant de connexion :
  - **Login Id** (*identifiant de connexion*) : `<NomUtilisateurAdministrateur>@<NomLocataire>` comme `nwayne@AcmeJets`
  - **Password** (mot de passe) : `<MotDePasseAdministrateur>`

### Se connecter pour accéder aux panneaux muraux

Utilisez les données d'identification de connexion du gestionnaire de configuration de 8x8 pour accéder aux panneaux muraux et les exécuter. Pour en savoir plus, consultez la rubrique [Exécuter un panneau mural](#).

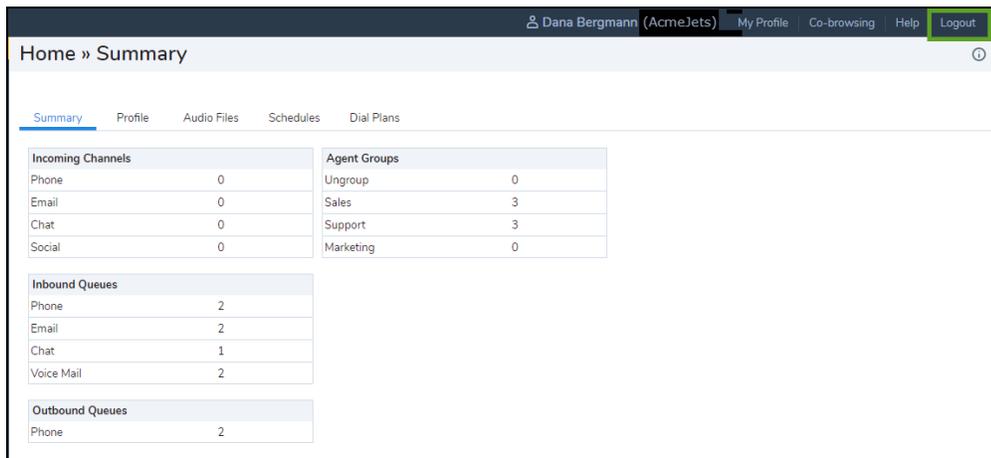
#### Pour accéder aux panneaux muraux :

1. Dans l'écran de connexion du gestionnaire de configuration de 8x8, sélectionnez **Wallboard Access** (accès aux panneaux muraux) dans le menu déroulant.

2. Saisissez les données d'identification de connexion du gestionnaire de configuration de 8x8, puis cliquez sur **Login** (connexion). Le panneau mural se lance en affichant la liste des panneaux muraux configurés.

## Déconnexion

En tant qu'administrateur de Centre d'appels 8x8, cliquez sur **Logout** (déconnexion) dans la barre d'en-tête pour vous déconnecter du gestionnaire de configuration de 8x8.



De plus, le gestionnaire de configuration de 8x8 vous oblige à vous déconnecter pendant :

- **Temps d'inactivité** : Si votre session reste inactive pendant plus de 45 minutes, vous êtes automatiquement déconnecté.
- **Session simultanée** : Vos données d'identification de connexion ne vous permettent d'accéder qu'à une seule session. L'ouverture d'une deuxième session avec les mêmes données d'identification vous déconnecte de la première session.

## Réinitialiser le mot de passe

En tant qu'administrateur de Centre d'appels 8x8, vous pouvez modifier votre mot de passe et votre question de sécurité en vous rendant dans votre profil dans le gestionnaire de configuration de 8x8.

### Pour modifier le mot de passe ou votre question de sécurité :

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Dans le menu de navigation supérieur, cliquez sur **My Profile** (mon profil).
3. Entrez les valeurs des champs **Old Password** (ancien mot de passe) et **New Password** (nouveau mot de passe).
4. Saisissez une valeur dans le champ **Security Question** (question de sécurité) pour accroître la protection du mot de passe.  
La question de sécurité est proposée lorsque vous demandez la réinitialisation de votre mot de passe. Vous devez répondre à la question de sécurité pour recevoir un lien comprenant le mot de passe temporaire.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Mot de passe oublié

Si vous oubliez votre mot de passe lors de la connexion, vous pouvez le réinitialiser. Lorsque vous réinitialisez le mot de passe, vous recevez une communication par courriel qui comprend un mot de passe temporaire. La réinitialisation du mot de passe est votre passerelle vers la modification du mot de passe. Lorsque vous vous connectez avec le mot de passe réinitialisé, vous êtes invité à changer le mot de passe. Le mot de passe modifié prend effet à partir de la session de connexion suivante. La connexion échoue si vous ne changez pas le mot de passe.

### Pour réinitialiser le mot de passe :

1. Accédez à l'écran de connexion du gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Cliquez sur **Forgot Password?** (mot de passe oublié?).

The screenshot shows the login interface for the 8x8 Configuration Manager. At the top left is the 8x8 logo and 'Global Cloud Communications'. On the top right, there is a dropdown menu labeled 'Enter:' with 'Configuration Manager' selected. The central part of the page is a white box titled 'Login' containing two input fields: 'login' and 'password'. Below these fields is a checkbox labeled 'Remember me'. A link labeled 'Forgot Password?' is highlighted with a green rectangular border. Below the link is a blue 'Login' button. At the bottom of the white box, it says 'Version: 9.6.0'. The footer of the page includes '© 2018 8x8, Inc.' and 'Powered by 8x8'.

Une fenêtre Reset Password (réinitialiser le mot de passe) s'affiche et vous invite à saisir votre nom d'utilisateur.

3. Renseignez le champ **User Name** (nom d'utilisateur), puis cliquez sur **Continue** (continuer).  
Un message indique que le mot de passe réinitialisé sera communiqué à votre adresse électronique instantanément.
4. Récupérez le mot de passe de réinitialisation temporaire dans la communication par courriel. Si vous avez défini la question de sécurité, vous devez d'abord y répondre afin de recevoir le lien contenant le mot de passe temporaire.
5. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8 avec le mot de passe réinitialisé.  
Vous êtes invité à modifier le mot de passe.
6. Saisissez un nouveau mot de passe et cliquez sur **Change** (modifier).  
Le mot de passe modifié prend effet à partir de la session de connexion suivante.

## Modifier vos paramètres linguistiques

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent sélectionner leur langue préférée pour le gestionnaire de configuration de 8x8. Pour faire passer la langue de l'anglais (par défaut) à une autre langue, accédez à My Profile (mon profil) dans le gestionnaire de configuration de 8x8.

**Pour modifier la langue dans laquelle vous visualisez le gestionnaire de configuration :**

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Dans le menu de navigation supérieur, cliquez sur **My Profile** (mon profil).

My Profile

John Smith (rr1q9a2 1) My Profile Co-browsing Help Logout

Accédez à votre profil, lancez une session de navigation simultanée, et plus encore.

General Settings	Security Settings
* User Name : <input type="text" value="jsmith"/>	Old Password : <input type="text"/>
* First Name : <input type="text" value="John"/>	New Password : <input type="text"/>
* Last Name : <input type="text" value="Smith"/>	Retype Password : <input type="text"/>
* Email : <input type="text" value="nalini@8x8.com"/>	Security Question : <input type="text"/>
* Language : <input type="text" value="English (US)"/>	Security Answer : <input type="text"/>

3. Sélectionnez une autre langue dans la liste **Language** (langue), puis cliquez sur **Save** (enregistrer). La nouvelle langue prend effet à votre connexion suivante au gestionnaire de configuration de 8x8. Nous prenons en charge les langues suivantes :

- Anglais
- Japonais
- Français
- Français canadien
- Allemand
- Espagnol

- Néerlandais
- Italien
- Portugais

## Mettre à jour l'adresse électronique

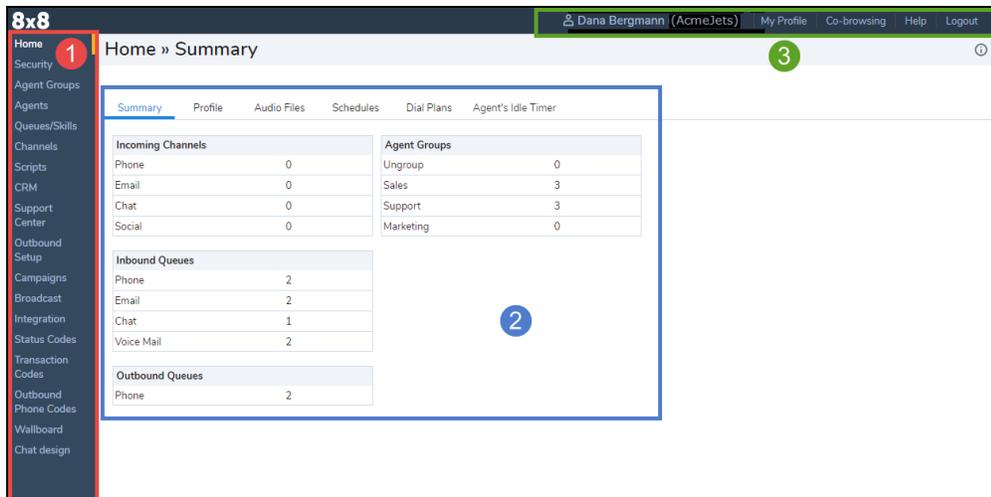
En tant qu'administrateur, vous pouvez mettre à jour votre adresse électronique en accédant à My Profile (mon profil) dans le gestionnaire de configuration de 8x8.

### **Pour mettre à jour l'adresse électronique de l'administrateur :**

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Dans le menu de navigation supérieur, cliquez sur **My Profile** (mon profil).
3. Entrez votre nouvelle adresse électroniques dans **Email** (courriel).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Visite guidée de l'interface du gestionnaire de configuration de 8x8

En tant qu'administrateur de Centre d'appels 8x8, lorsque vous vous connectez au gestionnaire de configuration de 8x8, vous voyez le menu de configuration, la page d'accueil et certains onglets. Le gestionnaire de configuration de 8x8 organise l'interface utilisateur en trois zones fonctionnelles :



Le tableau suivant résume les zones fonctionnelles dans le gestionnaire de configuration de 8x8. Pour en savoir plus sur chaque zone, consultez la rubrique [Sommaire des onglets du gestionnaire de configuration de 8x8](#).

Zone fonctionnelle	Description
<b>1) Menu de configuration</b>	Utilisez le menu de configuration sur la gauche pour configurer une fonctionnalité souhaitée pour votre centre d'appels. Le menu de configuration dresse la liste des fonctionnalités auxquelles votre entreprise s'est abonnée.
<b>2) Onglets de configuration</b>	Sélectionnez un élément souhaité dans le menu de configuration, comme Profile (profil) ou Audio Files (fichiers audio), pour configurer la fonctionnalité.

Zone fonctionnelle	Description
<b>3) Barre d'entête</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>My Profile</b> (mon profil) : Permet à l'administrateur secondaire de faire passer la langue de l'interface du gestionnaire de configuration de 8x8 au français ou au japonais, par exemple, de modifier son adresse électronique, de changer son mot de passe et de configurer une question de sécurité. Pour en savoir plus, consultez la rubrique <b>Comment modifier le mot de passe de l'administrateur basé sur les rôles</b>. Les langues prises en charge sont les suivantes : Anglais, japonais, français, français canadien, allemand, espagnol, néerlandais, italien et portugais.</li><li>▪ <b>Co-browsing</b> (navigation simultanée) : Permet aux clients de Centre d'appels 8x8 utilisant le gestionnaire de configuration de 8x8 de demander une assistance pratique à l'équipe de soutien à la clientèle ou de déploiement de 8x8. Pour lancer une session de navigation simultanée à partir du gestionnaire de configuration de 8x8 :<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cliquez sur <b>Co-browsing</b> (navigation simultanée).</li><li>2. Une remontée de fiches affiche un identifiant de session qui vous aide à établir une connexion sécurisée avec l'agent de soutien à la clientèle.</li><li>3. Communiquez l'identifiant de session à l'agent, puis cliquez sur <b>Start</b> (démarrer). Consultez la rubrique <b>Obtenir une assistance client à distance</b>.</li></ol></li><li>▪ <b>Logout</b> (déconnexion) : Vous déconnecte de Centre d'appels 8x8.</li></ul>

## Obtenir une assistance client à distance

La navigation simultanée de Centre d'appels 8x8 permet aux agents de soutien à la clientèle d'assister les clients à distance au moyen d'un navigateur partagé. Grâce à la navigation simultanée, les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent habiliter un site Web ou toute autre application basée sur un navigateur, et offrir une assistance pratique en direct aux clients. Un client qui a besoin d'assistance doit lancer la session à distance, générer un code de session unique, et le communiquer à un agent par téléphone ou par clavardage. L'agent utilise ensuite ce code pour établir une session à distance. La session de navigation simultanée coexiste avec un appel ou un clavardage de communication du code de la session.

### Fonctionnalités

- Assistance visuelle en temps réel dans les pages Web : Surveillez et aidez les clients en temps réel au moyen d'une instance de navigateur partagée par le client.
- Suivi de la souris : En tant que client, vous pouvez suivre facilement en visualisant la position et le mouvement de la souris de l'agent.
- Détails de la plateforme : Accédez aux renseignements sur la plateforme du client.
- Prise en charge des sous-domaines : La session de navigation simultanée continue de fonctionner si l'utilisateur navigue vers un site qui est hébergé dans un sous-domaine, en supposant que le fragment de code de navigation simultanée est également inclus dans ce nouveau sous-domaine.
- Remplissage simultané de formulaires : Remplissez des formulaires conjointement sur les sites Web.
- Confidentialité et sécurité des clients : Lors d'une session de navigation simultanée, si le client remplit un formulaire et y saisit des renseignements sensibles comme le numéro de sécurité sociale, ces renseignements peuvent être cryptés et cachés à l'agent.
- Mise en évidence : Les agents peuvent mettre en évidence le contenu des pages Web et montrer des renseignements aux clients pendant la navigation simultanée. Mettez en évidence des éléments clés de la page à l'aide des outils de dessin.
- Ajustement automatique : Les agents peuvent automatiquement adapter la vue du navigateur aux paramètres de visualisation du client. Si l'écran du client est plus grand que celui de l'agent pendant une session de navigation simultanée, l'agent doit constamment faire défiler l'écran. Grâce à la possibilité d'ajustement automatique, les agents peuvent activer l'option « Auto-fit » pour adapter automatiquement la vue aux

paramètres de visualisation de l'agent ou augmenter/diminuer manuellement le niveau de grossissement à la valeur souhaitée.

- Contrôle des privilèges : Vous pouvez contrôler l'étendue de l'assistance à distance que les agents peuvent offrir en utilisant le mode de navigation simultanée. Cela va d'un mode de vue de base à un contrôle complet de l'instance du navigateur. Prenez le contrôle de l'écran du client, avec son autorisation.

## Limites

- La navigation simultanée ne fonctionne que dans les pages Web sécurisées par HTTP.
- Les composants Adobe Flash, y compris les vidéos, et les applets Java ne sont pas pris en charge.
- Tout ce qui est externe à la page affichée n'est pas pris en charge. Cela inclut la fenêtre du navigateur de fichiers qui est ouverte lors de la sélection d'un fichier à télécharger.
- Les éditeurs WYSIWIG (AceEditor, CodeMirrorEditor, CKEditor, tinymceEditor) ne sont pas pris en charge.
- Les infobulles natives ne sont pas visibles entre les deux parties.
- Les textes affichés au passage de la souris ne s'affichent pas du côté de l'agent.
- Les pages Web contenant des images de référence dont le domaine est différent ne sont pas prises en charge.
- Si les pages Web ouvrent une nouvelle fenêtre de navigateur et que le contenu est en navigation simultanée, cette nouvelle fenêtre remplace le contenu du côté de l'agent.

## Navigateurs pris en charge

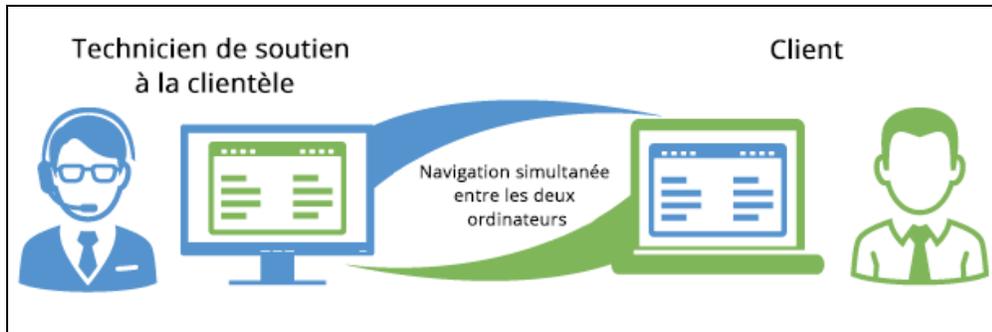
La navigation simultanée est prise en charge par les navigateurs suivants :

- Google Chrome (dernière version)
- Firefox (dernière version)
- Safari (Mac uniquement : version 7.0 et supérieure)
- Internet Explorer 11 (pas pris en charge sur IE 11 en mode de compatibilité)
- Microsoft Edge

### Cas d'utilisation

L'exemple suivant montre comment un site Web donné peut être habilité grâce à la navigation simultanée de 8x8.

Prenons l'exemple du site Web d'une agence de voyages visité par des clients désireux de réserver leurs vacances de rêve. Le site Web propose de nombreux forfaits et options de voyage au choix. Il demande aux clients de s'identifier en remplissant un formulaire. Si un client qui navigue sur ce site Web cherche une assistance pratique, il peut lancer une session à distance avec un agent du soutien à la clientèle en quelques clics. Cliquez sur un lien d'aide sur la page Web pour générer un code. Communiquez ce code au représentant. Le représentant utilise ce code pour établir une session de navigation simultanée bidirectionnelle.



## Modes de navigation simultanée

En configurant un mode de navigation simultanée, les administrateurs peuvent contrôler dans quelle mesure les agents peuvent aider les clients à distance. La navigation simultanée peut être activée dans l'un des modes suivants au moyen d'un fragment de code. Si vous ne fournissez pas de mode dans le fragment de code, le contrôle total est le mode par défaut :

- **full-control (default)** (contrôle total [défaut]) : Dans ce mode, les agents ont le contrôle total de la session du navigateur du client, y compris la navigation synchronisée et la possibilité de mettre des éléments en évidence et de remplir conjointement un formulaire sur la page Web. Les mouvements du curseur et les clics de souris de l'agent sont synchronisés avec ceux du client, et vice versa. Il s'agit du mode par défaut. Si vous ne fournissez pas de mode dans le fragment de code, le contrôle total est le mode par défaut.
- **partial-control** (contrôle partiel) : Dans ce mode, les agents peuvent mettre des éléments en évidence et contrôler la navigation du navigateur, mais n'ont pas le privilège de remplir des formulaires sur la page de navigation simultanée. Tous les éléments de formulaire HTML sont désactivés du côté de l'agent, qui reçoit le message d'alerte « Les formulaires ne peuvent pas être modifiés du côté de l'agent ».
- **no-control** (aucun contrôle) : Il s'agit d'un mode de visualisation uniquement. Les agents peuvent observer la navigation du client, mettre des éléments en évidence et lui offrir des conseils.



### Remarques :

- Le surligneur fonctionne dans tous les modes.
- Dans les modes de contrôle total et partiel, nous ne pouvons pas empêcher les agents de contrôler les éléments de formulaire qui ne sont pas natifs du navigateur, comme la liste déroulante HTML.

## Comment obtenir une assistance client à distance?

La navigation simultanée dans le gestionnaire de configuration de 8x8 permet aux clients de Centre d'appels 8x8 utilisant le gestionnaire de configuration de 8x8 de demander une assistance pratique à l'équipe de soutien à la clientèle ou de déploiement de 8x8. Supposons que vous êtes au téléphone avec un agent du soutien à la clientèle de 8x8 et que vous cherchez de l'aide pour configurer votre locataire.

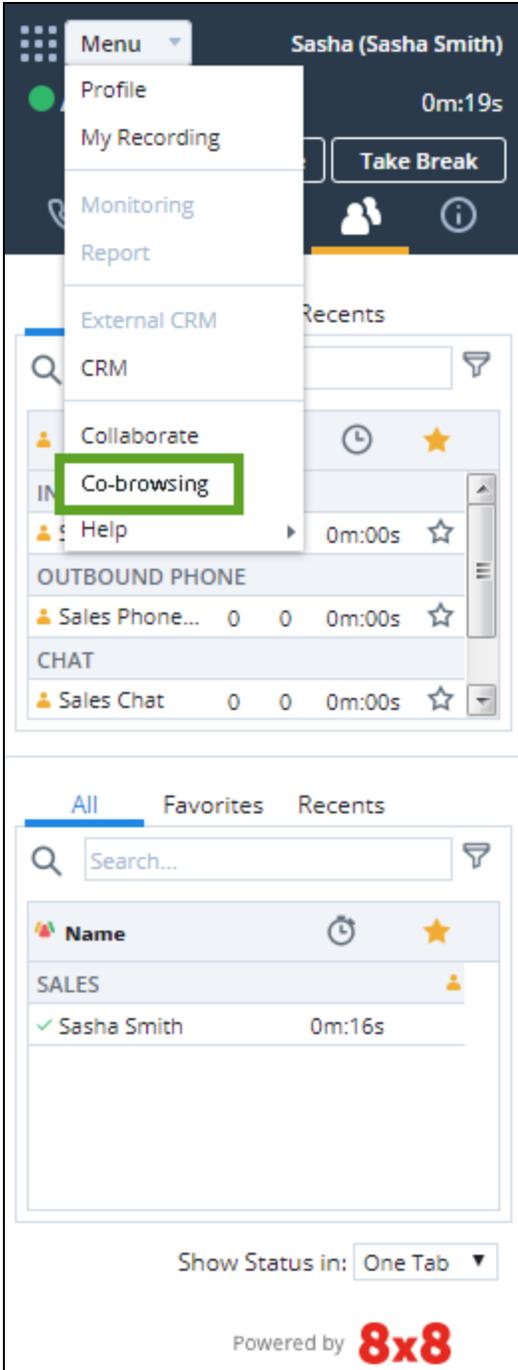
### Pour lancer une session de navigation simultanée à partir du gestionnaire de configuration de 8x8 :

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Dans la barre d'en-tête, cliquez sur le lien **Co-browsing** (navigation simultanée).
3. Dans la remontée de fiches, cliquez sur **Start sharing** (commencer à partager) pour générer un code qui vous aidera à amorcer une connexion sécurisée avec l'agent du soutien à la clientèle.

4. Communiquez le code que vous venez de générer à l'agent.

L'agent, quant à lui, sélectionne l'option Co-browsing (navigation simultanée) dans le menu de la 8x8 Agent Console. Cela déclenche une nouvelle fenêtre du navigateur qui invite à saisir le code. Entrez le code reçu du client pour lancer la navigation simultanée. L'agent peut visualiser la session du gestionnaire de configuration de 8x8 ouverte par le client, naviguer en simultané et observer les mouvements et événements de la souris du client ou offrir une assistance pratique si nécessaire. La session respecte également la taille du navigateur établie par le client. Les deux parties peuvent observer les mouvements et les événements de la souris de

l'autre.



Consultez la rubrique sur la façon d'**activer la navigation simultanée par clavardage** en tant qu'administrateur dans le gestionnaire de configuration de 8x8.

## Sommaire des onglets du gestionnaire de configuration de 8x8

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 trouvent le tableau suivant qui résume le menu de configuration, les onglets de configuration et leurs fonctionnalités dans le gestionnaire de configuration de 8x8.

Page du gestionnaire de configuration de 8x8	Onglets directement accessibles depuis la page
Home (accueil)	<p>Visualisez ou modifiez les renseignements suivants à la page <b>Home</b> (accueil) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Summary</b> (sommaire) : Visualisez un sommaire des <b>canaux</b>, des <b>groupes</b> et des <b>files d'attente</b> de votre locataire.</li> <li>▪ <b>Profile</b> (profil) : Configurez les paramètres du compte et du locataire.</li> <li>▪ <b>Audio Files</b> (fichiers audio) : Téléversez et gérez des fichiers audio pour les messages d'accueil, les messages préenregistrés des menus téléphoniques et les fichiers audio de murmure à l'agent.</li> <li>▪ <b>Schedules</b> (horaires) : Configurez les horaires pour le centre d'appels. Par exemple, vous pouvez avoir des horaires distincts pour le personnel d'assistance et le personnel de vente.</li> <li>▪ <b>Dial Plans</b> (plans de numérotation) : Configurez le plan de numérotation par défaut du locataire ou créez un plan de numérotation personnalisé.</li> <li>▪ <b>Agent's Idle Timer</b> (minuteur d'inactivité de l'agent) : Cette option désigne la durée pendant laquelle les agents ont été inactifs. Par défaut, un agent est considéré comme inactif à partir du moment où il termine le post-traitement d'une interaction en file d'attente fournie par le système et devient disponible. Le minuteur peut être configuré pour se réinitialiser lorsque les agents passent d'un statut à un autre.</li> </ul>
Security	<p>Les options de la page Security (sécurité) sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Password Policies</b> (politiques relatives aux mots de passe) : Mettez en place des politiques relatives aux mots de passe pour les comptes d'administrateur, d'agent et de superviseur, et mettez en place le verrouillage des comptes.</li> </ul>

Page du gestionnaire de configuration de 8x8	Onglets directement accessibles depuis la page
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Roles</b> (rôles) : Créez des rôles, définissez des privilèges ou des autorisations, ajoutez des administrateurs et affectez-les aux rôles.</li> <li>▪ <b>Administrators</b> (administrateurs) : Ajoutez ou modifiez les administrateurs et saisissez leurs noms d'utilisateur et leur mot de passe.</li> <li>▪ <b>SMTP Servers</b> (serveurs SMTP) : Configurez un serveur SMTP personnalisé pour obtenir une meilleure sécurité et une conformité HIPAA, en plus du serveur SMTP du locataire.</li> <li>▪ <b>IP Address Restriction</b> (restriction d'adresse IP) : Cette option sert à déterminer les adresses IP sécurisées à partir desquelles les agents et les administrateurs peuvent se connecter au réseau de Centre d'appels 8x8.</li> </ul>
Agent Groups (groupes d'agents)	<p>Les groupes sont des catégories organisationnelles, comme le groupe Sales (vente) ou Support (assistance). Un groupe est un ensemble d'agents qui relèvent d'un superviseur. Pour en savoir plus, consultez la rubrique <a href="#">Créer des groupes fonctionnels d'agents</a>.</p>
Agents	<p>Les agents utilisent 8x8 Agent Console pour visualiser et gérer les interactions avec les clients. Centre d'appels 8x8 prend en charge les rôles d'agent et de superviseur. Vous pouvez ajouter des agents et configurer le téléphone de leur lieu de travail, attribuer des files d'attente, accorder des droits de superviseur et activer des autorisations de système de GRC et d'onglet à l'aide de l'onglet <b>Agents</b> (agents).</p>
Queues/Skills (files d'attente/compétences)	<p>Une file d'attente est une collection ordonnée d'interactions en attente de service par des agents qui possèdent les qualités requises pour répondre à ces interactions. Les files d'attente acheminent les interactions entrantes vers les agents.</p> <p>Dans la page Queues (files d'attente), vous pouvez :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créer, modifier, copier et supprimer les files d'attente de tous les types de supports : téléphone entrant et sortant, clavardage, courriel et messagerie vocale.</li> <li>▪ Affecter des membres aux files d'attente</li> <li>▪ Définir le niveau de service visé</li> </ul> <p>Pour en savoir plus, consultez la rubrique <a href="#">Créer et configurer des files d'attente</a>.</p>
Channels (canaux)	<p>Les interactions par téléphone, par courriel ou par clavardage en ligne arrivent à un locataire sur un canal. Les canaux de messagerie et de clavardage sont créés dans la</p>

Page du gestionnaire de configuration de 8x8	Onglets directement accessibles depuis la page
	<p>page <b>Channels</b> (canaux). Vous pouvez ajouter un nouveau canal de messagerie et un nouveau canal de clavardage et modifier les canaux téléphoniques existants.</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin: 10px 0;">  <p><b>Remarque</b> : Pour créer un canal téléphonique, contactez le service d'approvisionnement de 8x8 Inc..</p> </div> <p>Pour en savoir plus, consultez la rubrique <a href="#">Créer des canaux</a>.</p>
Scripts (scripts)	<p>Les scripts de RVI définissent la manière dont Centre d'appels 8x8 traite les interactions par <b>téléphone</b>, par <b>courriel</b> ou par <b>clavardage</b>. Ils permettent de guider les interactions entrantes pour les diriger automatiquement vers la destination souhaitée au sein du centre d'appels. Créez un script défini par l'utilisateur ou utilisez un script par défaut du système comme le <b>script de RVI par défaut</b>.</p> <p>Pour en savoir plus sur les scripts téléphoniques de RVI, consultez la rubrique <a href="#">Créer un script téléphonique de RVI</a>.</p> <p>Pour en savoir plus sur les scripts de courriel, consultez la rubrique <a href="#">Créer un script de courriel</a>.</p>
CRM (GRC)	<p>La page <b>CRM</b> (GRC) permet aux agents et aux superviseurs de gérer les clients, les dossiers, les suivis et les tâches.</p> <p>Pour en savoir plus, consultez la rubrique <a href="#">Configurer le système de GRC local</a>.</p>
Outbound Setup (configuration des appels sortants)	<p>Pour que les campagnes fonctionnent correctement, elles doivent se connecter au système de GRC de Centre d'appels 8x8 ou au système de GRC externe, extraire des données d'un objet de GRC donné et générer une liste d'appels cible. La page <b>Outbound Setup</b> (configuration des appels sortants) permet de définir des propriétés globales pour la gestion des campagnes.</p> <p>Pour en savoir plus, consultez la rubrique <a href="#">Configurer la page Outbound Setup (configuration des appels sortants)</a>.</p>
Campagnes (campagnes)	<p>Une campagne est un composeur téléphonique sortant qui vous permet de rechercher, de générer et d'alimenter une liste d'appels vers une file d'attente sortante facilitant la numérotation sortante automatisée. La page <b>Campagnes</b> (campagnes) permet de définir de nouvelles campagnes, ou de contrôler ou gérer les campagnes existantes.</p> <p>Pour en savoir plus, consultez la rubrique <a href="#">Créer une campagne</a>.</p>

Page du gestionnaire de configuration de 8x8	Onglets directement accessibles depuis la page
Broadcast (transmission)	Utilisez la page <b>Broadcast</b> (transmission) pour envoyer un message à un ou à plusieurs groupes d'agents. La page ne contient que l'onglet <b>Broadcast</b> (transmettre). Pour en savoir plus, consultez la rubrique <a href="#">Transmettre des messages</a> .
Integration (intégration)	Centre d'appels 8x8 offre des possibilités d'intégration avec le système de GRC local et des systèmes tiers de gestion des ressources clients (GRC). Pour en savoir plus, consultez la rubrique <a href="#">Intégrer avec un système de GRC externe</a> .
Status Codes (codes de statut)	La page Status Codes (codes de statut) permet aux superviseurs du centre d'appels de suivre le fonctionnement d'un agent au cours d'une journée de travail. Pour en savoir plus, consultez la rubrique <a href="#">Vue d'ensemble des codes de statut</a> .
Codes de transaction	La page Transaction Codes (codes de transaction) offre un moyen d'appliquer la disposition des appels aux interactions entrantes et sortantes. Pour en savoir plus, consultez la rubrique <a href="#">Vue d'ensemble des codes de transaction</a> .
Outbound Phone Codes (codes téléphoniques sortants)	La page Outbound Phone Codes (codes téléphoniques sortants) permet de définir et de configurer les listes de codes téléphoniques sortants. Pour en savoir plus, consultez la rubrique <a href="#">Vue d'ensemble des codes téléphoniques sortants</a> .
Wallboard (panneau mural)	La page Wallboard (panneau mural) vous permet d'obtenir les indicateurs en temps réel des opérations de votre centre d'appels. Pour en savoir plus, consultez la rubrique <a href="#">Vue d'ensemble des panneaux muraux</a> .
Chat Design (conception de clavardage)	La page Chat Design (conception de clavardage) vous permet de concevoir un clavardage personnalisé pour répondre aux besoins de votre entreprise et de créer un script de clavardage personnalisé pour contrôler le flux de clavardage. Pour en savoir plus, consultez la rubrique <a href="#">Configurer la conception de clavardage intégré</a> .

## Configurer des comptes et des profils

En tant qu'administrateur de Centre d'appels 8x8, utilisez la page **Home** (accueil) du gestionnaire de configuration de 8x8 pour :

- Visualiser le sommaire des canaux, groupes et files d'attente
- Configurer les paramètres du profil
- Configurer des fichiers audio et des messages d'accueil enregistrés
- Définir les heures d'ouverture et les horaires
- Comprendre les plans de numérotation du locataire
- Réinitialiser le minuteur d'inactivité de l'agent

## Visualiser le sommaire de Centre d'appels 8x8

Les administrateurs peuvent afficher une vue rapide de leurs canaux, files d'attente et groupes d'agents de Centre d'appels 8x8 en accédant à Home > Summary (accueil > sommaire). Un canal facilite la communication des interactions au sein et à l'extérieur d'un locataire de Centre d'appels 8x8. Une file d'attente est une collection ordonnée d'interactions en attente de service par des agents qui possèdent les qualités requises pour répondre à ces interactions. Un groupe d'agents est un ensemble d'agents qui relèvent d'un superviseur. Un seul groupe peut servir l'ensemble de votre centre d'appels ou être consacré à un ou à plusieurs produits, services ou files d'attente, ou à un canal de communication précis comme le téléphone, le courriel ou le clavardage. Centre d'appels 8x8 utilise des règles d'acheminement basées sur les compétences pour placer les interactions dans les files d'attente appropriées.

The screenshot shows the 'Home » Summary' page with a navigation menu and four data tables.

Incoming Channels	
Phone	0
Email	2
Chat	2
Social	0

Agent Groups	
Ungroup	0
Sales	3
Support	3
Marketing	2

Inbound Queues	
Phone	2
Email	2
Chat	1
Voice Mail	2

Outbound Queues	
Phone	2

La page **Summary** (sommaire) fournit un bref sommaire statistique de ce qui suit :

- Canaux de téléphone, de courriel et de clavardage configurés pour votre locataire
- Files d'attente entrantes et sortantes pour tous les supports, comme le téléphone ou le courriel
- Groupes d'agents, avec nombre d'agents dans chaque groupe

## Options de la page Summary (sommaire)

Le tableau suivant résume les renseignements que vous pouvez trouver sous **Home > Summary** (accueil > sommaire). Vous pouvez voir un sommaire des canaux entrants, des files d'attente entrantes et sortantes, et des groupes d'agents dans cette page. **[In the table and other places in the project, there are instances of capitalized "Inbound Phone Queue", "Group", "Channel", etc, mixed with lowercase instances of the same. Is lowercase or uppercase correct? -MM]**

Option de l'onglet Summary (sommaire)	Description
Incoming Channels (canaux entrants)	Pour chaque type de canal, résume le nombre de définitions de canal de ce type. Pour en savoir plus sur les canaux, consultez la rubrique <a href="#">Créer et configurer des canaux</a> .
Inbound Queues (files d'attente entrantes)	Résume le nombre de définitions de file d'attente entrante de ce type. Pour en savoir plus sur les files d'attente, consultez la rubrique <a href="#">Créer et configurer des files d'attente</a> .
Outbound Queues (files d'attente sortantes)	Résume le nombre de définitions de file d'attente sortante de ce type. Pour en savoir plus sur les files d'attente, consultez la rubrique <a href="#">Créer et configurer des files d'attente</a> .
Agent Groups (groupes d'agents)	Pour chaque définition de groupe, résume le nombre d'agents affectés à ce groupe. Pour en savoir plus sur les groupes, consultez la rubrique <a href="#">Créer des groupes fonctionnels d'agents</a> . Pour en savoir plus sur les agents, consultez la rubrique <a href="#">Ajouter des agents</a> .

## Configurer les paramètres de profil

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent trouver le nom de leur locataire, la langue du locataire, le niveau d'assistance et d'autres renseignements sur l'abonnement du locataire en plus des préférences du compte sous Home > Profile (accueil > profil) dans le gestionnaire de configuration de 8x8.

The screenshot displays the 'Home » Profile' configuration page in the 8x8 management interface. The page is divided into several sections for configuring tenant and user settings:

- Summary:** Shows tenant details such as Tenant Name (Support), Default Caller ID (14084571955), Language (English), Support Level (Gold), Version (9.6.0), and Concurrent Access Limit (10).
- Administration & File Transfer Passwords:** Includes fields for Current Configuration Manager Password, New Password (min. 8 chars.), and Retype New Password.
- Service notifications - email addresses:** Fields for Administrator's email(s) (ryan.cox@8x8.com) and Maintenance email distribution list(s) (ryan.cox@8x8.com).
- Configuration Manager - change password:** Fields for New Password and Retype New Password.
- Secure File Transfer Protocol (FTPES) - set password:** Fields for Password (min. 8 chars.) and Retype Password.
- Miscellaneous tenant settings:** Includes Default Time Zone (GMT-8) Pacific Time, Other Time Zone (Edit), Tenant Label (Support), and Default Agent Display Name (\*Agent\*). It also contains a list of checkboxes for agent permissions, such as 'Allow Agents to Change Name' and 'Allow Agents to Change Display Name'.
- Tenant - Logo:** A 'Choose Files' button and a note that the file must be an image (jpg, png, gif or .bmp) with a size of less than 1mb and cannot exceed 325(w) x 65(h) pixels. A preview of the 8x8 logo is shown.
- Phone Connection Mode:** Includes a dropdown for Default Connection Mode (set to Persistent) and checkboxes for 'Allow Agents to Change Phone Connection Mode' and 'Enable Auto Answer'.

At the bottom of the page, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Les renseignements à la page **Profile** (profil) sont regroupés sous les rubriques suivantes :

- Administration and File Transfer Passwords** (mots de passe d'administration et de transfert de fichiers) : Le mot de passe actuel requis pour définir un nouveau mot de passe pour le gestionnaire de configuration de 8x8,

ou le protocole de transfert de fichiers sécurisé (FTPES).

- **Configuration Manager - Change Password** (gestionnaire de configuration – modifier le mot de passe) : Cette option permet à l'administrateur principal de modifier le mot de passe du gestionnaire de configuration de 8x8. Vous devez d'abord saisir le mot de passe actuel, puis saisir un nouveau mot de passe.
- **Secure File Transfer Protocol (FTPES)- set password** (protocole de transfert de fichiers sécurisé [FTPES] – définir le mot de passe) : Permet à l'administrateur principal de configurer un mot de passe pour accéder aux enregistrements des appels des agents par FTPES (protocole de transfert de fichiers sécurisé).
- **Miscellaneous Tenant Settings** (paramètres divers du locataire) : Regroupe des renseignements sur le fuseau horaire du locataire, l'étiquette de locataire et les options permettant aux agents de changer de nom, d'activer l'interface API SSL, de modifier les paramètres de remontée de fiches et d'activer la validation de la modification des paramètres du lieu de travail de l'agent.
- **Service Notification - Email Addresses** (notification de service – adresses électroniques) : Précisez les adresses électroniques pour la liste de distribution par courriel de l'administrateur et de la maintenance.
- **Tenant Email - SPAM filtering parameters** (courriel du locataire – paramètres de filtrage des pourriels) : Définit le niveau de seuil pour filtrer les courriels indésirables et permet de les répertorier dans [Spam Black Lists](#)<sup>1</sup> (liste noire de pourriels) et [Spam White Lists](#)<sup>2</sup> (liste blanche de pourriels).
- **Tenant - Logo** (logo du locataire) : Vous permet de téléverser une image logo pour la valorisation de la marque sur les panneaux muraux 8x8. Cliquez sur **Browse** (parcourir) et téléversez une image.
- **Phone Connection Mode** (mode de connexion téléphonique) : En mode de connexion téléphonique, les agents configurent leur connexion téléphonique avant de commencer à travailler sur les appels et restent connectés tout au long de leur journée de travail. Vous pouvez choisir le mode de connexion à la demande ou permanent. Vous pouvez autoriser les agents à modifier leur mode de connexion téléphonique ou à activer la réponse automatique.

Pour voir un sommaire détaillé des paramètres de votre locataire, consultez la rubrique [Sommaire des paramètres de profil](#). Consultez les rubriques suivantes pour savoir comment configurer les paramètres de votre locataire :

- [Autoriser les fuseaux horaires multiples](#)
- [Activer le mode de connexion téléphonique](#)
- [Activer la réponse automatique](#)
- [Activer la validation des paramètres du lieu de travail](#)

---

<sup>1</sup>Liste d'adresses électroniques dont les communications devraient être filtrées.

<sup>2</sup>Liste d'adresses électroniques dont les communications sont classées comme étant légitimes.

## Sommaire des paramètres de profil

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent trouver dans le gestionnaire de configuration de 8x8 le tableau suivant qui résume les options disponibles sous Home > Profile (accueil > profil) :

Option de l'onglet Profile (profil)	Description
Tenant Name (nom du locataire)	Cette option indique le nom de votre locataire. Il peut s'agir du nom de votre entreprise. Le gestionnaire de configuration de 8x8 ajoute la valeur de la zone de saisie de texte du nom de l'entreprise en haut de la fenêtre du navigateur du gestionnaire de configuration de 8x8.
Support Level (niveau d'assistance)	Cette option indique le niveau d'assistance de votre locataire.
Concurrent Access Limit (limite d'accès simultané)	Cette option indique le nombre maximum d'utilisateurs simultanés qui peuvent se connecter à 8x8 Agent Console ou à 8x8 Supervisor Console. Chaque accès simultané nécessite un utilisateur nommé. Un accès simultané et un utilisateur nommé sont synonymes d'une licence d'agent. Un utilisateur nommé peut également être équivalent à une connexion supplémentaire.
Default Caller ID (identification de l'appelant par défaut)	Cette option précise l'identification de l'appelant par défaut pour le locataire. Ce numéro est affiché au correspondant comme numéro de téléphone de l'appelant lorsque l'agent passe un appel sortant à partir de Centre d'appels 8x8.
Version Package (version)	Cette option précise la version de Centre d'appels 8x8.
Named Users Limit (limite d'utilisateurs nommés)	Cette option indique le nombre maximum d'utilisateurs nommés qui peuvent être ajoutés au locataire. Ce champ affiche votre abonnement actuel, plus un ou deux pour les utilisateurs autorisés du soutien à la clientèle. La fonctionnalité de l'utilisateur nommé permet d'obtenir une identité personnelle unique assortie de rôles (agent ou superviseur) et d'autorisations.

Option de l'onglet Profile (profil)	Description
	 <p><b>Remarque :</b> Chaque locataire est préconfiguré avec un ou deux utilisateurs nommés sans frais. Ces derniers sont utilisés par le personnel autorisé du soutien à la clientèle à des fins de dépannage. Vous pouvez désigner les utilisateurs préconfigurés par un groupe affecté d'assistance de Centre d'appels 8x8.</p>
Language (langue)	<p>Il s'agit d'un rappel en lecture seule de la langue utilisée pour afficher l'interface utilisateur du gestionnaire de configuration de 8x8. Ce paramètre linguistique a été appliqué conformément à votre demande au moment de la création de votre locataire de Centre d'appels 8x8, et il ne peut pas être modifié.</p>  <p><b>Remarque :</b> Vos agents peuvent sélectionner leur langue préférée séparément dans 8x8 Agent Console.</p>
Revision (révision)	<p>Cette option représente le numéro de révision de Centre d'appels 8x8.</p>
Configured Users (utilisateurs configurés)	<p>Cette option indique le nombre d'utilisateurs nommés actuellement configurés dans le locataire. La différence entre la limite d'utilisateurs nommés et les utilisateurs configurés est la quantité restante d'utilisateurs nommés pour lesquels il est possible d'établir un profil.</p>
<b>Administration &amp; File Transfer Passwords (mots de passe d'administration et de transfert de fichiers)</b>	
Current Configuration Manager Password (mot de passe du gestionnaire de configuration actuel)	<p>Cette option permet à l'administrateur principal de modifier le mot de passe du gestionnaire de configuration de 8x8. Le nouveau mot de passe doit comporter 8 caractères au minimum.</p>

Option de l'onglet Profile (profil)	Description
<b>Configuration Manager - Change Password (gestionnaire de configuration – modifier le mot de passe)</b>	
New Password (nouveau mot de passe)	Entrez un nouveau mot de passe pour le gestionnaire de configuration de 8x8.
Retype New Password (retaper le nouveau mot de passe)	Retapez votre nouveau mot de passe pour le gestionnaire de configuration de 8x8.
<b>Secure File Transfer Protocol (FTPES)- set password (protocole de transfert de fichiers sécurisé [FTPES] – définir le mot de passe)</b>	
Password (min.8 chars.) [mot de passe (8 min au moins)]	Cette option permet de configurer un mot de passe pour le protocole de transfert de fichiers sécurisé des fichiers d'enregistrement d'appel des agents.
Retype Password (retaper le mot de passe)	Pour en savoir plus sur les fichiers d'enregistrement des agents, consultez la rubrique <a href="#">Configurer les paramètres du téléphone</a> . Pour en savoir plus sur le téléchargement des enregistrements des agents, consultez la rubrique <a href="#">Accéder aux appels enregistrés par les agents</a> .
<b>Miscellaneous Tenant Settings (paramètres divers du locataire)</b>	
Default Time Zone (fuseau horaire par défaut)	Cette option fait référence au fuseau horaire local de votre centre d'appels. En précisant le fuseau horaire, le gestionnaire de configuration de 8x8 peut : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interpréter correctement les heures d'ouverture précisées à l'onglet Schedule (horaire). Pour en savoir plus sur l'onglet Schedule (horaire), consultez la rubrique <a href="#">Définir les heures d'ouverture et les horaires</a>.</li> <li>▪ Afficher les événements horodatés en heure locale.</li> </ul>
Other Time Zone (autre fuseau horaire)	Centre d'appels 8x8 prend en charge le fuseau horaire pour gérer le fonctionnement à l'échelle mondiale en permettant la sélection de <a href="#">plusieurs fuseaux horaires</a> au sein d'un même locataire. Les fuseaux horaires multiples aident les locataires qui ont des

Option de l'onglet Profile (profil)	Description
	bureaux partout dans le monde. Les superviseurs peuvent surveiller les activités des files d'attente et des agents en fonction du fuseau horaire local.
Tenant Label (étiquette de locataire)	Cette option désigne l'étiquette du locataire qui s'affiche en haut de la fenêtre du navigateur du gestionnaire de configuration de 8x8. L'étiquette que vous attribuez au locataire peut être différente de l'identifiant du locataire.
Default Agent Display Name (nom d'affichage de l'agent par défaut)	Choisissez si vous voulez afficher le mot <b>Agent</b> (agent) ou le prénom de l'agent, comme <Robin>. Le nom d'affichage de l'agent s'affiche dans 8x8 Agent Console. L'option <b>Reset all agents</b> (réinitialiser tous les agents) efface tous les noms d'affichage personnalisés. Vous pouvez également choisir d'écraser les paramètres du groupe à ce moment-là.
Allow Agents to Change Name (autoriser les agents à changer de nom)	Cette option permet aux agents de modifier leur nom de connexion à partir de la page My Profile (mon profil) après s'être connectés à 8x8 Agent Console et de l'enregistrer.
Allow Agents to Change Display Name (autoriser les agents à modifier le nom d'affichage)	Permet aux agents de modifier leur nom d'affichage dans la page <b>Profile</b> (profil) de 8x8 Agent Console. Le nom d'affichage permet aux agents d'économiser du temps et des efforts pour se présenter aux clients chaque fois qu'ils commencent un nouveau clavardage. Le nom d'affichage de l'agent s'affiche dans le panneau de configuration de 8x8 Agent Console, la page Profile (profil), la fenêtre de clavardage et le dossier de GRC créé après une session de clavardage. Il peut être modifié par l'administrateur de Centre d'appels 8x8 dans le gestionnaire de configuration de 8x8, ou si cela est autorisé, par les agents dans 8x8 Agent Console. Les changements s'affichent immédiatement dans les deux applications. Pour empêcher les agents de modifier leur nom d'affichage au niveau du locataire, décochez la case <b>Allow Agents to Change the Display Name</b> (autoriser les agents à modifier le nom d'affichage) sous <b>Home &gt;</b>

Option de l'onglet Profile (profil)	Description
	<p><b>Profile</b> (accueil &gt; profil).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour empêcher les agents de modifier leur nom d'affichage au niveau du locataire, décochez la case <b>Allow Agents to Change the Display Name</b> (autoriser les agents à modifier le nom d'affichage) sous <b>Home &gt; Profile</b> (accueil &gt; profil). Si elle est désactivée, cette option ne s'affiche pas au niveau des groupes d'agents.</li> <li>▪ Pour empêcher les agents de modifier leur nom d'affichage au niveau du groupe, décochez la case <b>Allow Agents to Change the Display Name</b> (autoriser les agents à modifier le nom d'affichage) sous <b>Agent Group</b> (groupe d'agents). Cette option ne s'affiche que si elle est activée au niveau du locataire.</li> </ul>
Allow Agents to Change Screenpop (autoriser les agents à modifier la remontée de fiches)	Cette option permet aux agents de modifier les propriétés de la fenêtre de remontée de fiches, comme l'ouverture d'une nouvelle fenêtre de remontée de fiches, et la modification de la taille et de la position de la fenêtre à partir de 8x8 Agent Console.
Allow Agents to Reject Interactions (autoriser les agents à rejeter les interactions)	Cette option est activée par défaut et permet aux agents de rejeter des interactions. Si elle est désactivée, le bouton Reject (rejeter) dans 8x8 Agent Console est désactivé, ce qui empêche les agents de rejeter les interactions qui leur sont proposées. Le bouton Reject (rejeter) dans 8x8 Agent Console s'affiche lorsqu'une interaction est proposée à l'agent. Vous pouvez configurer cette capacité pour un groupe d'agents ou pour des agents individuels. Si vous désactivez cette option au niveau du locataire, la case à cocher ne s'affiche pas pour les groupes d'agents ou les agents individuels.
Enable SSL for Agent GUI (activer le protocole SSL pour l'IUG de l'agent)	Par défaut, la case <b>Enable SSL for Agent GUI</b> (activer le protocole SSL pour l'IUG de l'agent) est cochée, et le gestionnaire de configuration de 8x8 utilise des communications sécurisées. 8x8 vous recommande vivement de toujours utiliser des communications sécurisées lorsque vous travaillez avec le ges-

Option de l'onglet Profile (profil)	Description
	tionnaire de configuration de 8x8. Si vous devez temporairement désactiver les communications sécurisées à des fins de dépannage, décochez la case.
Enable Workplace setting change validation (activer la validation de la modification des paramètres du lieu de travail)	Lors de la modification des paramètres du lieu de travail (téléphone et adresse URI de protocole SIP du lieu de travail), les agents doivent valider leurs modifications pour pouvoir traiter les appels. Lorsqu'ils cliquent pour valider la modification, cela déclenche un appel téléphonique vers le numéro de téléphone mis à jour. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon d' <a href="#">activer la validation de la modification des paramètres du lieu de travail</a> .
Enable Enhanced Ringtone (activer la sonnerie améliorée)	Si cette option est activée, l'appelant entend une musique d'attente continue jusqu'à ce qu'un agent accepte l'appel. Une fois l'appel accepté, une courte sonnerie d'alerte est diffusée à l'appelant pour signaler le début de l'interaction. Au même moment, l'agent entend une notification sonore pour le préparer à l'appel.
Enable Agent's My Recording Functionality (activer la fonctionnalité Mon enregistrement de l'agent)	Si cette option est activée, les agents peuvent accéder à la fonctionnalité <b>My Recording</b> (mon enregistrement) à partir du menu principal de 8x8 Agent Console. Elle permet aux agents d'enregistrer un message vocal pour les appels entrants.
Enable transferring to queues with no working agents (activer le transfert aux files d'attente sans agents au travail)	Si cette option est activée, elle permet aux agents de transférer des interactions vers une file d'attente non surveillée. Si elle est désactivée, elle empêche les agents de transférer des interactions vers une file d'attente non surveillée.
Allow agents to configure warning message popup (autoriser les agents à configurer la remontée de fiches du	Si cette option est activée, les agents peuvent désactiver le message d'avertissement avant de transférer l'interaction vers une file d'attente sans surveillance.

Option de l'onglet Profile (profil)	Description
message d'avertissement)	
Enable agents to return to available status after pulling email (autoriser les agents à retourner au statut disponible après l'extraction du courriel)	Si cette option est activée, les agents peuvent revenir au statut <b>Available</b> (disponible) après avoir retiré un courriel de la file d'attente. Si cette option est désactivée, le statut de l'agent reste Working Offline (travail hors ligne) après qu'il a retiré les courriels de la file d'attente.
Enable sending FAQ as HTML (activer l'envoi des FAQ dans le format HTML)	Si cette option est activée, les agents peuvent envoyer leurs questions de FAQ dans le format HTML. {mf--did not see any difference when the control is on or off. Checking with Nalini...}
Enable Queue/Skill groups (activer les groupes de files d'attente/compétences)	
<b>Service Notification - Email Addresses (notification de service – adresses électroniques)</b>	
Administrator's Email(s) (adresses électroniques de l'administrateur)	Cette option répertorie l'adresse électronique de l'administrateur principal. Si un canal de messagerie tente de récupérer des courriels en file d'attente et que cette tentative échoue, le gestionnaire de configuration de 8x8 envoie une notification par courriel à l'administrateur. Pour en savoir plus sur les canaux de messagerie, consultez la rubrique <b>Établir des canaux de messagerie</b> .
Maintenance Email Distribution List(s) (listes de distribution de courriels de maintenance)	Cette option indique la ou les listes de distribution de courriels auxquelles sont envoyées les questions de maintenance concernant le locataire.

Option de l'onglet Profile (profil)	Description
<b>Tenant Email - SPAM filtering parameters (courriel du locataire – paramètres de filtrage des pourriels)</b>	
Spam Threshold Level (niveau de seuil des pourriels)	<p>Choisissez le degré de rigueur avec lequel le gestionnaire de configuration de 8x8 filtre les messages électroniques administratifs pour détecter les courriels indésirables non sollicités ou les pourriels. Par défaut, le gestionnaire de configuration de 8x8 définit le niveau de seuil des pourriels à 5. Choisissez un nombre inférieur pour appliquer un filtrage plus strict des pourriels.</p> <p>Ne choisissez pas un seuil de pourriels inférieur à 3 ou supérieur à 7, à moins que l'assistance technique de Centre d'appels 8x8 ne vous le demande.</p>
Spam Black / White List (liste noire/blanche de pourriels)	<p>Si l'onglet Email Script (script de courriel) de la page Email Channel (canal de messagerie) comprend un objet de script Check Spam (vérifier les pourriels), alors :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Spam Black List</b> (liste noire de pourriels) : Saisissez les adresses électroniques dont les communications doivent être classées comme pourriels.</li> <li>▪ <b>Spam White List</b> (liste blanche de pourriels) : Saisissez les adresses électroniques qui ne devraient pas être classées comme pourriels.</li> </ul> <p>Les zones de saisie de texte Spam Black List (liste noire de pourriels) et Spam White List (liste blanche de pourriels) prennent en charge l'utilisation d'astérisques (*) comme caractères génériques.</p>

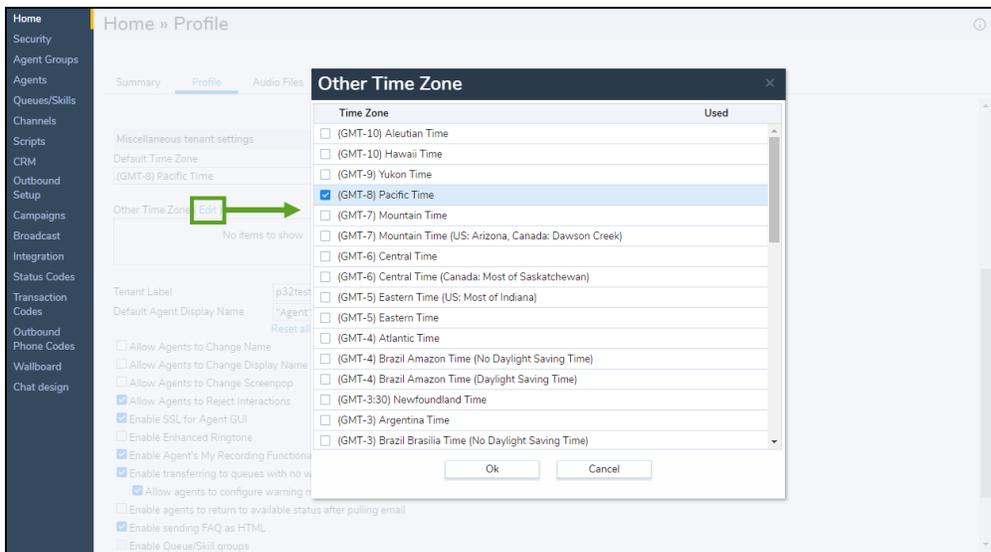
Option de l'onglet Profile (profil)	Description
<b>Tenant Logo (logo du locataire)</b>	
	Sélectionnez une image logo pour la valorisation de la marque sur les panneaux muraux 8x8. Cliquez sur <b>Choose Files</b> (choisir des fichiers) et téléversez une image.
<b>Mode de connexion téléphonique</b>	
Default Connection Mode (mode de connexion par défaut)	Les administrateurs peuvent choisir l'un des modes de connexion téléphonique suivants pour les agents : On Demand (à la demande) ou Persistent (permanente). Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon d' <b>activer le mode de connexion téléphonique</b> .
Allow Agents to change Phone Connection Mode (autoriser les agents à changer de mode de connexion téléphonique)	Les agents sont en mesure de changer leur mode de connexion téléphonique à partir de 8x8 Agent Console. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon de <b>modifier votre mode de connexion téléphonique</b> .
Activer la réponse automatique	Avec la réponse automatique, chaque interaction téléphonique proposée à un agent est automatiquement connectée, ce qui évite de devoir l'accepter manuellement. Si la réponse automatique est fournie à votre locataire, vous pouvez l'activer au niveau du locataire, du groupe d'agents ou des agents. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon d' <b>activer la réponse automatique</b> .

## Autoriser les fuseaux horaires multiples

Centre d'appels 8x8 prend en charge les fuseaux horaires pour gérer le fonctionnement à l'échelle mondiale en permettant la sélection de plusieurs fuseaux horaires au sein d'un même locataire. L'accès aux fuseaux horaires multiples dans le gestionnaire de configuration de 8x8 aide les locataires qui ont des bureaux partout dans le monde. Par exemple, si une entreprise possède des bureaux aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Chine, l'administrateur peut sélectionner le fuseau horaire du Pacifique aux États-Unis par défaut, et sélectionner le Royaume-Uni et la Chine comme fuseaux horaires supplémentaires. Les superviseurs d'agents du bureau britannique peuvent surveiller la file d'attente et l'activité des agents en fonction de leur fuseau horaire local, et un gestionnaire de panneaux muraux en Chine peut appliquer le fuseau horaire de la région Asie-Pacifique aux panneaux muraux souhaités.

### Pour autoriser les fuseaux horaires multiples pour un locataire :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Home** (accueil).
2. Accédez à l'onglet **Profile** (profil).
3. Sous **Other Time Zone** (autre fuseau horaire), cliquez sur **Edit** (modifier). Vous pouvez ajouter d'autres fuseaux horaires en plus de votre fuseau horaire par défaut, si vous le souhaitez.
4. Sélectionnez le ou les fuseaux horaires souhaités dans la liste, puis cliquez sur **OK**.  
Un fuseau horaire en cours d'utilisation s'affiche en surbrillance.



5. Cliquez sur **OK**.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Le locataire a maintenant plusieurs fuseaux horaires. Les fuseaux horaires peuvent être sélectionnés lors de la création d'un panneau mural, ou dans 8x8 Agent Console, et par les superviseurs lorsqu'ils surveillent les files d'attente et les agents. Dans le cadre de la surveillance, le fuseau horaire est applicable si vous choisissez de visualiser les données **depuis le début de la journée**.

## Activer la mode de connexion téléphonique

Centre d'appels 8x8 a amélioré la capacité de traitement des appels grâce au mode de connexion téléphonique. Grâce à cette fonctionnalité, les agents configurent leur connexion téléphonique avant de commencer à travailler sur les appels et restent connectés tout au long de leur journée de travail. Cette fonction leur permet de répondre aux appels téléphoniques entrants et sortants à l'aide d'un simple clic sur l'interface utilisateur, ce qui améliore l'efficacité du traitement des appels.

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent choisir l'un des modes de connexion téléphonique suivants dans le gestionnaire de configuration de 8x8 pour les agents :

- **On Demand** (à la demande) : Le mode de connexion à la demande crée une connexion temporaire entre le téléphone du lieu de travail de l'agent et le système. Les agents doivent accepter manuellement l'appel sur leur téléphone logiciel ou physique.
- **Persistent** (permanente) : Le mode de connexion permanente, auparavant appelé **mode de connexion décrochée**, crée une connexion constante entre le téléphone du lieu de travail de l'agent et le système. Une fois que la connexion est ouverte, elle reste active jusqu'à la déconnexion. Toute modification du paramètre reste en vigueur pendant toute la durée de la connexion permanente de l'agent. Les agents établissent leur connexion téléphonique avant de commencer à travailler sur les appels et restent connectés tout au long de leur journée de travail. Cette fonction leur permet de répondre aux appels téléphoniques entrants et sortants à l'aide d'un simple clic sur l'interface utilisateur, ce qui améliore l'efficacité du traitement des appels.

## Renommer le mode de connexion décrochée en mode de connexion permanente

Le mode de connexion décrochée qui a été introduit pour la première fois dans la version 9.8 a été rebaptisé mode de connexion permanente. Seul le nom de la fonctionnalité change, pas la fonctionnalité elle-même.

## À propos de mode de connexion permanente

Si votre locataire est équipé du mode de connexion permanente, vous pouvez voir cette fonction sous Home > Profile (accueil > profil). Grâce au mode de connexion permanente, les agents peuvent se connecter instantanément et en toute transparence aux clients et améliorer leur productivité. Le mode de connexion permanente est une connexion permanente de l'appareil de l'agent à Centre d'appels 8x8. Il supprime la nécessité de connecter le téléphone du lieu

de travail de l'agent pour chaque appel traité. Les agents établissent leur connexion téléphonique avant de commencer à travailler sur les appels et restent connectés tout au long de leur journée de travail. Cette fonction leur permet de répondre aux appels téléphoniques entrants et sortants à l'aide d'un simple clic sur l'interface utilisateur.

Sans le mode de connexion permanente, après que les agents se connectent à Centre d'appels 8x8 et se sont rendus disponibles, ils doivent accepter l'interaction pour chaque appel qui arrive par la file d'attente. S'ils manquent la sonnerie du téléphone, ils ne seront plus disponibles pour prendre l'interaction.



**Remarque** : Il n'y a pas d'invite ou d'indication audio avec mode de connexion permanente.

## Fonctionnalités

- Les agents peuvent se connecter immédiatement et de manière transparente aux clients.
- Le mode offre une connexion permanente entre l'appareil de l'agent et VCC, prête pour la numérotation sortante.
- Il supprime la nécessité de connecter le téléphone du lieu de travail de l'agent pour chaque appel traité.
- Il augmente la productivité grâce à un débit d'appels plus élevé.

## Activer la mode de connexion permanente

Si le mode de connexion permanente est fourni à votre locataire, vous pouvez l'activer au niveau du locataire, du groupe d'agents ou des agents :

### Activer la mode de connexion permanente au niveau du locataire

1. Dans le gestionnaire de configuration de 8x8, accédez à **Home > Profile** (accueil > profil).
2. Sélectionnez **Persistent** (permanent) sous **mode de connexion téléphonique**. Cela rend le mode de connexion permanente disponible pour tous les agents de ce locataire.  
Le bouton **Reset all** (tout réinitialiser) vous permet d'uniformiser le mode de connexion par défaut lorsqu'il existe différents paramètres pour cette fonctionnalité au sein du locataire, pour les agents et les groupes d'agents.
3. Sélectionnez **Allow Agents to Change mode de connexion téléphonique** (autoriser les agents à changer le mode de connexion téléphonique). Les agents sont en mesure de changer leur mode de connexion à partir de 8x8 Agent Console.  
Le bouton **Reset all** (tout réinitialiser) vous permet de réinitialiser tous les agents et groupes d'agents aux paramètres du locataire.

#### 4. Cliquez sur **Enregistrer**.



**Remarque :** Le bouton **Reset all** (tout réinitialiser) s'affiche lorsqu'il y a un mélange de paramètres pour ce mode ou cette option au niveau du locataire.

### Activer la mode de connexion permanente au niveau du groupe d'agents

1. Dans le gestionnaire de configuration de 8x8, accédez à **Agent Groups** (groupes d'agents) dans le menu principal.
2. Cliquez pour modifier un groupe d'agents ou en créer un nouveau.
3. Sélectionnez **Persistent** (permanent) sous **mode de connexion téléphonique**.

L'option **Reset all agents** (réinitialiser tous les agents) vous permet d'uniformiser le mode de connexion par défaut pour tous les agents lorsqu'il existe différents paramètres pour le mode au sein du groupe d'agents. Par exemple, vous voyez l'option **Reset all** (tout réinitialiser) si vous avez permis aux agents de choisir leur mode. L'option **Reset all** (tout réinitialiser) n'est pas disponible lorsque tous les paramètres sont identiques.

4. Sélectionnez **Allow Agents to change Phone Connection Mode** (autoriser les agents à changer de mode de connexion téléphonique) si vous voulez permettre à tous les agents du groupe d'agents de changer leur mode de connexion.



**Remarque :** Le bouton **Reset all agents** (réinitialiser tous les agents) ne s'affiche que lorsqu'il y a un mélange de paramètres pour ce mode ou cette option dans le groupe d'agents.

### Activer la mode de connexion permanente au niveau de l'agent

1. Dans le gestionnaire de configuration de 8x8, accédez à page **Agents** (agents).
2. Cliquez pour modifier un agent ou en créer un nouveau, et ouvrez l'onglet **General** (généralités).
3. Sélectionnez **Persistent** (permanent) sous **mode de connexion téléphonique**.
4. Sélectionnez **Allow Agents to change Phone Connection Mode** (autoriser les agents à changer de mode de connexion téléphonique) si vous voulez permettre à cet agent de changer son mode de connexion.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

The screenshot shows the 'Agent » Edit Agent » General' configuration page in the 8x8 system. The page is divided into several tabs: General, Phone, Queues, Supervisor, CRM & Tab permissions, Interactions, and Experimental Features. The 'General' tab is active, displaying various fields for agent information such as Last Name (Shasta), Display Name (Robin), Email Address (ankit.khare@8x8.com), Username (ankit), and Password. A 'Phone Connection Mode' section is highlighted with a green box, containing a dropdown menu set to 'Persistent' and two checked checkboxes: 'Allow agent to change Phone Connection Mode' and 'Enable Auto Answer'. Below this section are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Field	Value
Last Name	Shasta
Display Name	Robin
Email Address	ankit.khare@8x8.com
Software language	English (US)
Username	ankit
Password	*****
Retype Password	*****
Agent Group	ops
Current Country	

**Phone Connection Mode**

- Default Connection Mode: Persistent
- Allow agent to change Phone Connection Mode
- Enable Auto Answer

## Combinaisons pour les paramètres du mode de connexion permanente et de la réponse automatique

La réponse automatique peut être combinée avec la fonctionnalité du mode de connexion permanente pour créer une combinaison activée/désactivée des deux fonctions. Les paramètres de réponse automatique combinés à ceux de la fonctionnalité du mode de connexion permanente peuvent être configurés à plusieurs niveaux en fonction de la disponibilité des fonctionnalités :

Connexion	Comportement
Persistent activé, réponse automatique désactivé	mode de connexion téléphonique est à la demande et réponse automatique est désactivé. L'agent doit donc répondre au téléphone pour chaque interaction téléphonique.
Persistent désactivé, réponse automatique activé	mode de connexion téléphonique est à la demande et réponse automatique est activé, de sorte que le téléphone de l'agent se connecte automatiquement et que l'on réponde automatiquement à l'interaction lorsqu'elle est proposée.
Persistent activé, réponse automatique désactivé	mode de connexion téléphonique est persistant, ce qui signifie que le chemin média de l'agent est toujours connecté mais que pour chaque interaction téléphonique, l'agent doit cliquer sur le bouton Accepter.
Persistent activé, réponse automatique activé	mode de connexion téléphonique est persistant, de sorte que le chemin média de l'agent est toujours connecté, et que l'on répond automatiquement à l'interaction lorsqu'elle est proposée.

## Activer la réponse automatique

Centre d'appels 8x8 a amélioré l'efficacité du traitement des appels des agents au moyen de la réponse automatique. Grâce à la réponse automatique dans le gestionnaire de configuration de 8x8, chaque interaction téléphonique proposée à un agent est automatiquement connectée, ce qui évite de devoir l'accepter manuellement. Cette nouvelle option configurable améliore l'efficacité des agents en connectant rapidement les appels et en réduisant le nombre de clics qu'un agent doit effectuer. La réponse automatique permet également d'éviter que les agents ne rejettent ou ne manquent des appels sur leur téléphone du lieu de travail. En mode de réponse automatique, les agents reçoivent une invite audio qui les avertit de la connexion d'un appel.



**Remarque :** La réponse automatique est actuellement en disponibilité limitée. Communiquez avec l'**assistance technique 8x8** pour obtenir de l'aide.

### Considérations relatives à l'utilisation de la réponse automatique :

- Le son de l'agent peut être connecté avant la notification visuelle de l'interaction sur l'écran ou avant l'activation d'une remontée de fiches.
- Les appels d'accès direct à l'agent ou d'acheminement direct à l'agent ne sont envoyés en mode de réponse automatique à un agent activé que si son statut est Available (disponible).
- Un agent en mode de réponse automatique dont le temps de post-traitement est fixé à zéro pourrait se retrouver avec une succession ininterrompue d'appels.
- Si un superviseur est en mode de réponse automatique et surveille un agent qui ne l'est pas, le superviseur peut être connecté en premier, mais le client continue à entendre la musique d'attente ou la sonnerie jusqu'à ce que l'agent soit connecté.
- La réponse automatique est prise en charge par 8x8 Pour le bureau et par 8x8 Work for Mobile. Si le dispositif n'est pas pris en charge, le système utilise par défaut la réponse manuelle standard.
- La fonctionnalité de réponse automatique est indiquée visuellement par un **A** dans l'onglet Phone (téléphone), qui subsiste dans tous les états de l'agent.



**Remarque :** Si la réponse automatique est activée, le bouton **Answer Call** (répondre à l'appel) est absent de l'interface utilisateur lorsque les agents se voient proposer des appels.



**Remarque :** La réponse automatique n'est prise en charge que sur la ligne **1** pour les interactions téléphoniques.

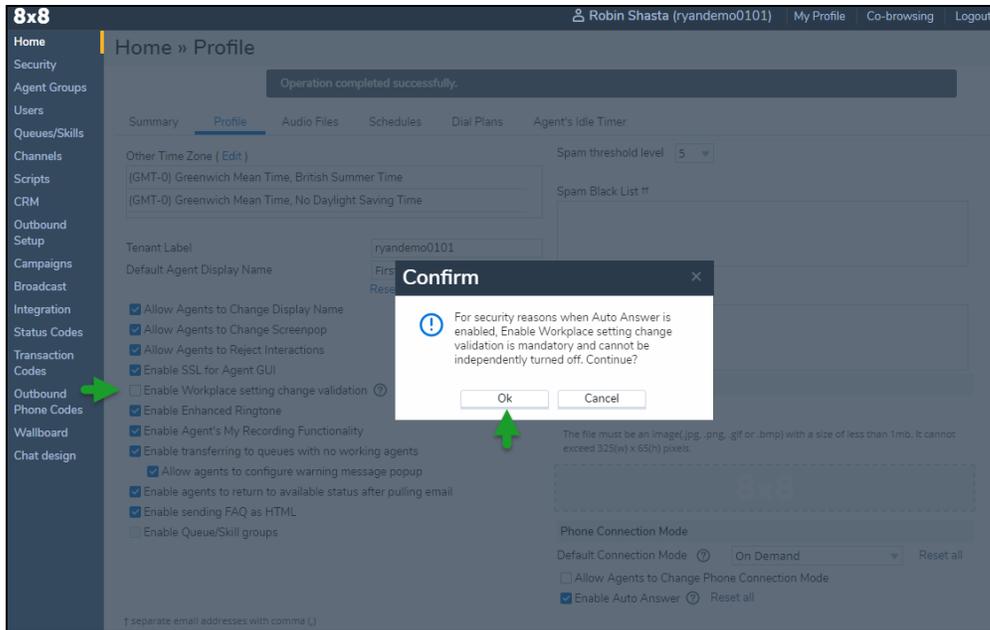
## Activer la réponse automatique pour votre Centre d'appels 8x8

Avec la réponse automatique, chaque interaction téléphonique proposée à un agent est automatiquement connectée, ce qui évite de devoir l'accepter manuellement. Si la réponse automatique est fourni à votre locataire, vous pouvez l'activer au niveau du locataire, du groupe d'agents ou des agents :

**Activer la réponse automatique au niveau du locataire**

1. Dans le gestionnaire de configuration de 8x8, accédez à **Home > Profile** (accueil > profil).
2. Sous **Phone Connection Mode** (mode de connexion téléphonique), sélectionnez **Enable Auto Answer** (activer la réponse automatique). Si vous activez cette fonctionnalité pour la première fois, une boîte de dialogue de confirmation vous informe qu'une validation obligatoire est également activée pour des raisons

de sécurité.



3. Cliquez sur **OK** pour continuer. La réponse automatique est activée au niveau du locataire pour tous les agents. En acceptant la validation obligatoire, l'option **Enable Workplace setting change validation** (activer la validation de la modification des paramètres du lieu de travail) est sélectionnée et ne peut être modifiée.

4. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour activer la réponse automatique au niveau du locataire. Vous avez également activé la validation des paramètres du lieu de travail.

#### Activer la réponse automatique au niveau du groupe d'agents



**Remarque :** La réponse automatique n'est visible au niveau du groupe d'agents que si vous l'avez activée au niveau du locataire.

1. Dans le gestionnaire de configuration de 8x8, accédez à **Agent Groups** (groupes d'agents) dans le menu principal.
2. Cliquez pour modifier un groupe d'agents ou en créer un nouveau.
3. Dans l'onglet **General** (généralités), sélectionnez **Enable Auto Answer** (activer la réponse automatique), si elle n'est pas déjà activée. La réponse automatique est maintenant activée au niveau du groupe d'agents pour tous les agents. Un message de confirmation vous informe de la réussite de l'opération.

4. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour activer la réponse automatique au niveau du groupe d'agents.

8x8 a50opstest Co-browsing Help Logout

Home Security Agent Groups Agents Queues/Skills Channels Scripts CRM Outbound Setup Campaigns Broadcast Integration Status Codes Transaction Codes Outbound Phone Codes Wallboard Chat design

Agent Group » Edit Agent Group » General

ops

< Back to agent group list

General Outbound Phone Codes

\* Group Name ops

Comment

Default Agent Display Name "Agent" Reset all agents

Enable Agent's My Recording Functionality

Allow Agents to Reject Interactions

Phone Connection Mode

Default Connection Mode Persistent Reset all agents

Allow Agents to Change Phone Connection Mode

Enable Auto Answer Reset all agents

Save Cancel

### Activer la réponse automatique au niveau de l'agent



**Remarque :** La réponse automatique n'est visible au niveau de l'agent que si vous l'avez activée au niveau du groupe d'agents et du locataire.

1. Dans le gestionnaire de configuration de 8x8, accédez à page **Agents** (agents).
2. Cliquez pour modifier un agent ou en créer un nouveau, et ouvrez l'onglet **General** (généralités).
3. Sélectionnez **Enable Auto Answer** (activer la réponse automatique) pour permettre aux agents de répondre à leurs appels en utilisant la fonctionnalité de réponse automatique. La réponse automatique n'est visible au niveau de l'agent que si vous l'avez activée au niveau du groupe d'agents et du locataire.

4. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour activer la réponse automatique au niveau de l'agent.

The screenshot shows the 'Agent » Edit Agent » General' configuration page in the 8x8 interface. The page is for agent '(ankit) Robin Shasta'. The 'General' tab is active, showing fields for personal information and login details. On the right, the 'Experimental Features' section is expanded to 'Phone Connection Mode', which is highlighted with a green box. In this section, the 'Default Connection Mode' is set to 'Persistent', and both 'Allow agent to change Phone Connection Mode' and 'Enable Auto Answer' are checked. Below this section are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Field	Value
* Last Name	Shasta
Display Name	Robin
* Email Address	ankit.khare@8x8.com
* Software language	English (US)
* Username	ankit
* Password	*****
* Retype Password	*****
Comment	Password123!
* Agent Group	ops
* Current Country	

Agent secondary language:  Russian,  German,  Japanese,  Spanish

Status-change Coding: No status-change coding is assigned

Allow agent to change Enable/Disable settings in Assigned Queues

Allow agent to Pull e-mails from queue

Allow agent to Delete pending e-mails

Allow agent to Reject interactions

Enable Collaborate

Enable and show Options menu button

Enable agent's My Recording feature

Phone Connection Mode

Default Connection Mode: Persistent

Allow agent to change Phone Connection Mode

Enable Auto Answer

Buttons: Save, Cancel

## Combinaisons pour les paramètres du mode de connexion permanente et de la réponse automatique

La réponse automatique peut être combinée avec la fonctionnalité du mode de connexion permanente pour créer une combinaison activée/désactivée des deux fonctions. Les paramètres de réponse automatique combinés à ceux de la fonctionnalité du mode de connexion permanente peuvent être configurés à plusieurs niveaux en fonction de la disponibilité des fonctionnalités :

Connexion	Comportement
Persistant activé, réponse automatique désactivé	mode de connexion téléphonique est à la demande et réponse automatique est désactivé. L'agent doit donc répondre au téléphone pour chaque interaction téléphonique.
Persistant désactivé, réponse automatique activé	mode de connexion téléphonique est à la demande et réponse automatique est activé, de sorte que le téléphone de l'agent se connecte automatiquement et que l'on réponde automatiquement à l'interaction lorsqu'elle est proposée.
Persistant activé, réponse automatique désactivé	mode de connexion téléphonique est persistant, ce qui signifie que le chemin média de l'agent est toujours connecté mais que pour chaque interaction téléphonique, l'agent doit cliquer sur le bouton Accepter.
Persistant activé, réponse automatique activé	mode de connexion téléphonique est persistant, de sorte que le chemin média de l'agent est toujours connecté, et que l'on répond automatiquement à l'interaction lorsqu'elle est proposée.

## Présentation de la validation des paramètres du lieu de travail

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent activer la validation des paramètres du lieu de travail pour les agents au moyen du gestionnaire de configuration de 8x8. Lors de la modification des paramètres du lieu de travail (téléphone et adresse URI de protocole SIP du lieu de travail), les agents doivent valider leurs modifications pour pouvoir traiter les appels. Lorsqu'ils cliquent pour valider la modification, cela déclenche un appel téléphonique vers le numéro de téléphone mis à jour. Un code NIP est alors communiqué à l'agent. L'agent doit saisir le code NIP pour valider les modifications et poursuivre. S'il ne parvient pas à confirmer le NIP, il doit quitter le système et revenir à son dernier paramètre validé. La validation des paramètres du lieu de travail est proposée comme une fonctionnalité de sécurité obligatoire avec la réponse automatique, ou elle peut être déployée comme une fonction autonome.

### Fonctionnalités

La validation des paramètres du lieu de travail du gestionnaire de configuration de 8x8 :

- Est obligatoire lorsque la réponse automatique est activée.
- Est proposée en tant que fonctionnalité autonome. Les administrateurs peuvent supprimer ou désactiver cette fonction dans le gestionnaire de configuration de 8x8 sans aucune restriction.
- Revient au dernier paramètre validé de l'agent s'il est impossible de valider le nouveau paramètre du lieu de travail.

### Activer la validation des paramètres du lieu de travail dans le gestionnaire de configuration de 8x8

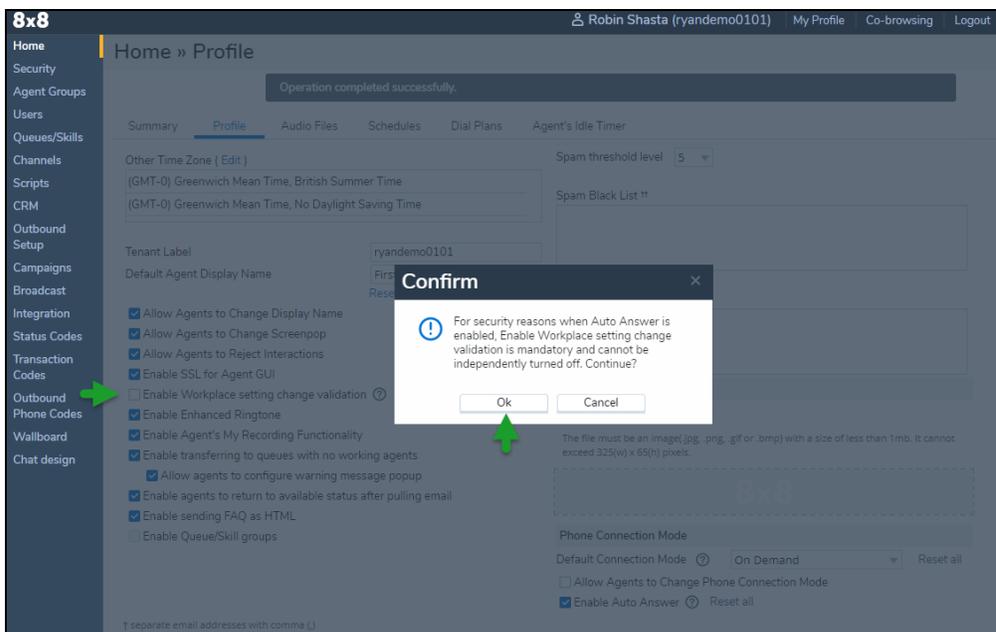
La validation des paramètres du lieu de travail est applicable à un locataire pour tous les agents et groupes. Pour valider le paramètre du lieu de travail, les agents ont besoin d'un téléphone et d'un accès audio pour que le code NIP leur soit lu. De plus, les agents doivent être au statut Work offline (travail hors ligne) pour pouvoir modifier leurs paramètres du lieu de travail.

**Activer la validation des paramètres du lieu de travail jumelée avec la réponse automatique**

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Accédez à **Home > Profile** (accueil > profil).

3. Sous Phone Connection Mode (mode de connexion téléphonique), sélectionnez **Enable Auto Answer** (activer la réponse automatique).

Si la **réponse automatique** est activée pour la première fois et sans activer la fonction de sécurité du lieu de travail, une boîte de dialogue de confirmation vous informe qu'une fonctionnalité de validation obligatoire est également activée pour des raisons de sécurité :



- Si vous cliquez sur **OK**, la réponse automatique est activée. En acceptant la validation obligatoire, l'option **Enable Workplace setting change validation** (activer la validation de la modification des paramètres du lieu de travail) est sélectionnée et ne peut être modifiée indépendamment lorsque la fonctionnalité de réponse automatique est activée. La validation des paramètres du lieu de travail est activée au niveau du locataire pour tous les agents. Vous pouvez également configurer la réponse automatique au niveau du groupe d'agents ou des agents.

8x8 Home » Profile

Operation completed successfully.

Summary Profile Audio Files Schedules Dial Plans Agent's Idle Timer

Password (min. 8 chars.) [input] \* Administrator's email(s)\* ryan.cox@8x8.com

Retype Password [input]

Miscellaneous tenant settings

Default Time Zone (GMT-8) Pacific Time

Other Time Zone (Edit) (GMT-0) Greenwich Mean Time, British Summer Time

Tenant Label ryandemo0101

Default Agent Display Name First Name

Allow Agents to Change Display Name  
 Allow Agents to Change Screenpop  
 Allow Agents to Reject Interactions  
 Enable SSL for Agent GUI  
 Enable Workplace setting change validation ?  
 Enable Enhanced Ringtone  
 Enable Agent's My Recording Functionality  
 Enable transferring to queues with no working agents  
 Allow agents to configure warning message popup  
 Enable agents to return to available status after pulling email  
 Enable sending FAQ as HTML  
 Enable Queue/Skill groups

\* Maintenance email distribution list(s)\* ryan.cox@8x8.com

Tenant email - SPAM filtering parameters

Spam threshold level 5

Spam Black List \*\* [input]

Spam White List \*\* [input]

Tenant - Logo

Choose Files No file chosen

The file must be an image(.jpg, .png, .gif or .bmp) with a size of less than 1mb. It cannot exceed 325(w) x 65(h) pixels.

8x8

Phone Connection Mode

Default Connection Mode Persistent

Allow Agents to Change Phone Connection Mode  
 Enable Auto Answer

pour activer la validation de la modification des paramètres du lieu de travail

pour activer la réponse automatique

pour activer le mode connexion persistante



**Remarque :** Si vous désactivez la réponse automatique. La validation de la modification des paramètres du lieu de travail est toujours activée, mais peut être désactivée si nécessaire.

- Si vous cliquez sur **Cancel** (annuler), la réponse automatique n'est pas activée.

#### 4. Cliquez sur **Enregistrer**.

#### Activer la validation des paramètres du lieu de travail en tant que fonctionnalité autonome

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Accédez à **Home > Profile** (accueil > profil).
3. Sélectionnez **Enable workplace setting change validation** (activer la validation de la modification des paramètres du lieu de travail).



**Remarque :** Si vous avez activé la réponse automatique, la validation des paramètres du lieu de travail est déjà activée. Vous pouvez désactiver la réponse automatique, mais conserver la validation des modifications des paramètres du lieu de travail.

4. Cliquez sur **Enregistrer**. La validation de la modification des paramètres du lieu de travail est activée au niveau du locataire pour tous les agents.

**8x8** Home » Profile

Operation completed successfully.

Summary Profile Audio Files Schedules Dial Plans Agent's Idle Timer

(GMT-8) Pacific Time

Other Time Zone ( Edit )  
 (GMT-0) Greenwich Mean Time, British Summer Time  
 (GMT-0) Greenwich Mean Time, No Daylight-Saving Time

Tenant Label ryandemo0101  
 Default Agent Display Name First Name  
[Reset all agents](#)

Allow Agents to Change Display Name  
 Allow Agents to Change Screenpop  
 Allow Agents to Reject Interactions  
 Enable SSL for Agent GUI  
 **Enable Workplace setting change validation** ⓘ  
 Enable Enhanced Ringtone  
 Enable Agent's My Recording Functionality  
 Enable transferring to queues with no working agents  
 Allow agents to configure warning message popup  
 Enable agents to return to available status after pulling email  
 Enable sending FAQ as HTML  
 Enable Queue/Skill groups

Tenant email - SPAM filtering parameters  
 Spam threshold level 5  
 Spam Black List ††  
 Spam White List ††

Tenant - Logo  
 Choose Files | No file chosen  
 The file must be an image (.jpg, .png, .gif or .bmp) with a size of less than 1mb. It cannot exceed 325(w) x 65(h) pixels.

Phone Connection Mode  
 Default Connection Mode ⓘ On Demand Reset all  
 Allow Agents to Change Phone Connection Mode  
 Enable Auto Answer ⓘ

† separate email addresses with comma (,)

## Configurer des fichiers audio et des messages d'accueil enregistrés

Dans un menu téléphonique typique, les appelants se dirigent vers la destination souhaitée en utilisant les choix du menu. Le menu du téléphone de Centre d'appels 8x8 est piloté par des messages audio préenregistrés. Les fichiers audio servent à automatiser le menu téléphonique d'un centre d'appels. Centre d'appels 8x8 propose un certain nombre de messages préenregistrés pour répondre aux besoins de votre entreprise. Vous pouvez également téléverser des messages personnalisés pour répondre à vos besoins particuliers. Utilisez l'onglet Audio Files (fichiers audio) du gestionnaire de configuration de 8x8 pour gérer les messages enregistrés utilisés par vos canaux téléphoniques.

### Pour afficher les fichiers audio :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Home** (accueil).
2. Accédez à l'onglet **Audio Files** (fichiers audio).

Par défaut, chaque locataire comprend un référentiel de fichiers audio préenregistrés et de fichiers audio utilisateur. Vous pouvez utiliser les messages déjà disponibles ou enregistrer et téléverser vos messages personnalisés.



**Remarque** : Centre d'appels 8x8 ne prend en charge que le format de fichier WAV monophonique de 8 kHz, 16 bits.

## Téléverser des fichiers audio

Dans un menu téléphonique typique, les appelants se dirigent vers la destination souhaitée en utilisant les choix du menu. Le menu du téléphone de Centre d'appels 8x8 est piloté par des messages audio préenregistrés. Les fichiers audio servent à automatiser le menu téléphonique d'un centre d'appels. Centre d'appels 8x8 vous permet de téléverser des messages personnalisés dans le gestionnaire de configuration de 8x8 pour répondre aux besoins de votre centre d'appels.

### Pour téléverser des fichiers audio :

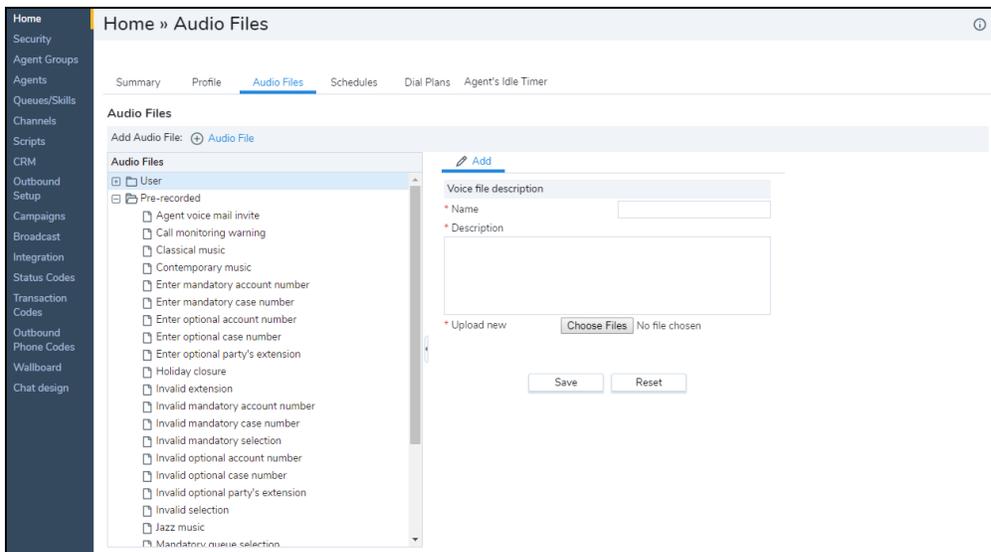
1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Home** (accueil).
2. Accédez à l'onglet **Audio Files** (fichiers audio).

Le tableau suivant résume les types de fichiers répertoriés dans **Audio Files** (fichiers audio).

Option de l'onglet Audio Files (fichiers audio)	Description
User (utilisateur)	Cette option répertorie les fichiers audio personnalisés téléversés par votre administrateur de Centre d'appels 8x8 dans ce locataire. Lorsque vous configurez initialement une instance de locataire, le répertoire User (utilisateur) ne contient pas de fichiers audio. Lorsque vous utilisez l'onglet Audio Files (fichiers audio) pour téléverser les fichiers audio personnalisés de votre entreprise dans le gestionnaire de configuration de 8x8, les fichiers téléchargés sont stockés dans le répertoire User (utilisateur).
Pre-recorded (préenregistré)	Cette option répertorie l'ensemble des fichiers audio par défaut disponibles pour le locataire. Par défaut, un nouveau locataire comprend un ensemble de fichiers audio de remplacement. Ces fichiers fournissent des exemples de messages d'accueil et de messages du canal vocal utilisés dans divers contextes du centre d'appels. Lorsque vous téléversez les fichiers audio personnalisés requis par votre centre d'appels, vous remplacez une affectation de fichier audio préenregistré afin qu'elle utilise votre fichier audio personnalisé.

Option de l'onglet Audio Files (fichiers audio)	Description
User-Agent whisper (murmure à l'agent)	Cette option répertorie les fichiers audio qui peuvent être téléversés et attribués par l'administrateur du locataire à une file d'attente entrante ou sortante pour donner à l'agent, lors de la connexion, des informations sur l'appel connecté. Lorsqu'il reçoit des appels, le système diffuse un bref message indiquant la nature de l'appel, par exemple, vente ou assistance.

- Ouvrez le répertoire **User** (utilisateur) sous Audio Files (fichiers audio).
- Cliquez sur **Add** (ajouter) pour téléverser un nouveau fichier audio.



- Saisissez un nom dans le champ **Name** (nom) pour le message que vous souhaitez téléverser. Le tableau suivant résume les options existantes sous **Voice file description** (description du fichier vocal).

Option de la zone Voice file description (description du fichier vocal)	Description
Nom	Un nom descriptif pour le contenu du fichier audio personnalisé.
Description	Saisissez une description précise pour le fichier audio personnalisé afin de pouvoir vous en souvenir plus tard.

Option de la zone Voice file description (description du fichier vocal)	Description
Upload new (téléverser un nouveau)	Pour téléverser un fichier audio personnalisé vers votre locataire, sélectionnez un fichier WAV monophonique de 8 KHz, 16 bits. Après avoir téléversé un fichier audio, vous devez vérifier que Centre d'appels 8x8 peut lire le fichier audio avant de le référencer dans un script de RVI. Le gestionnaire de configuration de 8x8 ne téléverse pas le fichier avant que vous ne cliquiez sur <b>Save</b> (enregistrer). Pour en savoir plus sur la lecture des fichiers de RVI téléversés, consultez la rubrique <a href="#">Vérifier le déploiement des fichiers audio</a> .
Save (enregistrer)	Pour terminer le téléversement du fichier audio, vous devez cliquer sur <b>Save</b> (enregistrer). Le gestionnaire de configuration de 8x8 vous permet uniquement d'enregistrer les fichiers audio de l'utilisateur.
Delete (supprimer)	Pour supprimer un fichier audio personnalisé sous le répertoire User (utilisateur), cliquez sur <b>Edit &gt; Delete</b> (modifier > supprimer).
View (visualiser)	Pour visualiser les détails d'un fichier audio personnalisé, comme le type, le nom du fichier, la date de téléversement, la taille et les renseignements sur le fichier, cliquez sur <b>View</b> (visualiser).



**Remarque :** À titre de pratique exemplaire, insérez un préfixe spécial au début des noms des fichiers audio créés par l'utilisateur afin de pouvoir les distinguer des fichiers audio du système.

6. Entrez une transcription ou une brève description du message dans la case **Description** (description).
7. Cliquez sur **Choose Files** (choisir des fichiers) pour sélectionner un fichier audio dans le format WAV.
8. Cliquez sur **Play Audio** (lire le fichier audio) pour lire le message téléversé.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Modifier des fichiers audio

Vous pouvez modifier les fichiers audio personnalisés à n'importe quel moment. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les messages audio préenregistrés par défaut.

### Pour modifier des fichiers audio personnalisés :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Home** (accueil).
2. Accédez à **Audio Files** (fichiers audio).
3. Sélectionnez le fichier audio souhaité dans le répertoire **User** (utilisateur).  
La description du fichier vocal s'affiche dans l'onglet **View** (visualiser).
4. Cliquez sur l'onglet **Edit** (modifier) et apportez les modifications souhaitées. Vous pouvez également téléverser un nouveau fichier audio à partir du mode Edit (modifier).

## Supprimer des fichiers audio

Vous pouvez supprimer des fichiers audio personnalisés à n'importe quel moment. Toutefois, vous ne pouvez pas supprimer les messages audio préenregistrés par défaut.

### Pour supprimer des fichiers audio personnalisés :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Home** (accueil).
2. Accédez à **Audio Files** (fichiers audio).
3. Sélectionnez le fichier audio souhaité dans le répertoire **User** (utilisateur).  
La description du fichier vocal s'affiche dans l'onglet **View** (visualiser).
4. Cliquez sur l'onglet **Edit** (modifier) et apportez les modifications souhaitées. Vous pouvez également téléverser un nouveau fichier audio à partir du mode Edit (modifier).
5. Cliquez sur **Delete** (supprimer) pour éliminer le message du locataire.



**Remarque** : Pour commander des messages enregistrés par des professionnels, cliquez sur le lien situé en bas de la zone **Voice file description** (description du fichier vocal). Vous êtes envoyé à un prestataire de services d'enregistrements vocaux professionnels.

## Vérifier le déploiement des fichiers audio

Par défaut, un nouveau locataire de Centre d'appels 8x8 comprend un ensemble de fichiers audio de remplacement préenregistrés par défaut. Ces fichiers fournissent des exemples de messages d'accueil et de messages du canal vocal utilisés dans divers contextes du centre d'appels.

Lorsque vous téléversez les fichiers audio personnalisés requis par votre centre d'appels, et avant de pouvoir mettre votre Centre d'appels 8x8 en production, vous devez accéder à **Home > Audio Files** (accueil > fichiers audio) pour remplacer les fichiers audio de remplacement de Centre d'appels 8x8 par vos propres fichiers audio de qualité production. Chaque fois que vous téléversez un fichier audio dans le gestionnaire de configuration de 8x8, vous devez vérifier que le lecteur audio intégré peut lire le fichier. La lecture d'un fichier audio téléversé permet de vérifier que Centre d'appels 8x8 a fini de déployer le fichier téléversé vers le locataire de votre centre d'appels. Les fichiers audio doivent être déployés avant de pouvoir être référencés dans un script de RVI. Vous devez vérifier le déploiement d'un fichier audio téléversé avant de faire référence à ce fichier dans un script de [RVI](#)<sup>1</sup>.

Pour en savoir plus sur les scripts de RVI, consultez la rubrique [Créer un script téléphonique de RVI](#).

---

<sup>1</sup>La réponse vocale interactive est une technologie qui automatise les interactions avec les appelants.

## Créer un murmure à l'agent pour les files d'attente téléphoniques

Les agents de Centre d'appels 8x8 peuvent désormais entendre un message audio (murmure) sur le contexte de l'appel qu'ils ont composé ou reçu au moyen d'une file d'attente. Le murmure à l'agent est un fichier audio qui peut être téléversé et attribué dans le gestionnaire de configuration de 8x8 par l'administrateur du locataire à une file d'attente entrante ou sortante pour donner à l'agent, lors de la connexion, des informations sur l'appel connecté. Disons que Jean répond à des appels d'assistance ainsi qu'à des appels de vente. Lorsqu'il reçoit des appels, le système diffuse un bref message indiquant s'il s'agit d'un appel de vente ou d'assistance. Le murmure à l'agent peut être mis en œuvre pour les appels entrants et sortants, comme les appels de campagne.

### Fonctionnalités

- Affectation à la fois aux files d'attente entrantes et sortantes.
- Alerte des agents lorsqu'un appel est en cours de connexion.
- Notification de l'agent pendant l'appel, et non du client.
- Lecture d'une invite sans interruption à l'intention des agents. Les deux parties peuvent parler pendant le murmure.
- Le murmure à l'agent n'est pas supprimé lorsque l'agent ou le client parle.
- Le murmure à l'agent peut être configuré pour tous les appels en file d'attente. Il n'est pas disponible pour les numéros composés par l'agent, les appels directs à l'agent (accès direct à l'agent/acheminement direct à l'agent) ou les appels entre agents.

### Limites connues

- En mode de réponse automatique et pendant le processus de validation d'une connexion permanente, au moment même où un appel est proposé, un agent n'entend que le bip sonore et non le murmure pour l'interaction en question.

- En mode de connexion permanente uniquement, si l'appel prend fin avant que la lecture du murmure soit terminée, l'agent continue d'entendre le reste du murmure. En mode de connexion On Demand (à la demande), le scénario ci-dessus ne s'applique pas.
- Les superviseurs entendent le murmure complet lorsqu'ils se joignent à un appel actif pour surveiller un agent et un client.
- Dans le cas des appels entrants et sortants, le murmure est diffusé à l'agent dès la connexion. Toutefois, en mode de prévisualisation, le murmure est diffusé à l'agent juste avant la connexion de l'appel.

## Configurer le murmure à l'agent

Le murmure à l'agent fournit un message utile à l'agent. Par exemple, en mode de réponse automatique, les agents n'ont généralement pas de temps entre les appels. Le murmure les aide à reconnaître le contexte de l'appel entrant avant même que les renseignements sur le client ne s'affichent en prévisualisation, ce qui leur permet de se préparer à l'appel. Les messages de murmure à l'agent peuvent être entendus sur les appels entrants et sortants.

Pour configurer le murmure à l'agent, vous devez d'abord téléverser le fichier de murmure à l'agent, puis affecter le fichier à une file d'attente :

### Étape 1 : Téléverser les fichiers de murmure à l'agent

Les administrateurs doivent ajouter un fichier audio à un répertoire global sous **Home > Audio Files > User - Agent whisper** (accueil > fichiers audio > utilisateur – murmure à l'agent). Tous les fichiers audio ajoutés à ce répertoire peuvent être sélectionnés au niveau de la file d'attente. Tout fichier ajouté au répertoire standard de l'utilisateur ne fait pas partie de la liste déroulante pour le murmure à l'agent dans les paramètres de la file d'attente.

#### Pour téléverser un nouveau fichier audio pour le murmure à l'agent :

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Ouvrez **Home > Audio Files > User - Agent whisper** (accueil > fichiers audio > utilisateur – murmure à l'agent).
3. Après avoir mis en surbrillance l'option **User - Agent whisper** (utilisateur – murmure à l'agent), cliquez sur **+ Audio Files** (+fichiers audio) pour les ajouter.
4. Dans la fenêtre **Add** (ajouter), cliquez sur **Choose Files** (choisir des fichiers).
5. Trouvez un fichier à téléverser et ajoutez-le. Il n'y a pas de limite de taille pour le fichier du murmure à l'agent, mais nous vous recommandons de garder le message court. Le format du fichier doit être .wav ou .au.
6. Saisissez un nom dans le champ **Name** (nom) et une description dans le champ **Description** pour le fichier.

7. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer vos modifications. Le nouveau fichier est enregistré dans le répertoire User - Agent whisper. Vous pouvez cliquer sur  pour diffuser le fichier audio.

## Étape 2 : Attribuer le fichier du murmure à l'agent à une file d'attente

Après avoir téléversé un fichier audio pour le murmure à l'agent, vous devez attribuer le fichier audio à une file d'attente téléphonique.

### Pour attribuer le fichier du murmure à l'agent à une file d'attente :

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Accédez à **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
3. Ouvrez une file d'attente téléphonique sortante ou entrante.
4. Sous **Properties** (propriétés), sélectionnez un fichier audio dans le menu déroulant **Agent whisper audio** (fichier audio du murmure à l'agent). Par défaut, aucun fichier audio n'est sélectionné. Vous pouvez cliquer sur  pour diffuser le fichier audio.
5. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer vos modifications.

## Supprimer des fichiers audio de murmure à l'agent

### Pour supprimer un fichier audio de murmure à l'agent :

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Accédez à **Home > Audio Files > User - Agent whisper** (accueil > fichiers audio > utilisateur – murmure à l'agent).
3. Ouvrez un fichier audio et cliquez sur **Edit** (modifier).
4. Cliquez sur **Delete** (supprimer).

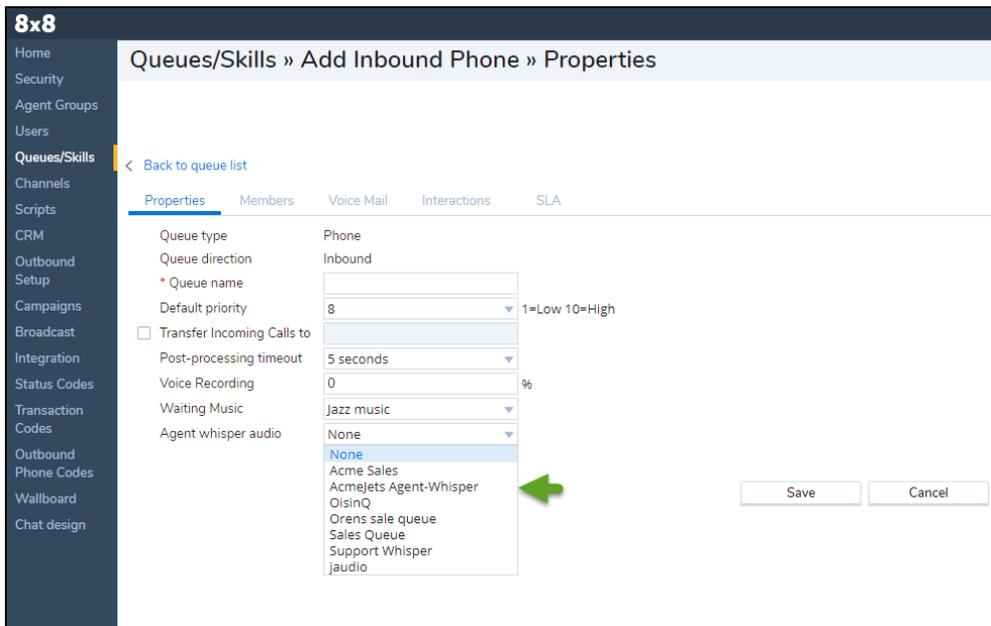


**Remarque :** Un avertissement vous avertit si un fichier est encore associé à une file d'attente. Supprimez d'abord le fichier audio du murmure à l'agent avant de pouvoir le supprimer du locataire.

## Remplacer les fichiers audio de murmure à l'agent pour une file d'attente

Si vous avez téléchargé d'autres fichiers audio de murmure à l'agent, vous pouvez simplement changer le fichier audio pour la file d'attente :

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Accédez à **Queues/ Skills** (files d'attente/compétences).
3. Ouvrez une file d'attente téléphonique sortante ou entrante.
4. Accédez à **Properties > Agent whisper audio** (propriétés > fichier audio du murmure à l'agent) et sélectionnez un autre fichier audio dans le menu déroulant.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.



The screenshot shows the 8x8 configuration interface for 'Queues/Skills » Add Inbound Phone » Properties'. The 'Agent whisper audio' dropdown menu is open, showing a list of audio files: None, Acme Sales, Acmejets Agent-Whisper, Oisinq, Orens sale queue, Sales Queue, Support Whisper, and jaudio. A green arrow points to the 'Acmejets Agent-Whisper' option. The 'Save' and 'Cancel' buttons are visible at the bottom right.

Property	Value
Queue type	Phone
Queue direction	Inbound
* Queue name	
Default priority	8 (1=Low 10=High)
<input type="checkbox"/> Transfer Incoming Calls to	
Post-processing timeout	5 seconds
Voice Recording	0 %
Waiting Music	Jazz music
Agent whisper audio	None (dropdown menu open)

## Supprimer les fichiers audio de murmure à l'agent d'une file d'attente

**Pour supprimer un fichier de murmure à l'agent d'une file d'attente :**

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Accédez à **Queues/ Skills** (files d'attente/compétences).
3. Ouvrez une file d'attente téléphonique sortante ou entrante.
4. Accédez à **Properties > Agent whisper audio** (propriétés > fichier audio du murmure à l'agent) et sélectionnez **None** (aucun) dans le menu déroulant.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Définir les heures d'ouverture et les horaires

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent définir des horaires pour le personnel de leur centre d'appels en accédant à l'onglet Schedules (horaires) du gestionnaire de configuration de 8x8. Définissez les heures d'ouverture, les jours fériés et les événements spéciaux suivis par les services de votre entreprise. Par exemple, si vos équipes de vente et d'assistance ont des heures d'ouverture différentes, utilisez l'onglet Schedule (horaire) pour créer des horaires distincts pour chaque équipe.

### Limites

- Le sélecteur de date du calendrier des événements spéciaux et des jours fériés vous permet de sélectionner une date jusqu'à trois ans après l'année en cours. Pour sélectionner une date au-delà de trois ans, saisissez-la manuellement dans le champ de la date.
- La planification d'une campagne selon un horaire intrajournalier composé de plusieurs événements récurrents suit uniquement le premier horaire défini sur Open (ouvert), puis s'arrête pour le reste des événements de la journée. Si vous configurez une campagne pour qu'elle suive un horaire similaire à celui de l'exemple ci-dessous, la campagne s'exécute pour le premier horaire défini sur Open (ouvert), de 7 h à 12 h, et cesse pour le

reste de la journée. Vous devez ensuite exécuter manuellement la campagne pour le reste de la journée.

**Weekly Schedule \***

\* In the Weekly Schedule below, all undefined intervals default to "Closed".

Monday	Open	08:00	12:30	 
	Choice #1	12:30	15:00	 
	Open	15:00	16:30	 
Tuesday	Open	08:00	16:30	 
Wednesday	Open	08:00	16:30	 
Thursday	Open	08:00	16:30	 
Friday	Open	08:00	16:30	 
Saturday	Closed for the day	00:00	24:00	 
Sunday	Closed for the day	00:00	24:00	 

## Ajouter un nouvel horaire

La fonction de planification des horaires intrajournaliers vous offre la possibilité de créer plusieurs horaires au cours d'une même journée et d'introduire plusieurs pauses sans avoir à créer des horaires imbriqués. Vous pouvez sélectionner plusieurs choix de traitement d'appel pour préciser le traitement d'appel souhaité dans l'arborescence de la RVI.

La création d'un horaire de locataire au moyen de la fonction améliorée de planification des horaires intrajournaliers est simple et facile. Le processus comprend les étapes suivantes :

1. Rassembler les heures d'ouverture et les pauses de votre centre d'appels
2. Rassembler votre calendrier d'événements spéciaux et de jours fériés
3. Définir un calendrier hebdomadaire
4. Définir un calendrier des événements spéciaux et un calendrier des jours fériés
5. Configurer l'acheminement des appels et les choix de traitement d'appel

Pour mieux comprendre le processus, créons un exemple d'horaire pour notre centre d'appels fictif, AcmeJets. L'équipe de vente d'AcmeJets respecte l'horaire suivant :

- Du lundi au vendredi : De 7 h à 18 h
- Du lundi au vendredi : Pause de midi de 12 h à 13 h
- Samedi : De 8 h à 16 h
- Dimanche : Toujours fermé

### Créer un horaire hebdomadaire

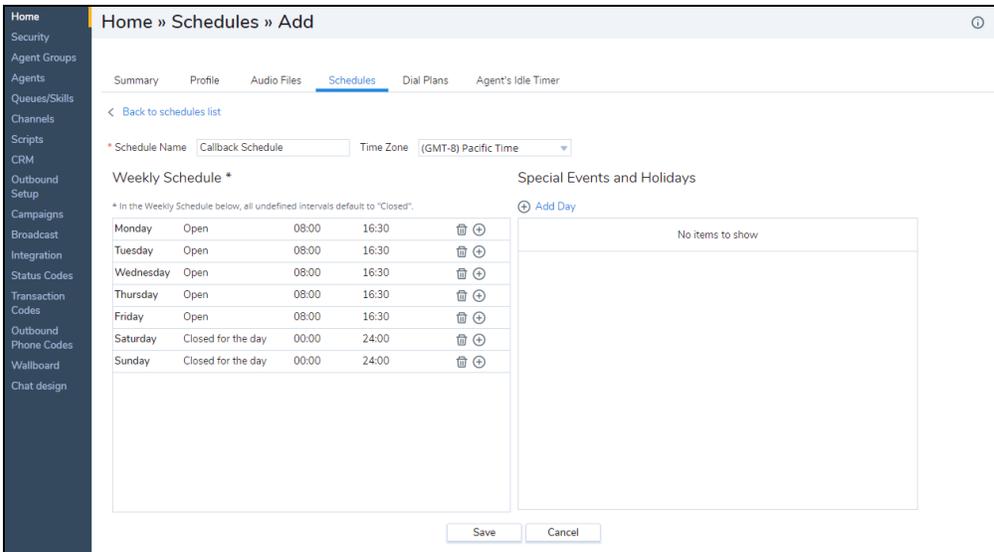
#### Pour créer un horaire hebdomadaire :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Home** (accueil).
2. Accédez à l'onglet **Schedule** (horaire).
3. Cliquez sur  pour ajouter un nouvel horaire, ou sur  pour modifier l'horaire par défaut dans le champ **Default Schedule** (horaire par défaut).

OU

Cliquez sur **Copy** (copier) pour créer un duplicata. Vous pouvez y apporter des modifications ultérieurement.

Le calendrier de l'horaire hebdomadaire s'ouvre. Il vous permet également d'ajouter un calendrier des événements spéciaux et un calendrier des jours fériés.



Home » Schedules » Add

Summary Profile Audio Files **Schedules** Dial Plans Agent's Idle Timer

< Back to schedules list

\* Schedule Name  Time Zone

Weekly Schedule \*

\* In the Weekly Schedule below, all undefined intervals default to "Closed".

Day	Status	Start Time	End Time	Actions
Monday	Open	08:00	16:30	
Tuesday	Open	08:00	16:30	
Wednesday	Open	08:00	16:30	
Thursday	Open	08:00	16:30	
Friday	Open	08:00	16:30	
Saturday	Closed for the day	00:00	24:00	
Sunday	Closed for the day	00:00	24:00	

Special Events and Holidays

Add Day

No items to show

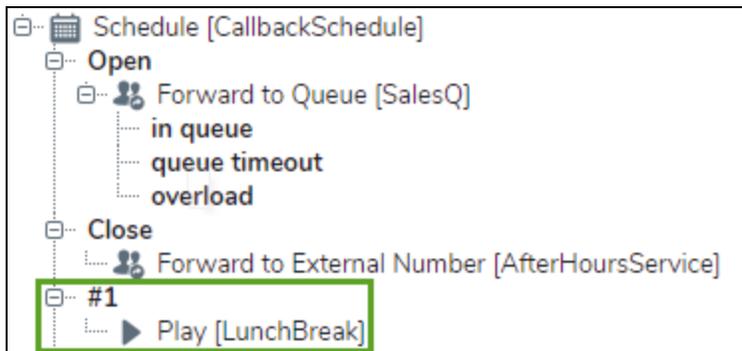
Save Cancel

4. Saisissez un nom pour l'horaire dans le champ **Schedule Name** (nom de l'horaire) et sélectionnez un fuseau horaire dans la liste du champ **Time Zone** (fuseau horaire).  
Le tableau suivant résume les options sous **Home > Schedules** (accueil > horaires) :

Option de l'onglet Schedules (horaires)	Description
Schedule Name (nom de l'horaire)	<p>Tapez un nom qui décrit la partie de votre organisation qui utilise un calendrier autre que le calendrier par défaut.</p> <p>Vous pouvez associer un horaire nommé à un comportement particulier du script de RVI. Par exemple, si vous prévoyez d'utiliser votre Centre d'appels 8x8 pour gérer les interactions de l'équipe de vente et de l'équipe d'assistance, et que ces deux équipes ont des heures d'ouverture différentes, vous pouvez créer deux horaires, un pour l'équipe Sales (vente) et un pour l'équipe Support (assistance).</p>
Weekly Schedule (Monday-Sunday, from-to) (horaire hebdomadaire, du lundi au dimanche, de - à)	<p>Pour chaque jour de la semaine, sélectionnez l'heure de début et de fin de l'exploitation du centre, et un choix de traitement d'appel tel que défini dans le script. Un choix de traitement d'appel désigne un choix au sein d'un horaire qui permet une sélection temporelle de choix de traitement lorsque des interactions entrent dans un locataire. Les choix de traitement d'appel pour un horaire sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Open</b> (ouvert) : Traitement d'appel généralement utilisé lorsque l'entreprise est ouverte.</li> <li>▪ <b>Choix 1 à choix 6</b> : Six options possibles qui définissent des choix plus précis, autres que Open (ouvert) ou Closed for the day (fermé pour la journée).</li> <li>▪ <b>Closed for the day</b> (fermé pour la journée) : Traitement d'appel lorsque l'entreprise est fermée pour toute la journée.</li> </ul> <p>Lorsque vous concevez le script de RVI d'un canal vocal ou le script de courriel d'un canal de messagerie, vous pouvez associer un ou plusieurs horaires au comportement du canal vis-à-vis du client.</p>
Add Day (ajouter un jour)	<p> Cliquez sur <b>Add Day</b> (ajouter un jour) pour créer des exceptions aux jours et heures précisés dans la zone Monday-Sunday, from-to (du lundi au dimanche, de - à). Les exceptions vous permettent de préciser un traitement automatisé de substitution pour les interactions par téléphone et par courriel. Plus précisément, utilisez les exceptions de calendrier pour modifier les heures d'ouverture et de fermeture spécifiées dans les zones De et À. Par exemple, pour les jours fériés ou d'autres périodes où les heures d'ouverture par défaut des horaires ne s'appliquent pas.</p>

Option de l'onglet Schedules (horaires)	Description
Special Events and Holidays (événements spéciaux et jours fériés)	<p>Cliquez sur <b>Add Day</b> (ajouter un jour) pour créer une nouvelle exception :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Saisissez la date de l'exception d'horaire.</li> <li>▪ Dans le menu déroulant, sélectionnez : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Open</b> (ouvert) pour préciser que l'exception utilise les heures d'ouverture du centre d'appels pour traiter les interactions par téléphone et par courriel.</li> <li>◦ <b>Closed</b> (fermé) pour préciser que l'exception utilise les heures de fermeture du centre d'appels pour traiter les interactions par téléphone et par courriel.</li> <li>◦ Une étiquette de planification numérique de <b>#1</b> à <b>#6</b>.</li> </ul> </li> <li>▪ Choisissez le jour et les heures de début et de fin de l'exception.</li> <li>▪ Cliquez pour supprimer la condition d'exception de la liste des conditions.</li> </ul> <p>Si vous choisissez une étiquette numérique, dans le script de RVI ou le script de courriel qui fait référence à l'horaire, vous pouvez préciser ce que le script doit faire pendant la période où la condition d'exception est en vigueur.</p>

5. Sous **Weekly Schedule** (horaire hebdomadaire), cliquez sur chaque rangée pour modifier le traitement d'appel et l'heure.
6. Sélectionnez les heures d'ouverture pour la semaine. Par exemple :
  - a. Pour le lundi, entrez <7:00 to 12:00> et choisissez **Open** (ouvert) dans le menu déroulant des choix de traitement d'appel.
  - b. Cliquez sur  pour ajouter une nouvelle rangée.
  - c. Ajoutez des heures de pause de midi de 12 h à 13 h, précisez une option parmi les choix 1 à 6, et configurez ce choix avec le traitement d'appel souhaité dans la RVI. Vous pouvez diffuser un message pour les appelants pendant l'heure de la pause de midi : <Bienvenue à AcmeJets. Nous sommes actuellement fermés pour la pause de midi entre 12 h et 13 h. Veuillez laisser un message en indiquant votre nom et votre numéro de compte, et nous vous rappellerons dès que possible. Nous vous remercions de votre patience.>  
L'image de RVI suivante montre une arborescence de la RVI avec un choix de traitement d'appel #1 pour l'horaire de l'équipe de vente.



- d. Cliquez sur  pour ajouter une autre rangée.
  - e. Ajoutez les heures suivant la pause de midi, de 13 h à 18 h.
  - f. Répétez les étapes **a** à **e** pour définir l'horaire quotidien jusqu'au vendredi.
  - g. Précisez les horaires du samedi, sans pause de midi.
  - h. Pour le dimanche, un jour férié hebdomadaire, choisissez **Closed for the day** (fermé pour la journée).
7. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer vos paramètres.

Vous avez maintenant créé avec succès votre horaire hebdomadaire. L'étape suivante consiste à définir les exceptions à votre horaire hebdomadaire dans le calendrier des jours fériés et celui des événements spéciaux, dans le panneau de droite de l'onglet Schedules (horaires). Un jour férié indique la fermeture de l'entreprise, tandis qu'un événement spécial suit un horaire différent de l'horaire hebdomadaire normal.

#### Créer des jours fériés et des exceptions

##### Pour créer des jours fériés et des exceptions :

1. Dans le calendrier Holidays and Special Events (jours fériés et événements spéciaux) du panneau de droite de l'onglet Schedules (horaires), sélectionnez la date souhaitée et indiquez l'exception.
  - Pour les jours fériés, sélectionnez la date et créez un événement avec le point de sortie CLOSED (fermé) de 0 h à 24 h.

- Pour une exception à l'horaire, indiquez les intervalles de temps souhaités et les choix de traitement d'appel appropriés.

The screenshot shows the 'Schedules » Edit' interface. On the left is a navigation menu with categories like Home, Security, Agent Groups, Agents, Queues/Skills, Channels, Scripts, CRM, Outbound Setup, Campaigns, Broadcast, Integration, Status Codes, Transaction Codes, Outbound Codes, Phone Codes, Wallboard, and Chat design. The main content area has tabs for Summary, Profile, Audio Files, Schedules (selected), Dial Plans, and Agent's Idle Timer. Below the tabs, there's a 'Back to schedules list' link and a form for 'Schedule Name' (Callback Schedule) and 'Time Zone' (GMT-8 Pacific Time). The 'Weekly Schedule \*' section shows a table with days of the week and their respective hours. The 'Special Events and Holidays' section has an 'Add Day' button and a table with columns for date, day, status, and hours. Three rows are highlighted in green: 10/01/2018 Mon Closed 00:00-24:00 (labeled 'Vacances'), 10/02/2018 Tue Closed 00:00-24:00, and 10/03/2018 Wed Open 08:00-20:00 (labeled 'Événement spécial'). At the bottom are 'Save', 'Cancel', and 'Apply' buttons.

Day	Status	Start	End	Actions
Monday	Open	08:00	16:30	🗑️ ↻
Tuesday	Open	08:00	16:30	🗑️ ↻
Wednesday	Open	08:00	16:30	🗑️ ↻
Thursday	Open	08:00	16:30	🗑️ ↻
Friday	Open	08:00	16:30	🗑️ ↻
Saturday	Closed for the day	00:00	24:00	🗑️ ↻
Sunday	Closed for the day	00:00	24:00	🗑️ ↻

Date	Day	Status	Start	End	Actions
10/01/2018	Mon	Closed	00:00	24:00	🗑️ ↻
10/02/2018	Tue	Closed	00:00	24:00	🗑️ ↻
10/03/2018	Wed	Open	08:00	20:00	🗑️ ↻

2. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer vos paramètres.

## Comprendre les plans de numérotation du locataire

Un plan de numérotation de Centre d'appels 8x8 précise comment interpréter les séquences de numéros de téléphone composées par un agent à l'aide de l'onglet Phone (téléphone) ou de la numérotation en un clic (ou par l'interface API), et comment les convertir en une chaîne de numérotation sortante normalisée UIT-T E.164. Les plans de numérotation peuvent être utilisés pour inclure les indicatifs de pays et les codes régionaux, prendre en charge la numérotation par poste, corriger les numéros d'une entité externe, et bien plus encore.

Les plans de numérotation prennent les numéros composés par les utilisateurs, ou les numéros provenant d'autres composants de Centre d'appels 8x8 comme : le rappel de RVI, le rappel Web, la numérotation en un clic, le téléphone du lieu de travail, etc., et appliquent des règles d'édition pour obtenir l'un des résultats suivants :

- Un numéro de téléphone public mondial valide (connu sous le nom de E.164)
- Un numéro d'autocom privé valide
- Un numéro de message d'appel non autorisé
- Un numéro générant une tonalité d'avertissement

Les plans de numérotation modifient l'interprétation des chiffres composés au sein d'un locataire afin de correspondre aux conventions de numérotation courantes des commutateurs téléphoniques nationaux, locaux ou privés. Un plan de numérotation établit le nombre attendu et le motif de chiffres pour un appel téléphonique sortant, et valide la séquence composée par l'agent. Il consiste en une collection de motifs de numéros d'appel et de paires de traitement. Lorsqu'un utilisateur compose une série de chiffres, chaque motif de numéro d'appel du plan de numérotation est testé pour déterminer s'il s'agit d'une correspondance. Si la séquence composée par l'agent correspond à un motif, le traitement correspondant s'applique. La séquence traitée est ensuite transmise pour lancer un appel ou rejetée comme étant non valide.

Par exemple, les séquences de numérotation pour joindre le restaurant Crystal Jade à Shanghai, en Chine, à partir de téléphones fixes aux États-Unis, au Royaume-Uni, au Nigeria et à Beijing utilisent des chiffres de tête différents :

- New York City, aux États-Unis, compose le 011862163858752 → Plan de numérotation nord-américain = +862163858752
- Londres, en Angleterre, compose le 008621 6385 8752 → Plan de numérotation national du Royaume-Uni = +862163858752
- Abuja, au Nigeria, compose le 009862163858752 → Plan de numérotation national du Nigeria = +862163858752
- Beijing, en Chine, compose le 02163858752 → Plan de numérotation de la République populaire de Chine = +862163858752

Dans chaque cas, un plan de numérotation national différent est utilisé pour supprimer les chiffres du préfixe local et rétablir l'indicatif du pays lorsque cela est nécessaire pour obtenir un numéro international sans ambiguïté.

## Versions antérieures

### Version 8.4

Les fonctionnalités et capacités suivantes sont ajoutées dans cette version :

- Possibilité d'utiliser des numéros d'autocom privé
- Possibilité de modifier l'ordre des règles personnalisées
- Possibilité d'utiliser des **variables système** et des **variables définies par l'utilisateur**
- Les résultats de la modification du plan de numérotation ne sont plus automatiquement précédés du signe plus (+). Tous les plans de numérotation antérieurs sont automatiquement adaptés pour compenser le changement du signe plus (+).

#### Rétrocompatibilité :

Tous les plans de numérotation antérieurs sont automatiquement adaptés pour compenser le changement du signe plus (+).



Le plan de numérotation international original (UIT-T E.164) permettait à toute séquence de chiffres commençant par le signe plus (+) de passer sans modification des chiffres. Le plan de numérotation équivalent mis à jour comprend désormais des contrôles de validité des numéros E.164 ainsi que le blocage de certains numéros spéciaux et surtaxés. Dans certains cas, les utilisateurs de ce plan peuvent connaître un changement de comportement si leur numérotation habituelle comprend des motifs de numéros autres que E.164.

## Version 8.1

Les fonctionnalités et capacités suivantes sont ajoutées dans cette version :

- Possibilité de créer et d'appliquer plusieurs plans de numérotation au sein d'un même locataire :  
Vous pouvez appliquer des plans de numérotation pour chaque agent en fonction de son emplacement. Si votre centre d'appels emploie des agents dans différents pays, vous pouvez créer des plans de numérotation personnalisés adaptés à chaque pays et appliquer le plan approprié aux agents. Chaque agent peut composer un numéro à partir de son plan de numérotation national habituel. Jusqu'à présent, vous étiez limité à l'application d'un plan de numérotation à locataire unique à tous les agents basés dans différents pays, ce qui les obligeait à composer manuellement le numéro.  
De même, les agents des différents bureaux nationaux peuvent avoir des privilèges de numérotation différents ou des préférences différentes en matière de numérotation locale dans l'autocom privé interne ou dans l'État, qui peuvent être pris en compte en utilisant des plans de numérotation par agent.
- Possibilité d'appliquer des plans de numérotation aux appels sortants d'un agent, aux appels de vérification, au renvoi vers un appel externe, etc. :  
Les plans de numérotation du locataire s'appliquent aux scénarios suivants : appel de vérification, rappel Web, ou renvoi d'un appel de RVI vers un numéro externe. Dans ces scénarios, les appels sortants doivent être composés comme défini dans la spécification UIT-T E.164. Par exemple, aux États-Unis, le numéro +1 (650) 292-8618 peut être composé comme suit : 6502928618, et au Royaume-Uni, le numéro +44 (0) 2088524140, peut être composé comme suit : 2088524140.
- Possibilité d'appliquer la modification du plan de numérotation aux appels commençant par + :  
Les données d'entrée de numérotation, quelle que soit la méthode d'appel d'origine (agent, profil d'agent, numérotation en un clic, campagnes et rappel Web), sont assujetties à la modification des plans de numérotation, y compris ceux qui commencent par « + ».
- Possibilité de sélectionner le plan de numérotation souhaité pendant la numérotation en un clic ou le rappel Web :  
Les interfaces API de numérotation en un clic et de rappel Web acceptent un nouveau paramètre facultatif permettant de sélectionner un plan de numérotation particulier ou, s'il est omis, d'appliquer le plan de numérotation par défaut du locataire. Ces interfaces API ne peuvent pas composer de numéros sans, à tout le moins, filtrer le numéro au moyen du plan de numérotation par défaut du locataire ou d'un plan de numérotation particulier. Il n'y a plus d'exposition aux interfaces API pour permettre de composer n'importe quel numéro sans restrictions.

- Le plan de numérotation s'applique maintenant à tous les appels sortants :

Type d'appel	Plan de numérotation par défaut	Contournement du plan de numérotation
Numérotation par l'agent	Plan de numérotation du locataire	Plan de numérotation de l'agent
Numérotation en un clic	Plan de numérotation du locataire	Plan de numérotation précisé comme paramètre d'interface API
Rappel Web	Plan de numérotation du locataire	Plan de numérotation précisé comme paramètre d'interface API
Appel de vérification	Plan de numérotation du locataire	Plan de numérotation de l'agent
Renvoi à l'externe	Plan de numérotation du locataire	S. O.
Appel de campagne	Plan de numérotation du locataire	Plan de numérotation précisé dans les propriétés

- Possibilité d'associer les agents à un plan de numérotation personnalisé en fonction de leur emplacement.

## Types de plans de numérotation

Centre d'appels 8x8 propose deux types de plans de numérotation accessibles par le gestionnaire de configuration de 8x8 :

- **Plans de numérotation préconfigurés par le système** : Plans de numérotation nationaux et internationaux prédéfinis accessibles par tous les locataires. Ils permettent la numérotation d'autocom privé et les appels locaux, interurbains et internationaux. Vous ne pouvez pas apporter de modifications à ces plans, sauf pour opter pour un plan par défaut. Vous pouvez choisir un plan national qui correspond le mieux à vos besoins, ou utiliser le plan international standard. Les plans de numérotation préconfigurés par le système sont prédéfinis et ne permettent pas de les modifier. Chaque locataire est tenu de choisir un et un seul plan de numérotation en fonction de son emplacement. Par défaut, votre centre d'appels peut être livré avec certains plans de numérotation préconfigurés, par exemple :
  - **Plan de numérotage international (UIT-T E.164)** : Ce plan permet aux locataires du monde entier d'effectuer des appels nationaux et internationaux. Le plan de numérotation international n'autorise pas la numérotation directe non filtrée.
  - **Plan de numérotage nord-américain des États-Unis (US NANP)** : Ce plan permet aux locataires de toute l'Amérique du Nord d'effectuer des appels nationaux et internationaux. Le NANP reconnaît différents motifs de numéros d'appel et applique le traitement correspondant aux numéros composés par les utilisateurs.
- **Plans de numérotation personnalisés** : Outre les plans de numérotation préconfigurés par le système, vous pouvez créer votre propre plan de numérotation personnalisé, si vous vous êtes abonné à cette fonctionnalité. Dans de nombreuses situations, les plans de numérotation personnalisés peuvent imiter les conventions de numérotation abrégée d'un système téléphonique de bureau privé ou d'un plan de numérotation interne d'entreprise. Vous pouvez configurer plusieurs plans de numérotation personnalisés.



### Remarques :

- Vous ne pouvez activer qu'un seul plan de numérotation par locataire à la fois.
- Les rapports de Centre d'appels 8x8 présentent les numéros composés dans le format international standard.

## À propos du plan de numérotage nord-américain des États-Unis (US NANP)

Le plan de numérotage nord-américain reconnaît divers motifs de numéros d'appel et applique le traitement suivant aux numéros composés par l'utilisateur :

- Il filtre les appels internationaux dont les indicatifs de pays mal saisis commencent par « 0 ».



**Remarque :** Les indicatifs de pays ne commencent pas par 0.

- Il supprime le code d'accès nord-américain 011 s'il est ajouté à un numéro de téléphone nord-américain. Par exemple, le numéro 01116505551212 est composé comme suit : 16505551212, en supprimant 011.
- Il filtre les appels locaux et interurbains composés avec des codes régionaux incorrects commençant par « 0 ».



**Remarque :** Les indicatifs de pays nord-américains ne commencent pas par 0.

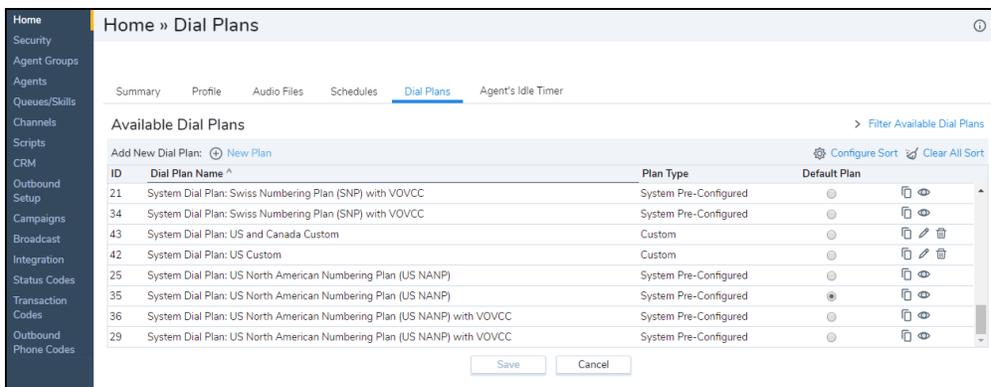
- Il filtre les appels vers les services d'urgence et les services spéciaux, comme le 911 aux États-Unis et le 112 au Royaume-Uni.
- Il fait précéder l'indicatif du pays d'un « 1 » pour tous les appels locaux et interurbains en Amérique du Nord.
- Il nécessite des indicatifs de pays et des codes régionaux pour les appels internationaux.
- Il permet la saisie de numéros épelés et convertit les caractères alphabétiques en chiffres équivalents au clavier du téléphone, conformément aux normes téléphoniques nord-américaines.

## Accéder à un plan de numérotation du système

Les plans de numérotation préconfigurés du système sont fournis aux administrateurs de Centre d'appels 8x8 par le gestionnaire de configuration de 8x8. Vous pouvez utiliser l'option de visualisation pour modifier un plan par défaut dans votre locataire.

### Pour afficher ou modifier un plan de numérotation du système :

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. À partir du menu de configuration, ouvrez **Home** (accueil).
3. Accédez à l'onglet **Dial Plans** ((plans de numérotation)).



4. Sélectionnez un plan de numérotation et faites un double clic dessus pour en afficher les détails.
5. Dans la vue détaillée, vous pouvez voir les renseignements suivants :

Dial Plans (plans de numérotation)	Description
Nom du plan de numérotation	Saisissez un nom pour le nouveau plan de numérotation.
Numéro d'essai	Entrez un numéro de téléphone pour tester votre plan. Un  indique quelle règle est appliquée.

Dial Plans (plans de numérotation)	Description
Plan par défaut	Cochez l'option pour marquer ce plan comme plan de numérotation par défaut.
Ordre	Indique l'ordre des règles appliquées à chaque numéro. Vous pouvez modifier l'ordre des règles dans les plans personnalisés en les faisant glisser et en les déposant à l'endroit souhaité.
Motif de correspondance de la chaîne composée	<p>Définissez un modèle de numéro d'appel pour appliquer le plan de numérotation en utilisant des expressions régulières. Une expression régulière fournit un moyen concis et souple de faire correspondre des chaînes de texte ou des motifs de caractères. Les expressions régulières les plus couramment utilisées sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>^ - Correspond à la position de départ de la chaîne.</li> <li>.</li> <li>* - Fait correspondre l'élément précédent 0 fois ou plus.</li> <li>\$ - Correspond à la position finale de la chaîne.</li> <li>[ ] - Correspond à un seul caractère contenu entre les crochets. Par exemple, [2-9] spécifie tout chiffre de 2 à 9.</li> <li>( ) - Une sous-expression marquée à l'intérieur de laquelle vous définissez une chaîne à comparer.</li> </ul> <p>Par exemple, le modèle <code>^([2-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9])\$</code> définit une séquence de 7 chiffres où le premier chiffre n'est pas 0 ou 1.</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <p><b>Remarque :</b> La définition d'un plan de numérotation nécessite une bonne connaissance des expressions régulières.</p> </div>
Traduction de réécriture	Définir le traitement du numéro qui correspond au modèle de numéro d'appel défini. Par exemple, le modèle <code>^([2-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9])\$</code> et le traitement 1650\$1 fait précéder une entrée à 7 chiffres de « 1650 ». \$1 représente le modèle à l'intérieur du (). Si vous saisissez 5551212, le traitement convertit le nombre en 16505551212.
Commentaire sur la règle	Donne une brève description du traitement reçu par la règle.
Supprimer la règle	Permet de supprimer la règle. Ceci s'applique uniquement aux règles définies par l'utilisateur.
Match test (Test	Indique si la règle s'applique au numéro d'essai.

Dial Plans (plans de numérotation)	Description
de correspondance)	

#### Comment copier une règle préconfigurée du système?

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Home** (accueil).
2. Accédez à l'onglet **Dial Plans** ((plans de numérotation).
3. Cliquez sur  à côté d'une règle par défaut du système que vous souhaitez modifier.  
Un message s'affiche pour vous demander de cliquer sur **Save** (enregistrer) pour conserver une copie.
4. Cliquez sur **OK**.  
Le plan de numérotation crée une copie du plan par défaut.
5. Saisissez un nouveau nom pour le **plan de numérotation**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.  
Une copie du plan de numérotation par défaut est créée et ajoutée à la liste des plans de numérotation disponibles. Vous pouvez modifier le nouveau plan de numérotation en fonction des besoins de votre locataire.

#### Comment tester un plan de numérotation?

Vous pouvez tester un plan de numérotation pour vérifier comment le plan traite les séquences composées par l'utilisateur, et pour apprendre les séquences reconnues par le plan de numérotation.

##### Pour tester un plan de numérotation :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Home** (accueil).
2. Accédez à l'onglet **Dial Plans** ((plans de numérotation).
3. Sélectionnez un plan de numérotation et cliquez sur  pour le modifier.
4. Dans l'écran de modification, saisissez une séquence de numéros de téléphone dans la zone de texte **Test Number** (tester le numéro) et cliquez sur **Test** (tester) pour valider.

Home » Dial Plans

Test Complete

Summary Profile Audio Files Schedules **Dial Plans** Agent's Idle Timer

< Return To Dial Plan List

\* Dial Plan Name: System Dial Plan: US North American Numbering

Test Number: 5555555555 Test +15555555555

Enter a phone number and then press 'Test' to apply dial plan for testing.

Order	Dialed String Match Pattern	Rewrite Translation	Rule Comment	Test Match
1	^911\$	+00084084039001-STEN...	Block Emergency	<input type="radio"/>
2	^[2-8]11\$	+00084039002-STENANT...	Block Services	<input type="radio"/>
3	^[10]1[0-9]{4}\$	+00084039003-STENANT...	Block Carrier Access Codes (CAC) ex. 10-10-321	<input type="radio"/>
4	^1+1900[2-9][0-9]{6}\$	+00084039004-STENANT...	Block Premium Rate 11 Digit US NANP in E.164 format	<input type="radio"/>
5	^1900[2-9][0-9]{6}\$	+00084039004-STENANT...	Block Premium Rate 11 Digit US NANP Format	<input type="radio"/>
6	^900[2-9][0-9]{6}\$	+00084039004-STENANT...	Block Premium Rate 10 Digit US NANP Format	<input type="radio"/>
7	^[1(2-9)[0-9]{2}[2-9][0-9]{6}]\$	+\$1	11 Digit US NANP Format	<input type="radio"/>
8	^[2-9][0-9]{2}[2-9][0-9]{6}]\$	+\$1	10 Digit US NANP Plan	<input checked="" type="radio"/>
9	^011[1(2-9)[0-9]{2}[2-9][0-9]{6}]\$	+\$1	International using Access Code 011 for +1	<input type="radio"/>
10	^011[2-9][0-9]{7,14}]\$	+\$1	International using Access Code 011 not +1	<input type="radio"/>
11	^1+[2-9][0-9]{2}[2-9][0-9]{6}]\$	+\$1	E.164 with plus sign for +1	<input type="radio"/>
12	^1+[2-9][0-9]{7,14}]\$	+\$1	E.164 with plus sign not +1	<input type="radio"/>
13	^[441]442[443]\$	+00084040403-STENANT...	Block VCC calls to VO System 4xx Extensions	<input type="radio"/>
14	^[500]555[556]557[559]570[577]587[5...	+00084040403-STENANT...	Block VCC calls to VO System 5xx Extensions	<input type="radio"/>
15	^[610]612[614]615]\$	+00084040403-STENANT...	Block VCC calls to VO System 6xx Extensions	<input type="radio"/>

Save Cancel



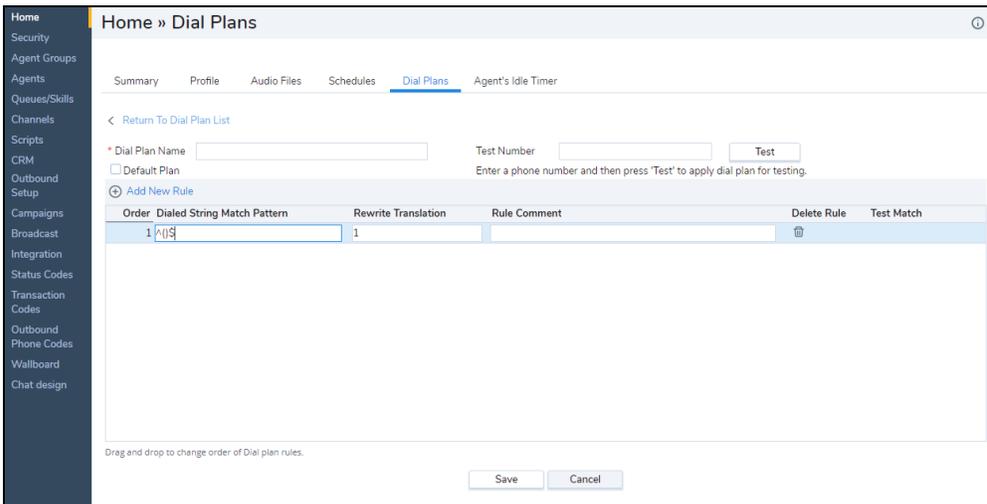
indique le plan de numérotation utilisé. Si le numéro de téléphone composé correspond à un motif de numéro d'appel, le traitement correspondant est appliqué.

## Créer des plans de numérotation personnalisés

La création d'un plan de numérotation personnalisé dans Centre d'appels 8x8 nécessite une bonne compréhension des expressions régulières. Cette rubrique donne un bref aperçu de la création d'un plan personnalisé. Vous pouvez demander conseil à des services professionnels pour créer un plan personnalisé à partir de zéro.

### Pour créer un plan de numérotation personnalisé au moyen du gestionnaire de configuration de 8x8 :

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. À partir du menu de configuration, ouvrez **Home** (accueil).
3. Accédez à l'onglet **Dial Plans** ((plans de numérotation).
4. Cliquez sur  pour ajouter un nouveau plan de numérotation.



Home » Dial Plans

Summary Profile Audio Files Schedules **Dial Plans** Agent's Idle Timer

< Return To Dial Plan List

\* Dial Plan Name  Test Number    
 Default Plan Enter a phone number and then press 'Test' to apply dial plan for testing.

[+ Add New Rule](#)

Order	Dialed String Match Pattern	Rewrite Translation	Rule Comment	Delete Rule	Test Match
1	^ 0\$	1			

Drag and drop to change order of Dial plan rules.

5. Dans la fenêtre **Add New Dial Plan** (ajouter un nouveau plan de numérotation), entrez les renseignements suivants :

Dial Plans (plans de numérotation)	Description
Nom du plan de numérotation	Saisissez un nom pour le nouveau plan de numérotation.
Numéro d'essai	Entrez un numéro de téléphone pour tester votre plan. Un  indique quelle règle est appliquée.
Plan par défaut	Cochez l'option pour marquer ce plan comme plan de numérotation par défaut.
Ordre	Indique l'ordre des règles appliquées à chaque numéro. Vous pouvez modifier l'ordre des règles dans les plans personnalisés en les faisant glisser et en les déposant à l'endroit souhaité.
Motif de correspondance de la chaîne composée	<p>Définissez un modèle de numéro d'appel pour appliquer le plan de numérotation en utilisant des expressions régulières. Une expression régulière fournit un moyen concis et souple de faire correspondre des chaînes de texte ou des motifs de caractères. Les expressions régulières les plus couramment utilisées sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>^ - Correspond à la position de départ de la chaîne.</li> <li>.</li> <li>* - Fait correspondre l'élément précédent 0 fois ou plus.</li> <li>\$ - Correspond à la position finale de la chaîne.</li> <li>[ ] - Correspond à un seul caractère contenu entre les crochets. Par exemple, [2-9] spécifie tout chiffre de 2 à 9.</li> <li>() - Une sous-expression marquée à l'intérieur de laquelle vous définissez une chaîne à comparer.</li> </ul> <p>Par exemple, le modèle <code>^([2-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9])\$</code> définit une séquence de 7 chiffres où le premier chiffre n'est pas 0 ou 1.</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <p><b>Remarque :</b> La définition d'un plan de numérotation nécessite une bonne connaissance des expressions régulières.</p> </div>
Traduction de réécriture	Définir le traitement du numéro qui correspond au modèle de numéro d'appel défini. Par exemple, le modèle <code>^([2-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9])\$</code> et le traitement <code>1650\$1</code> fait

Dial Plans (plans de numérotation)	Description
	précéder une entrée à 7 chiffres de « 1650 ». \$1 représente le modèle à l'intérieur du (). Si vous saisissez 5551212, le traitement convertit le nombre en 16505551212.
Commentaire sur la règle	Donne une brève description du traitement reçu par la règle.
Supprimer la règle	Permet de supprimer la règle. Ceci s'applique uniquement aux règles définies par l'utilisateur.
Match test (Test de correspondance)	Indique si la règle s'applique au numéro d'essai.

6. Cliquez sur  pour ajouter une nouvelle règle. Cliquez sur  pour supprimer une règle.

Les exemples de règles de plan de numérotation présentés ci-dessus peuvent être interprétés comme suit :

- a. Le motif `^([2-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9])$` et le traitement `1650$1` convertissent une entrée de 7 chiffres en 10 chiffres. Par exemple, si vous saisissez 5551212, le numéro est précédé du code régional et converti en 16505551212.
  - b. Le motif `^(55[0-9][0-9])$` et le traitement `1650292$1` convertit tous les numéros de poste à 4 chiffres commençant par 55 en 165029255XX, où X est un chiffre unique obligatoire.
7. Saisissez une séquence de chiffres et cliquez sur **Test** (tester) pour valider le motif de numéro d'appel et le traitement que vous avez définis. La première règle qui correspond affiche  pour indiquer une correspondance.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Variables

Nous avons deux types de variables dans les plans de numérotation :

### Variables système

L'ensemble suivant de nouvelles variables est introduit dans le plan de numérotation. Les variables système ne peuvent pas être modifiées.

Variable système	Utilisée pour
\$TENANT	Nom du locataire
\$AGENTLOGIN	Nom d'utilisateur de l'agent, s'il est disponible pour l'appel
\$ORIGINNUMBER	Numéro composé d'origine



**Remarque :** Le plan de numérotation du système E.164 n'est plus direct. Une nouvelle règle est ajoutée pour valider le numéro composé.

### Variables définies par l'utilisateur

Les utilisateurs peuvent créer des variables en fonction de leurs besoins particuliers. Par exemple, un utilisateur définit la variable *SET MYAREACODE* pour son code régional. Lorsqu'ils saisissent un numéro de téléphone, le système compose d'abord le code régional (1510), puis le numéro.

Motif de correspondance de la chaîne composée	Traduction de réécriture	Commentaire sur la règle
SET MYAREACODE	1510	mon code régional
^([1-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9])\$	\$MYAREACODE\$1	ajouter le code régional

### Modifier l'ordre des règles personnalisées

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Home** (accueil).
2. Accédez à l'onglet **Dial Plans** ((plans de numérotation).
3. Cliquez sur  ou sur **Edit** (modifier) pour ouvrir une règle.

4. Cliquez pour sélectionner la règle personnalisée, puis faites-la glisser vers l'emplacement souhaité.

Home » Dial Plans

Summary Profile Audio Files Schedules **Dial Plans** Agent's Idle Timer

< Return To Dial Plan List

\* Dial Plan Name: System Dial Plan: US Custom Test Number: [ ] Test

Default Plan Enter a phone number and then press 'Test' to apply dial plan for testing.

+ Add New Rule

Order	Dialed String Match Pattern	Rewrite Translation	Rule Comment	Delete Rule	Test Match
1	^([2-9])[0-9](2)[2-9][0-9](6)\$	+S1	11 Digit US NANP Format		
2	+011([1-9])[0-9](6,14)\$	+S1	International Using Access Code 011		
3	^+([1-9])[0-9](6,14)\$	+S1	E.164 with Plus Sign		

Drag and drop to change order of Dial plan rules.

Save Cancel

5. Cliquez sur **Enregistrer**.



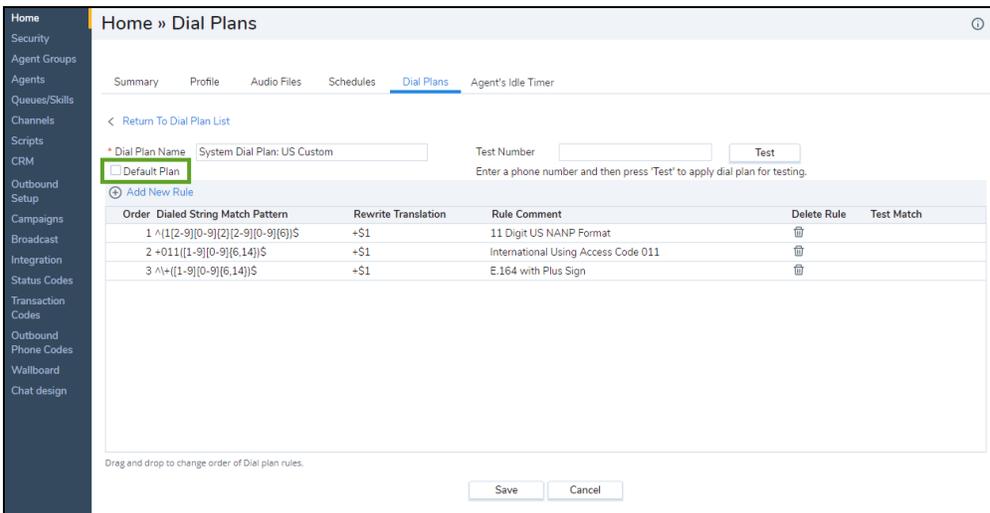
**Remarque :** Vous ne pouvez pas modifier les plans de numérotation du système.

## Sélectionner un plan de numérotation par défaut

L'un des plans de numérotation préconfigurés dans Centre d'appels 8x8 est sélectionné par défaut pour votre locataire de centre d'appels. En tant qu'administrateur de Centre d'appels 8x8, vous ne pouvez pas modifier le plan de numérotation par défaut, sauf si vous avez créé un plan de numérotation personnalisé et que vous souhaitez le sélectionner comme plan par défaut. Pour revenir à un plan de numérotation préconfiguré, sélectionnez le plan souhaité dans le gestionnaire de configuration de 8x8 et modifiez-le.

### Pour sélectionner un plan de numérotation par défaut dans le locataire :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Home** (accueil).
2. Accédez à l'onglet **Dial Plans** ((plans de numérotation).
3. Choisissez le plan de numérotation que vous voulez utiliser par défaut, et faites un double clic pour l'ouvrir.
4. Cochez la case **Default Plan** (plan par défaut) pour le marquer comme tel.



The screenshot shows the 'Dial Plans' configuration page in the 8x8 admin console. The left sidebar contains a navigation menu with items like Home, Security, Agent Groups, Agents, Queues/Skills, Channels, Scripts, CRM, Outbound Setup, Campaigns, Broadcast, Integration, Status Codes, Transaction Codes, Outbound Phone Codes, Wallboard, and Chat design. The main content area is titled 'Home » Dial Plans' and has tabs for Summary, Profile, Audio Files, Schedules, Dial Plans (selected), and Agent's Idle Timer. Below the tabs, there is a 'Return To Dial Plan List' link and a form for editing a dial plan. The 'Dial Plan Name' is 'System Dial Plan: US Custom'. A 'Test Number' field and a 'Test' button are also present. A checkbox labeled 'Default Plan' is checked and highlighted with a green box. Below this is an 'Add New Rule' button and a table of rules. The table has columns for Order, Dialed String Match Pattern, Rewrite Translation, Rule Comment, Delete Rule, and Test Match. There are three rules listed. At the bottom, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Order	Dialed String Match Pattern	Rewrite Translation	Rule Comment	Delete Rule	Test Match
1	^([2-9])[0-9]{2}([2-9])[0-9]{6}\$	+S1	11 Digit US NANP Format		
2	+011([1-9])[0-9]{6,14}\$	+S1	International Using Access Code 011		
3	^+([1-9])[0-9]{6,14}\$	+S1	E.164 with Plus Sign		

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Réinitialiser le minuteur d'inactivité des agents

Dans Centre d'appels 8x8, le temps d'inactivité correspond à la durée d'inactivité des agents et est mesuré pour chaque agent par le minuteur d'inactivité. Lorsque plusieurs agents ayant la même file d'attente et le même niveau de compétence sont inactifs, le système achemine l'appel vers l'agent qui est resté inactif le plus longtemps. Le minuteur d'inactivité de l'agent est réinitialisé chaque fois qu'il termine le post-traitement d'une interaction en file d'attente fournie par le système. Les interactions lancées par les agents ne remettent pas le minuteur d'inactivité à zéro.

Pour compléter le comportement par défaut, un paramètre à l'échelle du locataire permet de réinitialiser le minuteur d'inactivité lorsque les agents passent d'un statut à un autre. Par défaut, un agent est considéré comme inactif à partir du moment où il termine le post-traitement d'une interaction en file d'attente fournie par le système et devient disponible. Cependant, vous pouvez personnaliser le centre d'appels pour réinitialiser le minuteur d'inactivité de l'agent en fonction d'une combinaison de changements de statut lancés par l'agent et par le système. Par exemple, en plus de la réinitialisation par défaut, vous pouvez configurer le minuteur d'inactivité dans le gestionnaire de configuration de 8x8 pour qu'il se réinitialise lorsque le statut des agents passe de On Break (en pause) à Available (disponible).

### Hypothèses

Dans Centre d'appels 8x8, nous supposons ce qui suit :

- La réinitialisation du minuteur d'inactivité ne modifie pas le comportement par défaut sous-jacent, elle ajoute simplement une superposition et, lorsqu'elle est sélectionnée, elle actualise en outre le paramètre du minuteur lorsqu'un agent change de statut. Citons par exemple le retour de l'agent du statut On Break (en pause) au statut Available (disponible) ou du statut Login (connecté) au statut On Break (en pause) chaque matin.
- La réinitialisation du minuteur d'inactivité ne modifie pas les interactions qui se réinitialisent dans le comportement par défaut ni les appels entrants et sortants qui sont générés par le système. Les appels qui sont exclus de la réinitialisation, comme les appels manuels et les appels entre agents, restent exclus.
- Le niveau de compétence de l'agent est un comportement par défaut. Un agent ayant un niveau de compétence plus élevé a la priorité sur tout agent de niveau de compétence inférieur dont une transition de statut plus récente a réinitialisé le minuteur.

## Configurer le minuteur d'inactivité pour les agents

Pour configurer les paramètres supplémentaires du minuteur d'inactivité des agents :

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8, accédez à **Home > Agent's Idle Timer** (accueil > minuteur d'inactivité de l'agent).
2. Sélectionnez les transitions pour lesquelles vous souhaitez que le minuteur se réinitialise, par exemple lorsque le statut d'un agent passe de On Break (en pause) à Available (disponible). Vous pouvez également sélectionner une combinaison d'actions générées par l'agent et d'actions générées par le système. Ces changements sont immédiats et ne nécessitent pas que les agents se déconnectent et se reconnectent.

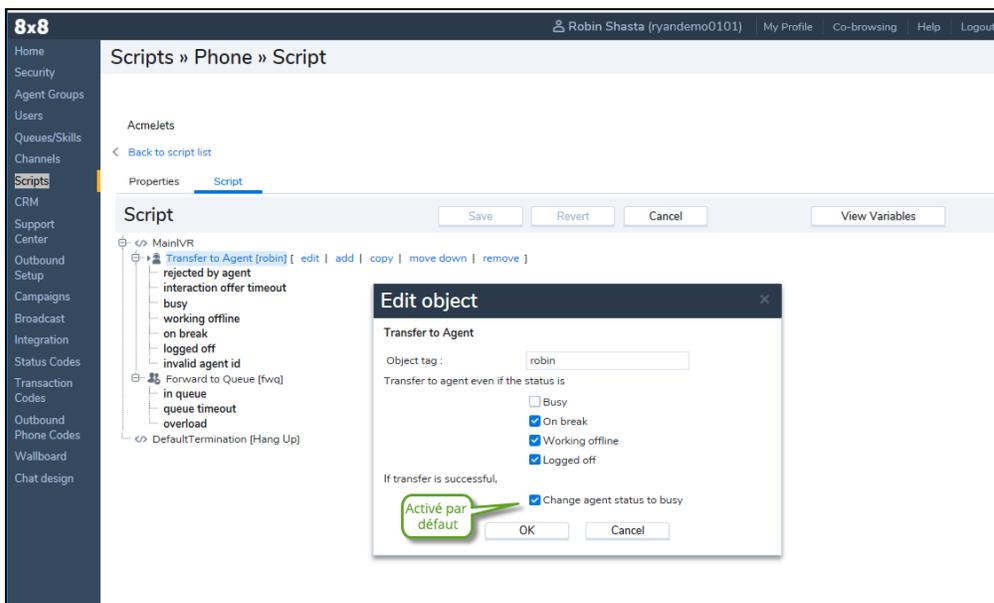
The screenshot shows the 'Agent's Idle Timer Reset Settings' page in the 8x8 configuration tool. The page title is 'Home » Agent's Idle Timer'. The left sidebar contains navigation options like Home, Security, Agent Groups, Users, Queues/Skills, Channels, Scripts, CRM, Outbound Setup, Campaigns, Broadcast, Integration, Status Codes, Transaction Codes, Outbound Phone Codes, Wallboard, and Chat design. The main content area has tabs for Summary, Profile, Audio Files, Schedules, Dial Plans, and Agent's Idle Timer. Below the tabs, there is a section titled 'Agent's Idle Timer Reset Settings' with explanatory text. A table allows configuring when the timer resets based on status changes from various sources (AGENT or SYSTEM actions). The table has columns for 'Reset idle timer when coming from...', '...to the following status via AGENT action', and '...to the following status via SYSTEM action'. The AGENT action sub-columns are Available, On Break, Work Offline, and Logout. The SYSTEM action sub-columns are Available, On Break, Work Offline, and Logout. The 'Status Change' section shows 'Login' with a checked box under 'Available' in the SYSTEM column. 'On Break' has a checked box under 'On Break' in the AGENT column. 'Work Offline' has a checked box under 'Work Offline' in the SYSTEM column. At the bottom, there are buttons for 'Reset to Default', 'Save', and 'Cancel'.

Reset idle timer when coming from...	...to the following status via AGENT action				...to the following status via SYSTEM action			
	Available	On Break	Work Offline	Logout	Available	On Break	Work Offline	Logout
Post Processing	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Status Change</b>								
Login					<input checked="" type="checkbox"/>			
On Break		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
Work Offline		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>

\* The timer also resets at the end of a non-busy Direct Agent Routing (DAR) call.



**Remarque :** Le minuteur d'inactivité de l'agent est réinitialisé à la fin d'un appel DAR (Acheminement direct à l'agent) non occupé. Par défaut, l'état de l'agent devient Occupé lorsqu'un appel est transféré à l'agent, sauf si cette option est désactivée par l'administrateur du locataire dans le script téléphonique RVI.



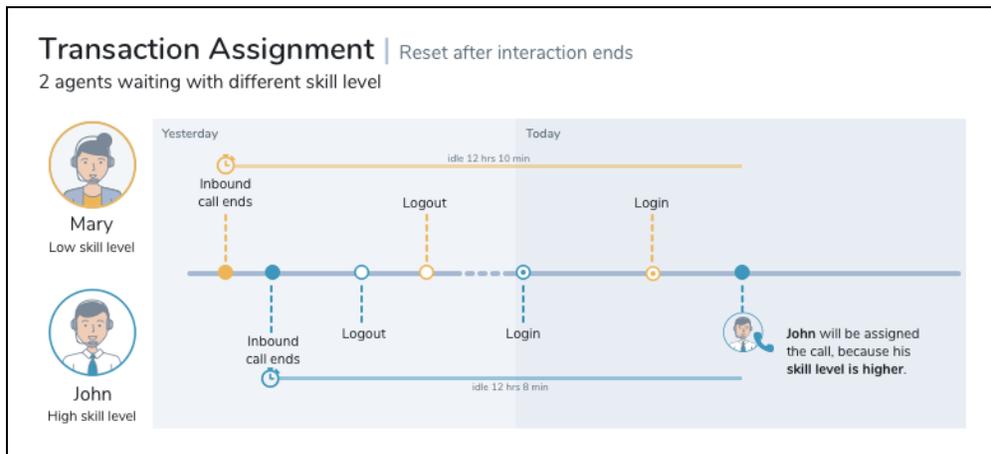
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Si vous cliquez sur **Reset to Default** (réinitialiser aux valeurs par défaut), tous vos paramètres personnalisés sont supprimés et vous revenez au post-traitement par défaut.

## Cas d'utilisation

Les cas d'utilisation suivants donnent un aperçu du comportement par défaut ainsi que de la nouvelle capacité étendue.

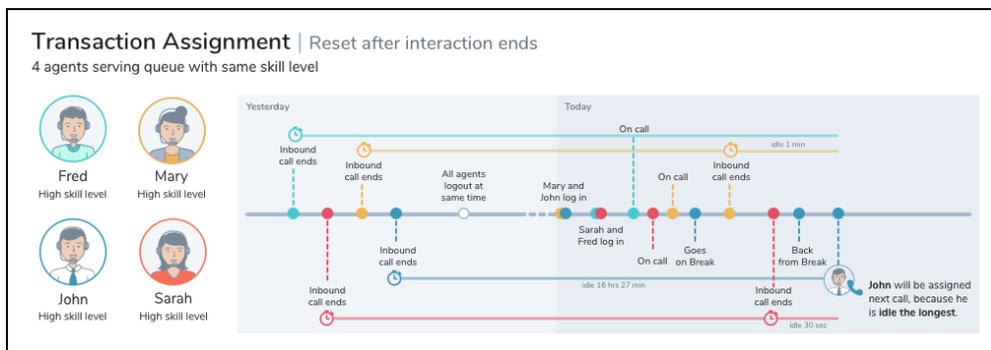
- **Cas d'utilisation 1** : Réinitialiser le minuteur d'inactivité après la fin d'une interaction (agents ayant des niveaux de compétence différents)

Le comportement par défaut réinitialise le minuteur d'inactivité après la fin d'une interaction. Dans le scénario suivant, l'agent Jean a un niveau de compétence supérieur à celui de Marie. Ils traitent tous deux un appel entrant, mettent fin à l'appel et se rendent disponibles. Marie termine l'appel deux minutes avant Jean. Marie est inactive pendant 12 heures et 10 minutes, tandis que Jean est inactif pendant 12 heures et 8 minutes. Même si Marie est inactive 2 minutes de plus que Jean, l'appel entrant suivant est proposé à Jean, car il a un niveau de compétence plus élevé.



- **Cas d'utilisation 2 :** Réinitialiser le minuteur d'inactivité après la fin d'une interaction (agents ayant des niveaux de compétence identiques)

Dans ce scénario, Frédéric, Marie, Jean et Sarah, qui traitent la même file d'attente, ont des niveaux de compétence identiques. Après avoir traité les appels entrants à divers moments, ils se déconnectent tous. Marie et Jean se connectent en premier, suivis de Frédéric et Sarah. Jean fait une pause pendant que le reste de l'équipe prend des appels. Sarah met fin à l'appel et devient disponible. Quelques minutes plus tard, Jean revient de sa pause. L'appel entrant est maintenant proposé à Jean, mais pas à Sarah, puisque c'est Jean qui est resté inactif le plus longtemps. Le comportement par défaut réinitialise le minuteur d'inactivité après la fin d'une interaction.

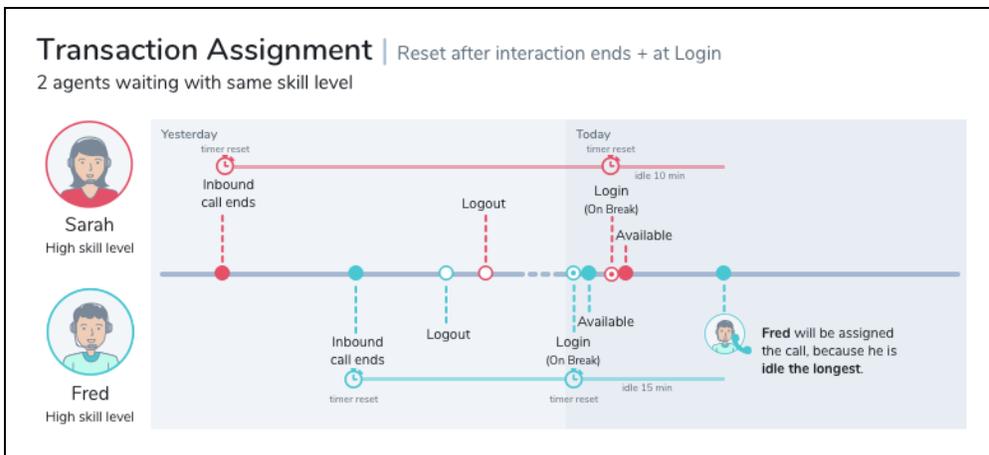


■ **Cas d'utilisation 3** : Réinitialiser le minuteur d'inactivité après un changement de statut

Dans ce cas, le minuteur d'inactivité se réinitialise après la fin d'une interaction et à nouveau après la connexion d'un agent.

Reset idle timer when coming from...	...to the following status via AGENT action				...to the following status via SYSTEM action			
	Available	On Break	Work Offline	Logout	Available	On Break	Work Offline	Logout
Post Processing	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Status Change</b>								
Login					<input checked="" type="checkbox"/>			
On Break	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
Work Offline	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>

Sarah et Frédéric, qui ont le même niveau de compétence, traitent un appel entrant et y mettent fin à des moments différents. Le minuteur d'inactivité est réinitialisé. Plus tard, ils se déconnectent. Frédéric se connecte à nouveau (le minuteur d'inactivité est réinitialisé). Il prend une pause, puis fait passer son statut à Available (disponible). Plus tard, Sarah se connecte et fait passer son statut à Available (disponible). L'interaction entrante suivante est offerte à Frédéric, puisqu'il s'est connecté avant Sarah et que le minuteur d'inactivité est réinitialisé au moment de la connexion.



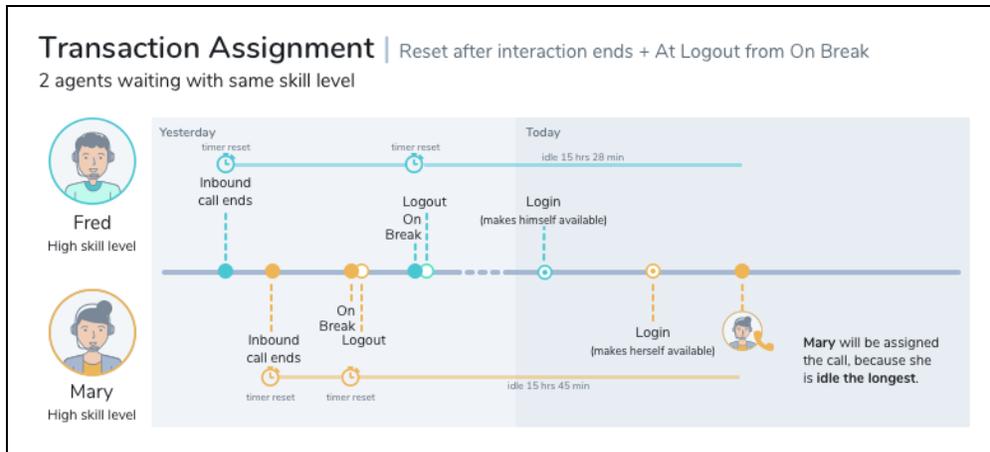
■ **Cas d'utilisation 4** : Réinitialiser le minuteur d'inactivité après un changement de statut

Par défaut, le minuteur d'inactivité est réinitialisé après la fin d'une interaction. De plus, le minuteur d'inactivité est configuré pour se réinitialiser lorsqu'un agent se déconnecte du statut On Break (en pause).

Reset idle timer when coming from...	...to the following status via AGENT action				...to the following status via SYSTEM action			
	Available	On Break	Work Offline	Logout	Available	On Break	Work Offline	Logout
Post Processing	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Status Change</b>								
Login						<input type="checkbox"/>		
On Break	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>
Work Offline	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>

\* The timer also resets at the end of a non-busy Direct Agent Routing (DAR) call.

Marie et Frédéric traitent un appel entrant. Frédéric termine l'appel en premier (le minuteur d'inactivité est réinitialisé), suivi de Marie. Marie prend sa pause et se déconnecte peu après (le minuteur d'inactivité est réinitialisé). Frédéric fait de même. Plus tard dans la journée, Frédéric se connecte à nouveau, suivi de Marie. L'interaction entrante est maintenant offerte à Marie, puisqu'elle s'est déconnectée avant Frédéric et que le minuteur d'inactivité est réinitialisé au moment de la déconnexion.



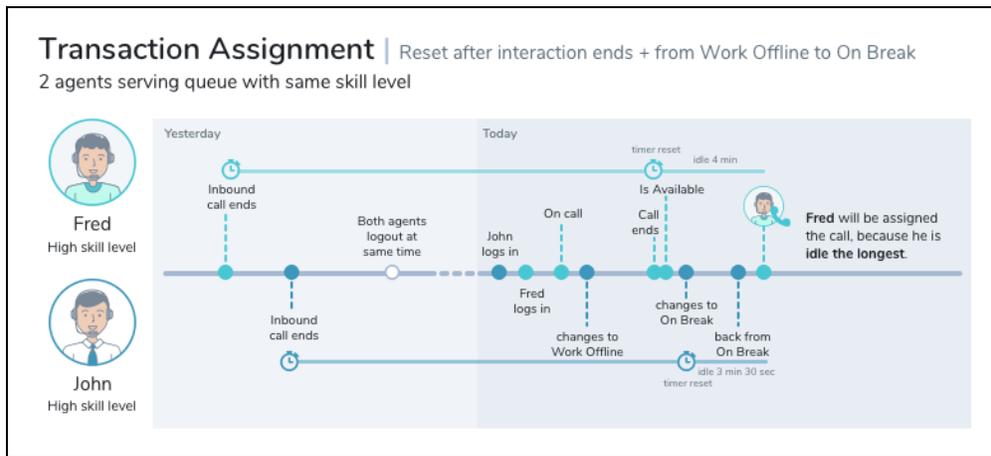
■ **Cas d'utilisation 5** : Réinitialiser le minuteur d'inactivité après un changement de statut

Par défaut, le minuteur d'inactivité est réinitialisé après la fin d'une interaction. En outre, il se réinitialise lorsque les agents passent du statut Working offline (travail hors ligne) à On Break (en pause).

Reset idle timer when coming from...	...to the following status via AGENT action				...to the following status via SYS		
	Available	On Break	Work Offline	Logout	Available	On Break	Work Off
Post Processing	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Status Change</b>							
Login						<input type="checkbox"/>	
On Break	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Work Offline	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			

\* The timer also resets at the end of a non-busy Direct Agent Routing (DAR) call.

Frédéric et Jean, qui ont le même niveau de compétence, traitent un appel entrant, et terminent l'appel. Le minuteur d'inactivité est réinitialisé. Ils se déconnectent ensuite en même temps. Jean se reconnecte, suivi de Frédéric. Frédéric se voit proposer un appel entrant, tandis que Jean fait passer son statut à Working offline (travail hors ligne). Frédéric met fin à l'appel (le minuteur d'inactivité est réinitialisé). Peu de temps après, Jean part en pause (le compteur d'inactivité est réinitialisé). L'appel entrant suivant est proposé à Frédéric, qui est resté inactif le plus longtemps.

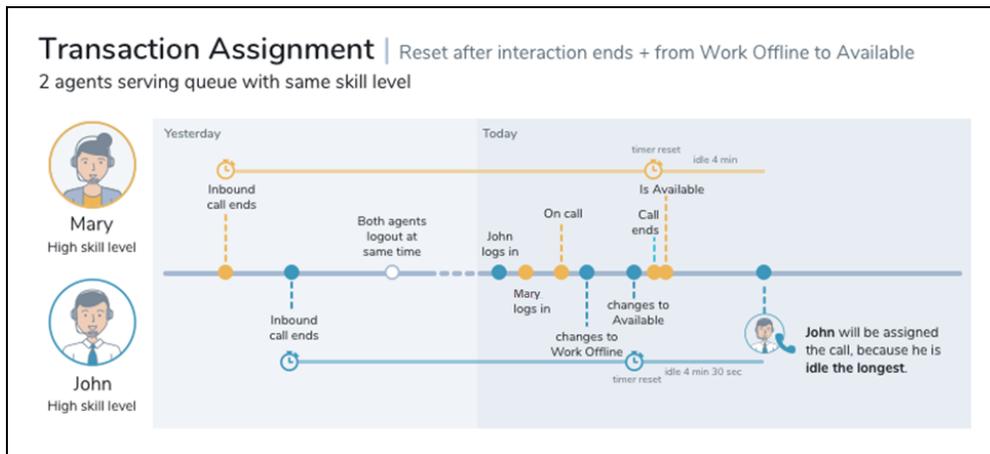


- Cas d'utilisation 6 :** Réinitialiser le minuteur d'inactivité après un changement de statut  
 Par défaut, le minuteur d'inactivité est réinitialisé après la fin d'une interaction. En outre, il se réinitialise lorsque les agents passent du statut Working offline (travail hors ligne) à Available (disponible).

Reset idle timer when coming from...	...to the following status via AGENT action				...to the following status via SYS		
	Available	On Break	Work Offline	Logout	Available	On Break	Work Off
Post Processing	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Status Change</b>							
Login						<input type="checkbox"/>	
On Break	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Work Offline	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			

\* The timer also resets at the end of a non-busy Direct Agent Routing (DAR) call.

Marie et Jean traitent un appel entrant et mettent fin à l'appel à des moments différents. Le minuteur d'inactivité est réinitialisé pour Marie, puis pour Jean. Ils se déconnectent tous les deux et se reconnectent. L'appel entrant suivant est proposé à Marie, car c'est elle qui est restée inactive le plus longtemps. Jean fait ensuite passer son statut à Working offline (travail hors ligne), puis se rend disponible (le minuteur d'inactivité est réinitialisé) peu après. Marie, qui traite un appel, y met fin et se rend disponible. L'appel entrant suivant est proposé à Jean, qui est resté disponible le plus longtemps.



## Travailler avec la minuterie d'inactivité de l'agent

En tant qu'agent de Centre d'appels 8x8, vous êtes prêt à traiter de nouvelles interactions lorsque vous faites passer votre statut à **Available** (disponible). Si vous êtes affecté à une file d'attente, le système vous propose les interactions qui attendent d'être servies dans cette file.

### Pour accepter une interaction :

1. Connectez-vous à 8x8 Agent Console et faites passer votre statut à **Available** (disponible).
2. Lorsque vous acceptez une interaction, votre statut passe à **Busy** (occupé).
3. Traitez l'interaction, puis cliquez sur **End** (terminer).
4. Au besoin, sélectionnez le code de transaction dans le champ **Transaction Code** avant de mettre fin à la transaction.
5. Cliquez sur **End Post Processing** (terminer le post-traitement) pour faire passer votre statut à **Available** (disponible), ou cliquez sur **Work Offline** (travail hors ligne) si vous avez besoin de plus de temps pour effectuer les tâches de post-traitement.

Le système achemine l'interaction suivante à l'agent qui est resté inactif le plus longtemps. Par défaut, les agents sont considérés comme inactifs à partir du moment où ils terminent le post-traitement d'une interaction en file d'attente fournie par le système. Selon la configuration dorsale, le minuteur d'inactivité peut également être réinitialisé lorsque les agents changent de statut. Par exemple, en plus de la réinitialisation par défaut, il est possible de réinitialiser le minuteur d'inactivité lorsque le statut des agents passe de **On Break** (en pause) à **Available** (disponible).

**Remarque :** Le minuteur d'inactivité de l'agent est réinitialisé à chaque fois :

- Une interaction arrive à un agent à partir d'une file d'attente
- Un agent termine le post-traitement d'une interaction fournie par le système et mise en file d'attente (par défaut).
- Un agent change d'état (si cela a été configuré par l'administrateur du locataire).
- Un agent transfère une interaction qui arrive par une file d'attente à un autre agent, cela réinitialise le minuteur pour l'agent A mais pas pour l'agent B.
- Les interactions DAR/DAA réinitialisent le minuteur d'inactivité par défaut, s'il n'est pas désactivé par l'administrateur du locataire dans le script téléphonique RVI.



Voir le tableau suivant pour la liste exhaustive des activités qui peuvent ou non réinitialiser le minuteur d'inactivité de l'agent.

Le minuteur d'inactivité d'un agent est réinitialisé par :	Le minuteur d'inactivité d'un agent n'est pas réinitialisé par :
Appel entrant par l'intermédiaire d'une file d'attente de messagerie vocale entrante	Acceptation des appels directement acheminés à l'agent (acheminement direct à l'agent ou accès direct à l'agent) <div style="border: 1px dashed gray; padding: 10px; margin-top: 10px;">  <p><b>Remarque :</b> Le minuteur d'inactivité de l'agent est réinitialisé à la fin d'un appel DAR (Acheminement direct à l'agent) non occupé. Par défaut, l'état de l'agent devient Occupé lorsqu'un appel est transféré à l'agent, sauf si cette option est désactivée par l'administrateur du locataire dans le script téléphonique RVI.</p> </div>

Le minuteur d'inactivité d'un agent est réinitialisé par :

Le minuteur d'inactivité d'un agent n'est pas réinitialisé par :

The screenshot shows the 8x8 configuration interface for a script. The left sidebar contains navigation options like Home, Security, Agent Groups, Users, Queues/Skills, Channels, Scripts, CRM, Support Center, Outbound Setup, Campaigns, Broadcast, Integration, Status Codes, Transaction Codes, Outbound Phone Codes, Wallboard, and Chat design. The main area displays the 'Scripts » Phone » Script' configuration. The 'Script' tab is selected, showing a tree view of script actions. A dialog box titled 'Edit object' is open, showing the configuration for the 'Transfer to Agent' action. The 'Object tag' is set to 'robin'. The 'Transfer to agent even if the status is' section has checkboxes for 'Busy', 'On break', 'Working offline', and 'Logged off', with 'On break', 'Working offline', and 'Logged off' checked. The 'If transfer is successful' section has a checkbox for 'Change agent status to busy', which is also checked. A green callout bubble points to the 'Change agent status to busy' checkbox with the text 'Activé par défaut'.

Appel de messagerie vocale entrant par l'intermédiaire d'une file d'attente de messagerie vocale entrante

Composition d'appels entre agents

Le minuteur d'inactivité d'un agent est réinitialisé par :	Le minuteur d'inactivité d'un agent n'est pas réinitialisé par :
Appel de rappel de RVI par l'intermédiaire d'une file d'attente sortante	Composition d'un appel sortant manuel même si cela rend l'agent occupé en utilisant une file d'attente de code téléphonique sortant
Appel de rappel Web par l'intermédiaire d'une file d'attente sortante	Composition d'un appel sortant par numérotation en un clic
Appel de campagne par l'intermédiaire d'une file d'attente sortante	Clavardage entre agents
Clavardage entrant par l'intermédiaire d'une file d'attente de clavardage entrante	Passage entre des statuts de connexion comme Available (disponible), Working Offline (travail hors ligne) et On Break (en pause) [non réinitialisé par défaut sauf si cela est configuré par l'administrateur du locataire]
Courriel entrant par l'intermédiaire d'une file d'attente de messagerie électronique entrante	Connexion ou déconnexion (non réinitialisé par défaut, sauf si cela est configuré par l'administrateur du locataire)

## Définir les politiques relatives aux mots de passe

Les politiques relatives aux mots de passe de Centre d'appels 8x8 permettent à l'administrateur du centre d'appels de définir des règles pour renforcer la sécurité du locataire en encourageant les utilisateurs (administrateurs, agents et superviseurs) à employer des mots de passe forts et à en assurer une utilisation correcte. Les politiques relatives aux mots de passe définissent un mécanisme pour sécuriser les comptes des utilisateurs.



**Remarque :** Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 ne peuvent pas créer de mots de passe pour les nouveaux utilisateurs. Les renseignements sur le compte comme le mot de passe généré par le système sont automatiquement communiqués aux nouveaux utilisateurs par courriel. Les administrateurs peuvent toutefois aider les utilisateurs à réinitialiser leur mot de passe pendant le verrouillage en envoyant un courriel généré par le système qui contient le lien de réinitialisation du mot de passe.

## Fonctionnalités

Les fonctionnalités suivantes des politiques relatives aux mots de passe du gestionnaire de configuration de 8x8 permettent aux utilisateurs de définir des mots de passe et de renforcer la sécurité de leur compte :

- L'expiration programmée du mot de passe oblige à changer périodiquement de mot de passe.
- L'historique des mots de passe mémorise un nombre déterminé de mots de passe précédemment utilisés et empêche leur réutilisation.
- La longueur minimale du mot de passe est de 5, 8 ou 10 caractères.
- Il est possible de définir la complexité requise du mot de passe, comme un mélange de caractères alphanumériques ou un mélange de majuscules et de minuscules avec des caractères numériques.
- Des questions de sécurité permettent de réinitialiser un mot de passe oublié. Vous pouvez empêcher les agents de répondre à la question de sécurité par un mot de passe.
- Il est possible de réinitialiser le mot de passe de tous les utilisateurs à n'importe quel moment. Un administrateur peut lancer la réinitialisation du mot de passe qui est automatiquement communiquée aux utilisateurs par courriel.
- Le compte est verrouillé pendant une durée déterminée ou jusqu'à ce qu'il soit déverrouillé par l'administrateur en cas de tentatives de connexion non valides.
- Une notification d'alerte de verrouillage est envoyée à l'administrateur.

## Configurer les politiques relatives aux mots de passe

La page Security (sécurité) du gestionnaire de configuration de 8x8 vous permet de définir des politiques relatives aux mots de passe. En tant qu'administrateur de Centre d'appels 8x8, vous pouvez définir des règles relatives à la longueur, à la formation et à la durée des mots de passe, ainsi que des pratiques courantes que les utilisateurs doivent suivre lors de la création de leurs mots de passe. Ces règles sont imposées aux utilisateurs afin de protéger leurs comptes contre le piratage.

### Pour configurer les politiques relatives aux mots de passe :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Security** (sécurité).
2. Accédez à l'onglet **Password Policies** (politiques relatives aux mots de passe).
3. Configurez les paramètres souhaités.

Les options suivantes sont possibles pour les politiques relatives aux mots de passe :

Password Policies - General (politiques relatives aux mots de passe – généralités)	Description	Options de politiques
Password Expires (In days) (expiration du mot de passe [en jours])	<p>Cette option définit la durée de vie d'un mot de passe. Après la durée précisée, le mot de passe expire et doit être changé.</p> <div data-bbox="540 1329 1211 1581" style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;">  <p><b>Remarque :</b> La sélection de l'option <b>Never Expires</b> (n'expire jamais) permet de conserver le mot de passe aussi longtemps que vous le souhaitez.</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 30 days (30 jours)</li> <li>▪ 60 days (30 jours)</li> <li>▪ 90 days (30 jours)</li> <li>▪ 180 days (30 jours)</li> <li>▪ One Year (1 an)</li> <li>▪ Never Expires (n'expire jamais)</li> </ul>

Password Policies - General (politiques relatives aux mots de passe – généralités)	Description	Options de politiques
Enforce Password History (appliquer l'historique des mots de passe)	Cette option définit le nombre de mots de passe précédents (ou l'absence de mots de passe) à mémoriser par le système. Elle empêche les utilisateurs d'utiliser les mots de passe précédents lorsqu'ils en créent un nouveau.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No passwords remembered (pas de mots de passe mémorisés)</li> <li>▪ 3 passwords remembered (3 mots de passe mémorisés)</li> <li>▪ 5 passwords remembered (3 mots de passe mémorisés)</li> <li>▪ 10 passwords remembered (3 mots de passe mémorisés)</li> </ul>
Minimum Password Length (longueur minimale du mot de passe)	Cette option définit une longueur minimale pour un mot de passe. Elle empêche les agents de choisir un mot de passe inférieur à la longueur précisée.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 8 caractères</li> <li>▪ 10 caractères</li> <li>▪ 12 caractères</li> </ul>
Password Complexity Requirement (complexité requise du mot de passe)	Cette option précise si un mot de passe doit être défini avec une certaine complexité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Must mix alpha and numeric (doit mélanger les lettres et les chiffres)</li> </ul>

Password Policies - General (politiques relatives aux mots de passe – généralités)	Description	Options de politiques
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Must mix upper and lower case alpha and numeric (doit mélanger les majuscules et les minuscules, les lettres et les chiffres)</li> <li>▪ Must contain 3 out of 4 (doit contenir 3 des 4 éléments suivants) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ uppercase alpha (lettre majuscule)</li> <li>○ lowercase alpha (lettre minuscule)</li> <li>○ numeric (chiffre)</li> <li>○ symbols (*@&amp;#!?) (symboles)</li> </ul> </li> </ul>
Email system generated passwords for new agents/admins and reset (envoyer par	Cette option détermine si un mot de passe généré par le système est envoyé aux agents ou aux administrateurs secondaires pour réinitialiser leurs mots de passe. La valeur par défaut du système est <b>No</b> (non). Si vous	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oui</li> <li>▪ Non</li> </ul>

Password Policies - General (politiques relatives aux mots de passe – généralités)	Description	Options de politiques
courriel les mots de passe générés par le système aux nouveaux agents/administrateurs et les réinitialiser)	sélectionnez <b>Yes</b> (oui), le bouton <b>Reset Password</b> (réinitialiser le mot de passe) s'affiche sous <b>Agents &gt; General</b> (agents > généralités). Si vous cliquez sur Reset Password (réinitialiser le mot de passe), un courriel contenant un nom d'utilisateur et un mot de passe temporaires est envoyé à l'utilisateur.	
Password Question Requirement (question pour le mot de passe requise)	<p>Cette option définit si la réponse à une question de sécurité dans le profil de l'agent peut être la même que le mot de passe ou non.</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;">  <p><b>Remarque :</b> En sélectionnant <b>None</b> (aucun), un agent peut répondre à la question de sécurité de la même manière que le mot de passe.</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Answer cannot be same as password (la réponse ne peut pas être identique au mot de passe)</li> <li>■ Aucun(e)</li> </ul>

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour en savoir plus sur la politique de verrouillage, consultez la rubrique [Verrouiller et déverrouiller des comptes d'utilisateur](#).



**Remarque :** La longueur minimale du mot de passe est de 8 caractères. Les comptes existants d'agents et de superviseurs dont le mot de passe est inférieur à 8 caractères ne sont pas affectés avant le changement de mot de passe suivant.

## Verrouiller et déverrouiller des comptes d'utilisateur

La page Security (sécurité) du gestionnaire de configuration de 8x8 vous permet de définir une politique de verrouillage. En tant qu'administrateur de Centre d'appels 8x8, vous pouvez définir des règles concernant le nombre maximum de tentatives de connexion non valides avant que le système ne vous bloque. Ces règles sont imposées aux utilisateurs afin de protéger leurs comptes contre le piratage. Un administrateur peut également déverrouiller un compte d'utilisateur pour donner un accès immédiat à l'utilisateur bloqué. Cela permet d'éviter que l'utilisateur soit inactif pendant un verrouillage accidentel.

### Verrouiller un compte d'utilisateur

Le verrouillage d'un compte d'utilisateur est un mécanisme permettant de garantir la sécurité du compte. Lorsque vous définissez des politiques de verrouillage de mot de passe, vous pouvez préciser :

- le nombre de tentatives de connexion invalides qui bloque un compte
- la durée du verrouillage
- une alerte de verrouillage envoyée par courriel à l'administrateur

L'établissement du nombre de connexions invalides et de la durée de verrouillage bloque un compte pendant la durée précisée lorsque le nombre de tentatives de connexion invalides est atteint. Par exemple, vous pouvez définir une politique de verrouillage pour bloquer un compte après trois tentatives de connexion invalides pendant une période de 30 minutes.

### Pour définir les paramètres de verrouillage de l'agent :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Security** (sécurité).
2. Accédez à l'onglet **Password Policies** (politiques relatives aux mots de passe).
3. Configurez les paramètres souhaités sous **Lockout** (verrouillage).

Lockout	
Maximum Invalid Login Attempts	5
Lockout interval after max invalid login attempts	5 minutes
Send Lockout alert to administrator	Yes
<input type="button" value="Save"/> <input type="button" value="Cancel"/>	

Les options suivantes sont fournies par les politiques de verrouillage des mots de passe :

Politiques relatives aux mots de passe – verrouillage	Description	Options de politiques
Maximum Invalid Login Attempts (nombre maximum de tentatives de connexion invalides)	Définit le nombre de tentatives de connexion invalides qui verrouille un compte d'administrateur, d'agent ou de superviseur.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3 tentatives</li> <li>▪ 5 tentatives</li> <li>▪ 10 tentatives (par défaut)</li> </ul>
Lockout interval after max invalid login attempts (intervalle de verrouillage après le nombre maximum de tentatives de connexion invalides)	<p>Précise la durée pendant laquelle un compte est verrouillé après des tentatives de connexion invalides. Après la durée précisée, l'agent est autorisé à se connecter.</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p><b>Remarque :</b> Si l'option <b>Forever (must be reset by admin)</b> (indéfiniment, doit être réinitialisé par l'administrateur) est sélectionnée, l'administrateur doit déverrouiller le compte ou réinitialiser le mot de passe.</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2,5 minutes</li> <li>▪ 5 minutes</li> <li>▪ 10 minutes</li> <li>▪ 15 minutes</li> <li>▪ 30 minutes</li> <li>▪ 60 minutes</li> <li>▪ Forever (doit être réinitialisé par l'administrateur) (indéfiniment, doit être réinitialisé par l'administrateur - par défaut)</li> </ul>
Send Lockout alert to administrator (envoyer une alerte de verrouillage à l'administrateur)	Permet d'envoyer une alerte par courriel à l'administrateur en cas de verrouillage d'un compte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oui</li> <li>▪ Non (par défaut)</li> </ul>

Le comportement de verrouillage désactive les champs de connexion et de mot de passe et empêche toute nouvelle tentative de connexion de l'utilisateur. Après la durée du verrouillage, l'écran de connexion permet à l'utilisateur de se reconnecter avec les données d'identification correctes ou de réinitialiser le mot de passe. Le mot de passe réinitialisé est communiqué à l'adresse électronique indiquée dans le compte.

#### Déverrouiller un compte d'utilisateur

Pendant un verrouillage, un utilisateur ne peut pas se connecter à son compte pendant une période déterminée. Un administrateur peut déverrouiller un compte d'utilisateur pour donner un accès immédiat à l'utilisateur bloqué. Cela permet d'éviter que l'utilisateur soit inactif pendant un verrouillage accidentel.

- Tout administrateur ayant le rôle de superutilisateur ou un rôle assorti de privilèges complets dans l'objet Agents (agents) est capable de déverrouiller un compte d'agent ou de superviseur.
- Tout administrateur ayant le rôle de superutilisateur ou un rôle assorti de privilèges complets dans l'objet Security (sécurité) est capable de déverrouiller un compte d'administrateur.



**Remarque :** Pour déverrouiller le rôle d'administrateur principal, vous devez communiquer avec le personnel d'assistance de Centre d'appels 8x8.

#### Pour déverrouiller un compte d'utilisateur :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Agents** (agents).
2. Localisez le compte d'utilisateur associé à l'image  qui doit être déverrouillé.
3. Cliquez sur  pour ouvrir les détails de l'utilisateur.
4. Ouvrez l'onglet **General** (généralités). Selon que vous avez activé ou non l'option **Email system generated passwords for new agents/admins and reset** (envoyer par courriel les mots de passe générés par le système aux nouveaux agents/administrateurs et les réinitialiser) sous **Security > Password Policies** (sécurité > politiques relatives aux mots de passe), vous devez procéder comme suit :
  - **Si l'option est activée :** Cliquez sur **Reset Password** (réinitialiser le mot de passe). Un courriel automatique est généré et envoyé à l'adresse électronique de l'utilisateur figurant au dossier. L'utilisateur doit alors cliquer sur le lien contenu dans le courriel pour réinitialiser le mot de passe.

- **Si l'option est désactivée** : Saisissez un nouveau mot de passe pour l'utilisateur, puis enregistrez. Dans la liste des utilisateurs, cliquez sur  à côté de l'utilisateur pour le déverrouiller. Informez l'utilisateur de son nouveau mot de passe afin qu'il puisse se reconnecter.

## Rôles et administrateurs

La gestion basée sur les rôles de Centre d'appels 8x8 permet à un locataire de répartir la fonctionnalité de gestion de la configuration entre plusieurs rôles. La gestion basée sur les rôles vous permet de créer des rôles, de définir des privilèges ou des autorisations pour gérer les différents aspects de la configuration du locataire, et d'ajouter et d'affecter des administrateurs aux rôles. Par exemple, vous pouvez définir un rôle de gestionnaire de campagne assorti d'autorisations exclusives pour créer, modifier, supprimer et contrôler les campagnes, et restreindre l'accès à toute autre fonctionnalité dans le gestionnaire de configuration de 8x8. Pour créer un rôle de campagne, vous devez accorder des autorisations aux campagnes uniquement.

### Fonctionnalités

La gestion basée sur les rôles offre les fonctionnalités suivantes dans le gestionnaire de configuration de 8x8 :

- Possibilité de répartir la configuration du locataire entre plusieurs rôles et administrateurs.
- Possibilité de créer et de gérer plusieurs rôles d'administrateur.
- Disponibilité du rôle prédéfini de superutilisateur avec accès illimité à la configuration du locataire.  
L'administrateur principal du locataire hérite du rôle de superutilisateur.
- Possibilité d'affecter à plusieurs administrateurs le rôle de superutilisateur.
- Possibilité d'attribuer des privilèges administratifs à des groupes, à des files d'attente ou à des canaux sélectifs.
- Chaque administrateur peut assumer un seul rôle à la fois.
- Plusieurs administrateurs peuvent être affectés à chaque rôle.
- Politiques de sécurité des mots de passe communes aux agents et aux administrateurs.

- Possibilité de filtrer et de trier la liste des rôles par différents champs, ce qui facilite l'accès rapide aux données.
- Possibilité de filtrer et de trier la liste des administrateurs en fonction de différents champs.

## Type de rôles

Les rôles d'administrateur suivants existent dans Centre d'appels 8x8. Les rôles sont accessibles et configurés au moyen du gestionnaire de configuration de 8x8 :

- **Super User** (superutilisateur) : Chaque locataire de Centre d'appels 8x8 a un rôle prédéfini **Super User** (superutilisateur) qui dispose de droits administratifs illimités pour configurer et gérer tous les objets du gestionnaire de configuration de 8x8. L'administrateur principal assume le rôle de superutilisateur. Vous ne pouvez pas modifier ou révoquer les autorisations du rôle de superutilisateur, mais vous pouvez attribuer ce rôle à plusieurs administrateurs. Tout administrateur ayant le rôle de superutilisateur hérite des droits de configuration de tous les domaines administratifs. Lorsqu'il se connecte au gestionnaire de configuration de 8x8, il a accès à toutes les fonctionnalités disponibles pour le locataire.
- **Custom Role** (rôle personnalisé) : Tout administrateur ayant des autorisations à l'onglet **Security** (sécurité) est capable de créer des rôles et des administrateurs. Vous pouvez créer un rôle personnalisé assorti de privilèges personnalisés et affecter des administrateurs à ce rôle. Un rôle personnalisé est un rôle quelconque défini par un administrateur, tandis que le rôle de superutilisateur est défini par le système. Un administrateur affecté à un rôle personnalisé peut être désigné sous le nom d'administrateur secondaire. En fonction des autorisations, un administrateur secondaire peut avoir des droits de configuration complets ou partiels. Lorsque cet administrateur se connecte au gestionnaire de configuration de 8x8, il n'a accès qu'aux domaines accordés pour ce rôle. Par exemple, un gestionnaire de campagne qui s'est vu accorder des privilèges lui permettant de créer des campagnes ne voit que Campagnes (campagnes) dans le menu de configuration.

## Créer des rôles et affecter des administrateurs

Pour tirer parti de la gestion basée sur les rôles dans le gestionnaire de configuration de 8x8, l'administrateur principal de Centre d'appels 8x8 doit créer un rôle, définir des autorisations, ajouter des administrateurs, et affecter un ou plusieurs administrateurs au rôle.

Le processus comprend les étapes suivantes :

### Étape 1 : Créer un rôle et définir des autorisations

Un rôle permet d'obtenir des autorisations ou des privilèges administratifs dans le gestionnaire de configuration de 8x8. La création d'un rôle nécessite la définition d'autorisations pour répertorier, visualiser, créer, modifier, supprimer ou contrôler un objet de configuration spécifié. Par exemple, vous pouvez définir un rôle de gestionnaire de campagne assorti d'autorisations pour créer, gérer et superviser les fonctionnalités des tableaux muraux ou de la campagne. Accédez à **Security > Roles** (sécurité > rôles) pour ajouter ou modifier des rôles.

Par défaut, chaque locataire est associé à un rôle de superutilisateur attribué à l'administrateur principal du locataire. Un rôle de superutilisateur fournit toutes les autorisations nécessaires pour configurer les fonctionnalités du locataire. Vous pouvez affecter un nombre quelconque d'administrateurs au rôle de superutilisateur.

#### Pour ajouter un rôle personnalisé :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Security** (sécurité).
2. Accédez à l'onglet **Roles** (rôles).



**Remarque :** Vous pouvez attribuer le rôle d'un administrateur lors de la création d'un nouvel utilisateur. Dès que vous choisissez le rôle d'administrateur pour un utilisateur, l'option de sélection d'un rôle particulier s'affiche. Vous pouvez continuer à définir les **rôles et les administrateurs** dans l'onglet Security (sécurité).

3. Cliquez sur  **Add Role** (ajouter un rôle).



**Remarque :** Par défaut, chaque locataire est associé à un rôle de **superutilisateur**. Un superutilisateur a toutes les autorisations nécessaires pour configurer les fonctionnalités du locataire. Vous pouvez affecter un nombre quelconque d'administrateurs au rôle de superutilisateur.

4. Saisissez un nom pour le rôle dans le champ **Role Name** (nom du rôle).

The screenshot shows the 'Security » Add Role » Permissions' page. The 'Role name' field is highlighted with a green box and contains 'Acmelets Wallboard Admin'. Below the field, there are tabs for 'Permissions' and 'Assignment'. Under 'Permissions', there are checkboxes for 'List', 'Details', 'Create', 'Edit', 'Delete', and 'Control'. A table lists various features with checkboxes for these actions:

Name	List	Details	Create	Edit	Delete	Control	Use Individual Settings
TRANSACTION CODES	<input type="checkbox"/>						
Transaction Code	<input type="checkbox"/>						
OUTBOUND PHONE CODE LL...	<input type="checkbox"/>						
Outbound Phone Codes	<input type="checkbox"/>						
WALLBOARDS	<input checked="" type="checkbox"/>						
Wallboard	<input checked="" type="checkbox"/>						
CHAT DESIGN	<input type="checkbox"/>						
Form	<input type="checkbox"/>						
Button	<input type="checkbox"/>						
Invitation	<input type="checkbox"/>						
Window	<input type="checkbox"/>						

5. Déterminez les autorisations à donner au rôle.
6. Sélectionnez les objets de fonctionnalité comme les tableaux muraux et vérifiez les autorisations appropriées. Les autorisations possibles sont : répertorier, détailler, créer, modifier, supprimer et contrôler une fonctionnalité. Le tableau suivant résume les autorisations associées aux rôles :

Autorisation du rôle	Description
List (répertorier)	Cette autorisation répertorie toutes les entités relatives à un objet. Par exemple, l'autorisation List (répertorier) dans l'onglet Agents (agents) permet à un administrateur de répertorier tous les agents existants dans le locataire.

Autorisation du rôle	Description
Details (détailler)	Cette autorisation permet de visualiser les détails de chaque entité. Par exemple, avec l'autorisation de visualiser les détails, vous pouvez consulter les détails du compte de l'agent.
Create (créer)	Cette autorisation permet de créer un sous-ensemble particulier de la fonctionnalité d'un objet de menu ou un objet de menu entier. Par exemple, vous pouvez créer un rôle assorti d'autorisations de créer des files d'attente entrantes et sortantes, mais pas des files d'attente de messagerie électronique et de clavardage dans l'objet de menu des files d'attente.
Edit (modifier)	Cette autorisation permet de modifier un sous-ensemble particulier de la fonctionnalité d'un objet de menu ou un objet de menu entier.
Delete (supprimer)	Cette autorisation permet de supprimer un sous-ensemble particulier de la fonctionnalité d'un objet de menu ou un objet de menu entier.
Control (contrôler)	<p>Cette autorisation permet de contrôler un objet de menu en fonction de sa fonctionnalité. Il existe des autorisations de contrôle pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lancer, planifier, arrêter, mettre en pause, purger et reprendre des campagnes.</li> <li>▪ Importer des données du système de GRC</li> <li>▪ Transmettre des messages aux agents et aux superviseurs</li> </ul>

7. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour ajouter le nouveau rôle.  
L'étape suivante consiste à affecter un administrateur.

#### Étape 2 : Ajouter des administrateurs

Un administrateur hérite des autorisations attribuées à un rôle et peut assumer un seul rôle à la fois. Vous ne pouvez pas attribuer plusieurs rôles à un administrateur, mais plusieurs administrateurs peuvent fonctionner dans un seul rôle.

**Pour ajouter un administrateur :**

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Security** (sécurité).
2. Accédez à l'onglet **Administrators** (administrateurs).

The screenshot shows the 'Security » Administrators List' page. The left sidebar contains a navigation menu with 'Security' highlighted. The main content area has tabs for 'Password Policies', 'Roles', 'Administrators', 'SMTP Servers', and 'IP Address Restriction'. Below the tabs is the 'Administrators List' section, which includes a '+ Add Administrator' button, a table with columns for Name, Username, Role, Enabled, and Locked, and a '+ Filter Administrators List' link. The table contains four rows of administrator data.

Name	Username	Role	Enabled	Locked
Support, Acmelets	Acmelets	Super User	yes	no
Shah, Suman	Suman	Super User	yes	no
Marcy, Alex	Alex	Super User	yes	no
Bergmann, Dana	Dana	Super User	yes	no

3. Cliquez sur  **Add Administrator** (ajouter un administrateur).
4. Remplissez les champs obligatoires suivants :

Nom du champ	Description
First Name (prénom)	Entrez le prénom de l'administrateur.
Last Name (nom de famille)	Entrez le nom de famille de l'administrateur.
Email Address (adresse électronique)	Saisissez un identifiant d'adresse électronique pour communiquer avec l'administrateur.
Role (rôle)	Sélectionnez un rôle dans la liste des rôles définis.
User Name (nom d'utilisateur)	Entrez un nom d'utilisateur utilisé pour la connexion au rôle d'administrateur.
Password (mot de passe)	Entrez un mot de passe.   <b>Remarque :</b> Le mot de passe doit correspondre aux exigences de la politique relative aux mots de passe.
Retype Password (retaper le mot de passe)	Confirmez le mot de passe.

Nom du champ	Description
Language (langue)	Saisissez la langue de votre choix pour l'interface utilisateur de l'administrateur.
Enabled (activé)	Cochez la case pour activer l'administrateur.
Comment (commentaire)	Entrez vos commentaires.

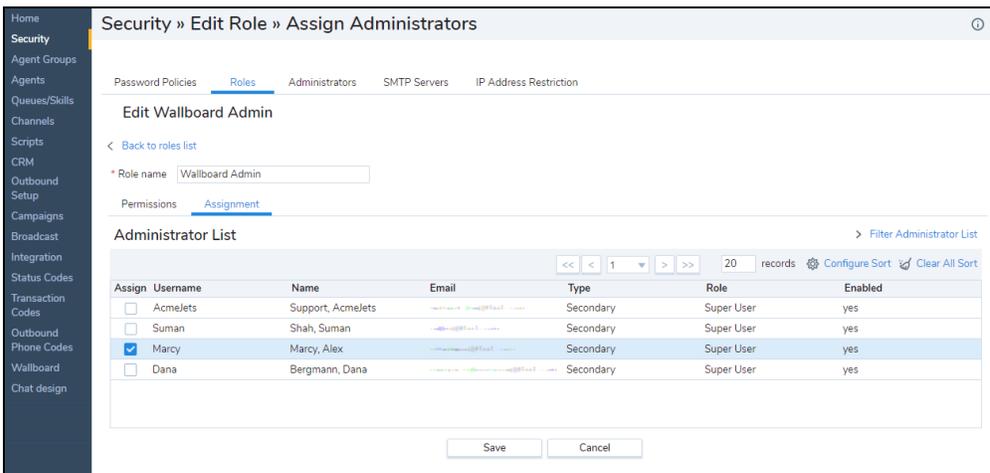
5. Cliquez sur **Save** pour créer un administrateur.

### Étape 3 : Affecter des administrateurs au rôle

Après avoir créé un rôle, vous pouvez y affecter un administrateur. L'administrateur hérite de toutes les autorisations attribuées au rôle. En se connectant au gestionnaire de configuration de 8x8, l'administrateur secondaire a accès aux fonctionnalités autorisées pour le rôle. Vous pouvez également réaffecter un administrateur à un nouveau rôle.

#### Pour affecter un administrateur à un rôle :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Security** (sécurité).
2. Accédez à l'onglet **Roles** (rôles).
3. Dans la liste Roles (rôles), sélectionnez un rôle auquel affecter un administrateur.
4. Cliquez sur  ou **Edit** (modifier).
5. Cliquez sur l'onglet **Assignment** (affectation).
6. Dans la liste des administrateurs, sélectionnez un administrateur et affectez-le au rôle. Cliquez ici pour savoir comment créer des **administrateurs**.



Security » Edit Role » Assign Administrators

Roles Administrators SMTP Servers IP Address Restriction

Edit Wallboard Admin

< Back to roles list

\* Role name: Wallboard Admin

Permissions Assignment

Administrator List [Filter Administrator List](#)

Assign	Username	Name	Email	Type	Role	Enabled
<input type="checkbox"/>	Acmelets	Support, Acmelets		Secondary	Super User	yes
<input type="checkbox"/>	Suman	Shah, Suman		Secondary	Super User	yes
<input checked="" type="checkbox"/>	Marcy	Marcy, Alex		Secondary	Super User	yes
<input type="checkbox"/>	Dana	Bergmann, Dana		Secondary	Super User	yes

Save Cancel



**Remarque :** Vous pouvez affecter plusieurs administrateurs à un rôle, mais n'attribuez qu'un seul rôle par administrateur. L'attribution d'un nouveau rôle à un administrateur lui retire le rôle précédent.

7. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer les modifications.

#### Étape 4 : Se connecter et valider les autorisations de rôle (facultatif)

Après avoir affecté un administrateur à un rôle, vous pouvez vous connecter et confirmer que le compte de l'administrateur secondaire a les autorisations prévues. Pour en savoir plus, consultez la rubrique [Connexion](#).

## Modifier le mot de passe de l'administrateur

Un administrateur secondaire peut changer de mot de passe et configurer une question de sécurité en cliquant sur **Profile** (profil) dans la barre supérieure de l'application de Centre d'appels 8x8.

The screenshot shows the 'My Profile' page in the 8x8 application. The page is divided into two main sections: 'General Settings' and 'Security Settings'. The 'General Settings' section includes fields for User Name (Dana), First Name (Dana), Last Name (Bergmann), Email (Dana.Bergmann@acmejets.com), and Language (English (US)). The 'Security Settings' section includes fields for Old Password, New Password, Retype Password, Security Question (a dropdown menu), and Security Answer. At the bottom of the form are 'Save' and 'Cancel' buttons. The top right of the page shows the user's name 'Dana Bergmann (AcmeJets)' and the 'My Profile' tab.

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Cliquez sur **My Profile** (mon profil) en haut de l'écran.
3. Saisissez un nouveau mot de passe ou une nouvelle question de sécurité.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Définir un rôle avec un contrôle granulaire

La gestion d'un grand nombre d'agents et de files d'attente dans un centre d'appels peut se révéler difficile. Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent définir des rôles d'administrateur avec un contrôle granulaire pour administrer et gérer un groupe d'agents, une file d'attente ou un canal individuellement. Par exemple, si le centre d'appels connaît un volume important d'appels entrants vers la file d'attente d'assistance, les administrateurs peuvent créer un rôle d'administrateur chargé de configurer et de gérer exclusivement la file d'attente d'assistance.

Les objets suivants dans le gestionnaire de configuration de 8x8 proposent des paramètres individuels pour les autorisations de rôle :

- **Agents** (agents) : Cet objet vous permet de contrôler les agents appartenant à des groupes individuels ou choisis.
- **Queues** (files d'attente) : Cet objet vous permet de contrôler une file d'attente individuelle ou des files d'attente choisies.
- **Scripts** (scripts) : Cet objet vous permet de contrôler un script individuel ou des scripts choisis.
- **Channels** (canaux) : Cet objet vous permet de contrôler un canal individuel ou des canaux choisis.

### Pour définir un rôle avec un contrôle granulaire :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Security** (sécurité).
2. Accédez à l'onglet **Roles** (rôles).
3. Créez un nouveau rôle ou modifiez un rôle existant.

4. Dans l'onglet Permissions (autorisations) des paramètres du rôle, cochez la case **Edit Individual Settings** (modifier les paramètres individuels) pour les agents, les files d'attente, les scripts ou les canaux.

Security » Add Role » Permissions

Roles

Create New Role

Back to roles list

\* Role name

Permissions Assignment

Apply to all:  List  Details  Create  Edit  Delete  Control

Name	List	Details	Create	Edit	Delete	Control	Use Individual Settings
IP Address Restriction	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AGENT GROUPS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Edit Individual Settings
AGENT GROUP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AGENTS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AGENT GROUP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
QUEUES	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inbound Phone	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outbound Phone	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Email	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chat	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Voice Mail	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Queue Group	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SCRIPTS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Save Cancel

5. Dans la liste des éléments disponibles, attribuez des autorisations individuelles comme Details (détailler) Edit (modifier) ou Delete (supprimer).

La fenêtre **Individual Permissions Assignment** (affectation d'autorisations individuelles) s'ouvre.

Security » Edit Role » Permissions

Individual Permissions Assignment for Agent Group

Individual Permissions Assignment

Filter Individual Permissions Assignment

Apply to all:  List  Details  Create  Edit  Delete

20 records

Group	List	Details	Create	Edit	Delete
Ungroup	<input type="checkbox"/>				
Sales	<input checked="" type="checkbox"/>				
Support	<input checked="" type="checkbox"/>				
Marketing	<input type="checkbox"/>				

OK Cancel

6. Cliquez sur **OK**. La définition des paramètres individuels est terminée pour le rôle.
7. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer le rôle et assigner un administrateur.

## Modifier les rôles d'un administrateur

Un administrateur secondaire de Centre d'appels 8x8 peut assumer un seul rôle à la fois. Toutefois, ce rôle peut être modifié à n'importe quel moment par l'administrateur principal dans le gestionnaire de configuration de 8x8. L'attribution d'un nouveau rôle à un administrateur lui retire le rôle précédent.

### Pour modifier les rôles d'un administrateur :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Security** (sécurité).
2. Accédez à l'onglet **Roles** (rôles).
3. Dans la liste des rôles, sélectionnez un rôle.
4. Cliquez sur **Edit** (modifier), ou faites un double clic pour ouvrir les détails du rôle.
5. Accédez à l'onglet **Assignment** (affectation).
6. Dans la liste des administrateurs, recherchez un administrateur et attribuez-lui le rôle.

Security » Edit Role » Assign Administrators

Roles Administrators SMTP Servers IP Address Restriction

Edit Wallboard Admin

< Back to roles list

\* Role name: Wallboard Admin

Permissions Assignment

Administrator List [Filter Administrator List](#)

<< < 1 > >> 20 records [Configure Sort](#) [Clear All Sort](#)

Assign	Username	Name	Email	Type	Role	Enabled
<input type="checkbox"/>	Acmelets	Support, Acmelets	support@8x8.com	Secondary	Super User	yes
<input checked="" type="checkbox"/>	Suman	Shah, Suman	suman@8x8.com	Secondary	Super User	yes
<input checked="" type="checkbox"/>	Alex	Marcy, Alex	alex@8x8.com	Secondary	Super User	yes
<input checked="" type="checkbox"/>	Dana	Bergmann, Dana	dana@8x8.com	Secondary	Super User	yes

Save Cancel



**Remarque :** Vous pouvez affecter plusieurs administrateurs à un rôle, mais n'attribuez qu'un seul rôle par administrateur. L'attribution d'un nouveau rôle à un administrateur lui retire le rôle précédent.

## Filtrer et trier les rôles

Si votre Centre d'appels 8x8 définit de nombreux rôles et administrateurs, vous trouverez peut-être difficile de les suivre dans une liste à défilement. La gestion basée sur les rôles vous permet de rechercher et de filtrer les rôles et les listes d'administrateurs dans le gestionnaire de configuration de 8x8 en fonction de critères particuliers, comme l'identifiant du rôle, le nom du rôle et les administrateurs.

### Pour filtrer des rôles :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Security** (sécurité).
2. Accédez à l'onglet **Roles** (rôles).
3. Cliquez sur **Filter Roles List** (filtrer la liste des rôles).
4. Précisez les critères pour filtrer les rôles à partir du menu déroulant.
5. Ajoutez les critères de filtrage souhaités et sélectionnez un paramètre approprié.
6. Cliquez sur **Filter** (filtrer).  
Le résultat de la recherche s'affiche.

## Trier la liste des rôles

Vous pouvez trier la liste des rôles dans l'ordre souhaité en appliquant des paramètres de tri. Vous pouvez trier par le nom du rôle, l'identifiant du rôle et le nombre d'administrateurs affectés à un rôle en appliquant les paramètres appropriés. Vous pouvez trier la liste par ordre croissant ou décroissant d'un simple clic sur la barre d'en-tête. Vous avez la possibilité de trier par plusieurs champs en cliquant sur **Configure Sort** (configurer le tri).

### ■ Pour trier par un seul champ :

Cliquez sur la barre d'en-tête du champ souhaité pour le trier automatiquement dans l'ordre croissant ou décroissant.

### ■ Pour trier par plusieurs champs :

- a. Cliquez sur le lien **Configure Sort** (configurer le tri).  
La boîte de dialogue Sort (tri) s'affiche.
- b. Cliquez sur **Add Level** (ajouter un niveau) pour préciser un nom de champ et l'ordre de tri.

- c. Cliquez sur **Delete Level** (supprimer le niveau) pour éliminer le critère de tri souhaité.

	Column	Order
Sort By	Name	Ascending
Then By	Administrators	Ascending

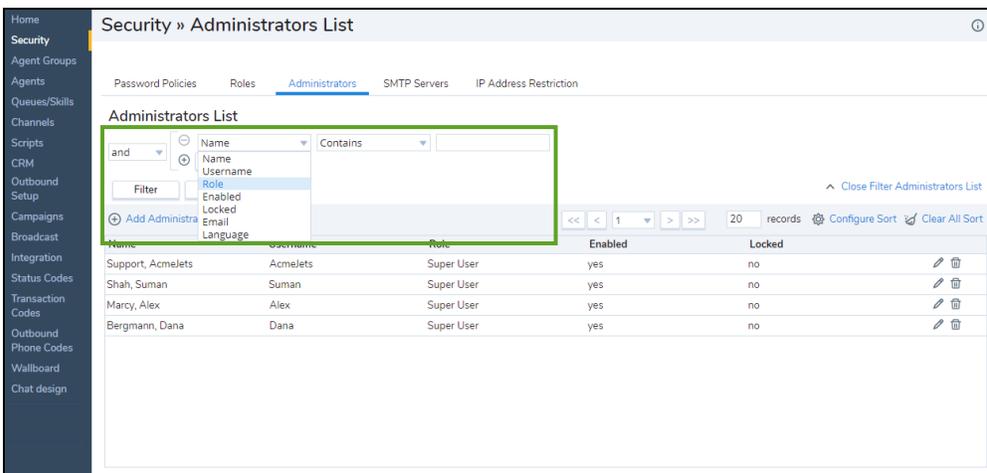
- d. Cliquez sur **Apply** (appliquer).  
La liste triée s'affiche.

## Filtrer et trier les administrateurs

Si votre Centre d'appels 8x8 définit de nombreux rôles et administrateurs, vous trouverez peut-être difficile de les suivre dans une liste à défilement. La gestion basée sur les rôles vous permet de rechercher et de filtrer la liste d'administrateurs secondaires en fonction de champs précis comme le nom, le nom d'utilisateur, le rôle, l'adresse électronique, la langue et les administrateurs verrouillés ou activés dans le gestionnaire de configuration de 8x8.

### Pour filtrer la liste des administrateurs :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Security** (sécurité).
2. Accédez à l'onglet **Administrators** (administrateurs).
3. Cliquez sur **Filter Administrators List** (filtrer la liste des administrateurs).



The screenshot shows the 'Security » Administrators List' page. A filter menu is open, highlighting the 'Role' option. The table below shows the list of administrators with columns for Name, Username, Role, Enabled, and Locked.

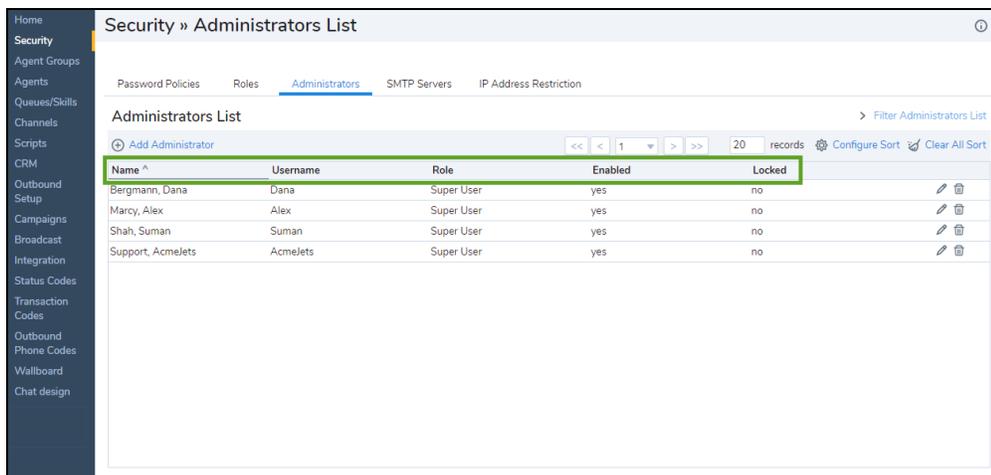
Name	Username	Role	Enabled	Locked
Support, Acmelets	Acmelets	Super User	yes	no
Shah, Suman	Suman	Super User	yes	no
Marcy, Alex	Alex	Super User	yes	no
Bergmann, Dana	Dana	Super User	yes	no

4. Précisez les critères pour filtrer les administrateurs à partir du menu déroulant.
5. Ajoutez les critères de filtrage souhaités et sélectionnez un paramètre approprié, comme la combinaison <Role, Equals, Super User> (rôle, est égal à, superutilisateur).
6. Cliquez sur **Filter** (filtrer).  
Le résultat de la recherche s'affiche.

## Trier la liste des rôles

Vous pouvez trier la liste des administrateurs dans l'ordre souhaité en appliquant des paramètres de tri. Vous pouvez trier par nom, nom d'utilisateur, rôle, adresse électronique, langue, et administrateurs activés ou verrouillés. Vous pouvez trier la liste par ordre croissant ou décroissant d'un simple clic sur la barre d'en-tête. Vous avez la possibilité de trier par plusieurs champs en utilisant l'option Configure Sort (configurer le tri).

Pour trier par un seul champ, cliquez une fois sur la barre d'en-tête au-dessus de ce champ pour trier automatiquement dans l'ordre croissant ou décroissant.



Name ^	Username	Role	Enabled	Locked	
Bergmann, Dana	Dana	Super User	yes	no	 
Marcy, Alex	Alex	Super User	yes	no	 
Shah, Suman	Suman	Super User	yes	no	 
Support, Acmelets	Acmelets	Super User	yes	no	 

### Pour trier par plusieurs champs :

1. Cliquez sur **Configure Sort** (configurer le tri). La boîte de dialogue Sorting (tri) s'affiche.
2. Cliquez sur **Add Level** (ajouter un niveau) pour préciser un nom de champ et l'ordre de tri.

- Ajoutez ou supprimez des niveaux pour trier la liste comme vous le souhaitez.

	Column	Order
Sort By	Role	Ascending
Then By	Name	Ascending

- Cliquez sur **Apply** (appliquer).  
La liste triée s'affiche.

## Définir un serveur SMTP personnalisé

Par défaut, les communications sortantes par courriel de votre locataire sont acheminées par le serveur SMTP interne préconfiguré de Centre d'appels 8x8. Centre d'appels 8x8 offre également la possibilité de configurer un serveur SMTP personnalisé pour une meilleure sécurité et une conformité HIPAA. Les locataires peuvent exploiter leur propre infrastructure et assurer la distribution des courriels au destinataire final. Centre d'appels 8x8 établit une connexion sécurisée avec le serveur SMTP du locataire. Le serveur SMTP doit être configuré avec l'authentification et le protocole STARTTLS pour garantir que les courriels ne sont pas détournés lors de leur acheminement vers les installations du locataire.

### Pour configurer un serveur SMTP personnalisé dans le gestionnaire de configuration de 8x8 :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Security** (sécurité).
2. Accédez à l'onglet **SMTP Servers** (serveurs SMTP).



**Remarque** : Par défaut, les communications sortantes par courriel sont acheminées par le serveur SMTP interne préconfiguré de Centre d'appels 8x8.

3. Cliquez sur  **SMTP Server** (serveur SMTP).

## 4. Entrez les renseignements suivants :

Définition du serveur SMTP	Description
Nom	Étiquette pour le serveur SMTP
Server Name (nom du serveur)	Nom du serveur SMTP tel qu'il est enregistré
Port (port)	Numéro de port particulier qui varie en fonction du choix de la méthode de sécurisation de la connexion (le port par défaut du serveur SMTP est 25).
Connection Security (sécurité de la connexion)	Méthode préférée pour crypter la communication, en utilisant les protocoles SSL/TLS ou STARTTLS.
Authentication Method (méthode d'authentification)	Méthode d'authentification qui décide comment regrouper le mot de passe
User Name (nom d'utilisateur)	Le nom d'utilisateur est généralement l'adresse électronique. Par exemple, le nom d'utilisateur pour le serveur SMTP de Gmail est votre adresse Gmail.
Password (mot de passe)	Mot de passe pour l'adresse électronique. Saisissez le mot de passe de votre compte Gmail.

- Saisissez une adresse électronique de travail pour envoyer un courriel de test. Ce test permet de vérifier si le serveur SMTP est correctement configuré.
- Cliquez sur **Test** (tester) pour vérifier la configuration. Si la configuration est correcte, vous recevez un courriel de test dans le compte de messagerie de test.
- Configurez le serveur SMTP comme serveur par défaut.



**Remarque** : Si Centre d'appels 8x8 ne parvient pas à remettre les courriels lorsque le serveur SMTP distant est hors service ou lorsque les paramètres de configuration ne sont pas valides, Centre d'appels 8x8 tente de déterminer la raison de l'échec, et réessaie plusieurs fois avant d'envoyer une notification d'échec.

## Améliorer l'authentification de l'accès au système

Centre d'appels 8x8 permet aux utilisateurs de se connecter au locataire de n'importe où dans le monde. Nous offrons la possibilité de limiter l'accès à une liste blanche d'adresses IP. Une liste blanche détermine les adresses IP sécurisées à partir desquelles les agents, les superviseurs et les administrateurs peuvent se connecter au réseau de Centre d'appels 8x8. Toute tentative de connexion en dehors de la liste blanche se voit refuser l'accès et déclenche une notification à l'administrateur concernant la tentative d'accès non autorisée.

### Fonctionnalités

- Possibilité d'autoriser des adresses IP précises.
- Possibilité de répertorier, d'ajouter, de modifier et de supprimer les plages d'adresses IP autorisées.
- Possibilité de valider les plages d'adresses IP (non dupliquées, adresses IP de début et de fin valides, et plage non négative).
- Possibilité d'activer et de désactiver une adresse IP individuelle ou une série d'adresses IP.
- Possibilité d'appliquer une restriction d'adresse IP pour accéder au gestionnaire de configuration de 8x8, à 8x8 Agent Console et au panneau mural.
- Possibilité de créer un rôle d'administrateur et de lui attribuer l'autorisation de restriction d'adresse IP.
- Possibilité de notifier les administrateurs d'une tentative d'accès non autorisé par courriel. Par défaut, cette option est désactivée.
- Assistance étendue pour l'Ouverture de session unique dans Salesforce, Zendesk et NetSuite.

## Limites

8x8 prend en charge la version IP 4.0 (IPv4).

## Créer des adresses IP autorisées

Le gestionnaire de configuration de 8x8 permet aux administrateurs de créer, de modifier et de supprimer des entrées de liste blanche à l'aide de la page **Security** (sécurité).

### Pour ajouter une entrée de liste blanche :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Security** (sécurité).
2. Accédez à l'onglet **IP Address Restriction** (restriction d'adresse IP).
3. Cliquez sur  **Add Allowed IP Range** (ajouter une plage d'adresses IP autorisées).



**Remarque :** Cette fonctionnalité ne fonctionne qu'avec les adresses IP publiques. Si aucune adresse IP n'est sélectionnée, toutes les adresses IP sont autorisées à accéder au locataire.

4. Entrez une valeur dans les champs **Start IP** (adresse IP de début) et **End IP** (adresse IP de fin), et remplissez le champ **Description** (description).
5. Sélectionnez **This IP address is enabled** (cette adresse IP est activée) pour activer une adresse IP individuelle ou une plage d'adresses.  
Cette fonctionnalité est utile si vous devez accorder l'accès à un agent situé dans un endroit éloigné ou à un consultant temporaire.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.  
Si l'agent tente de se connecter avec une adresse IP différente, un message s'affiche indiquant que l'accès est refusé.
7. Cliquez sur  ou  pour modifier et supprimer les adresses IP.

## Accès à Centre d'appels 8x8 en cas de verrouillage

Communiquez avec l'équipe de soutien à 8x8 Inc., qui vous aidera à retrouver l'accès à votre Centre d'appels 8x8.

## Autoriser l'accès IP par courriel

L'administrateur de Centre d'appels 8x8 peut ajouter ou autoriser l'adresse IP d'un agent au moyen d'une autorisation par courriel. Cette fonctionnalité permet aux agents qui utilisent une adresse IP nouvelle et non identifiée de se connecter à leur locataire. L'administrateur contrôle la possibilité d'envoyer ou de bloquer cette notification par courriel au moyen du gestionnaire de configuration de 8x8.



**Remarque** : L'autorisation est prise en charge pour les jetons d'accès du gestionnaire de configuration de 8x8, de 8x8 Agent Console et des panneaux muraux.

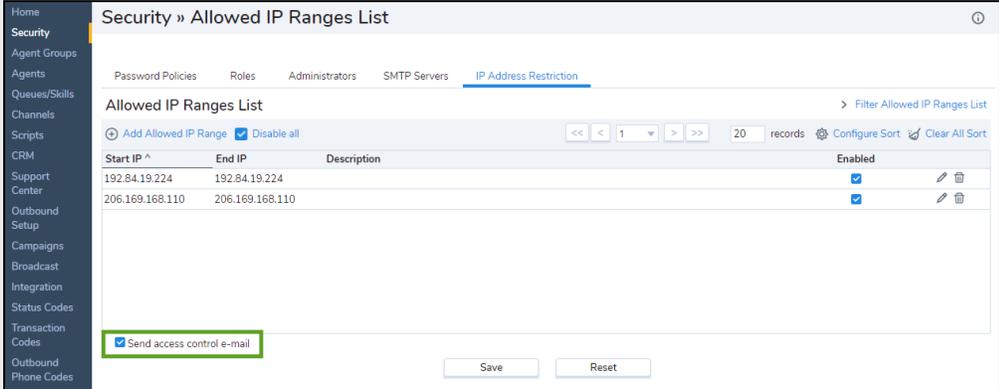
### Fonctionnalités

- **Courriel automatique** : L'administrateur reçoit un courriel automatique lorsqu'un agent se voit refuser l'accès.
- **Accès rapide** : L'agent obtient l'accès dès que l'administrateur clique sur une adresse URL dans le courriel.
- **Prévention des pourriels** : Un seul courriel de notification est envoyé à l'administrateur par heure, quel que soit le nombre de tentatives de connexion.
- **Sécurité améliorée** : L'adresse URL d'autorisation expire dans un délai de 24 heures, que l'administrateur ait autorisé l'adresse ou non.
- **Description** : Une description ajoutée pour l'adresse IP permet à l'administrateur de conserver un rappel pour référence future.

### Fonctionnement du processus d'autorisation

1. L'agent tente d'accéder à Centre d'appels 8x8 à partir d'une adresse IP non autorisée, mais l'accès lui est refusé.
2. Une notification par courriel est envoyée à l'administrateur, contenant des renseignements comme le nom d'utilisateur de l'agent, son adresse IP et la date de la tentative d'accès. Le courriel contient également une adresse URL.

**Remarque :** Sous **Security > IP Address Restriction** (sécurité > restriction d'adresse IP), l'administrateur doit activer l'option **Send access control e-mail** (envoyer un courriel de contrôle d'accès) pour recevoir le courriel.



Security » Allowed IP Ranges List

Allowed IP Ranges List

Start IP ^	End IP	Description	Enabled
192.84.19.224	192.84.19.224		<input checked="" type="checkbox"/>
206.169.168.110	206.169.168.110		<input checked="" type="checkbox"/>

Send access control e-mail

Save Reset

- L'administrateur clique sur le lien URL dans le courriel pour autoriser l'adresse IP.
- L'administrateur reçoit une confirmation que l'adresse IP est autorisée avec succès.



**Remarque :** Pour des raisons de sécurité, l'adresse URL expire après 24 heures. Si l'administrateur utilise l'URL une deuxième fois ou après son expiration, un message indique que le jeton a expiré.

- L'agent peut maintenant se connecter en utilisant l'adresse IP.

## Créer des groupes fonctionnels d'agents

Dans Centre d'appels 8x8, un groupe d'agents est un ensemble d'agents qui relèvent d'un superviseur. Un seul groupe peut servir l'ensemble de votre centre d'appels ou être consacré à un ou à plusieurs produits, services ou files d'attente, ou à un canal de communication précis comme le téléphone, le courriel ou le clavardage. Utilisez les groupes pour organiser les agents sur la base de leur fonction, de leurs compétences ou des supports qu'ils utilisent.

En tant qu'administrateur de Centre d'appels 8x8, vous pouvez voir les groupes, le nombre d'agents dans chaque groupe et les codes téléphoniques sortants attribués à chaque groupe, et voir si l'enregistrement de l'agent est activé. Les codes téléphoniques sortants permettent de définir un identifiant de ligne appelante précis (identification de l'appelant) et de définir une file d'attente sortante facultative pour les appels sortants de votre locataire. Les codes téléphoniques sortants peuvent également être utilisés pour suivre l'objet d'un appel sortant. Pour en savoir plus sur la fonctionnalité et la configuration des codes téléphoniques sortants, consultez la rubrique [Vue d'ensemble des codes téléphoniques sortants](#).

Les administrateurs accèdent à l'onglet Agent Groups dans le gestionnaire de configuration de 8x8 pour :

- [Ajouter un groupe et l'affecter à des codes téléphoniques sortants](#)
- [Modifier ou supprimer un groupe](#)



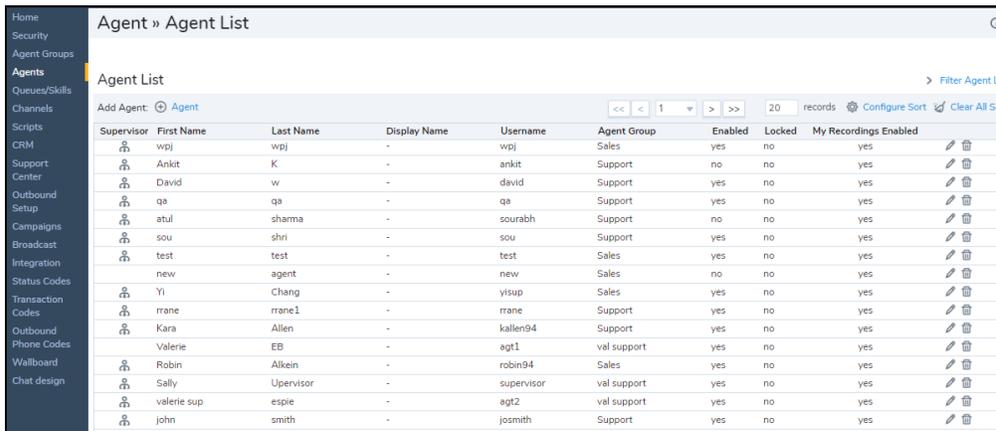
**Remarque :** En tant que membre d'un groupe d'agents, vous pouvez visualiser le statut et la disponibilité des autres membres du groupe dans l'onglet Status (statut) de votre 8x8 Agent Console.

## Ajouter un groupe d'agents et l'affecter à des codes téléphoniques sortants

Pour ajouter un groupe d'agents, vous devez suivre un processus en deux étapes : définir les propriétés du groupe et attribuer des codes téléphoniques sortants.

### Pour ajouter un nouveau groupe d'agents :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Agent Groups** (groupes d'agents). Vous pouvez marquer et sélectionner votre groupe d'agents par défaut. Vous pouvez également **cloner**, modifier ou supprimer les groupes d'agents à partir de cette page.
2. Cliquez sur  pour ajouter un groupe d'agents dans le champ **Agent Group** (groupe d'agents).



Supervisor	First Name	Last Name	Display Name	Username	Agent Group	Enabled	Locked	My Recordings Enabled
wpj	wpj	-	wpj	wpj	Sales	yes	no	yes
Ankit	K	-	ankit	ankit	Support	no	no	yes
David	w	-	david	david	Support	yes	no	yes
qa	qa	-	qa	qa	Support	yes	no	yes
atul	sharma	-	sourabh	sourabh	Support	no	no	yes
sou	shri	-	sou	sou	Support	yes	no	yes
test	test	-	test	test	Sales	yes	no	yes
new	agent	-	new	new	Sales	no	no	yes
Yi	Chang	-	yisup	yisup	Sales	yes	no	yes
rrane	rrane1	-	rrane	rrane	Support	yes	no	yes
Kara	Allen	-	kallen94	kallen94	Support	yes	no	yes
Valerie	EB	-	agt1	val support	val support	yes	no	yes
Robin	Alkein	-	robin94	Sales	yes	no	yes	yes
Sally	Upervisor	-	supervisor	val support	val support	yes	no	yes
valerie sup	espie	-	agt2	val support	val support	yes	no	yes
john	smith	-	josmith	Support	yes	no	yes	yes

3. Dans l'onglet **General** (généralités), saisissez une valeur dans le champ **Group Name** (nom du groupe). Saisissez les renseignements requis et cliquez sur **Save** (enregistrer). L'onglet **Outbound Phone Codes** (codes téléphoniques sortants) s'ouvre.

Le tableau suivant résume les options figurant sous **Agent Groups > General** (groupes d'agents > généralités) et sous **Agent Groups > Outbound Phone Codes** (groupes d'agents > codes téléphoniques sortants) :

Option	Description
<b>Onglet General (généralités)</b>	
Group Name (nom du groupe)	Indique le nom descriptif du groupe, comme les groupes Sales (vente) ou Support (assistance). Les membres d'un groupe ne sont pas en mesure de visualiser les membres d'un autre groupe.
Comment (commentaire)	Description de l'objet de la spécialité du groupe.
Default Agent Display Name (nom d'affichage de l'agent par défaut)	Choisissez si vous voulez afficher le mot <b>Agent</b> (agent) ou le prénom de l'agent, comme <Robin>. Le nom d'affichage de l'agent s'affiche dans 8x8 Agent Console. L'option <b>Reset all agents</b> (réinitialiser tous les agents) efface tous les noms d'affichage personnalisés. Ce paramètre de groupe peut être écrasé au <b>niveau du locataire</b> .
Allow Agents to Change Display Name (autoriser les agents à modifier le nom d'affichage)	<p>Permet aux agents de modifier leur nom d'affichage dans la page <b>Profile</b> (profil) de 8x8 Agent Console. Le nom d'affichage permet aux agents d'économiser du temps et des efforts pour se présenter aux clients chaque fois qu'ils commencent un nouveau clavardage. Le nom d'affichage de l'agent s'affiche dans le panneau de configuration de 8x8 Agent Console, la page Profile (profil), la fenêtre de clavardage et le dossier de GRC créé après une session de clavardage. Il peut être modifié par l'administrateur de Centre d'appels 8x8 dans le gestionnaire de configuration de 8x8, ou si cela est autorisé, par les agents dans 8x8 Agent Console. Les changements s'affichent immédiatement dans les deux applications. Pour empêcher les agents de modifier leur nom d'affichage au niveau du locataire, décochez la case <b>Allow Agents to Change the Display Name</b> (autoriser les agents à modifier le nom d'affichage) sous <b>Home &gt; Profile</b> (accueil &gt; profil).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour empêcher les agents de modifier leur nom d'affichage au niveau du locataire, décochez la case <b>Allow Agents to Change the Display Name</b> (autoriser les agents de modifier le nom d'affichage) sous <b>Home &gt; Profile</b> (accueil &gt; profil). Si elle est désactivée, cette option ne s'affiche pas au niveau des groupes d'agents.</li> <li>▪ Pour empêcher les agents de modifier leur nom d'affichage au niveau du groupe, décochez la case <b>Allow Agents to Change the Display Name</b> (autoriser les agents à modifier le nom d'affichage) sous <b>Agent Group</b> (groupe d'agents). Cette option ne s'affiche que si elle est activée au niveau du locataire.</li> </ul>

Option	Description
Enable Agent's My Recording Functionality (activer la fonctionnalité Mon enregistrement de l'agent)	Cette option indique si l'agent peut enregistrer la conversation. Elle permet aux agents d'enregistrer un message vocal pour les appels entrants.
Allow Agents to Reject Interactions (autoriser les agents à rejeter les interactions)	Cette option est activée par défaut et permet aux agents de rejeter des interactions. Si elle est désactivée, le bouton Reject (rejeter) dans 8x8 Agent Console est désactivé, ce qui empêche les agents de rejeter les interactions qui leur sont proposées. Le bouton Reject (rejeter) dans 8x8 Agent Console s'affiche lorsqu'une interaction est proposée à l'agent. Vous pouvez configurer cette capacité pour un groupe d'agents ou pour des agents individuels. Si vous désactivez cette option au niveau du locataire, la case à cocher ne s'affiche pas pour les groupes d'agents ou les agents individuels.
mode de connexion téléphonique	<p>Le mode de connexion par défaut peut être On Demand (à la demande) ou Persistent (permanente) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Mode de connexion à la demande</b> : Le mode de connexion à la demande crée une connexion temporaire entre le téléphone du lieu de travail de l'agent et le système. Les agents doivent accepter manuellement l'appel sur leur téléphone logiciel ou physique.</li> <li>▪ <b>Mode de connexion permanente</b> : Le mode de connexion permanente crée une connexion constante entre le téléphone du lieu de travail de l'agent et le système. Une fois que la connexion est ouverte, elle reste active jusqu'à la déconnexion. Toute modification du paramètre reste en vigueur pendant toute la durée de la connexion permanente de l'agent.</li> </ul>
Activer la réponse automatique	Si cette option est activée, chaque interaction téléphonique proposée à un agent est automatiquement connectée, ce qui évite de devoir l'accepter manuellement.

Option	Description
<b>Onglet Outbound Phone Codes (codes téléphoniques sortants)</b>	
Assign (attribuer)	Cochez une case pour attribuer un code téléphonique sortant à votre locataire. Veuillez noter que vous devez créer une liste de codes sortants avant de pouvoir attribuer un code.
Active (actif)	Cette option affiche une indication en lecture seule des codes téléphoniques sortants actifs.
Outbound Phone list (liste de téléphones sortants)	Cette option indique le nom du téléphone sortant attribué à ce groupe.
Number of Agents (nombre d'agents)	Cette option indique le nombre d'agents dans ce groupe. {mf--should put a note here where you can add agents to this group}

4. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour créer avec succès un nouveau groupe d'agents.

### Cloner des groupes d'agents

Les administrateurs peuvent copier le nom du groupe, le nom d'affichage par défaut de l'agent, la fonctionnalité d'enregistrement, la possibilité de rejeter des interactions, mode de connexion téléphonique et les paramètres de réponse automatique à l'aide d'un simple clic. Le clonage des groupes d'agents permet aux administrateurs de Centre d'appels 8x8 de créer plusieurs groupes d'agents en peu de temps. La liste des codes sortants attribués est également copiée pour le nouveau groupe. Le groupe d'agents par défaut reste le même jusqu'à ce qu'il soit modifié.

#### Pour cloner un groupe d'agents :

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Accédez à **Agent Groups** (groupes d'agents) pour afficher la liste des groupes.

8x8 Agent Group » Agent Group List

Operation completed successfully.

Agent Group List

Add Agent Group: Agent Group

Group Name ^	Comment	# of Agents	Assigned OutPhone List	My Recordings Enabled	Set As Default
Acme-Billing	For Billing agents	2	JOutboundPhoneCodes	yes	<input type="radio"/>
Acme-Billing - 1	For Billing agents	0	ndPhoneCodes	yes	<input type="radio"/>
AcmeJets Sales	This group belongs to techpubs tea...	1	Support	yes	<input type="radio"/>
QE	-	1	EL Test	yes	<input type="radio"/>
ungroup	-	40	SUPPORT	yes	<input checked="" type="radio"/>

Save Cancel

3. Sélectionnez un groupe d'agents et cliquez sur  **Copy** (copier).

Une seule copie est générée. Le groupe cloné prend le nom du groupe original, ainsi qu'un numéro apposé au nom. Par exemple, le groupe d'agents Acme-Facturation devient Acme-Facturation-1, Acme-Facturation-2, et ainsi de suite. Vous pouvez renommer le groupe en accédant à **Agent Group > General > Group Name** (groupe d'agents > généralités > nom du groupe). Les groupes d'agents sont répertoriés par ordre alphabétique, mais vous pouvez les trier et modifier leur ordre.

#### Remarque :



- Les agents affectés à un groupe d'agents ne sont pas automatiquement transférés vers le groupe d'agents cloné.
- Les groupes d'agents clonés s'affichent dans les rapports sur les groupes d'agents.
- Les agents ayant un accès superviseur peuvent voir tous les groupes d'agents clonés qui leur sont attribués.

4. Au besoin, modifiez les propriétés du groupe d'agents et cliquez sur **Save** (enregistrer).

- Assurez-vous que le bon groupe d'agents est défini par défaut au moyen de l'option **Set As Default** (définir par défaut).
- Cliquez sur  pour supprimer la file d'attente. Un message de confirmation s'affiche et vous demande de confirmer.

## Modifier des groupes d'agents

### Pour modifier un groupe :

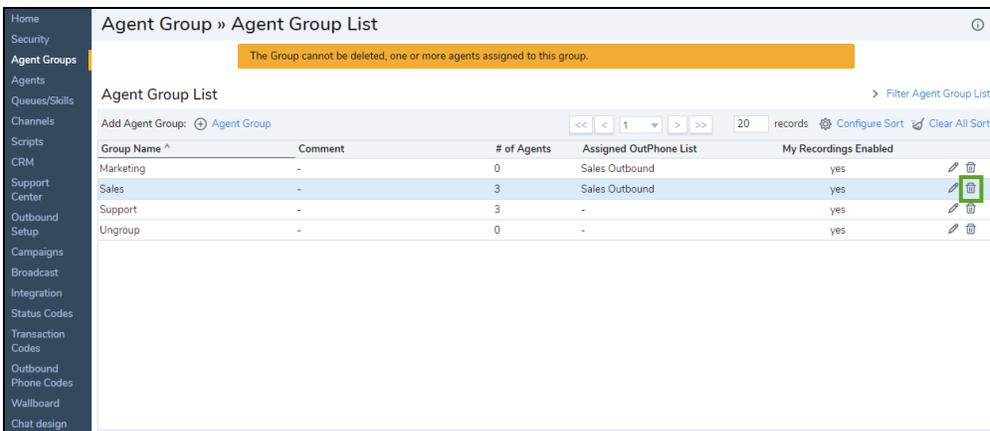
- Faites un double clic sur le groupe souhaité dans la vue de la liste ou cliquez sur .
- Apportez les modifications souhaitées et cliquez sur **Save** (enregistrer).

## Supprimer des groupes d'agents

Pour supprimer un groupe auquel des membres sont affectés, vous devez réaffecter ces membres à un autre groupe.

### Pour supprimer un groupe :

- Sélectionnez un groupe, puis cliquez sur . Vous êtes invité à confirmer votre action. Si le groupe a des membres, un message indique qu'il est impossible de supprimer le groupe.



The screenshot shows the 'Agent Group List' interface. At the top, a yellow banner displays the message: "The Group cannot be deleted, one or more agents assigned to this group." Below this, the 'Agent Group List' table is visible. The table has the following columns: Group Name, Comment, # of Agents, Assigned OutPhone List, and My Recordings Enabled. The 'Sales' group is highlighted in blue, and its delete icon (trash) is visible in the right-hand column. The table contains the following data:

Group Name ^	Comment	# of Agents	Assigned OutPhone List	My Recordings Enabled	
Marketing	-	0	Sales Outbound	yes	 
Sales	-	3	Sales Outbound	yes	 
Support	-	3	-	yes	 
Ungroup	-	0	-	yes	 

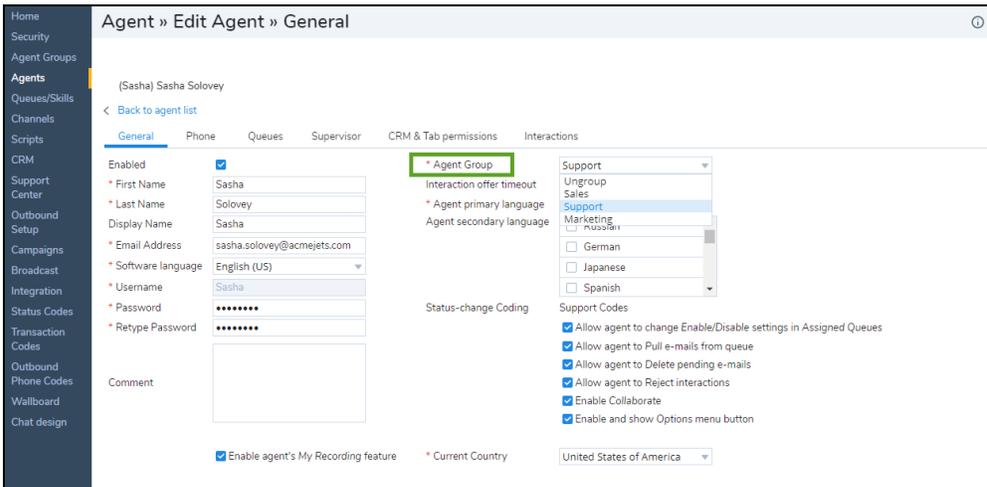
- Réaffectez les membres à un autre groupe, puis supprimez le groupe.

3. Cliquez sur **OK** pour confirmer la suppression.  
Pour en savoir plus sur la manière de réaffecter un agent à un autre groupe, consultez la rubrique **Réaffecter l'appartenance d'un agent à un groupe**.

## Réaffecter l'appartenance d'un agent à un groupe

### Pour réaffecter un agent à un autre groupe :

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. À partir du menu de configuration, ouvrez **Agents** (agents).  
Une liste des agents et de leurs groupes s'affiche.
3. Recherchez le groupe que vous souhaitez supprimer, puis cliquez sur .
4. Dans l'onglet **General** (généralités), accédez à **Agent Group** (groupe d'agents).
5. Sélectionnez un autre groupe dans le menu déroulant.



The screenshot displays the 'Agent » Edit Agent » General' configuration page. The left sidebar contains a navigation menu with options like Home, Security, Agent Groups, Agents, Queues/Skills, Channels, Scripts, CRM, Support Center, Outbound Setup, Campaigns, Broadcast, Integration, Status Codes, Transaction Codes, Outbound Phone Codes, Wallboard, and Chat design. The main content area is titled 'Agent » Edit Agent » General' and shows the configuration for agent '(Sasha) Sasha Solovey'. The 'General' tab is active, and the 'Agent Group' dropdown menu is highlighted with a green box, showing 'Support' as the selected option. Other visible fields include 'First Name' (Sasha), 'Last Name' (Solovey), 'Email Address' (sasha.solovey@acmejets.com), 'Software language' (English (US)), 'Username' (Sasha), and 'Password'. There are also checkboxes for 'Enable agent's My Recording feature' and 'Current Country' (United States of America).

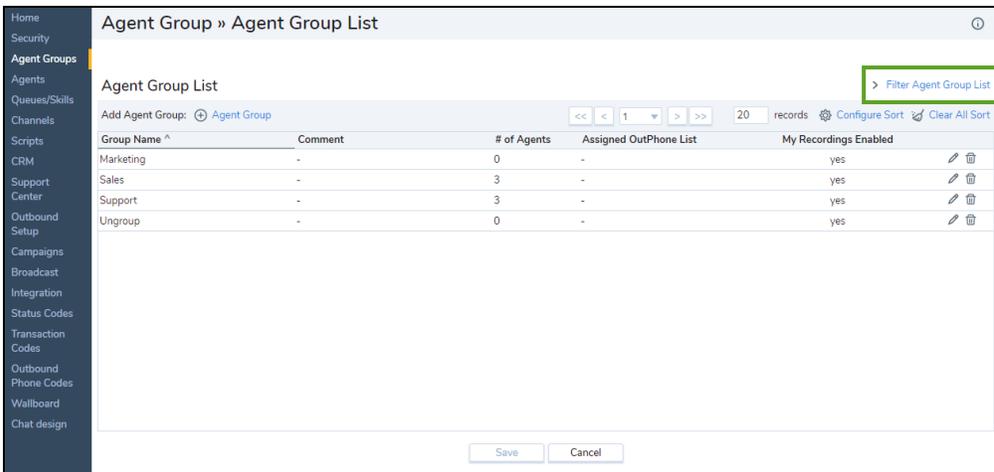
6. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour affecter l'agent au nouveau groupe.
7. Continuez la recherche et la réaffectation ci-dessus pour tous les agents appartenant au groupe que vous envisagez de supprimer.

## Filtrer la liste de groupes

Si votre Centre d'appels 8x8 définit de nombreux groupes, vous trouverez peut-être difficile de les suivre dans une seule liste à défilement. Vous pouvez rechercher et filtrer la liste des groupes dans le gestionnaire de configuration de 8x8 en fonction de champs précis comme Group Name (nom du groupe), Comment (commentaire), Number of Agents (nombre d'agents) et Assigned OutPhone List (liste de téléphones sortants attribués).

### Pour filtrer la liste des groupes :

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. À partir du menu de configuration, ouvrez **Agent Groups** (groupes d'agents).  
Une liste des groupes d'agents existants s'affiche.



The screenshot displays the 'Agent Group List' configuration page. On the left is a navigation menu with 'Agent Groups' selected. The main area shows a table with the following data:

Group Name ^	Comment	# of Agents	Assigned OutPhone List	My Recordings Enabled	
Marketing	-	0	-	yes	 
Sales	-	3	-	yes	 
Support Center	-	3	-	yes	 
Ungroup	-	0	-	yes	 

At the top right of the table area, there is a button labeled 'Filter Agent Group List' which is highlighted with a green box in the image. Below the table are 'Save' and 'Cancel' buttons.

3. Cliquez sur **Filter Agent Group List** (filtrer la liste des groupes d'agents).
4. Choisissez les critères de filtrage souhaités dans le menu déroulant pour filtrer le groupe.
5. Cliquez sur **Filter** (filtrer).  
La liste filtrée s'affiche.

## Trier la liste de groupes

Vous pouvez trier la liste des groupes dans le gestionnaire de configuration de 8x8 selon l'ordre souhaité et en appliquant des paramètres de tri. Vous pouvez la trier par les champs Group Name (nom du groupe), Comment (commentaire), Number of Agents (nombre d'agents) et Assigned OutPhone List (liste de téléphones sortants attribués) en appliquant les paramètres appropriés. Vous pouvez trier la liste par ordre croissant ou décroissant d'un simple clic sur la barre d'en-tête. Vous avez la possibilité de trier par plusieurs champs en utilisant le lien Configure Sort (configurer le tri).

### Pour trier par un seul champ :

Cliquez sur la barre d'en-tête d'un champ. La liste est automatiquement triée par ordre croissant ou décroissant en fonction du contenu du champ.

Group Name ^	Comment	# of Agents	Assigned OutPhone List	My Recordings Enabled
Marketing	-	0	-	yes
Sales	-	3	-	yes
Support	-	3	-	yes
Ungroup	-	0	-	yes

### Pour trier par plusieurs champs :

1. Cliquez sur **Configure Sort** (configurer le tri).  
La boîte de dialogue Sorting (tri) s'affiche.
2. Cliquez sur **Add Level** (ajouter un niveau) pour préciser un nom de champ et l'ordre de tri.

- Ajoutez ou supprimez des niveaux pour trier la liste comme vous le souhaitez.

	Column	Order
Sort By	Group Name	Ascending
Then By	# of Agents	Ascending

- Cliquez sur **Apply** (appliquer). La liste triée s'affiche.

## Ajouter des agents

Pour ajouter ou définir un nouvel agent dans le gestionnaire de configuration de 8x8, en tant qu'administrateur de Centre d'appels 8x8, vous devez configurer un compte, des détails de connectivité téléphonique et des préférences d'appels sortants. Vous devez également attribuer des files d'attente, des privilèges de superviseur et la possibilité de visualiser les données de gestion des dossiers et des contacts.

Utilisez l'onglet Agents (agents) dans le menu de configuration pour :

- Ajouter de nouveaux agents
- Modifier et supprimer des agents existants

Pour ajouter un agent, il faut :

1. **Créer des comptes et configurer les propriétés**
2. Configurer les paramètres du téléphone
3. **Affecter des agents aux files d'attente**
4. **Accorder des droits de superviseur**
5. **Accorder des autorisations de système de GRC local et d'onglet**
6. **Définir le nombre de clavardages simultanés**

## Créer des comptes d'agent

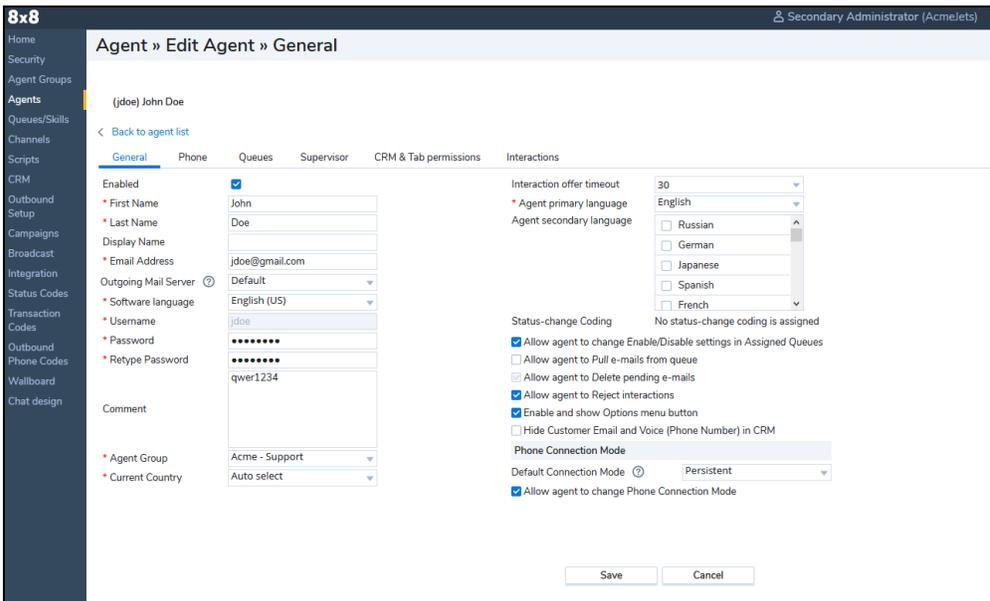
Les agents de Centre d'appels 8x8 ont besoin de données d'identification de connexion pour se connecter à 8x8 Agent Console. L'onglet General (généralités) du gestionnaire de configuration de 8x8 permet à l'administrateur de Centre d'appels 8x8 de préciser les données d'utilisateur d'un agent, notamment les données d'identification de connexion, l'adresse électronique, l'affectation de groupes, et bien plus encore.

### Pour créer un compte d'agent :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Agents** (agents).

2. Cliquez sur  **Agent** (agent) pour ajouter un nouvel agent.

L'onglet **General** (généralités) s'ouvre.



The screenshot shows the 'Agent » Edit Agent » General' configuration page in the 8x8 Agent Console. The page is for an agent named '(jdoe) John Doe'. The configuration is organized into several sections:

- General:** Includes fields for 'Enabled' (checked), 'First Name' (John), 'Last Name' (Doe), 'Display Name', 'Email Address' (jdoe@gmail.com), 'Outgoing Mail Server' (Default), 'Software language' (English (US)), 'Username' (jdoe), 'Password' (masked), and 'Retype Password' (qwer1234). There is also a 'Comment' field.
- Agent Group and Country:** 'Agent Group' is set to 'Acme - Support' and 'Current Country' is 'Auto select'.
- Interactions:** Includes 'Interaction offer timeout' (30), 'Agent primary language' (English), and 'Agent secondary language' (checkboxes for Russian, German, Japanese, Spanish, French).
- Status-change Coding:** 'No status-change coding is assigned'. There are several checkboxes for permissions: 'Allow agent to change Enable/Disable settings in Assigned Queues' (checked), 'Allow agent to Pull e-mails from queue' (unchecked), 'Allow agent to Delete pending e-mails' (unchecked), 'Allow agent to Reject interactions' (checked), 'Enable and show Options menu button' (checked), and 'Hide Customer Email and Voice (Phone Number) in CRM' (unchecked).
- Phone Connection Mode:** 'Default Connection Mode' is set to 'Persistent'. There is a checkbox for 'Allow agent to change Phone Connection Mode' (checked).

At the bottom of the form, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

3. Saisissez les renseignements requis.

Le tableau suivant résume les options sous **Agents > General** (agents > généralités) dans le gestionnaire de configuration de 8x8.

Option de l'onglet General (généralités)	Description
Enabled (activé)	Si cette option est sélectionnée, elle permet à l'agent de se connecter à 8x8 Agent Console en utilisant son nom d'utilisateur et son mot de passe.
First Name (prénom)	Entrez le prénom de l'agent.
Last Name (nom de famille)	Entrez le nom de famille de l'agent.
Display Name (nom d'affichage)	<p>Cette option permet aux agents de se présenter avec un nom d'affichage personnalisé. Le nom d'affichage peut être modifié par l'administrateur de Centre d'appels 8x8 ici ou, si cela est autorisé, par les agents dans 8x8 Agent Console. Les modifications s'affichent immédiatement dans l'autre application. Pour empêcher les agents de modifier leur nom d'affichage au niveau du locataire, décochez la case <b>Allow Agents to Change the Display Name</b> (autoriser les agents à modifier le nom d'affichage) sous <b>Home &gt; Profile</b> (accueil &gt; profil).</p>
Email Address (adresse électronique)	Entrez l'adresse électronique que Centre d'appels 8x8 utilise pour envoyer aux agents des copies de leurs messages vocaux d'accès direct. Vous pouvez enregistrer des adresses électroniques comportant jusqu'à 254 caractères.
Software Language (langue du logiciel)	Choisissez la langue utilisée par l'interface de 8x8 Agent Console.
Username (nom d'utilisateur)	<p>Saisissez le nom de compte que l'agent doit utiliser pour se connecter à 8x8 Agent Console.</p> <p>Les noms d'utilisateur des agents sont sensibles à la casse : Lorsqu'un agent se connecte à 8x8 Agent Console, il doit utiliser la même combinaison de caractères majuscules et minuscules que celle qui est utilisée dans la zone de saisie de texte Username (nom d'utilisateur).</p> <div data-bbox="516 1444 1481 1614" style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;">  <p><b>Remarque</b> : Le nom d'utilisateur doit être unique au sein d'un même locataire, mais pas entre tous les locataires et dans le monde.</p> </div>

Option de l'onglet General (généralités)	Description
Password, Retype Password (mot de passe, retaper le mot de passe)	<p>Si cette option est activée, saisissez le mot de passe que l'agent doit utiliser pour se connecter à 8x8 Agent Console.</p> <p>Après s'être connecté à 8x8 Agent Console pour la première fois, l'agent peut utiliser <b>My Profile</b> (mon profil) pour changer son mot de passe.</p> <p>Les administrateurs du centre d'appels peuvent utiliser les zones de saisie de texte Password pour modifier ou réinitialiser le mot de passe d'un agent.</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p><b>Remarque :</b> Ce champ est désactivé si vous avez activé l'option <b>Email system generated passwords for new agents/admins and reset</b> (envoyer par courriel les mots de passe générés par le système aux nouveaux agents/administrateurs et les réinitialiser) sous <b>Security &gt; Password Policies</b> (sécurité &gt; politiques relatives aux mots de passe). Pour en savoir plus, consultez la rubrique <a href="#">Configurer les politiques relatives aux mots de passe</a>.</p> </div>
Comment (commentaire)	Saisissez une description pour le compte de l'agent.
Agent Group (groupe d'agents)  Current Country (pays actuel)	<p>Sélectionnez l'affectation de groupe de l'agent, comme Sales (vente), Support (assistance), Marketing (marketing), etc.</p> <p>En sélectionnant le pays d'un agent, vous pouvez optimiser la qualité et l'acheminement des appels. Cela indique l'emplacement de l'agent au système et offre une meilleure qualité d'appel.</p>
Interaction Offer Timeout (délai d'attente de l'offre d'interaction)	<p>Précisez la durée (en secondes) pendant laquelle un agent se voit proposer une interaction avant que le délai d'attente de l'interaction ne soit dépassé. Après le temps précisé, le statut de l'agent passe automatiquement à <b>Take Break</b> (prendre une pause).</p> <p><b>Remarque :</b> Si le délai d'attente de l'offre d'interaction se termine pour un agent et que l'appelant retourne dans la file d'attente, la position de l'appelant dans la file d'attente reste la même et n'est ni modifiée ni réinitialisée.</p>

Option de l'onglet General (généralités)	Description
Agent Primary Language (langue principale de l'agent)	Sélectionnez la langue principale de l'agent. Si l'agent parle la même langue que le client, il peut choisir de traiter la conversation sans l'aide de l'outil de traduction.
Agent Secondary Language (langue secondaire de l'agent)	Sélectionnez les langues secondaires de l'agent. Si la demande de clavardage est présentée dans l'une de ces langues, l'agent peut clavarder dans la langue demandée.
Status-change Coding (codage du changement de statut)	<p>Cette option indique que l'agent n'a pas de liste de codes de statut attribuée lors de la définition d'un nouvel agent.</p> <div data-bbox="532 808 641 913" style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; display: inline-block;">  </div> <p><b>Remarque</b> : Si un agent existant est affecté à une liste de codes, le nom de la liste de codes s'affiche ici.</p>
Allow agents to change Enable/Disable settings in Assigned Queues (autoriser les à modifier les paramètres d'activation et de désactivation des files d'attente attribuées)	Contrôlez la capacité d'un agent de modifier l'affectation des files d'attente à partir du profil de l'agent.
Allow agents to pull e-mails from queue (autoriser les agents à extraire les courriels de la file d'attente)	Par défaut, Centre d'appels 8x8 présente les courriels aux agents selon le principe du premier entré, premier sorti. Pour permettre aux agents d'extraire sélectivement des messages électroniques de leur file d'attente, sélectionnez <b>Allow agents to pull e-mails from queue</b> (autoriser les agents à extraire les courriels de la file d'attente).

Option de l'onglet General (généralités)	Description
Allow agents to Delete pending e-mails (autoriser les agents à supprimer les courriels en attente)	Si cette option est désactivée, les agents ne peuvent pas supprimer les courriels en attente dans 8x8 Agent Console. Par défaut, les agents ont les privilèges nécessaires pour supprimer les courriels en attente.
Allow Agents to Reject Interactions (autoriser les agents à rejeter les interactions)	Cette option est activée par défaut et permet aux agents de rejeter des interactions. Si elle est désactivée, le bouton Reject (rejeter) dans 8x8 Agent Console est désactivé, ce qui empêche les agents de rejeter les interactions qui leur sont proposées. Le bouton Reject (rejeter) dans 8x8 Agent Console s'affiche lorsqu'une interaction est proposée à l'agent. Vous pouvez configurer cette capacité pour un groupe d'agents ou pour des agents individuels. Si vous désactivez cette option au niveau du locataire, la case à cocher ne s'affiche pas pour les groupes d'agents ou les agents individuels.
Enable and show options menu button (activer et montrer le bouton du menu des options)	Le menu Options (options) de 8x8 Agent Console donne accès aux codes de transaction, au clavier téléphonique et aux options d'enregistrement des appels pendant un appel. Sélectionnez <b>Enable and show options menu button</b> (activer et montrer le bouton du menu des options). Si cette option est sélectionnée, le menu Options (options) s'affiche pendant un appel.
Hide Customer Email and Voice (Phone Number) in CRM (masquer le courriel et la voix (numéro de téléphone) du client dans le système de GRC)	{mf-what is this option?}
Default Connection Mode (mode de connexion par défaut)	Les administrateurs peuvent choisir l'un des modes de connexion téléphonique suivants pour les agents : On Demand (à la demande) ou Persistent (permanente). Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon d' <b>activer le mode de connexion téléphonique</b> .

Option de l'onglet General (généralités)	Description
Allow Agents to change Phone Connection Mode (autoriser les agents à changer de mode de connexion téléphonique)	Les agents sont en mesure de changer leur mode de connexion à partir de 8x8 Agent Console. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon de <b>modifier votre mode de connexion téléphonique</b> .
Activer la réponse automatique	Avec la réponse automatique, chaque interaction téléphonique proposée à un agent est automatiquement connectée, ce qui évite de devoir l'accepter manuellement. Si la réponse automatique est fournie à votre locataire, vous pouvez l'activer au niveau du locataire, du groupe d'agents ou des agents. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon d' <b>activer la réponse automatique</b> .

4. Cliquez sur **Save** avant de quitter cet onglet.

## Configurer les paramètres du téléphone

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent définir les paramètres du téléphone du lieu de travail de l'agent et les préférences d'appels sortants, et préciser les détails d'accès direct à l'agent et les paramètres d'enregistrement des appels dans le gestionnaire de configuration de 8x8 en accédant à Agents > Phone (agents > téléphone).

Le tableau suivant résume les catégories de paramètres du téléphone :

Catégorie de paramètres du téléphone	Description
Workplace (lieu de travail)	Saisissez le numéro de téléphone du lieu de travail de l'agent ou l'adresse URI de protocole SIP du lieu de travail de l'agent auquel l'agent souhaite être joint. Un agent a besoin d'un téléphone filaire, cellulaire ou VoIP standard pour traiter les interactions téléphoniques. Le numéro de téléphone du lieu de travail peut être défini comme un numéro de poste spécialisé ou un numéro d'appel direct, selon les besoins. L'adresse URI de protocole SIP du lieu de travail est utilisée lorsque l'agent a un téléphone logiciel approuvé par 8x8 installé à son poste de travail. Notez que le numéro de poste de l'agent s'affiche dans le champ <b>Workplace Phone</b> (téléphone du lieu de travail) lorsque vous attribuez pour la première fois un poste à un utilisateur. Vous pouvez également contrôler la capacité des agents de modifier leur numéro de téléphone ou l'adresse URI du téléphone SIP à partir de l'onglet <b>Profile</b> (profil) dans 8x8 Agent Console. Par défaut, les agents sont autorisés à modifier le numéro de leur téléphone au lieu de travail ou leur adresse URI de protocole SIP.
Outbound Calling (appels sortants)	Les préférences d'appels sortants vous permettent de sélectionner un plan de numérotage par agent pour traduire les numéros d'appel sortants. Il vous permet de définir un identifiant de la ligne appelante personnalisé pour tous les appels effectués par l'agent.
Agent Access #'s and Voicemail (numéros d'accès et messagerie)	Les paramètres vous permettent d'activer l'accès direct à l'agent pour un agent, d'entrer un numéro de poste permettant de joindre directement un agent en passant par la RVI, et d'activer la messagerie vocale de l'agent.

Catégorie de paramètres du téléphone	Description
vocale de l'agent)	
Automatic Call Recording (enregistrement automatique des appels)	Si l'enregistrement des appels est autorisé pour le locataire, vous pouvez préciser le pourcentage souhaité d'appels entrants, d'appels sortants et d'appels par accès direct à l'agent à enregistrer.
Agent's Recording Controls (contrôles d'enregistrement de l'agent)	Ces paramètres déterminent si un agent peut enregistrer des appels ou non.

### Pour configurer les paramètres du téléphone :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Agents** (agents).

2. Cliquez sur  ou sur  pour ajouter ou modifier le compte d'un agent.

3. Saisissez ou sélectionnez les paramètres souhaités parmi les options possibles.

Le tableau suivant résume les options sous **Agents > Phone** (agents > téléphone).

Option de l'onglet Phone (téléphone)	Description
<b>Workplace (lieu de travail)</b>	
Workplace phone (téléphone du lieu de travail)	<p>Si l'agent utilise un téléphone filaire ou cellulaire standard, entrez le numéro de téléphone complet dans le champ Workplace phone (téléphone du lieu de travail). Centre d'appels 8x8 utilise ce numéro pour connecter les interactions téléphoniques au téléphone de l'agent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aux États-Unis les numéros de téléphone doivent être de la forme (1 + code régional à trois chiffres) + (numéro de téléphone à sept chiffres). Lorsque vous tapez des chiffres dans des zones de saisie de texte de 8x8 Agent Console, faites toujours précéder le code régional du chiffre 1.</li> </ul> <div data-bbox="544 814 1482 982" style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;">  <p><b>Remarque</b> : Le plan de numérotation NANP traduit également les numéros de téléphone sans le préfixe.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En dehors des États-Unis, les numéros de téléphone doivent être de la forme (indicatif du pays) + (numéro de téléphone).</li> </ul> <p>Si l'administrateur a activé cette option, les agents peuvent utiliser l'onglet <b>My Profile</b> (mon profil) dans 8x8 Agent Console pour modifier leur numéro de téléphone ultérieurement.</p>
Workplace SIP URI (adresse URI de protocole SIP du lieu de travail)	<p>Si l'agent utilise un téléphone VoIP, dans la zone de saisie de texte de l'adresse URI du téléphone SIP, tapez l'adresse URI complète du téléphone VoIP. Centre d'appels 8x8 utilise cette adresse URI pour connecter les interactions téléphoniques au téléphone VoIP de l'agent. Si l'administrateur a activé cette option, les agents peuvent utiliser l'onglet <b>My Profile</b> (mon profil) dans 8x8 Agent Console pour modifier leur numéro de téléphone ultérieurement.</p>
Allow agent to change phone Number (autoriser l'agent à modifier le numéro de téléphone)	<p>Cette option contrôle la capacité des agents de modifier leur numéro de téléphone. Si elle est sélectionnée, les agents peuvent modifier le numéro de téléphone de leur lieu de travail dans la page <b>My Profile</b> (mon profil) de 8x8 Agent Console.</p>

Option de l'onglet Phone (téléphone)	Description
Allow agent to change SIP Phone URI (autoriser l'agent à modifier l'adresse URI du téléphone SIP)	Cette option contrôle la capacité des agents de modifier leur numéro de téléphone. Si elle est sélectionnée, les agents peuvent modifier l'adresse URI du téléphone SIP dans la page <b>My Profile</b> (mon profil) de 8x8 Agent Console.
<b>Outbound Calling (appels sortants)</b>	
Outbound Phone Codes (codes téléphoniques sortants)	Par défaut, un agent hérite de la liste des codes téléphoniques sortants attribuée au groupe auquel il appartient. Vous pouvez modifier la sélection ici.
Calling Line ID (identifiant de la ligne appelante)	<p>Sélectionnez une liste de codes téléphoniques sortants ou None (aucun) dans le menu déroulant pour indiquer un identifiant de la ligne appelante pour les appels sortants. Sélectionnez un identifiant de la ligne appelante pour tous les appels sortants effectués par l'agent. Vous pouvez choisir entre les options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Channel numbers (numéros de canaux)</li> <li>▪ Agent's phone number (numéro de téléphone de l'agent)</li> <li>▪ Anonymous (anonyme)</li> </ul> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <p><b>Remarque :</b> L'identifiant de la ligne appelante de l'agent est remplacé par l'identifiant de la ligne appelante défini par les codes téléphoniques sortants.</p> </div>
Dial Plan (plan de numérotation)	<p>Choisissez un plan de numérotation pour traduire les numéros de la numérotation sortante. Choisissez parmi le plan de numérotage international, le plan de numérotage nord-américain ou tout plan personnalisé défini pour le locataire.</p> <p>Pour en savoir plus sur les plans de numérotation, consultez la rubrique <a href="#">Comprendre les plans de numérotation du locataire</a>.</p>
<b>Agent Access # and Voicemail (numéro d'accès et messagerie vocale de l'agent)</b>	
Enable in IVR	Si cette option est activée, elle permet de reconnaître le numéro de poste de l'agent

Option de l'onglet Phone (téléphone)	Description
(activer dans la RVI)	dans la RVI lors d'une opération de saisie de l'objet Menu (menu) ou Get Value (obtenir la valeur). Vous pouvez joindre l'agent directement en saisissant un poste de deux à huit chiffres.
IVR Direct Agent Access # (maximum 8 digits) (numéro d'accès direct à l'agent de la RVI, 8 chiffres au maximum)	Cette option permet à un appelant d'utiliser un numéro de poste pour joindre directement l'agent en question. Entrez un numéro de poste de deux à huit chiffres que les appelants peuvent utiliser pour joindre directement l'agent.
Enable Agent Voicemail (activer la messagerie vocale de l'agent)	<p>Si cette option est activée, elle active la messagerie vocale d'un agent et achemine les appels d'accès direct à l'agent vers sa messagerie vocale si l'agent n'accepte pas une interaction dans le délai d'attente de l'offre d'interaction. Centre d'appels 8x8 utilise l'adresse électronique précisée sous <b>Agents &gt; General</b> (agents &gt; généralités) pour envoyer par courriel les messages vocaux d'accès direct à l'agent.</p> <div data-bbox="488 1062 1479 1318" style="border: 1px dashed gray; padding: 10px;">  <p><b>Remarque :</b> Si le téléphone de l'agent dispose d'une boîte vocale privée, assurez-vous que le seuil du délai d'attente de la boîte vocale de Centre d'appels 8x8 est atteint avant que la boîte vocale de l'agent ne saisisse l'appel.</p> </div>
<b>Automatic Call Recording (enregistrement automatique des appels)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ % of inbound calls (pourcentage d'appels entrants)</li> <li>■ % of outbound calls (pourcentage d'appels sortants)</li> </ul>	Précisez le pourcentage des appels automatiquement enregistrés pour l'agent. Entrez un pourcentage d'appels entrants, d'appels sortants et d'appels par accès direct à l'agent.

Option de l'onglet Phone (téléphone)	Description
sortants) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ % of direct agent access calls (pourcentage d'appels avec accès direct à l'agent)</li> </ul>	
<b>Agent's Recording Controls (contrôles d'enregistrement de l'agent)</b>	
Agent does not have recording controls (l'agent n'a aucun contrôle d'enregistrement)	Cette option empêche un agent d'enregistrer un appel en éliminant le contrôle de l'enregistrement dans le panneau de configuration. Il se peut que l'appel soit tout de même enregistré, selon les paramètres d'enregistrement automatique des appels.
Agent is able to start recording (l'agent peut commencer à enregistrer)	Pendant un appel, un agent peut commencer à enregistrer l'appel à n'importe quel moment. L'enregistrement se termine lorsque l'agent met fin à l'appel.
Agent is able to start and pause recording (l'agent peut commencer l'enregistrement et le mettre en pause)	Un agent peut commencer et interrompre l'enregistrement d'un appel autant de fois qu'il le souhaite. Un agent peut se voir refuser les droits d'enregistrement conformément à certains paramètres de RVI. La rétroaction visuelle dans le panneau de configuration de 8x8 Agent Console reflète toujours le véritable état de l'enregistrement.

4. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer les paramètres.

L'étape suivante consiste à attribuer des files d'attente à l'agent.

## Accéder aux appels enregistrés des agents

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent utiliser n'importe quel client FTP sécurisé pour télécharger les appels enregistrés des agents depuis le locataire. Vous pouvez déterminer le pourcentage d'enregistrement automatique des appels dans le gestionnaire de configuration de 8x8, sous **Agents > Phone** (agents > téléphone). Pour en savoir plus, consultez la rubrique [Configurer les paramètres du téléphone](#).

### Configurer un client FTP sécurisé

Vous pouvez utiliser n'importe quel client FTP sécurisé pour télécharger les appels enregistrés des agents. Les clients FTP suivants peuvent être téléchargés gratuitement :

- **FileZilla** : accessible à l'adresse <http://filezilla-project.org/>
- **Core FTP LE** : accessible à l'adresse <http://www.coreftp.com/>

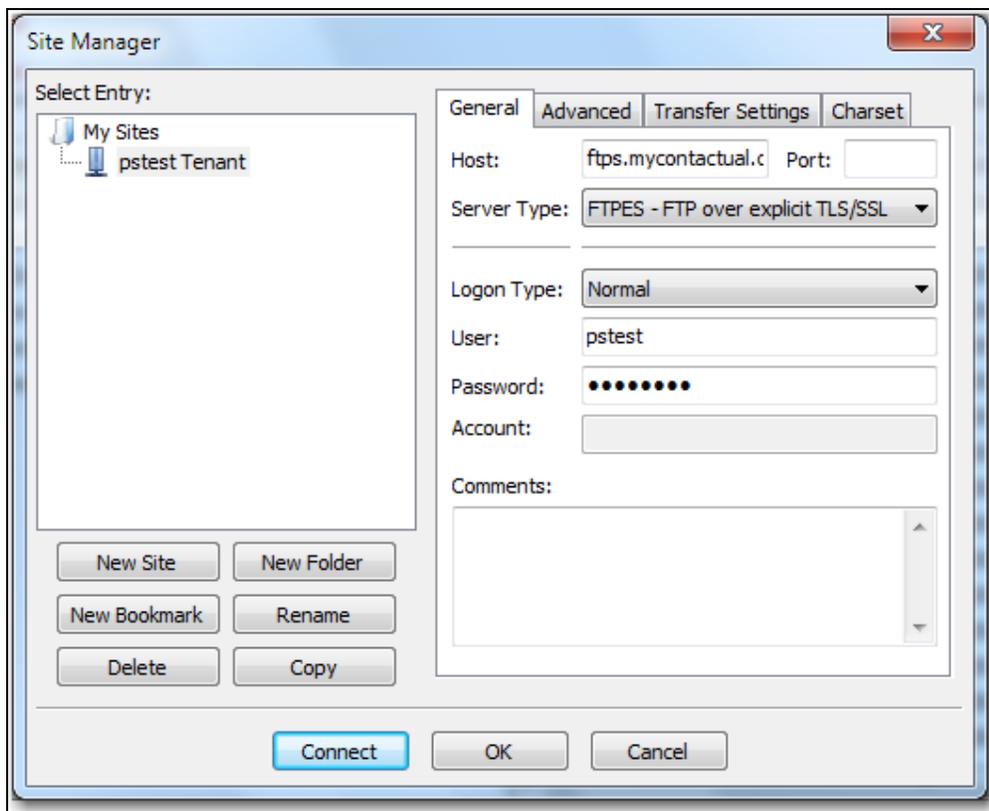
Le tableau suivant résume la configuration FTP sécurisée requise pour qu'un client FTP puisse accéder au répertoire des fichiers audio de votre locataire :

Paramètres FTP	Description
Host name (nom de l'hôte)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans l'ouest des États-Unis, entrez &lt;vcc-ftp-us1.8x8.com&gt;.</li> <li>▪ Dans l'est des États-Unis, entrez &lt;vcc-ftp-us2.8x8.com&gt;.</li> <li>▪ Au Canada, entrez &lt;vcc-ftp-ca1.8x8.com&gt;.</li> <li>▪ Au Royaume-Uni UE2, entrez &lt;vcc-ftp-uk2.8x8.com&gt;.</li> <li>▪ Au Royaume-Uni UE3, entrez &lt;vcc-ftp-uk3.8x8.com&gt;</li> </ul> <p>Pour obtenir une liste complète des adresses URL de plateforme disponibles, consultez le <a href="#">guide des adresses URL de plateforme</a>.</p>
Username (nom d'utilisateur)	<p>Pour le nom d'utilisateur, entrez le nom du locataire qui se trouve sous <b>Home &gt; Profile &gt; Tenant Name</b> (accueil &gt; profil &gt; nom du locataire). Il s'agit du nom d'utilisateur utilisé par l'administrateur principal du locataire pour se connecter à Centre d'appels 8x8. Vous pouvez accéder à ces renseignements à partir du courriel de communication initial qui indique les données d'identification de connexion du locataire. Par exemple, si l'administrateur principal se connecte au gestionnaire de configuration de 8x8 avec le nom d'utilisateur &lt;AcmeJets&gt;, tapez le même nom d'utilisateur dans votre client FTP.</p>

Paramètres FTP	Description
Password (mot de passe)	Entrez le même mot de passe que vous avez entré sous <b>Home &gt; Profile &gt; SFTP Password</b> (accueil > profil > mot de passe SFTP). Pour en savoir plus, consultez la rubrique <a href="#">Sommaire des paramètres de profil</a> .

### Utilisation de FileZilla pour télécharger des fichiers audio

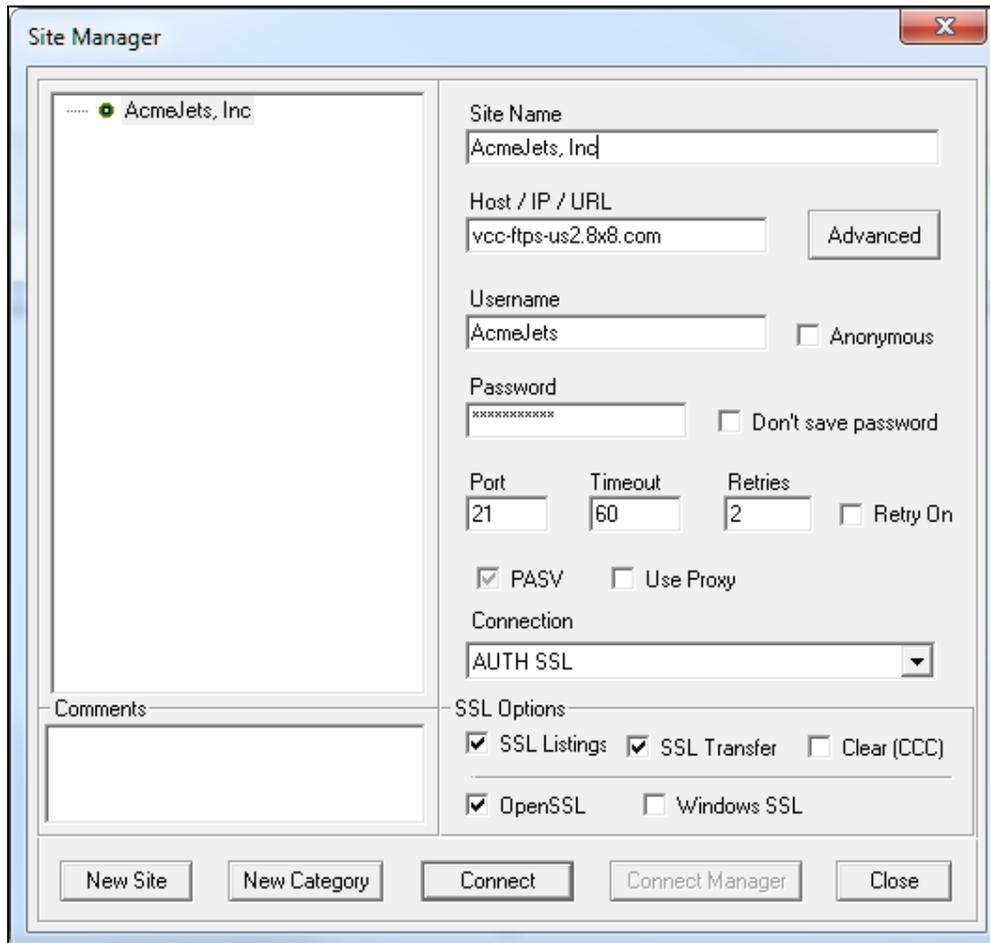
La figure suivante illustre les paramètres de FileZilla 3 utilisés pour se connecter au répertoire des enregistrements d'agent du gestionnaire de configuration de 8x8.



Reportez-vous au [tableau ci-dessus](#) pour obtenir des renseignements sur les zones de saisie de texte de l'utilisateur et du mot de passe dans FileZilla Site Manager.

## Utilisation de Core FTP LE pour télécharger des fichiers audio

La figure suivante illustre les paramètres de Core FTP LE 2 utilisés pour se connecter au répertoire des enregistrements d'agent du gestionnaire de configuration de 8x8.



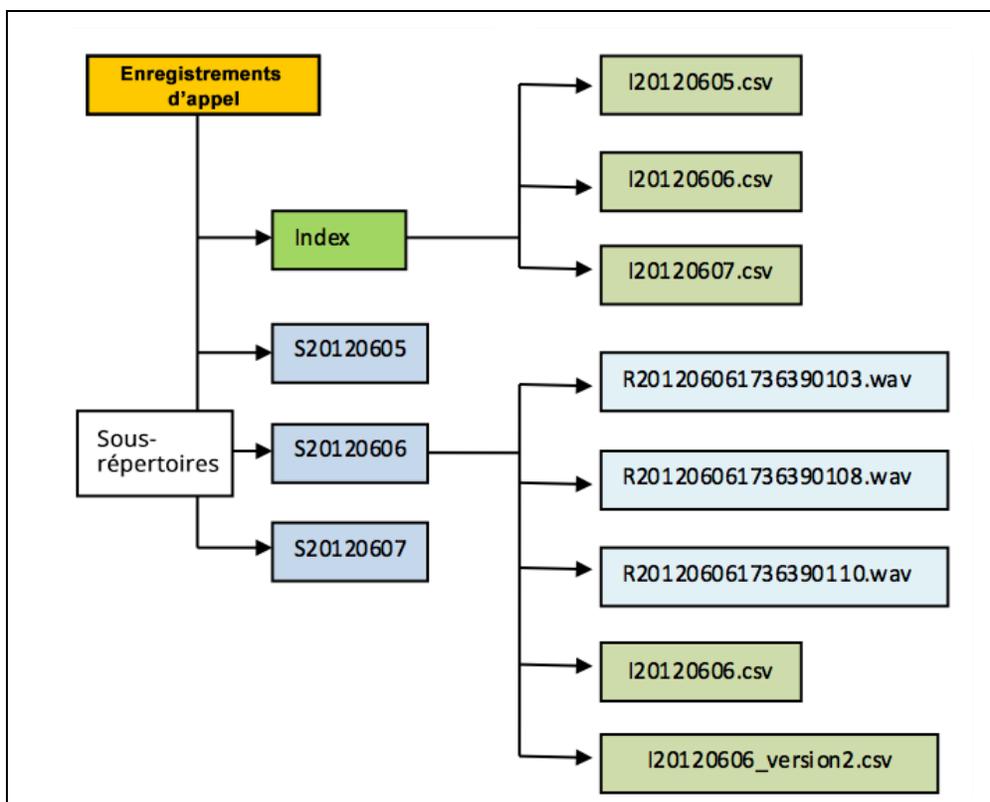
Reportez-vous au [tableau ci-dessus](#) pour obtenir des renseignements sur les zones de saisie de texte **User** (utilisateur) et **Password** (mot de passe) dans Core FTP LE 2 Site Manager.

### Parcourir et localiser les fichiers d'enregistrement

Vous pouvez parcourir et localiser les appels enregistrés de votre centre d'appels stockés dans le répertoire de votre locataire. Le locataire de votre Centre d'appels 8x8 enregistre et stocke les fichiers d'enregistrement de chaque journée dans un répertoire horodaté nommé **Syyyymmdd**, où **yyyy** précise l'année, **mm** le mois et **dd** le jour. En outre, un fichier index horodaté est généré à l'heure locale du locataire entre 0 h et 1 h du matin à la fin de chaque journée. Chaque fichier index contient des métadonnées sur les enregistrements d'appel.

Au niveau racine, le répertoire du locataire contient ce qui suit :

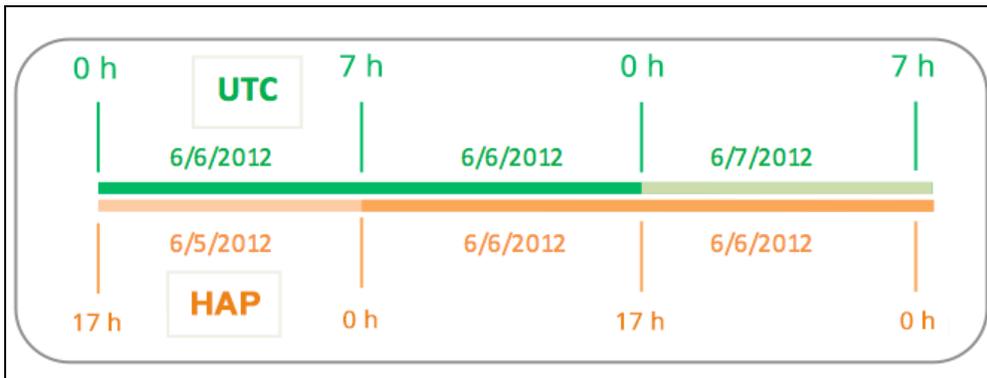
- Un répertoire d'index qui contient un ou plusieurs fichiers index horodatés, à valeurs séparées par des virgules (CSV), nommés **lyyyymmdd.csv**, où **l** signifie index.
- Des sous-répertoires horodatés regroupés par jour. Chaque sous-répertoire contient un ou plusieurs fichiers audio WAV horodatés et des fichiers index contenant des métadonnées sur les fichiers audio. Les fichiers audio sont nommés **Ryyymmddtttttssss.wav**, où **R** indique l'enregistrement, et l'horodatage comprend la date (**yyymmdd**) et l'heure en temps universel coordonné (UTC) de 24 heures **ttttt** à laquelle le fichier a été enregistré en heure, minute et seconde, et **ssss** indique une séquence qui permet de faire la distinction entre plusieurs fichiers enregistrés à la même seconde. La structure du répertoire des enregistrements d'appels peut être représentée comme suit :



**Remarque :** Les noms de fichiers et de sous-répertoires sont horodatés par UTC et non par l'heure locale du locataire.

### Localisation des enregistrements d'appels

Pour localiser vos appels enregistrés, il faut comprendre le décalage horaire entre l'heure local de votre locataire et l'UTC. Par exemple, si votre locataire est situé dans le fuseau horaire de l'heure avancée du Pacifique (HAP), vous êtes en retard de sept heures sur l'UTC. À 12 heures UTC, l'heure locale de votre locataire est 17 heures HAP.



Pour obtenir les enregistrements de votre locataire du 6 juin 2016, téléchargez les enregistrements dans les sous-répertoires S20160606 et S20160607. Les appels enregistrés après 17 h HAP le 6 juin sont stockés dans le sous-répertoire S20160607.



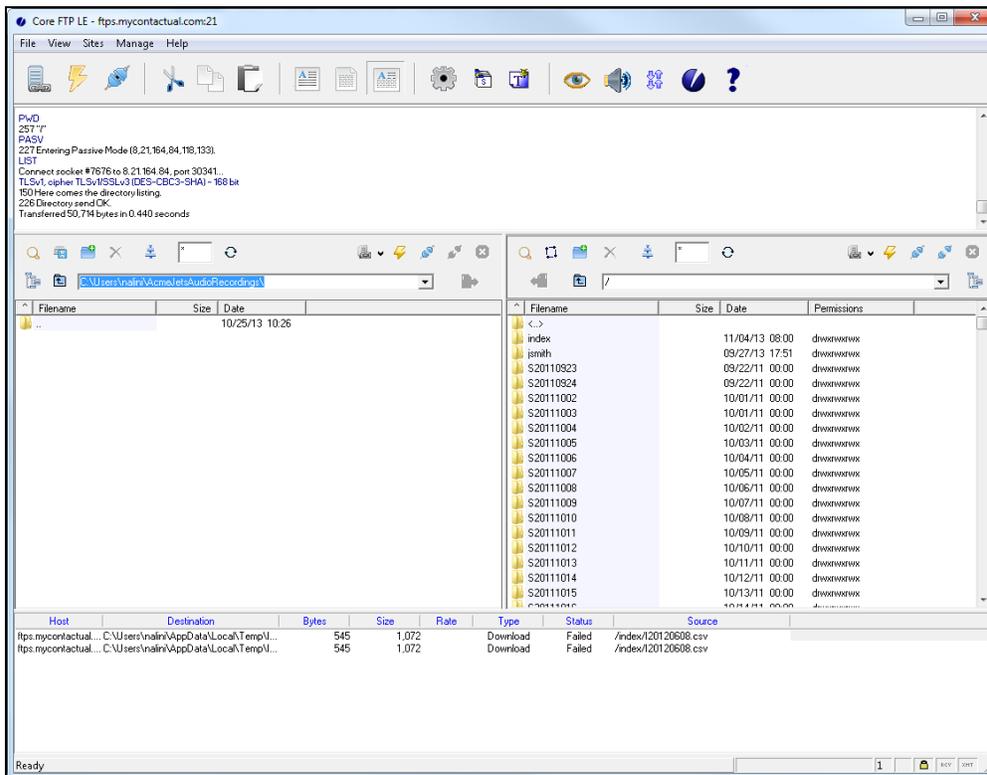
**Remarque :** Le fichier index du lot d'enregistrement quotidien créé entre 0 h et 1 h, heure locale du locataire, fait référence aux appels dans deux sous-répertoires quotidiens UTC différents, à moins que l'heure locale du locataire ne soit UTC.

#### Pour accéder aux fichiers index :

1. Faites un double clic sur le répertoire d'index. Le répertoire est composé de fichiers index horodatés par jour. Vous pouvez visualiser ou télécharger les fichiers index dans le répertoire.



**Remarque :** Les fichiers index pour un jour donné sont stockés dans le sous-répertoire correspondant ainsi que dans le répertoire d'index. Il existe deux types de fichiers index. Un fichier contient plus de détails que l'autre.



Chaque fichier index CSV contient les renseignements suivants sur les fichiers d'enregistrement des agents du jour en question :

- CALL TYPE (type d'appel) : Appel entrant, appel sortant ou appel d'accès direct à l'agent
- START TIME, STOP TIME (heure de début, heure de fin) : Heure locale du locataire à laquelle l'agent a répondu à l'appel et y a mis fin.
- AGENT NAME (nom de l'agent) : Nom de l'agent qui a pris l'appel
- CUSTOMER NUMBER (numéro de client) : Numéro de téléphone associé au client
- PHONE CHANNEL (canal téléphonique) : Numéro du canal téléphonique qui a traité l'appel
- CALLED NUMBER (numéro appelé) : Numéro de téléphone vers lequel un appel a été effectué (s'applique aux appels sortants)
- CASEID (identifiant de dossier) : Numéro de dossier associé à l'appelant
- DURATION (durée) : Durée de l'appel téléphonique
- FILENAME (nom de fichier) : Nom de fichier de l'enregistrement audio de l'appel

- DIRECTORY (répertoire) : Sous-répertoire dans lequel l'enregistrement audio de l'appel est stocké
- ACCOUNT (compte) : Numéro de compte associé à l'appelant
- START TIME UTC (heure de début UTC) : Heure, représentée en UTC, à laquelle l'agent a répondu à l'appel
- STOP TIME UTC (heure de fin UTC) : Heure, représentée en UTC, à laquelle l'agent a mis fin à l'appel
- QUEUE (file d'attente) : Le type de file d'attente indique une file d'attente sortante ou entrante
- QUEUE NAME (nom de la file d'attente) : Nom de la file d'attente à laquelle l'appel a été acheminé
- TRANSACTION ID (identifiant de transaction) : Numéro unique qui identifie l'appel téléphonique
- EXTERNAL VARIABLE 1&2 (variable externe 1 et 2) : Données recueillies pendant la réponse vocale interactive
- OUTDIAL CODE (code de composition sortant) : Codes associés aux appels sortants
- WRAP UP CODE (code de conclusion) : Codes représentant le résultat de l'appel

2. Accédez au répertoire précisé et téléchargez les fichiers d'enregistrement d'appels.

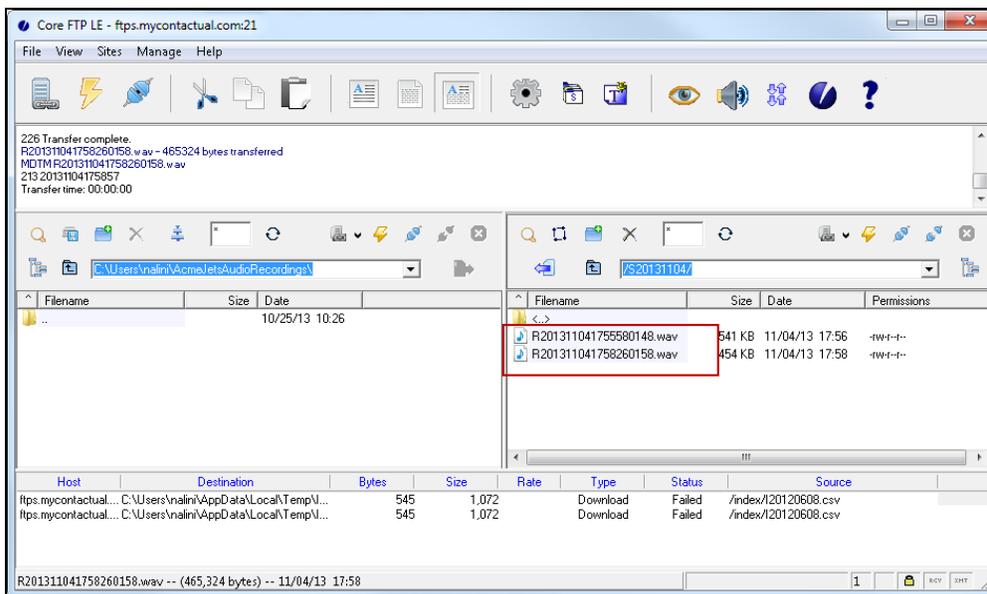
Vous pouvez visualiser le fichier index CSV dans la plupart des tableurs, notamment Microsoft Excel ou OpenOffice Calc.

## Télécharger les enregistrements d'appels des agents

Vous pouvez télécharger les fichiers index et les enregistrements d'appels par dossiers ou par fichiers individuels.

### Pour télécharger des enregistrements d'appels ou des fichiers index :

1. Sélectionnez un répertoire, et cliquez avec le bouton droit de la souris pour ouvrir le menu.
2. Sélectionnez **Download** (télécharger) dans le menu du clic droit.



Le client SFTP indique que le transfert a réussi.

3. Pour lire les enregistrements d'appels téléchargés, sélectionnez un fichier WAV, puis faites un double clic pour lire l'enregistrement.

## Affecter des agents aux files d'attente

Toutes les interactions qui arrivent à Centre d'appels 8x8 sont acheminées par des files d'attente. Les files d'attente les dirigent à leur tour vers des agents en fonction de leur niveau de compétence et de leur disponibilité. Un agent de Centre d'appels 8x8 doit être membre d'une file d'attente pour recevoir une interaction de cette dernière.

Centre d'appels 8x8 fournit une logique de pointe pour mettre en relation les clients avec l'agent qui peut résoudre le mieux leur problème. Les files d'attente acheminent les interactions en fonction du niveau de compétence des agents qui les desservent. Si vous avez un agent dont le niveau de compétence est très élevé et un agent dont le niveau de compétence est très faible, l'interaction est dirigée vers l'agent dont le niveau de compétence est très élevé, en fonction de sa disponibilité.

En tant qu'administrateur de Centre d'appels 8x8, vous pouvez affecter les agents sélectionnés à des files d'attente préalablement définies pour le téléphone, le courriel, le clavardage et la messagerie vocale. Une fois affecté, l'agent reçoit des interactions canalisées par ces files d'attente. Vous pouvez accéder aux files d'attente dans le gestionnaire de configuration de 8x8 par Agents > Queues (agents > files d'attente).

### Pour définir les affectations aux files d'attente :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Agents** (agents).
2. Trouvez un agent et cliquez sur  .
3. Ouvrez l'onglet **Queues** (files d'attente).
4. Sélectionnez une valeur pour le champ **Skill Level** (niveau de compétence) pour l'agent qui dessert la file d'attente.  
Le niveau de compétence peut être sélectionné de 10 à 100 (du plus faible au plus élevé).
5. Cliquez sur **Assign all** (tout affecter) pour affecter l'agent à toutes les files d'attente, ou sélectionnez des files d'attente individuelles et cliquez sur la case à cocher pour les affecter. Vous pouvez désactiver toutes les files d'attente en décochant la case **Enabled** (activé).

Le tableau suivant résume les options existantes sous l'onglet **Queues** (files d'attente) :

Option de l'onglet Queues (files d'attente)	Description
Assign all (tout affecter)	<p>Sélectionnez cette option pour affecter un agent à toutes les files d'attente disponibles définies dans le locataire.</p> <p>Pour les affectations de files d'attente personnalisées, sélectionnez des files d'attente individuelles, précisez le niveau de compétence de l'agent, puis procédez à l'affectation. Vous pouvez également affecter des agents aux files d'attente en même temps que vous créez la file d'attente.</p> <p>Pour en savoir plus sur l'affectation des agents à une file d'attente téléphonique dans le cadre de la création de la file d'attente, consultez la rubrique <a href="#">Affecter des membres à la file d'attente téléphonique entrante</a>. Le même concept s'applique à tous les autres types de files d'attente de Centre d'appels 8x8.</p>
Enable All (tout activer)	Cette option active automatiquement les interactions de toutes les files d'attente lors de l'affectation.
Support	Cette option affiche le type de support de la file d'attente comme Chat (clavardage), Email (courriel), Outbound Phone (téléphone sortant), Inbound Phone (téléphone entrant) ou Voicemail (messagerie vocale).

Option de l'onglet Queues (files d'attente)	Description
Nom de file d'attente	Cette option affiche le nom de la file d'attente, comme Support (assistance) ou Sales (vente).
Skill Level (click to change) (niveau de compétence [cliquer pour changer])	Cette option indique le niveau de compétence de l'agent pour cette file d'attente. Le niveau de compétence détermine l'acheminement des interactions dans une file d'attente. Centre d'appels 8x8 tente de diriger les interactions vers un agent ayant un niveau de compétence supérieur avant de les diriger vers un agent ayant un niveau de compétence inférieur. Les niveaux de compétence sont désormais indiqués par dix valeurs numériques allant de 10 à 100 par incrément de 10, 10 étant la valeur la plus faible et 100 la plus élevée. Attribuez le niveau de compétence de l'agent à partir du menu déroulant des options.
Agents Enabled (agents activés)	Cette option indique le nombre total d'agents dans chaque file d'attente dont les comptes sont activés.
Assigned (affecté)	Si cette option est sélectionnée, elle affecte un agent à la file d'attente sélectionnée et active automatiquement les interactions à partir de cette file d'attente. Vous pouvez affecter des agents aux files d'attente en même temps que vous créez la file d'attente. Pour en savoir plus sur l'affectation des agents à une file d'attente téléphonique dans le cadre de la création de la file d'attente, consultez la rubrique <a href="#">Affecter des membres à la file d'attente téléphonique entrante</a> . Le même concept s'applique à tous les autres types de files d'attente de Centre d'appels 8x8.
Enabled (activé)	Cette option permet à l'agent de recevoir des interactions à partir d'une file d'attente sélectionnée. Vous pouvez attribuer une file d'attente, mais choisir de la désactiver temporairement.

6. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer vos paramètres.

L'étape suivante consiste à définir les privilèges de superviseur pour l'agent.

## Accorder des droits de superviseur

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent accorder des privilèges spéciaux à un agent, et permettre aux agents d'agir en tant que superviseurs de Centre d'appels 8x8. Un superviseur a tous les droits d'un agent, en plus de la possibilité de :

- Créer et supprimer des catégories et des réponses de FAQ.
- Surveiller les agents, les files d'attente, les groupes et les campagnes.
- Créer et exécuter des rapports historiques pour les indicateurs du centre d'appels.

En plus des fonctions de supervision, les superviseurs peuvent choisir d'effectuer certaines opérations auxquelles les agents ont accès, comme la configuration du profil de l'agent, ou au moins d'en guider et d'en valider l'utilisation. Il s'agit notamment des fonctionnalités facultatives suivantes :

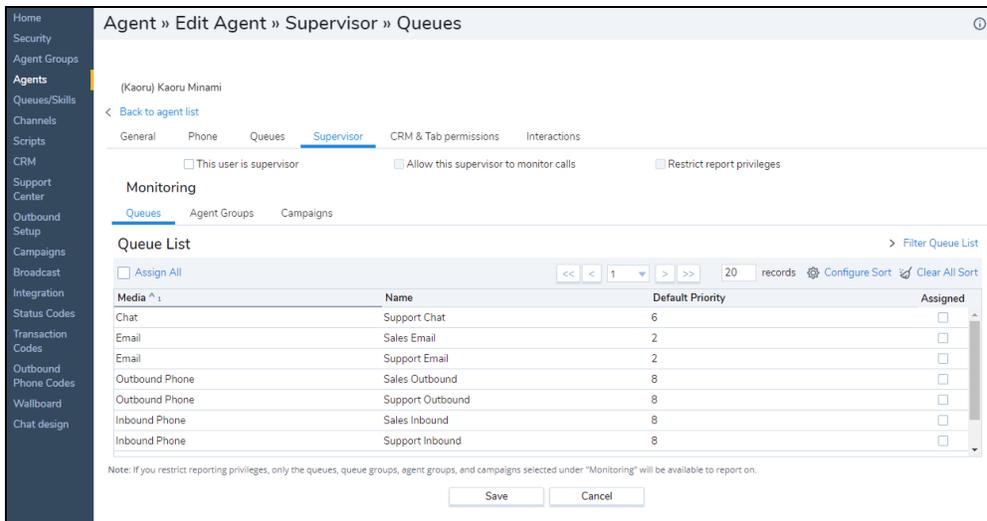
- Supprimer les enregistrements client et dossier du système de GRC local.
- Extraire et supprimer les interactions par courriel en attente d'une file d'attente.
- Utiliser l'onglet Monitoring (surveillance) pour retirer des agents des affectations de file d'attente.

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 accordent des privilèges de superviseur à un agent et lui permettent de surveiller les groupes, les files d'attente et les campagnes dans le gestionnaire de configuration de 8x8 et par **Agents > Supervisor** (agents > superviseur).

### Pour activer la capacité de supervision d'un agent :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Agents** (agents).
2. Trouvez un agent et cliquez sur  .

### 3. Ouvrez l'onglet **Supervisor** (superviseur).



### 4. Sélectionnez **This user is superviseur** (cet utilisateur est un superviseur).

### 5. Ouvrez les onglets **Queues** (files d'attente), **Groups** (groupes) et **Campaigns** (campagnes) pour poursuivre la configuration.

Le tableau suivant résume les options disponibles sous l'onglet **Supervisor** (superviseur) dans les pages Queues (files d'attente), Groups (groupes) et Campaigns (campagnes) :

Option de l'onglet <b>Supervisor</b> (superviseur)	Description
This user is superviseur (cet utilisateur est un superviseur)	Si cette option est activée, l'utilisateur se voit accorder des droits de superviseur.
Allow this supervisor to monitor calls (permettre à ce superviseur de surveiller les appels)	Si cette option est activée, le superviseur peut se joindre aux appels téléphoniques des agents en cours à des fins de surveillance.

Option de l'onglet Supervisor (superviseur)	Description
Restrict report privileges (restreindre les privilèges de rapport)	Si cette option est activée, elle limite les données qu'un superviseur peut visualiser dans les rapports historiques. Le superviseur voit les groupes et les files d'attente qu'il surveille, ou dont il est membre.
Assign all (tout affecter)	Si cette option est activée, l'agent est affecté à l'ensemble des files d'attente, des groupes ou des campagnes disponibles définis dans le locataire.
Support	Cette option affiche le type de support de la file d'attente comme Chat (clavardage), Email (courriel), Outbound Phone (téléphone sortant), Inbound Phone (téléphone entrant) ou (Voicemail (messagerie vocale).
Name (nom)	Cette option affiche le nom d'une file d'attente, d'un groupe ou d'une campagne, comme Chat Channel (canal de clavardage) ou Support Queue (file d'attente d'assistance).
Default Priority (priorité par défaut)	Cette option indique le numéro de priorité de la file d'attente défini sous <b>Queues &gt; Properties &gt; Default Priority</b> (files d'attente > propriétés > priorité par défaut). Ce numéro détermine la priorité de toutes les interactions pour une file d'attente, où 1 précise la priorité la plus faible et 10 la priorité la plus élevée. Pour en savoir plus, consultez la rubrique <a href="#">Définir les propriétés de la file d'attente téléphonique entrante</a> .
Agent Count (nombre d'agents)	Cette option indique le nombre d'agents dans un groupe.
Comment (commentaire)	Cette option affiche la description ou le commentaire d'un groupe saisi lors de la création d'un groupe et sous <b>Group &gt; General</b> (groupe > généralités).
Status (statut)	Cette option indique le statut de la campagne, comme terminé, en cours ou arrêté.
Enabled (activé)	Cette option indique si la campagne est activée.
File d'attente	Cette option affiche la file d'attente associée à une campagne. Vous pouvez préciser la file d'attente dans <b>Campaign &gt; Properties</b> (campagne > propriétés).
Identifiant de l'appelant	Cette option affiche l'identification de l'appelant de la campagne précisé lors de la définition de la campagne. L'identification de l'appelant de la campagne peut être un numéro de canal.

Option de l'onglet Supervisor (superviseur)	Description
Objet de GRC	Cette option affiche l'objet de GRC de la campagne, comme le client, précisé lors de la définition de la campagne.
Assigned (affecté)	Si cette option est sélectionnée, elle affecte un agent à la file d'attente, au groupe et à la campagne sélectionnés.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

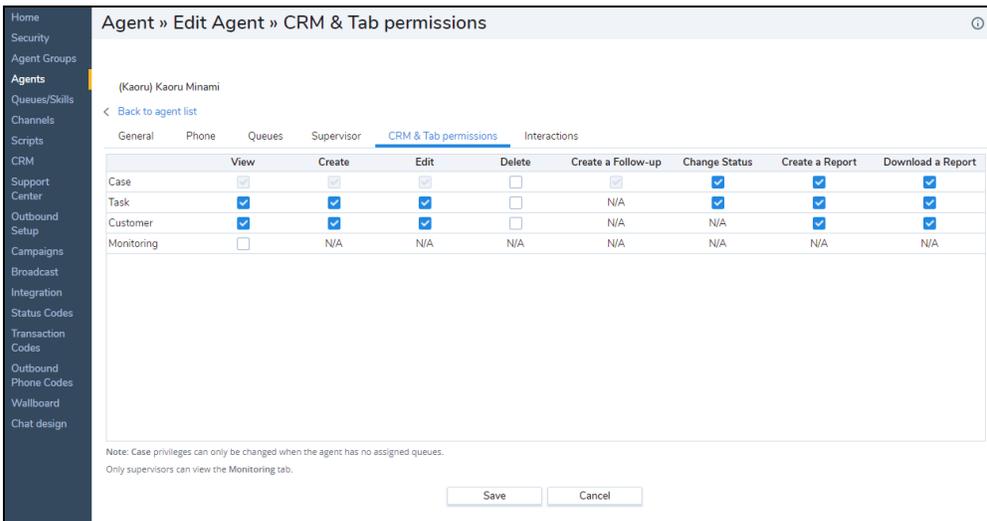
## Accorder des autorisations du système de GRC local

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 accordent des autorisations du système de GRC local aux agents et aux superviseurs pour gérer les données sur les clients comme les dossiers, les clients et les tâches accessibles aux agents dans 8x8 Agent Console. Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 accordent les autorisations de visualiser, créer, modifier ou supprimer les données sur les clients dans le gestionnaire de configuration de 8x8 par le chemin **Users > CRM** (utilisateurs > GRC).

### Pour accorder des autorisations du système de GRC local à un agent ou à un superviseur :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Agents** (agents).

2. Trouvez un agent et cliquez sur  ou .



Agent » Edit Agent » CRM & Tab permissions

(Kaoru) Kaoru Minami

< Back to agent list

	View	Create	Edit	Delete	Create a Follow-up	Change Status	Create a Report	Download a Report
Case	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Task	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Customer	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Monitoring	<input type="checkbox"/>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Note: Case privileges can only be changed when the agent has no assigned queues.  
Only supervisors can view the Monitoring tab.

Save Cancel

3. Accordez les autorisations souhaitées à l'agent.

Le tableau suivant résume les autorisations :

Onglet CRM (GRC)	Description
Case (dossier)	<p>Sélectionnez ou modifiez les autorisations suivantes pour définir l'accès d'un agent aux données sur les dossiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ View (visualiser)</li> <li>▪ Create (créer)</li> <li>▪ Edit (modifier)</li> <li>▪ Delete (supprimer)</li> <li>▪ Create a Follow-up (créer un suivi)</li> <li>▪ Change Status (changer le statut)</li> <li>▪ Create a Report (créer un rapport)</li> <li>▪ Download a report (télécharger un rapport) : Les agents peuvent continuer à exécuter le rapport même si la possibilité de télécharger un rapport est désactivée. Si vous désactivez l'un des contrôles ci-dessus, l'agent ne peut pas voir la fonctionnalité correspondante dans 8x8 Agent Console.</li> </ul> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 10px; margin-top: 10px;">  <p><b>Remarque :</b> Pour révoquer ou modifier les autorisations relatives à un dossier, vous devez désinscrire l'agent de toutes les files d'attente pour éviter tout conflit. Seuls les superviseurs peuvent visualiser un onglet Monitoring (surveillance).</p> </div>
Tâche	<p>Sélectionnez ou modifiez les autorisations suivantes pour définir l'accès d'un agent aux données sur les tâches :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ View (visualiser)</li> <li>▪ Create (créer)</li> <li>▪ Edit (modifier)</li> <li>▪ Delete (supprimer)</li> <li>▪ Change Status (changer le statut)</li> <li>▪ Create a Report (créer un rapport)</li> </ul>

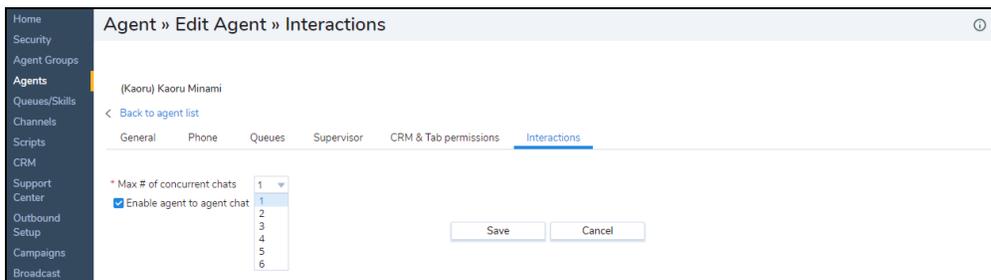
Onglet CRM (GRC)	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Download a report (télécharger un rapport) Si vous désactivez l'un des contrôles ci-dessus, l'agent ne peut pas voir la fonctionnalité correspondante dans 8x8 Agent Console.</li> </ul> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <p><b>Remarque :</b> Un agent est en mesure de cloner des tâches dans 8x8 Agent Console si l'administrateur lui accorde l'autorisation de créer et de modifier des tâches.</p> </div>
Client	<p>Sélectionnez ou modifiez les autorisations pour visualiser, modifier et supprimer les données sur les clients.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ View (visualiser)</li> <li>▪ Create (créer)</li> <li>▪ Edit (modifier)</li> <li>▪ Delete (supprimer)</li> <li>▪ Create a Report (créer un rapport)</li> <li>▪ Download a report (télécharger un rapport) Si vous désactivez l'un des contrôles ci-dessus, l'agent ne peut pas voir la fonctionnalité correspondante dans 8x8 Agent Console.</li> </ul>
Monitoring (surveillance)	Sélectionnez l'autorisation de visualiser la surveillance.

## Configurer le clavardage multiple

Le clavardage multiple de Centre d'appels 8x8 permet à un agent de gérer jusqu'à six clavardages simultanés avec des clients à n'importe quel moment. Dans l'onglet Interactions (interactions) du gestionnaire de configuration de 8x8, les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent configurer le nombre maximum de clavardages simultanés avec les clients pour chaque agent. Ils peuvent également activer le clavardage entre agents à partir de l'onglet Interactions (interactions). Il n'y a pas de limite au nombre de clavardage entre agents.

### Pour définir le nombre maximum de clavardages simultanés avec les clients :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Agents** (agents).
2. Trouvez un agent et cliquez sur  .
3. Ouvrez l'onglet **Interactions** (interactions).



4. Sélectionnez **Max # of concurrent chats** (nombre maximal de clavardages simultanés) dans la liste.
5. Sélectionnez **Enable agent to agent chat** (activer le clavardage entre agents). Cela permet à cet agent de clavarder avec d'autres agents. Il n'y a pas de limite au nombre de clavardages entre agents simultanés.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Créer et configurer des files d'attente

Une file d'attente de Centre d'appels 8x8 est une collection ordonnée d'interactions en attente de service par des agents qui possèdent les qualités requises pour répondre à ces interactions. L'administrateur de Centre d'appels 8x8 peut personnaliser la manière dont les interactions entrantes sont hiérarchisées et acheminées dans le gestionnaire de configuration de 8x8. Les files d'attente garantissent que les interactions ne sont jamais perdues ou rejetées.

Les files d'attente servent à présenter les interactions qui arrivent dans Centre d'appels 8x8 aux agents en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité. Centre d'appels 8x8 fournit une logique de pointe pour mettre en relation les clients avec l'agent qui peut résoudre le mieux leur problème. Les files d'attente acheminent les interactions en fonction du niveau de compétence des agents qui les desservent. Si vous avez un agent dont le niveau de compétence est très élevé et un agent dont le niveau de compétence est très faible, l'interaction est dirigée vers l'agent dont le niveau de compétence est très élevé, en fonction de sa disponibilité.

En accédant à l'onglet **Queues/Skills** (files d'attente/compétences), vous pouvez :

- Créer, modifier, copier et supprimer des files d'attente de tous les supports
- Affecter des membres aux files d'attente
- Définir le niveau de service visé

### Pour accéder aux files d'attente :

1. Dans le menu de configuration, cliquez sur **Queues/Skills** (files d'attente/compétences) pour afficher une liste des files d'attente.

Queues/Skills » Queue List

Operation completed successfully.

Queue List

Filter Queue List

Add Queue: Inbound Phone Outbound Phone Chat Email Voice Mail 1 records Configure Sort Clear All Sort

Media ^	Queue name	Id ^	Default Priority	Agents assigned	Agents enabled	
Chat	AcmeSalesChatQ	111	6	4	3	
Chat	AcmeSupportChat	148	6	3	2	
Chat	AcmeSupportTier2	149	6	4	3	
Chat	AcmeSalesChatQ - 1	167	6	4	3	
Email	AcmeSalesEmail	110	2	3	0	
Outbound Phone	Sales_Outbound	113	8	4	3	
Outbound Phone	Support_Outbound	143	8	5	5	
Outbound Phone	Outbound_Queue	144	8	7	7	
Inbound Phone	Acme_Services	103	8	3	2	
Inbound Phone	Acme_Support	109	8	7	7	
Inbound Phone	Acme_Sales	114	8	4	3	
Voice Mail	AcmeSalesVM	112	1	2	2	
Voice Mail	Acme_VM-Q	166	4	1	1	

## 2. Dans la vue en liste :

- Cliquez sur **Add** (ajouter) pour créer une nouvelle file d'attente entrante pour le téléphone, le clavardage ou le courriel.
- Cliquez sur **Edit** (modifier) pour afficher ou modifier une file d'attente existante.
- Cliquez sur **Copy** (copier) pour cloner une file d'attente existante.
- Cliquez sur **Delete** (supprimer) pour supprimer une file d'attente existante.

## 3. Configurez les paramètres de la file d'attente, puis cliquez sur **Save** (enregistrer).

## Cloner des files d'attente

À l'aide d'un simple clic, les administrateurs peuvent copier les files d'attente téléphoniques entrantes, les files d'attente téléphoniques sortantes, les files d'attente de clavardage, les files d'attente de messagerie électronique, ainsi que les files d'attente de messagerie vocale. Le clonage des files d'attente permet aux administrateurs du centre d'appels de créer plusieurs files d'attente en peu de temps.

Lorsque vous clonez une file d'attente, les propriétés de la file, les membres, les interactions, le niveau de service et les paramètres de messagerie sont copiés. Un nom de file d'attente est automatiquement généré. Vous pouvez modifier la nouvelle file d'attente ou y apporter des changements, au besoin.

### Pour cloner une file d'attente :

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Accédez à **Queues/Skills** (files d'attente/compétences) pour afficher une liste des files d'attente.

The screenshot shows the 8x8 Queue List interface. A notification at the top states "Operation completed successfully." The table below lists various queues with columns for Media, Queue name, Id, Default Priority, Agents assigned, and Agents enabled. A callout box points to the 'Queue name' column, stating: "Le nom de la file d'attente est généré automatiquement." The table data is as follows:

Media	Queue name	Id	Default Priority	Agents assigned	Agents enabled
Chat	AcmeSalesChatQ	111	6	4	3
Chat	AcmeSupportChat	148	6	3	2
Chat	AcmeSupportTier2	149	6	4	3
Chat	AcmeSalesChatQ - 1	167	6	4	3
Email	AcmeSalesEmail	110	2	3	0
Outbound Phone	Sales_Outbound	113	8	4	3
Outbound Phone	Support_Outbound	143	8	5	5
Outbound Phone	Outbound_Queue	144	8	7	7
Inbound Phone	Acme_Services	103	8	3	2
Inbound Phone	Acme_Support	109	8	7	7
Inbound Phone	Acme_Sales	114	8	4	3
Voice Mail	AcmeSalesVM	112	1	2	2
Voice Mail	Acme_VM-Q	166	4	1	1

3. Sélectionnez une file d'attente et cliquez sur  **Copy** (copier).

Une seule copie est générée. La file d'attente clonée prend le nom de la file d'attente originale, ainsi qu'un numéro apposé au nom. Par exemple, FileVenteClavardageAcme devient FileVenteClavardageAcme-1, FileVenteClavardageAcme-2, et ainsi de suite. Vous pouvez renommer la file d'attente en accédant à **Queues/Skills > Propriétés > Queue Name** (files d'attente/compétences > propriétés > nom de la file

d'attente). Les files d'attente sont répertoriées par ordre alphabétique, mais vous pouvez les trier et modifier leur ordre.

4. Au besoin, modifiez les propriétés de la file d'attente et cliquez sur **Save** (enregistrer).

5. Cliquez sur  pour supprimer la file d'attente.



**Remarque** : Pour supprimer une file d'attente, vous devez d'abord en éliminer les agents.

La configuration d'une file d'attente varie en fonction du support de la file. Les rubriques ci-après décrivent les sujets suivants :

- Créer des files d'attente téléphoniques entrantes
- Créer des files d'attente téléphoniques sortantes
- Créer des files d'attente de clavardage
- Créer des files d'attente de messagerie électronique
- Créer des files d'attente de messagerie vocale

## Créer des files d'attente téléphoniques entrantes

Pour configurer une file d'attente téléphonique entrante de Centre d'appels 8x8 dans le gestionnaire de configuration de 8x8, il faut :

- Définir les propriétés de la file d'attente téléphonique entrante
- Affecter des membres à la file d'attente téléphonique entrante
- Configurer la messagerie vocale de la file d'attente téléphonique entrante
- Établir la priorité des appels dans la file d'attente téléphonique entrante
- Définir le niveau de service de la file d'attente téléphonique entrante

## Définir les propriétés de la file d'attente téléphonique entrante

Centre d'appels 8x8 classe les files d'attente téléphoniques en fonction de la direction des appels téléphoniques.

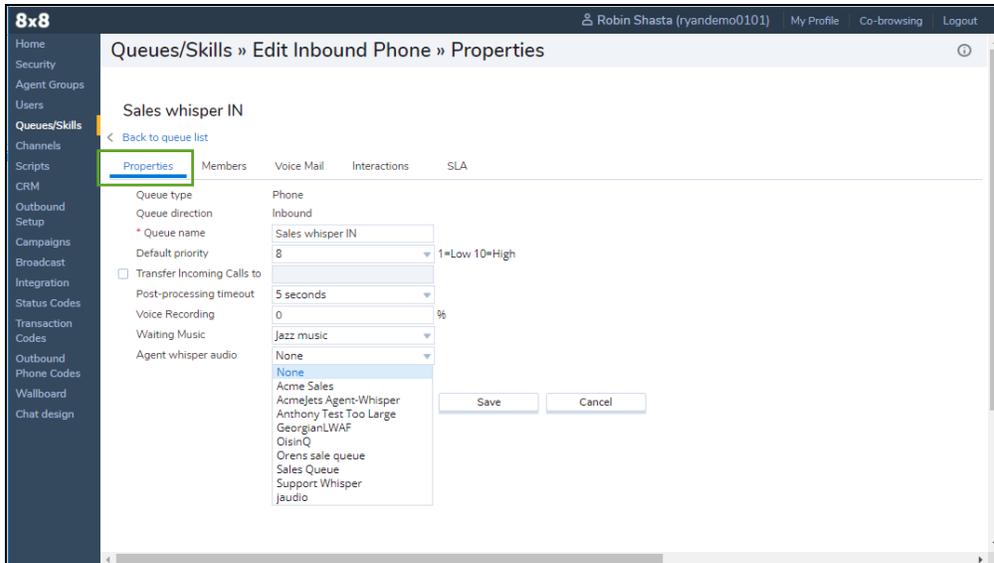
- Une file d'attente téléphonique entrante accepte les appels téléphoniques entrants et les dirige vers des agents qualifiés. Les agents traitent ces appels téléphoniques ou les rejettent en les renvoyant dans la file d'attente, ce qui permet de s'assurer que les appels ne sont pas rejetés.
- Une file d'attente téléphonique sortante traite toutes les interactions sortantes, y compris les appels de campagne, les appels numérotation en un clic et les appels rappel Web.

Pour définir une file d'attente téléphonique entrante, les administrateurs de Centre d'appels 8x8 doivent définir les principales propriétés, comme le nom de la file d'attente, la priorité par défaut, le délai d'attente de post-traitement, etc. Ouvrez l'onglet **Properties** (propriétés) pour définir les propriétés.

### Pour définir les propriétés de la file d'attente téléphonique entrante dans le gestionnaire de configuration de 8x8 :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Cliquez sur  ou sur **Inbound Phone** (téléphone entrant).

3. Saisissez les propriétés souhaitées dans l'onglet **Properties** (propriétés).



Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Inbound Phone** (files d'attente/compétences > téléphone entrant) :

Option de l'onglet <b>Properties</b> (propriétés)	Description
Queue Type (type de file d'attente)	Rappel en lecture seule du type de file d'attente.
Queue direction (direction de la file d'attente)	Rappel en lecture seule de la direction de la file d'attente téléphonique. Précise s'il s'agit d'une file d'attente entrante ou sortante. Cela s'applique uniquement aux supports téléphoniques.
Queue name (nom de la file d'attente)	Tapez un nom pour la file d'attente.
Default Priority (priorité par défaut)	<p>Choisissez la priorité pour cette file d'attente, où &lt;1&gt; précise la priorité la plus faible et &lt;10&gt; la priorité la plus élevée. Cela définit la priorité pour les interactions de tous les supports.</p> <p>Par défaut, Centre d'appels 8x8 donne la priorité aux files d'attente comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>File d'attente téléphonique = 8 (priorité par défaut la plus élevée)</li> </ul>

Option de l'onglet Propriétés (propriétés)	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ File d'attente de clavardage = 6</li> <li>▪ File d'attente de messagerie vocale = 4</li> <li>▪ File d'attente de messagerie électronique = 2 (priorité par défaut la plus faible)</li> </ul> <p>En fonction des besoins de votre entreprise, vous pouvez attribuer la priorité souhaitée à chaque file d'attente.</p>
Transfer Incoming Calls To (transférer les appels entrants à)	<p>Si cette option est activée, Centre d'appels 8x8 transfère les interactions téléphoniques de cette file d'attente vers un numéro de téléphone externe (qui n'est pas géré par le centre d'appels). Le numéro de téléphone externe doit avoir le format suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aux États-Unis : 1 + code régional à trois chiffres + numéro de téléphone à sept chiffres</li> <li>▪ En dehors des États-Unis : Indicatif du pays + numéro de téléphone</li> </ul> <p>Le numéro de téléphone peut contenir des tirets, des espaces ou des parenthèses facultatifs.</p>
Post-Processing Timeout (délai d'attente de post-traitement)	<p>Choisissez la durée d'attente de Centre d'appels 8x8 avant l'attribution d'une nouvelle interaction de la file d'attente à un agent qui vient de terminer une interaction.</p> <p>Le délai d'attente de post-traitement permet aux agents desservant la file d'attente sélectionnée d'effectuer toute tâche nécessaire après l'interaction avant de recevoir une nouvelle interaction. Choisissez <b>Manual</b> (manuel) pour permettre aux agents affectés à cette file d'attente d'utiliser leur 8x8 Agent Console pour se rendre explicitement disponibles pour de nouvelles interactions. Lorsque plusieurs agents ayant la même file d'attente et le même niveau de compétence sont disponibles et attendent de recevoir l'interaction suivante, Centre d'appels 8x8 achemine l'appel vers l'agent qui est resté inactif le plus longtemps. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon de <b>réinitialiser le minuteur d'inactivité des agents</b>.</p>
Voice Recording % (pourcentage d'enregistrement vocal)	<p>Précisez le pourcentage des interactions de cette file d'attente enregistrées par Centre d'appels 8x8.</p>

Option de l'onglet Propriétés (propriétés)	Description
Waiting Music (musique d'attente)	<p>Choisissez le fichier audio diffusé lorsqu'un appelant doit attendre qu'un agent soit disponible. La musique d'attente répertorie tous les fichiers définis dans l'onglet Audio Files (fichiers audio).</p> <p>Pour en savoir plus sur l'onglet Audio Files (fichiers audio), consultez la rubrique <a href="#">Configurer des messages d'accueil enregistrés</a>.</p>
Agent whisper audio (fichier audio du murmure à l'agent)	<p>Sélectionnez un fichier audio dans la liste déroulante pour le murmure à l'agent. Par défaut, aucun fichier audio n'est sélectionné. Vous pouvez cliquer sur  pour diffuser le fichier audio. Le murmure à l'agent aide les agents à reconnaître le contexte de l'appel entrant avant même que les renseignements sur le client ne s'affichent en prévisualisation, ce qui leur permet de se préparer à l'appel. Les messages de murmure à l'agent peuvent être entendus sur les appels entrants et sortants. Pour configurer le murmure à l'agent, vous devez d'abord téléverser le fichier de murmure à l'agent, puis affecter le fichier à une file d'attente. Pour en savoir plus sur les fichiers audio de murmure à l'agent, consultez notre contenu sur la façon de <a href="#">créer un murmure à l'agent pour des files d'attente téléphoniques</a>.</p>

4. Cliquez sur **Save** (enregistrer).Après avoir défini les propriétés de la file d'attente, vous êtes prêt à affecter des membres à cette file.

## Affecter des membres à la file d'attente téléphonique entrante

Lorsque les administrateurs de Centre d'appels 8x8 affectent des membres à une file d'attente téléphonique entrante, ils les autorisent à traiter les interactions téléphoniques qui entrent dans la file d'attente. La file d'attente utilise l'acheminement basé sur les compétences pour acheminer les appels téléphoniques entrants en fonction des compétences de l'agent. Un agent ayant un niveau de compétence supérieur reçoit une interaction avant un agent ayant un niveau de compétence inférieur.

Accédez à Queues/Skills > Inbound Phone > Members (files d'attente/compétences > téléphone entrant > membres) dans le gestionnaire de configuration de 8x8 pour ajouter, modifier ou supprimer des agents.

### Pour affecter des membres à une file d'attente téléphonique entrante :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Trouvez la file d'attente téléphonique entrante à laquelle vous souhaitez affecter des membres, et cliquez sur



3. Accédez à l'onglet **Members** (membres).

The screenshot shows the 'Members' tab in the 'Sales Inbound' configuration. The 'Agent List' table is visible with the following data:

First name	Last name	Username	Skill level (click to change)	Agents assign...	Agents enabl...
Casey	Kilborn	Casey	80 - High	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Corin	Alvarez	Corin	80 - High	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kaoru	Minami	Kaoru	10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Robin	Shasta	Robin	20 - Low	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sasha	Solovey	Sasha	30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zufi	Singh	Zufi	40	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			50 - Medium	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			60	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			70	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			80 - High	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			90	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			100	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Notes:  
 - On save, Skill level and Agents Enabled will be reset to High and false respectively, for all unassigned Agents.  
 - Agents who are grayed out can not be subscribed to the queue, since they have no CRM access rights to create cases and add follow-ups. Please set CRM access rights first and then subscribe agents to the queue.

4. Sélectionnez **Assign all** (tout affecter) pour affecter tous les agents à la file d'attente.  
OU  
Sélectionner **Agents assigned** (agents affectés) pour ne choisir que les agents souhaités.

5. Choisissez la valeur du champ **Skill Level** (niveau de compétence) pour l'agent qui dessert la file d'attente. Le niveau de compétence peut être sélectionné de 10 à 100 (du plus faible au plus élevé). Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Inbound Phone > Members** (files d'attente/compétences > téléphone entrant > membres) :

Option de l'onglet Membres	Description
Assign All (tout affecter)	Affecte tous les agents existants à cette file d'attente.
Enable All (tout activer)	Pour activer l'acheminement des interactions de cette file d'attente vers tous les agents affectés à cette file.
Agents	Pour la file d'attente sélectionnée, dans la liste des agents : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sélectionnez <b>Assign all</b> (tout affecter) pour affecter tous les agents à la file d'attente.</li> <li>▪ Sélectionnez un agent individuel pour l'ajouter à la file d'attente.</li> </ul>
Skill Level (Niveau de compétence)	Cette option indique le niveau de compétence de l'agent pour cette file d'attente. Le niveau de compétence détermine l'acheminement des interactions dans une file d'attente. Centre d'appels 8x8 tente de diriger les interactions vers un agent ayant un niveau de compétence supérieur avant de les diriger vers un agent ayant un niveau de compétence inférieur. Les niveaux de compétence sont désormais indiqués par dix valeurs numériques allant de 10 à 100 par incrément de 10, 10 étant la valeur la plus faible et 100 la plus élevée. Attribuez le niveau de compétence de l'agent à partir du menu déroulant des options.
Agents Assigned (Agents affectés)	Affecte les agents sélectionnés à cette file d'attente.
Agents Enabled (agents activés)	Active l'acheminement des interactions de cette file d'attente vers les agents sélectionnés affectés à la file d'attente. Vous pouvez affecter mais désactiver temporairement un agent.

6. Sélectionnez **Agents Enabled** (agents activés) ou **Enable All** (tout activer) pour activer l'acheminement des interactions de cette file d'attente aux agents sélectionnés.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Configurer la messagerie vocale de la file d'attente téléphonique entrante

La stagnation des appels dans une file d'attente de Centre d'appels 8x8 pendant trop longtemps n'est pas souhaitable pour les appelants. Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent diriger les appels qui attendent dans une file d'attente depuis plus d'un certain temps vers la messagerie vocale, ce qui permet aux appelants de laisser un message. En accédant à l'onglet Voicemail (messagerie vocale) dans le gestionnaire de configuration de 8x8, vous pouvez également :

- Activer la messagerie vocale pour une file d'attente.
- Préciser une durée après laquelle les appels en attente sont dirigés vers la messagerie vocale.
- Sélectionner un message pour la messagerie vocale.
- Sélectionner une file d'attente de messagerie vocale vers laquelle diriger les appels.

### Pour configurer la messagerie vocale pour une file d'attente :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Trouvez la file d'attente téléphonique entrante que vous souhaitez modifier, et cliquez sur  .
3. Accédez à l'onglet **Voice Mail** (messagerie vocale) et sélectionnez ou activez les paramètres de la messagerie vocale.

Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Inbound Phone > Voicemail** (files d'attente/compétences > téléphone entrant > messagerie vocale) :

Option de l'onglet Voicemail (messagerie vocale)	Description
Enable Voice Mail (activer la messagerie vocale)	Sélectionnez cette option pour activer la messagerie vocale pour cette file d'attente téléphonique.
Force Voice Mail after (imposer la messagerie vocale après)	Choisissez la durée que Centre d'appels 8x8 permet à un appelant d'attendre avant de rediriger l'appel vers une file d'attente de messagerie vocale de Centre d'appels 8x8.

Option de l'onglet Voicemail (messagerie vocale)	Description
Voice Mail Message (played to customer) (message de messagerie vocale [diffusé au client])	Choisissez le message enregistré que Centre d'appels 8x8 diffuse lorsqu'il redirige un appelant vers une file d'attente de messagerie vocale. <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Upload Custom (téléverser un message personnalisé) : Vous pouvez remplacer le message actuel par un fichier WAV existant de votre liste de sélection.</li><li>▪ Play Audio (diffuser le fichier audio) : Cliquez pour écouter le message vocal audio.</li></ul>
Route Voice Mail to queue (acheminer les messages vocaux à la file d'attente)	Choisissez une file d'attente de messagerie vocale de Centre d'appels 8x8.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Établir la priorité des appels dans la file d'attente téléphonique entrante

Les administrateurs Centre d'appels 8x8 peuvent établir une priorité personnalisée pour les interactions dans la file d'attente en fonction des conditions qu'ils définissent. Si une interaction remplit la condition, elle prend une priorité supérieure ou inférieure à la priorité par défaut de la file d'attente. Pour profiter de cette fonctionnalité, vous devez utiliser système de GRC local. Accédez à l'onglet Interactions sur gestionnaire de configuration de 8x8 pour personnaliser la manière dont la file d'attente sélectionnée donne la priorité à certains types d'interactions.

Par exemple, AcmeJets dispose d'une file d'attente d'assistance entrante dont la priorité par défaut est fixée à 6.

Cette file d'attente traite les demandes d'assistance de tous les clients. Pour mieux servir ses clients privilégiés avant les autres, AcmeJets peut définir une priorité d'interaction plus élevée pour les interactions des clients privilégiés en définissant une condition pour déterminer le type de client. Lorsqu'une interaction remplit la condition, la priorité de l'interaction prévaut sur la priorité par défaut de la file d'attente, ce qui permet aux agents de servir les clients premium plus rapidement.

### Pour définir une priorité personnalisée pour les interactions :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Trouvez la file d'attente téléphonique entrante que vous souhaitez modifier, et cliquez sur  .
3. Accédez à l'onglet **Interactions** (interactions).
4. Sélectionnez une valeur pour **Set Default Interaction Priority within the Queue** (définir la priorité d'interaction par défaut dans la file d'attente).

Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Inbound Phone > Interactions** (files d'attente/compétences > téléphone entrant > interactions) :

Option de l'onglet Interactions	Description
Définir la priorité d'interaction par défaut dans la file	Pour personnaliser la priorité pour des types spécifiques d'interactions dans cette file d'attente, choisissez un niveau de priorité par défaut, puis dans la zone de condition, spécifiez les conditions qui reçoivent la priorité par défaut.

Option de l'onglet Interactions	Description
d'attente	Dans la liste, 1 correspond à la priorité d'interaction par défaut la plus faible, et 100 à la priorité d'interaction la plus élevée.
Ajouter une règle d'interaction	Cliquez sur  pour créer une règle de priorité d'interaction.
Si la valeur du champ	Choisissez un champ système de GRC local pour activer les options disponibles dans la liste d'égalités telles que Cas : Priorité. Pour en savoir plus, consultez la rubrique <a href="#">Configurer les champs CRM</a> .
est égal à	Les valeurs de ce champ varient en fonction du champ que vous choisissez pour système de GRC local. Par exemple, pour le cas : Priorité dans le champ CRM, vous pouvez choisir Faible, Moyen ou Fort.
Définir la priorité d'interaction sur	Choisissez un niveau de priorité pour l'interaction, de 1 (le plus bas) à 100 (le plus élevé).
Activer la règle d'acheminement prioritaire	Sélectionnez pour activer la règle d'acheminement dans votre Centre d'appels 8x8.

5. Définissez une règle d'interaction pour préciser une condition de correspondance.

- a. Cliquez sur  ou sur **Règle d'interaction**.
- b. Sélectionnez un champ CRM pour la **valeur Si du champ**, par exemple Cas : Priorité.
- c. Sélectionnez une valeur pour les **égaux**. Par exemple, pour le cas : Priorité dans le champ CRM, vous pouvez choisir Faible, Moyen ou Fort.
- d. Choisissez une valeur pour **Définir la priorité d'interaction** entre 1 et 100.  
Ce nombre définit la priorité des interactions qui correspondent à la règle. Par exemple, un client de l'assistance platine obtient une priorité élevée, comme 90.
- e. Cochez la case **Activer la règle d'acheminement prioritaire** pour activer la règle.
- f. Cliquez sur **Ajouter cette règle**.  
La règle d'interaction apparaît dans la liste.

6. Répétez la procédure ci-dessus pour ajouter d'autres règles.

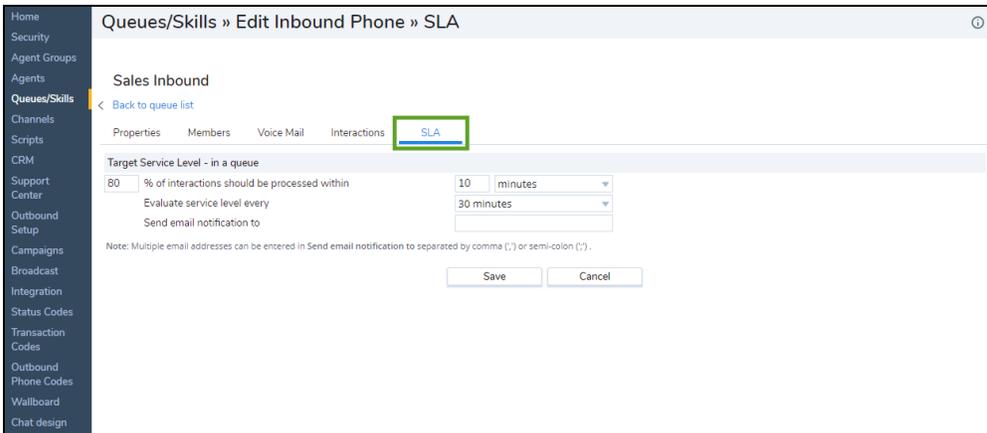
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Définir le niveau de service de la file d'attente téléphonique entrante

L'accord de niveau de service (SLA) d'une file d'attente Centre d'appels 8x8 définit les paramètres de performance cibles de la file d'attente. Il comprend le pourcentage d'interactions traitées dans un intervalle de temps donné. Vous pouvez définir un niveau de service cible pour chaque file d'attente par gestionnaire de configuration de 8x8, et évaluer périodiquement le niveau de service. Vous pouvez également configurer une notification d'alerte pour indiquer si le niveau de service tombe en dessous du seuil définie.

### Pour définir un niveau de service pour une file d'attente téléphonique entrante :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Trouvez la file d'attente téléphonique entrante que vous souhaitez modifier, et cliquez sur .
3. Accédez à l'onglet **SLA** (RVI).



Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Inbound Phone > SLA** (files d'attente/compétences > téléphone entrant > niveau de service) :

Option de l'onglet SLA (RVI)	Description
% of interactions should be	Pour préciser le seuil de l'accord de niveau de service (SLA) pour la file d'attente sélectionnée :

Option de l'onglet SLA (RVI)	Description
processed within (% des interactions qui doivent être traitées dans un délai de)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saisissez une valeur de pourcentage sous la forme d'un nombre entier compris entre 0 et 100 pour cent, par exemple 40.</li> <li>2. Tapez un nombre entier pour indiquer l'intervalle de temps.</li> <li>3. Choisissez les unités de temps spécifiées par cette valeur. Les intervalles de temps valables sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour les files d'attente de téléphone et de clavardage : Secondes, minutes ou heures</li> <li>▪ Pour les files d'attente de courriel et de messagerie vocale : Minutes ou heures</li> </ul> </li> </ol>
Evaluate service level every (évaluer le niveau de service chaque)	Choisissez la fréquence à laquelle Centre d'appels 8x8 compare les performances de la file d'attente au seuil SLA défini pour la file d'attente.
Send email notification to (envoyer un courriel de notification à)	Saisissez une ou plusieurs adresses courriel séparées par des virgules qui doivent recevoir des courriels de notifications de Centre d'appels 8x8. Le courriel est envoyé lorsque le niveau de performance de la file d'attente passe en dessous du seuil de performance défini pour la file d'attente.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette étape termine la configuration de la file d'attente.

## Créer des files d'attente téléphoniques sortantes

La file d'attente sortante de Centre d'appels 8x8 est utilisée pour canaliser les appels sortants amorcés par les agents vers leur destination. Ces appels peuvent être :

- Des appels composés par l'agent depuis le panneau de configuration : ils doivent être configurés au moyen de codes téléphoniques sortants.
- Des demandes de rappel Web : l'interface API accepte l'identifiant de file d'attente comme paramètre.
- Effectués par numérotation en un clic : l'interface API accepte l'identifiant de file d'attente comme paramètre.
- Des appels de campagne : ils doivent être dirigés au moyen d'une file d'attente téléphonique sortante.

Lorsqu'un appel sortant est dirigé vers une file d'attente de Centre d'appels 8x8, le statut de l'agent passe à Busy (occupé) ce qui empêche tout appel d'être proposé à l'agent.

Pour configurer une file d'attente téléphonique sortante dans le gestionnaire de configuration de 8x8, il faut :

- Définir les propriétés de la file d'attente téléphonique sortante
- Attribuer des membres à la file d'attente téléphonique sortante
- Établir la priorité des appels de la file d'attente téléphonique sortante
- Définir le niveau de service de la file d'attente téléphonique sortante
- Visualiser les affectations de campagne

## Définir les propriétés de la file d'attente téléphonique sortante

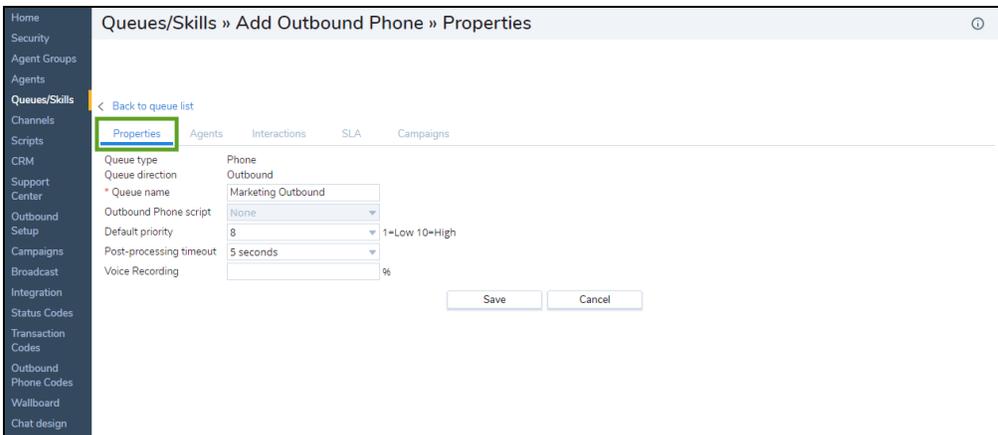
Centre d'appels 8x8 classe les files d'attente téléphoniques en fonction de la direction des appels téléphoniques.

- Une file d'attente téléphonique entrante accepte les appels téléphoniques entrants et les dirige vers des agents qualifiés. Les agents traitent ces appels téléphoniques ou les rejettent en les renvoyant dans la file d'attente, ce qui permet de s'assurer que les appels ne sont pas rejetés.
- Une file d'attente téléphonique sortante traite toutes les interactions sortantes, y compris les appels de campagne, les appels numérotation en un clic et les appels rappel Web.

Pour définir une file d'attente téléphonique sortante, vous devez spécifier les principales propriétés, comme le nom de la file d'attente, la priorité par défaut, le délai d'attente de post-traitement, etc. L'onglet **Propriétés** (propriétés) dans le gestionnaire de configuration de 8x8 sous **Outbound Phone Queues** (files d'attente téléphoniques sortantes) vous permet de définir ces propriétés.

### Pour définir les propriétés de la file d'attente téléphonique sortante :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Cliquez sur  ou sur **Outbound Phone** (téléphone sortant).
3. Saisissez les propriétés souhaitées dans l'onglet **Propriétés** (propriétés).



The screenshot shows the configuration page for an Outbound Phone Queue. The breadcrumb trail is 'Queues/Skills » Add Outbound Phone » Properties'. The left sidebar lists various configuration categories, with 'Queues/Skills' selected. The main content area has tabs for 'Properties', 'Agents', 'Interactions', 'SLA', and 'Campaigns'. The 'Properties' tab is active and contains the following fields:

Queue type	Phone
Queue direction	Outbound
* Queue name	Marketing Outbound
Outbound Phone script	None
Default priority	8 (1=Low 10=High)
Post-processing timeout	5 seconds
Voice Recording	<input type="checkbox"/>

At the bottom right of the form are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Outbound Phone > Properties** (files

d'attente/compétences > téléphone sortant > propriétés) :

Option de l'onglet Propriétés (propriétés)	Description
Queue Type (type de file d'attente)	Rappel en lecture seule du type de file d'attente.
Queue direction (direction de la file d'attente)	Rappel en lecture seule de la direction de la file d'attente téléphonique. Précise s'il s'agit d'une file d'attente entrante ou sortante. Cela s'applique uniquement aux supports téléphoniques.
Queue name (nom de la file d'attente)	Entrez un nom pour la file d'attente.
Default Priority (priorité par défaut)	<p>Choisissez la priorité pour cette file d'attente, où 1 précise la priorité la plus faible et 10 la priorité la plus élevée. Cela définit la priorité pour les interactions de tous les supports.</p> <p>Par défaut, Centre d'appels 8x8 donne la priorité aux files d'attente comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ File d'attente téléphonique = 8 (priorité par défaut la plus élevée)</li> <li>▪ File d'attente de clavardage = 6</li> <li>▪ File d'attente de messagerie vocale = 4</li> <li>▪ File d'attente de messagerie électronique = 2 (priorité par défaut la plus faible)</li> </ul> <p>En fonction des besoins de votre entreprise, vous pouvez attribuer la priorité souhaitée à chaque file d'attente.</p>

Option de l'onglet Propriétés (propriétés)	Description
Post-Processing Timeout (délai d'attente de post- traitement)	<p>Choisissez la durée d'attente de Centre d'appels 8x8 avant l'attribution d'une nouvelle interaction de la file d'attente à un agent qui vient de terminer une interaction.</p> <p>Le délai d'attente de post-traitement permet aux agents desservant la file d'attente sélectionnée d'effectuer toute tâche nécessaire après l'interaction avant de recevoir une nouvelle interaction. Choisissez <b>Manual</b> (manuel) pour permettre aux agents affectés à cette file d'attente d'utiliser leur 8x8 Agent Console pour se rendre explicitement disponibles pour de nouvelles interactions. Lorsque plusieurs agents ayant la même file d'attente et le même niveau de compétence sont disponibles et attendent de recevoir l'interaction suivante, Centre d'appels 8x8 achemine l'appel vers l'agent qui est resté inactif le plus longtemps. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon de <b>réinitialiser le minuteur d'inactivité des agents</b>.</p>
Voice Recording % (pourcentage d'enregistrement vocal)	Précisez le pourcentage des interactions de cette file d'attente enregistrées par Centre d'appels 8x8.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Après avoir défini les propriétés de la file d'attente, vous êtes prêt à affecter des membres à cette file.

## Attribuer des membres à la file d'attente téléphonique sortante

Lorsque les administrateurs de Centre d'appels 8x8 affectent des membres à une file d'attente téléphonique sortante, ils autorisent ces membres à traiter les appels de campagne et les demandes de rappel Web qui entrent dans la file d'attente. La file d'attente utilise l'acheminement basé sur les compétences pour acheminer les appels téléphoniques sortants en fonction des compétences de l'agent. Un agent ayant un niveau de compétence supérieur reçoit une interaction avant un agent ayant un niveau de compétence inférieur.

Accédez à Queues/Skills > Outbound Phone > Agents (files d'attente/compétences > téléphone sortant > agents) dans le gestionnaire de configuration de 8x8 pour ajouter, modifier ou supprimer des agents.

En tant que membre d'une file d'attente sortante, un agent se voit proposer ce qui suit :

- Appels de campagne
- Demandes de rappel Web des clients

### **Pour affecter des membres à une file d'attente téléphonique sortante :**

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Trouvez la file d'attente téléphonique sortante à laquelle vous souhaitez affecter des membres, et cliquez sur



3. Accédez à l'onglet **Agents** (agents).  
Une liste des agents existants s'affiche.

The screenshot shows the 'Agents' tab in the 'Queues/Skills » Edit Outbound Phone » Agents' section. The interface displays a table of agents with columns for First name, Last name, Username, Skill level, Agents assigned, and Agents enabled. The table lists agents like Casey, Corrin, Kaoru, Robin, Sasha, and Zufi with their respective skill levels and assignment status.

First name	Last name	Username	Skill level (click to change)	Agents assign...	Agents enabl...
Casey	Kilborn	Casey	80 - High	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Corrin	Alvarez	Corrin	80 - High	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kaoru	Minami	Kaoru	10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Robin	Shasta	Robin	20 - Low	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sasha	Solovey	Sasha	30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zufi	Singh	Zufi	40	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			50 - Medium	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			60	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			70		
			80 - High		
			90		
			100		

Notes:  
 - On save, Skill level and Agents Enabled will be reset to High and false respectively, for all unassigned Agents.  
 - Agents who are grayed out can not be subscribed to the queue, since they have no CRM access rights to create cases and add follow-ups. Please set CRM access rights first and then subscribe agents to the queue.

4. Sélectionnez **Assign all** (tout affecter) pour affecter tous les agents à la file d'attente.  
OU  
Sélectionner **Agents assigned** (agents affectés) pour ne choisir que les agents souhaités.
5. Choisissez la valeur du champ **Skill Level** (niveau de compétence) pour l'agent qui dessert la file d'attente.  
Le niveau de compétence peut être sélectionné de 10 à 100 (du plus faible au plus élevé).

Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Outbound Phone > Agents** (files d'attente/compétences > téléphone sortant > agents) :

Option de l'onglet Membres	Description
Assign All (tout affecter)	Affecte tous les agents existants à cette file d'attente.
Enable All (tout activer)	Pour activer l'acheminement des interactions de cette file d'attente vers tous les agents affectés à cette file.
Agents	Pour la file d'attente sélectionnée, dans la liste des agents : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sélectionnez <b>Assign all</b> (tout affecter) pour affecter tous les agents à la file d'attente.</li> <li>▪ Sélectionnez un agent individuel pour l'ajouter à la file d'attente.</li> </ul>

Option de l'onglet Membres	Description
Skill Level (Niveau de compétence)	Cette option indique le niveau de compétence de l'agent pour cette file d'attente. Le niveau de compétence détermine l'acheminement des interactions dans une file d'attente. Centre d'appels 8x8 tente de diriger les interactions vers un agent ayant un niveau de compétence supérieur avant de les diriger vers un agent ayant un niveau de compétence inférieur. Les niveaux de compétence sont désormais indiqués par dix valeurs numériques allant de 10 à 100 par incrément de 10, 10 étant la valeur la plus faible et 100 la plus élevée. Attribuez le niveau de compétence de l'agent à partir du menu déroulant des options.
Agents Assigned (Agents affectés)	Affecte les agents sélectionnés à cette file d'attente.
Agents Enabled (agents activés)	Active l'acheminement des interactions de cette file d'attente vers les agents sélectionnés affectés à la file d'attente. Vous pouvez affecter mais désactiver temporairement un agent.

6. Sélectionnez **Agents Enabled** (agents activés) ou **Enable All** (tout activer) pour activer l'acheminement des interactions pour les agents sélectionnés.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Établir la priorité des appels de la file d'attente téléphonique sortante

Les administrateurs Centre d'appels 8x8 peuvent établir une priorité personnalisée pour les interactions dans la file d'attente en fonction des conditions qu'ils définissent. Si une interaction remplit la condition, elle prend une priorité supérieure ou inférieure à la priorité par défaut de la file d'attente. Pour profiter de cette fonctionnalité, vous devez utiliser système de GRC local. Accédez à l'onglet Interactions sur gestionnaire de configuration de 8x8 pour personnaliser la manière dont la file d'attente sélectionnée donne la priorité à certains types d'interactions.

Par exemple, AcmeJets dispose d'une file d'attente téléphonique sortante de rappel Web dont la priorité par défaut est fixée à 20.

Cette file d'attente traite les demandes d'assistance de tous les clients. Pour mieux servir ses clients privilégiés avant les autres, AcmeJets peut définir une priorité d'interaction plus élevée pour les interactions des clients privilégiés en définissant une condition pour déterminer le type de client. Lorsqu'une interaction remplit la condition, la priorité de l'interaction prévaut sur la priorité par défaut de la file d'attente, ce qui permet aux agents de servir les clients premium plus rapidement.

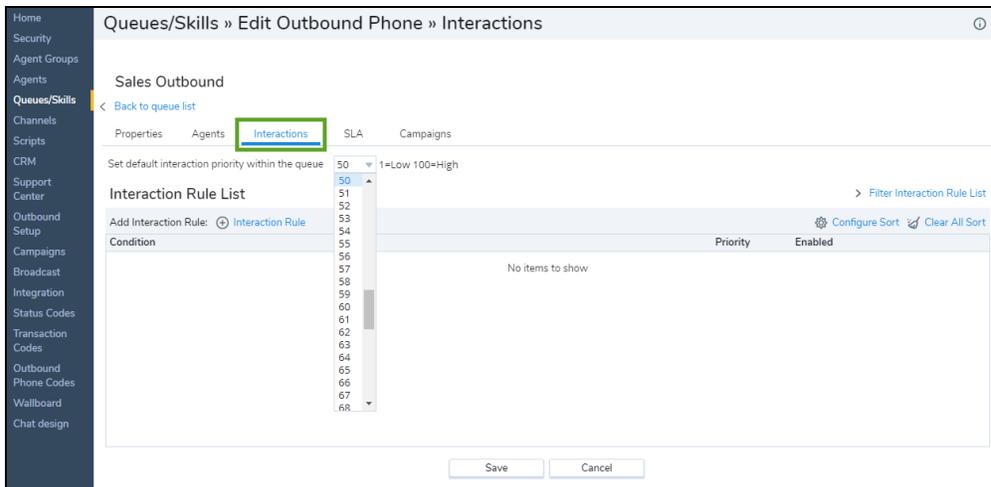
**{mf--added this topic by copying from the inbound queue. is the introduction correct? does the example apply?}**

### **Pour définir une priorité personnalisée pour les interactions :**

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).

2. Trouvez la file d'attente téléphonique sortante que vous souhaitez modifier, et cliquez sur  .

### 3. Accédez à l'onglet **Interactions** (interactions).



### 4. Sélectionnez une valeur pour **Set Default Interaction Priority within the Queue** (définir la priorité d'interaction par défaut dans la file d'attente).

Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Outbound Phone > Interactions** (files d'attente/compétences > téléphone sortant > interactions) :

Option de l'onglet Interactions	Description
Définir la priorité d'interaction par défaut dans la file d'attente	Pour personnaliser la priorité pour des types spécifiques d'interactions dans cette file d'attente, choisissez un niveau de priorité par défaut, puis dans la zone de condition, spécifiez les conditions qui reçoivent la priorité par défaut. Dans la liste, 1 correspond à la priorité d'interaction par défaut la plus faible, et 100 à la priorité d'interaction la plus élevée.
Ajouter une règle d'interaction	Cliquez sur  pour créer une règle de priorité d'interaction.
Si la valeur du champ	Choisissez un champ système de GRC local pour activer les options disponibles dans la liste d'égalités telles que Cas : Priorité. Pour en savoir plus, consultez la rubrique <a href="#">Configurer les champs CRM</a> .
est égal à	Les valeurs de ce champ varient en fonction du champ que vous choisissez pour système de GRC local. Par exemple, pour le cas : Priorité dans le champ CRM, vous pouvez choisir Faible, Moyen ou Fort.

Option de l'onglet Interactions	Description
Définir la priorité d'interaction sur	Choisissez un niveau de priorité pour l'interaction, de 1 (le plus bas) à 100 (le plus élevé).
Activer la règle d'acheminement prioritaire	Sélectionnez pour activer la règle d'acheminement dans votre Centre d'appels 8x8.

5. Définissez une règle d'interaction pour préciser une condition de correspondance.

- a. Cliquez sur  ou sur **Règle d'interaction**.
- b. Sélectionnez un champ CRM pour la **valeur Si du champ**, par exemple Cas : Priorité.
- c. Sélectionnez une valeur pour les **égaux**. Par exemple, pour le cas : Priorité dans le champ CRM, vous pouvez choisir Faible, Moyen ou Fort.
- d. Choisissez une valeur pour **Définir la priorité d'interaction** entre 1 et 100.  
Ce nombre définit la priorité des interactions qui correspondent à la règle. Par exemple, un client de l'assistance platine obtient une priorité élevée, comme 90.
- e. Cochez la case **Activer la règle d'acheminement prioritaire** pour activer la règle.
- f. Cliquez sur **Ajouter cette règle**.  
La règle d'interaction apparaît dans la liste.

6. Répétez la procédure ci-dessus pour ajouter d'autres règles.

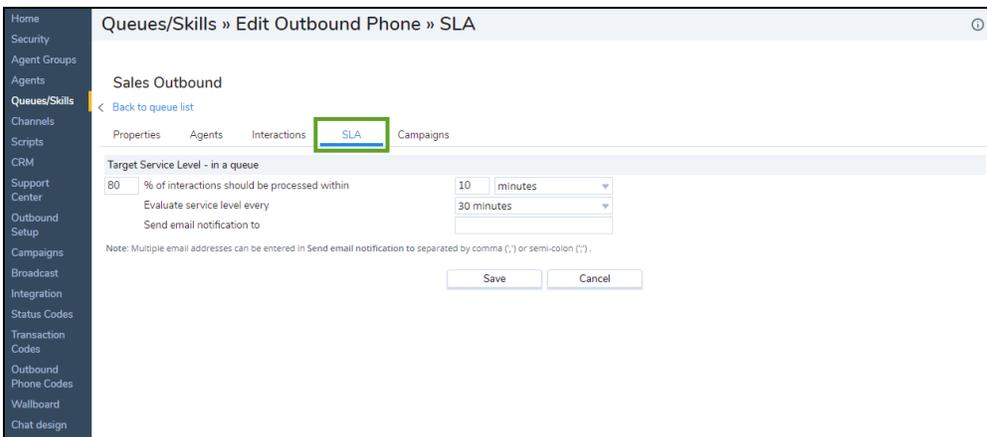
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Définir le niveau de service de la file d'attente téléphonique sortante

L'accord de niveau de service (SLA) d'une file d'attente Centre d'appels 8x8 définit les paramètres de performance cibles de la file d'attente. Il comprend le pourcentage d'interactions traitées dans un intervalle de temps donné. Vous pouvez définir un niveau de service cible pour chaque file d'attente par gestionnaire de configuration de 8x8, et évaluer périodiquement le niveau de service. Vous pouvez également configurer une notification d'alerte pour indiquer si le niveau de service tombe en dessous du seuil définie.

### Pour définir un niveau de service pour une file d'attente téléphonique sortante :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Trouvez la file d'attente téléphonique sortante que vous souhaitez modifier, et cliquez sur .
3. Accédez à l'onglet **SLA** (RVI).



Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Outbound Phone > SLA** (files d'attente/compétences > téléphone sortant > niveau de service) :

Option de l'onglet SLA (RVI)	Description
% of interactions should be	Pour préciser le seuil de l'accord de niveau de service (SLA) pour la file

Option de l'onglet SLA (RVI)	Description
processed within (% des interactions qui doivent être traitées dans un délai de)	<p>d'attente sélectionnée :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saisissez une valeur de pourcentage sous la forme d'un nombre entier compris entre 0 et 100 pour cent, par exemple 40.</li> <li>2. Tapez un nombre entier pour indiquer l'intervalle de temps.</li> <li>3. Choisissez les unités de temps spécifiées par cette valeur.</li> </ol> <p>Les intervalles de temps valables sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour les files d'attente de téléphone et de clavardage : Secondes, minutes ou heures</li> <li>▪ Pour les files d'attente de courriel et de messagerie vocale : Minutes ou heures</li> </ul>
Evaluate service level every (évaluer le niveau de service chaque)	Choisissez la fréquence à laquelle Centre d'appels 8x8 compare les performances de la file d'attente au seuil SLA défini pour la file d'attente.
Send email notification to (envoyer un courriel de notification à)	Saisissez une ou plusieurs adresses courriel séparées par des virgules qui doivent recevoir des courriels de notifications de Centre d'appels 8x8. Le courriel est envoyé lorsque le niveau de performance de la file d'attente passe en dessous du seuil de performance défini pour la file d'attente.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

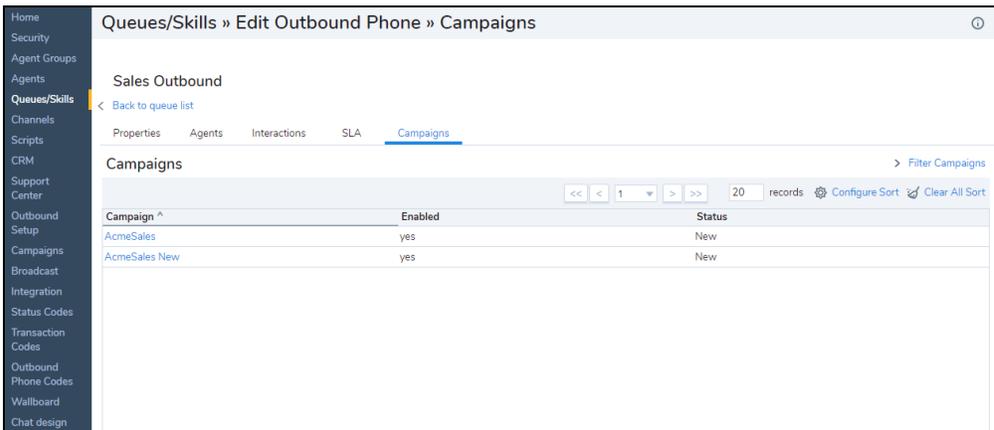
## Visualiser les affectations de campagne

Centre d'appels 8x8 vous demande de diriger tous les appels de campagne vers des files d'attente sortantes. Lorsque vous définissez une campagne, vous devez préciser une file d'attente sortante vers laquelle les appels sont dirigés. Lorsqu'une campagne est exécutée, une liste d'appels cible récupérée dans le système de GRC local est transmise à une file d'attente téléphonique sortante. La file d'attente propose des appels à ses membres en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité.

L'onglet Campaigns (campagnes) dans le gestionnaire de configuration de 8x8 pour une file d'attente téléphonique sortante existante montre les campagnes affectées à la file d'attente. La liste montre toutes les campagnes nouvelles, en cours, terminées, purgées et arrêtées.

### Pour visualiser les affectations de campagne :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Trouvez la file d'attente téléphonique sortante que vous souhaitez visualiser, et cliquez sur .
3. Accédez à l'onglet **Campaigns** (campagnes).



The screenshot shows the configuration page for a queue named 'Sales Outbound'. The 'Campaigns' tab is selected, displaying a table of campaigns. The table has columns for 'Campaign', 'Enabled', and 'Status'. Two campaigns are listed: 'AcmeSales' and 'AcmeSales New', both with 'Enabled' status 'yes' and 'Status' 'New'. The interface includes a navigation menu on the left, a breadcrumb trail at the top, and a table with pagination and sorting options.

Campaign ^	Enabled	Status
<a href="#">AcmeSales</a>	yes	New
<a href="#">AcmeSales New</a>	yes	New

Toutes les campagnes affectées à cette file d'attente sortante sont répertoriées. Pour en savoir plus sur la création et l'affectation de campagnes à une file d'attente, consultez la rubrique [Créer une campagne](#).

## Créer des files d'attente de clavardage

Centre d'appels 8x8 prend en charge les supports de clavardage, ce qui permet aux agents de traiter les interactions par clavardage avec les clients dans un délai similaire à celui du traitement des appels téléphoniques. Les interactions par clavardage dirigées vers votre centre d'appels entrent dans une file d'attente de clavardage. À son tour, la file d'attente propose ces interactions à ses membres en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité.

Pour configurer une file d'attente de clavardage dans le gestionnaire de configuration de 8x8, il faut :

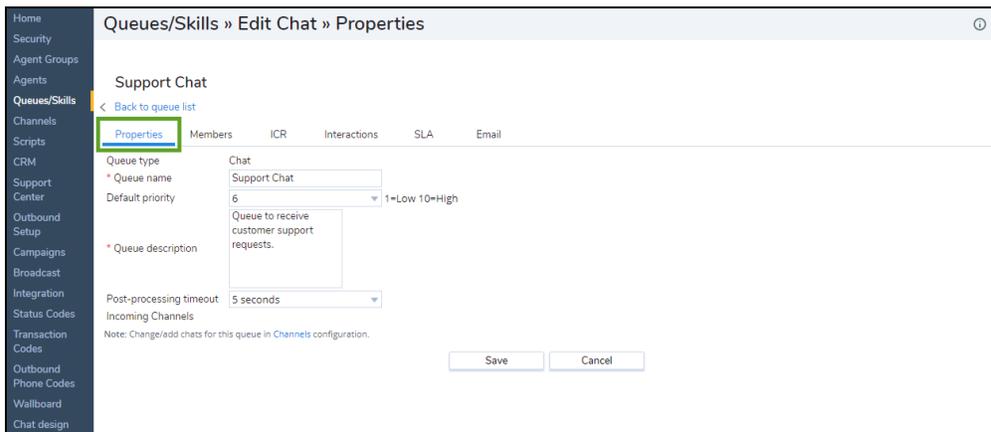
- Définir les propriétés de la file d'attente de clavardage
- Attribuer des membres à la file d'attente de clavardage
- Configurer les messages d'accueil de la file d'attente de clavardage
- Établir la priorité des messages de la file d'attente de clavardage
- Définir le niveau de service de la file d'attente de clavardage
- Configurer le courriel de rechange pour la file d'attente de clavardage

## Définir les propriétés de la file d'attente de clavardage

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 définissent les files d'attente de clavardage en spécifiant les principales propriétés, comme le nom de la file d'attente, la priorité par défaut, le délai d'attente de post-traitement, etc. L'onglet Properties (propriétés) dans le gestionnaire de configuration de 8x8 sous Queues/Skills > Chat (files d'attente/compétences > clavardage) permet aux administrateurs de préciser ces propriétés.

### Pour définir les propriétés de la file d'attente de clavardage :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Cliquez sur  ou **Chat** (clavardage).
3. Saisissez les propriétés souhaitées dans l'onglet **Properties** (propriétés).



The screenshot shows the 'Queues/Skills » Edit Chat » Properties' configuration page. The left sidebar contains a navigation menu with 'Queues/Skills' highlighted. The main content area is titled 'Support Chat' and has a 'Back to queue list' link. Below the title are tabs for 'Properties', 'Members', 'ICR', 'Interactions', 'SLA', and 'Email'. The 'Properties' tab is active and contains the following fields:

- Queue type: Chat
- \* Queue name: Support Chat
- Default priority: 6 (with a dropdown arrow and '1=Low 10=High' text)
- \* Queue description: Queue to receive customer support requests.
- Post-processing timeout: 5 seconds (with a dropdown arrow)
- Incoming Channels

At the bottom of the form, there is a note: 'Note: Change/add chats for this queue in Channels configuration.' and two buttons: 'Save' and 'Cancel'.

Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Chat > Properties** (files d'attente/compétences > clavardage > propriétés) :

Option de l'onglet Properties (propriétés)	Description
Queue Type (type de file d'attente)	Rappel en lecture seule du type de file d'attente.
Queue name (nom de la file d'attente)	Tapez un nom pour la file d'attente.
Default Priority (priorité par défaut)	<p>Choisissez la priorité pour cette file d'attente, où 1 précise la priorité la plus faible et 10 la priorité la plus élevée. Cela définit la priorité pour les interactions de tous les supports.</p> <p>Par défaut, Centre d'appels 8x8 donne la priorité aux files d'attente comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ File d'attente téléphonique = 8 (priorité par défaut la plus élevée)</li> <li>▪ File d'attente de clavardage = 6</li> <li>▪ File d'attente de messagerie vocale = 4</li> <li>▪ File d'attente de messagerie électronique = 2 (priorité par défaut la plus faible)</li> </ul> <p>En fonction des besoins de votre entreprise, vous pouvez attribuer la priorité souhaitée à chaque file d'attente.</p>
Queue Description (description de la file d'attente)	Saisissez une description ou une note pour vous rappeler l'objet de cette file d'attente.

Option de l'onglet Propriétés (propriétés)	Description
Post-Processing Timeout (délai d'attente de post-traitement)	<p>Choisissez la durée d'attente de Centre d'appels 8x8 avant l'attribution d'une nouvelle interaction de la file d'attente à un agent qui vient de terminer une interaction.</p> <p>Le délai d'attente de post-traitement permet aux agents desservant la file d'attente sélectionnée d'effectuer toute tâche nécessaire après l'interaction avant de recevoir une nouvelle interaction. Choisissez <b>Manual</b> (manuel) pour permettre aux agents affectés à cette file d'attente d'utiliser leur 8x8 Agent Console pour se rendre explicitement disponibles pour de nouvelles interactions. Lorsque plusieurs agents ayant la même file d'attente et le même niveau de compétence sont disponibles et attendent de recevoir l'interaction suivante, Centre d'appels 8x8 achemine l'appel vers l'agent qui est resté inactif le plus longtemps. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon de <b>réinitialiser le minuteur d'inactivité des agents</b>.</p>

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Après avoir défini les propriétés de la file d'attente, vous êtes prêt à affecter des membres à cette file.

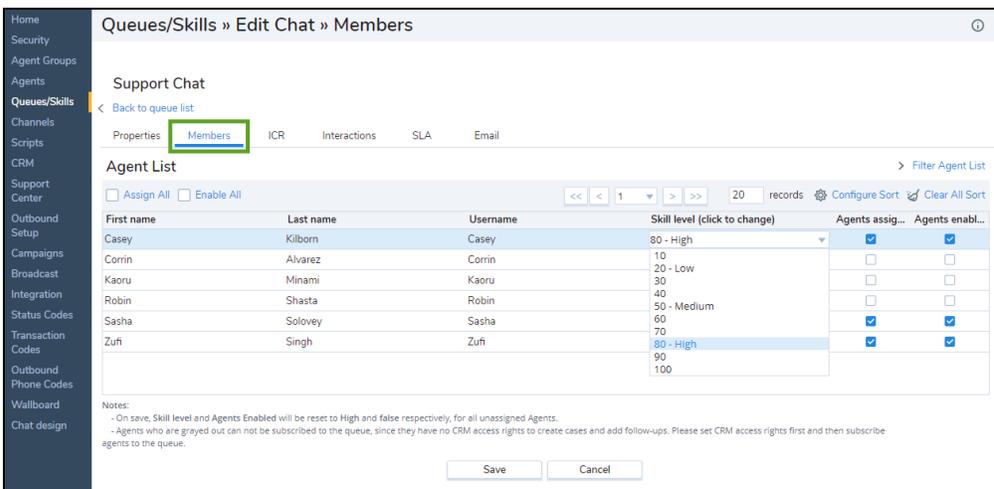
## Attribuer des membres à la file d'attente de clavardage

Lorsque les administrateurs de Centre d'appels 8x8 affectent des membres à une file d'attente de clavardage, ils leur permettent de traiter les interactions par clavardage qui sont lancées par les clients et qui entrent dans la file d'attente. La file d'attente utilise l'acheminement basé sur les compétences pour acheminer les interactions par clavardage en fonction des compétences de l'agent. Un agent ayant un niveau de compétence supérieur reçoit une interaction avant un agent ayant un niveau de compétence inférieur.

Accédez à Queues/Skills > Chat > Members (files d'attente/compétences > clavardage > membres) dans le gestionnaire de configuration de 8x8 pour ajouter, modifier ou supprimer des agents.

### Pour affecter des membres à une file d'attente de clavardage :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Trouvez la file d'attente de clavardage à laquelle vous souhaitez affecter des membres, et cliquez sur .
3. Accédez à l'onglet **Members** (membres).



Queues/Skills » Edit Chat » Members

Support Chat

< Back to queue list

Properties **Members** ICR Interactions SLA Email

Agent List > Filter Agent List

Assign All  Enable All << < 1 > >> 20 records Configure Sort Clear All Sort

First name	Last name	Username	Skill level (click to change)	Agents assign...	Agents enabl...
Casey	Kilborn	Casey	80 - High	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Corrin	Alvarez	Corrin	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaoru	Minami	Kaoru	20 - Low	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Robin	Shasta	Robin	30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sasha	Solovey	Sasha	40	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zufi	Singh	Zufi	50 - Medium	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			60	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			70	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			80 - High	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			90	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			100	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Notes:

- On save, Skill level and Agents Enabled will be reset to High and false respectively, for all unassigned Agents.
- Agents who are grayed out can not be subscribed to the queue, since they have no CRM access rights to create cases and add follow-ups. Please set CRM access rights first and then subscribe agents to the queue.

4. Sélectionnez **Assign all** (tout affecter) pour affecter tous les agents à la file d'attente.  
OU  
Sélectionner **Agents assigned** (agents affectés) pour ne choisir que les agents souhaités.
5. Choisissez la valeur du champ **Skill Level** (niveau de compétence) pour l'agent qui dessert la file d'attente.  
Le niveau de compétence peut être sélectionné de 10 à 100 (du plus faible au plus élevé).

Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Chat > Members** (files d'attente/compétences > clavardage > membres) :

Option de l'onglet Membres	Description
Assign All (tout affecter)	Affecte tous les agents existants à cette file d'attente.
Enable All (tout activer)	Pour activer l'acheminement des interactions de cette file d'attente vers tous les agents affectés à cette file.
Agents	Pour la file d'attente sélectionnée, dans la liste des agents : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sélectionnez <b>Assign all</b> (tout affecter) pour affecter tous les agents à la file d'attente.</li> <li>▪ Sélectionnez un agent individuel pour l'ajouter à la file d'attente.</li> </ul>
Skill Level (Niveau de compétence)	Cette option indique le niveau de compétence de l'agent pour cette file d'attente. Le niveau de compétence détermine l'acheminement des interactions dans une file d'attente. Centre d'appels 8x8 tente de diriger les interactions vers un agent ayant un niveau de compétence supérieur avant de les diriger vers un agent ayant un niveau de compétence inférieur. Les niveaux de compétence sont désormais indiqués par dix valeurs numériques allant de 10 à 100 par incrément de 10, 10 étant la valeur la plus faible et 100 la plus élevée. Attribuez le niveau de compétence de l'agent à partir du menu déroulant des options.
Agents Assigned (Agents affectés)	Affecte les agents sélectionnés à cette file d'attente.
Agents Enabled (agents activés)	Active l'acheminement des interactions de cette file d'attente vers les agents sélectionnés affectés à la file d'attente. Vous pouvez affecter mais désactiver temporairement un agent.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Configurer les messages d'accueil de la file d'attente de clavardage par RCI

La réponse de clavardage interactive (RCI) fait référence à une réponse automatique de Centre d'appels 8x8 à une nouvelle demande de clavardage d'un client. Vous pouvez également utiliser un script de clavardage pour concevoir et contrôler le flux du clavardage. Pour en savoir plus, consultez la rubrique [Script de clavardage amélioré](#).

Vous pouvez configurer votre réponse de clavardage de façon à recueillir certaines données clés qui identifient le client avant de canaliser la demande de clavardage vers la file d'attente de clavardage. Par exemple, vous pouvez recueillir le numéro de compte unique d'un client et transmettre cette information aux agents tout en proposant l'interaction par clavardage. Sur la base du numéro de compte, un agent peut rapidement consulter les renseignements sur le client, puis accepter la demande. Si un agent rejette une demande de clavardage, la demande entre à nouveau dans la file d'attente pour être proposée à l'agent disponible suivant.

Si un client soumet une demande de clavardage pendant les heures de fermeture, vous pouvez configurer un autre message d'accueil pour informer le client des heures d'ouverture.

La capacité de RCI vous permet de préciser ce qui suit :

- Données de GRC à recueillir à partir d'un choix d'options.
- Message d'accueil souhaitant la bienvenue aux clients, et question permettant de recueillir les données de GRC souhaitées.
- Horaire des heures d'ouverture pour le support du clavardage.
- Autre message d'accueil facultatif basé sur l'horaire précisé.

Accédez à Queues/Skills > Chat > ICR (files d'attente/compétences > clavardage > RCI) pour préciser un message unique pour les interactions par clavardage reçues pendant les heures d'ouverture et de fermeture.

### **Pour configurer les messages d'accueil des files d'attente de clavardage :**

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Trouvez la file d'attente de clavardage que vous souhaitez modifier, et cliquez sur  .

### 3. Accédez à l'onglet **ICR** (RCI).

Queues/Skills » Edit Chat » ICR

Support Chat

Properties Members **ICR** Interactions SLA Email

Data Collection Screen

Data to collect

Account Number (Required)

Main Greeting (displayed during open hours)

Welcome to Acmelets Support; please enter your account number.

Open hour schedule

Open hour schedule

Day	From	To
Monday	08:00	24:00
Tuesday	08:00	24:00
Wednesday	08:00	24:00
Thursday	08:00	24:00
Friday	08:00	24:00
Saturday	08:00	18:00
Sunday	08:00	18:00

Alternative Greeting (displayed during closed hours)

We are currently closed; please contact us during our open hours. Thank you.

Save Cancel

- (Facultatif) Cliquez sur **Data to collect** (données à recueillir) pour sélectionner un champ dans les données sur le client du système de GRC.  
Vous pouvez autoriser une demande de clavardage à entrer dans la file d'attente sans recueillir de données sur le client.
- (Facultatif) Saisissez votre message d'accueil principal dans le champ **Main Greeting** (message d'accueil principal) pour souhaiter la bienvenue aux clients.  
Vous pouvez également ajouter une question pour recueillir les données de GRC souhaitées.
- Activez l'option **Open hour schedule** (horaire des heures d'ouverture) pour préciser un horaire personnalisé et traiter les interactions par clavardage.
- Entrez une valeur dans le champ **Alternative Greeting** (autre message d'accueil) pour les heures de fermeture. Les autres messages d'accueil ne s'appliquent pas aux entreprises qui fonctionnent 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.  
Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Chat > ICR** (files d'attente/compétences > clavardage > RCI) :

Option de l'onglet ICR (RCI)	Description
Data to Collect (données à recueillir)	<p>Choisissez les données de GRC que Centre d'appels 8x8 invite l'utilisateur à soumettre avant de lancer une nouvelle interaction par clavardage.</p> <p>La sélection d'une entrée active la zone de saisie de texte Main Greeting (message d'accueil principal).</p>
Main Greeting (message d'accueil principal)	<p>Pour activer la zone de saisie de texte Main Greeting (message d'accueil principal), sélectionnez une valeur dans le champ Data to collect (données à recueillir).</p> <p>Dans Main Greeting (message d'accueil principal), tapez un message d'accueil envoyé par Centre d'appels 8x8 au début d'une nouvelle interaction par clavardage.</p> <p>Par défaut, Centre d'appels 8x8 répond à une nouvelle interaction par clavardage avec le contenu de la zone de saisie de texte Main Greeting (message d'accueil principal) pendant les heures d'ouverture et de fermeture. Pour permettre à Centre d'appels 8x8 de répondre avec un autre message d'accueil pendant les heures de fermeture, sélectionnez Open Hour Schedule (horaire des heures d'ouverture), décrit plus loin dans ce tableau.</p>
Open Hour Schedule (horaire des heures d'ouverture)	<p>Si cette option est activée, la planification de l'horaire et l'autre message d'accueil sont tous deux activés. Choisissez les heures de fonctionnement de la file d'attente de clavardage.</p> <p>Centre d'appels 8x8 répond aux nouvelles interactions par clavardage avec le message d'accueil figurant dans la zone de saisie de texte Main Greeting (message d'accueil principal) pendant les heures d'ouverture, et avec celui qui figure dans la zone de saisie de texte Alternative Greeting (autre message d'accueil) pendant les heures de fermeture.</p>
Alternative Greeting (autre message d'accueil)	<p>Pour activer l'option Alternative Greeting (autre message d'accueil), vous devez activer l'option Open Hour Schedule (horaire des heures d'ouverture).</p> <p>Dans Alternative Greeting (autre message d'accueil), saisissez un message d'accueil envoyé par Centre d'appels 8x8 en réponse à une nouvelle interaction par clavardage reçue pendant les heures de fermeture.</p>

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Établir la priorité des messages de la file d'attente de clavardage

Les administrateurs Centre d'appels 8x8 peuvent établir une priorité personnalisée pour les interactions dans la file d'attente en fonction des conditions qu'ils définissent. Si une interaction remplit la condition, elle prend une priorité supérieure ou inférieure à la priorité par défaut de la file d'attente. Pour profiter de cette fonctionnalité, vous devez utiliser système de GRC local. Accédez à l'onglet Interactions sur gestionnaire de configuration de 8x8 pour personnaliser la manière dont la file d'attente sélectionnée donne la priorité à certains types d'interactions.

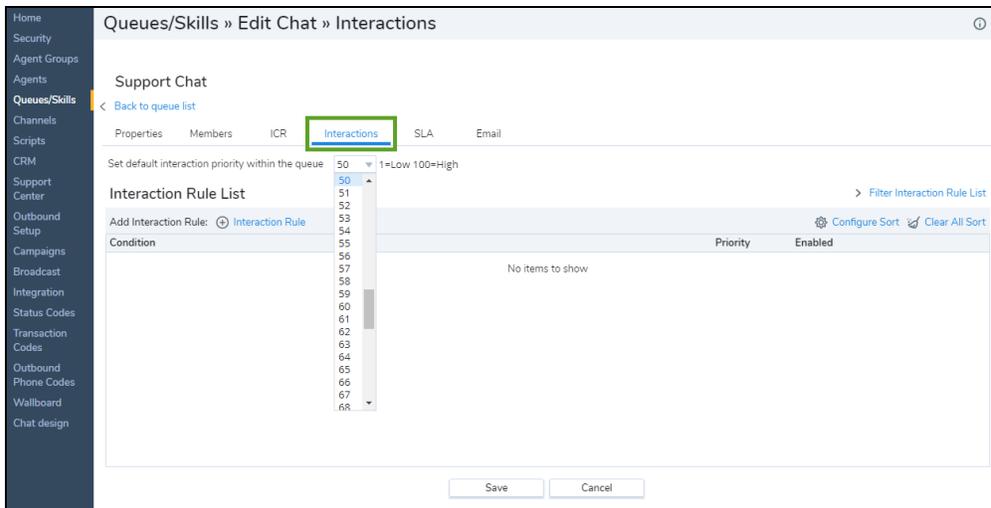
Par exemple, AcmeJets dispose d'une file d'attente de clavardage d'assistance dont la priorité par défaut est fixée à 6.

Cette file d'attente traite les demandes d'assistance de tous les clients. Pour mieux servir ses clients privilégiés avant les autres, AcmeJets peut définir une priorité d'interaction plus élevée pour les interactions des clients privilégiés en définissant une condition pour déterminer le type de client. Lorsqu'une interaction remplit la condition, la priorité de l'interaction prévaut sur la priorité par défaut de la file d'attente, ce qui permet aux agents de servir les clients premium plus rapidement.

### **Pour définir une priorité personnalisée pour les interactions :**

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Trouvez la file d'attente de clavardage que vous souhaitez modifier, et cliquez sur  .

### 3. Accédez à l'onglet **Interactions** (interactions).



### 4. Sélectionnez une valeur pour **Set Default Interaction Priority within the Queue** (définir la priorité d'interaction par défaut dans la file d'attente).

Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Chat > Interaction** (files d'attente/compétences > clavardage > interaction) :

Option de l'onglet Interactions	Description
Définir la priorité d'interaction par défaut dans la file d'attente	Pour personnaliser la priorité pour des types spécifiques d'interactions dans cette file d'attente, choisissez un niveau de priorité par défaut, puis dans la zone de condition, spécifiez les conditions qui reçoivent la priorité par défaut. Dans la liste, 1 correspond à la priorité d'interaction par défaut la plus faible, et 100 à la priorité d'interaction la plus élevée.
Ajouter une règle d'interaction	Cliquez sur  pour créer une règle de priorité d'interaction.
Si la valeur du champ	Choisissez un champ système de GRC local pour activer les options disponibles dans la liste d'égalités telles que Cas : Priorité. Pour en savoir plus, consultez la rubrique <a href="#">Configurer les champs CRM</a> .
est égal à	Les valeurs de ce champ varient en fonction du champ que vous choisissez pour système de GRC local. Par exemple, pour le cas : Priorité dans le champ CRM, vous pouvez choisir Faible, Moyen ou Fort.

Option de l'onglet Interactions	Description
Définir la priorité d'interaction sur	Choisissez un niveau de priorité pour l'interaction, de 1 (le plus bas) à 100 (le plus élevé).
Activer la règle d'acheminement prioritaire	Sélectionnez pour activer la règle d'acheminement dans votre Centre d'appels 8x8.

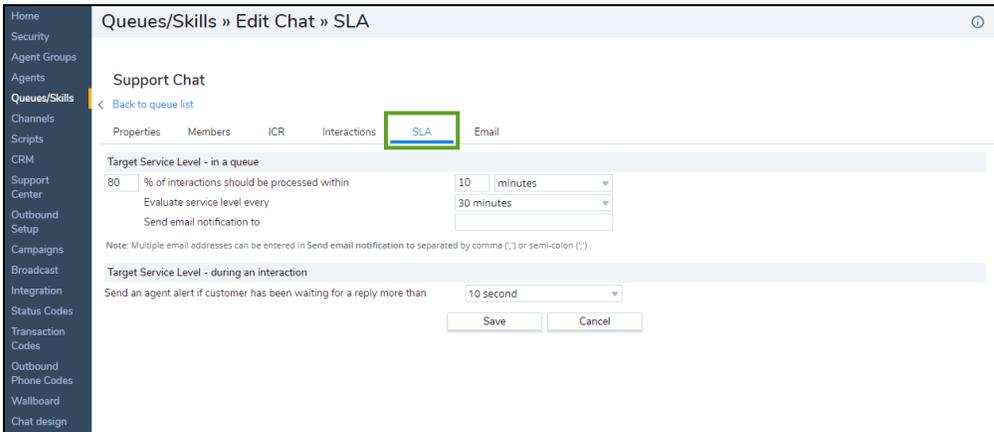
5. Définissez une règle d'interaction pour préciser une condition de correspondance.
  - a. Cliquez sur  ou sur **Règle d'interaction**.
  - b. Sélectionnez un champ CRM pour la **valeur Si du champ**, par exemple Cas : Priorité.
  - c. Sélectionnez une valeur pour les **égaux**. Par exemple, pour le cas : Priorité dans le champ CRM, vous pouvez choisir Faible, Moyen ou Fort.
  - d. Choisissez une valeur pour **Définir la priorité d'interaction** entre 1 et 100.  
Ce nombre définit la priorité des interactions qui correspondent à la règle. Par exemple, un client de l'assistance platine obtient une priorité élevée, comme 90.
  - e. Cochez la case **Activer la règle d'acheminement prioritaire** pour activer la règle.
  - f. Cliquez sur **Ajouter cette règle**.  
La règle d'interaction apparaît dans la liste.
6. Répétez la procédure ci-dessus pour ajouter d'autres règles.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Définir le niveau de service de la file d'attente de clavardage

L'accord de niveau de service (SLA) d'une file d'attente Centre d'appels 8x8 définit les paramètres de performance cibles de la file d'attente. Il comprend le pourcentage d'interactions traitées dans un intervalle de temps donné. Vous pouvez définir un niveau de service cible pour chaque file d'attente par gestionnaire de configuration de 8x8, et évaluer périodiquement le niveau de service. Vous pouvez également configurer une notification d'alerte pour indiquer si le niveau de service tombe en dessous du seuil définie.

### Pour définir un niveau de service pour une file d'attente de clavardage :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Trouvez la file d'attente de clavardage que vous souhaitez modifier, et cliquez sur  .
3. Accédez à l'onglet **SLA** (RVI).



Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Chat > SLA** (files d'attente/compétences > clavardage > niveau de service) : Vous pouvez également choisir d'alerter un agent si un client attend une réponse dans le clavardage depuis un certain temps.

Option de l'onglet SLA (RVI)	Description
% of interactions should be processed within (% des	Pour préciser le seuil de l'accord de niveau de service (SLA) pour la file d'attente sélectionnée :

Option de l'onglet SLA (RVI)	Description
interactions qui doivent être traitées dans un délai de)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saisissez une valeur de pourcentage sous la forme d'un nombre entier compris entre 0 et 100 pour cent, par exemple 40.</li> <li>2. Tapez un nombre entier pour indiquer l'intervalle de temps.</li> <li>3. Choisissez les unités de temps spécifiées par cette valeur. Les intervalles de temps valables sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour les files d'attente de téléphone et de clavardage : Secondes, minutes ou heures</li> <li>▪ Pour les files d'attente de courriel et de messagerie vocale : Minutes ou heures</li> </ul> </li> </ol>
Evaluate service level every (évaluer le niveau de service chaque)	Choisissez la fréquence à laquelle Centre d'appels 8x8 compare les performances de la file d'attente au seuil SLA défini pour la file d'attente.
Send email notification to (envoyer un courriel de notification à)	Saisissez une ou plusieurs adresses courriel séparées par des virgules qui doivent recevoir des courriels de notifications de Centre d'appels 8x8. Le courriel est envoyé lorsque le niveau de performance de la file d'attente passe en dessous du seuil de performance défini pour la file d'attente.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Configurer le courriel de rechange pour la file d'attente de clavardage

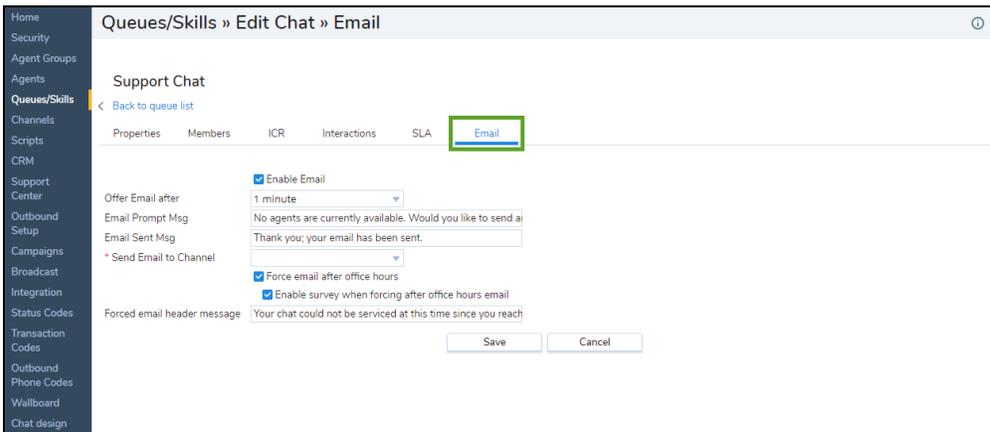
La stagnation des demandes de clavardage dans une file d'attente pendant trop longtemps n'est pas souhaitable pour les clients. Si une demande de clavardage de Centre d'appels 8x8 attend depuis trop longtemps dans la file d'attente, vous pouvez proposer, comme solution de rechange, de l'envoyer par courriel plutôt que de continuer à attendre un agent de clavardage.

Dans le gestionnaire de configuration de 8x8, les administrateurs peuvent :

- Activer le courriel de rechange pour une file d'attente de clavardage.
- Indiquer une durée après laquelle les demandes de clavardage en attente peuvent être envoyées par courriel.
- Sélectionner un message invitant à envoyer un courriel et un message confirmant l'envoi du courriel.
- Préciser les paramètres du courriel après les heures d'ouverture.

### Pour configurer le courriel de rechange pour une file d'attente de clavardage :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Trouvez la file d'attente de clavardage que vous souhaitez modifier, et cliquez sur  .
3. Accédez à l'onglet **Email** (courriel).



Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Chat > Email** (files d'attente/compétences >

clavardage > courriel) :

Option de l'onglet Email (courriel)	Description
Enable Email (activer le courriel)	Si cette option est sélectionnée, Centre d'appels 8x8 offre la possibilité d'envoyer un message électronique pour les interactions par clavardage qui dépassent la capacité, au lieu d'attendre.
Offer Email after (offrir le courriel après)	Sélectionnez une période dans le menu pour indiquer combien de temps une interaction par clavardage doit attendre dans la file d'attente de clavardage avant de se voir offrir la possibilité d'envoyer un courriel.
Email Prompt Msg (message d'invite de courriel)	Tapez la question que Centre d'appels 8x8 pose aux utilisateurs lorsqu'il propose aux interactions par clavardage qui dépassent la capacité l'option d'envoyer un courriel. Par exemple : « Tous nos agents sont occupés. Souhaitez-vous nous envoyer un courriel? »).
Email Sent Msg (message de courriel envoyé)	Tapez le message de confirmation envoyé par Centre d'appels 8x8 après la réception d'un message électronique provenant d'une interaction par clavardage qui dépasse la capacité. Par exemple : « Merci; votre courriel a été envoyé. »
Send Email to Channel (envoyer un courriel au canal)	Sélectionnez le canal de messagerie de destination auquel envoyer les messages provenant d'une interaction par clavardage qui dépasse la capacité.
Force email after office hours (forcer le courriel après les heures d'ouverture)	Sélectionnez cette option pour que l'utilisateur soit automatiquement invité à envoyer un message électronique lorsque la file d'attente de clavardage est fermée au public. Pour en savoir plus sur la configuration des heures d'ouverture de la file d'attente de clavardage, consultez la rubrique <a href="#">Configurer les messages d'accueil de la file d'attente de clavardage par RCI</a> .

Option de l'onglet Email (courriel)	Description
Enable survey when forcing after office hours email (activer l'enquête lorsque le courriel est forcé après les heures d'ouverture)	<p>Cette option n'est activée que si vous sélectionnez d'abord <b>Force email after office hour</b> (forcer le courriel après les heures d'ouverture). Si cette option est activée, l'interaction par clavardage qui dépasse la capacité se voit offrir la possibilité de répondre à une enquête par clavardage auprès des clients. Pour cela, l'enquête par clavardage doit être configurée dans le centre d'assistance.</p> <p>Pour en savoir plus sur la configuration de l'enquête par clavardage dans le centre d'assistance, consultez la rubrique Sommaire des options de l'onglet Properties (propriétés) du centre d'assistance.</p>
Force email header message (forcer le message d'en-tête de courriel)	<p>Cette option n'est activée que si vous sélectionnez d'abord <b>Force email after office hour</b> (forcer le courriel après les heures d'ouverture). Tapez l'en-tête des messages électroniques que vous voulez envoyer. Par exemple : « L'interaction par clavardage n'a pas pu être prise en charge, car elle a été reçue pendant les heures de fermeture. »</p>

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette étape termine la configuration de la file d'attente de clavardage.

## Créer des files d'attente de messagerie électronique

Centre d'appels 8x8 prend en charge les supports de courriel, ce qui permet aux agents de traiter les interactions par courriel dans un délai similaire à celui du traitement des appels téléphoniques. Les courriels dirigés vers une adresse électronique précise de votre centre d'appels entrent dans une file d'attente de messagerie électronique. À son tour, la file d'attente propose ces interactions à ses membres en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité. Vous pouvez configurer n'importe quelle adresse électronique pour servir de canal de messagerie.

Pour configurer une file d'attente de messagerie électronique dans le gestionnaire de configuration de 8x8, il faut :

- Définir les propriétés de la file d'attente de messagerie électronique
- Attribuer des membres à la file d'attente de messagerie électronique
- Établir la priorité des messages de la file d'attente de messagerie électronique
- Définir le niveau de service de la file d'attente de messagerie électronique

## Définir les propriétés de la file d'attente de messagerie électronique

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 définissent une file d'attente de messagerie électronique en précisant les principales propriétés, comme le nom de la file d'attente, la priorité par défaut, le délai de traitement des courriels, etc. L'onglet Properties (propriétés) dans le gestionnaire de configuration de 8x8 sous Queues/Skills > Email (files d'attente/compétences > courriel) permet aux administrateurs de définir ces propriétés.

### Pour définir les propriétés de la file d'attente de messagerie électronique :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).

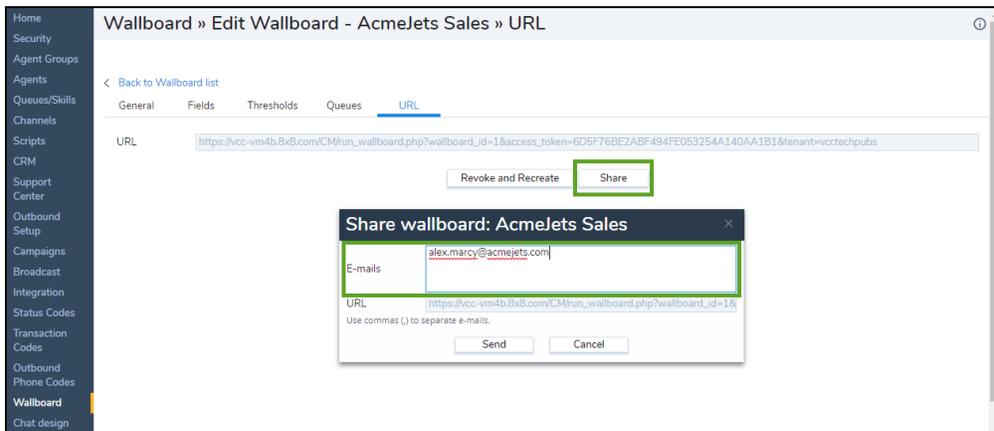
2. Cliquez sur  ou sur **Email** (courriel).

3. Saisissez les propriétés souhaitées dans l'onglet **Properties** (propriétés).

Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Email > Properties** (files d'attente/compétences > courriel > propriétés) :

Option de l'onglet Properties (propriétés)	Description
Queue Type (type de file d'attente)	Rappel en lecture seule du type de file d'attente.
Nom de file d'attente	Entrez un nom pour la file d'attente.

Option de l'onglet Properties (propriétés)	Description
Default Priority (priorité par défaut)	<p>Choisissez la priorité pour cette file d'attente, où 1 précise la priorité la plus faible et 10 la priorité la plus élevée. Cela définit la priorité pour les interactions de tous les supports.</p> <p>Par défaut, Centre d'appels 8x8 donne la priorité aux files d'attente comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ File d'attente téléphonique = 8 (priorité par défaut la plus élevée)</li> <li>▪ File d'attente de clavardage = 6</li> <li>▪ File d'attente de messagerie vocale = 4</li> <li>▪ File d'attente de messagerie électronique = 2 (priorité par défaut la plus faible)</li> </ul> <p>En fonction des besoins de votre entreprise, vous pouvez attribuer la priorité souhaitée à chaque file d'attente.</p>
Email Processing Timeout (délai d'attente de traitement des courriels)	<p>Choisissez la durée d'attente de Centre d'appels 8x8 avant l'attribution d'une nouvelle interaction de la file d'attente à un agent qui vient de terminer une interaction.</p> <p>Le délai d'attente de post-traitement permet aux agents desservant la file d'attente sélectionnée d'effectuer toute tâche nécessaire après l'interaction avant de recevoir une nouvelle interaction. Choisissez <b>Manual</b> (manuel) pour permettre aux agents affectés à cette file d'attente d'utiliser leur 8x8 Agent Console pour se rendre explicitement disponibles pour de nouvelles interactions. Lorsque plusieurs agents ayant la même file d'attente et le même niveau de compétence sont disponibles et attendent de recevoir l'interaction suivante, Centre d'appels 8x8 achemine l'appel vers l'agent qui est resté inactif le plus longtemps. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon de <b>réinitialiser le minuteur d'inactivité des agents</b>.</p>
Queue Signature (signature de la file d'attente)	<p>Tapez la signature par défaut ajoutée à toutes les réponses aux courriels envoyés par un agent en réponse à une interaction par courriel.</p>



4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Après avoir défini les propriétés de la file d'attente, vous êtes prêt à affecter des membres à cette file.

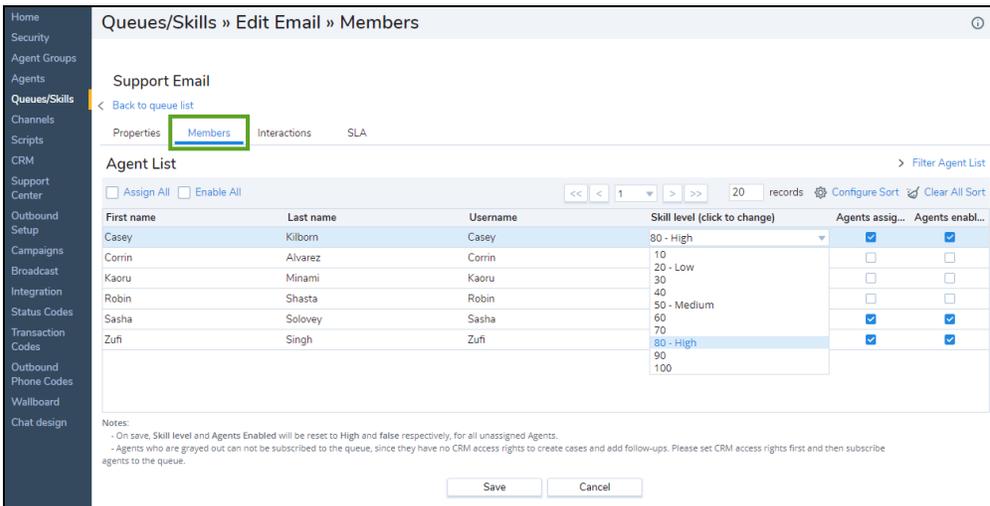
# Attribuer des membres à la file d'attente de messagerie électronique

Lorsque les administrateurs de Centre d'appels 8x8 affectent des membres à une file d'attente de messagerie électronique, ils les autorisent à recevoir les courriels qui entrent dans la file d'attente. La file d'attente utilise l'acheminement basé sur les compétences pour acheminer les courriels en fonction des compétences de l'agent. Un agent ayant un niveau de compétence supérieur reçoit une interaction avant un agent ayant un niveau de compétence inférieur.

Accédez à Queues/Skills > Email > Members (files d'attente/compétences > courriel > membres) dans le gestionnaire de configuration de 8x8 pour ajouter, modifier ou supprimer des agents.

## Pour affecter des membres à une file d'attente de messagerie électronique :

1. À partir du menu list de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Trouvez la file d'attente de messagerie électronique que vous souhaitez modifier, et cliquez sur  .
3. Accédez à l'onglet **Members** (membres).



Queues/Skills » Edit Email » Members

Support Email

Properties **Members** Interactions SLA

Agent List

Assign All  Enable All

20 records

First name	Last name	Username	Skill level (click to change)	Agents assign...	Agents enabl...
Casey	Kilborn	Casey	80 - High	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Corrin	Alvarez	Corrin	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaoru	Minami	Kaoru	20 - Low	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Robin	Shasta	Robin	30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sasha	Solovey	Sasha	40	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zufi	Singh	Zufi	50 - Medium	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			60	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			70	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			80 - High	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			90	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			100	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Notes:

- On save, Skill level and Agents Enabled will be reset to High and false respectively, for all unassigned Agents.
- Agents who are grayed out can not be subscribed to the queue, since they have no CRM access rights to create cases and add follow-ups. Please set CRM access rights first and then subscribe agents to the queue.

Save Cancel

4. Sélectionnez **Assign all** (tout affecter) pour affecter tous les agents à la file d'attente.  
OU  
Sélectionner **Agents assigned** (agents affectés) pour ne choisir que les agents souhaités.
5. Choisissez la valeur du champ **Skill Level** (niveau de compétence) pour l'agent qui dessert la file d'attente.  
Le niveau de compétence peut être sélectionné de 10 à 100 (du plus faible au plus élevé).

Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Email > Members** (files d'attente/compétences > courriel > membres) :

Option de l'onglet Membres	Description
Assign All (tout affecter)	Affecte tous les agents existants à cette file d'attente.
Enable All (tout activer)	Pour activer l'acheminement des interactions de cette file d'attente vers tous les agents affectés à cette file.
Agents	Pour la file d'attente sélectionnée, dans la liste des agents : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sélectionnez <b>Assign all</b> (tout affecter) pour affecter tous les agents à la file d'attente.</li> <li>▪ Sélectionnez un agent individuel pour l'ajouter à la file d'attente.</li> </ul>
Skill Level (Niveau de compétence)	Cette option indique le niveau de compétence de l'agent pour cette file d'attente. Le niveau de compétence détermine l'acheminement des interactions dans une file d'attente. Centre d'appels 8x8 tente de diriger les interactions vers un agent ayant un niveau de compétence supérieur avant de les diriger vers un agent ayant un niveau de compétence inférieur. Les niveaux de compétence sont désormais indiqués par dix valeurs numériques allant de 10 à 100 par incrément de 10, 10 étant la valeur la plus faible et 100 la plus élevée. Attribuez le niveau de compétence de l'agent à partir du menu déroulant des options.
Agents Assigned (Agents affectés)	Affecte les agents sélectionnés à cette file d'attente.
Agents Enabled (agents activés)	Active l'acheminement des interactions de cette file d'attente vers les agents sélectionnés affectés à la file d'attente. Vous pouvez affecter mais désactiver temporairement un agent.

6. Sélectionnez **Agents Enabled** (agents activés) ou **Enable All** (tout activer) pour activer l'acheminement des interactions de cette file d'attente aux agents sélectionnés.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Établir la priorité des messages de la file d'attente de messagerie électronique

Les administrateurs Centre d'appels 8x8 peuvent établir une priorité personnalisée pour les interactions dans la file d'attente en fonction des conditions qu'ils définissent. Si une interaction remplit la condition, elle prend une priorité supérieure ou inférieure à la priorité par défaut de la file d'attente. Pour profiter de cette fonctionnalité, vous devez utiliser système de GRC local. Accédez à l'onglet Interactions sur gestionnaire de configuration de 8x8 pour personnaliser la manière dont la file d'attente sélectionnée donne la priorité à certains types d'interactions.

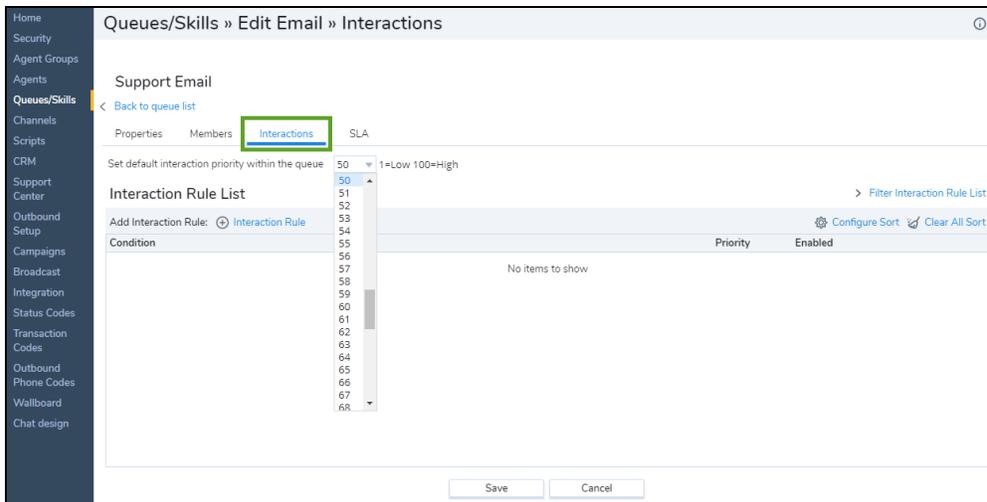
Par exemple, AcmeJets dispose d'une file d'attente d'assistance par courriel dont la priorité par défaut est fixée à 2.

Cette file d'attente traite les demandes d'assistance de tous les clients. Pour mieux servir ses clients privilégiés avant les autres, AcmeJets peut définir une priorité d'interaction plus élevée pour les interactions des clients privilégiés en définissant une condition pour déterminer le type de client. Lorsqu'une interaction remplit la condition, la priorité de l'interaction prévaut sur la priorité par défaut de la file d'attente, ce qui permet aux agents de servir les clients premium plus rapidement.

### Pour définir une priorité personnalisée pour les interactions :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Trouvez la file d'attente de messagerie électronique que vous souhaitez modifier, et cliquez sur  .

### 3. Accédez à l'onglet **Interactions** (interactions).



### 4. Sélectionnez une valeur pour **Set Default Interaction Priority within the Queue** (définir la priorité d'interaction par défaut dans la file d'attente).

Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Outbound Phone > Interactions** (files d'attente/compétences > téléphone sortant > interactions) :

Option de l'onglet Interactions	Description
Définir la priorité d'interaction par défaut dans la file d'attente	Pour personnaliser la priorité pour des types spécifiques d'interactions dans cette file d'attente, choisissez un niveau de priorité par défaut, puis dans la zone de condition, spécifiez les conditions qui reçoivent la priorité par défaut. Dans la liste, 1 correspond à la priorité d'interaction par défaut la plus faible, et 100 à la priorité d'interaction la plus élevée.
Ajouter une règle d'interaction	Cliquez sur  pour créer une règle de priorité d'interaction.
Si la valeur du champ est égal à	Choisissez un champ système de GRC local pour activer les options disponibles dans la liste d'égalités telles que Cas : Priorité. Pour en savoir plus, consultez la rubrique <a href="#">Configurer les champs CRM</a> .
	Les valeurs de ce champ varient en fonction du champ que vous choisissez pour système de GRC local. Par exemple, pour le cas : Priorité dans le champ CRM, vous pouvez choisir Faible, Moyen ou Fort.

Option de l'onglet Interactions	Description
Définir la priorité d'interaction sur	Choisissez un niveau de priorité pour l'interaction, de 1 (le plus bas) à 100 (le plus élevé).
Activer la règle d'acheminement prioritaire	Sélectionnez pour activer la règle d'acheminement dans votre Centre d'appels 8x8.

5. Définissez une règle d'interaction pour préciser une condition de correspondance.

- a. Cliquez sur  ou sur **Règle d'interaction**.
- b. Sélectionnez un champ CRM pour la **valeur Si du champ**, par exemple Cas : Priorité.
- c. Sélectionnez une valeur pour les **égaux**. Par exemple, pour le cas : Priorité dans le champ CRM, vous pouvez choisir Faible, Moyen ou Fort.
- d. Choisissez une valeur pour **Définir la priorité d'interaction** entre 1 et 100.  
Ce nombre définit la priorité des interactions qui correspondent à la règle. Par exemple, un client de l'assistance platine obtient une priorité élevée, comme 90.
- e. Cochez la case **Activer la règle d'acheminement prioritaire** pour activer la règle.
- f. Cliquez sur **Ajouter cette règle**.  
La règle d'interaction apparaît dans la liste.

6. Répétez la procédure ci-dessus pour ajouter d'autres règles.

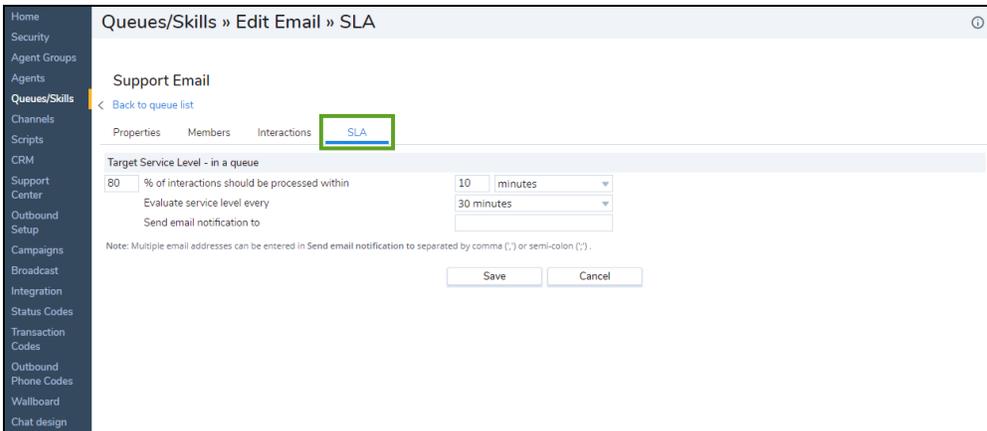
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Définir le niveau de service de la file d'attente de messagerie électronique

L'accord de niveau de service (SLA) d'une file d'attente Centre d'appels 8x8 définit les paramètres de performance cibles de la file d'attente. Il comprend le pourcentage d'interactions traitées dans un intervalle de temps donné. Vous pouvez définir un niveau de service cible pour chaque file d'attente par gestionnaire de configuration de 8x8, et évaluer périodiquement le niveau de service. Vous pouvez également configurer une notification d'alerte pour indiquer si le niveau de service tombe en dessous du seuil définie.

### Pour définir un niveau de service pour une file d'attente de messagerie électronique :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Trouvez la file d'attente de messagerie électronique que vous souhaitez modifier, et cliquez sur .
3. Accédez à l'onglet **SLA** (RVI).



Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Email > SLA** (files d'attente/compétences > courriel > niveau de service) :

Option de l'onglet SLA (RVI)	Description
% of interactions should be	Pour préciser le seuil de l'accord de niveau de service (SLA) pour la file d'attente sélectionnée :

Option de l'onglet SLA (RVI)	Description
processed within (% des interactions qui doivent être traitées dans un délai de)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saisissez une valeur de pourcentage sous la forme d'un nombre entier compris entre 0 et 100 pour cent, par exemple 40.</li> <li>2. Tapez un nombre entier pour indiquer l'intervalle de temps.</li> <li>3. Choisissez les unités de temps spécifiées par cette valeur. Les intervalles de temps valables sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour les files d'attente de téléphone et de clavardage : Secondes, minutes ou heures</li> <li>▪ Pour les files d'attente de courriel et de messagerie vocale : Minutes ou heures</li> </ul> </li> </ol>
Evaluate service level every (évaluer le niveau de service chaque)	Choisissez la fréquence à laquelle Centre d'appels 8x8 compare les performances de la file d'attente au seuil SLA défini pour la file d'attente.
Send email notification to (envoyer un courriel de notification à)	Saisissez une ou plusieurs adresses courriel séparées par des virgules qui doivent recevoir des courriels de notifications de Centre d'appels 8x8. Le courriel est envoyé lorsque le niveau de performance de la file d'attente passe en dessous du seuil de performance défini pour la file d'attente.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette étape termine la configuration de la file d'attente.

## Créer des files d'attente de messagerie vocale

Centre d'appels 8x8 prend en charge le traitement des messages vocaux de manière similaire à celui des appels téléphoniques. Les messages vocaux laissés pour Centre d'appels 8x8 sont dirigés vers une file d'attente de messagerie vocale. À son tour, la file d'attente propose les messages vocaux aux agents en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité.

Pour configurer une file d'attente de messagerie vocale dans le gestionnaire de configuration de 8x8, il faut :

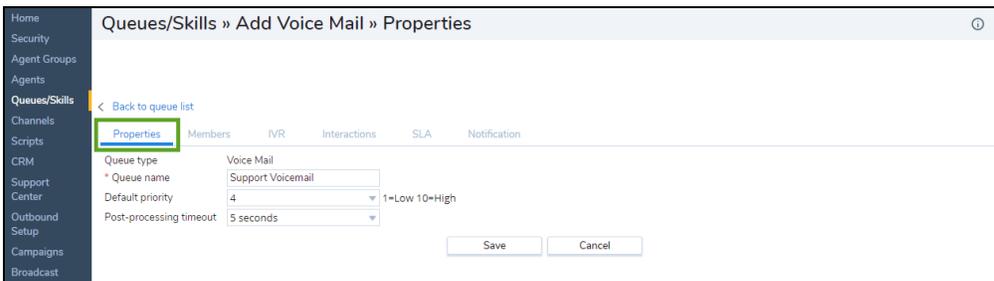
- Définir les propriétés de la file d'attente de messagerie vocale
- Attribuer des membres à la file d'attente de messagerie vocale
- Configurer le message de remise de message vocal
- Établir la priorité des messages de la file d'attente de messagerie vocale
- Définir le niveau de service de la file d'attente de messagerie vocale
- Configurer la notification de la messagerie vocale

## Définir les propriétés de la file d'attente de messagerie vocale

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 définissent une file d'attente de messagerie vocale en spécifiant les principales propriétés, comme le nom de la file d'attente, la priorité par défaut, le délai d'attente de post-traitement, etc. L'onglet Properties (propriétés) dans le gestionnaire de configuration de 8x8 sous Queues/Skills > Voice Mail (files d'attente/compétences > messagerie vocale) permet aux administrateurs de spécifier les principales propriétés de la file d'attente de messagerie vocale.

### Pour définir les propriétés de la file d'attente de messagerie vocale :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Cliquez sur  ou sur **Voice Mail** (messagerie vocale).
3. Saisissez les propriétés souhaitées dans l'onglet **Properties** (propriétés).



The screenshot shows the configuration page for a Voice Mail queue. The breadcrumb trail is 'Queues/Skills » Add Voice Mail » Properties'. The 'Properties' tab is selected. The form contains the following fields:

- Queue type: Voice Mail
- \* Queue name: Support Voicemail
- Default priority: 4 (with a dropdown menu showing options 1=Low, 10=High)
- Post-processing timeout: 5 seconds (with a dropdown menu)

Buttons for 'Save' and 'Cancel' are located at the bottom right of the form.

Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Voice Mail > Properties** (files d'attente/compétences > messagerie vocale > propriétés) :

Option de l'onglet Properties (propriétés)	Description
Queue Type (type de file d'attente)	Rappel en lecture seule du type de file d'attente.

Option de l'onglet Propriétés (propriétés)	Description
Queue name (nom de la file d'attente)	Entrez un nom pour la file d'attente.
Default Priority (priorité par défaut)	<p>Choisissez la priorité pour cette file d'attente, où 1 précise la priorité la plus faible et 10 la priorité la plus élevée. Cela définit la priorité pour les interactions de tous les supports.</p> <p>Par défaut, Centre d'appels 8x8 donne la priorité aux files d'attente comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ File d'attente téléphonique = 8 (priorité par défaut la plus élevée)</li> <li>▪ File d'attente de clavardage = 6</li> <li>▪ File d'attente de messagerie vocale = 4</li> <li>▪ File d'attente de messagerie électronique = 2 (priorité par défaut la plus faible)</li> </ul> <p>En fonction des besoins de votre entreprise, vous pouvez attribuer la priorité souhaitée à chaque file d'attente.</p>
Post-Processing Timeout (délai d'attente de post-traitement)	<p>Choisissez la durée d'attente de Centre d'appels 8x8 avant l'attribution d'une nouvelle interaction de la file d'attente à un agent qui vient de terminer une interaction.</p> <p>Le délai d'attente de post-traitement permet aux agents desservant la file d'attente sélectionnée d'effectuer toute tâche nécessaire après l'interaction avant de recevoir une nouvelle interaction. Choisissez <b>Manual</b> (manuel) pour permettre aux agents affectés à cette file d'attente d'utiliser leur 8x8 Agent Console pour se rendre explicitement disponibles pour de nouvelles interactions. Lorsque plusieurs agents ayant la même file d'attente et le même niveau de compétence sont disponibles et attendent de recevoir l'interaction suivante, Centre d'appels 8x8 achemine l'appel vers l'agent qui est resté inactif le plus longtemps.</p> <p>Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon de <b>réinitialiser le minuteur d'inactivité des agents</b>.</p>

#### 4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Après avoir défini les propriétés de la file d'attente, vous êtes prêt à affecter des membres à cette file.

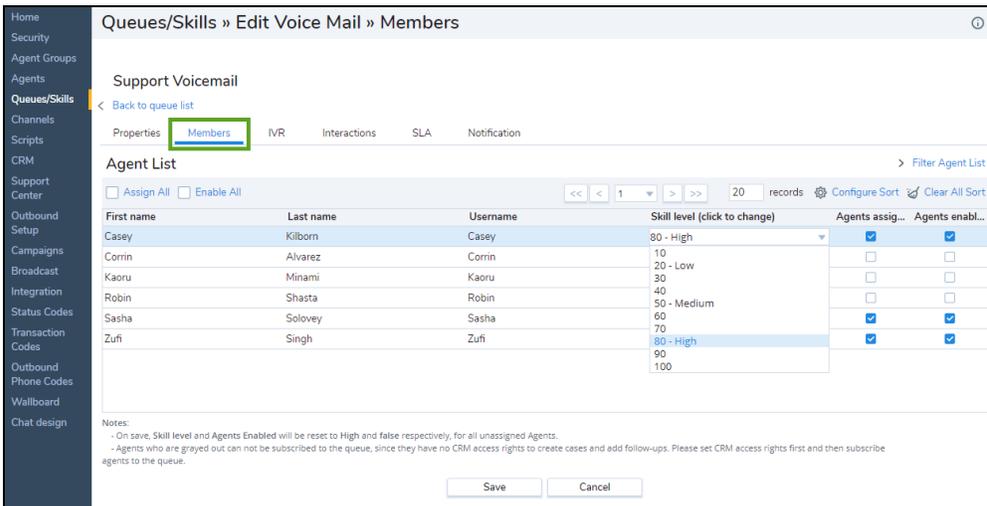
## Attribuer des membres à la file d'attente de messagerie vocale

Lorsque les administrateurs de Centre d'appels 8x8 affectent des membres à une file d'attente de messagerie vocale, ils leur permettent de traiter les interactions par messagerie vocale qui entrent dans la file d'attente. La file d'attente utilise l'acheminement basé sur les compétences pour acheminer les messages vocaux en fonction des compétences de l'agent. Un agent ayant un niveau de compétence supérieur reçoit une interaction avant un agent ayant un niveau de compétence inférieur.

Accédez à Queues/Skills > Voice Mail > Members (files d'attente/compétences > messagerie vocale > membres) dans le gestionnaire de configuration de 8x8 pour ajouter, modifier ou supprimer des agents.

### Pour affecter des membres à une file d'attente de messagerie vocale :

1. À partir du menu list de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Trouvez la file d'attente de messagerie vocale que vous souhaitez modifier, et cliquez sur .
3. Accédez à l'onglet **Members** (membres).



Queues/Skills » Edit Voice Mail » Members

Support Voicemail

Properties **Members** IVR Interactions SLA Notification

Agent List

Assign All  Enable All

20 records

First name	Last name	Username	Skill level (click to change)	Agents assign...	Agents enabl...
Casey	Kilborn	Casey	80 - High	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Corin	Alvarez	Corin	10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaoru	Minami	Kaoru	20 - Low	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Robin	Shasta	Robin	30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sasha	Solovey	Sasha	40	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zufi	Singh	Zufi	50 - Medium	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			60	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			70	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			80 - High	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
			90	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			100	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Notes:

- On save, Skill level and Agents Enabled will be reset to High and false respectively, for all unassigned Agents.
- Agents who are grayed out can not be subscribed to the queue, since they have no CRM access rights to create cases and add follow-ups. Please set CRM access rights first and then subscribe agents to the queue.

Save Cancel

4. Sélectionnez **Assign all** (tout affecter) pour affecter tous les agents à la file d'attente.  
OU  
Sélectionner **Agents assigned** (agents affectés) pour ne choisir que les agents souhaités.
5. Choisissez la valeur du champ **Skill Level** (niveau de compétence) pour l'agent qui dessert la file d'attente.  
Le niveau de compétence peut être sélectionné de 10 à 100 (du plus faible au plus élevé).

Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Voicemail > Members** (files d'attente/compétences > messagerie vocale > membres) :

Option de l'onglet Membres	Description
Assign All (tout affecter)	Affecte tous les agents existants à cette file d'attente.
Enable All (tout activer)	Pour activer l'acheminement des interactions de cette file d'attente vers tous les agents affectés à cette file.
Agents	Pour la file d'attente sélectionnée, dans la liste des agents : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sélectionnez <b>Assign all</b> (tout affecter) pour affecter tous les agents à la file d'attente.</li> <li>▪ Sélectionnez un agent individuel pour l'ajouter à la file d'attente.</li> </ul>
Skill Level (Niveau de compétence)	Cette option indique le niveau de compétence de l'agent pour cette file d'attente. Le niveau de compétence détermine l'acheminement des interactions dans une file d'attente. Centre d'appels 8x8 tente de diriger les interactions vers un agent ayant un niveau de compétence supérieur avant de les diriger vers un agent ayant un niveau de compétence inférieur. Les niveaux de compétence sont désormais indiqués par dix valeurs numériques allant de 10 à 100 par incrément de 10, 10 étant la valeur la plus faible et 100 la plus élevée. Attribuez le niveau de compétence de l'agent à partir du menu déroulant des options.
Agents Assigned (Agents affectés)	Affecte les agents sélectionnés à cette file d'attente.
Agents Enabled (agents activés)	Active l'acheminement des interactions de cette file d'attente vers les agents sélectionnés affectés à la file d'attente. Vous pouvez affecter mais désactiver temporairement un agent.

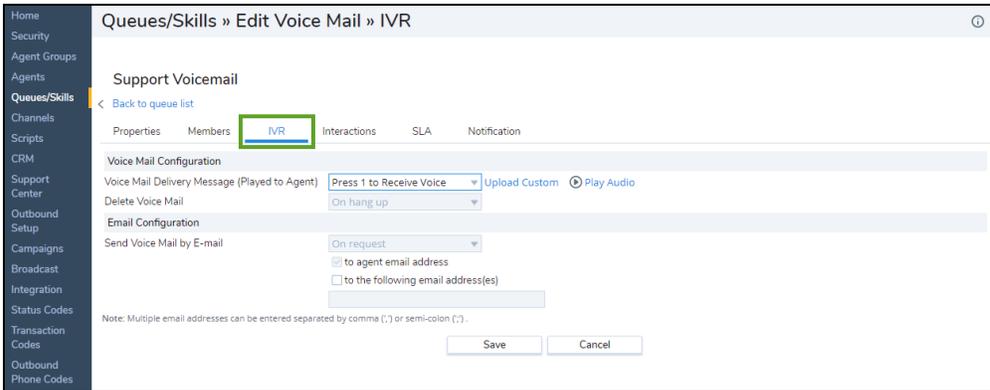
6. Sélectionnez **Agents Enabled** (agents activés) ou **Enable All** (tout activer) pour activer l'acheminement des interactions de cette file d'attente aux agents sélectionnés.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Configurer le message de remise de message vocal

Lorsqu'un agent de Centre d'appels 8x8 accepte une interaction par messagerie vocale, un message de remise de message vocal est diffusé pour informer l'agent qu'un message vocal lui est proposé. Avec le paramètre par défaut, l'agent est invité à appuyer sur le 1 pour recevoir le message vocal sous forme de pièce jointe à un courriel, ou à raccrocher pour supprimer le message vocal. Cependant, vous pouvez télécharger un message de remise de message vocal personnalisé et le configurer pour qu'il réponde aux besoins de votre centre d'appels. Vous pouvez également configurer l'envoi du message vocal à une ou à plusieurs adresses électroniques en utilisant le gestionnaire de configuration de 8x8.

### Pour définir la messagerie vocale interactive dans le gestionnaire de configuration de 8x8 :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Trouvez la file d'attente de messagerie vocale que vous souhaitez modifier, et cliquez sur .
3. Accédez à l'onglet **IVR** (RVI).



The screenshot shows the configuration page for 'Support Voicemail' in the 'IVR' tab. The page includes a navigation menu on the left with 'Queues/Skills' selected. The main content area has tabs for 'Properties', 'Members', 'IVR' (highlighted with a green box), 'Interactions', 'SLA', and 'Notification'. Under 'Voice Mail Configuration', there are options for 'Voice Mail Delivery Message (Played to Agent)' (set to 'Press 1 to Receive Voice'), 'Delete Voice Mail' (set to 'On hang up'), and 'Email Configuration' (set to 'On request'). There are checkboxes for 'to agent email address' and 'to the following email address(es)'. A note at the bottom states: 'Note: Multiple email addresses can be entered separated by comma (,) or semi-colon (;)'. 'Save' and 'Cancel' buttons are at the bottom.

Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Voicemail > IVR** (files d'attente/compétences > messagerie vocale > RVI) :

Option de l'onglet IVR (RVI)	Description
Voice Mail Delivery	Sélectionnez un message diffusé par Centre d'appels 8x8 pour informer l'agent

Option de l'onglet IVR (RVI)	Description
Message (Played to Agent) (message de remise de message vocal [diffusé à l'agent])	qu'un message vocal est en attente dans la file d'attente.
Upload Custom (téléverser un message personnalisé)	Cliquez sur <b>Upload Custom</b> (téléverser un message personnalisé) pour télécharger un message de remise de message vocal personnalisé.
Play Audio (diffuser le fichier audio)	Cliquez sur <b>Play Audio</b> (diffuser le fichier audio) pour lire le message de remise de message vocal actuellement sélectionné.
Delete Voice Mail (supprimer le message vocal)	<p>Pour activer l'option <b>Delete Voice Mail</b> (supprimer le message vocal), vous devez d'abord téléverser un message de remise de message vocal personnalisé.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sélectionnez <b>On hang up</b> (au raccrochage) pour supprimer un message vocal en file d'attente après que l'agent a raccroché.</li> <li>▪ Sélectionnez <b>On agent confirmation</b> (à la confirmation de l'agent) pour supprimer un message vocal en file d'attente après que l'agent a appuyé sur la touche * du téléphone.</li> </ul>
Send Voice Mail by E-mail (envoyer un message vocal par courriel)	<p>Pour activer l'option <b>Send Voice Mail by Email</b> (envoyer un message vocal par courriel), vous devez d'abord téléverser un message de remise de message vocal personnalisé. Vous pouvez saisir l'adresse électronique de l'agent, ou l'envoyer à plusieurs adresses électroniques en saisissant plusieurs adresses séparées par une virgule (,) ou un point-virgule (;).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sélectionnez <b>Never</b> (jamais) pour ne jamais envoyer un message vocal en file d'attente à un agent sous forme de pièce jointe à un courriel.</li> <li>▪ Sélectionnez <b>On request</b> (sur demande) pour permettre à un agent de demander à Centre d'appels 8x8 d'envoyer un message vocal en file d'attente sous forme de pièce jointe à un courriel.</li> <li>▪ Sélectionnez <b>Always</b> (toujours) pour toujours envoyer un message vocal en file d'attente à un agent sous forme de pièce jointe à un courriel.</li> </ul>

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Établir la priorité des messages de la file d'attente de messagerie vocale

Les administrateurs Centre d'appels 8x8 peuvent établir une priorité personnalisée pour les interactions dans la file d'attente en fonction des conditions qu'ils définissent. Si une interaction remplit la condition, elle prend une priorité supérieure ou inférieure à la priorité par défaut de la file d'attente. Pour profiter de cette fonctionnalité, vous devez utiliser système de GRC local. Accédez à l'onglet Interactions sur gestionnaire de configuration de 8x8 pour personnaliser la manière dont la file d'attente sélectionnée donne la priorité à certains types d'interactions.

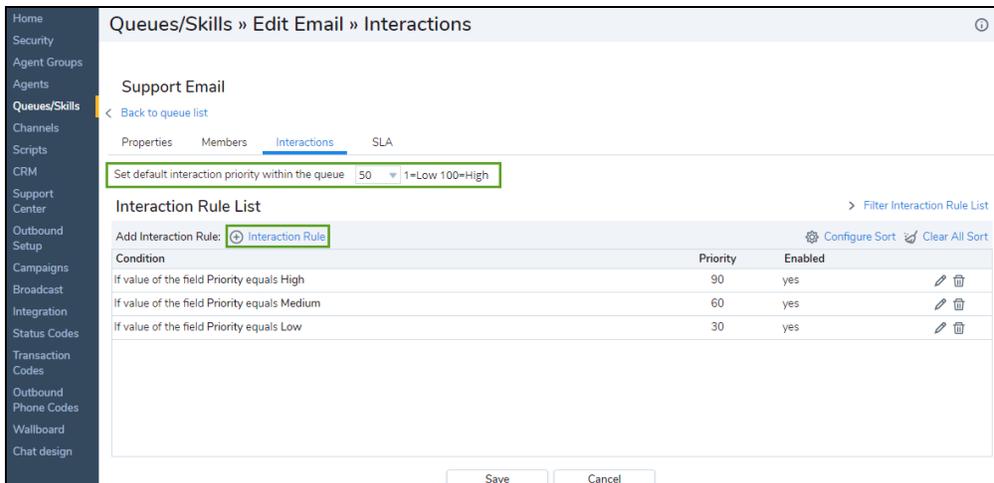
Par exemple, AcmeJets dispose d'une file d'attente de messagerie vocale d'assistance dont la priorité par défaut est fixée à 50.

Cette file d'attente traite les demandes d'assistance de tous les clients. Pour mieux servir ses clients privilégiés avant les autres, AcmeJets peut définir une priorité d'interaction plus élevée pour les interactions des clients privilégiés en définissant une condition pour déterminer le type de client. Lorsqu'une interaction remplit la condition, la priorité de l'interaction prévaut sur la priorité par défaut de la file d'attente, ce qui permet aux agents de servir les clients premium plus rapidement.

### **Pour définir une priorité personnalisée pour les interactions :**

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Trouvez la file d'attente de messagerie vocale que vous souhaitez modifier, et cliquez sur  .

### 3. Accédez à l'onglet **Interactions** (interactions).



### 4. Sélectionnez une valeur pour **Set Default Interaction Priority within the Queue** (définir la priorité d'interaction par défaut dans la file d'attente).

Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Voicemail > Interactions** (files d'attente/compétences > messagerie vocale > interactions) :

Option de l'onglet Interactions	Description
Définir la priorité d'interaction par défaut dans la file d'attente	Pour personnaliser la priorité pour des types spécifiques d'interactions dans cette file d'attente, choisissez un niveau de priorité par défaut, puis dans la zone de condition, spécifiez les conditions qui reçoivent la priorité par défaut. Dans la liste, 1 correspond à la priorité d'interaction par défaut la plus faible, et 100 à la priorité d'interaction la plus élevée.
Ajouter une règle d'interaction	Cliquez sur  pour créer une règle de priorité d'interaction.
Si la valeur du champ	Choisissez un champ système de GRC local pour activer les options disponibles dans la liste d'égalités telles que Cas : Priorité. Pour en savoir plus, consultez la rubrique <a href="#">Configurer les champs CRM</a> .
est égal à	Les valeurs de ce champ varient en fonction du champ que vous choisissez pour système de GRC local. Par exemple, pour le cas : Priorité dans le champ CRM, vous pouvez choisir Faible, Moyen ou Fort.

Option de l'onglet Interactions	Description
Définir la priorité d'interaction sur	Choisissez un niveau de priorité pour l'interaction, de 1 (le plus bas) à 100 (le plus élevé).
Activer la règle d'acheminement prioritaire	Sélectionnez pour activer la règle d'acheminement dans votre Centre d'appels 8x8.

5. Définissez une règle d'interaction pour préciser une condition de correspondance.
  - a. Cliquez sur  ou sur **Règle d'interaction**.
  - b. Sélectionnez un champ CRM pour la **valeur Si du champ**, par exemple Cas : Priorité.
  - c. Sélectionnez une valeur pour les **égaux**. Par exemple, pour le cas : Priorité dans le champ CRM, vous pouvez choisir Faible, Moyen ou Fort.
  - d. Choisissez une valeur pour **Définir la priorité d'interaction** entre 1 et 100.  
Ce nombre définit la priorité des interactions qui correspondent à la règle. Par exemple, un client de l'assistance platine obtient une priorité élevée, comme 90.
  - e. Cochez la case **Activer la règle d'acheminement prioritaire** pour activer la règle.
  - f. Cliquez sur **Ajouter cette règle**.  
La règle d'interaction apparaît dans la liste.
6. Répétez la procédure ci-dessus pour ajouter d'autres règles.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Définir le niveau de service de la file d'attente de messagerie vocale

L'accord de niveau de service (SLA) d'une file d'attente Centre d'appels 8x8 définit les paramètres de performance cibles de la file d'attente. Il comprend le pourcentage d'interactions traitées dans un intervalle de temps donné. Vous pouvez définir un niveau de service cible pour chaque file d'attente par gestionnaire de configuration de 8x8, et évaluer périodiquement le niveau de service. Vous pouvez également configurer une notification d'alerte pour indiquer si le niveau de service tombe en dessous du seuil définie.

### Pour définir un niveau de service pour une file d'attente de messagerie vocale :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Trouvez la file d'attente de messagerie vocale que vous souhaitez modifier, et cliquez sur .
3. Accédez à l'onglet **SLA** (RVI).
4. Entrez les valeurs du niveau de service.

Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Voicemail > SLA** (files d'attente/compétences > messagerie vocale > RVI) :

Option de l'onglet SLA (RVI)	Description
% of interactions should be processed within (% des interactions qui doivent être traitées dans un délai de)	<p>Pour préciser le seuil de l'accord de niveau de service (SLA) pour la file d'attente sélectionnée :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saisissez une valeur de pourcentage sous la forme d'un nombre entier compris entre 0 et 100 pour cent, par exemple 40.</li> <li>2. Tapez un nombre entier pour indiquer l'intervalle de temps.</li> <li>3. Choisissez les unités de temps spécifiées par cette valeur.</li> </ol> <p>Les intervalles de temps valables sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pour les files d'attente de téléphone et de clavardage : Secondes, minutes ou heures</li> <li>▪ Pour les files d'attente de courriel et de messagerie vocale : Minutes ou heures</li> </ul>

Option de l'onglet SLA (RVI)	Description
Evaluate service level every (évaluer le niveau de service chaque)	Choisissez la fréquence à laquelle Centre d'appels 8x8 compare les performances de la file d'attente au seuil SLA défini pour la file d'attente.
Send email notification to (envoyer un courriel de notification à)	Saisissez une ou plusieurs adresses courriel séparées par des virgules qui doivent recevoir des courriels de notifications de Centre d'appels 8x8. Le courriel est envoyé lorsque le niveau de performance de la file d'attente passe en dessous du seuil de performance défini pour la file d'attente.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Configurer la notification de la messagerie vocale

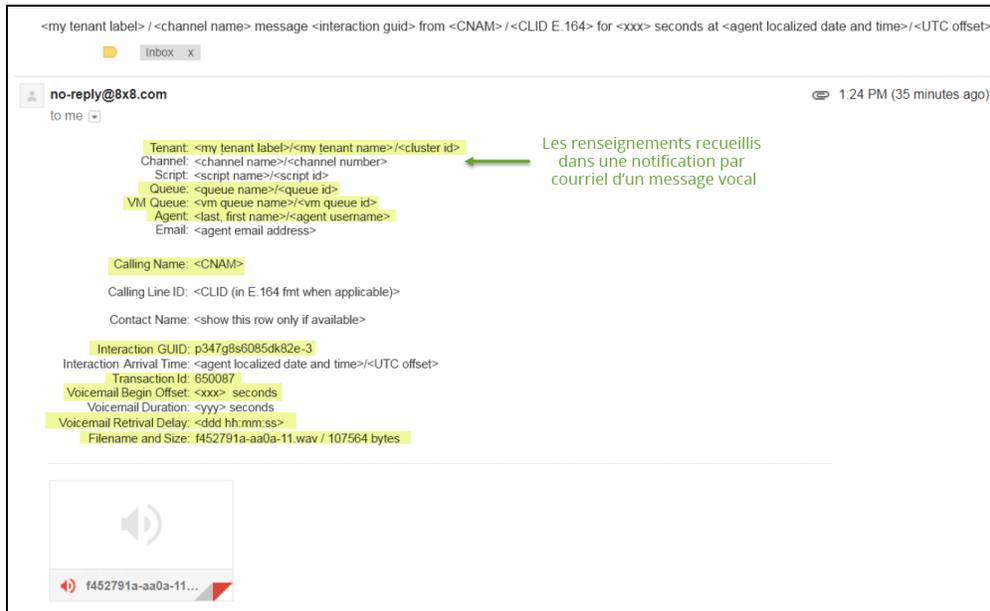
Par défaut, les messages vocaux de Centre d'appels 8x8 sont envoyés dans les files d'attente et proposés à l'agent disponible suivant. Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent configurer la messagerie vocale pour qu'elle soit envoyée sous forme de pièces jointes de fichiers WAV directement à une adresse électronique. Avec cette configuration, les agents ne doivent pas récupérer les messages vocaux dans une file d'attente. Vous pouvez également configurer la messagerie vocale dans le gestionnaire de configuration de 8x8 pour qu'elle soit automatiquement retirée d'une file d'attente. Une notification par courriel pour un message vocal est générée à la suite des événements suivants :

- **Notification de la file d'attente de messagerie vocale** : Lorsqu'un appelant laisse un message vocal par l'intermédiaire d'une file d'attente de messagerie vocale, une notification par courriel est envoyée à l'adresse électronique configurée pour la file d'attente de messagerie vocale.
- **Paramètres de RVI pour la messagerie vocale** : Un message vocal est envoyé à un agent depuis la file d'attente de messagerie vocale. L'agent demande l'envoi d'un courriel à l'agent.
- **Transfert à la messagerie vocale de l'agent** : Un message vocal est envoyé à un agent après que l'appelant a appelé et laissé un message vocal dans la boîte vocale de l'agent.

La notification des messages vocaux par courriel fournit l'identifiant de transaction, ce qui vous permet de mieux suivre les messages vocaux en file d'attente. En outre, vous pouvez récupérer les renseignements suivants à partir d'une notification de message vocal envoyée par courriel :

- Nom du locataire
- Identifiant de grappe
- Identifiant de file d'attente téléphonique
- Identifiant de file d'attente de messagerie vocale
- Nom de l'appelant
- GUID d'interaction de la file d'attente téléphonique entrante
- Identifiant de transaction de l'interaction téléphonique entrante
- Décalage du début de la messagerie vocale
- Nom de fichier

- Nom de l'agent
- Délai de récupération de la messagerie vocale



### Pour configurer la notification de la messagerie vocale :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Queues/Skills** (files d'attente/compétences).
2. Trouvez la file d'attente de messagerie vocale que vous souhaitez modifier, et cliquez sur .
3. Accédez à l'onglet **Notification** (notification).
4. Sélectionnez **Enabled** (activé) pour activer la notification.
5. Précisez la ou les adresses électroniques dans le champ **email Address(es)** auxquelles les pièces jointes des messages vocaux doivent être envoyées.

Le tableau suivant résume les options sous **Queues/Skills > Voicemail > Notification** (files d'attente/compétences > messagerie vocale > notification) :

Option de l'onglet Notification (notification)	Description
Enabled (activé)	Cette option active la notification des messages vocaux envoyée par courriel, quel que soit le statut de l'agent.
Email Addresses (adresses électroniques)	Cette option envoie les messages vocaux dans une pièce jointe de courriel aux adresses électroniques précisées.
Delete from Queue (supprimer de la file d'attente)	Si cette option est activée, elle supprime automatiquement le message vocal de la file d'attente après l'envoi d'une pièce jointe par courriel. Si elle est désactivée, elle envoie un message vocal à l'adresse électronique précisée et le transmet à la file d'attente de messagerie vocale. Lorsque l'agent se connecte à 8x8 Agent Console, le message vocal est présenté dans la file d'attente.

6. Cochez la case **Delete from Queue** (supprimer de la file d'attente) pour supprimer le message vocal de la file d'attente de messagerie vocale après l'envoi des pièces jointes par courriel.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.  
Cette étape termine la configuration d'une file d'attente de messagerie vocale.

## Créer et configurer des canaux

Un canal de Centre d'appels 8x8 facilite la communication des interactions au sein et à l'extérieur d'un locataire de Centre d'appels 8x8. Lorsqu'une interaction arrive sur le canal par téléphone, courriel, clavardage ou médias sociaux, elle est dirigée vers les files d'attente appropriées grâce à des règles d'acheminement basées sur les compétences. Par exemple, un canal téléphonique dirige les appels téléphoniques entrants des clients vers les agents du centre d'appels, ou un canal de messagerie est une adresse électronique que vos clients utilisent pour envoyer des demandes par courriel au centre d'appels.

Centre d'appels 8x8 prend en charge les interactions de tous les supports grâce au gestionnaire de configuration de 8x8 :

- **Téléphone** : Traitez les interactions téléphoniques entrantes et sortantes en utilisant les canaux téléphoniques. Un canal téléphonique est automatiquement créé lorsqu'un numéro est commandé pour le locataire auprès du service d'approvisionnement.
- **Courriel** : Traitez les interactions par courriel entrantes et sortantes en utilisant les canaux de messagerie. Les canaux de messagerie sont créés par l'administrateur de Centre d'appels 8x8 dans Centre d'appels 8x8.
- **Clavardage** : Traitez les demandes de clavardage entrantes en utilisant les canaux de clavardage et dirigez les demandes de clavardage des clients vers les agents du centre d'appels. Les canaux de clavardage sont créés par l'administrateur de Centre d'appels 8x8 dans Centre d'appels 8x8.
- **Médias sociaux** : Traitez les demandes de clavardage entrantes provenant de Facebook et Twitter et permettez aux agents d'accepter et de traiter les demandes de clavardage provenant des médias sociaux. Les canaux sociaux sont créés par l'administrateur de Centre d'appels 8x8 dans Centre d'appels 8x8.
- **Texto** : Traitez les messages acheminés vers les agents par des canaux de texto et des files d'attente de clavardage, et proposez-les aux agents comme interactions par clavardage pour qu'ils y répondent. Les agents consultent les enregistrements client des clients existants. Ils peuvent consulter les dossiers en cours et l'historique des interactions pour gérer efficacement la conversation.

## Fonctionnalités

- Faciliter la communication des interactions au sein et à l'extérieur d'un locataire de Centre d'appels 8x8.
- Interagir directement avec les files d'attente appropriées au moyen de règles d'acheminement basées sur les compétences.
- Créer des canaux téléphoniques automatiques par l'intermédiaire du service d'approvisionnement pour chaque nouvelle commande de numéros de téléphone.
- Configurer les numéros de téléphone et les adresses électroniques existants pour qu'ils fonctionnent comme des canaux de Centre d'appels 8x8.
- Diriger les messages reçus sur Facebook et Twitter vers les canaux de clavardage de Centre d'appels 8x8.
- Créer, modifier et supprimer des canaux de messagerie, de clavardage et de médias sociaux; les canaux téléphoniques quant à eux ne peuvent être que modifiés.

Pour créer des canaux, il faut :

- Configurer des canaux téléphoniques
- Configurer des canaux de messagerie
- Configurer des canaux de clavardage
- Configurer des canaux sociaux
- Configurer des canaux de texto
- Affecter des scripts aux canaux

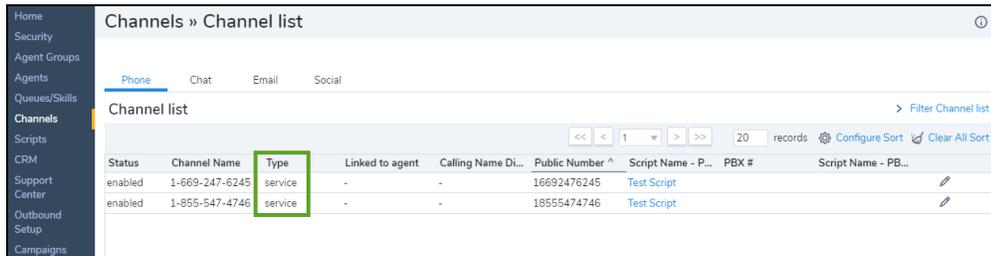


**Remarque :** Vous pouvez ajouter des canaux de messagerie et de clavardage à partir du gestionnaire de configuration de 8x8, mais pas des canaux téléphoniques.

## Établir des canaux téléphoniques

Un canal téléphonique de Centre d'appels 8x8 traite les interactions téléphoniques entrantes dans un locataire de Centre d'appels 8x8 au moyen de canaux de service. Un **canal de service** est un canal téléphonique ordinaire associé à un numéro de téléphone. Il est automatiquement créé lorsqu'un numéro est commandé pour le locataire auprès du service d'approvisionnement. Vous pouvez modifier un canal de service, et l'activer ou le désactiver dans le gestionnaire de configuration de 8x8. Un script de RVI est lié par défaut au canal de service.

Les canaux téléphoniques dans Centre d'appels 8x8 définissent des numéros de téléphone que vos clients utilisent pour appeler votre centre d'appels.



Status	Channel Name	Type	Linked to agent	Calling Name Di...	Public Number ^	Script Name - P...	PBX #	Script Name - PB...
enabled	1-669-247-6245	service	-	-	16692476245	Test Script		
enabled	1-855-547-4746	service	-	-	18555474746	Test Script		

Les canaux téléphoniques de service ne peuvent être ajoutés ou supprimés de votre locataire de Centre d'appels 8x8 que par un représentant de Centre d'appels 8x8. Le représentant coordonne l'acquisition et l'acheminement du numéro de téléphone vers la plateforme 8x8 qui héberge votre locataire.

### Fonctionnalités

- Faciliter les interactions téléphoniques entrantes dans un locataire de Centre d'appels 8x8 au moyen de canaux de service.
- Interagir directement avec les files d'attente téléphoniques appropriées au moyen de règles d'acheminement basées sur les compétences.
- Créer automatiquement des canaux de service avec des numéros commandés pour le locataire par l'intermédiaire du service d'approvisionnement.
- Possibilité de modifier, d'activer et de désactiver les canaux de service par le gestionnaire de configuration de 8x8.
- Accéder à un script de RVI par défaut lié au canal de service.

Pour établir un canal téléphonique, il faut :

- Configurer les propriétés du canal téléphonique
- Créer un script téléphonique de RVI
- Attribuer un script au canal téléphonique

## Configurer les propriétés du canal téléphonique

Pour configurer un canal téléphonique de Centre d'appels 8x8, il faut :

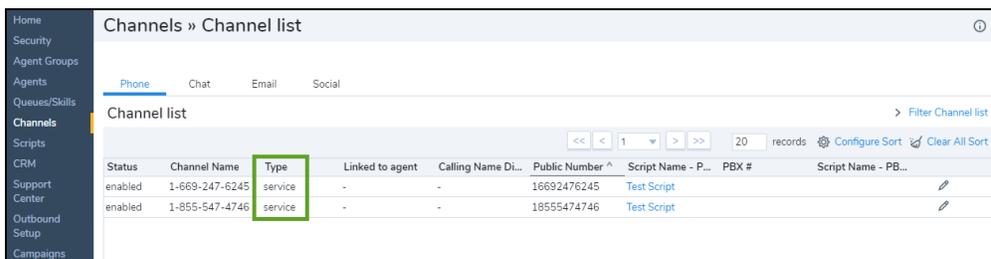
- Configurer les propriétés du canal
- Créer un script téléphonique de RVI

Pour configurer les propriétés d'un canal téléphonique dans le gestionnaire de configuration de 8x8, vous devez préciser le nom du canal, choisir un format téléphonique et sélectionner le script téléphonique pour le canal. Vous pouvez définir un nouveau script ou copier un script existant dans le locataire. Un script désigne les instructions qui précisent les choix de traitement des appels.

Accédez à **Channels > Phone > Properties** (canaux > téléphone > propriétés) pour préciser les propriétés principales du canal téléphonique. Le gestionnaire de configuration de 8x8 affiche une liste des **canaux de service** sous Channels > Phone (canaux > téléphone).

### Pour configurer les propriétés du canal téléphonique :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Channels** (canaux).
2. Accédez à l'onglet **Phone** (téléphone).



Status	Channel Name	Type	Linked to agent	Calling Name Di...	Public Number ^	Script Name - P...	PBX #	Script Name - PB...
enabled	1-669-247-6245	service	-	-	16692476245	Test Script		
enabled	1-855-547-4746	service	-	-	18555474746	Test Script		

3. Dans la liste des canaux, sélectionnez un canal téléphonique de service, puis cliquez sur  .  
L'onglet **Properties** (propriétés) s'ouvre.

4. Entrez ou sélectionnez des valeurs pour le canal.

Le tableau suivant résume les options sous **Channels > Phone > Properties** (canaux > téléphone > propriétés) :

Propriété du canal téléphonique de service	Description
Channel Type (type de canal)	Rappel en lecture seule du type de canal.
Number (numéro)	Rappel en lecture seule du numéro de téléphone du canal. 8x8 définit vos numéros de téléphone lorsqu'il approvisionne votre locataire de Centre d'appels 8x8.
Calling Name Display (affichage du nom de l'appelant)	Rappel en lecture seule. Désigne l'affichage du nom d'appel qui est utilisé lorsque les appels sortants utilisent le numéro public associé comme identifiant de la ligne appelante.
Channel Name (nom du canal)	Tapez le nom de ce canal téléphonique. Nom de l'agent en lecture seule; représente également le nom du canal qui est lié au numéro public ou au numéro PBX de l'agent. 8x8 Agent Console affiche le nom du canal lorsque l'agent reçoit une interaction téléphonique entrante.
Display phone format (format d'affichage du numéro de téléphone)	Sélectionnez le format d'affichage du numéro de téléphone. 8x8 Agent Console utilise ce format pour afficher les numéros de téléphone entrants : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Standard américain [x-xxx-xxx-xxxx] (mode d'affichage par défaut)</li> <li>▪ Américain abrégé [xxx-xxxx]</li> <li>▪ Australien (6 chiffres) [xx-xx-xx]</li> <li>▪ Australien (8 chiffres) [xxxx-xxxx]</li> <li>▪ Australien (10 chiffres) [xx-xxxx-xxxx]</li> <li>▪ Standard français [xx-xx-xx-xx-xx]</li> <li>▪ Sans format [*]</li> </ul>
IVR Script (script de RVI)	Vous pouvez sélectionner le script de RVI par défaut dans le menu déroulant ou sélectionner tout script de RVI existant dans le locataire. <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <p><b>Remarque</b> : À titre de pratique exemplaire, créez d'abord un <b>script de RVI</b>, puis configurez le canal.</p> </div>

Propriété du canal téléphonique de service	Description
Link Channel to an agent (lier le canal à un agent)	Permet de lier ce canal téléphonique à un agent. Lorsque vous cliquez sur le lien, une liste d'agents s'affiche. Vous pouvez sélectionner un agent et cliquer sur <b>Assign</b> (attribuer) pour créer un canal personnel pour l'agent.
This channel is enabled (ce canal est activé)	Cochez cette case pour activer ce canal pour le service. Activez un canal uniquement lorsque votre centre d'appels est prêt à recevoir des interactions pour ce canal.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Établir des canaux de messagerie

Un canal de messagerie de Centre d'appels 8x8 définit une adresse électronique que vos clients utilisent pour envoyer des demandes par courriel au centre d'appels comme `assistance@acmejets.com`. Lorsque vous configurez un canal de messagerie dans gestionnaire de configuration de 8x8, vous précisez le serveur de messagerie POP3 ou IMAP à partir duquel Centre d'appels 8x8 récupère les messages électroniques.

### Fonctionnalités

- Faciliter la communication des interactions par courriel au sein et à l'extérieur d'un locataire de Centre d'appels 8x8.
- Interagir directement avec les files d'attente appropriées au moyen de règles d'acheminement basées sur les compétences.
- Configurer les adresses électroniques existantes pour qu'elles fonctionnent comme des canaux de Centre d'appels 8x8.
- Créer, modifier et supprimer des canaux de messagerie.
- Le script du canal de messagerie précise quelles files d'attente de Centre d'appels 8x8 reçoivent les messages récupérés

### Utiliser des canaux de messagerie spécialisés du centre d'appels

Les comptes de messagerie utilisés en relation avec votre Centre d'appels 8x8 doivent être utilisés uniquement à cette fin. Ne vous connectez pas ou n'accédez pas au canal de messagerie de votre centre d'appels depuis l'extérieur de Centre d'appels 8x8.

Le script de courriel du canal de messagerie précise quelles files d'attente de Centre d'appels 8x8 reçoivent les messages récupérés.

Pour établir un canal de messagerie, il faut :

1. **Configurer les propriétés du canal de messagerie**
2. **Créer un script de courriel**
3. **Attribuer un script au canal de messagerie**

## Configurer les propriétés du canal de messagerie

Pour configurer un canal de messagerie de Centre d'appels 8x8, il faut :

- Configurer les propriétés du canal
- Créer un script de courriel

Pour configurer les propriétés d'un canal de messagerie dans le gestionnaire de configuration de 8x8, vous devez préciser le nom du canal, entrer une adresse électronique entrante, les données d'identification de connexion pour accéder à la messagerie, les propriétés du serveur de courrier entrant, le protocole et le script de courriel utilisé pour le canal. Un script de courriel achemine les courriels entrant dans Centre d'appels 8x8 vers les agents au moyen de files d'attente de messagerie électronique.

Accédez à Channels > Email > Properties (canaux > courriel > propriétés) pour préciser les propriétés principales du canal de messagerie.

### Pour configurer les propriétés du canal de messagerie :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Channels** (canaux).
2. Accédez à l'onglet **Email** (courriel).
3. Dans la liste des canaux de messagerie, cliquez sur  **Add new email channel** (ajouter un nouveau canal de messagerie), cliquez sur  pour le modifier.
4. Entrez ou sélectionnez des valeurs pour le canal.

Le tableau suivant résume les options sous **Channels > Email > Properties** (canaux > courriel > propriétés) :

Propriété du canal de messagerie	Description
Channel Type (type de canal)	Rappel en lecture seule du type de canal.

<b>Propriété du canal de messagerie</b>	<b>Description</b>
Channel Name (nom du canal)	Tapez le nom de ce canal de messagerie. 8x8 Agent Console affiche le nom du canal lorsque l'agent reçoit un courriel.
Incoming Email Address (adresse électronique entrante)	Saisissez l'adresse électronique complète utilisée par les clients pour soumettre des interactions à ce canal de messagerie.
Email script (script de courriel)	Si vous avez plus d'un canal de messagerie, choisissez le script de RVI précédemment défini d'un autre canal. Choisissez un script de courriel dans le menu déroulant. Si vous ne sélectionnez aucun script, le script de courriel par défaut est automatiquement attribué à votre canal de messagerie.
This channel is enabled (ce canal est activé)	Cochez cette case pour activer ce canal de messagerie pour le service. Activez un canal uniquement lorsque votre centre d'appels est prêt à recevoir des interactions pour ce canal.
<b>Configuration du courrier entrant</b>	
Incoming Mail Server (serveur de courrier entrant)	Saisissez l'adresse réseau du serveur de messagerie. Ce serveur de messagerie reçoit les messages électroniques envoyés à l'adresse saisie dans Incoming Email Address (adresse électronique entrante).

Propriété du canal de messagerie	Description
Protocol (protocole)	<p>Choisissez le protocole de messagerie pris en charge par le serveur.</p> <p>Les choix valables pour le protocole de messagerie sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ POP3, POP3 sur SSL</li> <li>▪ IMAP, IMAP sur SSL</li> </ul> <p>Lorsque vous choisissez un protocole de messagerie, le gestionnaire de configuration de 8x8 entre automatiquement le numéro de port par défaut du protocole sous Port (port).</p>
Port (port)	<p>Par défaut, le gestionnaire de configuration de 8x8 utilise les numéros de port par défaut suivants en fonction du protocole de messagerie que vous sélectionnez dans la liste :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 110 si vous sélectionnez POP3</li> <li>▪ 995 si vous sélectionnez POP3 sur SSL</li> <li>▪ 143 si vous sélectionnez IMAP</li> <li>▪ 993 si vous sélectionnez IMAP sur SSL</li> </ul> <p>Vous pouvez saisir un numéro de port autre que celui par défaut si votre serveur de messagerie en utilise un.</p>
User ID (identifiant d'utilisateur)	Saisissez le nom d'utilisateur requis pour récupérer l'adresse électronique saisie pour le serveur de courrier entrant.
Mot de passe	Saisissez le mot de passe requis pour récupérer l'adresse électronique saisie pour le serveur de courrier entrant.
Retype Password (retaper le mot de passe)	Vérifiez le mot de passe requis pour récupérer l'adresse électronique saisie pour le serveur de courrier entrant.

Propriété du canal de messagerie	Description
<b>Configuration du courrier sortant</b>	
Outgoing Mail Server (serveur de courrier sortant)	Le serveur de courrier sortant s'occupe du processus de livraison de vos courriels. Si le canal est configuré avec le serveur système uniquement, tous les canaux de courrier sortant passent par le même serveur système. Si le canal est configuré avec des serveurs personnalisés, vous pouvez sélectionner un serveur de courrier sortant dans la liste déroulante Outgoing Mail Server (serveur de courrier sortant) pour envoyer vos courriels
Password (mot de passe)	Saisissez le mot de passe requis pour récupérer l'adresse électronique saisie pour le serveur de courrier sortant.
Retype Password (retaper le mot de passe)	Vérifiez le mot de passe requis pour récupérer l'adresse électronique saisie pour le serveur de courrier sortant.

5. Cliquez sur **Test connection** (tester la connexion) pour vérifier la connexion avec le serveur de messagerie. Si la connexion au serveur est réussie, un message s'affiche pour indiquer que la connexion au serveur de courrier sortant est réussie.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.  
Le canal de messagerie sortant par défaut s'affiche sous Channel list > Email (liste de canaux > courriel).

## Établir des canaux de clavardage

Les canaux de clavardage de Centre d'appels 8x8 servent à diriger les demandes de clavardage des clients vers les agents du centre d'appels au moyen de files d'attente de clavardage. Centre d'appels 8x8 propose des options permettant d'intégrer des liens vers des canaux de clavardage sur votre site Web. Les clients peuvent lancer une session de clavardage en direct avec les agents en cliquant sur le lien.

### Fonctionnalités

- Faciliter la communication des interactions par clavardage au sein et à l'extérieur d'un locataire de Centre d'appels 8x8.
- Traitez les demandes de clavardage entrantes en utilisant les canaux de clavardage et dirigez les demandes de clavardage des clients vers les agents du centre d'appels.
- Interagir directement avec les files d'attente appropriées au moyen de règles d'acheminement basées sur les compétences.
- Avoir la possibilité d'intégrer des liens vers les canaux de clavardage sur votre site Web ou dans le centre d'assistance.
- Créer, modifier et supprimer des canaux de clavardage.

Pour établir un canal de clavardage dans gestionnaire de configuration de 8x8, il faut :

1. [Configurer les propriétés du canal de clavardage](#)
2. [Configurer la conception de clavardage intégré](#)
3. [Créer un script de clavardage](#)
4. [Attribuer un script au canal de clavardage](#)

## Configurer les propriétés du canal de clavardage

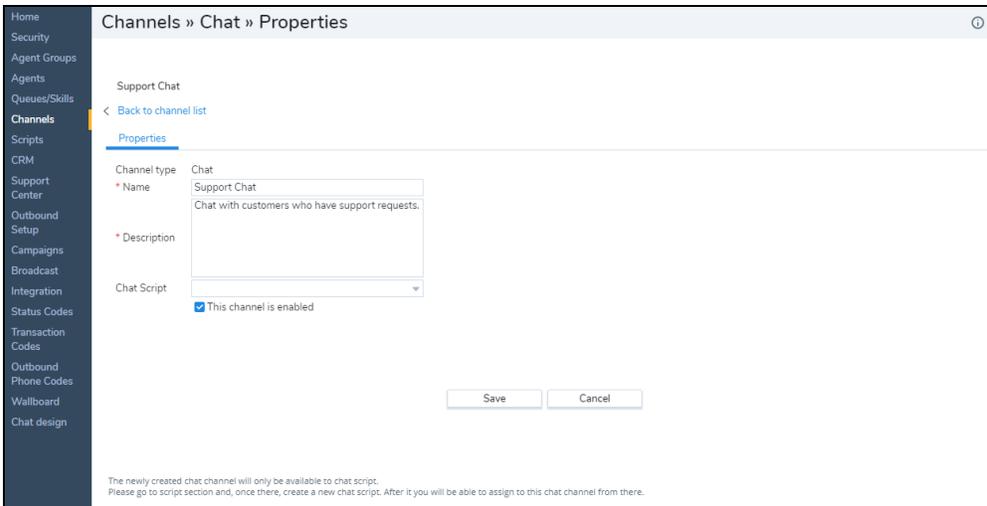
Pour configurer un canal de clavardage dans Centre d'appels 8x8, il faut :

- Configurer les propriétés du canal de clavardage
- Créer un script de clavardage pour définir le flux de clavardage

Pour configurer les propriétés d'un canal de clavardage, vous devez spécifier le nom du canal, sa description et le script de clavardage. Un script de clavardage définit le comportement du clavardage à partir du moment où un visiteur du site Web entre sur le site, lance et termine un clavardage. Accédez à **Channels > Chat > Properties** (canaux > clavardage > propriétés) pour préciser les propriétés principales du canal de clavardage.

### Pour configurer les propriétés du canal de clavardage :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Channels** (canaux).
  2. Accédez à l'onglet **Chat** (clavardage).
  3. Dans la liste des canaux de clavardage, cliquez sur  pour effectuer une modification, ou sur  pour ajouter un nouveau canal de clavardage.
- L'onglet **Properties** (propriétés) s'ouvre.



Channels » Chat » Properties

Support Chat

< Back to channel list

Properties

Channel type Chat

\* Name Support Chat

Chat with customers who have support requests.

\* Description

Chat Script

This channel is enabled

Save Cancel

The newly created chat channel will only be available to chat script. Please go to script section and, once there, create a new chat script. After it you will be able to assign to this chat channel from there.

## 4. Entrez ou sélectionnez des valeurs pour le canal.

Le tableau suivant résume les options sous **Channels > Chat > Properties** (canaux > clavardage > propriétés) :

Propriété du canal de clavardage	Description
Channel Type (type de canal)	Rappel en lecture seule du type de canal.
Name (nom)	Tapez le nom de ce canal de clavardage. 8x8 Agent Console affiche le nom du canal lorsque l'agent reçoit un courriel.
Description	Saisissez un résumé ou l'objet du canal de clavardage.
Chat Script (script de clavardage)	Si vous avez déjà défini un script de clavardage, sélectionnez le script dans la liste. Sinon, procédez à l'enregistrement des propriétés sans script de clavardage. Ensuite, créez un script de clavardage et ajoutez le canal que vous venez de créer. Pour en savoir plus sur les scripts de clavardage, consultez la rubrique <a href="#">Créer un script de clavardage</a> . Le script définit le comportement du clavardage à partir du moment où un visiteur du site Web entre sur le site, lance et termine un clavardage.
This channel is enabled (ce canal est activé)	Cochez cette case pour activer ce canal de clavardage pour le service. Activez un canal uniquement lorsque votre centre d'appels est prêt à recevoir des interactions pour ce canal.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Centre d'appels 8x8 : intégration des médias sociaux

Tirez parti de Facebook et Twitter pour servir directement vos clients et augmenter leur satisfaction grâce à la fonctionnalité d'intégration sociale de Centre d'appels 8x8. En uniformisant l'expérience de l'agent, la fonctionnalité d'intégration sociale de 8x8 permet aux utilisateurs de canaliser leurs messages des médias sociaux vers Centre d'appels 8x8. Les clients peuvent communiquer avec les entreprises et recevoir une assistance depuis leur plateforme sociale.

L'intégration des médias sociaux de Centre d'appels 8x8 prend en charge la messagerie par Facebook et Twitter dans cette version. **{Note: the Social chapter topics are shared with the Social User Guide. Please use ReleaseNotesOnly/CoreGuidesOnly conditional tags when making changes to the topic.}**

### Fonctionnalités

Grâce à l'intégration des médias sociaux de Centre d'appels 8x8, vous pouvez :

- Établir des canaux sociaux dans votre application de centre d'appels.
- Diriger les messages reçus sur Facebook et Twitter vers les canaux de clavardage de Centre d'appels 8x8.
- Permettre aux agents d'accepter et de traiter les demandes de clavardage provenant des médias sociaux.
- Établir des scripts de médias sociaux pour reconnaître les clients existants à l'aide de l'identifiant de médias sociaux et leur souhaiter la bienvenue en conséquence.
- En apprendre davantage sur le client et le diriger vers les agents qui ont les bonnes compétences.
- Créer de nouveaux enregistrements client dans le système de GRC local.
- Accéder aux transcriptions des clavardages dans le système de GRC local.
- Accéder à l'historique des clavardages pendant un clavardage en direct.

## Limites

- La prise en charge d'un système de GRC externe n'est pas proposée dans cette version.
- L'agent ne peut pas lancer de clavardages sortants vers les médias sociaux.
- La messagerie multimédia ne fait pas partie du champ d'application, seule la messagerie texte est prise en charge.
- La traduction automatique du clavardage n'est pas prise en charge pour les interactions dans Twitter.

## Cas d'utilisation

Disons que votre entreprise a créé des comptes Facebook et Twitter pour communiquer efficacement avec vos clients. Les clients qui visitent votre page Facebook peuvent simplement lancer un clavardage avec un agent en direct de votre centre d'appels au moyen de Facebook Messenger. Les agents de votre centre d'appels reçoivent la demande de clavardage par la file d'attente de clavardage du centre d'appels. Après avoir accepté la demande de clavardage, les agents peuvent interagir avec le client et l'aider immédiatement.

Pour fournir le contexte commercial, nous allons utiliser l'exemple de Robin's Fashions, une entreprise fictive. Cette entreprise se spécialise dans la vente de chaussures, de sacs à main et de cosmétiques. Elle propose des services basés sur l'adhésion afin de mieux servir ses clients. Elle a créé des pages professionnelles sur Facebook et Twitter. L'entreprise entre en contact avec ses clients par l'intermédiaire de ses pages de médias sociaux et souhaite les servir plus efficacement au moyen de ses canaux de clavardage. Nous faisons référence à ce cas d'utilisation commerciale tout au long de ce guide.

## Configurer l'intégration des médias sociaux

En tant qu'administrateur de Centre d'appels 8x8 de votre entreprise, vous pouvez configurer des canaux sociaux, configurer un script de médias sociaux et attribuer le canal au moyen du gestionnaire de configuration de 8x8.

### Préparation

- Rassemblez les détails du compte de médias sociaux de votre entreprise (identifiant de connexion et mot de passe).
- Planifiez la manière dont vous souhaitez acheminer les interactions provenant des médias sociaux. Les questions suivantes peuvent vous orienter.
  - Votre entreprise prend-elle en charge le clavardage en direct 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, ou selon un horaire?
  - Le trafic de vos pages de médias sociaux est-il élevé?
  - Voulez-vous acheminer toutes vos interactions sociales vers la même file d'attente ou vers des files d'attente basées sur les compétences?
  - Voulez-vous reconnaître les clients existants et fournir un contexte aux agents?
  - Voulez-vous créer automatiquement des enregistrements client pour les nouveaux clients dans le système de GRC local?
- **Créez des files d'attente de clavardage** pour acheminer les demandes de clavardage provenant des médias sociaux.

## Configuration de l'intégration des médias sociaux dans Centre d'appels 8x8

**ÉTAPE 1 : Établir des canaux sociaux pour Centre d'appels 8x8 dans le gestionnaire de configuration de 8x8.**

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8 pour Centre d'appels 8x8.
  - a. Accédez à <https://login.8x8.com>.
  - b. Saisissez vos données d'identification de connexion pour lancer le panneau d'applications.

- c. Sélectionnez l'icône du gestionnaire de configuration de 8x8 de Centre d'appels 8x8 pour lancer l'application.
2. Accédez à **Channels** (canaux) dans le menu de navigation.
3. Sélectionnez l'onglet **Social** (médias sociaux).
4. Cliquez sur **+ Add new Facebook channel** (+ ajouter un nouveau canal Facebook) ou **+Add new Twitter channel** (+ ajouter un nouveau canal Twitter) pour ajouter un nouveau canal social.



5. À l'invite, saisissez l'adresse électronique et le mot de passe respectif associés au compte social. Cliquez sur **Login** (connexion) dans Facebook ou sur **Authorize App** (autoriser l'application) dans Twitter.

Vous avez maintenant créé avec succès le canal social. Le canal social s'affiche dans la liste des canaux sociaux de votre locataire.



**Remarque :** Vous ne pouvez connecter un locataire de Centre d'appels 8x8 qu'avec un seul canal Facebook ou Twitter.

## ÉTAPE 2 : Définir l'acheminement des clavardages provenant des médias sociaux en configurant un script de médias sociaux.

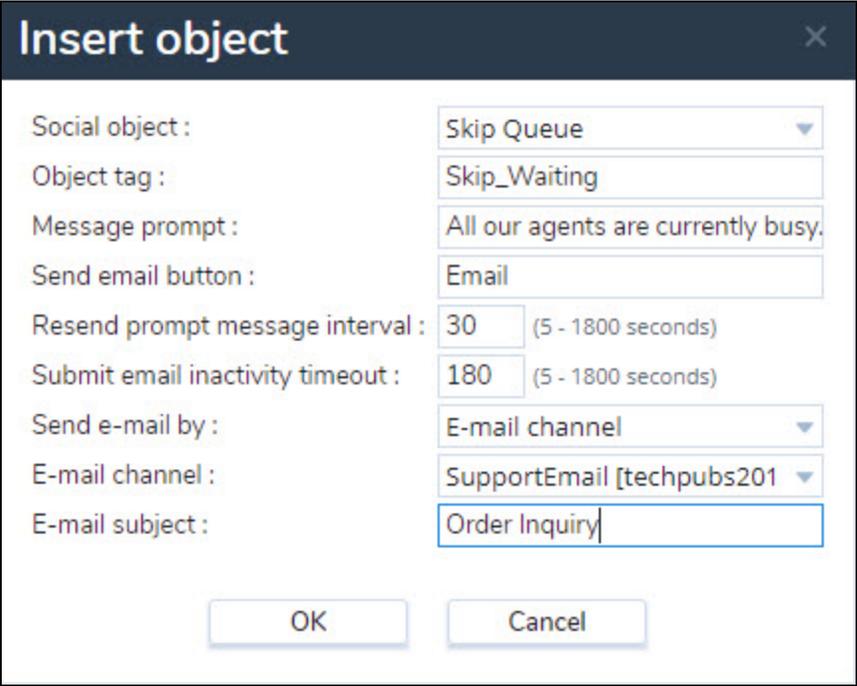
Un script social vous permet de définir l'acheminement des clavardages reçus sur les médias sociaux. Vous pouvez définir quand et comment interagir avec les clients en utilisant les objets de RVI spécifiques. L'intégration des médias sociaux de Centre d'appels 8x8 introduit les objets de médias sociaux de base suivants pour faciliter l'acheminement des interactions.

Objet de l'onglet Social (médias sociaux)	Description
Check Social ID (vérifier l'identifiant de médias sociaux)	<p>Cet objet permet de vérifier l'identifiant de médias sociaux du client, et de reconnaître s'il s'agit d'un client existant dans le système de GRC local et de déclencher une remontée de fiches. S'il s'agit d'un nouveau client, il crée automatiquement un nouvel enregistrement client dans le système de GRC local. Les points de sortie suivants sont possibles pour cet objet de RVI.</p> <p><b>Contact Found</b> (contact trouvé) : S'il s'agit d'un enregistrement client existant dans le système de GRC, cet objet présente à l'agent une prévisualisation de l'enregistrement client. Il permet à l'agent de modifier et de mettre à jour le dossier associé au client.</p> <p><b>Contact Not Found</b> (contact introuvable) : S'il s'agit de la première visite d'un nouveau client, le système de GRC crée automatiquement un nouvel enregistrement client dans le système de GRC local. Ajoutez le prénom et le nom de famille en fonction de l'identifiant de médias sociaux.</p>

Objet de l'onglet Social (médias sociaux)	Description
Send Prompt (envoyer une invite)	<p>Cet objet permet d'afficher des messages d'accueil ou des messages prédéfinis dans la fenêtre de clavardage.</p> <div data-bbox="446 527 1203 1045" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p><b>Edit object</b> <span style="float: right;">✕</span></p> <p><b>Send Prompt</b></p> <p>Object tag : <input type="text" value="Greeting"/></p> <p>Send Prompt : <input type="text" value="Hello, Welcome to Robin's Fashions. How may we help you?"/></p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Cancel"/> </p> </div> <p>Exemple : Bienvenue chez Robin's Fashions. Comment puis-je vous aider?</p>
Get Customer Info (obtenir les renseignements sur le client)	<p>Cet objet demande des renseignements supplémentaires comme l'identifiant du client, l'identifiant du dossier, l'adresse électronique et le numéro de téléphone, pour obtenir plus de détails sur le client.</p> <p>Exemple : Robin's Fashions propose des services basés sur l'adhésion offrant un accès anticipé à ses gammes de produits et de meilleures remises à ses membres. Pour offrir un service de qualité supérieure à ses membres, l'entreprise recueille les données d'identification des membres, reconnaît les clients privilégiés et les dirige vers une file d'attente de service rapide.</p>

Objet de l'onglet Social (médias sociaux)	Description
	<div data-bbox="448 443 1203 1268" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <h3 style="margin: 0;">Edit object <span style="float: right;">✕</span></h3> <p><b>Get Customer Info</b></p> <p>Object tag : <input type="text" value="Get_Customer_ID"/></p> <p>Message prompt : <input type="text" value="To help you serve better, please enter your customer ID"/></p> <p>Data to collect : <input type="text" value="contacts: Customer ID"/></p> <p>Not found message : <input type="text" value="You have entered an invalid ID. Please try again."/></p> <p>Not found retries : <input type="text" value="2"/> (0 - 4)</p> <p>Invalid message : <input type="text" value="You have entered an invalid ID. Please try again."/></p> <p>Invalid retries : <input type="text" value="2"/> (0 - 4)</p> <p>Timeout message : <input type="text" value="You have timed out. Please try again."/></p> <p>Timeout retries : <input type="text" value="2"/> (0 - 4)</p> <p>Timeout : <input type="text" value="30"/> (30 - 300) seconds</p> <p style="text-align: center;"> <input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="Cancel"/> </p> </div> <div data-bbox="448 1318 1484 1486" style="border: 1px dashed gray; padding: 10px; margin-top: 10px;">  <p><b>Remarque :</b> L'extraction de données n'est pas prise en charge pour les champs personnalisés dans le système de GRC local.</p> </div>
Question	<p>Cet objet permet de poser une question au client sur les médias sociaux. Vous pouvez concevoir ces questions pour obtenir de plus amples renseignements sur les besoins du client. Les types de questions suivants sont pris en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Open ended (ouverte)</li> <li>▪ Single Answer only (une réponse seulement)</li> <li>▪ Yes/No (oui/non)</li> </ul>

Objet de l'onglet Social (médias sociaux)	Description
	<p>Disons que Robin's Fashions a mis en place des files d'attente spécialisées pour des gammes de produits données – sacs à main, chaussures et cosmétiques. Lorsqu'un client lance un clavardage, vous souhaitez connaître le produit pour lequel il demande de l'aide. Ajoutez une question pour recueillir ces renseignements auprès du client. En fonction de la réponse reçue, dirigez le clavardage vers la file d'attente correspondante.</p> <div data-bbox="448 663 1195 1451" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <h3 style="margin: 0;">Edit object</h3> <p><b>Question</b></p> <p>Object tag : Existing_Order</p> <p>Type : Yes/No</p> <p>Message prompt : Do you need assistance with an existing order? Max 125 chars</p> <p><b>Specific settings</b></p> <p>Invalid message : You have entered an invalid answer. Please enter a valid</p> <p>Invalid retries : 2 (0 - 4)</p> <p>Timeout message : You have timed out. Please try again.</p> <p>Timeout retries : 2 (0 - 4)</p> <p>Timeout : 30 (30 - 300) seconds</p> <p style="text-align: center;">OK Cancel</p> </div>
Skip Queue (ignorer la file d'attente)	<p>Utilisez cet objet pour permettre aux clients de choisir de ne pas attendre dans la file d'attente de clavardage et d'envoyer un courriel hors ligne. Si le client choisit de ne pas attendre un agent après avoir lancé un clavardage, il peut simplement envoyer un courriel.</p> <p>Les courriels peuvent être envoyés au moyen d'un canal de messagerie ou en tant que simples courriels à l'adresse électronique précisée. Vous pouvez même prédéfinir l'objet du courriel pour filtrer plus facilement les messages reçus.</p>

Objet de l'onglet Social (médias sociaux)	Description
	

Chez Robin's Fashions, les clients accèdent aux pages de médias sociaux pour s'informer sur les nouvelles offres, les nouveaux produits et les offres de vente, pour se renseigner sur leurs commandes en cours. Les étapes suivantes modélisent un flux de travail typique :

1. Le client lance un clavardage dans Messenger pendant les heures d'ouverture.
2. Le client est accueilli par un message de bienvenue.
3. Le client est invité à saisir l'identifiant de membre pour confirmer qu'il est bien un membre existant.
4. S'il est membre, le système lui pose alors la question suivante : Avez-vous besoin d'aide concernant une commande existante?
  - Si la réponse est **Yes** (oui), acheminez-le vers la file d'attente des bons de commande.
  - Si la réponse est **No** (non), acheminez-le vers la file d'attente des demandes de renseignements généraux.
5. S'il n'est pas membre, le client est acheminé vers la file d'attente des nouveaux clients.

## Rédaction du script de médias sociaux

1. Dans le gestionnaire de configuration de 8x8 de Centre d'appels 8x8, accédez à **Scripts** (scripts).
2. Sélectionnez l'onglet **Social** (médias sociaux).
3. Cliquez sur **Add new social media script** (ajouter un nouveau script de médias sociaux).
4. Entrez les propriétés générales et sauvegardez.

Scripts » Social » Properties

AcmeJets\_Social2

< Back to script list

Properties Script

Script type Social

\* Script name RobinsFashionsSocial

Category Click to view or edit

Comment  
This script directs chat interactions from the Facebook page to agents in the contact center.

This script is enabled

Assigned channels

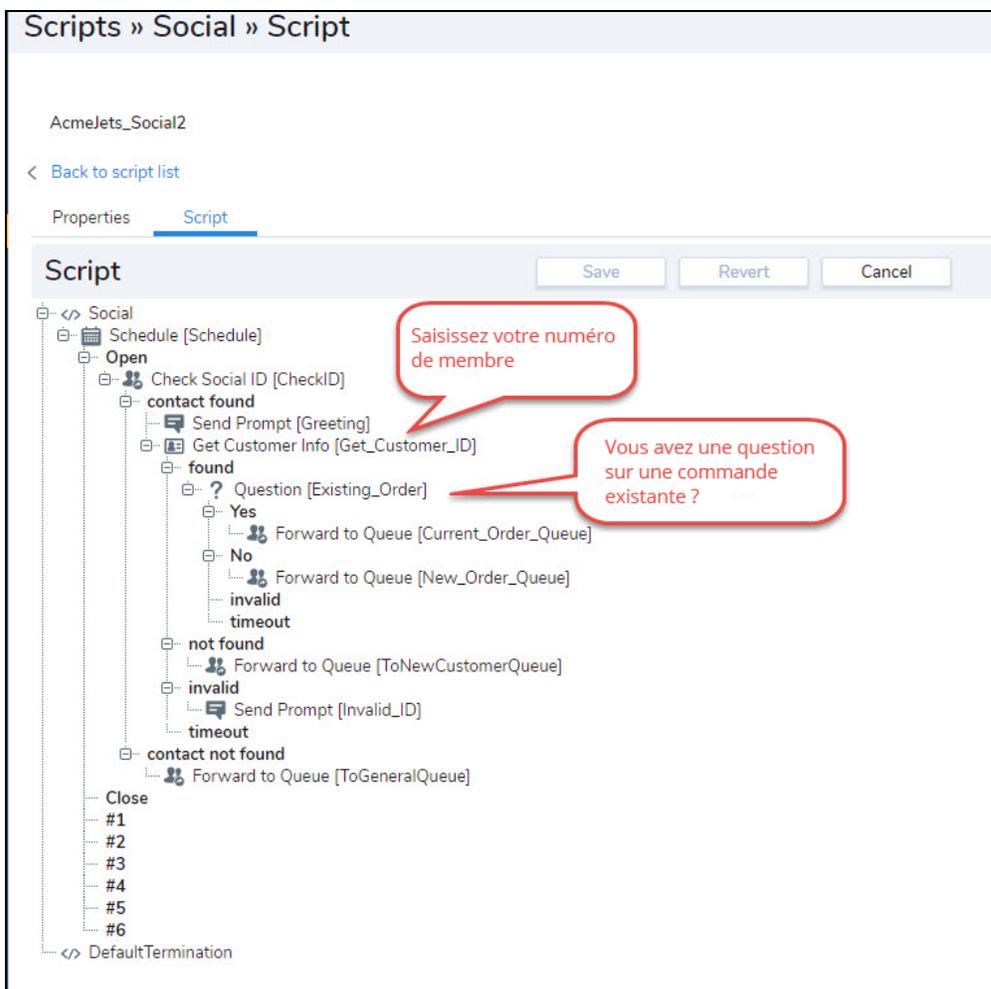
Warning: Please restrict your assignment to 100 channels

+ Assign new channel(s)

5. Dans l'onglet Script (script), vous êtes maintenant prêt à rédiger le script.
  - a. Le client lance un clavardage dans Messenger pendant les heures d'ouverture. Ajoutez et sélectionnez un horaire [**Schedule**] existant.
  - b. À l'aide de l'identifiant de médias sociaux, validez le client et vérifiez s'il s'agit d'un client existant. [**Check Social ID**] (vérifier l'identifiant de médias sociaux)
  - c. Le client est accueilli par un message de bienvenue. Sous le point de sortie **Contact Found** (contact trouvé), ajoutez un message en utilisant [**Send Prompt** (envoyer une invite) – Ravi de vous revoir chez Robin's Fashions]. Comment puis-je vous aider?]
  - d. Le client est invité à saisir l'identifiant de membre pour valider l'adhésion de l'entreprise. [**Get Customer Info - Collect Customer ID**] (obtenir les renseignements sur le client – recueillir l'identifiant du client)
  - e. Si le client est membre, le système affiche l'invite suivante : Avez-vous besoin d'aide concernant une commande existante? [**Question - Yes/No**] (question – oui/non)

- Si la réponse est **Yes** (oui), acheminez-le vers la file d'attente des bons de commande. [**Forward to Queue**] (renvoyer à la file d'attente)
  - Si la réponse est **No** (non), acheminez-le vers la file d'attente des nouvelles commandes. [**Forward to Queue**] (renvoyer à la file d'attente)
- f. Lors de la vérification de l'identifiant de médias sociaux à l'étape b, si l'appelant est un nouveau client, il est acheminé vers la file d'attente des nouveaux clients.
6. Sauvegardez le script.

Les images suivantes montrent deux exemples de scripts de RVI pour les médias sociaux.



< Back to script list

Properties Script

### Script

Save Revert Cancel

- Social
  - Schedule [Schedule]
  - Open
    - Check Social ID [CheckID]
      - contact found
        - Send Prompt [Greeting]
        - Get Customer Info [Get\_Member\_ID]
          - found
            - Question [Question]
              - Shoes
                - Forward to Queue [ToShoesQ]
              - Handbags
                - Forward to Queue [ToHandbagsQ]
              - Cosmetics
                - Forward to Queue [ToCosmeticsQ]
              - invalid
              - timeout
            - not found
              - Forward to Queue [ToGeneralQueue]
              - invalid
              - timeout
            - Question [Question]
          - contact not found
            - Send Prompt [Greeting]
  - Close
    - #1
    - #2
    - #3
    - #4
    - #5
    - #6

<> DefaultTermination

Saisissez votre numéro de membre

Vous avez une question sur les chaussures, les sacs à main ou les cosmétiques ?

## Textos de Centre d'appels 8x8

Centre d'appels 8x8 introduit la communication au moyen des canaux entrants de texto. Le texto est devenu un canal de communication prisé dans le service à la clientèle. Supposons que les clients d'une compagnie d'assurance automobile veuillent vérifier l'état de leur demande de remboursement ou envoyer des questions à ce sujet, ils peuvent simplement envoyer un texto à un numéro publié à cet effet par la compagnie d'assurance. Ces messages sont acheminés vers les agents par des canaux de texto et des files d'attente de clavardage, et leur sont proposés comme interactions par clavardage pour qu'ils y répondent. Les agents peuvent consulter les enregistrements client si le message provient d'un client existant. Ils peuvent consulter les dossiers en cours et l'historique des interactions pour gérer efficacement la conversation.

### Disponibilité

La fonctionnalité du texto dans Centre d'appels 8x8 est disponible pour les clients de la série X (X7/X8) uniquement. Des canaux de texto pour la réception de messages textes peuvent être configurés dans 30 pays ([consultez l'annexe](#)). Les messages textes peuvent être envoyés vers la plupart des pays du monde (veuillez noter que le coût de l'envoi de messages vers différents pays varie en fonction du pays, les États-Unis et le Canada étant les moins chers).

### Fonctionnalités

- **Se connecter et communiquer** : En tant qu'agents du centre d'appels, recevez des messages textes des clients et communiquez avec eux en temps réel.
- **Publier des numéros de texto** : Publiez des numéros de téléphone ayant des capacités de texto uniquement ou des capacités voix+texto (les capacités voix+texto ne sont disponibles qu'aux États-Unis et au Canada) qui peuvent être fournis comme canaux entrants de texto par 8x8.
- **Acheminer les messages** : En fonction des compétences des agents, acheminer les messages textes au moyen des files d'attente de clavardage vers les agents disponibles. Diriger ces messages vers les agents disponibles en fonction des règles, des horaires et des compétences.
- **Dialoguer efficacement avec les clients** : Permettre aux agents d'effectuer plusieurs tâches et de maximiser leur productivité en traitant les messages de six clients à la fois.

- **Traiter les interactions plus efficacement** en accédant à l'enregistrement client au moyen d'une remontée de fiches. Lorsqu'un client existant envoie un message, il est possible de consulter rapidement l'enregistrement client concerné et de prendre connaissance des dossiers récents.
- **Suivre l'activité passée** : Enregistrer les interactions par texto dans une transcription de clavardage et les relier automatiquement sous forme de dossier au bon enregistrement client aux fins de référence ultérieure. Les agents mettent toujours fin aux interactions par texto.

## Limites

- Les conversations par texto doivent être amorcées par le client (la partie externe). Pour l'instant, l'agent ne peut pas lancer une conversation par texto avec un client (ou une autre partie externe).
- Actuellement, nous ne prenons pas en charge la messagerie texto vers les numéros à composition abrégée. Nous prenons en charge la messagerie vers les numéros de téléphone ordinaires et sans frais.
- La messagerie ne prend pas en charge les images ou les émojis. Il s'agit uniquement de texte simple.

## Cas d'utilisation

Acme Assurances est une compagnie d'assurance automobile qui traite les demandes d'indemnisation des assureurs pour les incidents de la circulation. Ses clients s'adressent souvent à ses agents pour déposer des demandes d'indemnisation, s'informer de l'état de leurs demandes et poser d'autres questions connexes. Robin, un agent d'assurance d'Acme Assurances, reçoit des messages textes de clients et y répond en temps réel. Pendant les heures d'ouverture, Robin et les autres agents interagissent avec plusieurs clients simultanément, ce qui augmente leur productivité. Pour les messages reçus pendant les heures hors ligne, Acme Assurances envoie une réponse automatique informant l'expéditeur des heures d'ouverture d'Acme Assurances et lui demandant de se connecter pendant les heures d'ouverture. L'entreprise souhaite également garder une trace de la piste de communication avec ses clients. Ainsi, les agents enregistrent la transcription de leur clavardage avant de mettre fin à la conversation et la relient à l'enregistrement client. Cela permet à tous les agents d'examiner les dossiers, de comprendre le statut et d'aider efficacement les clients qui reviennent.

En savoir plus sur la façon de [configurer les canaux de texto](#).

## Configurer un canal de texto



**Remarque :** Cette rubrique s'applique uniquement aux administrateurs de Centre d'appels 8x8.

8x8 fournit des canaux de texto ainsi que des canaux voix+texto. Il convient de noter que les numéros de téléphone de texto qui prennent en charge à la fois la voix et les textos ne sont disponibles qu'aux États-Unis et au Canada. Une fois les canaux fournis, vous les voyez dans l'application du gestionnaire de configuration du centre d'appels. L'étape suivante consiste à configurer ces canaux pour qu'ils reçoivent les textos des clients et les acheminent vers les agents disponibles en fonction des règles de réponse interactive et des compétences des agents.

Suivez les étapes ci-après pour configurer un canal de texto :

### Étape 1 : Visualiser les canaux de texto dans le gestionnaire de configuration de Centre d'appels 8x8.

1. Connectez-vous à votre compte 8x8.
2. Dans le panneau d'applications, sélectionnez **Virtual Contact Center - Configuration Manager** (Virtual Contact Center – gestionnaire de configuration). L'application est lancée.
3. Accédez à **Channels** (canaux) dans le menu de navigation.
4. Sélectionnez l'option de visualisation des canaux de texto.
5. Dans la liste des canaux de texto, sélectionnez un canal de texto à modifier.

## 6. Ajoutez les propriétés, et enregistrez.

The screenshot shows the 'Home » Summary' page in the 8x8 configuration interface. The left sidebar contains navigation options: Home, Security, Agent Groups, Users, Queues/Skills, Channels, Scripts, CRM, Support Center, Outbound Setup, Campaigns, Broadcast, Integration, Status Codes, Transaction Codes, Outbound Phone Codes, Wallboard, and Chat design. The main content area has tabs for Summary, Profile, Audio Files, Schedules, Dial Plans, and Agent's Idle Timer. The 'Summary' tab is active, showing three tables:

Incoming Channels	
Phone	3
Email	0
Chat	0
Social	0
SMS	2

Inbound Queues	
Phone	0
Email	0
Chat	3
Voice Mail	0

Outbound Queues	
Phone	0

Agent Groups	
ungroup	2

## Étape 2 : Ajouter un script de texto

Utilisez des scripts de texto pour inviter les clients à fournir des renseignements supplémentaires, pour les comparer aux enregistrements client du système de GRC local ou externe, pour renvoyer la conversation à une file d'attente d'agents en fonction de règles particulières ou d'indicateurs de file d'attente.

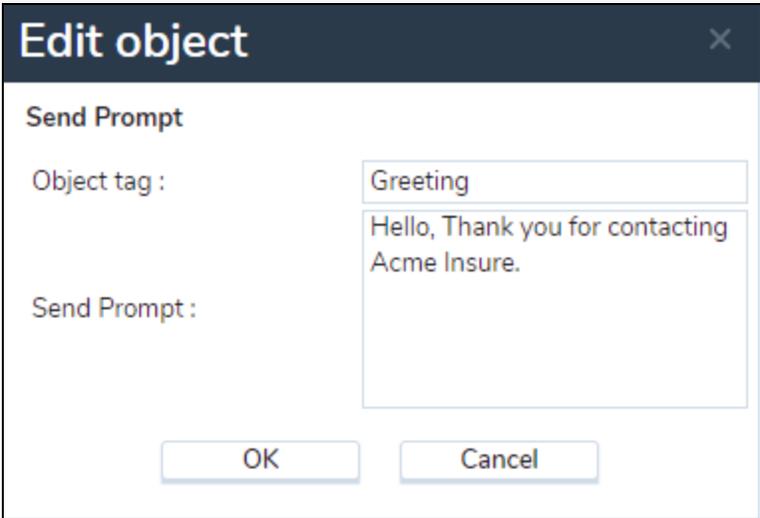
Les nœuds de RVI suivants sont disponibles :

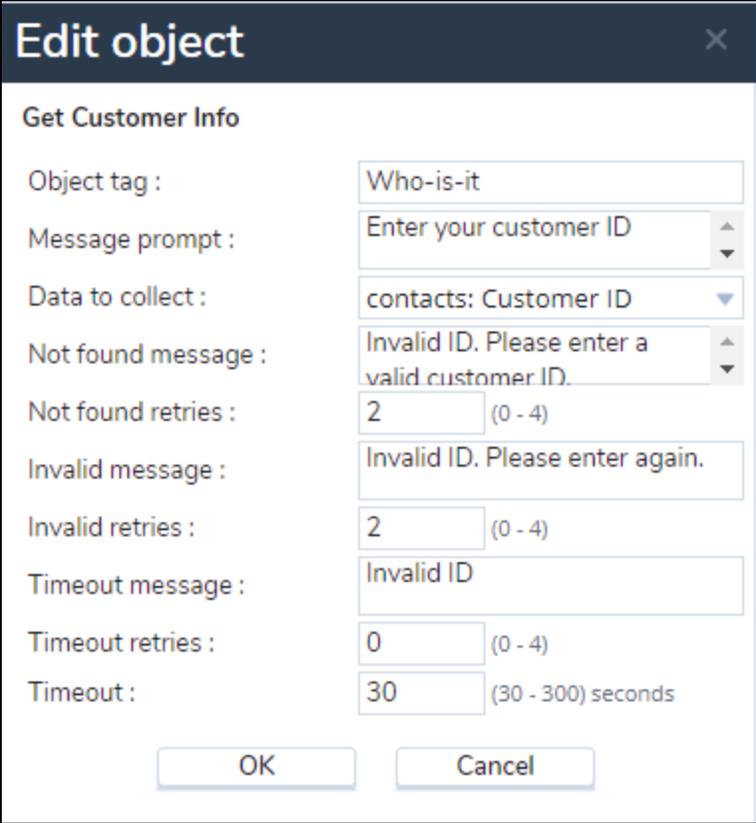
- **Schedule** (horaire) : Utilisez le nœud Schedule (horaire) pour déterminer si l'entreprise est ouverte ou fermée, et ajoutez les actions appropriées.
- **Send Prompt** (envoyer une invite) : Cette option permet de répondre automatiquement par des messages d'accueil et des messages prédéterminés.
- **Check ANI** (vérifier l'EAN) : Cette option permet d'identifier les clients à partir des numéros de téléphone figurant dans les enregistrements client.
- **Get Customer Info** (obtenir les renseignements sur le client) : Cette option sert à recueillir des renseignements sur le client, comme l'identifiant du client et l'identifiant du dossier, qui aident à acheminer l'interaction.
- **Test Condition of Queue** (tester la condition de la file d'attente) : Cette option permet de vérifier la condition d'une file d'attente avant d'y acheminer des messages. L'objet Test Queue (tester la file d'attente) fournit un ensemble de conditions qui, lorsqu'elles sont remplies, déclenchent des actions précises.

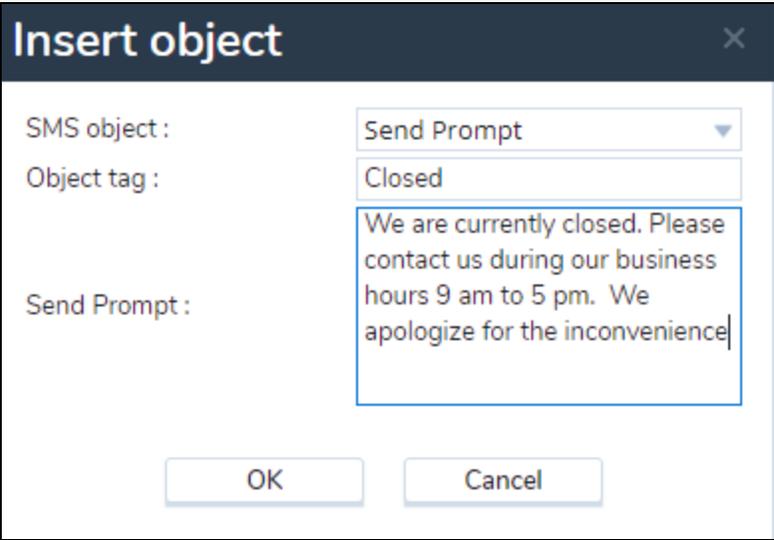
- **Forward to Queue** (renvoyer à la file d'attente) : Cette option permet de renvoyer les textos vers une file d'attente de clavardage donnée (les textos doivent être acheminés au moyen de files d'attente de clavardage).

#### Pour ajouter un script de texto :

1. Accédez à **Scripts** (scripts) dans le menu de navigation.
2. Accédez à **SMS** (texto), cliquez pour ajouter un nouveau script de texto.
3. Ajoutez un nom pour le script, un commentaire, et sélectionnez une catégorie.
4. Activez le script en cochant la case.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. Cela lance la fenêtre de définition du script.
6. Suivez les étapes ci-après pour créer un script simple qui vérifie si un message est reçu pendant les heures d'ouverture, vérifie s'il s'agit d'un client existant, renvoie le message à un agent disponible au moyen d'une file d'attente de clavardage, affiche l'enregistrement client correspondant en remontée de fiches pour examen. Si le message est reçu pendant les heures de fermeture, le système envoie une réponse qui l'indique.

Nœud de RVI	Description
Add <b>Schedule</b> (ajouter un horaire)	Vérifier si l'entreprise est ouverte ou fermée. Ajouter les nœuds d'action appropriés.
<p>If (<b>Schedule</b>) is Open, add <b>Send Prompt</b> (si l'horaire est ouvert, envoyer une invite).</p> 	<p>Si le message est reçu pendant les heures d'ouverture, envoyer un message d'accueil.</p> <p>Exemple : Bienvenue chez Acme Assurances. Comment puis-je vous aider?</p>

Nœud de RVI	Description
<p>Add <b>Get Customer Info</b> (ajouter «obtenir les renseignements sur le client »)</p> 	<p>La fonction Get Customer Info (obtenir les renseignements sur le client) recueille des données comme l'identifiant du client et l'identifiant du dossier, récupère l'enregistrement du système de GRC correspondant et le présente à l'agent pour lui permettre de mieux gérer les interactions. Vérifier si le message reçu provient d'un client existant en lui demandant de fournir un identifiant de client.</p> <p>Exemple : Recueillir des renseignements sur l'identifiant du dossier en cours pour ouvrir et examiner rapidement les détails du dossier.</p>
<p>Add <b>Send Prompt</b> (ajouter «envoyer une invite »)</p>	<p>Le nœud Send Prompt (envoyer une invite) vous permet d'envoyer des messages d'accueil ou des messages prédéfinis.</p> <p>Envoyer un message indiquant qu'un agent répondra sous peu.</p> <p>Exemple : Merci d'avoir communiqué avec nous. Nous nous occuperons de vous sous peu.</p>

Nœud de RVI	Description
Add <b>Forward to Queue</b> (ajouter «renvoyer à la file d'attente »)	Acheminer le message vers une file d'attente de clavardage. Il est ensuite présenté à un agent disponible qui dessert la file d'attente.
<p>If (<b>Schedule</b>) is closed, add <b>Send Prompt</b> to indicate the business is closed (si l'horaire est fermé, ajouter « envoyer une invite » pour indiquer que l'entreprise est fermée).</p> 	<p>Si le message est reçu lorsque l'entreprise est fermée, envoyer une réponse qui l'indique.</p> <p>Exemple : Merci d'avoir communiqué avec Acme Assurances. Nous sommes actuellement fermés. Veuillez communiquer avec nous pendant nos heures d'ouverture, de 9 h à 17 h, HNP.</p>

### Étape 3 : Attribuer le script de texto au canal de texto

Vous pouvez attribuer le script de texto à un canal de deux manières :

- Au moyen de l'option Channels (canaux) : Accédez à **Channels > SMS** (canaux > texto). Sélectionnez un canal à modifier. Sous **Properties** (propriétés), sélectionnez le script de texto dans la liste des scripts disponibles.

Channels » SMS » Properties

VCC SMS channel2

< Back to channel list

Properties

Channel type SMS

Public Number 8328

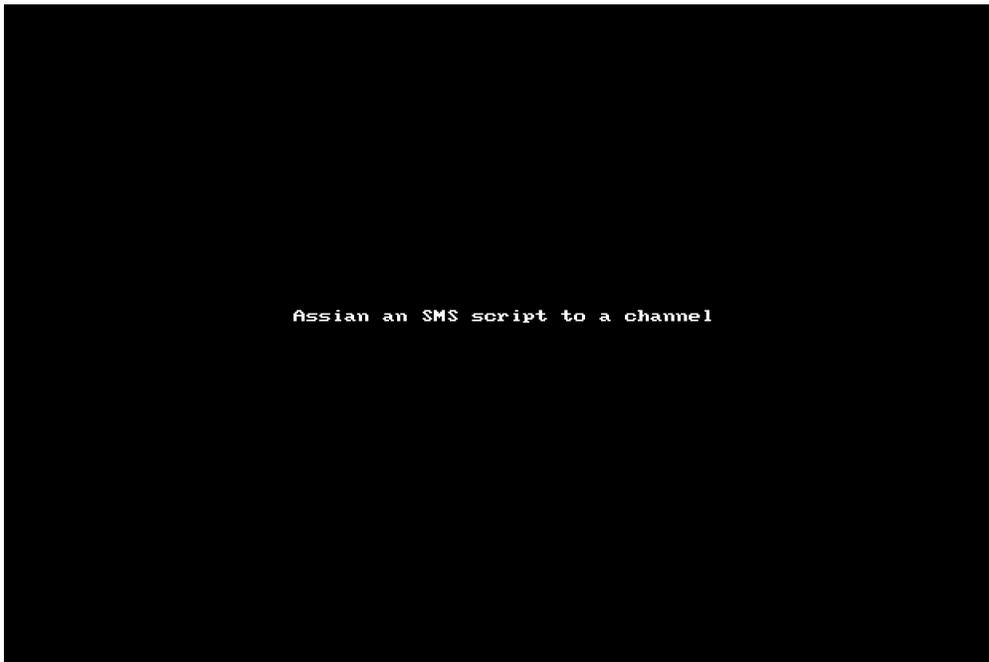
\* Channel Name VCC SMS channel2

\* SMS Script Route-SMS-Messages

This channel is enabled

Save Cancel

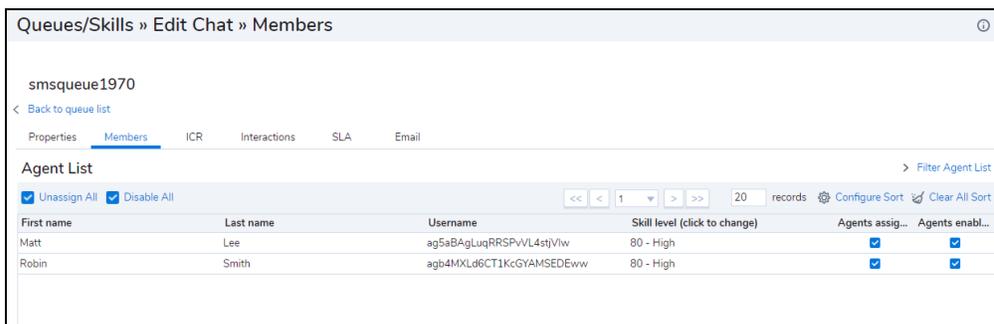
- Au moyen de l'option Scripts (scripts) : Accédez à **Scripts > SMS** (scripts > texto). Sélectionnez un script de texto à modifier. Sous **Properties** (propriétés), cliquez sur **Assign new channels** (attribuer de nouveaux canaux) et suivez les invites pour sélectionner les canaux à attribuer au script.



## Étape 4 : Ajouter des utilisateurs à la file d'attente de clavardage

Les textos envoyés à un canal sont acheminés vers une file d'attente de clavardage pour être traités par les agents desservant la file d'attente. Dans cette étape, vous pouvez ajouter des agents à la file d'attente de clavardage utilisée dans le script.

1. Accédez à **Queues/Skills** (files d'attente/compétences) dans le menu de navigation.
2. Sélectionnez la file d'attente de clavardage à laquelle les interactions par texto sont renvoyées pour la modifier.
3. Sous **Members** (membres), affectez des agents à la file d'attente et activez-les.



Queues/Skills » Edit Chat » Members

smsqueue1970

< Back to queue list

Properties **Members** ICR Interactions SLA Email

Agent List > Filter Agent List

Unassign All  Disable All 20 records [Configure Sort](#) [Clear All Sort](#)

First name	Last name	Username	Skill level (click to change)	Agents assign...	Agents enabl...
Matt	Lee	ag5aBAgLuqRRSPvVL4stjVlw	80 - High	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Robin	Smith	agb4MXLd6CT1KcGYAMSEDEww	80 - High	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Une fois ces étapes terminées, le canal de texto de votre centre d'appels est configuré pour traiter les interactions par texto.

## Texto : liste des pays pris en charge

Le service de texto de Centre d'appels 8x8 est actuellement pris en charge dans les pays suivants.



**Remarque :** Le service de texto de Centre d'appels 8x8 permet d'envoyer des messages textes vers la plupart des pays du monde. Toutefois, les canaux de texto permettant de recevoir des messages textes dans le centre d'appels ne peuvent être configurés que dans les pays énumérés ci-dessous.

- Australie
- Autriche
- Belgique
- Brésil
- Canada
- Chili
- Croatie
- République tchèque
- Danemark
- Estonie
- Allemagne
- Hong Kong
- Hongrie
- Israël
- Lettonie
- Lituanie
- Malaisie

- Pays-Bas
- Norvège
- Pologne
- Portugal
- Porto Rico
- Espagne
- Corée du Sud
- Philippines
- Singapour
- Suède
- Suisse
- Royaume-Uni
- États-Unis

## Créer et configurer des scripts

Les scripts de téléphone, de clavardage et de courriel de Centre d'appels 8x8 permettent aux administrateurs de concevoir et de contrôler le flux des interactions dans un centre d'appels au moyen du gestionnaire de configuration de 8x8. Mettez rapidement les appelants en communication avec les agents et rationalisez le flux de clients grâce aux scripts de réponse vocale interactive (RVI) de 8x8.

La RVI est un élément essentiel de tout centre d'appels; elle permet aux clients d'obtenir des réponses rapides à des questions simples et aide les entreprises à trouver la bonne ressource pour aider un client à résoudre un problème donné.

### Fonctionnalités

8x8 possède de puissantes capacités de RVI qui aident de plusieurs manières :

- **Améliorer l'expérience du service à la clientèle**
  - Aidez les clients à trouver les renseignements dont ils ont besoin grâce aux fonctions de libre-service.
  - Identifiez les personnes qui appellent et acheminez-les vers le meilleur agent disponible.
  - Permettez aux appelants d'accéder aux renseignements même en dehors des heures d'ouverture.
- **Apporter de la valeur à votre organisation**
  - Réduisez les coûts en répondant automatiquement aux questions courantes.
  - Gérez facilement vos RVI en ligne pour un contrôle complet.
  - Créez des horaires personnalisés pour les jours fériés et les événements spéciaux.
  - Apportez des modifications à votre RVI sur le tas.

- Centre d'appels 8x8 peut utiliser les renseignements de GRC pour personnaliser les interactions avec les clients et augmenter considérablement l'efficacité de chaque interaction avec le centre d'appels.
- 8x8 propose à ses clients trois options pour la RVI :
  - **RVI de base** : Des menus faciles à créer et des fonctionnalités simples de libre-service qui permettent au gestionnaire du centre d'appels de s'adapter à l'évolution des besoins par de simples modifications du flux de RVI.
  - **RVIe** : Une RVI puissante et complète, capable d'accéder à des données provenant de sources multiples et de prendre en charge des applications à commande vocale.
  - **RVI intelligente** : 8x8 assure la reconnaissance vocale et le traitement du langage naturel sur tous les appels entrants. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon de [créer une RVI intelligente](#).

La conception d'un script peut être simple ou complexe, selon le fonctionnement de votre entreprise. Avant de concevoir votre script, vous devez préparer votre plan d'acheminement des interactions.

Accédez à l'onglet **Scripts** (scripts) du gestionnaire de configuration de 8x8 pour créer ou modifier des scripts. Les scripts téléphoniques sont regroupés sous l'onglet **Phone** (téléphone), et les scripts de clavardage et de courriel sont chacun regroupés sous leurs onglets respectifs. Les scripts peuvent être associés à un ou à plusieurs canaux. Vous pouvez créer un script défini par l'utilisateur ou utiliser le script par défaut du système.

Pour savoir comment créer ou modifier des scripts de téléphone, de courriel et de clavardage, consultez les rubriques suivantes :

- [Créer un script téléphonique de RVI](#)
- [Créer un script de courriel](#)
- [Créer un script de clavardage](#)

Pour savoir comment créer des scripts de médias sociaux, consultez notre chapitre [Social](#).

## Créer un script téléphonique de RVI

Un script de réponse vocale interactive (RVI) de Centre d'appels 8x8 peut être un script téléphonique entrant, un script téléphonique sortant ou un script d'enquête après appel. Voici les types de scripts téléphoniques accessibles par le gestionnaire de configuration de 8x8 :

- **Script téléphonique entrant** : Il oriente les appelants entrants dans les options qui leur permettent de se diriger eux-mêmes vers la destination souhaitée au sein du centre d'appels. Vous pouvez créer un nouveau script et l'affecter à un nombre quelconque de canaux.
- **Script téléphonique sortant** : Il améliore le processus de traitement des files d'attente téléphoniques entrantes lorsque les agents de la file d'attente entrante sont également membres d'une file d'attente téléphonique sortante, comme les appels de campagne. Lorsque la priorité des files d'attente téléphoniques entrantes est plus élevée que celle des files d'attente téléphoniques sortantes, vous pouvez réserver des agents pour la file d'attente téléphonique entrante afin qu'ils traitent d'abord les appels entrants avant de traiter les appels sortants.
- **enquête après appel** : 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. Vous pouvez planifier et construire un script d'enquête après appel en utilisant l'enquête contrôlée par la RVI, l'enquête assistée par un agent et l'enquête autonome. Pour créer un script d'enquête après appel, accédez à **Scripts > Phone** (script > téléphone) et ajoutez un nouveau script téléphonique. Sélectionnez **Post Call Survey** (enquête après appel) pour le type de script et entrez les paramètres. Suivez les instructions du Guide de l'utilisateur de l'**enquête après appel** pour en savoir plus sur les types, les cas d'utilisation et la façon de configurer l'enquête après appel.

## Vue d'ensemble des objets de script de RVI et de leur fonctionnement

Les scripts de RVI de Centre d'appels 8x8 définissent comment Centre d'appels 8x8 traite une interaction téléphonique entrante. L'administrateur du centre d'appels, guidé par les exigences opérationnelles du centre, construit un script de RVI en choisissant des objets de script pour définir le traitement automatisé de vos appels entrants.

### Types d'objets de script de RVI

Les scripts de RVI consistent en une série ordonnée d'objets de script. Chaque objet de script comprend des paramètres et des points de sortie.

- **Paramètres** : Les paramètres sont un ensemble d'instructions pour un objet. En fonction de l'objectif de l'objet, les paramètres définissent le programme à utiliser, l'invite vocale à diffuser ou les données du système de GRC local à évaluer. Le premier paramètre de tous les objets est la balise d'objet, qui identifie de manière unique cet objet dans le script de RVI.
- **Points de sortie** : Les points de sortie sont une réponse de l'objet aux conditions détectées par les paramètres de l'objet. Les points de sortie permettent à un objet d'effectuer différentes actions en réponse à différentes conditions. Par exemple, un objet peut acheminer ou traiter une interaction d'une certaine manière lorsque le centre d'appels est ouvert, et traiter l'interaction d'une manière différente lorsque le centre d'appels est fermé. Lors de la conception d'un script de RVI, notez que si une logique de script achemine une interaction téléphonique vers le point de sortie d'un objet de script, et que ce point de sortie ne contient aucun objet de script, alors Centre d'appels 8x8 déconnecte l'interaction.

## Fonctionnement du script de RVI

Lorsqu'une nouvelle interaction téléphonique arrive, le canal transmet l'appel à l'objet de script MainIVR de niveau supérieur. À partir de l'objet MainIVR, l'interaction commence à circuler à travers les objets de script de RVI. Les paramètres et les points de sortie de chaque objet de script effectuent le traitement en temps réel d'une interaction en réponse à des conditions. Pour un script de RVI de base qui diffuse un message d'accueil et achemine l'appel vers une file d'attente lorsque le centre d'appels est ouvert, consultez la rubrique [Exemples de scripts téléphoniques de RVI](#) pour créer un message d'accueil simple et acheminer un appel vers une file d'attente. Si le centre d'appels est fermé, le script en informe l'appelant et achemine l'interaction vers une file d'attente de messagerie vocale en dehors des heures d'ouverture.

## Sommaire des objets du script téléphonique de RVI

Le tableau suivant résume les objets disponibles dans les scripts téléphoniques Centre d'appels 8x8 accessibles à partir de gestionnaire de configuration de 8x8 :

Objet du script téléphonique	Description
Schedule (horaire)	<p>Utilisez l'objet <b>Schedule</b> pour exécuter une séquence particulière d'opérations de script lorsque le centre d'appels est ouvert ou fermé.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI.</li> <li>▪ Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Select schedule</b> (sélectionner l'horaire), choisissez une définition d'horaire.</li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet Schedule utilise la valeur Select schedule pour transférer le contrôle à la séquence de script définie dans les points de sortie suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>open</b> est égal à true si l'interaction téléphonique a été reçue pendant les heures d'ouverture de l'horaire sélectionné.</li> <li>▪ <b>close</b> est égal à true si l'interaction téléphonique a été reçue en dehors des heures d'ouverture de l'horaire sélectionné.</li> <li>▪ Les valeurs#1 à #6 sont égales à true si le programme défini dans Select Schedule comprend une condition d'exception, numérotée de 1 à 6, et que la date du jour est comprise dans les dates d'exception de et à.</li> </ul> <p>Pour en savoir plus sur la création des horaires, consultez la rubrique <a href="#">Définir les heures d'ouverture et les horaires</a>.</p>
Check ANI (Vérifier l'EAN)	<p>Utilisez l'objet <b>Check ANI</b> pour utiliser le numéro de téléphone de l'appelant entrant afin d'effectuer une recherche dans le fichier des clients. Si un numéro de téléphone correspondant est trouvé dans le fichier client, l'enregistrement est chargé en mémoire et peut être utilisé pour vérifier la valeur des champs de la liste de sélection afin de déterminer comment acheminer l'appel.</p>

Objet du script téléphonique	Description
	<p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de RVI.</li> <li>▪ Dans l'élément <b>contact found</b> (contact trouvé), définissez les étapes du traitement de l'appel à effectuer si un enregistrement client système de GRC local a été trouvé.</li> <li>▪ Dans l'élément <b>Contact not found</b> (contact introuvable), définissez les étapes du traitement de l'appel par script à effectuer si un enregistrement client système de GRC local n'a pas été trouvé.</li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet Check ANI utilise la valeur du numéro de téléphone ANI de l'appelant pour transférer le contrôle à la séquence de script spécifiée dans les points de sortie suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>contact found</b> est égal à true (vrai) si le numéro de téléphone de l'appelant correspond à un numéro de téléphone dans le système de GRC local.</li> <li>▪ <b>contact not found</b> est égal à true si le numéro de téléphone de l'appelant ne correspond pas à un numéro figurant dans le fichier client.</li> </ul> <p>Lorsque vous utilisez l'objet Check ANI, les deux points de sortie doivent être configurés. Un point de sortie n'a pas d'étapes de traitement, et si l'objet sort sur ce point de sortie, l'appelant sera déconnecté.</p>
Get Value (obtenir la valeur)	<p>Utilisez l'objet <b>Get Value</b> pour demander ou exiger que l'appelant utilise le clavier de son téléphone pour fournir les données suivantes système de GRC local :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un numéro de compte du client système de GRC local</li> <li>▪ Un identifiant de cas système de GRC local</li> <li>▪ Le numéro de poste d'un agent : En sélectionnant cette option, la case à cocher <b>Saisie obligatoire</b> est cochée automatiquement et grisée. Vous avez la possibilité de définir la longueur maximale du poste. Par défaut, le maximum est de huit chiffres.</li> <li>▪ Un champ personnalisé Client ou Cas numérique.</li> <li>▪ Une variable1 ou Variable2 externe qui peut ensuite être transmise à un programme externe pour remontée de fichess ou l'intégration avec des systèmes tiers ou personnalisés.</li> </ul>

Objet du script téléphonique	Description
	<p>Pour en savoir plus sur remontée de fiches, reportez-vous à la section <b>Définir les paramètres de la remontée de fiches pour système de GRC externe</b>.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de RVI.</li> <li>▪ Dans la liste des <b>Invite message</b> (messages d'invitation), choisissez le fichier audio que le script RVI diffuse pour inviter l'appelant à saisir des informations numériques spécifiques.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Invalid message</b> (Message invalide), choisissez le fichier audio que le script RVI diffuse si l'appelant répond à l'invite de message par une entrée invalide.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Empty message</b> (messages vides), choisissez le fichier audio que le script RVI diffuse si l'appelant ne répond pas au message d'invite dans les 10 secondes.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Data to collect</b> (Données à collecter), sélectionnez les données CRM à demander ou à exiger de l'utilisateur.</li> <li>▪ Sélectionnez <b>Entry is mandatory</b> (saisie obligatoire) pour exiger que l'utilisateur fournisse une réponse valide à l'invite avant de lui permettre de poursuivre au-delà de l'objet Get Value.</li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet Get Value utilise la valeur de la réponse de l'appelant pour transférer le contrôle à la séquence de script spécifiée dans les points de sortie suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>found</b> (trouvé) est égal à true si l'entrée numérique de l'appelant correspond aux données CRM qui ont été spécifiées dans la liste Données à collecter. Si l'option Entry is Mandatory est désactivée, ou si la valeur à faire correspondre est stockée dans une variable externe, le script se termine.</li> <li>▪ <b>empty</b> (vide) est égal à true si l'option Entry is Mandatory est activée, et si l'appelant ne fournit pas de valeur.</li> <li>▪ <b>too many invalid</b> (trop de non valides) est égal à true si l'option Entry is Mandatory est activée et que l'appelant a fait trois tentatives incorrectes pour fournir une réponse valide.</li> </ul>

Objet du script téléphonique	Description
Get Digit	<p>Cet objet est utilisé après les messages Play et Say qui invitent à saisir une tonalité numérique. Get Digit est un menu optimisé pour la saisie d'un seul chiffre. Utilisez <b>Get Digit</b> pour recevoir l'entrée DTMF de l'appelant après avoir invité l'appelant à entrer.</p> <p>Paramètres : Aucun(e)</p> <p>Points de sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>0-9, *, #</b> libellent les opérations de script effectuées après que l'appelant a appuyé sur la touche correspondante du clavier de son téléphone.</li> <li>▪ <b>Unassigned digit</b> (Chiffre non attribué) : Les actions définies sous Unassigned digit sont suivies lorsque l'appelant saisit un chiffre auquel aucune action n'est attribuée.</li> <li>▪ <b>empty</b> (vide) contient les opérations de script exécutées si l'appelant ne répond pas à une invite de menu RVI dans les 10 secondes, et que le point de sortie empty n'est pas configuré.</li> </ul>
Check Picklist (vérifier la liste de sélection)	<p>Utilisez l'objet <b>Check Picklist</b> (Vérifier la liste de sélection) pour évaluer la valeur d'un élément particulier de la base de données CRM.</p> <p>Effectuez une comparaison avec Check Picklist après avoir utilisé l'objet <b>Check ANI</b> ou <b>Get Value</b> pour charger en mémoire un enregistrement de client ou de cas.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de RVI.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Data to test</b> (données à tester), choisissez le champ de la liste de sélection à évaluer.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Select operator</b> (selectionner l'opérateur), choisissez l'opérateur de comparaison égal à ou non égal à.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Select values</b> (Sélectionner les valeurs), choisissez les valeurs de la liste de sélection pour l'élément de données spécifié ci-dessus par la liste Données à tester.</li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet Check Picklist transfère le contrôle à la séquence de script spécifiée dans les points de sortie suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>matched</b> est égal à true si l'une des valeurs sélectionnées est égale à la valeur d'un enregistrement dans système de GRC local.</li> </ul>

Objet du script téléphonique	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>not matched</b> est égal à true si l'une des valeurs sélectionnées n'est pas égale à la valeur d'un enregistrement dans système de GRC local.</li> </ul>
Play (Écouter)	<p>Utilisez l'objet <b>Play</b> pour lire un fichier audio à un endroit particulier du script RVI.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Object Tag</b> (Étiquette d'objet) : Entrez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI.</li> <li>▪ <b>Audio Files</b> (fichiers audio) : Choisissez parmi les fichiers audio par défaut ou parmi le choix de fichiers téléchargés personnalisés.</li> <li>▪ <b>Étiquette d'objet</b> (Options de lecture) : L'option de lecture peut être interrompue ou non par une entrée DTMF. Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Ininterrompible (Entrée ignorée) : La lecture se poursuit, en ignorant l'entrée DTMF.</li> <li>◦ Interruptible (Entrée captée) : La lecture est interrompue et l'entrée DTMF est capturée.</li> </ul> </li> </ul> <p>Points de sortie : Aucun</p>
Say (dire)	<p>Cet objet convertit en parole le texte programmé et les objets variables comme le numéro de téléphone et la position dans la file d'attente. L'objet Say est également interrompible ou non. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la <a href="#">synthèse vocale</a>.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Object Tag</b> (Étiquette d'objet) : Entrez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI.</li> <li>▪ <b>Language</b>(langue) : Sélectionnez la langue parmi les choix disponibles. Les langues disponibles sont : <sup>1</sup></li> <li>▪ <b>Value to Play</b> (valeur à lire) : Choisissez de lire du texte libre ou des variables, comme le numéro de téléphone et la position dans la file d'attente. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Numéro de téléphone de rappel : Lit le numéro de rappel saisi par l'appelant. Il est</li> </ul> </li> </ul>

<sup>1</sup>Arabe, Bahasa, Basque, Cantonais, Catalan, Tchèque, Danois, Néerlandais, Anglais (Au), Anglais (Gb), Anglais (Inde), Anglais (Irlande), Anglais (Ecosse), Anglais (Afrique Du Sud), Anglais (Us), Finnois, Français (Canada), Galicien, Allemand, Grec, Hébreu, Hindi, Hongrois, Italien, Japonais, Coréen, Mandarin (Chine), Mandarin (Taïwan), Norvégien, Polonais, Portugais (Brésil), Portugais (Portugal), Roumain, Russe, Slovaque, Espagnol (Castillan), Espagnol (Colombie), Espagnol (Mexique), Suédois, Thaïlandais, Turc Et Valencien.

Objet du script téléphonique	Description
	<p>recupéré via Get Value.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Numéro de téléphone de l'appelant : Lecture de l'identifiant de la ligne de l'appelant récupéré automatiquement.</li> <li>◦ Position dans la file d'attente : Affiche la position de l'appel dans la file d'attente.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Text to Play</b> ( texte à lire) : Entrez la chaîne de texte à lire.</li> <li>▪ <b>Data Type</b> (type de données) : Sélectionnez parmi les types de données disponibles : Texte, Numéro, Numéro de téléphone, Date, Heure et Devise. Par exemple, si vous sélectionnez Date comme type de données, le système annonce les données au format date.</li> <li>▪ <b>Taux de lecture</b> : Sélectionnez une valeur : Lent, normal ou rapide. Le taux par défaut est Normal. Vous pouvez définir la vitesse de lecture des invites de synthèse vocale de la RVI lorsque vous utilisez l'objet Say (dire). L'objet Say (dire) convertit en parole le texte programmé et les objets variables comme le numéro de téléphone et la position dans la file d'attente. Vous pouvez lire ces invites lentement, à une vitesse normale, ou rapidement. Grâce à l'option de la vitesse de lecture, vous pouvez contrôler la vitesse de la parole qui lit votre texte afin que vos interlocuteurs ne manquent pas des informations importantes comme les noms, les numéros ou les soldes de compte. La vitesse par défaut est Normal (normale). La vitesse de lecture est définie selon le nœud Say (dire) de la RVI.</li> <li>▪ <b>Étiquette d'objet</b> (Options de lecture) : L'option de lecture peut être interrompue ou non par une entrée DTMF. Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Ininterrompible (Entrée ignorée) : La lecture se poursuit, en ignorant l'entrée DTMF.</li> <li>◦ Interruptible (Entrée captée) : La lecture est interrompue et l'entrée DTMF est capturée.</li> </ul> </li> </ul>
Menu	<p>Utilisez l'objet <b>Menu</b> pour présenter une liste d'options à l'appelant.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de RVI.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Invite message</b> (messages d'invite), choisissez le fichier audio que le</li> </ul>

Objet du script téléphonique	Description
	<p>script RVI diffuse pour proposer des options de menu à un appelant.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la liste <b>Invalid message</b> (Message invalide), choisissez le fichier audio que le script RVI diffuse si l'appelant répond à l'invite par une entrée invalide.</li> <li>▪ Dans la liste des <b>Empty message</b> (messages vides), choisissez le fichier audio que le script RVI diffuse si l'appelant ne répond pas à l'invite du menu RVI dans les 10 secondes.</li> </ul> <p>Dans un objet script Menu, le paramètre message vide et le point de sortie vide (décrit ci-dessous) s'excluent mutuellement : Si vous configurez le point de sortie vide, l'objet Menu ne lira pas le fichier audio spécifié dans la liste des messages vides.</p> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet Menu contient les points de sortie étiquetés suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>0-9, *, #</b> libellent les opérations de script effectuées après que l'appelant a appuyé sur la touche correspondante du clavier de son téléphone.</li> <li>▪ <b>poste</b> contient les opérations de script effectuées si l'appelant fournit un numéro de poste valide à trois chiffres.</li> </ul> <p>Centre d'appels 8x8 permet uniquement aux agents dont la fonction d'accès direct aux agents est activée d'être directement accessibles par numéro de poste.</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 10px; margin: 10px 0;">  <p><b>Remarque : Extension (Obsolete)</b> (poste - obsolète) est une fonctionnalité héritée qui sera obsolète. Nous recommandons d'utiliser la méthode améliorée pour l'acheminement direct des agents.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>empty</b> (vide) contient les opérations de script exécutées si l'appelant ne répond pas à une invite de menu RVI dans les 10 secondes, et que le point de sortie empty de l'objet Menu n'est pas configuré.</li> </ul> <p>Dans un objet script Menu, le point de sortie vide et le paramètre de message vide (décrit ci-dessus) s'excluent mutuellement. Si vous configurez le point de sortie vide, l'objet Menu ne lira pas le fichier audio spécifié dans la liste de messages vides.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>too many invalid</b> (trop d'invalides) indique les opérations de script effectuées si l'appelant donne trois réponses invalides aux invites du menu.</li> </ul> <p>Les réponses invalides comprennent trois entrées incorrectes sur le clavier ou</p>

Objet du script téléphonique	Description
Voice Recording Settings (Paramètres d'enregistrement vocal)	<p>l'absence de réponse au menu dans les 10 secondes.</p> <p>Si votre Centre d'appels 8x8 opère dans des juridictions qui exigent de demander la permission de l'appelant avant d'enregistrer un appel, le choix de l'appelant doit pouvoir passer outre les paramètres d'enregistrement au niveau de la file d'attente et de l'agent, ainsi que la capacité d'enregistrement à la demande de l'agent. Utilisez l'objet <b>Voice Recording Settings</b> (Paramètres d'enregistrement vocal) pour déterminer les circonstances dans lesquelles un appel peut être enregistré.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de RVI.</li> <li>▪ Dans <b>Permission to record</b> (autorisation d'enregistrement), sélectionnez l'une des quatre options : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Keep prior setting</b> (conserver le réglage précédent) : Conservez les paramètres antérieurs pour l'enregistrement automatique et l'enregistrement à l'initiative de l'agent</li> <li>◦ <b>Not asked</b> (pas demandé) : Pas d'enregistrement automatique, mais permet à un agent de lancer l'enregistrement</li> <li>◦ <b>Granted</b> (Accordé) : Suit les paramètres d'enregistrement des agents et des files d'attente pour l'enregistrement automatique, et permet à un agent de lancer l'enregistrement</li> <li>◦ <b>Denied</b> (Refusé) : Pas d'enregistrement automatique, et ne permet pas à un agent de lancer l'enregistrement</li> </ul> </li> </ul> <p>Lorsque l'option Enregistrer % des appels est applicable, les pourcentages d'enregistrement vocal des RVI, des files d'attente et des agents sont appliqués.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans <b>Automatic Call Recording</b> (enregistrement automatique des appels), en fonction des paramètres de la section <b>Permission to record</b> (Permission d'enregistrer), l'une des quatre options suivantes est automatiquement sélectionnée, ou vous pouvez sélectionner une option pour remplacer la valeur par défaut : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Keep prior setting</b> (conserver le réglage précédent) : Conserver le réglage précédent pour l'enregistrement automatique</li> </ul> </li> </ul>

Objet du script téléphonique	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Record this call</b> (enregistrez cet appel) : L'appel en cours est enregistré</li> <li>◦ <b>Do not record this call</b> (n'enregistrez pas cet appel) : L'appel en cours n'est pas automatiquement enregistré</li> <li>◦ <b>Record % of calls</b> (enregistrer un % d'appels) : Les probabilités IVR %, Queue % et Agent % sont utilisées pour déterminer si l'appel est enregistré automatiquement ou non</li> <li>▪ Dans la section <b>Allow agent to initiate recording</b> (autoriser l'agent à lancer l'enregistrement), en fonction des paramètres de la section <b>Permission to record</b> (permission d'enregistrer), l'une des trois options suivantes est automatiquement sélectionnée, ou vous pouvez sélectionner une option pour remplacer la valeur par défaut. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Keep prior setting</b> (conserver le réglage précédent) : Conserver les paramètres antérieurs pour l'enregistrement déclenché par l'agent</li> <li>◦ <b>Yes</b> (oui) : Permettre à l'agent de lancer l'enregistrement de cet appel</li> <li>◦ <b>No</b> (non) : Ne pas permettre à l'agent de lancer l'enregistrement de cet appel</li> </ul> </li> </ul>
Set Agent (définir l'agent)	<p>L'objet Set Agent facilite l'accès direct à l'agent. Set Agent vérifie si l'ANI ou le numéro de dossier associé à un appel entrant correspond à un agent lors d'appels précédents, et propose des choix d'acheminement des appels en fonction du résultat de la recherche. Pour en savoir plus, voir notre contenu sur le <b>Direct Agent Routing</b> (acheminement direct à l'agent). Set Agent vous permet de rechercher des agents en fonction des paramètres suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Case created by</b> (auteur du dossier) : Ce paramètre trouve l'agent qui a créé le dossier.</li> <li>▪ <b>Case last worked by</b> (dernier agent qui a travaillé sur le dossier) : Ce paramètre trouve le dernier agent qui a travaillé sur le dossier.</li> <li>▪ <b>Case assigned to</b> (agent à qui le dossier est confié) : Ce paramètre trouve l'agent à qui le dossier est confié.</li> <li>▪ <b>Channel linked to</b> (canal auquel l'agent est lié) : Ce paramètre trouve l'agent qui est lié au canal par lequel l'appel a été acheminé.</li> <li>▪ <b>None</b> (aucun) : Ce paramètre trouve un agent par son nom. En sélectionnant cette option, l'option <b>Choose Agent</b> (choisir un agent) apparaît. Cliquez sur le lien, puis sélectionnez un agent dans la liste.</li> </ul>

Objet du script téléphonique	Description
	<p>Set Agent peut renvoyer un message vide si aucun agent n'est associé à l'ANI ou au numéro de dossier.</p> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet Set Agent utilise la valeur de retour de la recherche ci-dessus pour transférer le contrôle à la séquence de script spécifiée dans les points de sortie suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>agent found</b> (agent trouvé) est égal à true (vrai) si le numéro de téléphone de l'appelant ou la recherche de dossier permet de retrouver un agent qui a déjà correspondu avec le contact.</li> <li>▪ <b>agent not found</b> (agent non trouvé) est égal à true (vrai) si le numéro de téléphone de l'appelant ou le numéro de dossier ne permet pas de retrouver un agent ayant travaillé avec le contact.</li> </ul>
Transfer to Agent (transférer à l'agent)	<p>L'objet Transfer to Agent (transfer to Agent) permet de mettre l'appelant en communication avec l'agent.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilisez cet objet avec Set Agent pour trouver des agents en fonction de la recherche de dossier, puis transférer l'appel.</li> <li>▪ Utilisez cet objet sans l'objet Set Agent (définir l'agent) pour transférer les appels directement à l'agent ayant un canal personnel. Un canal personnel doit avoir été attribué à l'agent.</li> </ul> <p>L'objet Transfer to Agent (transférer à l'agent) propose des options qui permettent de transférer un appel à un agent même si son état est :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Busy (occupé)</li> <li>▪ On break (en pause)</li> <li>▪ Working offline (travail hors ligne)</li> <li>▪ Logged off (déconnecté)</li> </ul> <p>Si vous ne sélectionnez aucune option, l'appel est transféré uniquement si le statut de l'agent est Available (disponible).</p> <p><b>If transfer is successful, change agent status to busy</b> (si le transfert est réussi, changer l'état de l'agent vers occupé) : cette option est activée par défaut. L'agent se voit proposer l'état de post-traitement après avoir mis fin à l'appel.</p> <p>L'objet prend en charge une logique distincte expliquant pourquoi un appel peut ne pas atteindre l'agent cible en fonction de l'état en temps réel de l'agent.</p>

Objet du script téléphonique	Description
	<p>Points de sortie :</p> <p>L'objet Transfert vers l'agent utilise les points de sortie suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Busy</b> (occupé) est égal à true (vrai) si l'état de l'agent est occupé.</li> <li>▪ <b>on break</b> (en pause) est égal à true si l'agent est en pause.</li> <li>▪ <b>working offline</b> (travaille hors ligne) est égal à true si l'agent travaille hors ligne.</li> <li>▪ <b>logged off</b> (déconnecté) est égal à true si l'agent est déconnecté.</li> <li>▪ <b>rejected by agent</b> (rejeté par l'agent) est égal à true si l'agent a rejeté l'appel.</li> <li>▪ <b>invalid agent id</b> (identifiant d'agent non valide) est égal à true si l'agent trouvé à partir de l'ANI ou de la recherche de dossier est trouvé invalide.</li> <li>▪ <b>ring no answer</b> (sonnerie sans réponse) est égal à true si le téléphone de l'agent a sonné mais que l'agent n'a pas répondu.</li> </ul>
Transfer to Agent Voice Mail (transfert vers la messagerie vocale de l'agent)	<p>L'objet Transfer to Agent Voicemail permet à un appelant de déposer un message vocal pour un agent. Il suppose que l'agent est déjà défini par l'objet Set Agent ou l'objet Get Value. Les paramètres suivants déterminent le flux d'appels.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Name</b> (nom) : Dans la zone de saisie <b>Name</b> (nom), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI pour l'élément Forward to agent. Elles peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de RVI.</li> <li>▪ <b>Personal Invite</b> (invite personnelle) : Vous pouvez définir différents messages d'accueil pour informer l'appelant des options disponibles. Les options disponibles sous Personal Invite indiquent le message d'accueil propre à l'agent qui sera diffusé à l'appelant lorsque l'appel transite par cette primitive. Les options suivantes servent de modèles pour les invites réelles : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>AgentPersonalGreeting</b>: Lit l'enregistrement personnel effectué par l'agent lors d'un appel de vérification.</li> <li>○ <b>AgentPersonalrecording_1</b> à <b>AgentPersonalrecording_6</b> : Un agent peut également enregistrer un maximum de 10 enregistrements personnels en utilisant 8x8 Agent Console et n'importe lequel des six premiers de ces enregistrements personnels peut être écouté par l'appelant. Cela se fait lorsque l'administrateur définit</li> </ul> </li> </ul>

Objet du script téléphonique	Description
	<p><b>Personal Invite</b> sur l'une de ces options. La fonctionnalité d'enregistrement de l'agent dans 8x8 Agent Console est accessible à partir de <b>Menu &gt; My Recording</b>. Les agents peuvent enregistrer des messages d'accueil personnels en utilisant la fonctionnalité My Recording (Mon enregistrement).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Impersonal Invite</b> (Invite impersonnelle) : Si l'enregistrement personnel de l'agent n'est pas disponible, le système RVI revient au message <b>Impersonal Invite</b> (invite impersonnelle). Il s'agit des invites audio disponibles sur Centre d'appels 8x8 à partir de l'interface <b>Home &gt; Audio Files</b>.</li> <li>▪ <b>Digit to opt out</b> (numéro pour se retirer) : Un appelant est contraint de déposer un message vocal lorsque l'option « Digit to opt out » est réglé sur false (faux). Lorsqu'elle est définie sur true (vrai), l'appelant a la possibilité de laisser un message vocal ou de retourner au système RVI par le point « opt out exit ». Ceci est similaire à « resume » (reprendre) dans la primitive « ForwardToAgent » de l'ancien Centre d'appels 8x8. Lorsque l'option de opt out est définie sur true (vrai), l'appelant peut appuyer sur n'importe quelle touche DTMF pour se rendre au point de sortie « opt out ».</li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>opt out</b>: permet à l'appelant de se retirer de la messagerie vocale.</li> <li>▪ <b>agent not configured for VM</b> (agent non configuré pour la VM) : Si la case Activer la messagerie vocale de l'agent dans l'onglet Téléphone de la configuration de l'agent dans gestionnaire de configuration de 8x8 n'est pas cochée, l'appelant est dirigé vers l'agent non configuré pour le point de sortie VM même si l'identifiant de l'agent est défini.</li> <li>▪ <b>invalid agent id</b> (identifiant de l'agent invalide) : Si l'identifiant de l'agent n'est pas défini avant que cette primitive ne soit rencontrée, l'appelant est dirigé vers ce point de sortie.</li> </ul>
Forward to agent (transmettre à l'agent)	<div style="border: 1px dashed gray; padding: 10px;">  <p><b>Remarque :</b> En raison des contraintes de l'objet Forward to Agent, nous recommandons d'utiliser les objets Set Agent et Transfer to Agent pour configurer l'accès direct aux agents. Veuillez noter que l'objet « Forward to Agent » sera obsolète sur les nouveaux abonnements Centre d'appels 8x8 après la version 8.1.</p> </div> <p>Si votre Centre d'appels 8x8 utilise la fonction d'accès direct aux agents, dans l'objet de</p>

Objet du script téléphonique	Description
	<p>script Menu décrit plus haut dans ce tableau, vous pouvez utiliser l'objet Forward to Agent pour renvoyer l'appelant vers le téléphone d'un agent.</p> <p>L'objet Forward to Agent ne fonctionne pas s'il n'est pas contenu dans le point de sortie de poste d'un objet Menu.</p> <p>Centre d'appels 8x8 fait sonner le téléphone de l'agent pendant le nombre de secondes défini dans le paramètre Interaction offer timeout. Pour en savoir plus, reportez-vous à <a href="#">Créer des comptes et configurer les propriétés</a>.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone de saisie <b>Label</b> (nom) tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI pour l'élément Forward to agent. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de RVI.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Message</b>, si la messagerie vocale de l'agent est activée, choisissez le fichier audio que le script RVI diffuse immédiatement avant de transférer l'appelant vers la messagerie vocale de l'agent.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Invalid Extension Message</b> (message de poste invalide), choisissez le fichier audio que le script VRI diffuse si l'appelant fournit une extension d'agent à trois chiffres invalide.</li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet « Forward to agent » utilise la valeur de l'extension saisie par l'appelant pour transférer le contrôle à la séquence de script définie dans les points de sortie suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>resume</b> est égal à true (vrai) si l'appelant entre &lt;*&gt; au lieu de laisser un message vocal. Utilisez l'étiquette <b>resume</b> pour transférer un appelant qui ne laisse pas de message vers un autre emplacement dans le script RVI.</li> <li>▪ <b>too many invalid</b> est égal à true (vrai) si l'appelant compose trois fois un poste d'agent invalide.</li> </ul>
Test Condition of Queue (tester la condition de la file d'attente)	<p>Utilisez cet objet pour vérifier l'état d'une file d'attente avant d'y entrer. L'objet Test Queue (tester la file d'attente) fournit un ensemble de conditions qui, lorsqu'elles sont remplies, déclenchent des actions précises. L'objet file d'attente de test donne au concepteur de la RVI une plus grande souplesse d'acheminement en permettant de tester l'état de la file d'attente à plusieurs reprises.</p> <p>Paramètres :</p>

Objet du script téléphonique	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Object tag</b> (étiquette d'objet), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de RVI.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Queue Name</b> (nom de la file d'attente), choisissez la file d'attente téléphonique dont vous voulez tester la condition.</li> <li>▪ Utilisez la zone <b>Queue Conditions</b> (conditions de la file d'attente pour déterminer) pour déterminer les choix d'acheminement en fonction de la disponibilité des agents ou des performances de la file d'attente. Pour les conditions de la file d'attente, sélectionnez une ou plusieurs options ci-dessous. Les options suivantes sont présentées lorsque vous activez <b>There are NO agents</b> (il n'y a pas d'agents) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Available</b> (disponible) : Sélectionnez cette option pour acheminer l'appel différemment ou pour proposer des choix à l'appelant lorsqu'il n'y a pas d'agent qualifié disponible pour accepter immédiatement l'interaction.</li> <li>○ <b>Available or Busy</b> (disponible ou occupé) : Sélectionnez cette option pour acheminer l'appel différemment ou pour proposer des choix à l'appelant lorsqu'il n'y a pas d'agent qualifié disponible pour accepter immédiatement l'interaction. Les agents peuvent être temporairement occupés et ne peuvent pas prendre l'appel immédiatement.</li> <li>○ <b>Available, busy, or working offline</b> (Disponible, occupé, ou travaille hors ligne) : Sélectionnez cette option pour acheminer l'appel différemment ou pour proposer des choix à l'appelant lorsqu'il n'y a pas d'agent qualifié disponible pour accepter immédiatement l'interaction. Les agents peuvent être temporairement occupés ou travailler hors ligne et ne peuvent pas prendre l'appel immédiatement.</li> <li>○ <b>Available, busy, working offline, or on break</b> (Disponible, occupé, travaille hors ligne ou en pause) : Sélectionnez cette option pour acheminer l'appel différemment ou pour proposer des choix à l'appelant lorsqu'il n'y a pas d'agent qualifié disponible pour accepter immédiatement l'interaction. Les agents peuvent être temporairement occupés, travailler hors ligne ou être en pause et ne peuvent pas prendre l'appel immédiatement.</li> <li>○ <b>Logged in (assigned but may not be enabled)</b> (connecté (affecté mais peut ne pas être activé)) : Sélectionnez cette option pour acheminer l'appel différemment, ou</li> </ul> </li> </ul>

Objet du script téléphonique	Description
	<p>pour proposer des choix à l'appelant lorsqu'il n'y a pas d'agent qualifié connecté (affecté mais peut-être pas activé) pour accepter immédiatement l'interaction. Les agents qualifiés sont des agents configurés pour recevoir des interactions à partir de la file d'attente définie dans la liste <b>Queue name</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pour évaluer l'état d'une file d'attente sélectionnée et ensuite acheminer l'appel en fonction des résultats du test de cette performance, effectuez un ou tous les tests suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sélectionnez <b>Le nombre d'appels en attente avant cet appel est supérieur à ---</b>, puis entrez le nombre maximum d'appels qui peuvent précéder l'appel en cours.</li> <li>▪ Sélectionnez <b>L'appel actuel est en attente dans cette file depuis plus de --- (secondes)</b>, puis entrez un temps que l'appel actuel a passé dans sa file d'attente dépasse un seuil configurable. Chaque appel entrant reçoit sa propre copie d'un script RVI pour recevoir les traitements. L'appel traité est appelé l'appel en cours.</li> <li>▪ Sélectionnez <b>Le temps d'attente le plus long pour un appel dans cette file d'attente est supérieur à --- (secondes)</b>, puis saisissez le temps d'attente maximum d'un appel dans la file d'attente.</li> <li>▪ Sélectionnez <b>Le calcul du temps d'attente attendu instantané dépasse --- (secondes)</b>, puis saisissez une durée en secondes.</li> </ul> </li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet Test Queue (tester la file d'attente) a deux points de sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Condition Matched (la condition correspond)</li> <li>▪ Condition not Matched (la condition ne correspond pas)</li> </ul> <p>L'objet Test Queue (tester la file d'attente) transfère le contrôle à la séquence de script précisée sous les points de sortie en fonction des résultats de test suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il n'y a pas d'agents qualifiés disponibles dans la file d'attente.</li> <li>▪ Il n'y a pas d'agents qualifiés disponibles ou occupés dans la file d'attente.</li> <li>▪ Il n'y a pas d'agents qualifiés disponibles, occupés ou travaillant hors ligne dans la file d'attente.</li> <li>▪ Il n'y a pas d'agents qualifiés disponibles, occupés, travaillant hors ligne ou en pause</li> </ul>

Objet du script téléphonique	Description
	<p>dans la file d'attente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il n'y a aucun agent qualifié connecté.</li> <li>▪ Il y a un nombre <math>n</math> d'appels dans la file d'attente avant cet appel, où <math>n</math> est le nombre défini dans le test.</li> <li>▪ L'appel en cours est en attente dans cette file d'attente depuis plus de temps que prévu.</li> <li>▪ Il y a un appel qui a attendu plus longtemps que la durée précisée dans la file d'attente.</li> <li>▪ Le calcul instantané du temps d'attente attendu pour un appel dépasse la durée précisée.</li> </ul> <p>Le calcul du temps d'attente prévu n'est utile que lorsqu'il y a plus de 20 agents qualifiés attribués à la file d'attente et actifs. L'incertitude mathématique lorsqu'il y a moins de 20 agents actifs aux compétences similaires peut produire des résultats inattendus.</p> <p>L'une des nombreuses façons d'utiliser les points de sortie « condition matched » et « condition not matched » est de déclencher un autre test, de donner à l'appelant le choix d'attendre dans la file d'attente lorsqu'aucun agent n'est disponible, de laisser un message vocal, ou d'informer l'appelant d'un temps d'attente approximatif, puis de le renvoyer dans la file d'attente.</p> <p>Par exemple, si la file d'attente contient un appel en attente depuis plus de 120 secondes, vous pouvez insérer l'objet Play (diffuser) sous le point de sortie Condition matched (la condition correspond) pour diffuser un message informant l'appelant du temps d'attente prévu pour la réponse à l'appel. Vous pouvez ensuite utiliser l'objet Forward to Queue (renvoyer à la file d'attente) pour acheminer l'appel vers une file d'attente.</p>
Forward to queue (transférer vers la file d'attente)	<p>Utilisez l'objet Forward to Queue pour transférer une interaction téléphonique vers une file d'attente téléphonique spécifique.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans <b>Object tag</b> (étiquette d'objet), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI. L'étiquette d'objet peut contenir un maximum de 21 caractères et doit être unique dans un script RVI.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Queue name</b> (nom de la file d'attente), choisissez la file d'attente</li> </ul>

Objet du script téléphonique	Description
	<p>téléphonique cible pour recevoir l'appel.</p> <p>Pour plus d'informations sur la modification du comportement de transfert de file d'attente par défaut, consultez les informations sur la zone <b>Take the Overload path if</b> ci-dessous.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dans le champ <b>Queue timeout</b>, entrez le nombre de secondes pendant lesquelles l'appel attend dans la file d'attente (5 à 20000).</li> <li>■ Utilisez la zone <b>Queue Conditions</b> (conditions de la file d'attente pour déterminer) pour déterminer les choix d'acheminement en fonction de la disponibilité des agents ou des performances de la file d'attente. Pour les conditions de la file d'attente, sélectionnez une ou plusieurs options ci-dessous. Les options suivantes sont présentées lorsque vous activez <b>There are NO agents</b> (il n'y a pas d'agents) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Available</b> (disponible) : Sélectionnez cette option pour acheminer l'appel différemment ou pour proposer des choix à l'appelant lorsqu'il n'y a pas d'agent qualifié disponible pour accepter immédiatement l'interaction.</li> <li>○ <b>Available or Busy</b> (disponible ou occupé) : Sélectionnez cette option pour acheminer l'appel différemment ou pour proposer des choix à l'appelant lorsqu'il n'y a pas d'agent qualifié disponible pour accepter immédiatement l'interaction. Les agents peuvent être temporairement occupés et ne peuvent pas prendre l'appel immédiatement.</li> <li>○ <b>Available, busy, or working offline</b> (Disponible, occupé, ou travaille hors ligne) : Sélectionnez cette option pour acheminer l'appel différemment ou pour proposer des choix à l'appelant lorsqu'il n'y a pas d'agent qualifié disponible pour accepter immédiatement l'interaction. Les agents peuvent être temporairement occupés ou travailler hors ligne et ne peuvent pas prendre l'appel immédiatement.</li> <li>○ <b>Available, busy, working offline, or on break</b> (Disponible, occupé, travaille hors ligne ou en pause) : Sélectionnez cette option pour acheminer l'appel différemment ou pour proposer des choix à l'appelant lorsqu'il n'y a pas d'agent qualifié disponible pour accepter immédiatement l'interaction. Les agents peuvent être temporairement occupés, travailler hors ligne ou être en pause et ne peuvent pas prendre l'appel immédiatement.</li> <li>○ <b>Logged in (assigned but may not be enabled)</b> (connecté (affecté mais peut ne pas être activé)) : Sélectionnez cette option pour acheminer l'appel différemment, ou</li> </ul> </li> </ul>

Objet du script téléphonique	Description
	<p>pour proposer des choix à l'appelant lorsqu'il n'y a pas d'agent qualifié connecté (affecté mais peut-être pas activé) pour accepter immédiatement l'interaction. Les agents qualifiés sont des agents configurés pour recevoir des interactions à partir de la file d'attente définie dans la liste <b>Queue name</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pour évaluer l'état d'une file d'attente sélectionnée et ensuite acheminer l'appel en fonction des résultats du test de cette performance, effectuez un ou tous les tests suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sélectionnez <b>Le nombre d'appels en attente avant cet appel est supérieur à ---</b>, puis entrez le nombre maximum d'appels qui peuvent précéder l'appel en cours.</li> <li>▪ Sélectionnez <b>Le temps d'attente le plus long pour un appel dans cette file d'attente est supérieur à --- (secondes)</b>, puis saisissez le temps d'attente maximum d'un appel dans la file d'attente.</li> <li>▪ Sélectionnez <b>Le calcul du temps d'attente attendu instantané dépasse --- (secondes)</b>, puis saisissez une durée en secondes.</li> </ul> </li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>In Queue</b> (dans la file d'attente) est true (vrai) si un appel est entré dans la file d'attente. Vous pouvez définir les traitements in-queue pour chaque file d'attente. Les appelants reçoivent les traitements et les options définis dans chaque file d'attente pendant qu'ils attendent d'être servis. Vous pouvez ajouter la boucle et l'action initiale sous In Queue : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Initial Action</b> (action initiale) : Dans la rubrique In Queue, choisissez d'ajouter une action initiale, comme l'annonce des détails de la clinique de grippe. Ajoutez un objet Play (lire) et sélectionnez un fichier audio qui sera lu aux appelants lorsqu'ils entreront dans la file d'attente.</li> <li>○ <b>Loop</b> (boucle) : Sous In Queue, ajoutez un objet Loop. À l'intérieur d'une boucle, vous pouvez définir plusieurs traitements in-queue en utilisant des intervalles de temps. Ces traitements sont répétés un certain nombre de fois, ou pendant une durée déterminée.</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Queue Timeout</b> est true si l'appel en attente dépasse le délai d'attente défini.</li> <li>▪ <b>Overload</b> est true (vrai) si l'un des chemins de surcharge est rencontré. L'objet Forward to Queue transfère le contrôle à la séquence de script définie sous le point de sortie <b>overload</b> comme suit :</li> </ul>

Objet du script téléphonique	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Il n'y a pas d'agents qualifiés disponibles dans la file d'attente.</li> <li>◦ Il n'y a pas d'agents qualifiés disponibles ou occupés dans la file d'attente.</li> <li>◦ Il n'y a pas d'agents qualifiés disponibles, occupés ou travaillant hors ligne dans la file d'attente.</li> <li>◦ Il n'y a pas d'agents qualifiés disponibles, occupés, travaillant hors ligne ou en pause dans la file d'attente.</li> <li>◦ Il n'y a aucun agent qualifié connecté.</li> <li>◦ Il y a un nombre <math>n</math> d'appels dans la file d'attente avant cet appel, où <math>n</math> est le nombre défini dans le test.</li> <li>◦ Il y a un appel qui a attendu plus longtemps que la durée précisée dans la file d'attente.</li> <li>◦ Le calcul instantané du temps d'attente attendu pour un appel dépasse la durée précisée.</li> </ul> <p>Le calcul du temps d'attente prévu n'est utile que lorsqu'il y a plus de 20 agents qualifiés attribués à la file d'attente et actifs. L'incertitude mathématique lorsqu'il y a moins de 20 agents actifs aux compétences similaires peut produire des résultats inattendus.</p> <p>Le point de sortie « overload » peut être utilisé pour offrir à l'appelant le choix d'attendre dans la file d'attente lorsqu'aucun agent n'est disponible, ou de laisser un message vocal.</p> <p>Par exemple, dans le point de sortie « overload » de l'objet Forward to Queue, insérez l'objet Forward to voice mail pour acheminer l'appel en fonction de la réponse de l'appelant à une invite du type « Appuyez sur 1 pour laisser un message ou restez en ligne pour parler au prochain agent disponible »; si l'appelant n'appuie pas sur 1, le script transfère l'appel vers la file d'attente définie dans la liste Queue Name.</p>
Loop (boucle) et Time Interval (intervalle de temps)	<p>Ces nouveaux objets « in-queue-only » contrôlent le modèle des annonces, la musique de la file d'attente et les tests conditionnels du centre d'appels pendant l'attente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Loop</b> (boucle) : Sous In Queue, ajoutez un objet Loop. À l'intérieur d'une boucle, vous pouvez définir plusieurs traitements in-queue en utilisant des intervalles de temps. Ces traitements sont répétés un certain nombre de fois, ou pendant une durée déterminée.</li> </ul>

Objet du script téléphonique	Description
	<p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Object tag</b> (Étiquette d'objet) : Entrez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI.</li> <li>▪ <b>Loop repeat count</b> (compte de répétition de la boucle) : Sélectionnez le nombre de fois que les traitements définis dans la boucle doivent être répétés.</li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <p><b>Time Interval</b> (intervalle de temps) : Les intervalles à l'intérieur d'une boucle peuvent être utilisés pour définir plusieurs invites. Utilisez un intervalle de temps pour définir la durée d'une action en file d'attente. Par exemple, définissez un intervalle de 60 secondes et choisissez de diffuser une invite en file d'attente pendant 20 secondes. La musique de la file d'attente est diffusée pendant le reste de la durée de l'intervalle.</p>
Callback (rappel)	<p>L'objet Callback (rappel) permet aux appelants en attente dans une file d'attente d'appels de se retirer de la file d'attente et d'être rappelés lorsqu'un agent est disponible. Cette fonction récupère le numéro de téléphone de l'appelant à partir de l'identifiant de la ligne appelante, dont l'absence oblige l'appelant à saisir le numéro de rappel avant de sortir de la file d'attente. Le système conserve la position de l'appel dans la file d'attente et propose un appel sortant à un agent disponible qui dessert la file d'attente. Lorsque l'agent accepte l'appel, l'appel est composé vers l'appelant en utilisant le numéro de rappel. L'appel est acheminé par une file d'attente sortante. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur le <a href="#">rappel en file d'attente</a>.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Queue name</b> (nom de la file d'attente) : Sélectionnez une file d'attente sortante existante pour acheminer l'appel.</li> <li>▪ <b>Call back CLI/CN</b> (rappeler CLI/CN) : Sélectionnez un numéro de canal pour l'identification de l'appelant sortant. L'option <b>[Current Channel]</b> ([Canal actuel]) permet d'afficher le numéro du canal d'origine, que l'appelant a utilisé comme identifiant de l'appelant pour le rappel. Cette option est sélectionnée par défaut. Si vous souhaitez afficher un autre numéro de canal pendant le rappel, vous pouvez le sélectionner dans la liste des canaux disponibles.</li> <li>▪ <b>Dial plan</b> (plan de numérotation) : Sélectionnez un plan de numérotation existant.</li> <li>▪ Dans Paramètres de rappel, sélectionnez le nombre de tentatives de rappel, précisez le délai entre les tentatives en secondes ou en minutes, et saisissez la durée (en</li> </ul>

Objet du script téléphonique	Description
	<p>secondes, minutes ou heures) après laquelle la demande de rappel doit être annulée.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Essais de rappel</b> : Sélectionnez le nombre de tentatives de rappel. L'échec de l'appel est déterminé par les facteurs suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'agent n'a pas répondu à l'appel.</li> <li>▪ L'agent a répondu, mais le segment sortant compose un numéro et tombe sur un réseau occupé.</li> <li>▪ RNA (Ring no answer) (sonnerie sans réponse)</li> </ul> </li> <li>◦ <b>Délai de réessai du rappel</b> : Précisez les tentatives de rappel en secondes ou en minutes.</li> <li>◦ <b>Cancel callback after (annuler le rappel après)</b> : Saisissez la durée en secondes, minutes ou heures. Le rappel demandé reste dans une file d'attente sortante pendant la durée de cette période (jusqu'à six heures maximum). Toute tentative de rappel est empêchée après l'expiration du délai. La demande de rappel est retirée de la file d'attente sortante après l'expiration de la durée d'annulation du rappel.</li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Callback Queued</b> (rappel en attente) : Informe l'appelant que la demande de rappel est mise en file d'attente pour un traitement ultérieur.</li> <li>▪ <b>Invalid Phone Number</b> (Numéro de téléphone invalide) : Informe l'appelant que le numéro saisi n'est pas valide, et peut proposer des options pour d'autres actions correctives.</li> </ul>
Forward to voice mail (transférer vers la messagerie vocale)	<p>Utilisez l'objet <b>Forward to voice mail</b> (transférer vers la messagerie vocale) pour transférer les interactions téléphoniques vers une file d'attente de messagerie vocale sélectionnée. Si l'objet <b>Forward to voice mail</b> est inséré sous le point de sortie <b>overload</b> d'un objet <b>Forward to Queue</b>, l'appelant peut choisir entre attendre dans la file d'attente ou être transféré vers la messagerie vocale.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Object Tag</b> (étiquette d'objet), tapez l'étiquette utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de RVI.</li> </ul>

Objet du script téléphonique	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la liste <b>Invite Message</b> (message d'invite), choisissez le fichier audio qui invite l'appelant à appuyer sur 1 pour laisser un message vocal. Le fichier audio doit inviter l'appelant à appuyer sur le 1 pour laisser un message vocal ; aucun autre numéro ne fonctionnera. Si l'option <b>Access to voice mail is mandatory</b> (accès obligatoire à la messagerie vocale), décrite ci-dessous, est sélectionnée, le script RVI transfère de force l'appel vers la messagerie vocale.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Queue name</b> (nom de la file d'attente), choisissez la file d'attente de la messagerie vocale qui reçoit les appels transférés vers la messagerie vocale.</li> <li>▪ Sélectionnez <b>Access to voice mail is mandatory</b> pour que le script RVI transfère de force les appels vers la file d'attente de la messagerie vocale.</li> </ul> <p>Points de sortie : Aucun</p>
Forward to External IVR (Transférer vers un RVI externe)	<p>Utilisez l'objet Forward to External IVR pour transférer une interaction téléphonique vers un serveur RVI externe. Cela redirige un appel entrant vers une adresse SIP URI externe, ou un numéro de téléphone, qui atterrit sur un système RVI externe. Vous pouvez effectuer une authentification en libre-service sur un serveur RVI externe, et reprendre l'appel comme le souhaite le client. Le point d'entrée d'un appel entrant reste le RVI Centre d'appels 8x8, le RVI externe étant un nœud d'arborescence supplémentaire.</p> <p>Cet objet permet l'échange de données entre le serveur RVI externe et le serveur Centre d'appels 8x8 par le biais d'une interface API RESTful. Le flux de données nécessite une connexion SIP.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Object tag</b> (étiquette d'objet), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de RVI.</li> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Phone number</b> (numéro de téléphone), tapez le numéro de téléphone complet que le script de RVI compose lors du transfert d'une interaction téléphonique. La zone de saisie de texte Phone number (numéro de téléphone) n'accepte que les caractères numériques 0 à 9. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aux États-Unis, les numéros de téléphone doivent être de la forme (1 + code</li> </ul> </li> </ul>

Objet du script téléphonique	Description
	<p>régional à trois chiffres + numéro de téléphone à sept chiffres). Aux États-Unis, lorsque vous tapez des chiffres dans des zones de saisie de texte, faites toujours précéder le code régional du chiffre 1.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ En dehors des États-Unis, il doit être de la forme (indicatif du pays + numéro de téléphone).</li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <p><b>Resume</b> (reprendre) : Permet de reprendre dans l'arborescence RVI Centre d'appels 8x8 lors de la détection d'un événement de raccrochage sur le serveur RVI externe, et redirige un appel vers une destination prédéfinie ou attribuée.</p>
Forward to External Number (transfert vers un numéro externe)	<p>Utilisez l'objet <b>Forward to external number</b> pour transférer une interaction téléphonique vers un numéro de téléphone qui n'est pas géré par Centre d'appels 8x8.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de RVI.</li> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Phone number</b> (numéro de téléphone), tapez le numéro de téléphone complet que le script de RVI compose lors du transfert d'une interaction téléphonique. La zone de saisie de texte Phone number (numéro de téléphone) n'accepte que les caractères numériques 0 à 9. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Aux États-Unis, les numéros de téléphone doivent être de la forme (1 + code régional à trois chiffres + numéro de téléphone à sept chiffres). Aux États-Unis, lorsque vous tapez des chiffres dans des zones de saisie de texte, faites toujours précéder le code régional du chiffre 1.</li> <li>◦ En dehors des États-Unis, il doit être de la forme (indicatif du pays + numéro de téléphone).</li> </ul> </li> </ul> <p>Points de sortie : Aucun</p>
Label (étiquette)	<p>Utilisez l'objet <b>Label</b> (étiquette) en combinaison avec l'objet Goto, décrit plus loin dans ce tableau, pour rediriger le traitement des appels vers n'importe quel emplacement du script RVI. L'objet Goto redirige l'interaction vers le paramètre d'un objet Label.</p> <p>Paramètres :</p>

Objet du script téléphonique	Description
	<p>Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI.</p> <p>Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de RVI.</p> <p>Points de sortie : Aucun</p>
Goto (accéder à)	<p>Utilisez l'objet <b>Goto</b> pour rediriger le script afin qu'il poursuive son exécution à un emplacement étiqueté dans le script.</p> <p>Paramètres :</p> <p>Dans la liste <b>Destination</b> (destination), choisissez un emplacement de script étiqueté.</p> <p>Point de sortie : Aucun(e)</p>
Set Variable (définir la variable)	<p>La possibilité de définir des variables permet des capacités de programmation dans les scripts de RVI, ce qui améliore l'expérience de l'appelant. Vous pouvez utiliser des variables pour mémoriser les saisies de l'utilisateur et les utiliser pour actionner le flux des appels. Vous pouvez créer des variables pour sauvegarder des valeurs de type chaîne et nombre, et les référencer n'importe où et un nombre illimité de fois dans le script.</p> <p>Centre d'appels 8x8 autorise deux types de variables dans le VRI :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Variable système</b> : Il s'agit de variables prédéfinies qui ne peuvent pas être modifiées : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>\$QueuePosition</b> : Renvoie la position actuelle d'un appel dans la file d'attente.</li> <li>▪ <b>\$callerPhoneNumber</b>: Renvoie le numéro de téléphone de l'appelant en fonction de l'identifiant de l'appelant.</li> <li>▪ <b>\$callbackPhoneNumber</b>: Renvoie le numéro de rappel saisi par l'appelant.</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Variables définies par l'utilisateur</b> : Il s'agit de variables définies par les utilisateurs. Vous pouvez initialiser ces variables avec une certaine valeur, et les modifier ultérieurement.</li> </ul> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Object Tag</b> (Étiquette d'objet) : Entrez une étiquette pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI.</li> <li>▪ <b>Variable</b> (variable) : Sélectionnez une variable prédéfinie dans la liste déroulante, ou créez une nouvelle variable.</li> <li>▪ <b>Value</b> (valeur) : Sélectionnez une valeur souhaitée pour la variable.</li> </ul> <p>Par exemple, pour proposer aux appelants des choix appropriés en fonction de la position dans la file d'attente, définissez une variable et vérifiez :</p>

Objet du script téléphonique	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ si la position dans la file d'attente est supérieure à 10, proposez de rappeler lorsqu'un agent sera disponible.</li> <li>▪ si la position de la file d'attente est inférieure à 10, diffusez des messages promotionnels et retenez les appelants dans la file d'attente.</li> </ul> Points de sortie : Aucun(e)
Test Variable (variable de test)	<p>L'objet Test Variable vous permet de tester une variable déjà définie et de la comparer à une valeur définie. Pour tester une variable, sélectionnez une variable système ou une variable définie par l'utilisateur, et testez-la par rapport à une valeur précise. Par exemple, testez combien d'appels sont en avance sur un appel en utilisant la variable système \$QueuePosition. S'il y a plus de dix appels avant cet appel, annoncez la position à l'appelant et proposez-lui de recevoir un rappel. S'il y a moins de 10 appels avant cet appel, gardez l'appelant dans la file d'attente.</p> <p>Pour accéder à l'objet Test Variable dans le script, cliquez sur Ajouter à côté d'un nœud, puis sélectionnez l'objet Test Variable dans la liste Insérer un objet.</p> <p>Points de sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>True</b> (vrai) : est égal à true s'il remplit la condition fixée pour la variable</li> <li>▪ <b>False</b> (faux) : égal à true S'il ne remplit pas la condition fixée</li> </ul>
Randomize (randomiser)	<p>L'objet Randomize nous permet de choisir les appelants au hasard et de leur offrir un traitement différent de la norme. Par exemple, dans le cadre d'un programme d'un sondage auprès des clients, vous pouvez sélectionner au hasard 50 % des appelants et les diriger vers un sondage. Vous devrez utiliser l'objet randomize qui choisit au hasard les appelants et propose un traitement spécifique en fonction de la voie choisie.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Object tag</b> (Étiquette d'objet) : Entrez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI.</li> <li>▪ <b>Path A Percentage</b> (pourcentage de la voie A) : Faites glisser le pointeur sur l'échelle pour indiquer le pourcentage d'appelants à orienter vers le traitement de la voie A.</li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Path A</b> (voie A) : Permet de définir le traitement des appelants dirigés aléatoirement vers la voie A.</li> <li>▪ <b>Path B</b> (voie B) : Permet de définir le traitement des appelants non choisis pour la voie</li> </ul>

Objet du script téléphonique	Description
	A.
Hang up (raccrocher)	<p>Utilisez l'objet <b>Hang up</b> (raccrocher) pour déconnecter une interaction téléphonique. Le RVI déconnecte une interaction téléphonique si l'appel n'a pas été transféré vers une file d'attente, une messagerie vocale ou un numéro externe, et si le flux de script ne contient pas d'autres objets de script.</p> <p>Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI.</p> <p>Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de RVI.</p> <p>Points de sortie : Aucun</p>
Default Termination (fin par défaut)	<p>L'arbre RVI comporte deux objets :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Main IVR (RVI principal)</li> <li>▪ Default Terminating Node (Nœud de terminaison par défaut)</li> </ul> <p>Le nœud de terminaison par défaut est le dernier nœud de l'arbre RVI et ne peut pas être supprimé de l'arbre. Vous ne pouvez ajouter et supprimer des objets RVI qu'entre le premier et le dernier nœud. Le nœud de terminaison par défaut récupère tous les appels qui seraient abandonnés lorsqu'ils atteignent un critère de sortie sans terminaison, comme Play ou Label dans le script RVI, et les achemine avec quatre options de sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Forward to Queue</b> (renvoyer à la file d'attente) : Dirige l'appel vers une file d'attente</li> <li>▪ <b>Forward to Voice Mail (transférer vers la messagerie vocale)</b> : Diriger l'appel vers une file d'attente de messagerie vocale</li> <li>▪ <b>Forward to External Number (transfert vers un numéro externe)</b> : Renvoyer l'appel vers un numéro de téléphone externe</li> <li>▪ <b>Hang up</b> (raccrocher) : Termine l'appel</li> </ul>

## Exemples de scripts téléphoniques de RVI

Un script de RVI de Centre d'appels 8x8 lit des fichiers audio pour demander des renseignements à l'appelant et utilise les réponses de l'appelant pour acheminer l'interaction vers une file d'attente téléphonique particulière.

La procédure suivante illustre des scripts dans le gestionnaire de configuration de 8x8 qui contiennent des combinaisons de plus en plus complexes d'objets de script de RVI et de fonctionnalités de flux de commande :

- [Construire un script d'accueil et d'acheminement simple](#)
- [Créer des menus d'options](#)
- [Utiliser les renseignements sur l'appelant pour traiter les interactions](#)
- [Activer un canal téléphonique et le script de RVI connexe](#)

### Avant de commencer

La procédure décrite dans la présente rubrique suppose que vous avez utilisé le gestionnaire de configuration de 8x8 pour créer :

- Au moins une file d'attente téléphonique; pour en savoir plus sur la création de files d'attente téléphoniques, consultez la rubrique [Créer des files d'attente téléphoniques entrantes](#).
- Au moins une file d'attente de messagerie vocale; pour en savoir plus sur la création de files d'attente de messagerie vocale, consultez la rubrique [Créer des files d'attente de messagerie vocale](#).
- Au moins un horaire de centre d'appels; pour en savoir plus sur la création d'horaires, consultez la rubrique [Définir les heures d'ouverture et les horaires](#).



**Pratique exemplaire :** Avant de modifier un script de RVI de Centre d'appels 8x8, désactivez le canal de RVI.

#### **Pour désactiver le canal téléphonique :**

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Channels** (canaux).
2. Accédez à l'onglet **Phone** (téléphone).

3. Trouvez le canal souhaité, puis cliquez sur  .
4. Dans l'onglet Properties (propriétés), décochez la case **This channel is enabled** (ce canal est activé).
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Construire un script d'accueil et d'acheminement simple

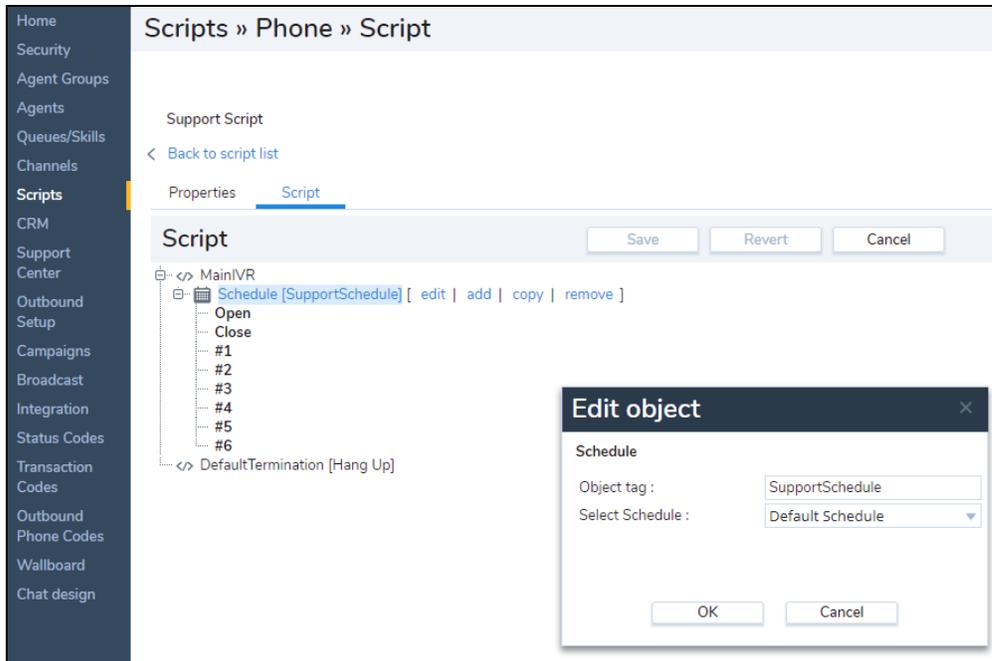
Suivez la procédure décrite dans la présente rubrique pour créer un script de RVI simple qui :

- Vérifie un horaire pour connaître les heures d'ouverture actuelles du centre d'appels.
- Diffuse un message d'accueil à l'appelant.
- Achemine l'appel vers une file d'attente si le centre d'appels est ouvert.
- Offre à l'appelant la possibilité de laisser un message vocal si le centre d'appels est fermé.

#### **Pour sélectionner un horaire, diffuser un message d'accueil et acheminer un appel vers une file d'attente :**

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Scripts** (scripts).
2. Accédez à l'onglet **Phone** (téléphone).
3. Trouvez le script souhaité, puis cliquez sur  .
4. Ouvrez l'onglet **Script** (script).
5. Cliquez sur un objet pour voir **[add]** (ajouter).
6. Dans la liste d'objets Add (ajouter), sélectionnez **Schedule** (horaire).
7. Dans la zone de configuration de l'objet :
  - a. Dans la zone de saisie de texte **Label** (étiquette), tapez <BusHours>.
  - b. Dans la liste **Select Schedule** (sélectionner l'horaire), choisissez un horaire précédemment défini.
  - c. Cliquez sur **Enregistrer**.  
Le gestionnaire de configuration de 8x8 insère l'objet Schedule (horaire) sous l'étiquette MainIVR (RVI

principale).



8. Si un appel arrive lorsque le centre d'appels est ouvert, diffusez un message d'accueil :

- a. Dans l'objet **Schedule** (horaire), sélectionnez le point de sortie **Open** (ouvert).
- b. Dans la liste d'objets Add (ajouter), sélectionnez **Play** (diffuser).
- c. Dans la zone de saisie de texte **Name** (nom), tapez < PlayWait01>.
- d. Dans la liste **Played Message** (message diffusé), choisissez **Wait for next agent** (attendre l'agent suivant).

La procédure fait référence aux fichiers audio du jeu de fichiers audio par défaut de Centre d'appels 8x8. Vos scripts de RVI peuvent faire référence à un ou à plusieurs fichiers audio par défaut, ou aux fichiers audio personnalisés que vous avez téléversés dans le gestionnaire de configuration de 8x8.

e. Cliquez sur **OK**.

Le gestionnaire de configuration de 8x8 insère l'objet Play (diffuser) sous le point de sortie Open (ouvert).

9. Choisissez la file d'attente vers laquelle l'appelant est acheminé.

- a. Sélectionnez l'objet **Play** (diffuser) sous **Schedule** (horaire).
- b. Cliquez sur **Add** (ajouter).
- c. Sélectionnez **Forward to Queue** (renvoyer à la file d'attente).

- d. Dans la zone de saisie de texte **Label** (étiquette), tapez < PhoneQ01>.
  - e. Dans la liste **Queue Name** (nom de la file d'attente), choisissez une file d'attente téléphonique.
  - f. Cliquez sur **OK**.  
Le gestionnaire de configuration de 8x8 insère l'objet Forward to Queue (renvoyer à la file d'attente) sous l'objet Play (diffuser).
10. Si l'appel arrive lorsque le centre d'appels est fermé, acheminez l'appel vers une file d'attente de messagerie vocale.
- a. Dans l'objet **Schedule** (horaire), sélectionnez le point de sortie **Closed** (fermé) puis, dans la liste de sélection d'objets, choisissez **Forward to Voice Mail Queue** (renvoyer à la file d'attente de la messagerie vocale).
  - b. Dans la zone de saisie de texte **Label** (étiquette), tapez < Vmail01>.
  - c. Dans la liste **Invite message** (message d'invitation), sélectionnez **Voice mail invite** (invitation à la messagerie vocale).
  - d. Dans la liste **Queue Name** (nom de la file d'attente), choisissez une file d'attente de messagerie vocale.
  - e. Sélectionnez **Access to voice mail is mandatory** (accès obligatoire à la messagerie vocale).
  - f. Cliquez sur **OK**.  
Le gestionnaire de configuration de 8x8 insère l'objet Forward to Voice Mail Queue (renvoyer à la file

d'attente de la messagerie vocale) sous l'étiquette Close (fermer).

The screenshot displays the 'Scripts » Phone » Script' configuration page. The main area shows a script tree for 'Support Script' with the following structure:

- MainIVR
  - Schedule [SupportSchedule]
    - Open
      - Play [PlayWait]
      - Forward to Queue [Support]
        - in queue
        - queue timeout
        - overload
    - Close
      - Forward to Voice Mail Queue [VMQ] [ edit ]
      - #1
      - #2
      - #3
      - #4
      - #5
      - #6
  - DefaultTermination [Hang Up]

An 'Edit object' dialog is open for 'Forward to Voice Mail Queue' with the following fields:

- Object tag: VMQ
- Invite message: Agent voice mail invite
- Queue name: Support Voicemail
- Access to voice mail is mandatory

## Créer des menus d'options

La procédure de la présente rubrique illustre comment mettre en œuvre des menus d'options et s'appuie sur l'exemple de script de RVI de la rubrique [Construire un script d'accueil et d'acheminement simple](#).

### Pour écrire un script sur un ensemble d'options de menu :

- Dans le script que vous avez créé dans la procédure de la rubrique [Construire un script d'accueil et d'acheminement simple](#), supprimez la logique de script des heures d'ouverture actuelles. Dans le script :
  - Sélectionnez l'objet **Forward to Queue** (renvoyer à la file d'attente) <PhoneQ01>, puis cliquez sur **Remove** (éliminer).
  - Sélectionnez l'objet **Play** (diffuser) <PlayWait01>, puis cliquez sur **Remove** (éliminer).
- Lorsque le centre d'appels est ouvert, diffusez un menu d'options.
  - Dans l'objet **Schedules** (horaires), sélectionnez le point de sortie **Open** (ouvert).
  - Dans la liste d'objets Add (ajouter), sélectionnez **Menu** (menu).
  - Dans la zone de saisie de texte **Label** (étiquette), tapez < OpenMenu01>.

- d. Dans la liste **Invite message** (message d'invitation), choisissez **Optional queue Selection** (sélection de file d'attente facultative).
- Lorsqu'un appelant se connecte pour la première fois au centre d'appels, le fichier audio Invite message (message d'invitation) de l'objet Menu (menu) l'oriente vers l'ensemble des choix du menu. Dans la plupart des cas, cela suppose la nécessité d'un message d'invitation qui a été personnalisé pour votre centre d'appels.
- e. Dans la liste **Invalid message** (message de saisie invalide), choisissez **Invalid selection** (sélection invalide).
- Si un appelant fournit une réponse non valide au message d'invitation, le fichier audio Invalid message (message d'invitation) l'informe que Centre d'appels 8x8 ne peut pas interpréter sa réponse.
- f. Dans la liste **Empty message** (message de saisie vide), choisissez **Wait for next agent** (attendre l'agent suivant).
- Si l'appelant ne répond pas à l'invite dans les dix secondes, le fichier audio Empty message (message de saisie vide) l'invite à répondre.
- g. Cliquez sur **OK**.
- Le gestionnaire de configuration de 8x8 insère l'objet Menu (menu) sous l'étiquette Open (ouvert).

The screenshot displays the 'Scripts » Phone » Script' configuration page. The left sidebar shows navigation options like Home, Security, Agent Groups, Agents, Queues/Skills, Channels, Scripts, CRM, Support Center, Outbound Setup, Campaigns, Broadcast, Integration, Status Codes, Transaction Codes, Outbound Phone Codes, Wallboard, and Chat design. The main area shows the 'Support Script' configuration with tabs for 'Properties' and 'Script'. The 'Script' tab is active, showing a tree view of the script structure. The 'Open' object is expanded, showing a 'Menu [OpenMenu]' object. An 'Edit object' dialog box is open, showing the configuration for the 'Menu' object. The dialog has the following fields:

- Object tag: OpenMenu
- Invite message: Optional queue selection (dropdown)
- This message will be played when entering the Menu.
- Invalid message: Invalid selection (dropdown)
- This message will be played if the entry is invalid.
- Empty message: Invalid selection (dropdown)
- This message will be played if the entry is empty.

Buttons for 'Save', 'Revert', and 'Cancel' are visible at the top of the script configuration area. The 'Edit object' dialog has 'OK' and 'Cancel' buttons at the bottom.

3. Configurez le message diffusé lorsque l'appelant répond au menu initial en appuyant sur 1 :
  - a. Dans l'objet **Menu** (menu), sélectionnez le point de sortie **1**.
  - b. Dans la liste de sélection d'objets, sélectionnez **Play** (diffuser).
  - c. Dans la zone de saisie de texte **Label** (étiquette), tapez <CallRecordWarn>.
  - d. Dans la liste **Played Message** (message diffusé), choisissez le fichier audio **Call monitoring warning** (avertissement de surveillance d'appel).
  - e. Cliquez sur **Enregistrer**.  
Le gestionnaire de configuration de 8x8 insère l'objet Play (diffuser) sous le point de sortie étiqueté 1.
4. Configurez la file d'attente vers laquelle l'appelant est acheminé s'il répond au menu initial en appuyant sur 1 :
  - a. Dans l'objet **Menu** (menu) et sous le point de sortie **1**, sélectionnez l'objet **Play** (diffuser).
  - b. Dans la liste d'objets Add (ajouter), choisissez **Forward to Queue** (renvoyer à la file d'attente).
  - c. Dans la zone de saisie de texte **Name** (nom), tapez < PhoneQ02>.
  - d. Dans la liste **Queue Name** (nom de la file d'attente), choisissez une file d'attente téléphonique.
  - e. Cliquez sur **OK**.  
Le gestionnaire de configuration de 8x8 insère l'objet Forward to Queue (renvoyer à la file d'attente) sous le point de sortie étiqueté 1.

The screenshot displays the 8x8 configuration interface for a script. The left sidebar shows navigation options like Home, Security, Agent Groups, etc. The main area is titled 'Scripts » Phone » Script'. Below this, there's a 'Support Script' section with a 'Back to script list' link. The 'Script' tab is active, showing a tree view of the script structure. The 'Menu [OpenMenu]' is expanded, showing a point of exit '1' with a 'Play [CallRecordWarn]' object and a 'Forward to Queue [SupportQ]' object. The 'Forward to Queue' object is selected, and an 'Edit object' dialog is open. The dialog shows the configuration for the 'Forward to Queue' object, including the object tag, queue name, queue timeout, and queue conditions.

5. Passez à l'exemple suivant, **Utiliser les renseignements sur l'appelant pour traiter les interactions**, pour développer ce script.

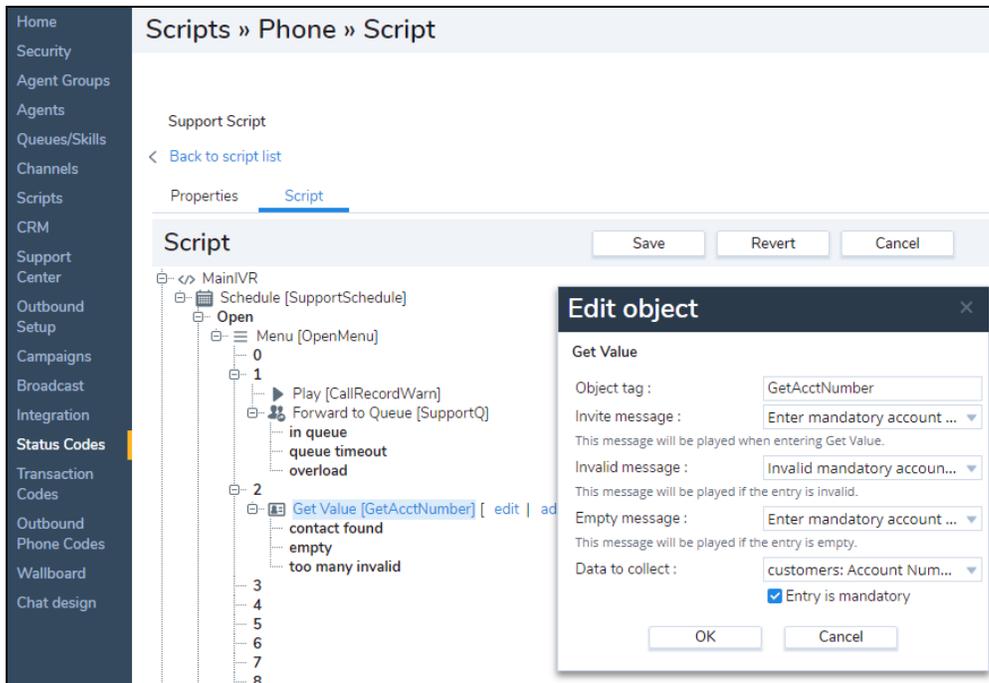
### Utiliser les renseignements sur l'appelant pour traiter les interactions

Utilisez la procédure décrite dans la présente rubrique pour demander à l'appelant de fournir des renseignements qui seront utilisés pour trouver l'enregistrement de l'appelant dans la base de données du système de GRC local, puis utiliser les renseignements figurant dans cet enregistrement pour déterminer comment acheminer l'appel. La procédure suivante s'appuie sur l'exemple de script de RVI de la rubrique **Créer des menus d'options**.

#### **Pour créer un script de RVI qui fournit une invite à un appelant, vérifie l'enregistrement de l'appelant dans le système de GRC local et achemine l'appel :**

1. Demandez des renseignements à l'appelant, comme un numéro de compte. Dans l'objet de script **Menu** (menu), sélectionnez le point de sortie étiqueté **2** puis, dans la liste de sélection d'objets, choisissez **Get Value** (obtenir la valeur).  
Centre d'appels 8x8 affiche les paramètres de l'objet Get Value (obtenir la valeur) dans la zone de configuration de l'objet :
  - a. Dans la zone de saisie de texte **Label** (étiquette), tapez <GetAccountNumber>.
  - b. Dans la liste **Invite message** (message d'invitation), sélectionnez **Enter mandatory account number** (saisir le numéro de compte obligatoire).
  - c. Dans la liste **Invalid message** (message de saisie invalide), choisissez **Invalid selection** (sélection invalide).
  - d. Dans la liste **Empty message** (message de saisie vide), choisissez **Invalid selection** (sélection invalide).
  - e. Dans la liste **Data to collect** (données à recueillir), choisissez **Customers: Account Number** (clients : numéro de compte).
  - f. Sélectionner **Entry is mandatory** (saisie obligatoire).
  - g. Cliquez sur **OK**.

Le gestionnaire de configuration de 8x8 insère l'objet Get Value (obtenir la valeur) sous le point de sortie étiqueté 2.



Vous pouvez également utiliser l'objet de script Get ANI (obtenir l'EAN) pour rechercher les clients existants dans le système de GRC local.

2. Ajoutez un objet **Label** (étiquette) à la partie du script qui traite les comptes des clients.
  - a. Dans l'objet **Get Value** (obtenir la valeur), sélectionnez le point de sortie **Contact found** (contact trouvé).
  - b. Dans la liste d'objets **Add** (ajouter), choisissez **Label** (étiquette).
  - c. Dans la zone de saisie de texte **Label** (étiquette), tapez <AcctFound>.
  - d. Cliquez sur **OK**.  
L'étiquetage de la partie du script qui traite les interactions avec les comptes des clients permet aux autres objets de script d'utiliser l'objet de script Goto (accéder à) pour transférer le contrôle directement vers cette partie du script de RVI.

3. Vérifiez le statut du client. Sélectionnez l'objet **Label** (étiquette) puis, dans la liste de sélection des objets, choisissez **Picklist** (liste de sélection).

Centre d'appels 8x8 affiche les paramètres de l'objet Picklist (liste de sélection). Dans la zone de configuration de l'objet :

- a. Dans la zone de saisie de texte **Label** (étiquette), tapez <ChkCustID>.
- b. Dans la liste **Data to test** (données à tester), sélectionnez **Record Type** (type d'enregistrement).
- c. Dans la liste **Select operator** (sélectionner l'opérateur), choisissez **Is equal to** (est égal à).
- d. Dans la liste **Select values** (sélectionner les valeurs), choisissez **Customer** (client).
- e. Cliquez sur **OK**.

Le gestionnaire de configuration de 8x8 insère l'objet Picklist (liste de sélection) sous l'étiquette Found (trouvé).

- La configuration de votre système de GRC local détermine les types de données que l'objet de script Picklist (liste de sélection) peut tester.
- Utilisez les étiquettes Matched (correspond) et Unmatched (ne correspond pas) de l'objet de script Picklist (liste de sélection) pour utiliser le résultat de l'opération de comparaison de l'objet Picklist (liste de sélection) pour acheminer l'appel.
- L'objet de script Label (étiquette) permet à d'autres objets d'utiliser un objet de script Goto (accéder à) pour transférer le contrôle à la séquence de script Picklist (liste de sélection).
- Vous pouvez également utiliser la fonction Get ANI (obtenir l'EAN) pour utiliser l'enregistrement automatique des numéros (EAN) de l'appelant et rechercher les données existantes dans le système de GRC local.

### Activer un canal téléphonique et le script de RVI connexe

Effectuez la procédure suivante pour activer un canal téléphonique et le script de RVI du canal.

#### Pour activer le canal téléphonique :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Channels** (canaux).
2. Accédez à l'onglet **Phone** (téléphone).
3. Trouvez le canal souhaité, puis cliquez sur  .
4. Dans l'onglet Properties (propriétés), sélectionnez **This channel is enabled** (ce canal est activé).  
Pour en savoir plus, consultez la rubrique [Configurer les propriétés du canal téléphonique](#).
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Centre d'appels 8x8 met en service le canal de RVI et le script connexe.

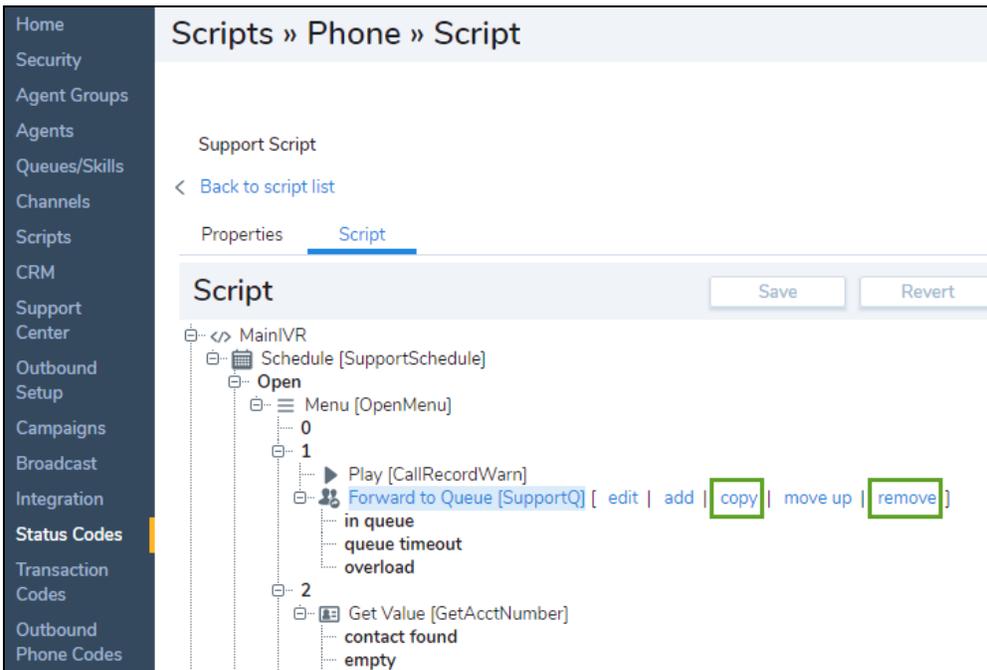
Vous pouvez maintenant passer des appels téléphoniques d'essai sur le canal téléphonique pour valider le fonctionnement du script de RVI.

## Copier et coller des objets de script de RVI

Lorsqu'ils définissent ou modifient un script de RVI de Centre d'appels 8x8 dans le gestionnaire de configuration de 8x8, les administrateurs de Centre d'appels 8x8 ont la possibilité de copier et de coller des objets de script de RVI, ce qui réduit le temps consacré à la rédaction du script. Vous pouvez utiliser les icônes copier et coller pour copier n'importe quelle partie de l'arborescence de la RVI et la coller dans la zone souhaitée. Vous devez ensuite appliquer les modifications pour qu'elles prennent effet. La fonction copier-coller est particulièrement utile si vous introduisez des traitements d'appel similaires avec de légères variations. Vous pouvez écrire une fois, et copier autant de fois que vous le souhaitez dans le script.

### Pour copier et coller une partie de l'objet de RVI :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Scripts** (scripts).
2. Accédez à l'onglet **Phone** (téléphone).
3. Trouvez un script et cliquez sur  .
4. Accédez à l'onglet **Script** (script).



The screenshot shows the configuration interface for a script. The breadcrumb path is "Scripts » Phone » Script". The page title is "Support Script". There are tabs for "Properties" and "Script", with "Script" being the active tab. Below the tabs, there are "Save" and "Revert" buttons. The main content area displays a tree view of the script structure:

- MainIVR
  - Schedule [SupportSchedule]
    - Open
      - Menu [OpenMenu]
        - 0
        - 1
          - Play [CallRecordWarn]
          - Forward to Queue [SupportQ] [ edit | add | copy | move up | remove ]
            - in queue
            - queue timeout
            - overload
        - 2
          - Get Value [GetAcctNumber]
            - contact found
            - empty

5. Sélectionnez un objet et cliquez sur **Copy** (copier).
6. Sélectionnez un nœud de l'arborescence de la RVI dans lequel vous souhaitez coller l'objet copié.
7. Cliquez sur **Paste** (coller). Le segment est collé immédiatement.
8. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour appliquer les changements.  
OU  
Cliquez sur **Revert** (rétablir) pour supprimer toutes les modifications apportées depuis la dernière sauvegarde.

## Créer des scripts téléphoniques entrants

Les scripts téléphoniques entrants de Centre d'appels 8x8 sont regroupés sous **Scripts > Phone** (scripts > téléphone entrant) dans le gestionnaire de configuration de 8x8. Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent créer un script défini par l'utilisateur ou utiliser le script par défaut du système :

### Script par défaut du système

**Script de RVI par défaut** : Le script téléphonique par défaut fourni par le système. Vous pouvez copier, puis modifier le script par défaut lors de la création d'un nouveau script défini par l'utilisateur.

### Script défini par l'utilisateur

Un script téléphonique créé par l'utilisateur. Il peut s'agir d'un script téléphonique entrant, d'un script téléphonique sortant ou d'un script d'enquête après appel. Vous pouvez créer, modifier ou supprimer un script téléphonique défini par l'utilisateur en accédant à **Scripts > Phone** (scripts > téléphone).

#### Pour créer ou modifier un script téléphonique de RVI défini par l'utilisateur :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Scripts** (scripts).  
Les scripts sont regroupés par support dans des onglets distincts : Phone (téléphone), Chat (clavardage), Email (courriel) et Social (médias sociaux).
2. Accédez à l'onglet **Phone** (téléphone).
3. Cliquez sur  ou sur **Add new phone script** (ajouter un nouveau script téléphonique).
4. Entrez les propriétés du script téléphonique.  
Le tableau suivant résume les options sous **Scripts > Phone > Properties** (scripts > téléphone > propriétés).

Propriété du script de téléphone/clavardage/courriel	Description
Script Type (type de script)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Téléphone:</b> Sélectionnez un type de script : Téléphone entrant, enquête après appel, ou Téléphone sortant.</li> <li>▪ <b>Clavardage et courriel :</b> Un rappel en lecture seule du type de script. Il indique s'il s'agit d'un script de téléphone, de clavardage ou de courriel.</li> </ul>
Script Name (Nom du script)	Entrez un nom unique pour le script.
Category (catégorie)	<p>Une catégorie vous aide à mieux organiser vos scripts. Par exemple, si vous avez plusieurs scripts répondant aux besoins de l'assistance et des ventes, vous pouvez regrouper les scripts dans des catégories distinctes. Vous pouvez sélectionner une catégorie existante ou en créer une nouvelle.</p> <p><b>Pour créer une nouvelle catégorie :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sélectionnez <b>Modifier les catégories</b> dans le menu déroulant.</li> <li>2. Dans la boîte de dialogue <b>Catégorie</b>, ajoutez une nouvelle catégorie en cliquant sur  .</li> </ol>
Copy script from (Copier le script de)	Choisissez cette option pour placer une copie du script RVI par défaut ou existant dans ce canal. Cette option apparaît lorsque vous créez un nouveau script.
Comment (commentaire)	Ajoutez des commentaires ou des notes supplémentaires, si vous le souhaitez.
This script is enabled (ce script est activé)	Sélectionnez cette option pour mettre en service cette définition de script.
Assigned Channels / Assigned Queues (Canaux affectés / Files d'attente affectées)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lorsque vous sélectionnez <b>Script Type &gt; Outbound Phone</b>, vous devez attribuer une ou plusieurs nouvelles files d'attente pour les téléphones sortants.</li> <li>▪ Lorsque vous sélectionnez <b>Script Type &gt; Post Call Survey</b> ou <b>Script Type &gt; Inbound phone</b>, vous devez attribuer un ou plusieurs canaux au script.</li> </ul>

Propriété du script de téléphone/clavardage/courriel	Description
	<div data-bbox="690 430 792 535"></div> <p data-bbox="813 447 1446 516"><b>Remarque</b> : Il n'est pas obligatoire d'attribuer un canal lors de la création d'un script.</p> <p data-bbox="699 604 1122 632"><b>Pour attribuer de nouveaux canaux :</b></p> <ol data-bbox="690 653 1406 800" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="690 653 1406 680">1. Cliquez sur le lien pour faire apparaître la liste des canaux.</li> <li data-bbox="690 709 1284 737">2. Sélectionnez les canaux souhaités dans la liste.</li> <li data-bbox="690 766 1065 793">3. Cliquez sur <b>Assign</b> (affecter).</li> </ol> <div data-bbox="690 930 792 1035"></div> <p data-bbox="813 884 1458 1073"><b>Remarque</b> : Tous les canaux de la liste sont liés à un script, qu'il soit par défaut ou défini par l'utilisateur. Si vous attribuez et enregistrez un nouveau script, l'ancien script est définitivement remplacé par le nouveau script sélectionné.</p> <div data-bbox="690 1188 792 1293"></div> <p data-bbox="813 1205 1357 1274"><b>Remarque</b> : Il est recommandé de limiter votre affectation à 100 canaux à la fois.</p>

5. Cliquez sur **Enregistrer**.  
Après avoir enregistré les propriétés, le gestionnaire de configuration de 8x8 vous amène à l'onglet Script (script), où vous pouvez définir le script.
6. Dans l'onglet **Script** (script), cliquez sur **MainIVR** (RVI principale).  
L'option **[add]** (ajouter) s'affiche.
7. Ajoutez les objets de RVI souhaités comme Schedule (horaire), Check ANI (vérifier l'EAN) et Get Value (obtenir la valeur).  
Consultez la rubrique **Sommaire des objets du script téléphonique de RVI** pour obtenir la liste complète des objets disponibles et leur description.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

9. Pour modifier les détails, cliquez sur n'importe quel objet et sélectionnez **Edit** (modifier). Une fenêtre de modification s'ouvre. Pour visualiser les détails, faites un double clic sur n'importe quel objet. La fenêtre View details (visualiser les détails) s'affiche. Vous pouvez également cliquer sur **Edit** (modifier) à l'intérieur de la fenêtre View details (visualiser les détails).
10. Pour annuler les modifications, cliquez sur **Revert** (rétablir).  
Pour une introduction à la rédaction de scripts de RVI, consultez le guide sur la [réponse vocale interactive](#); pour voir des exemples, consultez la rubrique [Exemples de scripts téléphoniques de RVI](#).
11. Cliquez sur  dans la page du script pour générer une image PDF et l'enregistrer localement. L'impression PDF est générée et contient le nom du script, la date et l'heure d'impression. Les superviseurs et les administrateurs peuvent passer en revue et modifier le script si nécessaire.



**Remarque :** Lors de la création ou de la modification d'un script, désactivez le script en décochant la case **Ce script est activé** dans l'onglet **Propriétés** du canal. Cela garantit que Centre d'appels 8x8 n'exécute pas un script incomplet. Après avoir terminé le script, activez-le à nouveau.

## Créer des scripts téléphoniques sortants

Dans de nombreux centres d'appels, les appels entrants en file d'attente sont plus importants que les appels sortants en file d'attente. Dans les situations où il y a un grand nombre d'appels sortants de Centre d'appels 8x8 en attente, tous les agents sont occupés en permanence. Lorsqu'un nouvel appel entrant arrive, il y a de fortes chances que l'appelant doive attendre qu'un agent termine son appel sortant moins important. En utilisant un script téléphonique sortant, vous pouvez désormais réserver un certain nombre d'agents, en état de disponibilité et d'inactivité, pour améliorer la probabilité de répondre rapidement à un nouvel appel entrant. Tant que le nombre d'agents disponibles et inactifs est inférieur au nombre attribué, aucun appel sortant en file d'attente n'est présenté aux agents. Lorsque la réserve d'agents disponibles et inactifs est dépassée, l'agent le plus inactif reçoit un appel sortant en file d'attente.

### Réserver des agents inactifs pour les files d'attente entrantes

Dans Centre d'appels 8x8, pour améliorer le traitement des files d'attente entrantes lorsque les appels sortants en file d'attente sont moins importants, les administrateurs doivent définir un script téléphonique sortant dans le gestionnaire de configuration de 8x8 et l'affecter à une file d'attente téléphonique sortante. Dans le script téléphonique sortant, indiquez la file d'attente entrante à laquelle vous souhaitez donner la priorité et le nombre d'agents réservés à la fois, qui ne peuvent pas traiter les appels sortants en file d'attente.



**Remarque :** Cette fonctionnalité ne s'applique qu'aux appels sortants qui sont répartis pour passer par une file d'attente sortante. Un appel par numérotation en un clic est un appel sortant direct qui ne passe pas par une véritable file d'attente sortante.

#### Pour réserver des agents inactifs pour une file d'attente entrante :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Scripts** (scripts). Les scripts sont regroupés par support dans des onglets distincts : Phone (téléphone), Chat (clavardage) et Email (courriel).
2. Accédez à l'onglet **Phone** (téléphone) et cliquez sur **Add new phone script** (ajouter un nouveau script téléphonique).
3. Dans le menu déroulant **Script type** (type de script), sélectionnez **Outbound phone** (script téléphonique sortant).

Scripts » New Phone Script » Properties

New Phone Script

< Back to script list

Properties Script

\* Script type Inbound phone

\* Script name Inbound phone

Category Post call survey

Outbound phone

Copy script from

Comment

This script is enabled

Assigned channels

Warning: Please restrict your assignment to 100 channels at a time.

4. Entrez une valeur dans le champ **Script name** (nom du script) pour le script.
5. Dans **Assigned Queues** (files d'attente attribuées), reliez le script téléphonique sortant à la file d'attente téléphonique sortante que les agents vont desservir, puis cliquer sur **Save** (enregistrer).
6. Accédez à l'onglet **Script** (script).
7. Dans **Test Queue** (tester la file d'attente), sélectionnez la file d'attente téléphonique entrante que vous souhaitez protéger et testez la disponibilité de ses agents.
8. Précisez la valeur du champ **Number of agents to reserve** (nombre d'agents à réserver) et enregistrez.

Scripts » Phone » Script

Sales Phone Outbound

< Back to script list

Properties Script

Script

\* Test queue Sales Inbound

Select the phone queue you would like to test the availability of agents

\* Number of agents to reserve 10 (0-100)

Outbound interactions will be offered to the longest idle agent only if there are more than the number of reserved agents available

Lorsqu'une interaction sortante, comme le rappel d'un client, doit être effectuée, elle n'est proposée à l'agent le plus longtemps inactif que s'il y a suffisamment d'agents inactifs réservés pour cette file d'attente. Par exemple, si vous désignez quatre agents comme étant réservés dans une file d'attente entrante, l'interaction sortante est proposée à l'agent le plus longtemps inactif dès que le cinquième agent est disponible dans la file d'attente.

## Affecter des scripts aux canaux

Un script de clavardage de Centre d'appels 8x8 définit le comportement à partir du moment où un visiteur du site Web entre sur le site, lance et termine un clavardage. Pour en savoir plus sur les scripts de clavardage, consultez la rubrique [Créer un script de clavardage](#). Pour qu'un canal de clavardage soit opérationnel, les administrateurs de Centre d'appels 8x8 doivent le lier à un script de clavardage qui définit le processus du flux de clavardage.

Vous pouvez affecter un script au canal dans le gestionnaire de configuration de 8x8 de deux manières :

- À partir de la page [Scripts \(scripts\)](#)
- À partir de la page [Channels \(canaux\)](#)

### À partir de la page [Scripts \(scripts\)](#)

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Scripts** (scripts).
2. Accédez à un onglet de support, comme Phone (téléphone), Email (courriel) ou Chat (clavardage).
3. Sélectionnez un script dans la liste, et faites un clic double pour l'ouvrir.
4. Dans l'onglet **Properties** (propriétés), cliquez sur **Assigned Channels** (canaux affectés).  
Une liste des canaux existants s'affiche.
5. Sélectionnez un canal souhaité, puis cliquez sur **Assign** (affecter).

### À partir de la page [Channels \(canaux\)](#)

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Channels** (canaux).
2. Accédez à un onglet de support, comme Phone (téléphone), Email (courriel) ou Chat (clavardage).
3. Sélectionnez un canal dans la liste, et faites un clic double pour l'ouvrir.

4. Dans l'onglet **Properties** (propriétés), sélectionnez un script dans la liste des scripts.



**Remarque** : Dans les canaux de téléphone et de messagerie, un script par défaut est automatiquement attribué si vous ne sélectionnez aucun script défini par l'utilisateur.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Acheminement direct à l'agent

Le système d'acheminement direct à l'agent de Centre d'appels 8x8 est un ensemble puissant et flexible de fonctions de script permettant de gérer les appels des agents. En plus du traitement des appels par accès direct à l'agent existant, l'acheminement direct à l'agent fournit un ensemble puissant et flexible de fonctions de script qui permet une sélection et un contrôle affinés des appels à acheminer à un agent individuel. Les nouveaux objets et améliorations de l'acheminement direct à l'agent suivants sont mis en place dans le gestionnaire de configuration de 8x8 :

- L'objet **Get Value** (obtenir la valeur) est étendu pour pouvoir capturer le numéro d'accès direct à l'agent attribué à un agent. L'appelant est invité à saisir un numéro d'accès direct à l'agent valide, qui est ensuite validé.
- L'objet **Set Agent** (définir l'agent) trouve des agents en fonction des variables suivantes :
  - Canal lié au numéro d'appel direct
  - Interrogation du système de GRC local pour les valeurs des champs **Case created by** (auteur du dossier), **Case last worked by** (dernier agent qui a travaillé sur le dossier) et **Case assigned to** (agent à qui le dossier est confié)
  - Définition d'une sélection d'agents fixe
- L'objet **Transfer to Agent** (transférer à l'agent) achemine un appel à un agent. Il peut être utilisé conjointement avec l'objet **Set Agent** (définir l'agent) pour trouver un agent, ou utilisé seul. L'objet prend en charge une logique distincte expliquant pourquoi un appel peut ne pas atteindre l'agent cible en fonction de l'état en temps réel de l'agent.
- L'objet **Transfer to Agent Voice Mail** (transférer à la messagerie vocale de l'agent) transfère l'appel à la messagerie vocale d'un agent, généralement si le transfert à l'agent au moyen de l'objet **Transfer to Agent** (transférer à l'agent) ne réussit pas.

## Contraintes de traitement des appels par accès direct à l'agent

La liste suivante présente les contraintes d'accès direct à l'agent qui sont maintenant surmontées par le nouvel acheminement direct à l'agent.

- L'accès direct à l'agent exige que les appelants saisissent le numéro d'accès direct à l'agent d'un agent exclusivement pendant les traitements du menu de RVI.
- Les appels d'accès direct à l'agent sont toujours présentés à un agent, quel que soit son état actuel.

- Les appels d'accès direct à l'agent sans réponse peuvent être acheminés vers la messagerie vocale d'un agent, avec des contrôles d'exclusion primitifs.
- Les appels en file d'attente sont présentés aux agents qui sont disponibles même s'ils sont sur un appel d'accès direct à l'agent.
- La logique de renvoi à l'agent est difficile à comprendre en raison de son action implicite dans les menus de RVI.

## Fonctionnalités

- Identifier l'agent auquel le client doit s'adresser en fonction des critères suivants :
  - Qui a créé le dossier associé au client
  - À qui le dossier est confié
  - Qui a travaillé sur le dossier en dernier lieu
  - Numéro d'appel direct de l'agent qui a été communiqué au client
- Transférer l'appel du client au bon agent en fonction du statut de l'agent, et faire passer le statut de l'agent à Busy (occupé) après qu'il a accepté l'appel.
- Contrôler le statut de l'agent pendant un appel d'acheminement direct à l'agent.
- Permettre à l'appelant de laisser un message vocal à l'agent s'il n'est pas disponible.
- Permettre à l'appelant de prendre une option de réorientation s'il préfère ne pas laisser de message vocal.

## Limites

Les appels d'acheminement direct à l'agent ne prennent pas encore en charge les fonctionnalités suivantes :

- État de post-traitement
- Codes de transaction

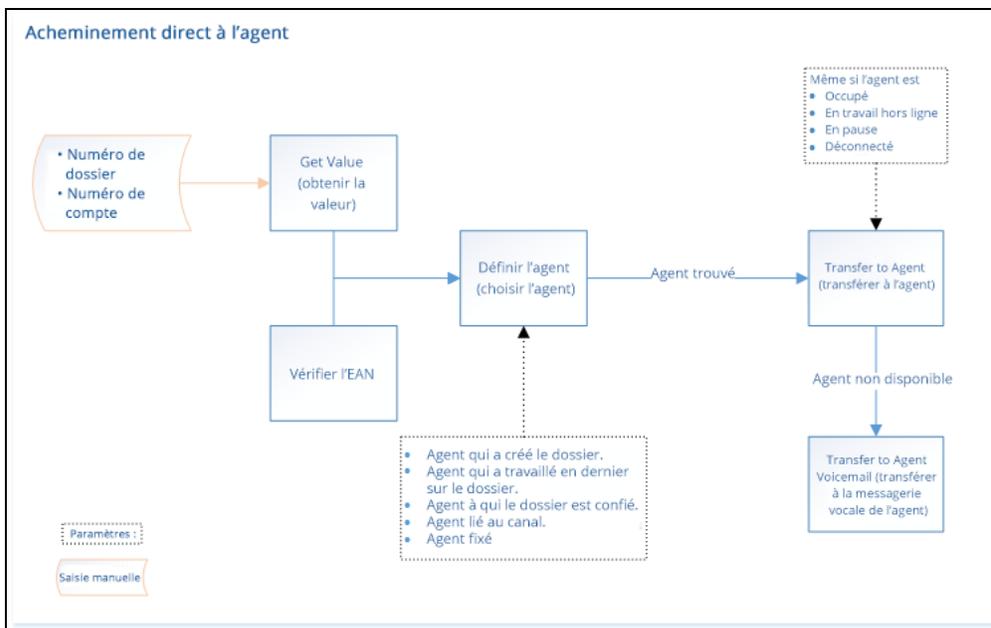
## Exigences

L'agent de Centre d'appels 8x8 doit se voir attribuer un numéro d'accès direct pour pouvoir bénéficier de l'acheminement direct à l'agent. Pour en savoir plus sur la configuration de l'acheminement direct à l'agent, consultez notre contenu sur la façon de [créer des scripts téléphoniques de RVI définis par l'utilisateur](#).

## Schéma de traitement pour l'acheminement direct à l'agent

Un schéma de traitement typique pour l'acheminement direct à l'agent comprend les étapes suivantes :

1. Obtenez des données d'entrée comme l'identifiant du dossier ou le numéro de compte, à l'aide de l'objet Get Value (obtenir la valeur) de l'appelant, ou l'identification de l'appelant, à l'aide de l'objet Check ANI (vérifier l'EAN). Le système recherche ensuite les enregistrements correspondants dans le système de GRC.
2. Lorsqu'un enregistrement client ou dossier correspondant est trouvé, l'agent qui a travaillé sur le dossier, qui a créé le dossier ou à qui est confié le dossier est sélectionné. Pour en savoir plus sur les options, consultez l'objet **Set Agent** (définir l'agent).
3. Si un agent est trouvé, transférez-lui l'appel. Vous pouvez transférer l'appel à l'agent indépendamment du statut actuel de l'agent OU
4. Si l'agent n'est pas disponible, vous pouvez le transférer vers la messagerie vocale de l'agent.



Le tableau suivant résume les nouveaux objets d'acheminement direct à l'agent :

Objet d'acheminement direct à l'agent	Description
Set Agent (définir l'agent)	<p>L'objet Set Agent (définir l'agent) facilite l'acheminement direct à l'agent. Avant d'utiliser l'objet Set Agent (définir l'agent) dans votre script, vous devez obtenir la valeur (numéro de compte ou numéro de dossier) auprès de l'appelant ou vérifier l'EAN. Si ces objets parviennent à trouver une correspondance, vous pouvez alors utiliser l'objet Set Agent (définir l'agent) pour choisir l'agent que vous souhaitez joindre en fonction des paramètres suivants.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Case created by</b> (auteur du dossier) : Ce paramètre trouve l'agent qui a créé le dossier.</li> <li>▪ <b>Case last worked by</b> (dernier agent qui a travaillé sur le dossier) : Ce paramètre trouve le dernier agent qui a travaillé sur le dossier.</li> <li>▪ <b>Case assigned to</b> (agent à qui le dossier est confié) : Ce paramètre trouve l'agent à qui le dossier est confié.</li> <li>▪ <b>Channel linked to</b> (canal auquel l'agent est lié) : Ce paramètre trouve l'agent qui est lié au canal par lequel l'appel a été acheminé. Utilisez cette option pour acheminer un appel entrant vers un agent directement.</li> <li>▪ <b>None</b> (aucun) : Ce paramètre trouve un agent par son nom. En sélectionnant cette option, vous pouvez choisir un agent donné auquel acheminer l'appel en utilisant <b>Fix Agent</b> (fixer l'agent).</li> <li>▪ <b>Fix Agent</b> (fixer l'agent) : Cliquez sur le lien <b>Choose Agent</b> (choisir l'agent), puis sélectionnez un agent dans la liste. {mf-do not see this option. please verify it is not changed.}</li> </ul>
Transfer to Agent (transférer à l'agent)	<p>L'objet Transfer to Agent (transférer à l'agent) permet de mettre l'appelant en communication avec l'agent.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisez cet objet avec Set Agent (définir l'agent). Pour qu'il fonctionne, vous devez avoir choisi un agent à l'aide de l'objet <b>Set Agent</b> (définir l'agent).</li> <li>- Utilisez cet objet sans l'objet Set Agent (définir l'agent) pour transférer les appels directement à l'agent ayant un canal personnel. Un canal personnel doit avoir été attribué à l'agent.</li> </ul> <p>L'objet Transfer to Agent (transférer à l'agent) propose des options qui permettent de transférer un appel à un agent même si son statut est :</p>

Objet d'acheminement direct à l'agent	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Busy (occupé)</li> <li>▪ On break (en pause)</li> <li>▪ Working offline (travail hors ligne)</li> <li>▪ Logged off (déconnecté)</li> </ul> <p>Si vous ne sélectionnez aucune option, l'appel est transféré uniquement si le statut de l'agent est Available (disponible).</p>
Transfer to Agent Voicemail (transférer à la messagerie vocale de l'agent)	Cet objet permet à un appelant de laisser un message vocal à l'intention d'un agent. Il suppose que l'agent est déjà choisi au moyen de l'objet Set Agent (définir l'agent) ou Get Value (obtenir la valeur).
Get Value (obtenir la valeur)	Utilisez l'objet Get Value (obtenir la valeur) pour demander à l'appelant de fournir le numéro de poste d'un agent. En sélectionnant cette option, la case à cocher Entry is mandatory (saisie obligatoire) est cochée automatiquement et grisée. Vous avez la possibilité de définir la longueur maximale du poste. Par défaut, il prend 8 chiffres.

## Générer un rapport sur les appels directs aux agents

L'agent ne se voit proposer aucune activité de post-traitement pour un appel d'accès direct à l'agent. Les superviseurs du centre d'appels peuvent suivre les appels d'accès direct à l'agent grâce au rapport d'activité détaillé des transactions.

### Pour générer le rapport d'activité détaillé des transactions :

1. Dans 8x8 Agent Console, sélectionnez **Report** (rapport) dans le menu.
2. Générez un rapport en utilisant le modèle de rapport existant.
3. Sélectionnez **New Report** (nouveau rapport).
4. Sélectionnez le rapport principal **Detailed Transaction Activity** (détail de l'activité des transactions) dans la liste et cliquez sur **Next** (suivant).
5. Saisissez la plage de dates souhaitée et sélectionnez les files d'attente souhaitées.

6. Sélectionnez **Save** (enregistrer) et **Run** (exécuter).

Un nouveau rapport est généré et s'ouvre dans Excel. Regardez sous Type (type) pour trouver les appels d'accès direct à l'agent.

Detailed transactions activity									
Period: 08/21/2014 - 08/27/2014									
Granularity: day									
Report Generated on: 08/26/2014 15:34:47									
Period	Transaction	Original Transaction	Media	Create time	Direction	Type	Channel	Queue	
8/22/2014	57		Phone	8/22/2014 22:35	inbound			5252111	phqLin
8/22/2014	58		Phone	8/22/2014 22:37	inbound			5252111	phqLin
8/22/2014	59		Phone	8/22/2014 22:37	inbound	DAA		5252111	
8/24/2014	69		Phone	8/24/2014 21:18	inbound	DAA		5252111	
8/24/2014	70		Phone	8/24/2014 21:19	inbound			5252111	phqLin
8/24/2014	71		Phone	8/24/2014 21:20	outbound				

## Synthèse vocale

Le moteur de RVI de Centre d'appels 8x8 effectue la synthèse vocale en utilisant l'objet Say (dire) du gestionnaire de configuration de 8x8. L'objet Say (dire) transmet à l'appelant un texte libre statique ou la valeur dynamique d'une variable (numéro de téléphone, position dans la file d'attente). Ces annonces de synthèse vocale peuvent diffuser des données dynamiques ou statiques dans plusieurs langues.

### Fonctionnalités

- Effectuer la synthèse vocale d'un texte statique ou de la valeur dynamique d'une variable en utilisant l'objet Say (dire) dans la RVI.
- Annoncer la synthèse vocale en plusieurs langues.
- Offrir des services de synthèse vocale de base et de premier ordre.

Centre d'appels 8x8 propose deux niveaux de service de synthèse vocale avec les options suivantes :

- Synthèse vocale de base
- Synthèse vocale de premier ordre

Options de synthèse vocale	Base	Premier ordre
Langues (langues)	Anglais (États-Unis), français, italien, allemand, espagnol	Plus de 40 Pour obtenir une liste des langues prises en charge, <a href="#">cliquez ici</a> .
Voices (voix)	1	Plus de 60
Datatype (type de données)	Non pris en charge	Digit (chiffre), number (numéro), Phone (téléphone), Currency (devise), Date (date), Time (heure)
Character limit (limite de caractères)	130	210

Options de synthèse vocale	Base	Premier ordre
Number of Say instances allowed in IVR (nombre d'instances Dire autorisées dans la RVI)	illimité	illimité

### Langues prises en charge par la synthèse vocale de premier ordre

- Arabe
- Indonésien
- Basque
- Cantonais
- Catalan
- Tchèque
- Danois
- Néerlandais
- Anglais (Australie)
- Anglais (G.-B.)
- Anglais (Inde)
- Anglais (Irlande)
- Anglais (Écosse)
- Anglais (Afrique du Sud)
- Anglais (É.-U.)
- Finlandais
- Français (Canada)
- Galicien
- Allemand
- Grec
- Hébreu

- Hindi
- Hongrois
- Italien
- Japonais
- Coréen
- Mandarin (Chine)
- Mandarin (Taïwan)
- Norvégien
- Polonais
- Portugais (Brésil)
- Portugais (Portugal)
- Roumain
- Russe
- Slovaque
- Espagnol (castillan)
- Espagnol (Colombie)
- Espagnol (Mexique)
- Suédois
- Thaïlandais
- Turc
- Valencien

## Activer le rappel des appelants mis en attente

Le rappel des appelants mis en attente de Centre d'appels 8x8 permet aux appelants en attente dans une file d'attente d'appels de se retirer de la file d'attente et d'être rappelés lorsqu'un agent est disponible. Cette fonctionnalité, qui est configurée dans le gestionnaire de configuration de 8x8, détecte le numéro de téléphone de l'appelant ou lui permet de saisir le numéro de rappel avant de quitter la file d'attente. Le système conserve la position de l'appel dans la file d'attente et propose un appel sortant à un agent disponible qui dessert la file d'attente. Lorsque l'agent accepte l'appel, l'appel est composé vers l'appelant en utilisant le numéro de rappel. L'appel est acheminé par une file d'attente sortante.

Grâce au rappel des appelants mis en attente :

- L'appelant est autorisé à saisir le numéro de rappel souhaité, ou le numéro de téléphone de l'appelant (EAN) est utilisé.
- La position dans la file d'attente est maintenue lorsque l'appelant choisit de quitter la file d'attente en faveur d'un rappel.
- Le rappel est lancé dès qu'un agent est disponible.

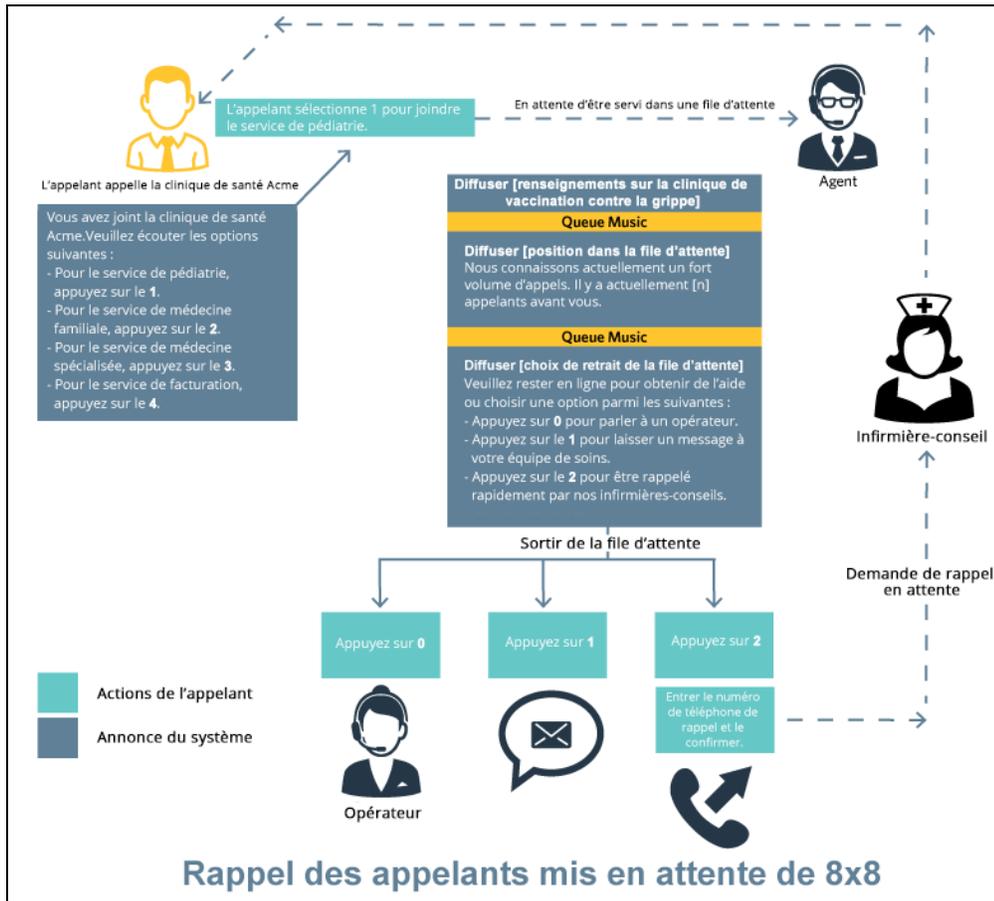
### Fonctionnalités

- Permet aux appelants de se retirer de la file d'attente et d'être rappelés lorsqu'un agent est disponible.
- Détecte le numéro de téléphone de l'appelant ou lui permet de saisir le numéro de rappel avant de quitter la file d'attente.
- Le système conserve la position de l'appel dans la file d'attente et propose un appel sortant à un agent disponible qui dessert la file d'attente.
- L'appelant peut saisir le numéro de rappel souhaité, ou le numéro de téléphone de l'appelant (EAN) est utilisé.
- Le rappel est lancé dès qu'un agent est disponible.

### Cas d'utilisation

En étendant le cas d'utilisation, la clinique de santé Acme offre aux appelants la possibilité d'être rappelés par l'équipe d'infirmières-conseils pour une meilleure expérience. En plus des choix de sortie que sont l'assistance d'un opérateur et le fait de laisser un message à l'équipe de soins, l'appelant a le choix d'être rappelé par l'équipe

d'infirmières-conseils. Si l'appelant choisit d'être rappelé, il est invité à saisir le numéro de téléphone pour le rappel. Ce numéro est ensuite reformulé aux fins de confirmation. Le schéma suivant montre le flux des appels mis à jour pour le rappel des appelants mis en attente.



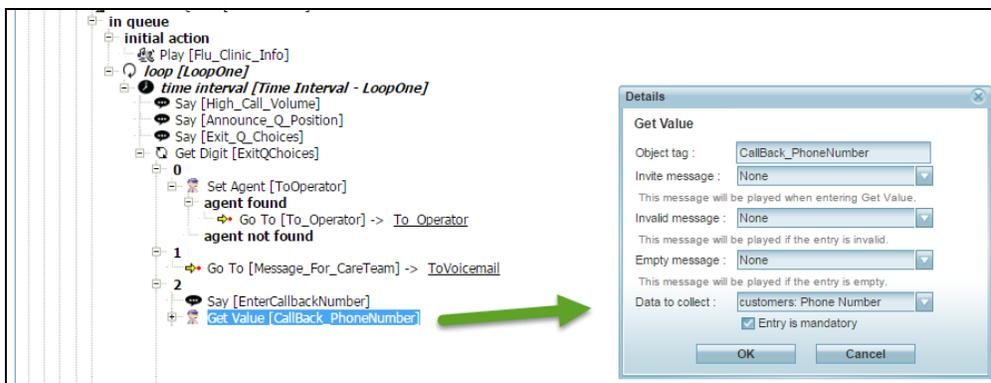
Pour activer le rappel, la RVI de Centre d'appels 8x8 offre les capacités de script suivantes.

- L'objet Get Value (obtenir la valeur) prend en charge un paramètre supplémentaire pour recueillir le numéro de téléphone de l'appelant.
- L'objet Callback (rappel) permet de rappeler le client en maintenant la position de la file d'attente même après que l'appelant en est sorti, et en lançant un appel sortant lorsqu'un agent desservant la file d'attente est disponible.

## Ajouter l'option de rappel à la RVI

Pour ajouter une option de rappel au script de RVI existant :

1. Suivez les étapes 1 à 3 expliquées dans la rubrique **Traitements en file d'attente et contrôles**.
2. Modifiez l'énoncé Say (dire) qui annonce les choix de sortie de file d'attente pour inclure l'option de rappel.
3. Sous l'objet Get Digit (obtenir le chiffre), ajoutez une option Get Value (obtenir la valeur). Pour le champ Data to Collect (données à recueillir), sélectionnez **customers: Phone Number** (clients : numéro de téléphone).



4. Ajoutez quelques énoncés Say (dire) pour annoncer le numéro de rappel saisi par l'appelant.
5. Avec les choix Get Digit (obtenir le chiffre), permettez à l'appelant de confirmer le numéro de téléphone ou invitez-le à entrer à nouveau le numéro de téléphone.
6. Ajouter une étiquette pour l'exécution du rappel.

7. Sous l'étiquette Callback (rappel), ajoutez l'objet Call back (rappel) et sélectionnez les paramètres suivants :
- **Queue name** (nom de la file d'attente) : Sélectionnez une file d'attente sortante existante pour acheminer l'appel.
  - **Call back ANI** (EAN de rappel) : Sélectionnez un numéro de canal pour l'identification de l'appelant sortant.
  - **Dial plan** (plan de numérotation) : Sélectionnez un plan de numérotation existant.
  - **Expiration time** (délai d'expiration) : Définissez un délai d'expiration pour le rappel. Après la période précisée, le rappel est abandonné.
  - Sous Dial back parameters (paramètres de rappel), vous pouvez préciser le nombre de tentatives et la durée du délai d'attente.
    - **Try to reach callback party** (essayer de joindre la personne à rappeler) : Sélectionnez le nombre de tentatives de rappel. L'échec de l'appel est déterminé par les facteurs suivants :
      - L'agent n'a pas répondu à l'appel.
      - L'agent a répondu, mais le segment sortant compose un numéro et tombe sur un réseau occupé.
      - RNA (Ring no answer) [sonnerie sans réponse]
    - **Minimum delay between tries** (intervalle minimum entre les tentatives) : Précisez l'intervalle entre les tentatives.
    - **Cancel callback after** (annuler le rappel après) : Entrez la durée après laquelle la demande de rappel

doit être annulée.

**Details**

**Call back**

Object tag :

Call back type :

Queue name :

Call back CLI/CNAM :

Dial plan :

**Dial back parameters**

Try to reach callback party :  (1 - 4) times

Minimum delay between tries :  (60 - 800) seconds

Cancel callback after :  (20 - 2000) seconds

8. Enregistrez le script et attribuez-le à un canal.

## Augmentation améliorée des données

Dans Centre d'appels 8x8, les données recueillies par les systèmes de GRC externes et les intégrations tierces peuvent désormais être utilisées de manière concrète. L'**interface API d'augmentation des données** vous permet de lier les données entre les applications externes et les données de l'appel. Cela permet de mieux comprendre ce qui détermine les volumes d'appels et les temps de traitement. Avant cette version, les deux nœuds : 8x8 IVR (RVI de 8x8), et Forward to External IVR (renvoyer vers une RVI externe), étaient limités sur le plan des variables de données. {mf--what does this mean exactly?}

### Fonctionnalités

- Permet aux clients de 8x8 de faire des liens entre les données des applications externes et les données d'appel.
- Facilite l'acheminement des appels vers les bonnes files d'attente en fonction des données recueillies.
- Réduit les erreurs d'acheminement des appels et les temps de traitement des appels.
- Donne lieu à des données plus riches et à de meilleures perspectives dans Analytiques 8x8 pour le centre d'appels.

### Cas d'utilisation

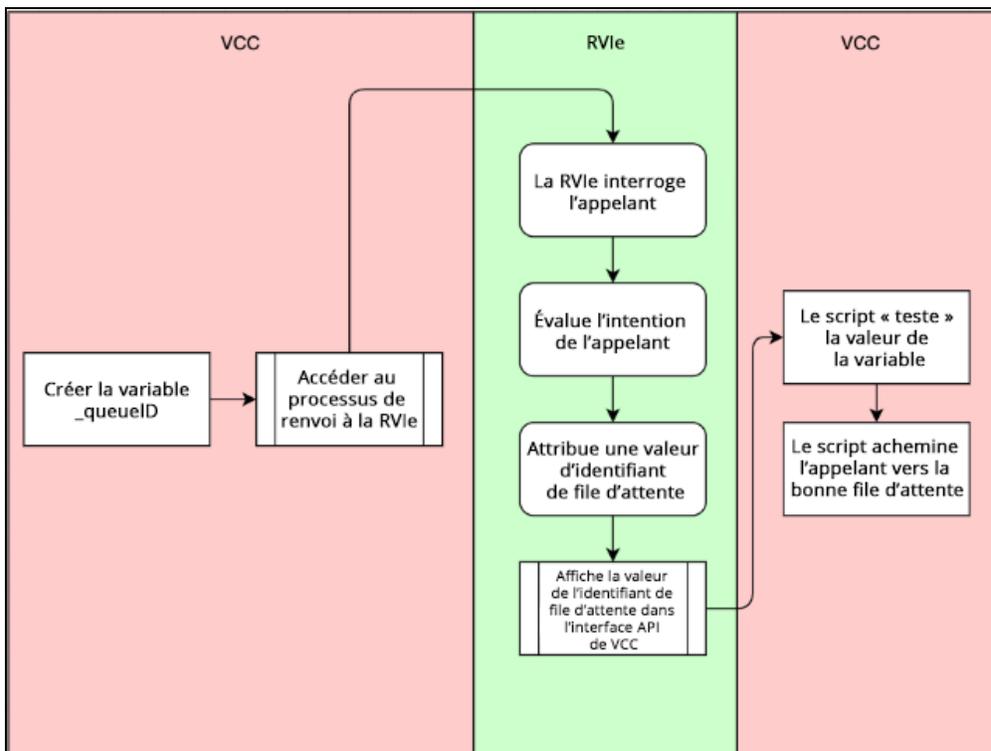
Voici quelques cas d'utilisation courants de l'augmentation des données :

- Acheminer les appels vers les files d'attente en fonction du nom, de l'identifiant ou de l'intention de l'appel
- Utiliser l'augmentation pour les systèmes de réception automatique de pointe
- Acheminer les appels vers différents magasins, emplacements ou bureaux
- Acheminer l'appel au dernier agent qui a traité l'appel précédemment (en intégrant un système qui a enregistré la dernière interaction)

### Exemple de flux de travail

1. Une variable est créée en fonction du flux des appels ou du besoin de données.
2. L'appel arrive à Centre d'appels 8x8.

3. L'appel est ensuite renvoyé vers une RVI externe (RVle).
4. La RVle pose des questions ou interroge une intégration dorsale ou un système de GRC, sur la base des données d'entrée de l'appelant.
5. La RVle évalue l'intention de l'appel.
6. La RVle attribue une valeur d'identifiant de file d'attente à l'appel.
7. La RVle envoie la valeur de l'identifiant de file d'attente à l'interface API de VCC.
8. Les appels sont terminés dans la RVle.
9. L'appel est repris dans VCC avec la valeur de l'identifiant de file d'attente attribuée.
10. Un script téléphonique vérifie si la variable correspond.
11. L'appel est ensuite acheminé vers une file d'attente en fonction des données recueillies par la RVle.



## Étapes de renvoi des appels vers une RVI externe (RVle)

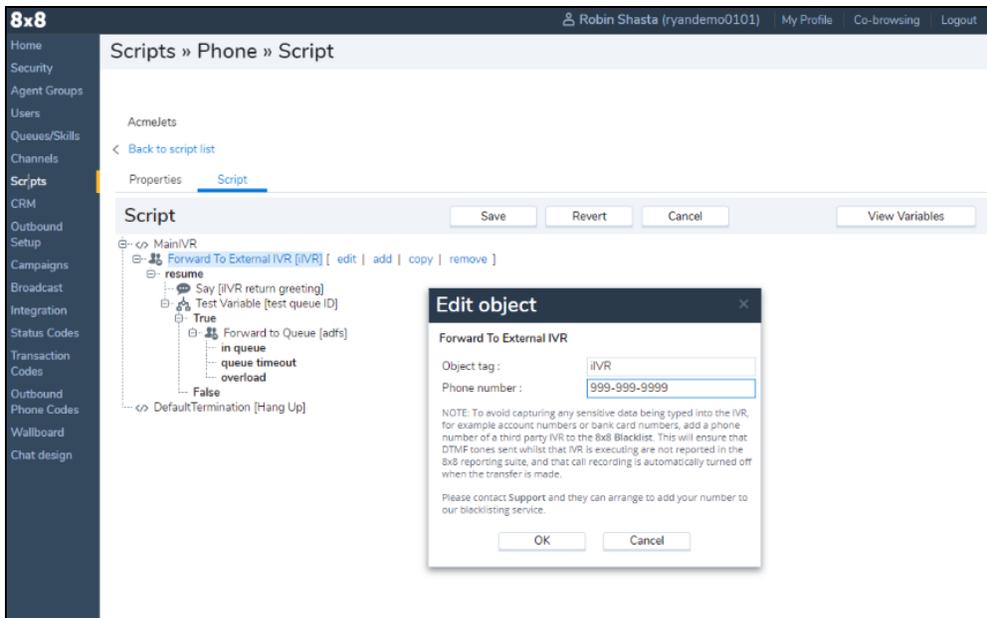
Les étapes suivantes expliquent comment vous pouvez renvoyer des appels vers une RVI externe, comme la **RVI intelligente**. En utilisant le script téléphonique dans le gestionnaire de configuration de 8x8, renvoyez un appel entrant vers la RVI externe, attribuez un identifiant de file d'attente dans la RVI intelligente, vérifiez l'identifiant de file d'attente dans le script téléphonique et renvoyez l'appel vers la bonne file d'attente.

### Étape 1 : Renvoyer les appels vers une RVI externe

Lorsqu'un appel arrive sur un canal du centre d'appels, la première étape consiste à renvoyer l'appel vers une RVI externe. Dans le gestionnaire de configuration de 8x8, accédez à **Scripts > Phone** (scripts > téléphone) pour créer un nouveau script ou en modifier un. Pour en savoir plus, consultez nos documents sur la façon de **créer un script téléphonique entrant**. Lors de la création ou de la modification d'un script téléphonique, utilisez l'objet **Forward to External IVR** (renvoyer vers une RVI externe) pour renvoyer l'interaction téléphonique vers un serveur de RVI externe comme la RVI intelligente.

1. Accédez à **Scripts** (scripts) à partir du menu principal du gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Sélectionnez **Phone > Add new phone script** (téléphone > ajouter un nouveau script téléphonique).
3. Dans l'onglet **Script** (script), ajoutez **Forward to External IVR** (renvoyer vers une RVI externe).
  - Dans la zone de saisie de texte **Object Tag** (balise d'objet), tapez l'étiquette alphanumérique, comme RVli. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de RVI.
  - Dans la zone de saisie de texte **Phone number** (numéro de téléphone), tapez le numéro de téléphone complet que le script de RVI compose lors du transfert d'une interaction téléphonique. La zone de saisie de texte Phone number (numéro de téléphone) n'accepte que les caractères numériques 0 à 9.
    - Aux États-Unis, les numéros de téléphone doivent être de la forme (1 + code régional à trois chiffres + numéro de téléphone à sept chiffres).  
Aux États-Unis, lorsque vous tapez des chiffres dans des zones de saisie de texte, faites toujours précéder le code régional du chiffre 1.
    - En dehors des États-Unis, il doit être de la forme (indicatif du pays + numéro de téléphone).

#### 4. Cliquez sur **OK**.

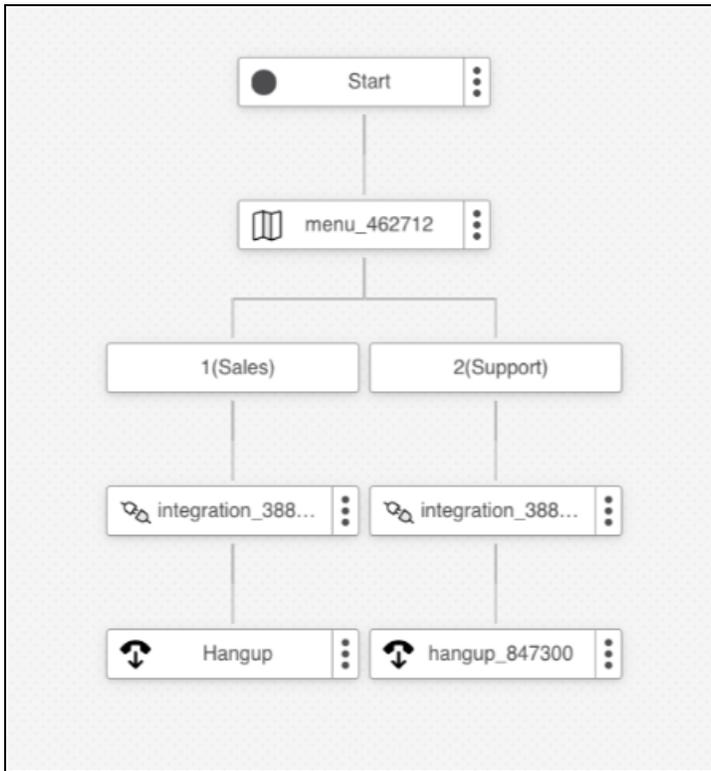


### Étape 2 : Attribuer un identifiant de file d'attente dans la RVI externe

Dans la RVI externe, comme une application de RVI intelligente, l'appelant sélectionne un choix de menu qui attribue un identifiant de file d'attente ou une variable, puis renvoie l'appel à la RVI de 8x8. L'identifiant de file d'attente peut être attribué en fonction des éléments suivants :

- Une intégration entre les solutions de 8x8 et de RVLe
- Un choix de menu
- La vérification de l'identité de l'appelant

Le menu simple ci-dessous montre la sélection permettant de joindre la variable. L'appelant sélectionne 1 ou 2 pour être acheminé vers la file d'attente Sales (vente) ou Support (assistance). Un identifiant de file d'attente est attribué, et l'appel est renvoyé au centre d'appels. Dans le cadre de l'intégration de la RVI intelligente, plusieurs variables peuvent être jointes en fonction des besoins du client, comme les noms des files d'attente ou les numéros de téléphone. 8x8 utilise la méthode d'authentification de base ou l'identifiant de l'appelant de protocole SIP comme clé primaire pour identifier correctement l'appelant et appliquer la bonne variable à l'appel.



### Étape 3 : Vérifiez l'identifiant de file d'attente dans le script téléphonique de 8x8.

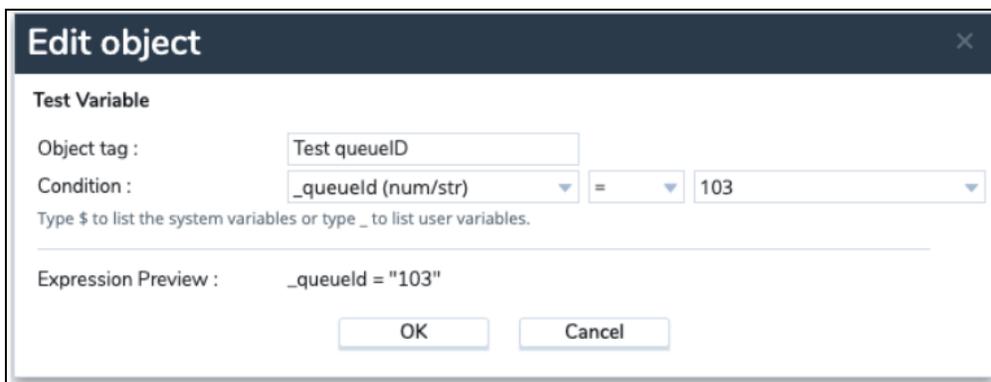
Lorsque l'appel revient à la RVI de 8x8, il reprend le chemin **Resume** (reprendre) avec des variables jointes. Le point Resume (reprendre) permet la reprise dans l'arborescence de la RVI du centre d'appels lors de la détection d'un événement de raccrochage sur le serveur de RVI externe, et réachemine un appel vers une destination prédéfinie ou attribuée. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon de [renvoyer vers une RVI externe](#).

The screenshot shows the 8x8 interface for editing a script. The left sidebar contains navigation options like Home, Security, Agent Groups, Users, Queues/Skills, Channels, Scripts, CRM, Outbound Setup, Campaigns, Broadcast, Integration, Status Codes, Transaction Codes, Outbound Phone Codes, Wallboard, and Chat design. The main area displays the script flowchart with the following steps:

- Forward To External IVR (iVR test)
- resume (highlighted with a green arrow)
- Say (iVR Return greeting)
- Test Variable (test queue ID)
  - True: Forward to Queue (queue103)
    - in queue
    - queue timeout
    - overload
  - False: Hang Up (disconnect)
- DefaultTermination (Hang Up)

Utilisez l'objet de script téléphonique **Test Variable** (tester la variable) pour exécuter un simple test de variable à l'aide d'un énoncé vrai ou faux. Si l'identifiant de file d'attente correspond à la variable attribuée dans la RVI externe, l'appel est acheminé vers la bonne file d'attente. Vous pouvez également vérifier un appel par nom ou par numéro de téléphone. La tâche simple ci-dessous montre la possibilité d'effectuer une action en fonction d'une variable renvoyée par l'**interface API d'augmentation des données** :

1. Dans l'onglet **Script** (script), ajoutez l'objet **Test Variable** (tester la variable).
2. Définissez la valeur du champ **Condition** (condition) et utilisez les variables nouvellement créées dans l'objet Test Variable (tester la variable). Pour tester une variable, sélectionnez une variable système ou une variable définie par l'utilisateur, et testez-la par rapport à une valeur précise. Par exemple, vous pouvez tester la position de votre appel dans la file d'attente, le numéro de téléphone de l'appelant ou le numéro de téléphone de rappel en sélectionnant une variable système. Tapez \$ pour répertorier les variables système ou tapez \_ pour répertorier les variables définies par l'utilisateur. Pour en savoir plus, consultez la rubrique sur l'objet **Test Variable** (tester la variable).
3. Cliquez sur **OK**.



The screenshot shows a dialog box titled "Edit object" with a close button (X) in the top right corner. The dialog is for configuring a "Test Variable" object. It contains the following fields and controls:

- Object tag :** A text input field containing "Test queueID".
- Condition :** A dropdown menu showing "\_queueid (num/str)", followed by an equals sign (=) and another dropdown menu showing "103".
- Help text:** "Type \$ to list the system variables or type \_ to list user variables."
- Expression Preview :** A text area showing the resulting expression: "\_queueid = \"103\"".
- Buttons:** "OK" and "Cancel" buttons at the bottom.

#### Étape 4 : Renvoyer l'appel vers la bonne file d'attente

Si le test de la variable est réussi, nous renvoyons l'appel à la bonne file d'attente dans le même script en utilisant l'objet Forward to Queue (renvoyer à la file d'attente).

1. Dans l'onglet **Script** (script), ajoutez l'objet **Forward to Queue** (renvoyer à la file d'attente).
2. Saisissez les valeurs des champs Object Tag (balise d'objet), Queue timeout (délai d'attente de la file d'attente) et Queue Conditions (conditions de la file d'attente). Pour en savoir plus, consultez la rubrique sur l'objet **Forward to Queue** (renvoyer à la file d'attente).

### 3. Cliquez sur **OK**.

The screenshot shows the 8x8 configuration interface for a script. The breadcrumb path is "Scripts » Phone » Script". The left sidebar contains navigation options: Home, Security, Agent Groups, Users, Queues/Skills, Channels, Scripts (selected), CRM, Outbound, Setup, Campaigns, Broadcast, Integration, Status Codes, Transaction Codes, Outbound, Phone Codes, Wallboard, and Chat design. The main content area is titled "Scripts » Phone » Script" and includes a "Back to script list" link. Below this, there are tabs for "Properties" and "Script" (selected). The "Script" tab contains a flowchart with the following steps: "Forward To External IVR (IVR test)", "resume", "Say (IVR Return greeting)", "Test Variable (test queue ID)", "Forward to Queue (queue103)" (highlighted with a green box), "in queue", "queue timeout", "overload", "Hang Up (disconnect)", and "DefaultTermination (Hang Up)". Above the flowchart, there are buttons for "Save", "Revert", "Cancel", and "View Variables".

## Créer un script de clavardage

Un script de clavardage de Centre d'appels 8x8 définit le parcours d'une interaction par clavardage depuis son lancement jusqu'à son acceptation par un agent. Grâce aux scripts de clavardage, les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent définir comment présenter un clavardage, quand le présenter, quels renseignements ils doivent recueillir avant de lancer le clavardage et vers quelle file d'attente acheminer l'interaction de clavardage. Ils peuvent créer un nouveau script et l'affecter à un nombre quelconque de canaux. Les scripts de clavardage sont regroupés sous Scripts > Chat (scripts > clavardages) dans le gestionnaire de configuration de 8x8. Le script de clavardage amélioré vous permet de concevoir et de contrôler le flux de clavardage dans un centre d'appels. Pour voir le diagramme du flux de travail du clavardage, consultez la rubrique [Vue d'ensemble du clavardage](#).

Imaginons que Robert, administrateur d'un centre d'appels à AcmeJets, souhaite définir un flux de travail de clavardage permettant aux visiteurs du site Web de lancer un clavardage avec d'aimables représentants de son entreprise. Pour que le flux de clavardage se déroule sans heurt, Robert doit créer un script de clavardage qui active le flux de travail suivant :

1. Permettre aux visiteurs des pages Web pendant les heures d'ouverture de cliquer sur le bouton de clavardage et de lancer un clavardage.  
OU  
Inviter les visiteurs à clavarder une fois qu'ils ont passé un certain temps sur la page.
2. Lorsqu'ils cliquent sur le bouton de clavardage, présenter un court formulaire de pré-clavardage qui permet de déterminer les intérêts du client.
3. Une fois que le client a soumis le formulaire de pré-clavardage, acheminer l'interaction par clavardage vers une file d'attente de clavardage appropriée.
4. Si l'attente est trop longue, permettre au client de ne pas attendre dans la file d'attente et d'envoyer un message hors ligne.
5. Présenter au client une fenêtre de clavardage qu'il peut utiliser pour interagir avec un représentant.
6. Permettre au visiteur d'envoyer un message électronique, s'il est joint pendant les heures de fermeture.

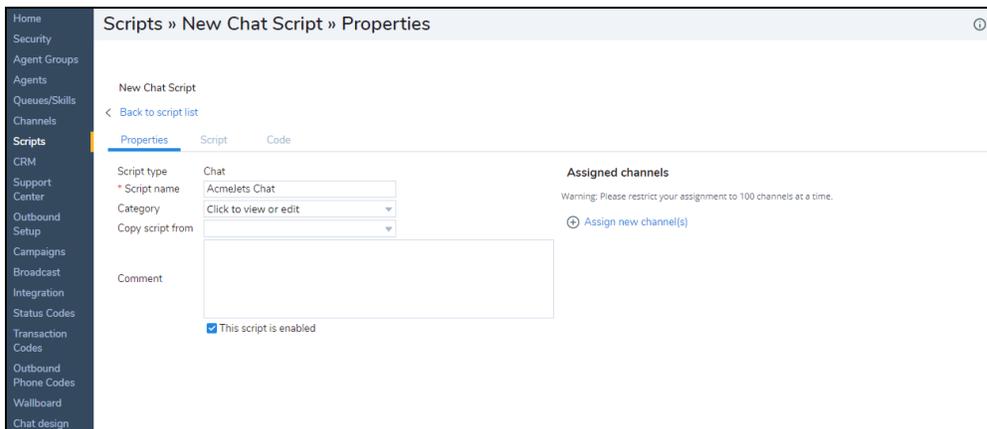
Pour atteindre les objectifs ci-dessus, Robert doit créer un script de clavardage semblable à celui qui figure ci-après. Les objets peuvent être saisis dans n'importe quel ordre, car Centre d'appels 8x8 les classe dans l'ordre correct.

### Pour créer un script de clavardage :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Scripts** (scripts).
2. Accédez à l'onglet **Chat** (clavardage).
3. Cliquez sur  ou sur **Add new chat script** (ajouter un nouveau script de clavardage).
4. Suivez les étapes ci-après :

### Configurer les propriétés du script de clavardage

1. Accédez à l'onglet **Properties** (propriétés).



The screenshot shows the 'Scripts » New Chat Script » Properties' configuration page. The left sidebar contains a navigation menu with 'Scripts' selected. The main content area has three tabs: 'Properties', 'Script', and 'Code'. Under the 'Properties' tab, there are several fields: 'Script type' (set to 'Chat'), 'Script name' (set to 'Acmelets Chat'), 'Category' (set to 'Click to view or edit'), 'Copy script from', and a 'Comment' text area. Below these fields is a checkbox labeled 'This script is enabled' which is checked. To the right, there is an 'Assigned channels' section with a warning: 'Warning: Please restrict your assignment to 100 channels at a time.' and a button 'Assign new channel(s)'.

2. Entrez les propriétés du script.

Le tableau suivant résume les options sous **Scripts > Chat > Properties** (scripts > clavardage > propriétés).

Propriété du script de téléphone/clavardage/courriel	Description
Script Type (type de script)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Téléphone:</b> Sélectionnez un type de script : Téléphone entrant, enquête après appel, ou Téléphone sortant.</li> <li>▪ <b>Clavardage et courriel :</b> Un rappel en lecture seule du type de script. Il indique s'il s'agit d'un script de téléphone, de clavardage ou de courriel.</li> </ul>
Script Name (Nom du script)	Entrez un nom unique pour le script.
Category (catégorie)	Une catégorie vous aide à mieux organiser vos scripts. Par exemple, si vous avez plusieurs scripts répondant aux besoins de l'assistance et des

Propriété du script de téléphone/clavardage/courriel	Description
	<p>ventes, vous pouvez regrouper les scripts dans des catégories distinctes. Vous pouvez sélectionner une catégorie existante ou en créer une nouvelle.</p> <p><b>Pour créer une nouvelle catégorie :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sélectionnez <b>Modifier les catégories</b> dans le menu déroulant.</li> <li>2. Dans la boîte de dialogue <b>Catégorie</b>, ajoutez une nouvelle catégorie en cliquant sur  .</li> </ol>
Copy script from (Copier le script de)	Choisissez cette option pour placer une copie du script RVI par défaut ou existant dans ce canal. Cette option apparaît lorsque vous créez un nouveau script.
Comment (commentaire)	Ajoutez des commentaires ou des notes supplémentaires, si vous le souhaitez.
This script is enabled (ce script est activé)	Sélectionnez cette option pour mettre en service cette définition de script.
Assigned Channels / Assigned Queues (Canaux affectés / Files d'attente affectées)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lorsque vous sélectionnez <b>Script Type &gt; Outbound Phone</b>, vous devez attribuer une ou plusieurs nouvelles files d'attente pour les téléphones sortants.</li> <li>▪ Lorsque vous sélectionnez <b>Script Type &gt; Post Call Survey</b> ou <b>Script Type &gt; Inbound phone</b>, vous devez attribuer un ou plusieurs canaux au script.</li> </ul> <div data-bbox="672 1409 1484 1577" style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <b>Remarque :</b> Il n'est pas obligatoire d'attribuer un canal lors de la création d'un script. </div> <p><b>Pour attribuer de nouveaux canaux :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cliquez sur le lien pour faire apparaître la liste des canaux.</li> <li>2. Sélectionnez les canaux souhaités dans la liste.</li> </ol>

Propriété du script de téléphone/clavardage/courriel	Description
	<p>3. Cliquez sur <b>Assign</b> (affecter).</p> <div data-bbox="672 470 1484 764" style="border: 1px dashed gray; padding: 10px; margin: 10px 0;">  <p><b>Remarque :</b> Tous les canaux de la liste sont liés à un script, qu'il soit par défaut ou défini par l'utilisateur. Si vous attribuez et enregistrez un nouveau script, l'ancien script est définitivement remplacé par le nouveau script sélectionné.</p> </div> <div data-bbox="672 793 1484 953" style="border: 1px dashed gray; padding: 10px; margin: 10px 0;">  <p><b>Remarque :</b> Il est recommandé de limiter votre affectation à 100 canaux à la fois.</p> </div>

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Créer le script de clavardage

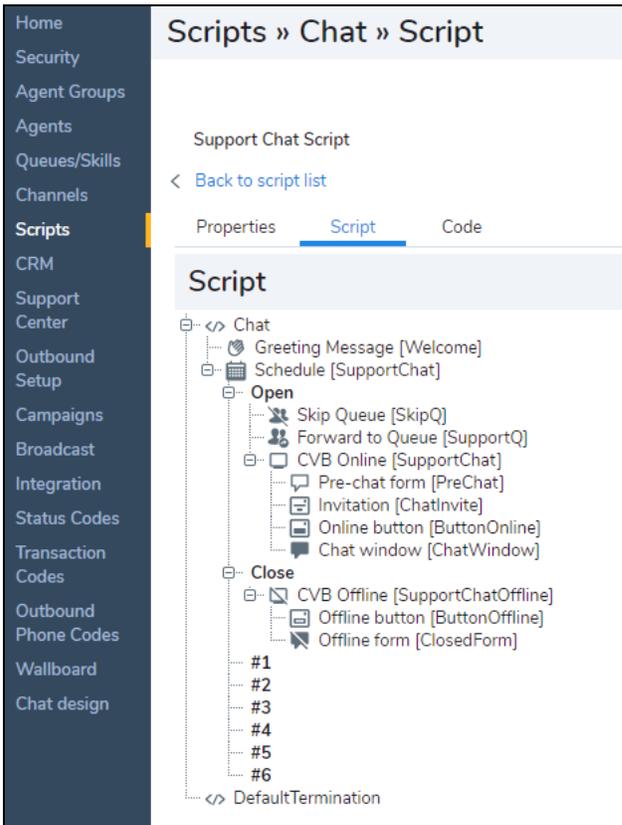
1. Accédez à l'onglet **Script** (script).
2. Cliquez sur **Chat** (clavardage). L'option [add] (ajouter) s'affiche. Pour obtenir une liste complète des objets et leur description, consultez la rubrique [Sommaire des objets du script de clavardage](#).
3. Cliquez sur **[add]** (ajouter).
4. Sélectionnez **Schedule** (horaire) dans les objets de clavardage.  
Cet objet exécute une séquence particulière d'opérations de script lorsque le centre d'appels est ouvert ou fermé.
  - a. Saisissez un nom de balise dans le champ **Object Tag** (balise d'objet).
  - b. Sélectionnez un horaire existant dans la liste **Select Schedule** (sélectionner l'horaire).
  - c. Cliquez sur **OK**.
5. Cliquez sur **[add]** (ajouter) à côté d'**Open** (ouvert), puis :
  - a. Sélectionnez **Forward to Queue** (renvoyer à la file d'attente), saisissez un nom de balise dans le champ Object Tag (balise d'objet), sélectionnez une file d'attente, puis cliquez sur **OK**.  
Cet objet transmet une interaction par clavardage à une file d'attente de clavardage précise, comme la file

- d'attente de vente ou la file d'attente principale.
- b. Sélectionnez **CVB Online** (zone image de clavardage en ligne), saisissez un nom de balise dans le champ Object Tag (balise d'objet), puis cliquez sur **OK**.  
La zone image de clavardage en ligne fait référence à un élément de conception de clavardage, comme un bouton de clavardage, une invitation de clavardage, un formulaire de clavardage ou une fenêtre de clavardage, qui peut être utilisé sur votre site Web pendant les heures d'ouverture.
  - c. Sélectionnez **Greeting Message** (message d'accueil) et cliquez sur **OK**.  
Cet objet affiche le message d'accueil pour inviter les clients à la session de clavardage. Ajoutez `<@skipQueue@>` à votre message pour offrir l'option d'ignorer la file d'attente dans la fenêtre de clavardage.
  - d. Sélectionnez **Skip queue** (ignorer la file d'attente), entrez les **paramètres pertinents**, puis cliquez sur **OK**.  
Cet objet donne aux clients la possibilité de ne pas attendre dans la file d'attente de clavardage et d'envoyer un courriel hors ligne. Il ne peut être déclenché que dans l'objet du message d'accueil.
6. Pour l'objet **CVB Online** (zone image de clavardage en ligne), cliquez sur **[add]** (ajouter) :
- a. Sélectionnez le bouton **Online** (en ligne), saisissez un nom de balise dans le champ Object Tag (balise d'objet), puis cliquez sur **OK**.
  - b. Sélectionnez **Invitation** (invitation), saisissez un nom de balise dans le champ Object Tag (balise d'objet), puis cliquez sur **OK**.
  - c. Sélectionnez **Pre-clavardage form** (formulaire de pré-clavardage), entrez un nom de balise dans le champ Object Tag (balise d'objet), puis cliquez sur **OK**.
  - d. Sélectionnez **Chat Window** (fenêtre de clavardage), saisissez un nom de balise dans le champ Object Tag (balise d'objet), puis cliquez sur **OK**.
7. Cliquez sur **Close** (fermer), puis sur **[add]** (ajouter).
- a. Cliquez sur **CVB Offline** (zone image de clavardage hors ligne), saisissez un nom de balise dans le champ Object Tag (balise d'objet), puis cliquez sur **OK**.  
Cet objet fait référence à un élément de conception de clavardage, comme un bouton de clavardage ou un formulaire de clavardage, qui s'active sur votre site Web pendant les heures de fermeture.
  - b. Cliquez sur **Add offline button** (ajouter un bouton hors ligne) à côté de **CVB Offline** (zone image de clavardage hors ligne), saisissez un nom de balise dans le champ Object Tag (balise d'objet), sélectionnez un bouton et cliquez sur **OK**.
8. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer votre script de clavardage.
9. Pour modifier les détails, cliquez sur n'importe quel objet et sélectionnez **Edit** (modifier). Une fenêtre de modification s'ouvre. Pour visualiser les détails, faites un double clic sur n'importe quel objet. La fenêtre View

détails (visualiser les détails) s'affiche. Vous pouvez également cliquer sur **Edit** (modifier) à l'intérieur de la fenêtre View details (visualiser les détails).

10. Pour annuler les modifications, cliquez sur **Revert** (rétablir).

11. Cliquez sur  dans la page du script pour générer une image PDF et l'enregistrer localement. L'impression PDF est générée et contient le nom du script, la date et l'heure d'impression. Les superviseurs et les administrateurs peuvent passer en revue et modifier le script si nécessaire.



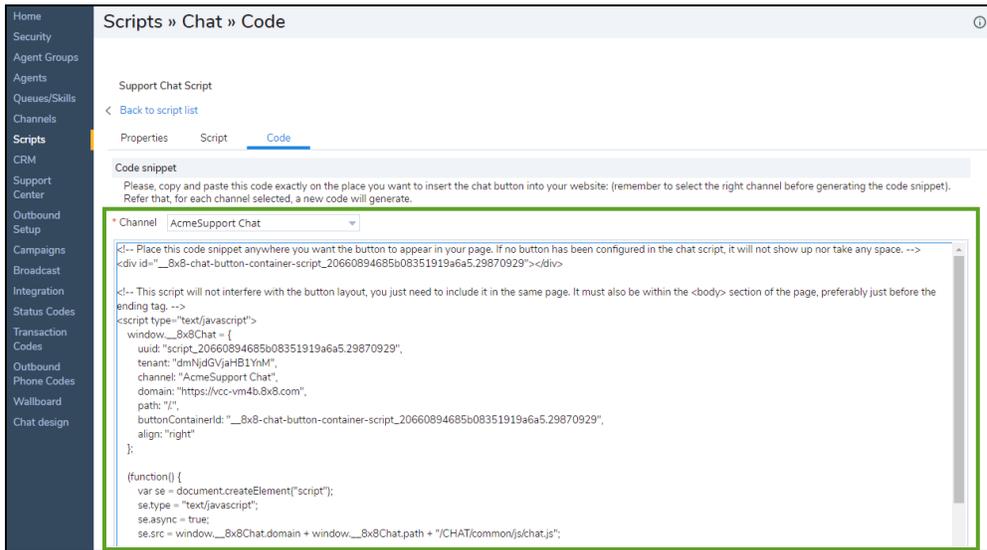
Pour en savoir plus, consultez la rubrique [Sommaire des objets du script de clavardage](#).



**Remarque** : Tant que vous avez tous les objets dans le script, la séquence n'a pas d'importance. Centre d'appels 8x8 dispose le script dans le bon ordre.

## Exécuter et utiliser le script

1. Accédez à l'onglet **Code** (code).
2. Sélectionnez le canal de clavardage dans la liste **Chat channel** (canal de clavardage).

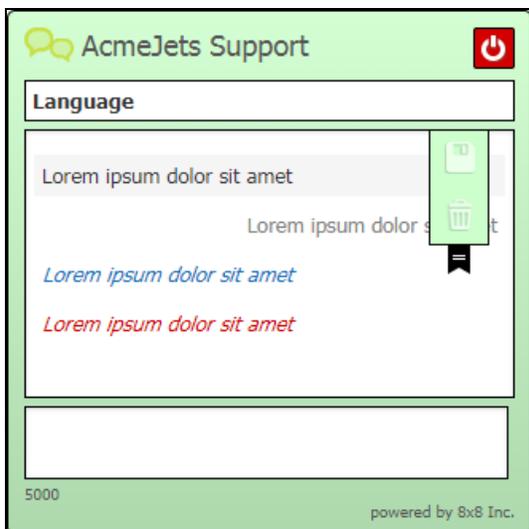


3. Cliquez sur **Generate Code** (générer un code). Le code s'affiche dans la fenêtre.
4. Copiez et collez le code sur une page où vous souhaitez insérer un bouton de clavardage sur votre site Web.



**Remarque :** Ce script ne perturbe pas la disposition des boutons. Il doit être inclus dans la même page et dans la section du corps de la page Web, de préférence juste avant la balise de fin.

5. Cliquez sur le bouton de clavardage que vous venez de créer. La fenêtre **Chat** (clavardage) s'ouvre.



Consultez la rubrique [Vue d'ensemble du clavardage](#) pour en savoir plus sur la conception du clavardage intégré.

## Sommaire des objets du script de clavardage

Le tableau suivant résume les objets de clavardage disponibles dans les scripts de clavardage de Centre d'appels 8x8 accessibles par le gestionnaire de configuration de 8x8 :

Objet de script de clavardage	Description
Schedule (horaire)	<p>Utilisez l'objet <b>Schedule</b> pour exécuter une séquence particulière d'opérations de script lorsque le centre d'appels est ouvert ou fermé.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI.</li> <li>▪ Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Select schedule</b> (sélectionner l'horaire), choisissez une définition d'horaire.</li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet Schedule utilise la valeur Select schedule pour transférer le contrôle à la séquence de script définie dans les points de sortie suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>open</b> est égal à true si l'interaction téléphonique a été reçue pendant les heures d'ouverture de l'horaire sélectionné.</li> <li>▪ <b>close</b> est égal à true si l'interaction téléphonique a été reçue en dehors des heures d'ouverture de l'horaire sélectionné.</li> <li>▪ Les valeurs <b>#1</b> à <b>#6</b> sont égales à true si le programme défini dans Select Schedule comprend une condition d'exception, numérotée de 1 à 6, et que la date du jour est comprise dans les dates d'exception de et à.</li> </ul> <p>Pour en savoir plus sur la création des horaires, consultez la rubrique <a href="#">Définir les heures d'ouverture et les horaires</a>.</p>
Skip Queue (ignorer la file d'attente)	<p>Utilisez cet objet pour donner aux clients la possibilité de ne pas attendre dans la file d'attente de clavardage et d'envoyer un courriel hors ligne. Cette option ne peut être déclenchée que dans l'objet du message d'accueil.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans <b>Objet tag</b> (balise d'objet), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de</li> </ul>

Objet de script de clavardage	Description
	<p>façon unique l'élément dans le script. La balise d'objet peut contenir un maximum de 21 caractères et doit être unique dans un script.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Email Prompt Msg</b> (message d'invite de courriel) : Il s'agit du message d'invite proposé à un client qui attend dans la file d'attente de clavardage. Il peut s'afficher sous la forme d'un lien dans la fenêtre de clavardage (par exemple, « Tous nos agents sont occupés à aider d'autres clients. Voulez-vous nous envoyer un courriel? »).</li> <li>▪ <b>Select form</b> (sélectionner le formulaire) : Sélectionnez un formulaire hors ligne dans la liste. Un formulaire hors ligne présente une option permettant d'envoyer un message électronique pendant les heures hors ligne du clavardage.</li> <li>▪ <b>Send info by</b> (envoyer les renseignements par) : Cet objet indique si vous souhaitez envoyer les renseignements recueillis dans le formulaire en utilisant un canal de messagerie ou un courriel spécialisé. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Email channel</b> (canal de messagerie) : Sélectionnez cette option pour choisir un canal de messagerie. Le canal de messagerie achemine le courriel du client vers le bon agent.</li> <li>◦ <b>Plain email</b> (courriel simple) : Sélectionnez une adresse électronique spécialisée à laquelle envoyer le courriel du client.</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Email Channel</b> (canal de messagerie) : Si vous choisissez d'utiliser un canal, vous devez sélectionner un canal de messagerie dans la liste.</li> <li>▪ <b>Forced email header message</b> (message d'en-tête de courriel forcé) : Cet objet précise la ligne d'objet du message électronique envoyé par un client qui ignore la file d'attente de clavardage.</li> </ul> <p>Point de sortie : Aucun</p>
Forward to Queue (renvoyer à la file d'attente)	<p>Utilisez l'objet <b>Forward to Queue</b> (renvoyer à la file d'attente) pour renvoyer une interaction par clavardage vers une file d'attente de clavardage précise, comme la file d'attente de vente ou la file d'attente principale.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans <b>Objet tag</b> (balise d'objet), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script. La balise d'objet peut contenir un maximum de 21 caractères et doit être unique dans un script.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Queue Name</b> (nom de la file d'attente), choisissez la file d'attente de clavardage cible qui recevra le clavardage.</li> </ul>

Objet de script de clavardage	Description
	Points de sortie : Aucun
CVB Online (zone image de clavardage en ligne)	<p>La zone image de clavardage en ligne fait référence à un élément de conception de clavardage, comme un bouton de clavardage ou un formulaire de clavardage, qui peut être utilisé sur votre site Web pendant les heures d'ouverture.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans <b>Objet tag</b> (balise d'objet), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script. La balise d'objet peut contenir un maximum de 21 caractères et doit être unique dans un script.</li> </ul> <p>Points de sortie : Aucun</p>
CVB Offline (zone image de clavardage hors ligne)	<p>La zone image de clavardage hors ligne fait référence à un élément de conception de clavardage, comme un bouton de clavardage ou un formulaire de clavardage, qui s'active sur votre site Web pendant les heures de fermeture.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans <b>Objet tag</b> (balise d'objet), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script. La balise d'objet peut contenir un maximum de 21 caractères et doit être unique dans un script.</li> </ul> <p>Points de sortie : Aucun</p>
CVB Default (zone image de clavardage par défaut)	<p>La zone image de clavardage par défaut fait référence à un élément de conception de clavardage, comme un bouton de clavardage ou un formulaire de clavardage, disponible par défaut à partir de Centre d'appels 8x8.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans <b>Objet tag</b> (balise d'objet), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script. La balise d'objet peut contenir un maximum de 21 caractères et doit être unique dans un script.</li> </ul> <p>Points de sortie : Aucun</p>
Greeting Message (message d'accueil)	<p>Utilisez cet objet pour taper un message d'accueil qui invite les clients à la session de clavardage. Utilisez @skipQueue@ pour présenter le message qui est placé précédemment dans l'objet Skip Queue (ignorer la file d'attente).</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans <b>Objet tag</b> (balise d'objet), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script. La balise d'objet peut contenir un maximum de</li> </ul>

Objet de script de clavardage	Description
	<p>21 caractères et doit être unique dans un script.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans <b>Greeting Message</b> (message d'accueil), tapez le message que vous souhaitez voir s'afficher dans la fenêtre de clavardage. Par exemple : &lt;Nous nous occuperons de vous sous peu. Cliquez ici pour envoyer un courriel.&gt;</li> <li>▪ <b>Use auto-translation</b> (utiliser la traduction automatique) : Cette option est sélectionnée par défaut et permet de traduire automatiquement les messages d'accueil à l'aide de Google Translate. Si cette option est désactivée, vous pouvez contourner la traduction automatique et laisser plutôt l'utilisateur fournir une traduction personnalisée.</li> </ul> <p>Points de sortie : Aucun</p>
Test Condition of Queue (tester la condition de la file d'attente)	<p>Utilisez l'objet Test Queue (tester la file d'attente) pour vérifier la condition d'une file d'attente avant d'y entrer. L'objet Test Queue (tester la file d'attente) fournit un ensemble de conditions qui, lorsqu'elles sont remplies, déclenchent des actions précises. L'objet Test Queue (tester la file d'attente) donne au concepteur de la RVI une plus grande souplesse d'acheminement et d'annonce en permettant de tester le statut de la file d'attente à plusieurs reprises.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans <b>Objet tag</b> (balise d'objet), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Queue Name</b> (nom de la file d'attente), choisissez la file d'attente téléphonique dont vous voulez tester la condition.</li> <li>▪ Utilisez les cases <b>Condition Matched</b> (la condition correspond) pour déterminer les choix d'acheminement en fonction de la disponibilité des agents ou de la performance de la file d'attente. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pour acheminer le clavardage différemment ou pour proposer des choix au client lorsqu'il n'y a pas d'agent qualifié disponible qui peut immédiatement accepter l'interaction, sélectionnez <b>there are no enabled agents waiting</b> (il n'y a pas d'agent activé en attente).</li> <li>○ Pour acheminer le clavardage différemment ou pour proposer des choix au client lorsqu'il n'y a pas d'agent qualifié connecté qui peut immédiatement accepter l'interaction, sélectionnez <b>there are no assigned agents logged in</b> (il n'y a pas d'agent</li> </ul> </li> </ul>

Objet de script de clavardage	Description
	<p>attribué connecté).</p> <p>Les agents qualifiés sont des agents configurés pour recevoir des interactions à partir de la file d'attente précisée dans la liste <b>Queue name</b> (nom de la file d'attente).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pour évaluer la condition d'une file d'attente sélectionnée et acheminer ensuite le clavardage en fonction des résultats du test de cette performance, sélectionnez <b>Enable queue overload tests below</b> (activer les tests de surcharge de la file d'attente ci-dessous).</li> </ul> <p>Effectuez un ou tous les tests suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Number of chats in queue ahead of this chat</b> (nombre de clavardages en attente avant ce clavardage) : Saisissez le nombre maximum de clavardages qui peuvent précéder le clavardage en cours.</li> <li>▪ <b>there is a chat in this queue that has been waiting longer than (seconds)</b> (il y a un clavardage dans cette file d'attente qui attend depuis plus de [secondes]) : Saisissez la durée maximale pendant laquelle un clavardage attend dans la file d'attente.</li> <li>▪ <b>the instantaneous expected wait-time calculation exceeds</b> (le calcul instantané du temps d'attente prévu dépasse) : Saisissez une durée en secondes pour le dépassement du calcul instantané du temps d'attente attendu.</li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet Test Queue (tester la file d'attente) a deux points de sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Condition Matched (la condition correspond)</b></li> <li>▪ <b>Condition not Matched (la condition ne correspond pas)</b></li> </ul> <p>L'objet Test Queue (tester la file d'attente) transfère le contrôle à la séquence de script précisée sous les points de sortie en fonction des résultats de test suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ There are no enabled agents waiting in the queue (il n'y a pas d'agent activé en attente dans la file d'attente).</li> <li>▪ There are no assigned agents logged in (il n'y a pas d'agent attribué connecté).</li> <li>▪ There are n number of chats in the queue ahead of this chat, where n &gt; is the number specified in the test (il y a un nombre « n » de clavardages dans la file d'attente avant cet appel, où « n » est le nombre précisé dans le test).</li> </ul>

Objet de script de clavardage	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ There is a chat waiting longer than the specified time in the queue (il y a un clavardage qui a attendu plus longtemps que la durée précisée dans la file d'attente).</li> <li>▪ The instantaneous expected wait time calculation for a chat exceeds the specified time (le calcul instantané du temps d'attente attendu pour un clavardage dépasse la durée précisée). Le calcul du temps d'attente prévu n'est utile que lorsqu'il y a plus de 20 agents qualifiés attribués à la file d'attente et actifs. L'incertitude mathématique lorsqu'il y a moins de 20 agents actifs aux compétences similaires peut produire des résultats inattendus.</li> </ul> <p>Parmi les nombreuses façons d'utiliser les points de sortie, citons le déclenchement d'un autre test, la possibilité pour le client de choisir d'attendre dans une file d'attente lorsqu'aucun agent n'est disponible, de laisser un message vocal ou d'informer le client d'un temps d'attente approximatif, puis de le renvoyer dans la file d'attente.</p> <p>Par exemple, si la file d'attente contient un clavardage en attente depuis plus de 120 secondes, vous pouvez insérer l'objet Play (diffuser) sous le point de sortie Condition matched (la condition correspond) pour diffuser un message informant le client du temps d'attente prévu pour la réponse au clavardage. Vous pouvez ensuite utiliser l'objet Forward to Queue (renvoyer à la file d'attente) pour acheminer l'appel vers une file d'attente.</p>
Chat as a Pop-up (clavardage en remontée de fiches)	<p>Cet objet permet à la fenêtre de clavardage de s'afficher en remontée de fiches. Le clavardage en remontée de fiches s'applique aux options de l'enquête pré-clavardage et de la fenêtre de clavardage.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans <b>Objet tag</b> (balise d'objet), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script. La balise d'objet peut contenir un maximum de 21 caractères et doit être unique dans un script.</li> </ul> <p>Points de sortie : Aucun</p>

## Utiliser des variables de script dans les canaux de clavardage

Avant de lancer une interaction par clavardage dans Centre d'appels 8x8, les renseignements sur le client, comme les numéros de compte ou les numéros de dossier collectés au moyen du formulaire de pré-clavardage, peuvent être utilisés pour déterminer l'acheminement de l'interaction par clavardage. Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent recueillir des données sur les clients, les stocker dans des variables définies par le système et l'utilisateur, et utiliser les valeurs stockées dans ces variables pour diriger l'interaction vers la file d'attente appropriée, le tout dans le gestionnaire de configuration de 8x8. Cela améliore l'efficacité du traitement des interactions par clavardage.

Supposons que votre entreprise souhaite acheminer les interactions en fonction de la langue du client. Recueillez le choix de la langue préférée dans une variable, et utilisez ces données dans la RVI pour les diriger vers la file d'attente de la langue appropriée.

Supposons que votre entreprise souhaite acheminer les interactions en fonction du service, comme Sales (vente) ou Support (assistance); vous pouvez recueillir ces informations pendant le pré-clavardage et les utiliser pour acheminer l'interaction vers la bonne file d'attente.

Dans cette rubrique, nous allons montrer comment utiliser des variables de script dans les canaux de clavardage en nous basant sur le cas d'utilisation suivant.

AcmeJets Inc. est une entreprise de services de jet haut de gamme qui dessert ses clients au moyen de canaux de clavardage. Lorsqu'un client lance un clavardage, AcmeJets recueille des renseignements de base comme le nom du client, le numéro de compte et la langue préférée pour le clavardage. AcmeJets sert ses clients en anglais et en espagnol, et dispose de files d'attente spécialisées pour chaque langue. L'entreprise veut acheminer les clients vers la file d'attente appropriée en fonction du choix de la langue. En outre, elle souhaite personnaliser sa conversation pour mieux satisfaire ses clients.

### Hypothèses

Supposons que le centre d'appels d'AcmeJets a :

- Configuré un canal de clavardage
- Configuré des files d'attente de clavardage

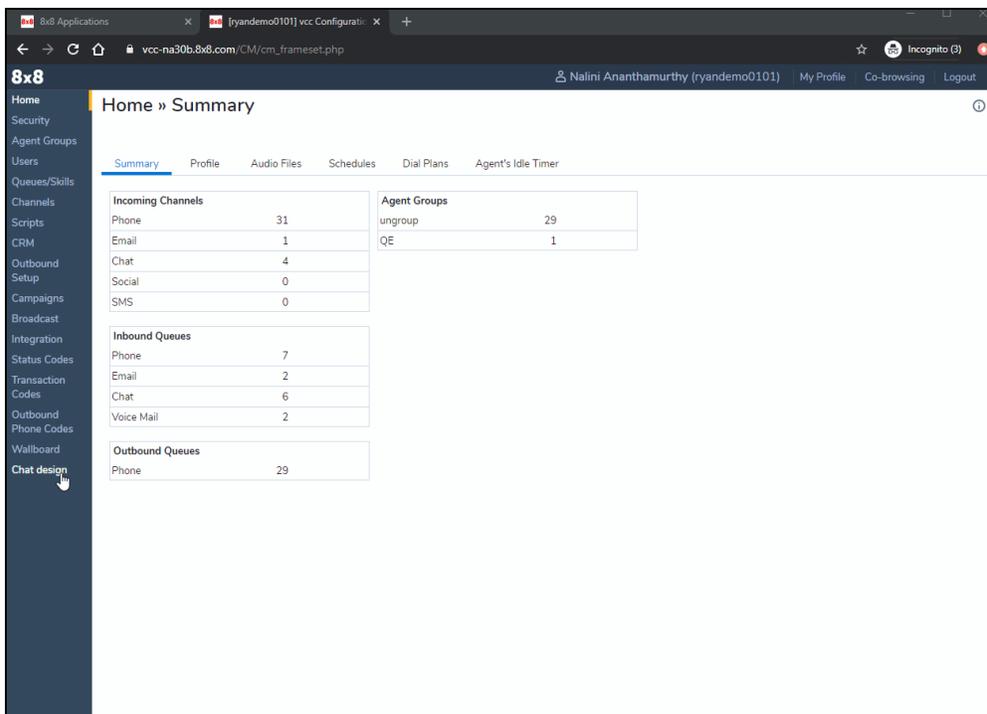
- Conçu des éléments de clavardage (bouton de clavardage, formulaire de pré-clavardage et fenêtre de clavardage)

Pour prendre en charge ce cas d'utilisation, suivez les étapes présentées ici :

### Étape 1 : Créer un nouveau formulaire de pré-clavardage ou modifier un formulaire de pré-clavardage existant

Dans cette étape, nous créons un nouveau formulaire de pré-clavardage qui recueille le nom du client et sa langue préférée pour le clavardage. Stockez les valeurs respectivement dans une variable personnalisée et une variable de traduction. Important : Pour les variables personnalisées, notez les noms des variables à utiliser dans les scripts de clavardage.

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Accédez à **Chat Design > Form** (concevoir un clavardage > formulaire).
3. Cliquez sur **+Pre-chat** (+pré-clavardage) pour commencer à créer un formulaire de pré-clavardage.



4. Saisissez un nom et une description pour le formulaire de pré-clavardage.
5. Ajoutez votre première question pour recueillir des renseignements sur le client.

- a. **Format** (format) : Sélectionnez <Open-ended> (ouvert).
- b. **Question** (question) : Saisissez la question : <Entrez votre nom>.
- c. **Variable** (variable) : Notez que le nom de la variable est généré automatiquement. Modifiez-le comme vous le voulez <\_nom>.
- d. Cliquez sur **Add** (ajouter).

The screenshot shows the 'Add pre-chat form' interface in the 8x8 Chat design tool. The form is titled 'Acme-chat' and has a description 'Pre-chat form to collect customer data'. The format is set to 'Open ended' and the question is 'Enter your n'. The variable is '\_enter-your-n'. There are checkboxes for 'Mandatory', 'Multiple lines answer', and 'Include a separator on the end'. An 'Add' button is visible below the form fields. A legend at the bottom states: 'LEGEND: ⚠ - Variable does not begin with dollar sign (\$) or underscore (\_). Consider updating the name to have this data available for routing within your chat scripts.'

6. Ajoutez une question pour recueillir la préférence linguistique du client.
  - a. **Format** : Sélectionnez <Translation>.
  - b. **Question** (question) : Saisissez la question : <Entrez votre langue>
  - c. Sélectionnez les choix de langue dans la liste : Sélectionnez <Anglais> et <Espagnol>.
  - d. **Variable** (variable) : Notez que la variable système, \$langage (langue), est générée automatiquement. Vous n'êtes pas autorisé à modifier les noms des variables système.

- e. Cliquez sur **Add** (ajouter).

7. En option, ajoutez une question pour recueillir le numéro de compte ou le numéro de dossier. Sélectionnez le format du champ du système de GRC.
8. Cliquez sur **Next>** (suivant>) pour continuer à définir la conception visuelle du formulaire de pré-clavardage. Sélectionnez les couleurs et les étiquettes. Enregistrez vos préférences.

## Étape 2 : Créer un script de clavardage

Dans cette étape, vous allez définir un script qui détermine l'acheminement de chaque interaction par clavardage de vos clients. Lorsqu'un client entame une session de clavardage, il est invité à soumettre des données au moyen du formulaire de pré-clavardage. Sur la base de ces données, il est ensuite acheminé vers la file d'attente appropriée.

1. Accédez à **Scripts** (scripts) à partir du menu principal du gestionnaire de configuration.
2. Sélectionnez **Chat > Add new chat script** (clavardage > ajouter un nouveau script de clavardage).
3. Dans l'onglet **Properties** (propriétés), saisissez un nom, une catégorie et un commentaire. En option, ajoutez le canal de clavardage auquel vous souhaitez appliquer le script. Enregistrez les propriétés.

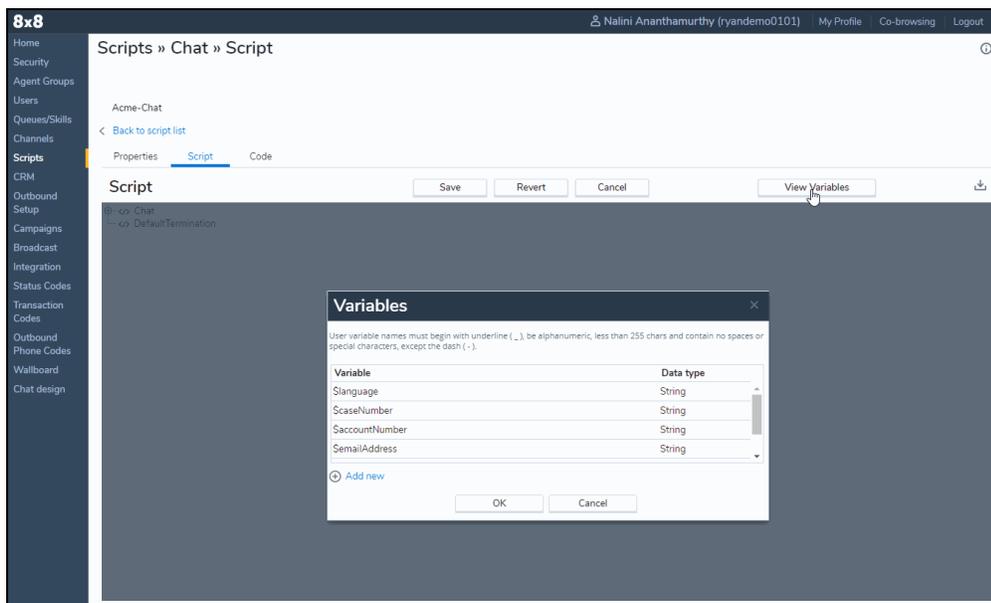
## Étape 2a : Ajouter une variable personnalisée à la liste des variables

Si vous avez ajouté des variables personnalisées dans votre formulaire de pré-clavardage, vous devez les ajouter à la liste des variables ici. Par défaut, l'option View variables répertorie toutes les variables système. Pour ajouter une variable personnalisée que vous avez déjà ajoutée dans la conception de votre clavardage,

1. Dans l'onglet Script (script), cliquez sur **View variables** (visualiser les variables). Une liste de variables système s'affiche.
2. Cliquez sur **Add new** (ajouter une nouvelle) et entrez le nom de la variable personnalisée définie dans le formulaire de pré-clavardage.



**Important** : Assurez-vous que la variable personnalisée définie dans le formulaire de pré-clavardage est ajoutée ici.



## Étape 2b : Commencer à rédiger le script

Le script de clavardage intègre un message d'accueil qui comprend le nom du client. Utilisez une variable de test pour reconnaître le choix de la langue et acheminer le client vers la bonne file d'attente.

1. Ajoutez une variable de test dans **Test variable** > Tests (tester la variable > tests) si la variable linguistique est égale à espagnol. Cela teste si un client choisit de clavarder en espagnol.
  - Si la variable est égale à **true** (vrai), ajoutez l'option **Forward to Queue** (renvoyer à la file d'attente), choisissez de le transférer vers la file d'attente des clients qui clavardent en espagnol.
  - Si la variable est égale à **False** (faux), ajoutez l'option **Forward to Queue** (renvoyer à la file d'attente), choisissez d'acheminer l'interaction vers la file d'attente des clients qui clavardent en anglais.
2. Ajoutez un message d'accueil à l'intention des clients. Exemple : Bienvenue à AcmeJets. Nous nous occuperons de vous sous peu.
3. Ajoutez tous les éléments de zone image de clavardage que vous avez définis.
  - Bouton de clavardage (déclenche une interaction par clavardage)
  - Formulaire de pré-clavardage (recueille des renseignements sur le client; ajoutez ici le formulaire de pré-clavardage nouvellement défini).
  - Fenêtre de clavardage (permet au client d'interagir avec l'agent)

4. Sauvegardez le script.

Scripts » Chat » Script

Acme-Chat

< Back to script list

Properties **Script** Code

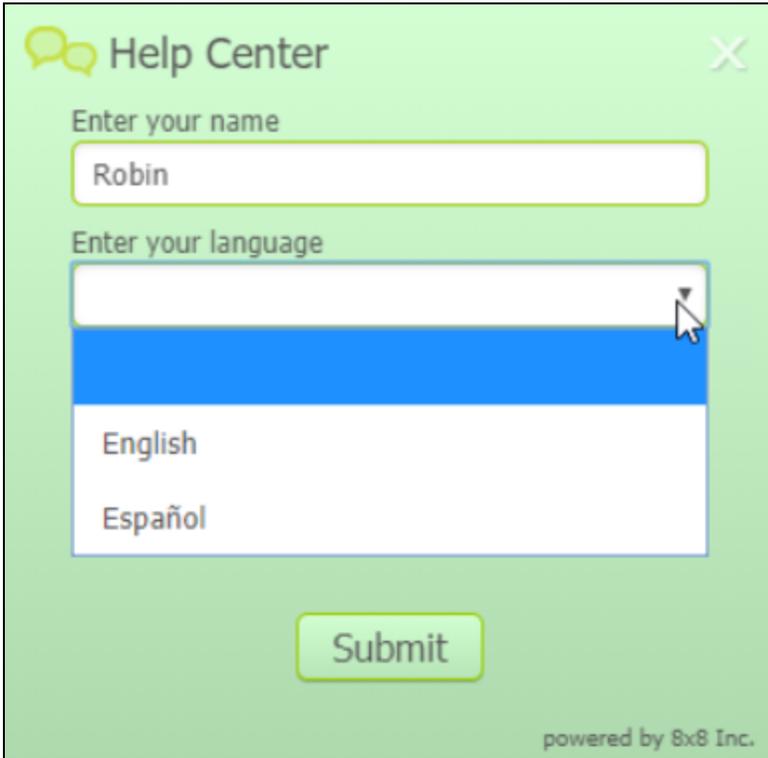
### Script

- Chat
  - Test Variable [language choice] **1**
    - True
      - Forward to Queue [to Spanish Q]
    - False
      - Forward to Queue [to English Q]
  - Greeting Message [greeting] **2**
  - CVB Online [cvb] **3**
    - Online button [Chat trigger button]
    - Pre-chat form [Acme-pre-chat]
    - Chat window [Acme-chat-window]
  - DefaultTermination

5. Dans l'onglet **Code** (code), sélectionnez le canal de clavardage auquel appliquer ce script.
6. Cliquez sur **Generate Code** (générer un code). Copiez le code et intégrez-le dans votre site Web qui héberge le clavardage.

### Étape 3 : Vérifier le flux de travail du clavardage

1. Pour vérifier le flux de travail du clavardage, il suffit de lancer un clavardage en tant que client.
2. Dans le formulaire de pré-clavardage présenté, saisissez votre nom et sélectionnez la langue – anglais.



Help Center

Enter your name

Robin

Enter your language

English

Español

Submit

powered by 8x8 Inc.

3. Cliquez sur **Submit** (soumettre).
4. Connectez-vous en tant qu'agent servant des clients en anglais. Vous devriez maintenant recevoir l'interaction en anglais.
5. Déclenchez une deuxième interaction par clavardage en tant que client, et sélectionnez espagnol dans le formulaire de pré-clavardage, puis soumettez-le.
6. Connectez-vous en tant qu'agent servant des clients en espagnol. Vous devriez maintenant recevoir l'interaction en espagnol.
7. Si vous avez reçu des interactions par l'intermédiaire des files d'attente correctes, votre configuration est correcte et complète.

## Créer un script de courriel

Un script de courriel de Centre d'appels 8x8 sert à acheminer les interactions par courriel entrantes vers la file d'attente de messagerie électronique correcte. Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent créer un nouveau script et l'affecter à un nombre quelconque de canaux. Les scripts de courriel sont regroupés sous **Scripts > Email** (scripts > courriel) dans le gestionnaire de configuration de 8x8.

Vous pouvez créer un script défini par l'utilisateur ou utiliser le script par défaut du système. Centre d'appels 8x8 propose un **script de courriel par défaut**. Le script de courriel par défaut est fourni par le système. Vous pouvez copier, puis modifier le script par défaut lors de la création d'un nouveau script défini par l'utilisateur.

### Pour créer ou modifier un script de courriel :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Scripts** (scripts).  
Les scripts sont regroupés par support dans des onglets distincts : Phone (téléphone), Chat (clavardage) et Email (courriel).
2. Dans l'onglet **Email** (courriel), cliquez sur  ou **Add new email script** (ajouter un nouveau script de courriel).
3. Entrez les propriétés requises du script.

Le tableau suivant résume les options sous **Scripts > Email > Properties** (scripts > courriel > propriétés).

Propriété du script de téléphone/clavardage/courriel	Description
Script Type (type de script)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Téléphone:</b> Sélectionnez un type de script : Téléphone entrant, enquête après appel, ou Téléphone sortant.</li> <li>▪ <b>Clavardage et courriel :</b> Un rappel en lecture seule du type de script. Il indique s'il s'agit d'un script de téléphone, de clavardage ou de courriel.</li> </ul>
Script Name (Nom du script)	Entrez un nom unique pour le script.
Category (catégorie)	Une catégorie vous aide à mieux organiser vos scripts. Par exemple, si vous avez plusieurs scripts répondant aux besoins de l'assistance et des ventes, vous pouvez regrouper les scripts dans des catégories distinctes. Vous pouvez sélectionner une catégorie existante ou en créer une

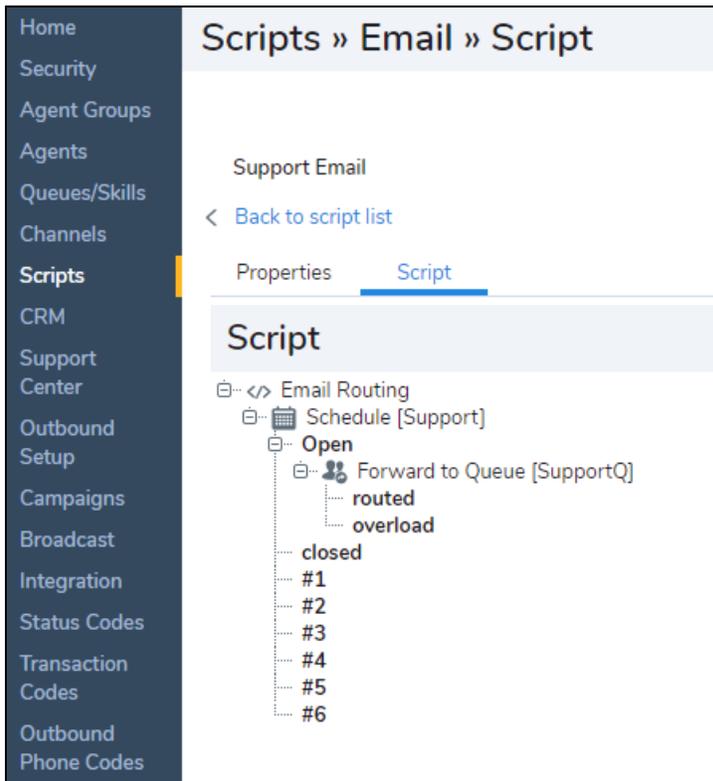
Propriété du script de téléphone/clavardage/courriel	Description
	<p>nouvelle.</p> <p><b>Pour créer une nouvelle catégorie :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sélectionnez <b>Modifier les catégories</b> dans le menu déroulant.</li> <li>2. Dans la boîte de dialogue <b>Catégorie</b>, ajoutez une nouvelle catégorie en cliquant sur  .</li> </ol>
Copy script from (Copier le script de)	Choisissez cette option pour placer une copie du script RVI par défaut ou existant dans ce canal. Cette option apparaît lorsque vous créez un nouveau script.
Comment (commentaire)	Ajoutez des commentaires ou des notes supplémentaires, si vous le souhaitez.
This script is enabled (ce script est activé)	Sélectionnez cette option pour mettre en service cette définition de script.
Assigned Channels / Assigned Queues (Canaux affectés / Files d'attente affectées)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lorsque vous sélectionnez <b>Script Type &gt; Outbound Phone</b>, vous devez attribuer une ou plusieurs nouvelles files d'attente pour les téléphones sortants.</li> <li>▪ Lorsque vous sélectionnez <b>Script Type &gt; Post Call Survey</b> ou <b>Script Type &gt; Inbound phone</b>, vous devez attribuer un ou plusieurs canaux au script.</li> </ul> <div data-bbox="672 1325 1482 1493" style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <b>Remarque :</b> Il n'est pas obligatoire d'attribuer un canal lors de la création d'un script. </div> <p><b>Pour attribuer de nouveaux canaux :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cliquez sur le lien pour faire apparaître la liste des canaux.</li> <li>2. Sélectionnez les canaux souhaités dans la liste.</li> <li>3. Cliquez sur <b>Assign</b> (affecter).</li> </ol>

Propriété du script de téléphone/clavardage/courriel	Description
	<div data-bbox="672 394 1481 688"><p><b>Remarque</b> : Tous les canaux de la liste sont liés à un script, qu'il soit par défaut ou défini par l'utilisateur. Si vous attribuez et enregistrez un nouveau script, l'ancien script est définitivement remplacé par le nouveau script sélectionné.</p></div> <div data-bbox="672 718 1481 886"><p><b>Remarque</b> : Il est recommandé de limiter votre affectation à 100 canaux à la fois.</p></div>

4. Cliquez sur **Enregistrer**.  
Après avoir enregistré les propriétés, le gestionnaire de configuration de 8x8 vous amène à l'onglet Script (script), où vous pouvez définir le script.
5. Dans l'onglet **Script** (script), cliquez sur **Email Routing** (acheminement des courriels).  
L'option **[add]** (ajouter) s'affiche.

6. Ajoutez les objets souhaités.

Consultez la rubrique [Sommaire des objets du script de courriel](#) pour obtenir la liste complète des objets disponibles et leur description.



7. Cliquez sur **Enregistrer**.

8. Pour modifier les détails, cliquez sur n'importe quel objet et sélectionnez **Edit** (modifier). Une fenêtre de modification s'ouvre. Pour visualiser les détails, faites un double clic sur n'importe quel objet. La fenêtre View details (visualiser les détails) s'affiche. Vous pouvez également cliquer sur **Edit** (modifier) à l'intérieur de la fenêtre View details (visualiser les détails).

9. Pour annuler les modifications, cliquez sur **Revert** (rétablir).

10. Cliquez sur  dans la page du script pour générer une image PDF et l'enregistrer localement. L'impression PDF est générée et contient le nom du script, la date et l'heure d'impression. Les superviseurs et les administrateurs peuvent passer en revue et modifier le script si nécessaire.



**Remarque** : Lors de la création ou de la modification d'un script, désactivez le script en décochant la case **Ce script est activé** dans l'onglet **Propriétés** du canal. Cela garantit que Centre d'appels 8x8 n'exécute pas un script incomplet. Après avoir terminé le script, activez-le à nouveau.

11. Pour une introduction à la rédaction de scripts de RVI, consultez le guide sur la [réponse vocale interactive](#). Pour voir des exemples, consultez la rubrique [Exemples de script de courriel](#).

## Sommaire des objets du script de courriel

Le tableau suivant résume les objets du script de courriel de Centre d'appels 8x8. Vous pouvez accéder aux scripts de courriel en suivant le chemin Scripts > Email > Script (scripts > courriel > script) à partir du menu de configuration. Cliquez sur Email Routing (acheminement des courriels), puis sur [add] (ajouter) pour voir le menu déroulant.

Objet de script de courriel	Description
Schedule (horaire)	<p>Utilisez l'objet <b>Schedule</b> pour exécuter une séquence particulière d'opérations de script lorsque le centre d'appels est ouvert ou fermé.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI.</li> <li>▪ Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Select schedule</b> (sélectionner l'horaire), choisissez une définition d'horaire.</li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet Schedule utilise la valeur Select schedule pour transférer le contrôle à la séquence de script définie dans les points de sortie suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>open</b> est égal à true si l'interaction téléphonique a été reçue pendant les heures d'ouverture de l'horaire sélectionné.</li> <li>▪ <b>close</b> est égal à true si l'interaction téléphonique a été reçue en dehors des heures d'ouverture de l'horaire sélectionné.</li> <li>▪ Les valeurs <b>#1</b> à <b>#6</b> sont égales à true si le programme défini dans Select Schedule comprend une condition d'exception, numérotée de 1 à 6, et que la date du jour est comprise dans les dates d'exception de et à.</li> </ul> <p>Pour en savoir plus sur la création des horaires, consultez la rubrique <a href="#">Définir les heures d'ouverture et les horaires</a>.</p>
Check CRM (vérifier le système de	<p>Utilisez l'objet de script de courriel <b>Check CRM</b> (vérifier le système de GRC) pour vérifier la valeur du système de GRC local concernant les renseignements sur les clients existants : champs New</p>

Objet de script de courriel	Description
GRC)	<p>client (nouveau client), New case (nouveau dossier) ou Followup (suivi).</p> <p>Paramètres :</p> <p>Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script de courriel. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de courriel.</p> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet de script Check CRM (vérifier le système de GRC) transfère le contrôle à la séquence de script précisée dans les conditions étiquetées suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>New customer</b> (nouveau client) est égal à vrai si le champ From (expéditeur) de l'interaction par courriel contient une adresse électronique qui ne se trouve pas dans le système de GRC local.</li> <li>▪ <b>New case</b> (nouveau dossier) est égal à vrai si le champ From (expéditeur) de l'interaction par courriel contient une adresse électronique qui se trouve dans le système de GRC local, et si le courriel ne contient pas un numéro de dossier existant dans la ligne d'objet.</li> <li>▪ <b>Followup</b> (suivi) est égal à vrai si le champ From (expéditeur) de l'interaction par courriel contient une adresse électronique qui figure dans le système de GRC local, et si le courriel contient un numéro de dossier existant dans la ligne d'objet.</li> </ul> <p>Pour en savoir plus sur système de GRC local, consultez la rubrique <a href="#">Configurer le système de GRC local</a>.</p>
Check Priority (vérifier la priorité)	<p>Utilisez l'objet de script de courriel <b>Check Priority</b> (vérifier la priorité) pour inspecter la priorité du message électronique entrant.</p> <p>L'objet Check Priority (vérifier la priorité) inspecte l'en-tête du message électronique entrant pour vérifier la valeur des champs X-Priority (priorité X), Importance (importance) et Priority (priorité). Si Centre d'appels 8x8 ne peut pas localiser ces zones dans le message, il attribue au message une priorité égale à 3 – Normal.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script de courriel. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de courriel.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Priority value</b> (valeur de priorité), choisissez le paramètre de priorité du message électronique entrant, où 1 est la priorité la plus élevée et 5 la priorité la plus faible.</li> </ul>

Objet de script de courriel	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sélectionnez <b>Negate comparison</b> (neutraliser la comparaison) pour que l'inspection soit vraie si la priorité précisée dans la liste Priority value (valeur de priorité) ne correspond pas à la priorité du message électronique entrant.</li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet de script Check Priority (vérifier la priorité) transfère le contrôle à la séquence de script précisée dans les conditions étiquetées suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Matched</b> (correspond) égal à vrai si l'option Negate comparison (neutraliser la comparaison) n'est pas sélectionnée, et si la priorité de l'interaction par courriel est égale à la valeur du champ Priority (priorité).</li> <li>▪ <b>Not matched</b> (ne correspond pas) est égal à vrai si l'option Negate comparison (neutraliser la comparaison) n'est pas sélectionnée, et si la priorité de l'interaction par courriel n'est pas égale à la valeur du champ Priority (priorité).</li> </ul>
Check Recipient (vérifier le destinataire)	<p>Utilisez l'objet de script de courriel <b>Check Recipient</b> (vérifier le destinataire) pour rechercher un nom ou une autre chaîne de texte dans les zones To (destinataire) ou CC (copie carbone) du courriel entrant.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script de courriel. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de courriel.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Select recipient field</b> (sélectionner le champ du destinataire), choisissez si le script de courriel inspecte le champ du destinataire <b>To</b> (destinataire) ou <b>Cc</b> (copie carbone) du message électronique entrant.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Select operator</b> (sélectionner l'opérateur), choisissez un opérateur de comparaison. Les choix possibles sont <b>Contains</b> (contient), <b>Begins with</b> (commence par), <b>Ends with</b> (se termine par), ou <b>Is equal to</b> (est égal à).</li> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Use pattern as a POSIX extended regular expression</b> (utiliser le motif comme expression régulière étendue POSIX), tapez un motif sous forme de chaîne de texte ou d'expression régulière étendue POSIX.</li> <li>▪ Sélectionnez <b>Negate comparison</b> (neutraliser la comparaison) pour que le destinataire soit égal à vrai si le script de courriel ne trouve pas la chaîne précisée dans la zone de saisie de texte Pattern (motif).</li> </ul>

Objet de script de courriel	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sélectionnez <b>Case sensitive</b> (sensible à la casse) pour permettre à la recherche de motifs de faire la différence entre les caractères majuscules et les caractères minuscules.</li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet de script Check Recipient (vérifier le destinataire) transfère le contrôle à la séquence de script précisée dans les conditions étiquetées suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Matched</b> (correspond) égal à vrai si l'option Negate comparison (neutraliser la comparaison) n'est pas sélectionnée, et si le destinataire du message électronique est égal à la valeur de la zone Pattern (motif).</li> <li>▪ <b>Not matched</b> (ne correspond pas) est égal à vrai si l'option Negate comparison (neutraliser la comparaison) n'est pas sélectionnée, et si le destinataire du message électronique n'est pas égal à la valeur de la zone Pattern (motif).</li> </ul>
Check Sender (vérifier l'expéditeur)	<p>Utilisez l'objet de script de courriel <b>Check Sender</b> (vérifier l'expéditeur) pour rechercher un nom ou une autre chaîne de texte dans la zone From (expéditeur) du courriel entrant.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script de courriel. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de courriel.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Select operator</b> (sélectionner l'opérateur), choisissez un opérateur de comparaison. Les choix possibles sont <b>Contains</b> (contient), <b>Begins with</b> (commence par), <b>Ends with</b> (se termine par), ou <b>Is equal to</b> (est égal à).</li> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Use pattern as a POSIX extended regular expression</b> (utiliser le motif comme expression régulière étendue POSIX), tapez un motif sous forme de chaîne de texte ou d'expression régulière étendue POSIX.</li> <li>▪ Sélectionnez <b>Negate comparison</b> (neutraliser la comparaison) pour que le destinataire soit égal à vrai si le script de courriel ne trouve pas la chaîne précisée dans la zone de saisie de texte Pattern (motif).</li> <li>▪ Sélectionnez <b>Case sensitive</b> (sensible à la casse) pour permettre à la recherche de motifs de faire la différence entre les caractères majuscules et les caractères minuscules.</li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet de script Check Sender (vérifier l'expéditeur) transfère le contrôle à la séquence de script précisée dans les conditions étiquetées suivantes :</p>

Objet de script de courriel	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Matched</b> (correspond) égal à vrai si l'option <b>Negate comparison</b> (<b>negate comparison</b>) n'est pas sélectionnée, et si la zone <b>From</b> (expéditeur) du message électronique est égale à la valeur de la zone <b>Pattern</b> (motif).</li> <li>▪ <b>Not matched</b> (ne correspond pas) est égal à vrai si l'option <b>Negate comparison</b> (<b>neutraliser la comparaison</b>) n'est pas sélectionnée, et si la zone <b>From</b> (expéditeur) du message électronique n'est pas égale à la valeur de la zone <b>Pattern</b> (motif).</li> </ul>
<p>Check Subject (vérifier l'objet)</p>	<p>Utilisez l'objet de script de courriel <b>Check Subject</b> (vérifier l'objet) pour rechercher une chaîne de texte particulière dans la zone <b>Subject</b> (objet) du courriel entrant.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script de courriel. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de courriel.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Select operator</b> (sélectionner l'opérateur), choisissez un opérateur de comparaison. Les choix possibles sont <b>Contains</b> (contient), <b>Begins with</b> (commence par), <b>Ends with</b> (se termine par), ou <b>Is equal to</b> (est égal à).</li> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Pattern</b> (motif), tapez un motif sous la forme d'une expression régulière étendue POSIX.</li> <li>▪ Sélectionnez <b>Negate comparison</b> (neutraliser la comparaison) pour que le destinataire soit égal à vrai si la chaîne précisée dans la zone de saisie de texte <b>Pattern</b> (motif) est introuvable.</li> <li>▪ Sélectionnez <b>Case sensitive</b> (sensible à la casse) pour permettre à la recherche de motifs de faire la différence entre les caractères majuscules et les caractères minuscules.</li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet de script <b>Check Sender</b> (vérifier l'expéditeur) transfère le contrôle à la séquence de script précisée dans les conditions étiquetées suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Matched</b> (correspond) est égal à vrai si l'option <b>Negate comparison</b> (<b>neutraliser la comparaison</b>) n'est pas sélectionnée, et si la zone <b>Subject</b> (objet) du message électronique est égale à la valeur de la zone <b>Pattern</b> (motif).</li> <li>▪ <b>Not matched</b> (ne correspond pas) est égal à vrai si l'option <b>Negate comparison</b> (<b>neutraliser la comparaison</b>) n'est pas sélectionnée, et si la zone <b>Subject</b> (objet) du message électronique n'est pas égale à la valeur de la zone <b>Pattern</b> (motif).</li> </ul>

Objet de script de courriel	Description
Check Flood (vérifier l'inondation)	<p>Utilisez l'objet de script de courriel <b>Check Flood</b> (vérifier l'inondation) pour détecter un volume anormalement élevé de messages électroniques entrants qui semblent identiques. L'une des raisons possibles de la réception d'un volume élevé de messages entrants identiques est une attaque par déni de service.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script de courriel. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de courriel.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Time Interval</b> (intervalle de temps), choisissez la période pendant laquelle le script de courriel compte le nombre de messages électroniques arrivant dans la file d'attente de messagerie électronique. Les choix possibles sont les suivants : <b>Disabled</b> (désactivé), <b>15 minutes</b>, <b>30 minutes</b>, <b>45 minutes</b>, <b>1 hour</b> (1 heure), <b>2 hour</b> (2 heures), <b>3 hour</b> (3 heures), <b>4 hour</b> (4 heures), <b>6 hour</b> (6 heures), <b>12 hour</b> (12 heures) et <b>1 day</b> (1 jour).</li> <li>▪ Dans la liste <b>Maximum number of emails</b> (nombre maximal de courriels), choisissez le nombre maximal de courriels entrants pendant la période précisée dans la liste Time Interval (intervalle de temps). Les choix possibles sont les suivants <b>2</b>, <b>5</b>, <b>10</b>, <b>20</b> ou <b>50</b> courriels.</li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet de script Check Flood (vérifier l'inondation) utilise la valeur des listes Time Interval (intervalle de temps) et Maximum number of emails (nombre maximal de courriels) pour transférer le contrôle à la séquence de script précisée dans les conditions étiquetées suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Flood detected</b> (inondation détectée) est égal à vrai si le nombre maximum de courriels qui semblent être identiques ont été reçus dans l'intervalle de temps précisé.</li> <li>▪ <b>First email</b> (premier courriel) est égal à vrai si le dernier message électronique reçu semble être nouveau.</li> <li>▪ <b>Other emails</b> (autres courriels) est égal à vrai si le dernier message électronique reçu est similaire à au moins un autre message électronique traité dans l'intervalle de temps précisé, mais si la quantité de ces messages n'a pas encore dépassé la valeur indiquée dans la liste Maximum number of emails (nombre maximal de courriels).</li> </ul>
Check Spam (vérifier les	<p>Utilisez l'objet de script de courriel <b>Check Spam</b> (vérifier les pourriels) pour permettre au script d'effectuer différentes opérations en fonction du statut du message électronique entrant (pour-</p>

Objet de script de courriel	Description
pourriels)	<p>riel ou non).</p> <p>Paramètres :</p> <p>Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script de courriel. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de courriel.</p> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet de script Check Spam (vérifier les pourriels) transfère le contrôle à la séquence de script précisée dans les conditions étiquetées suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Is spam</b> (est un pourriel) est égal à vrai si Centre d'appels 8x8 classe le message électronique comme un pourriel.</li> <li>▪ <b>Is not spam</b> (n'est pas un pourriel) est égal à vrai si Centre d'appels 8x8 ne classe pas le message électronique comme un pourriel.</li> </ul> <p>Pour en savoir plus sur le niveau du seuil de pourriel de Centre d'appels 8x8, consultez la rubrique <a href="#">Sommaire des paramètres de profil</a>.</p>
Check Virus (vérifier les virus)	<p>Utilisez l'objet de script de courriel <b>Check Virus</b> (vérifier les virus) pour permettre au script d'effectuer différentes opérations en fonction du statut infecté ou non du message électronique entrant.</p> <p>Centre d'appels 8x8 utilise le programme McAfee VirusScan pour inspecter les messages électroniques entrants.</p> <p>Paramètres :</p> <p>Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script de courriel. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de courriel.</p> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet de script Check Virus (vérifier les virus) transfère le contrôle à la séquence de script précisée dans les conditions étiquetées suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Infected</b> (infecté) est égal à vrai si Centre d'appels 8x8 détecte un virus dans le message électronique.</li> <li>▪ <b>Not infected</b> (pas infecté) est égal à vrai si Centre d'appels 8x8 ne détecte pas de virus dans le message électronique.</li> </ul>
Forward to	Utilisez l'objet de script de courriel <b>Forward to Queue</b> (renvoyer à la file d'attente) pour vérifier

Objet de script de courriel	Description
Queue (renvoyer à la file d'attente)	<p>combien de messages entrants sont en attente dans la file d'attente, et si un nombre maximum est dépassé, pour commencer à transférer les messages vers une file d'attente de messagerie électronique différente.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone <b>Objet tag</b> (balise d'objet), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script de courriel. La balise d'objet peut contenir un maximum de 21 caractères et doit être unique dans un script de courriel.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Select queue</b> (sélectionner la file d'attente), choisissez la file d'attente de messagerie électronique qui reçoit les messages renvoyés.</li> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Maximum number of emails waiting</b> (nombre maximal de courriels en attente), tapez le nombre entier de courriels qui peuvent s'accumuler dans la file d'attente de messagerie électronique avant que le script ne commence à renvoyer les messages vers la file d'attente précisée dans la liste Select queue (sélectionner la file d'attente).</li> </ul> <p>Une file d'attente de messagerie électronique de Centre d'appels 8x8 peut contenir 900 messages au maximum. Si une file d'attente de messagerie électronique contient plus de 900 messages et que le script de courriel de la file d'attente de messagerie électronique comprend l'objet de script Forward to queue (renvoyer à la file d'attente), Centre d'appels 8x8 lance le traitement du dépassement de capacité.</p> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet de script Forward to queue (renvoyer à la file d'attente) transfère le contrôle à la séquence de script précisée dans les conditions étiquetées suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Routed</b> (acheminé) est égal à vrai si la file d'attente de messagerie électronique ne contient pas plus de messages que le nombre précisé dans la zone de saisie de texte <b>Maximum number of emails waiting</b> (nombre maximal de courriels en attente), ou pas plus de 900 messages.</li> </ul> <p>Centre d'appels 8x8 place le nouveau message dans la file d'attente de messagerie électronique actuelle.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Overload</b> (surcharge) est égal à vrai si la file d'attente de messagerie électronique contient plus de messages que le nombre précisé dans la zone de saisie de texte <b>Maximum number of emails waiting</b> (nombre maximal de courriels en attente), ou plus de 900 messages.</li> </ul>

Objet de script de courriel	Description
	<p>Centre d'appels 8x8 place le nouveau message dans la file d'attente précisée dans la liste <b>Select queue</b> (sélectionner la file d'attente).</p>
Label (étiquette)	<p>Utilisez l'objet de script de courriel <b>Label</b> (étiquette) pour insérer un point désigné dans le script de courriel. L'objet de script étiqueté est alors accessible par d'autres instructions de script, comme l'objet de script Goto (accéder à), décrit plus loin dans ce tableau.</p> <p>Paramètres :</p> <p>Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script de courriel.</p> <p>Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de courriel.</p> <p>Points de sortie : Aucun</p>
Goto (accéder à)	<p>Utilisez l'objet de script de courriel <b>Goto</b> (accéder à) pour demander au script de poursuivre son exécution à un endroit étiqueté dans le script.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Name</b> (nom), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script de courriel. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script de courriel.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Destination</b> (destination), choisissez un emplacement de script étiqueté. L'objet Goto (accéder à) peut faire référence à des étiquettes d'objet situées « plus bas » dans le script de courriel.</li> </ul> <p>Points de sortie : Aucun</p>
Reply to Email (répondre au courriel)	<p>Utilisez l'objet de script de courriel <b>Reply to Email</b> (répondre au courriel) pour définir l'objet, l'expéditeur, le destinataire, le destinataire en copie carbone, le destinataire en copie cachée, etc. du courriel.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script de courriel. Les étiquettes peuvent contenir 21 caractères au maximum.</li> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>From</b> (expéditeur), tapez l'adresse de retour du message électronique sortant.</li> </ul>

Objet de script de courriel	Description
	<p data-bbox="412 436 1435 548">Vous devez taper une adresse électronique valide ou sélectionner l'option Use channel email address as From (utiliser l'adresse électronique du canal comme expéditeur) pour enregistrer l'objet de script de courriel Reply to Email (répondre au courriel).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="380 569 1451 680">■ Sélectionnez <b>Use channel email address as From</b> (utiliser l'adresse électronique du canal comme expéditeur) pour placer l'adresse du canal de messagerie dans la zone From (expéditeur) du message électronique sortant.</li> </ul> <p data-bbox="412 695 1411 848">Vous devez sélectionner Use channel email address (utiliser l'adresse électronique du canal) ou taper une adresse électronique valide dans la zone de saisie de texte From (expéditeur) pour enregistrer l'objet de script de courriel Reply to Email (répondre au courriel).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="380 869 1484 1022">■ Dans la zone de saisie de texte <b>CC</b> (copie carbone), pour envoyer une copie carbone du message électronique sortant à un ou à plusieurs destinataires supplémentaires, tapez l'adresse électronique correctement formatée de ces derniers. La zone de saisie de texte CC (copie carbone) vous permet de taper jusqu'à 80 caractères.</li> <li data-bbox="380 1043 1476 1239">■ Dans la zone de saisie de texte <b>BCC</b> (destinataire en copie cachée), pour envoyer une copie carbone cachée du message électronique sortant (une copie dont les adresses de courriel sont dissimulées aux autres destinataires) à un ou à plusieurs destinataires supplémentaires, tapez l'adresse électronique correctement formatée de ces derniers. La zone de saisie de texte BCC (copie carbone) vous permet de taper jusqu'à 80 caractères.</li> <li data-bbox="380 1260 1443 1371">■ Dans la zone de saisie de texte <b>Subject</b> (objet), tapez une ligne d'objet facultative pour le message électronique sortant. La zone de saisie de texte Subject (objet) vous permet de taper jusqu'à 40 caractères.</li> <li data-bbox="380 1392 1349 1423">■ Dans la zone de saisie de texte <b>Content</b> (contenu), tapez le contenu du message.</li> </ul> <p data-bbox="355 1444 553 1472">Points de sortie :</p> <p data-bbox="355 1486 1419 1556">L'objet de script Reply to Email (répondre au courriel) transfère le contrôle à la séquence de script précisée dans les conditions étiquetées suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="380 1577 1451 1646">■ <b>Sent</b> (envoyé) est égal à vrai si Centre d'appels 8x8 n'a pas reçu d'erreur lors de l'envoi du message électronique de réponse.</li> <li data-bbox="380 1667 1471 1736">■ <b>Not sent</b> (pas envoyé) est égal à vrai si Centre d'appels 8x8 a reçu une erreur lors de l'envoi du message électronique de réponse.</li> </ul>

Objet de script de courriel	Description
Delete Email (supprimer le courriel)	<p>Utilisez l'objet de script de courriel <b>Delete Email</b> (supprimer le courriel) pour supprimer le message électronique traité par le script de courriel.</p> <p>Étant donné que l'objet de script Delete Email (supprimer le courriel) supprime le message électronique en cours, utilisez cet objet comme action finale dans un script de courriel.</p> <p>Paramètres :</p> <p>Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script de courriel. Les étiquettes peuvent contenir 21 caractères au maximum.</p> <p>Points de sortie : Aucun</p>
Stop Processing (cesser le traitement)	<p>Utilisez l'objet de script de courriel <b>Stop Processing</b> (cesser le traitement) pour cesser l'exécution du script de courriel.</p> <p>Paramètres :</p> <p>Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script de courriel.</p> <p>Les étiquettes peuvent contenir 21 caractères au maximum.</p> <p>Points de sortie : Aucun</p>
Check Picklist (vérifier la liste de sélection)	<p>Utilisez l'objet <b>Check Picklist</b> (vérifier la liste de sélection) pour filtrer les courriels en fonction du type de client et les envoyer vers leurs files d'attente respectives afin d'offrir une meilleure expérience client. Par exemple, si une société souhaite donner la priorité à ses clients privilégiés et leur proposer une assistance rapide, les agents peuvent hiérarchiser et acheminer les courriels des clients en fonction de leur type de compte, comme Platine, Or et Bronze. Les courriels reçus des clients Platine peuvent être acheminés vers une file d'attente spécialisée pour être traités plus rapidement. Pour tirer parti de l'objet Check Picklist (vérifier la liste de sélection), vous devez d'abord définir le champ client souhaité du type de données de la liste de sélection dans le <b>système de GRC local</b>, puis sélectionner ce champ dans le script de courriel.</p>

## Exemples de script de courriel

Un script de courriel de Centre d'appels 8x8 utilise les renseignements contenus dans un message électronique pour acheminer le message vers une ou plusieurs files d'attente de messagerie électronique. Utilisez le gestionnaire de configuration de 8x8 pour créer des scripts de courriel.

La procédure suivante illustre comment combiner les objets de script de courriel de Centre d'appels 8x8 avec les fonctionnalités de flux de commande des objets de script :

- **Supprimer les messages électroniques qui contiennent des virus**
- **Inspecter la ligne d'objet d'un message électronique**
- **Acheminer les messages électroniques vers les files d'attente**
- **Insérer des objets d'interruption de traitement dans les scripts de courriel**
- **Activer un canal de messagerie**

### Avant de commencer

La procédure décrite dans cette rubrique suppose que vous avez utilisé le gestionnaire de configuration de 8x8 pour créer au moins une file d'attente de messagerie électronique. Pour en savoir plus sur la création de files d'attente de messagerie électronique, consultez la rubrique [Créer des files d'attente de messagerie électronique](#).



**Pratique exemplaire** : Avant de modifier un script de Centre d'appels 8x8, désactivez le canal de messagerie.

#### **Pour désactiver le canal de messagerie :**

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Channels** (canaux).
2. Accédez à l'onglet **Email** (courriel).
3. Trouvez le canal souhaité, puis cliquez sur  .
4. Dans l'onglet **Properties** (propriétés), décochez la case **This channel is enabled** (ce canal est activé).

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour en savoir plus sur les propriétés des canaux de messagerie, consultez la rubrique [Configurer les propriétés du canal de messagerie](#).

### Supprimer les messages électroniques qui contiennent des virus

Si votre serveur de messagerie ne fournit pas de protection contre les virus de messagerie, incluez l'objet de script Check Virus (vérifier les virus) en tête de tous vos scripts de courriel pour aider à protéger votre centre d'appels contre les messages électroniques malveillants.



**Remarque** : Si votre serveur est déjà protégé contre les virus de messagerie, n'utilisez pas l'objet Check Virus (vérifier les virus).

#### Pour inspecter les messages électroniques afin de détecter les virus :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Scripts** (scripts).
2. Accédez à l'onglet **Email** (courriel).
3. Trouvez le script souhaité, puis cliquez sur  .
4. Dans l'onglet **Script** (script), cliquez sur **Email Routing** (acheminement des courriels), puis sur **[add]** (ajouter).
5. Dans la liste de sélection Insert object, sélectionnez **Check Virus** (vérifier les virus).
6. Saisissez une balise dans le champ **Object tag** (balise d'objet), comme <CV01>, et cliquez sur **OK**.  
Le gestionnaire de configuration de 8x8 ajoute l'objet de script Check Virus (vérifier les virus) au script. L'objet de script Check Virus (vérifier les virus) contient les points de sortie étiquetés **Infected** (infecté) et **Not Infected** (pas infecté).
7. Supprimez tous les messages électroniques infectés par des virus :
  - a. Sous l'objet de script **Check Virus** (vérifier les virus), cliquez sur **[add]** (ajouter) à côté d'**Infected** (infecté).
  - b. Dans la liste de sélection Insert object, sélectionnez **Delete Email** (supprimer le courriel).
  - c. Saisissez une balise dans le champ Object tag (balise d'objet), comme <Supprimer les messages infectés>, et cliquez sur **OK**.

Utilisez les mêmes principes de conception de script pour incorporer les objets Check Spam (vérifier les pourriels) et Check Flood (vérifier l'inondation) dans un script de courriel.

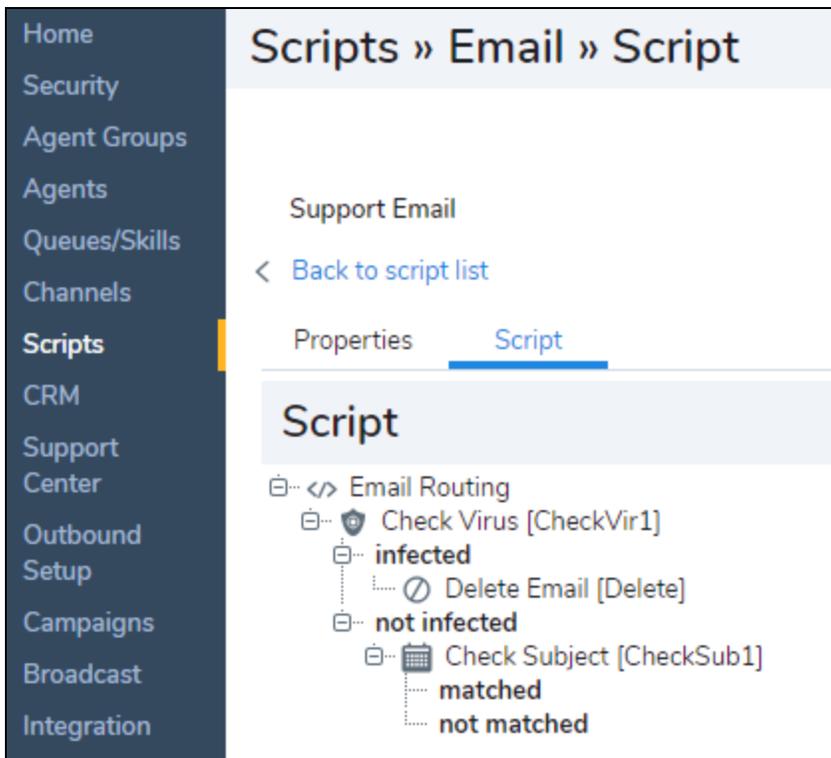
### Inspecter la ligne d'objet d'un message électronique

Utilisez le script Check Subject (vérifier l'objet) dans le script de courriel pour vérifier la présence d'une chaîne de caractères particulière dans l'objet des messages électroniques entrants.

**Pour inspecter la ligne d'objet d'un message électronique :**

1. Dans l'exemple ci-dessus, cliquez sur **[add]** (ajouter) à côté de **Not infected** (pas infecté).
2. Dans la liste de sélection Insert object, sélectionnez **Check Subject** (vérifier l'objet).
3. Saisissez une balise dans le champ Object tag (balise d'objet), comme <CS01>.
4. Dans la liste **Select operator** (sélectionner l'opérateur), choisissez **Contains** (contient).
5. Dans la zone de saisie de texte **Pattern** (motif), tapez <ADV>.
6. Décochez les options **Use pattern as a POSIX extended regular expression** (utiliser le motif comme expression régulière étendue POSIX) et **Negate comparison** (neutraliser la comparaison).
7. Sélectionnez **Case Sensitive** (sensible à la casse).
8. Cliquez sur **OK**.

Le gestionnaire de configuration de 8x8 insère l'objet de script Check Subject (vérifier l'objet) sous **Not infected** (pas infecté).



## Acheminer les messages électroniques vers les files d'attente

Utilisez les résultats de comparaison renvoyés par l'objet Check Subject (vérifier l'objet) pour acheminer les messages électroniques.

### Pour utiliser les résultats de l'objet Check Subject (vérifier l'objet) pour acheminer le message :

1. Supprimez les messages électroniques qui contiennent une certaine chaîne, comme <ADV>, dans la zone d'objet.
  - a. Sous Check Subject (vérifier l'objet), cliquez sur **[add]** (ajouter) à côté de **Matched** (correspond).
  - b. Sélectionnez **Delete Email** (supprimer le courriel) dans la liste Insert object (insérer un objet).
  - c. Saisissez une balise dans le champ Object tag (balise d'objet), comme <DelADV>, et cliquez sur **OK**.  
Le script de courriel supprime tous les messages électroniques entrants qui contiennent <ADV> dans la ligne d'objet.
2. Tous les messages qui ne contiennent pas <ADV> dans la zone d'objet sont acheminés vers une file d'attente de messagerie électronique.
  - a. Sous Check Subject (vérifier l'objet), cliquez sur **[add]** (ajouter) à côté de **Not matched** (ne correspond pas).
  - b. Sélectionnez **Forward to queue** (renvoyer à la file d'attente) dans la liste Insert object (insérer un objet).
  - c. Saisissez une balise dans le champ Object tag (balise d'objet), comme <EmailQ01>.
  - d. Dans la liste **Select Queue** (sélectionner la file d'attente), choisissez une file d'attente de messagerie électronique.

- e. Dans la zone **Maximum number of emails waiting** (nombre maximal de courriels en attente), tapez <100>, puis cliquez sur OK.

3. Si le message ne dépasse pas la valeur précisée dans la zone Maximum number of emails waiting (nombre maximal de courriels en attente), cessez le traitement du script :
  - a. Sous Forward to Queue (renvoyer à la file d'attente), cliquez sur **[add]** (ajouter) à côté de **Routed** (acheminé).
  - b. Sélectionnez **Stop Processing** (cesser le traitement) dans la liste Insert object (insérer un objet).
  - c. Saisissez une balise dans le champ Object tag (balise d'objet), et cliquez sur **OK**.  
Après avoir acheminé le message, le script s'arrête.
4. Si le message dépasse la valeur précisée dans la zone Maximum number of emails waiting (nombre maximal de courriels en attente) dans la file d'attente de messagerie électronique, alors le courriel est envoyé dans une file d'attente de surcharge :

- a. Sous Forward to Queue (renvoyer à la file d'attente), cliquez sur **[add]** (ajouter) à côté d'**Overload** (surcharge).
- b. Sélectionnez **Forward to Queue** (renvoyer à la file d'attente) dans la liste Insert object (insérer un objet).
- c. Saisissez une balise dans le champ Object tag (balise d'objet).
- d. Entrez le nombre maximal de courriels en attente dans la zone **Maximum number of emails waiting** (nombre maximal de courriels en attente).
- e. Cliquez sur **OK**.  
Utilisez l'objet de script Forward to Queue (renvoyer à la file d'attente) pour préciser une file d'attente secondaire qui reçoit les messages dépassant le paramètre du nombre maximal de courriels en attente dans la file d'attente principale.
- f. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer votre script.

### Insérer des objets Stop Processing (cesser le traitement) dans les scripts de courriel

La procédure décrite dans la rubrique [Acheminer des messages électroniques vers les files d'attente](#) illustre l'utilisation de l'objet de script de courriel Stop Processing (cesser le traitement) pour mettre fin à l'exécution d'un script de courriel.

Insérez des objets Stop Processing (cesser le traitement) à tous les endroits où vous souhaitez que le script s'arrête. Ce faisant, vous vous assurez que le script se comporte toujours comme prévu.

### Activer un canal de messagerie

Suivez la procédure décrite dans cette rubrique pour activer un canal de messagerie et exécuter le script de courriel du canal.

#### Pour activer le canal de messagerie :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Channels** (canaux).
2. Accédez à l'onglet **Email** (courriel).
3. Trouvez le script souhaité, puis cliquez sur  .
4. Dans l'onglet **Properties** (propriétés), sélectionnez **This channel is enabled** (ce canal est activé).
5. Cliquez sur **Enregistrer**.  
Centre d'appels 8x8 met en service le canal de messagerie et le script connexe.  
Vous pouvez maintenant envoyer des messages d'essai sur le canal de messagerie pour valider le fonctionnement du script. Pour en savoir plus sur les propriétés des canaux de messagerie, consultez la rubrique [Configurer les propriétés du canal de messagerie](#).

## Créer une RVI intelligente

Centre d'appels 8x8 assure la reconnaissance vocale et le traitement du langage naturel sur tous les appels entrants. Un ensemble de modèles préétablis peut être modifié pour mettre en œuvre des solutions en toute facilité, comme les rendez-vous, les rappels de factures et le traitement des appels entrants par la RVI grâce à des intégrations.

La RVI intelligente prend en charge ce qui suit :

- Reconnaissance vocale automatique
- Traitement du langage naturel

## Fonctionnalités

La RVI intelligente offre les avantages suivants :

- Elle permet aux clients de présenter des demandes sans utiliser l'interface à double tonalité multifréquence.
- Elle augmente l'efficacité des agents.
- Elle réduit le coût des activités.
- Elle améliore l'expérience client.

Consultez les instructions dans les pages suivantes pour savoir comment configurer la RVI intelligente.

- [Guide de référence de Studio](#)
- [Documentation sur l'interface API Studio](#)
- [Nœuds ou éléments constitutifs dans les flux des appels](#)

## Configurer un système de GRC local

Un système de GRC local de Centre d'appels 8x8, ou système de gestion de la relation client, vous permet de gérer les données sur les clients et les dossiers. Utilisez la page CRM (GRC) dans le gestionnaire de configuration de 8x8 pour définir les champs Customer (client) et Case (dossier) afin de reconnaître et de caractériser les interactions. Pour votre centre d'appels, vous avez la possibilité d'utiliser un système de GRC local ou un système de GRC tiers comme Salesforce ou Zendesk, que Centre d'appels 8x8 prend en charge d'emblée.

Vous devez sélectionner soit le système de GRC local, soit une intégration tierce pour la gestion des dossiers et des contacts. Il n'est pas possible d'utiliser les deux ensemble.

### Fonctionnalités

- Gérez les données sur les clients et les dossiers dans votre centre d'appels en utilisant le système de GRC local. C'est une solution parfaite pour les organisations qui n'utilisent pas encore de système de GRC.
- Fournissez des remontées de fiches qui affichent des renseignements essentiels sur les clients pour rendre chaque interaction avec l'agent plus efficace.
- Résolvez plus rapidement les problèmes des clients et augmentez leur satisfaction.
- Intégrez et combinez des renseignements provenant d'autres logiciels et sources sur le même écran.
- Définissez des champs personnalisés dans le système de GRC pour répondre aux besoins de votre organisation.

Pour configurer le système de GRC local, cliquez sur **CRM** (GRC) dans le menu de configuration. Dans l'onglet **Fields** (champ), la colonne **Predefined** (prédéfini) désigne l'ensemble de champs par défaut pour le client et le dossier.

CRM » Fields

Fields Escalation Rules Properties Import

Field Lists

Customer Fields Case Fields Follow-up Fields Task Fields

Add Customer Field:

Order	Customer Fields	Label	Internal Id	Data Type	Predefined	Unique	Read Only	Hidden	Used in Outbound Setup
-	customers.last_name	*Last Name	-	-	yes(System)	no	no	no	no
-	customers.email	Email	-	-	yes(System)	no	no	no	no
-	customers.password	Password	-	-	yes(System)	no	no	no	no
-	customers.generate_pass...	Generate Pas...	-	-	yes(System)	no	no	no	no
-	customers.voice	Voice	-	-	yes(System)	no	no	no	no
-	customers.fax	Fax	-	-	yes(System)	no	no	no	no
-	customers.alternative	Alternative	-	-	yes(System)	no	no	no	no
-	customers.restrict_custom...	Restrict Custo...	-	-	yes(System)	no	no	no	no
1	customertype	Customer Type	cf_contact...	Picklist(1)	yes	no	no	no	no
2	phone	Phone	cf01	Text(50)	no	no	no	no	no
3	email2	Email (Additio...	cf02	Text(50)	no	no	no	no	no

Note: Drag and drop to change display order of fields on Agent Desktop.

Pour configurer le système de GRC local, il faut :

- Comprendre les clients, les dossiers, les suivis et les tâches
- Connaître les types de champs de GRC
- Configurer les champs de GRC
- Configurer la notification de dossier
- Configurer les propriétés de GRC
- Importer des données dans le système de GRC

## Comprendre les clients, les dossiers et les tâches

Centre d'appels 8x8 offre des capacités de gestion des clients et des dossiers grâce au système de GRC local. Le système de GRC local fournit un modèle de gestion des interactions du centre d'appels avec les clients et stocke les données relatives aux clients, aux dossiers et aux suivis du centre d'appels.

Les scripts de téléphone, de clavardage et de courriel de Centre d'appels 8x8 peuvent utiliser des renseignements comme le numéro de téléphone, le numéro de dossier ou l'identifiant d'adresse électronique pour localiser et afficher un client ou un dossier stocké dans le système de GRC local. Pour gérer les relations avec les clients, le système de GRC local fournit la hiérarchie suivante d'objets standard :

- Client
- Case (dossier)
- Follow-up (suivi)
- Tâche

## Client

Un objet Customer (client) permet de créer des instances de client assorties de numéros de compte uniques. Un enregistrement client stocke des renseignements comme le nom, l'adresse et les numéros de téléphone, et offre la possibilité de personnaliser l'objet Customer (client) au moyen de champs personnalisés.

## Case (dossier)

Un objet Case (dossier) décrit la rétroaction, les questions ou les problèmes des clients. Les agents peuvent créer des dossiers pour suivre et résoudre systématiquement les problèmes des clients. Les agents peuvent rapidement créer, mettre à jour et consulter les dossiers. Ils peuvent indiquer le statut d'un dossier comme étant ouvert ou fermé. La définition standard d'un dossier permet d'ajouter des attributs supplémentaires à un dossier en indiquant son statut, sa visibilité, sa gravité et sa priorité.

Par exemple, un agent du service d'assistance d'AcmeJets crée un dossier lorsqu'un client appelle pour signaler des problèmes de planification des jets privés. L'agent d'assistance saisit et enregistre le problème signalé par le client en créant un dossier.

## Follow-up (suivi)

Un dossier peut faire l'objet de plusieurs suivis avant d'être résolu. Chaque communication concernant le dossier, depuis sa création jusqu'à sa clôture, peut être enregistrée comme une instance de suivi individuelle. Cela peut inclure des notes ainsi que des communications par courriel concernant le dossier. L'objet Follow-up (suivi) permet de suivre la manière dont un dossier est résolu en créant plusieurs enregistrements de suivi.

## Tâche

Une tâche fait référence à un appel, à un courriel, à une réunion, à un clavardage ou à tout autre type de communication établie avec un client. Une tâche organise et aide les agents à suivre toutes les interactions associées à un client. L'objet Task (tâche) sert à créer et à gérer toutes les tâches que les agents prévoient d'effectuer ou font effectuer, comme effectuer des appels ou envoyer des courriels. Par exemple, les agents peuvent créer une tâche pour planifier un appel téléphonique à un client, et fixer un rappel. Un rappel s'affiche quelques minutes avant l'appel prévu.

## Intégration avec un système de GRC externe

Centre d'appels 8x8 prend également en charge l'intégration avec un système de GRC externe, comme NetSuite et Salesforce. Si votre 8x8 Agent Console s'intègre à un système de GRC externe, le superviseur de votre centre d'appels vous fournit les renseignements dont vous avez besoin pour utiliser le système de GRC afin de gérer vos clients, vos dossiers et vos activités de suivi.

## Types de champs de GRC

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent visualiser, créer et configurer des champs du système de GRC local dans le gestionnaire de configuration de 8x8. Une fois configurés, les agents peuvent accéder aux renseignements de GRC au moyen de 8x8 Agent Console. Centre d'appels 8x8 prend en charge les capacités de personnalisation du système de GRC local par souci de commodité et de convivialité.

Les champs de GRC sont classés en trois types dans le gestionnaire de configuration de 8x8 :

- **Champs prédéfinis par le système** : Champs système en mode de visualisation seulement. Vous ne pouvez pas créer, modifier ou supprimer les champs prédéfinis par le système. Ils sont marqués par **yes (System)** (oui [système]) sous la colonne Predefined (prédéfini) dans le gestionnaire de configuration de 8x8.
- **Champs prédéfinis** : Vous pouvez visualiser et modifier les champs prédéfinis, mais vous ne pouvez pas les créer ou les supprimer. Ils sont marqués par **yes** (oui) sous la colonne Predefined (prédéfini) dans le gestionnaire de configuration de 8x8.
- **Champs personnalisés** : Vous pouvez créer, visualiser, modifier ou supprimer des champs personnalisés. Ils sont marqués par **no** (non) sous la colonne Predefined (prédéfini) dans le gestionnaire de configuration de 8x8.

### Pour visualiser les champs prédéfinis par le système :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **CRM** (GRC).
2. Accédez à l'onglet **Fields** (champs).

Les champs prédéfinis par le système sont visibles sous tous les onglets : Customer Fields (champs de client), Case Fields (champs de dossier), Follow-up Fields (champs de suivi) et Task Fields (champs de tâche).

CRM » Fields

Fields Escalation Rules Properties Import

Field Lists

Customer Fields Case Fields Follow-up Fields Task Fields

Add Customer Field: Customer Field

Order	Customer Fields	Label	Internal Id	Data Type	Predefined	Unique	Read Only	Hidden	Used in Outbound Setup
-	customers.last_name	*Last Name	-	-	yes(System)	no	no	no	no
-	customers.email	Email	-	-	yes(System)	no	no	no	no
-	customers.password	Password	-	-	yes(System)	no	no	no	no
-	customers.generate_pass...	Generate Pas...	-	-	yes(System)	no	no	no	no
-	customers.voice	Voice	-	-	yes(System)	no	no	no	no
-	customers.fax	Fax	-	-	yes(System)	no	no	no	no
-	customers.alternative	Alternative	-	-	yes(System)	no	no	no	no
-	customers.restrict_custom...	Restrict Custo...	-	-	yes(System)	no	no	no	no
1	customertype	Customer Type cf_contact...	Picklist[1]		yes	no	no	no	no
2	phone	Phone	cf01	Text(50)	no	no	no	no	no
3	email2	Email (Additio... cf02		Text(50)	no	no	no	no	no

Note: Drag and drop to change display order of fields on Agent Desktop.

Save Order Reset

Le tableau suivant résume les options disponibles lors de la création ou de la modification d'un champ sous **CRM > Fields (GRC > champs) >**

Option de l'onglet CRM Field (champ de GRC)	Description
Data Type (type de données)	<p>Choisissez le type de données à ajouter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Text (texte)</li> <li>URL</li> <li>Number (numéro)</li> <li>Date (date)</li> <li>Pick List (liste de sélection)</li> </ul> <p>Lorsque vous sélectionnez un type de données, le gestionnaire de configuration de 8x8 active ou désactive les options Add Field (ajouter un champ).</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;"> <p> <b>Remarque</b> : Une fois que vous avez enregistré un type de données, vous ne pouvez plus le modifier.</p> </div>
Nom du champ	Tapez le nom du champ personnalisé. Le champ peut contenir 32 caractères au maximum.

Option de l'onglet CRM Field (champ de GRC)	Description
Display Label (étiquette d'affichage)	Tapez l'étiquette que Centre d'appels 8x8 affiche pour ce champ dans 8x8 Agent Console. Le champ peut contenir 32 caractères au maximum.
Default Value (valeur par défaut)	Pour les types de données Text (texte) URL, Number (numéro) et Date (date). Saisissez la valeur par défaut du champ de GRC. Le champ peut contenir 85 caractères au maximum.
Maximum Length (longueur maximale)	Pour les types de données Text (texte) URL et Number (numéro). Saisissez le nombre maximal de caractères qu'un agent peut taper dans ce champ. La valeur varie en fonction du type de données du champ, comme suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Text</b> (texte) : Jusqu'à 4 000 caractères (4 000 octets)</li> <li>▪ <b>URL</b> : 200 caractères</li> <li>▪ <b>Number</b> (numéro) : 255 caractères</li> </ul>
Mandatory (obligatoire)	Pour les types de données Text (texte) et Number (numéro). Sélectionnez cette option pour rendre le champ obligatoire.
Value Must be Unique (la valeur doit être unique)	Pour les types de données Text (texte) et Number (numéro). Sélectionnez cette option pour demander à l'agent de fournir une valeur unique pour le champ.
Read Only (en lecture seule)	Cochez cette case pour empêcher les agents qui ne sont pas des superviseurs de modifier la valeur de ce champ.
Hidden (masqué)	Cochez cette case pour masquer ce champ dans 8x8 Agent Console non superviseur.
Show on Customer View (afficher sur la vue client)	Cette fonctionnalité n'est pas accessible au moyen de l'onglet <b>Customer Fields</b> (champs de client). Sélectionnez cette option pour qu'elle soit visible dans la vue du client.
Pick List Values (valeurs de la liste de sélection)	Cette option est disponible uniquement pour le type de données <b>Pick List</b> (liste de sélection). Cliquez sur <b>Edit Pick List Values</b> (modifier les valeurs de la liste de sélection) dans le menu déroulant, puis saisissez les valeurs souhaitées pour le champ de la liste de

Option de l'onglet CRM Field (champ de GRC)	Description
	sélection. Par exemple, si votre champ de liste de sélection est Car Type (type de voiture), vos valeurs peuvent être Sedan (berline), SUV (VUS), Van (fourgonnette) et Pickup Truck (camionnette).
Existing Records Value (N/A) (valeur des enregistrements existants S. O.)	<p>Cette option est disponible uniquement pour le type de données <b>Pick List</b> (liste de sélection).</p> <p>Lorsque vous ajoutez des valeurs de liste de sélection, vous pouvez sélectionner l'une des valeurs des enregistrements client existants. Cela renseigne automatiquement les enregistrements existants, la valeur sélectionnée étant visible sur 8x8 Agent Console.</p>
Include this value in Pick List (inclure cette valeur dans la liste de sélection)	<p>Cette option est disponible uniquement pour le type de données <b>Pick List</b> (liste de sélection).</p> <p>Cette option inclut la valeur de la liste de sélection dans la liste.</p>
Show as a tree (afficher sous forme d'arborescence)	<p>Cette option est disponible uniquement pour le type de données <b>Pick List</b> (liste de sélection).</p> <p>Si cette option est sélectionnée, les choix sont présentés sous forme d'arborescence (multi-niveaux) dans 8x8 Agent Console.</p>

3. Entrez les propriétés du champ, et cliquez sur **Save** (enregistrer).

Suivez les instructions ci-dessus pour créer de nouveaux champs Case (dossier), Follow-up (suivi) et Task (tâche).

## Configurer les champs de GRC

Le système de GRC local de Centre d'appels 8x8 permet aux administrateurs de créer des champs personnalisés, comme des instances de clients avec des dates de naissance ou des dates d'emploi uniques. Un enregistrement client stocke des renseignements comme le nom, l'adresse et les numéros de téléphone, et offre la possibilité de personnaliser l'objet Customer (client) au moyen de champs personnalisés. Utilisez l'onglet Fields (champs) dans le gestionnaire de configuration de 8x8 pour préciser un champ personnalisé pour le système de GRC local.

### Créer de nouveaux champs de client pour la GRC

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **CRM** (GRC).
2. Accédez à l'onglet **Fields** (champs).

3. Cliquez sur  **Customer Field** (champ de client).

La page Add New Custom Field (Customer) (ajouter un nouveau champ personnalisé [client]) s'affiche.

4. Entrez les propriétés du champ, et cliquez sur **Save** (enregistrer).

Suivez les instructions ci-dessus pour créer de nouveaux champs Case (dossier), Follow-up (suivi) et Task (tâche).

Pour voir un sommaire des options, consulter la rubrique [Types de champs de GRC](#).

### Personnaliser l'ordre d'affichage des champs de GRC

Vous pouvez modifier l'ordre d'affichage des champs de GRC. Les champs de GRC s'affichent sous les objets Customer (client), Case (dossier), Task (tâche) et Follow-up (suivi) dans 8x8 Agent Console. Cette fonctionnalité est disponible pour les champs personnalisés et prédéfinis. Les champs prédéfinis par le système ne peuvent pas être déplacés. Par exemple, dans Customer Fields (champs de client), vous pouvez uniquement déplacer le champ prédéfini **customertype** (type de client), en plus des champs personnalisés que vous avez créés.

#### Pour personnaliser l'ordre d'affichage des champs de GRC :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **CRM** (GRC).
2. Accédez à l'onglet **Fields** (champs).

- Sélectionnez le champ prédéfini ou personnalisé et faites-le glisser vers la rangée souhaitée, puis déposez-le. Le nouvel ordre s'affiche dans 8x8 Agent Console.

CRM » Fields

Fields Escalation Rules Properties Import

Field Lists

Customer Fields Case Fields Follow-up Fields Task Fields

Add Customer Field: Customer Field

Order	Customer Fields	Label	Internal Id	Data Type	Predefined	Unique	Read Only	Hidden	Used in Outbound Setup
-	customers.last_name	*Last Name	-	-	yes(System)	no	no	no	no
-	customers.email	Email	-	-	yes(System)	no	no	no	no
-	customers.password	Password	-	-	yes(System)	no	no	no	no
-	customers.generate_pass...	Generate Pas...	-	-	yes(System)	no	no	no	no
-	customers.voice	Voice	-	-	yes(System)	no	no	no	no
-	customers.fax	Fax	-	-	yes(System)	no	no	no	no
-	customers.alternative	Alternative	-	-	yes(System)	no	no	no	no
-	customers.restrict_custom...	Restrict Custo...	-	-	yes(System)	no	no	no	no
1	customertype	Customer Type	cf_customer_type	Dropdown(1)	yes	no	no	no	no
2	phone	Phone	phone	Text(50)	no	no	no	no	no
3	email2	Email (Additio... cf02	email2	Text(50)	no	no	no	no	no

Note: Drag and drop to change display order of fields on Agent Desktop.

Save Order Reset

## Rendre les champs de GRC obligatoires

Vous pouvez rendre obligatoire tout champ prédéfini ou personnalisé, existant ou nouveau. Des champs obligatoires peuvent être ajoutés aux objets Customer (client), Case (dossier), Task (tâche) et Follow-up (suivi). Lors de la création de nouveaux enregistrements client ou de nouveaux dossiers dans 8x8 Agent Console, par exemple, les agents doivent saisir des données dans des champs obligatoires (comme Name [nom], Email [adresse électronique] ou Address [adresse]). Les champs obligatoires ne peuvent pas rester vides.



**Remarque :** Les champs prédéfinis par le système sont en visualisation uniquement et ne peuvent pas être modifiés.

### Pour rendre obligatoire un champ prédéfini ou personnalisé :

- À partir du menu de configuration, ouvrez **CRM** (GRC).
- Accédez à l'onglet **Fields** (champs).
- Ouvrez **Customer Fields** (champs de client), **Case Fields** (champs de dossier), **Follow-up Fields** (champs de suivi) ou **Task Fields** (champs de tâche).
- Cliquez sur pour ajouter un champ personnalisé, ou sur pour modifier un champ existant.

5. Entrez les propriétés du champ.
6. Cochez la case **Mandatory** (obligatoire).
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

The screenshot shows the 'CRM » Add a Custom Field' interface. The 'Field Properties' section includes the following fields and options:

- Data Type:** Radio buttons for Text (selected), URL, Number, Date, and Pick List.
- Field Name:** Text input containing 'phone'.
- Mandatory:** Checked checkbox, highlighted with a green box.
- Value Must Be Unique:** Unchecked checkbox.
- Display Label:** Text input containing 'Phone'.
- Read Only:** Unchecked checkbox.
- Default Value:** Text input.
- Maximum Length:** Text input containing 'characters'.
- Hidden:** Unchecked checkbox.

Buttons for 'Save' and 'Cancel' are located at the bottom right of the form.

Dans 8x8 Agent Console, un \* rouge s'affiche à côté du champ obligatoire pour indiquer qu'une valeur doit être ajoutée.

### Masquer les champs de GRC

Vous pouvez masquer tous les champs prédéfinis et personnalisés existants ou nouveaux. Des champs masqués peuvent faire partie des objets **Customer** (client), **Case** (dossier), **Task** (tâche) et **Follow-up** (suivi).

#### Pour masquer un champ de GRC :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **CRM** (GRC).
2. Accédez à l'onglet **Fields** (champs).
3. Ouvrez **Customer Fields** (champs de client), **Case Fields** (champs de dossier), **Follow-up Fields** (champs de suivi) ou **Task Fields** (champs de tâche).
4. Cliquez sur  pour ajouter un champ personnalisé, ou sur  pour modifier un champ existant.
5. Entrez les propriétés du champ.
6. Cochez la case **Hidden** (masqué).

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

The screenshot shows the 'CRM » Add a Custom Field' interface. The left sidebar contains navigation options: Home, Security, Agent Groups, Agents, Queues/Skills, Channels, Scripts, CRM (highlighted), Support Center, Outbound Setup, Campaigns, Broadcast, Integration, Status Codes, Transaction Codes, Outbound Phone Codes, Wallboard, and Chat design. The main content area is titled 'CRM » Add a Custom Field' and has tabs for 'Fields', 'Escalation Rules', 'Properties', and 'Import'. Under 'Field Lists', there are sub-tabs for 'Customer Fields', 'Case Fields', 'Follow-up Fields', and 'Task Fields'. The current view is 'Add New Custom Field (Customer)'. The 'Data Type' section has radio buttons for Text (selected), URL, Number, Date, and Pick List. The 'Field Properties' section includes: 'Field Name' (mytask), 'Display Label' (My Task), 'Default Value' (empty), and 'Maximum Length' (empty characters). On the right side of these properties, there are checkboxes for 'Mandatory', 'Value Must Be Unique', 'Read Only', and 'Hidden' (which is checked and highlighted with a green box). At the bottom right, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

## Configurer la notification de dossier

Les superviseurs de Centre d'appels 8x8 peuvent recevoir une notification par courriel si un dossier client est inactif depuis un certain temps. Les règles de transmission à l'échelon supérieur de la GRC vous permettent de configurer la notification de dossier dans le gestionnaire de configuration de 8x8 pour les dossiers qui ont été ouverts, mais non mis à jour dans le délai précisé.

### Pour configurer la notification de dossier :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **CRM** (GRC).
2. Accédez à l'onglet **Escalation Rules** (règles de transmission à l'échelon supérieur).
3. Cochez la case **Enable notification** (activer la notification).
4. Saisissez le nombre de jours et d'heures pendant lesquels un dossier doit être fermé avant l'envoi d'une notification par courriel aux superviseurs.
5. Entrez l'adresse électronique du superviseur.
6. Sélectionnez le jour et l'heure auxquels vous souhaitez recevoir la notification.
7. Cliquez sur **Apply** (appliquer).

Le tableau suivant résume les options sous **CRM > Escalation Rules** (GRC > règles de transmission à l'échelon supérieur).

Options de l'onglet Escalation Rules (règles de transmission à l'échelon supérieur)	Description
Enable notification (Time to Close Notification) (activer la notification [notification de délai de fermeture])	Si cette option est activée, Centre d'appels 8x8 envoie une notification par courriel au superviseur si un dossier n'a pas été fermé dans le délai imparti.
If the case is not closed in (si le dossier n'est pas fermé dans)	Sélectionnez l'intervalle de temps, en heures et en jours, dans lequel un dossier doit être fermé.
Send an email notification to (envoyer une notification par courriel à)	Saisissez une adresse électronique à laquelle Centre d'appels 8x8 envoie la notification par courriel lorsqu'un dossier n'a pas été fermé dans le délai précisé.
Notification Frequency (fréquence de notification)	Sélectionnez la fréquence à laquelle Centre d'appels 8x8 envoie des notifications par courriel concernant les dossiers non fermés à l'adresse électronique précisée.
Enable notification (Stall Time Notification) (activer la notification [notification de point mort])	Si cette option est activée, Centre d'appels 8x8 envoie une notification par courriel au superviseur si un dossier est au point mort (aucune activité) pendant la durée précisée.
If there was no case activity for more than (s'il n'y a pas eu d'activité sur le dossier depuis plus de)	Sélectionnez l'intervalle de temps, en heures et en jours, dans lequel une activité de dossier doit se produire.
Send an email notification to (envoyer une notification par courriel à)	Saisissez une adresse électronique à laquelle Centre d'appels 8x8 envoie la notification par courriel lorsqu'un dossier est inactif depuis la durée précisée.
Notification Frequency (fréquence de notification)	Sélectionnez la fréquence à laquelle Centre d'appels 8x8 envoie des notifications par courriel concernant les dossiers qui ne sont pas fermés ou qui n'ont pas d'activités.

Une notification par courriel est envoyée au superviseur.

The following untouched cases have exceeded the maximum time of 7 days, = 0 hours:

Showing 3 oldest cases out of 3

Last Updated	Assigned To	Case #	Priority	Severity	Status	Company	Subject
06/04/18 10:33	Sasha Solovey	3	Medium	Information	Open	Specialty Cookies New York	Customer Request Additional
06/04/18 10:33		4	Medium	Information	Unassigned	Specialty Cookies New York	Customer Request Additional Follow-up
06/04/18 12:59	Sasha Solovey	5	High	Information	Open	Specialty Cookies New York	Customer Request 2

## Configurer les propriétés de GRC

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 configurent l'onglet Properties (propriétés) dans le gestionnaire de configuration de 8x8 pour préciser le comportement du système de GRC dans les domaines suivants :

- Définir le délai de réouverture des dossiers fermés
- Attribuer les dossiers rouverts aux agents
- Afficher les enregistrements dossier et suivi en utilisant le format HTML dans 8x8 Agent Console
- Désactiver l'ouverture des fichiers joints aux courriels en cliquant sur la pièce jointe

### Pour configurer les propriétés de GRC :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **CRM** (GRC).
2. Accédez à l'onglet **Properties** (propriétés).
3. Configurez le paramètre souhaité, puis cliquez sur **Apply** (appliquer).

Le tableau suivant résume les options sous **CRM > Properties** (GRC > propriétés).

Option de l'onglet CRM Properties (propriétés de GRC)	Description
Closed case - automatic re-opening time-limit (dossier fermé – délai de réouverture automatique)	<p>Sélectionnez l'intervalle de temps pendant lequel un dossier fermé se rouvre automatiquement dans un délai déterminé. Indiquez l'une des trois valeurs possibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Never</b> (jamais) : Ne rouvre jamais automatiquement un dossier fermé.</li> </ul>

Option de l'onglet CRM Propriétés (propriétés de GRC)	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Always</b> (toujours) : Rouvre toujours un dossier fermé en cas de suivi du client par courriel.</li> <li>▪ <b>Time limit</b> (délai) : Précise la durée maximale pendant laquelle un dossier peut être fermé avant d'être automatiquement rouvert.</li> </ul> <p>Si un suivi est reçu dans le délai imparti, le dossier est rouvert automatiquement. Le dossier reste fermé si un suivi est reçu après le délai imparti. Par exemple, si vous fixez le délai à 10 jours, un dossier fermé aujourd'hui peut potentiellement être rouvert dans les dix jours suivants en cas de suivi du client par courriel. Une fois le délai expiré, le système crée un dossier de suivi, mais ne rouvre pas le dossier.</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;">  <p><b>Remarque</b> : Lorsque vous modifiez la valeur d'un paramètre, la modification prend effet immédiatement.</p> </div>
Automatically assign re-opened cases to next agent handling the case (attribuer automatiquement les dossiers rouverts à l'agent suivant qui traite le dossier)	<p>Si cette option est activée, elle attribue automatiquement les dossiers rouverts à l'agent destinataire suivant. Les dossiers rouverts conservent normalement leur ancienne affectation d'agent.</p> <p>Si elle est désactivée, le système attribue les dossiers rouverts à l'agent qui a traité le cas précédemment.</p>
Display cases and follow-ups using HTML when available (afficher les dossiers et les suivis dans le format HTML lorsque c'est possible)	<p>Si cette option est activée, elle prend en charge le formatage HTML pendant les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créer et modifier des enregistrements dossier.</li> <li>▪ Créer des enregistrements suivi.</li> <li>▪ Créer des courriels de notification.</li> </ul> <p>Si elle est désactivée, un agent est limité aux données en texte clair lors de la création ou de la notification d'enregistrements dossier et suivi.</p>

<b>Option de l'onglet CRM Propriétés (propriétés de GRC)</b>	<b>Description</b>
Disable file open on clicking attachment (désactiver l'ouverture des fichiers en cliquant sur la pièce jointe)	Si cette option est sélectionnée, les pièces jointes aux courriels envoyés par les clients de GRC ne peuvent pas être ouvertes à partir de 8x8 Agent Console. Les agents peuvent tout de même enregistrer la pièce jointe, mais sont empêchés d'ouvrir les pièces jointes non sécurisées.

## Comprendre l'importation du système de GRC

Si les administrateurs de Centre d'appels 8x8 reçoivent des données sur les clients dans un fichier CSV, ils peuvent importer ces données dans leur fichier client de Centre d'appels 8x8 en utilisant l'onglet **Imports** (importations) de la page CRM (GRC) dans le gestionnaire de configuration de 8x8. Pour importer des données depuis un fichier CSV, faites correspondre chaque nom de colonne du fichier CSV à un champ de contact client existant. Si vous disposez de champs supplémentaires qui ne correspondent pas aux champs existants dans l'enregistrement contact, vous devez créer des champs personnalisés pour contenir ces données.

La fonction d'importation de données permet de charger un maximum de 50 000 enregistrements par session, et les enregistrements sont chargés par tranches de 100. Utilisez l'onglet Imports (importations) pour afficher la progression de l'importation en cours, y compris les messages d'erreur pour les enregistrements qui ne peuvent pas être chargés.

### **Pour éviter tout échec, effectuez les tâches suivantes avant de procéder à l'importation :**

- Faites correspondre les colonnes du fichier CSV avec les champs de GRC existants.
- Créez des champs personnalisés pour des champs supplémentaires dans la page CRM (GRC).
- Vérifiez que l'adresse électronique est unique pour chaque enregistrement.
- Confirmez que les enregistrements ayant des valeurs de liste de sélection correspondent aux valeurs de liste de sélection définies dans le type de données de liste de sélection des champs de GRC.
- Entrez les dates dans le format MM/JJ/AAAA.
- Vérifiez que vous disposez de données pour tous les champs obligatoires, comme le prénom et le nom de famille.
- Confirmez que la longueur des données de la colonne de correspondance dans le fichier CSV correspond à la longueur des données du champ client correspondant dans le système de GRC.

Le tableau suivant indique la longueur des données des champs de client du système de GRC :

Champ de client du système de GRC	Longueur des données
First Name (prénom)	30
Last Name (nom de famille)	30
Email (adresse électronique)	40

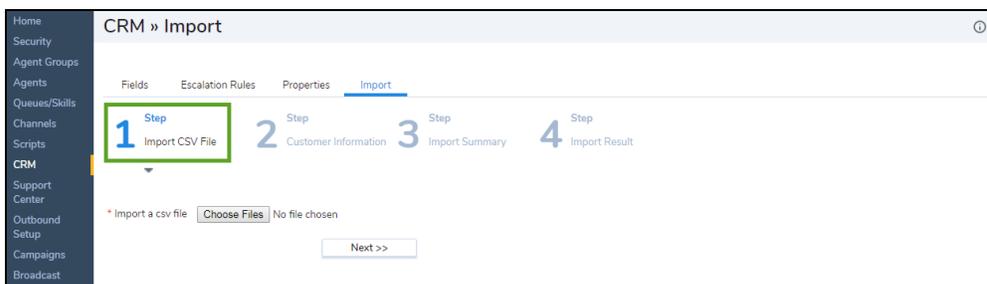
Champ de client du système de GRC	Longueur des données
Company (entreprise)	50
Voice (voix)	38
Fax (télécopieur)	38
Alternative (autre)	38
Mot de passe	15
Comments (commentaires)	400
Primary Address, Secondary Address (adresse principale, adresse secondaire)	
Street (line 1) (rue [ligne 1])	50
CityStreet (line 1) (rue de ville [ligne 1])	50
State (État ou province)	40
Zip (code postal)	30
Country (pays)	15
Champ personnalisé – texte	jusqu'à 4 000 (4 000 octets)
Champ personnalisé – chiffre	255

# Importer les données sur les clients dans le système de GRC local

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 suivent la procédure ci-dessous par le gestionnaire de configuration de 8x8 pour importer des données sur les clients dans le système de GRC local.

## Pour importer les données sur les clients dans le système de GRC local :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **CRM** (GRC).
2. Accédez à l'onglet **Import** (importer).



3. Cliquez sur **Choose Files** (choisir des fichiers) pour sélectionner le fichier de valeurs séparées par des virgules (CSV) contenant les renseignements sur vos clients dans votre système de fichiers.
4. Cliquez sur **Next** (suivant).

L'écran de mise en correspondance s'affiche. Cet écran vous permet de faire correspondre une colonne du fichier CSV à un champ du fichier client du système de GRC de Centre d'appels 8x8. Les noms des colonnes du fichier CSV sont disponibles dans le menu déroulant, comme indiqué ci-dessous. Sélectionnez le nom d'une colonne du fichier CSV dans le menu déroulant, et mettez-la en correspondance avec le champ correspondant dans le fichier client de Centre d'appels 8x8.

5. Cliquez sur **Next** (suivant).

La page sommaire s'ouvre et montre les mises en correspondance sélectionnées.

General Information	
First Name	User.FirstName (col1)
Last Name	User.LastName (col2)
Email	User.Email (col3)
Voice	User.Voice.Number (col4)
Fax	User.Fax.Number (col6)

6. Cliquez sur **Start** (commencer) pour lancer l'importation.

OU

Cliquez sur **Back** (retour) pour modifier les paramètres.

Lors du lancement de l'importation, la progression s'affiche à l'écran. L'importation est enregistrée dans la base de données par tranches de 100 enregistrements. Des statistiques sur l'importation sont également affichées.

7. Vous pouvez **enregistrer** le rapport d'importation sur le système de fichiers local.

## À propos d'8x8 Auto Dialer avec gestion des campagnes

8x8 Auto Dialer avec gestion des campagnes permet de récupérer des données de votre système de GRC local ou d'importer des données d'un système de GRC externe, de créer des campagnes, de les exécuter et de suivre les réponses.

Centre d'appels 8x8 prend en charge les modes de numérotation **avec prévisualisation**, **progressive** et **prédictive** pour mieux gérer les campagnes téléphoniques sortantes en fonction des besoins de votre entreprise. Automatisez votre numérotation sortante et maximisez la productivité des agents de votre centre d'appels. Donnez à vos agents les moyens d'entrer en contact avec les clients potentiels et les clients de manière plus efficace, et augmentez les taux de conversion ainsi que la satisfaction de la clientèle. Les modes de numérotation progressive et prédictive permettent de composer automatiquement des numéros à partir de listes d'appels de campagne, de filtrer les signaux d'occupation, les messages vocaux, les appels sans réponse et les numéros déconnectés, et de connecter les agents uniquement aux appels qui reçoivent une réponse en direct.

**En savoir plus sur les modes de numérotation.**

Une campagne vous permet de rechercher, de générer et d'alimenter une liste d'appels vers une file d'attente sortante facilitant la numérotation sortante automatisée. Les campagnes extraient des données de l'objet Customer (client) du système de GRC local, ou de tout objet de GRC, comme une piste, un compte ou un contact contenant des données téléphoniques, du système de GRC de Salesforce. Les campagnes sont affectées à des files d'attente téléphoniques sortantes, tandis que les agents affectés à ces files d'attente se voient proposer des appels de campagne.



**Remarque :** Le 8x8 Auto Dialer permet de générer des listes d'appels de campagne directement à partir du système de GRC Salesforce si l'intégration de Centre d'appels 8x8 pour Salesforce est configurée. Pour toutes les autres intégrations de systèmes de GRC externes, les données doivent être importées du système de GRC externe dans le système de GRC local pour générer des listes d'appels de campagne.

## Fonctionnalités

Le 8x8 Auto Dialer permet de générer une liste d'appels de campagne, ainsi que de créer, d'exécuter et de recycler des campagnes. Le composeur vous permet, en tant qu'administrateur, de :

- Gérer et automatiser les campagnes de numérotation sortante en extrayant les données directement de votre système de GRC local ou en les important depuis une application de GRC externe.
- Prendre en charge des centres d'appels mixtes; les agents peuvent être configurés pour traiter les appels entrants et sortants en fonction de priorités, de compétences et de niveaux de compétence.
- Définir les propriétés mondiales pour la gestion des campagnes, ce qui inclut la sélection d'objets et de champs de GRC, ainsi que le téléversement de messages audio pour les campagnes.
- Affecter une campagne à une file d'attente sortante.
- Téléverser et attribuez des messages préenregistrés aux campagnes.
- Rechercher et récupérer des enregistrements dans le système de GRC local ou le système de GRC de Salesforce pour générer une liste d'appels de campagne, et alimenter la liste vers une file d'attente sortante.
- Faire correspondre des codes de transaction à des actions de disposition automatisées pour planifier un rappel ou réessayer de rappeler.
- Contrôler et suivre des campagnes.

## Limites

- 8x8 Auto Dialer est limité aux clients qui utilisent le système de GRC local et le système de GRC de Salesforce.
- Disponible uniquement pour les agents qui sont connectés à l'interface multicanal de GRC Salesforce. CTI Connect n'est pas pris en charge.

## Les campagnes du composeur fonctionnent par cycles

Une caractéristique essentielle de presque toutes les campagnes du composeur, c'est qu'il est rare d'atteindre le nombre de contacts souhaité après un seul passage de la liste. Par conséquent, les listes de campagne sont recyclées maintes fois en utilisant les codes de disposition des cycles précédents pour modifier les stratégies de sélection et de tri afin de créer de nouvelles campagnes.

## Modes de numérotation

Le mode de numérotation d'une campagne détermine le rythme auquel les appels sont composés et mis en communication avec les contacts. Que vous souhaitiez premièrement connecter les appels aux agents, puis composer le numéro des contacts, ou que vous souhaitiez connecter les agents aux appels qui reçoivent une réponse en direct, les modes de numérotation offrent des options qui répondent aux besoins de votre entreprise.

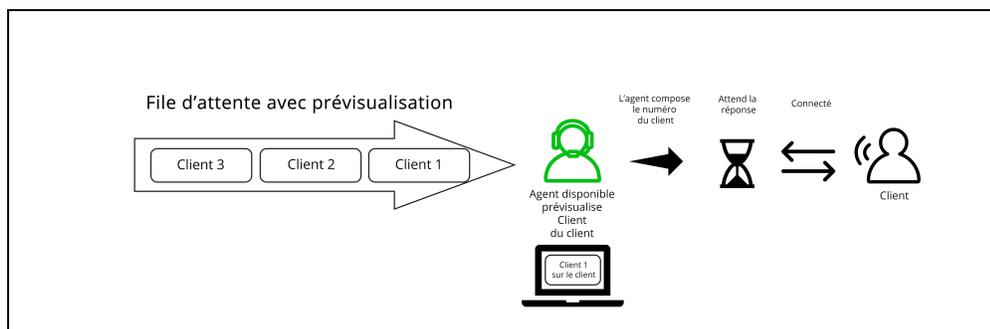
Avant la version 9.12 de Centre d'appels 8x8, 8x8 Auto Dialer était disponible en mode de numérotation avec prévisualisation. Dans la version 9.12, nous avons introduit les modes de numérotation progressive et prédictive.

### Qu'est-ce que le mode de numérotation avec prévisualisation?

En mode de numérotation avec prévisualisation, les agents se voient présenter les enregistrements client pour les prévisualiser avant de composer le numéro. L'agent a le choix entre sélectionner le numéro de téléphone et lancer l'appel, rejeter l'appel ou l'ignorer s'il est autorisé à le faire, et visualiser l'enregistrement client suivant. Si aucun choix n'a été effectué dans un délai prédéfini, le système appelle automatiquement le client, à condition que l'action d'appel soit configurée dans les propriétés de la campagne. Si l'agent choisit d'ignorer l'appel, l'enregistrement suivant est présenté, et la procédure est répétée jusqu'à ce que tous les enregistrements de la campagne soient épuisés.

Le mode de numérotation avec prévisualisation est le plus adapté aux campagnes qui nécessitent une préparation avant la conversation. Par exemple, pour un appel de vente complexe où l'agent doit décider de la meilleure approche à adopter pour l'appel, la numérotation avec prévisualisation est la plus adaptée.

Le schéma ci-dessous montre le flux des appels en mode de numérotation avec prévisualisation. L'agent visualise l'enregistrement client et commence l'appel. L'agent peut prévisualiser et rejeter l'appel, ce qui l'oblige à partir en pause. L'agent peut ignorer (si cela est autorisé) l'appel proposé et passer à l'enregistrement suivant.



La numérotation avec prévisualisation permet aux agents de visualiser les renseignements dont ils ont besoin pour servir efficacement les clients, grâce à un historique complet des interactions précédentes avec les clients et des

notes à consulter avant de les appeler. Cette expérience peut varier si vous utilisez Salesforce dans la configuration des appels sortants. La numérotation avec prévisualisation fournit aux agents un contexte suffisant pour effectuer l'interaction, au lieu d'attendre des agents qu'ils recueillent le contexte au cours de l'appel.

La numérotation avec prévisualisation permet au système de lancer l'appel si l'agent ne le fait pas, et améliore la productivité de l'agent grâce au service Answer Machine Detection, à la connexion permanente de l'agent, aux codes de transaction automatiques pour les appels sans réponse, et au service Carrier Call Blocking pour les numéros figurant sur les listes de numéros exclus avant la connexion.

Composeur avec prévisualisation de 8x8 :

### Qu'est-ce que le mode de numérotation progressive?

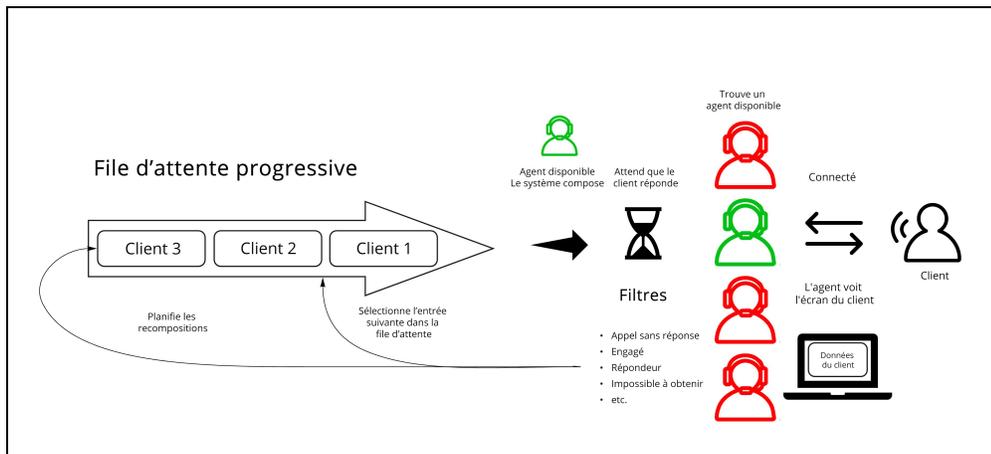
Le composeur progressif de 8x8 est un système de numérotation téléphonique automatisé qui ne connecte les agents qu'aux appels auxquels répond une personne en direct. Le système régule automatiquement le rythme de la composition et ne compose le numéro que lorsqu'un agent est disponible. Le composeur élimine automatiquement les lignes occupées, les répondeurs et les appels sans réponse afin que les agents soient mis en relation avec un interlocuteur en direct.

La méthode de numérotation progressive est simple. À chaque instant, nous calculons le nombre d'agents qui sont disponibles et peuvent recevoir des appels à ce moment-là. Le nombre d'appels correspondant est effectué.

Le composeur progressif de 8x8 :

- Automatise le processus fastidieux de composition des numéros et supprime la nécessité d'une numérotation manuelle.
- Réduit le temps d'attente, élimine les erreurs de numérotation manuelle et augmente considérablement la productivité.
- Connecte uniquement les appels qui reçoivent une réponse en direct aux agents.
- S'assure que chaque appel sortant connecté est remis à un agent disponible.
- Détecte les appels avec signal d'occupation, les répondeurs et les numéros déconnectés et en effectue la disposition automatique à l'aide de codes de conclusion.
- Prend en charge la composition séquentielle d'un maximum de 22 numéros de téléphone pour chaque contact de la liste d'appels.

Le schéma ci-dessous montre le flux des appels en mode de numérotation progressive.



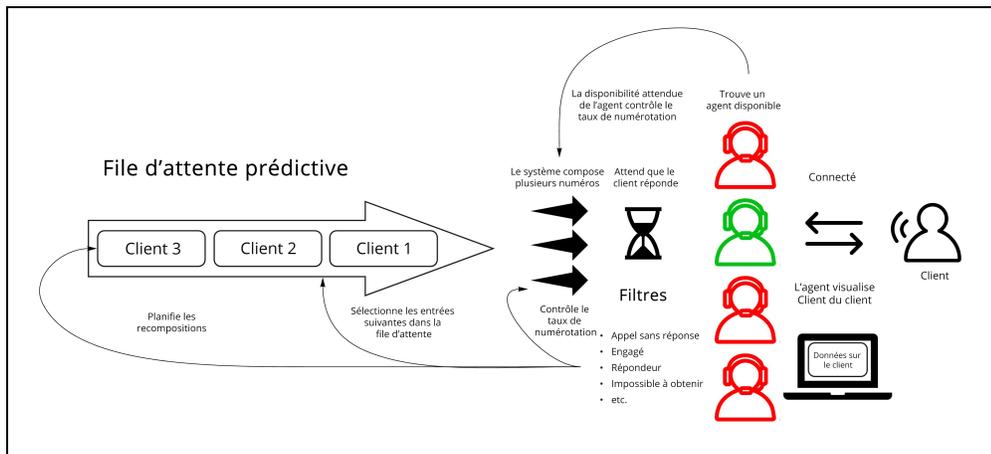
Le mode de numérotation progressive est plus efficace que la méthode de prévisualisation, car il connecte les agents aux appels en cours et filtre automatiquement les appels manqués. D'autre part, les agents n'ont pas la possibilité de prévisualiser l'appel et de s'y préparer.

### Qu'est-ce que le mode de numérotation prédictive?

Le composeur prédictif de 8x8 lance des appels sortants en fonction d'un ratio de numérotation prédéfini avant que l'agent ne soit libre de traiter l'appel suivant. La numérotation prédictive est le mode de numérotation le plus productif et le plus dynamique. En mode de numérotation prédictive, le système compose plusieurs enregistrements simultanément et connecte les appels qui reçoivent une réponse aux agents. Les appels sans réponse sont acheminés automatiquement au moyen des codes de conclusion appropriés.

Le composeur prédictif utilise un algorithme complexe qui fait en sorte que les agents soient aussi productifs que possible. Il prédit le rythme auquel il trouvera des appels en cours et ajuste le nombre d'appels surnuméraires de manière qu'un agent soit disponible pour traiter les appels. Dès qu'un agent a terminé un appel, il peut passer immédiatement à l'appel suivant. Si vous souhaitez maximiser le temps de discussion des agents, le mode de numérotation prédictive donne généralement les meilleurs résultats. Il améliorera considérablement l'efficacité des agents et la productivité des campagnes.

Le schéma ci-dessous montre le flux des appels en mode de numérotation progressive.



## Fonctionnalités

Le composeur prédictif de 8x8 offre les fonctionnalités suivantes :

- Compose plus d'appels que le nombre d'agents disponibles, en ne présentant aux agents que les appels qui reçoivent une réponse en direct.
- Estime le nombre d'appels à passer, afin que les agents inactifs soient occupés à traiter des appels en cours le plus rapidement possible.
- Automatise la composition des appels de la campagne, en succession rapide.
- Prend en charge la composition séquentielle d'un maximum de 22 numéros de téléphone pour chaque contact de la liste d'appels.
- Permet aux administrateurs de campagne de personnaliser (à partir de la valeur par défaut de 3 %) le taux d'abandon, qui correspond au taux d'abandon des appels en raison de la non-disponibilité des agents.
- Permet aux administrateurs de campagne de personnaliser la durée de la sonnerie (15 secondes par défaut); généralement, lorsque le taux de réponse est faible, les clients souhaitent augmenter la durée de la sonnerie.
- Détecte les appels sans réponse, tels que les répondeurs, les mauvais numéros, les numéros occupés ou sans réponse, et en effectue la disposition automatique.
- Permet aux administrateurs de campagne de personnaliser le nombre de tentatives de rappel que le système effectue pour les appels sans réponse et les appels abandonnés.
- Améliore l'efficacité des agents et la productivité des campagnes grâce au service Answer Machine Detection, à la connexion permanente des agents et au service Carrier Call Blocking.

- Surveille les statistiques d'appel en temps réel en utilisant l'algorithme de régulation du rythme.
- Prend en charge des messages audio de type Safe Harbor pour les appels abandonnés.

## Risques

La numérotation prédictive apporte sans doute un gain de performance significatif aux centres d'appels, mais elle peut donner lieu à des appels connectés avec des personnes en direct pour lesquels aucun agent n'est disponible. Dans ce scénario, le composeur vous permet d'atténuer le risque en diffusant un message préenregistré de type Safe Harbor. Le message doit généralement donner le nom l'entreprise qui mène la campagne ou l'entreprise pour le compte de laquelle l'appel est effectué, fournir un numéro de rappel gratuit ou à coût standard, et ne contenir aucun renseignement de commercialisation ou de vente.

- Appel abandonné : Si l'appel en cours n'est pas connecté à un agent disponible dans les deux secondes, mais qu'il diffuse un message préenregistré de type Safe Harbor, il est considéré comme un appel abandonné.
- Appel silencieux : Si l'appel en cours n'est pas connecté à un agent disponible dans les deux secondes, et qu'il ne diffuse pas de message préenregistré de type Safe Harbor, il est interrompu. Il est considéré comme un appel silencieux.

Les composeurs prédictifs sont couramment utilisés pour le télémarketing, les études de marché, le recouvrement de créances et le suivi du service à la clientèle.

## Étapes suivantes

Après avoir passé en revue les capacités de chaque mode de numérotation, vous êtes maintenant prêt à commencer à configurer 8x8 Auto Dialer. [Apprendre à configurer le composeur](#).

## Configurer 8x8 Auto Dialer

En tant qu'administrateur de Centre d'appels 8x8, pour configurer 8x8 Auto Dialer, vous devez définir des files d'attente sortantes, définir un mode de numérotation approprié pour chaque file d'attente sortante, définir des propriétés mondiales pour les campagnes sortantes, puis créer des campagnes en les affectant aux files d'attente sortantes.

Pour configurer 8x8 Auto Dialer, vous devez suivre les étapes ci-après :

- **Étape 1 : Établir une file d'attente téléphonique sortante**
- **Étape 2 : Ajouter des champs de téléphone personnalisés dans le système de GRC local (facultatif)**
- **Étape 3 : Définir des propriétés mondiales pour les campagnes sortantes**
- **Étape 4 : Créer et contrôler les campagnes**

Si 8x8 Auto Dialer est fourni à votre locataire, le menu de configuration affiche les onglets suivants :

- **Outbound Setup** (configuration des appels sortants) vous permet de définir des propriétés mondiales pour la gestion de toutes les campagnes.

- **Campaigns** (campagnes) vous permet de créer et de contrôler des campagnes.

The screenshot displays the 8x8 Auto Dialer interface. On the left is a dark sidebar with a list of navigation items: Home, Security, Agent Groups, Agents, Queues/Skills, Channels, Scripts, CRM, Support Center, Outbound Setup, Campaigns (highlighted with a green box), Broadcast, Integration, Status Codes, Transaction Codes, Outbound Phone Codes, Wallboard, and Chat design. The main content area is titled "Home » Summary" and contains several tabs: Summary (selected), Profile, Audio Files, Schedules, and Dial Plans. Below the tabs are three summary tables:

Incoming Channels	
Phone	0
Email	0
Chat	1
Social	0

Agent Groups	
Ungroup	0
Sales	3
Support	3
Marketing	0

Inbound Queues	
Phone	2
Email	2
Chat	1
Voice Mail	2

Outbound Queues	
Phone	2

## Étape 1 : Établir une file d'attente sortante pour le composeur

Chaque campagne sortante de Centre d'appels 8x8 est dirigée au moyen d'une file d'attente sortante. La file d'attente doit définir le mode de composition qui détermine comment les appels sont traités lorsque cette file d'attente est affectée à une campagne. Il peut être réglé sur le mode avec prévisualisation, le mode progressif ou le mode prédictif.

### Pour ajouter une file d'attente sortante et configurer le mode de composition :

1. Ouvrez une session dans gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Dans le menu, accédez à **Queues** (files d'attente).
3. Sélectionnez cette option pour ajouter une file d'attente sortante.
4. Définissez les propriétés suivantes de la file d'attente.

The screenshot shows the 8x8 configuration interface for adding an outbound phone queue. The interface is titled "Queues/Skills » Add Outbound Phone » Properties". The left sidebar contains a navigation menu with options: Home, Security, Agent Groups, Users, Queues/Skills (highlighted), Channels, Scripts, CRM, Outbound Setup, Campaigns, Broadcast, Integration, Status Codes, Transaction Codes, Outbound Phone Codes, Wallboard, and Chat design. The main content area shows the "Properties" tab for the queue configuration. The configuration fields are as follows:

Property	Value
Queue type	Phone
Queue direction	Outbound
* Queue name	Predictive queue
Outbound Phone script	None
Default priority	8
Post-processing timeout	5 seconds
Voice Recording	25 %
Dial Mode (for campaigns)	Predictive
Abandon Percentage	3 %
Agent whisper audio	Acme Sales

Additional information: 1=Low 10=High. A "Play Audio" button is located below the "Agent whisper audio" field. "Save" and "Cancel" buttons are at the bottom right.

5. Entrez un nom, définissez une priorité par défaut, indiquez le pourcentage d'appels dans cette file d'attente à enregistrer.
6. **Dial Mode (for campaigns)** (mode de composition [pour les campagnes]) : Sélectionnez le mode de composition des campagnes dans la liste déroulante des choix. Le mode de composition définit la manière dont les appels sont traités lorsque cette file d'attente est affectée à une campagne.



**Remarque** : Ce mode de composition progressive ou prédictive, lorsqu'il est appliqué à une file d'attente, a une incidence sur le mode de composition dans les scénarios de rappel au moyen de l'interface API ou de la RVI.

- **Composeur avec prévisualisation** : Offre aux agents une prévisualisation de l'enregistrement client avant la composition du numéro, soit automatiquement, soit par une action de l'agent.
  - **Composeur progressif** : Réagit à l'état des agents et utilise les données disponibles pour effectuer des appels au nom des agents en arrière-plan. Compose des numéros selon un ratio de 1:1 (un appel pour chaque agent disponible), en effectuant des appels jusqu'à ce qu'un client en direct réponde. Le risque d'abandon est réduit, mais les temps d'attente des agents sont plus élevés.
  - **Composeur prédictif** : Surveille le statut de tous les agents en vue d'une numérotation sortante performante, en prévoyant la disponibilité des agents avant qu'ils ne terminent leur appel en cours, afin de réduire au minimum les temps d'attente. Ce mode offre des contrôles de conformité intégrés pour le taux d'abandon.
7. Si vous sélectionnez le mode de composition progressive ou prédictive, un avertissement de conformité du composeur vous est présenté. À l'invite de conformité du composeur, cliquez sur **Accept** (accepter). Pour en savoir plus sur les règles et règlements relatifs à la conformité du composeur, [cliquez ici](#).



**Remarque** : L'avertissement de conformité n'est présenté que la première fois que vous utilisez ce mode, vous invitant à l'accepter.

8. **Abandon percentage** (pourcentage d'abandons) : Lorsque vous réglez le mode de composition sur Predictive (prédictive), vous devez préciser un pourcentage acceptable pour les appels abandonnés. En mode prédictif, le composeur abaisse automatiquement la cadence de numérotation lorsque ce seuil est dépassé afin de diminuer le nombre d'appels composés et ainsi réduire le pourcentage d'appels abandonnés. Si le taux descend suffisamment au-dessous de l'objectif, c'est le contraire qui se produit, et le composeur continue à augmenter la cadence jusqu'à ce que le pourcentage maximum soit atteint ou que tous les agents soient occupés.



**Remarque** : Ce champ ne s'applique qu'au mode de numérotation prédictive.

9. Sélectionnez le fichier audio pour le murmure à l'agent. Ce fichier audio est diffusé à l'agent lorsqu'il accepte un appel de la file d'attente. Il est généralement utilisé pour rappeler rapidement à l'agent l'intention ou le contexte de l'appel. [Apprendre comment ajouter un fichier audio pour le murmure à l'agent.](#)
10. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer les propriétés de la file d'attente.
11. Passez aux étapes suivantes pour désigner les membres desservant la file d'attente, pour ajouter des règles de priorité d'interaction et pour définir un niveau de service pour la file d'attente.  
Un message indique que la file d'attente a été créée avec succès. [En savoir plus sur la création d'une file d'attente téléphonique sortante.](#)

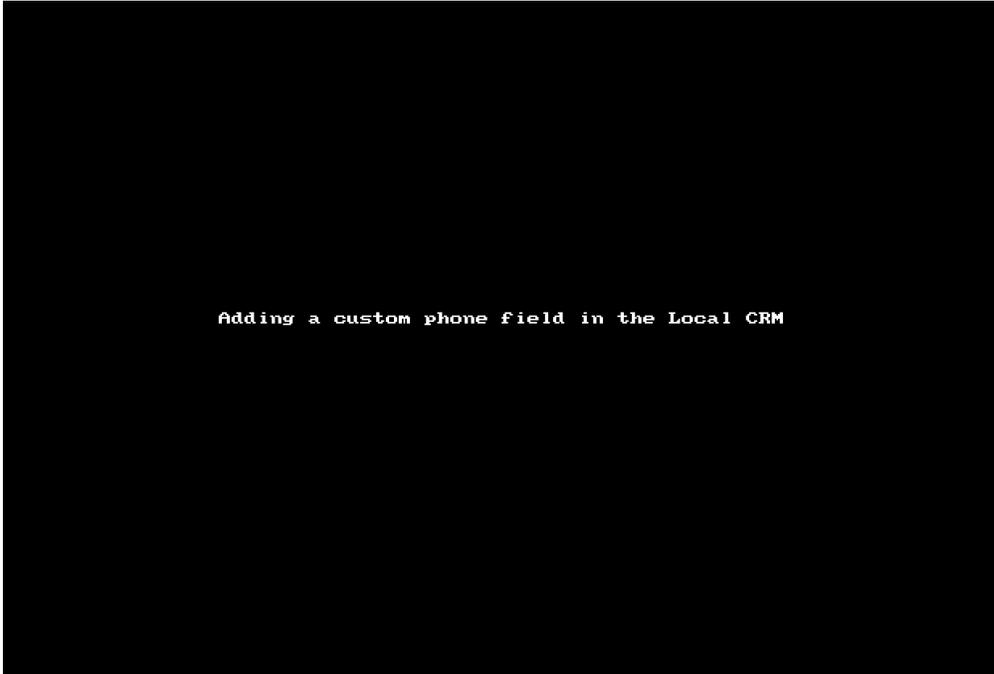
## Étape 2 : Ajouter des champs de téléphone personnalisés dans le système de GRC local (facultatif)

Par défaut, l'objet Customer (client) dans le système de GRC local de Centre d'appels 8x8 offre deux champs de téléphone vocal prédéfinis : Voice (voix) et Alternative (autre). Vous pouvez ajouter des champs téléphoniques supplémentaires à l'objet Customer (client) pour améliorer les chances de joindre le client pendant une campagne. Supposons qu'une entreprise de recouvrement de créances doive retrouver quelqu'un; les numéros de téléphone de ses proches peuvent également être répertoriés.

### Pour ajouter un champ personnalisé au système de GRC local :

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Accédez à **CRM** (GRC) dans le menu.
3. Dans la liste Customer Fields (champs de client), cliquez sur + **Customer Field** (champ de client). La page **Add a Custom Field (Customer)** (ajouter un champ personnalisé [client]) s'affiche.
4. Sélectionnez **Text** (texte) pour le type de données des champs de téléphone.

5. Saisissez les propriétés du champ, cliquez sur **Save** (enregistrer). Vous avez maintenant créé un champ personnalisé. Répétez cette tâche pour ajouter d'autres champs de téléphone personnalisés si nécessaire.



En savoir plus sur la façon de [configurer des champs de GRC personnalisés](#).

Vous devez marquer les nouveaux champs personnalisés en tant que champs de téléphone dans Outbound Setup (configuration des appels sortants) pour vous assurer qu'ils sont inclus dans les campagnes et composés dans un ordre précis. En savoir plus.

## Étape 3 : Configurer la configuration des appels sortants

Pour que les campagnes fonctionnent correctement, elles doivent se connecter au système de GRC local de Centre d'appels 8x8 ou au système de GRC de Salesforce, extraire des données d'un objet de GRC donné et générer une liste d'appels cible.



**Remarque** : Le 8x8 Auto Dialer permet de générer des listes d'appels de campagne directement à partir du système de GRC Salesforce si l'intégration de Centre d'appels 8x8 pour Salesforce est configurée. Pour toutes les autres intégrations de systèmes de GRC externes, les données doivent être importées du système de GRC externe dans le système de GRC local pour générer des listes d'appels de campagne.

Découvrez les [conditions préalables](#) et la façon d'[importer la liste de clients dans le format CSV](#), ainsi que la façon d'[ajouter des clients à l'aide de l'interface API de GRC](#).

La configuration des appels sortants vous permet de définir des propriétés mondiales pour la gestion des campagnes et de :

1. [Préciser les propriétés du système de GRC cible](#)
2. [Définir les objets et les champs de GRC qui se rapportent aux campagnes](#)
3. [Téléverser les messages préenregistrés auxquels les campagnes accèdent](#)
4. [Mettre en correspondance les codes de transaction et actions de disposition](#)

## Préciser les propriétés du système de GRC cible

Une campagne nécessite une liste d'appels de clients ou de contacts pour la numérotation sortante automatisée. Pour générer une liste d'appels, vous devez accéder à l'objet Customer (client) du système de GRC local de Centre d'appels 8x8 ou à tout objet du système de GRC de Salesforce et en extraire les données. Pour accéder aux données de votre système de GRC, vous devez configurer les renseignements de GRC sous Outbound Setup > Properties (configuration des appels sortants > propriétés).

L'onglet Properties (propriétés) du gestionnaire de configuration de 8x8 vous permet de :

- Sélectionner un système de GRC cible pour extraire les données de la liste d'appels.

- 



**Remarque :** 8x8 Auto Dialer permet de générer des listes d'appels à partir du système de GRC local et du système de GRC de Salesforce uniquement. Pour tous les autres systèmes de GRC externes, les données doivent être importées dans le système de GRC local.

- Fournissez et validez les données d'identification de connexion de votre compte de GRC de Salesforce.

### Pour extraire les données sur les clients de votre système de GRC local :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Outbound Setup** (configuration des appels sortants). L'onglet Properties (propriétés) s'ouvre.
2. Sélectionnez **Local** (local) dans le champ Target Type (type de cible). Le type de cible précise l'application de GRC qui stocke les données utilisées pour les campagnes.



**Remarque :** Pour le système de GRC de Centre d'appels 8x8, les renseignements relatifs au nom d'utilisateur et au mot de passe ne sont pas requis.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Pour extraire des données de votre compte de GRC de Salesforce :



**Remarque :** Le 8x8 Auto Dialer permet de générer des listes d'appels de campagne directement à partir du système de GRC Salesforce si l'intégration de Centre d'appels 8x8 pour Salesforce est configurée.

1. Sélectionnez **Salesforce** dans la liste déroulante Target Type (type de cible).

The screenshot shows the 'Outbound Setup » Properties' configuration page. The 'Target Type' dropdown menu is highlighted with a green box and set to 'Salesforce'. Below it are input fields for 'CRM User Name' and 'CRM Password'. A note at the bottom states: 'Note: - Please use Integration >> Screen Pop module to change Target Type.' At the bottom right, there are three buttons: 'Login Test', 'Apply', and 'Reset'.

2. Renseignez les champs Salesforce **CRM User Name** (nom d'utilisateur de GRC) et **CRM Password** (mot de passe de GRC) pour vous connecter au compte. Pour Salesforce, ajoutez le jeton de sécurité au mot de passe.  
1
3. Cliquez sur **Login Test** (tester la connexion) pour valider les données d'identification du compte de Salesforce. Si le nom d'utilisateur et le mot de passe sont corrects, le test de connexion réussit.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

---

<sup>1</sup>Obtenez votre jeton d'authentification à partir de la communication électronique originale de Salesforce ou auprès de votre administrateur de Salesforce.

## Ajouter des objets et des champs de GRC

Vous pouvez créer des campagnes en extrayant les données de la liste d'appels à partir de l'objet Customer (client) dans le système de GRC local de Centre d'appels 8x8, ou de tout autre objet de GRC de Salesforce, à condition que l'objet dispose d'un champ de téléphone. Pour générer une liste d'appels basée sur un objet, vous devez configurer l'objet avec ses champs souhaités dans l'option Outbound Setup (configuration des appels sortants) du gestionnaire de configuration de 8x8. Supposons que l'enregistrement client comporte trois champs de téléphone et que vous souhaitez tous les sélectionner pour les campagnes. De plus, vous souhaitez afficher le nom et l'adresse électronique du client dans le panneau de transaction afin que les agents puissent accéder rapidement aux faits. Vous devez donc ajouter ces champs du système de GRC dans la configuration des appels sortants pour les campagnes.

L'option **Outbound Setup > CRM Objects** (configuration des appels sortants > objets de GRC) vous permet de définir les objets et champs de GRC à utiliser dans les campagnes.

### Pour ajouter un objet de GRC :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Outbound Setup** (configuration des appels sortants).
2. Accédez à l'onglet **CRM Objects** (objets de GRC).

Outbound Setup » CRM Objects

Properties CRM Objects Audio Files Disposition Action

CRM Objects

Add Object: [object](#)

	Enabled	Name In CRM	Data Type	Label To Show Agents	Phone Field	Default Phone	Transaction Field	Used
object	<input checked="" type="checkbox"/>	Customer	(Object)	Customer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
field	<input checked="" type="checkbox"/>	First Name	text	First Name	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
field	<input checked="" type="checkbox"/>	Last Name	text	Last Name	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
field	<input checked="" type="checkbox"/>	Phone	text	Phone	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
field	<input checked="" type="checkbox"/>	Email	text	Email	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
field	<input checked="" type="checkbox"/>	Fax	text	Fax	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Note:  
- Please use mouse to reorder CRM Objects/Fields. Also you can add new fields by clicking on (+) icon next to Object Row and edit inline data by clicking on each row.

Test Apply Reset

3. Cliquez sur  **Object** (objet).

Si vous avez choisi de générer des données de liste d'appels à partir du système de GRC local, vous ne pouvez sélectionner que les données de l'objet Customer (client). Si vous avez sélectionné le système de GRC de Salesforce, vous pouvez sélectionner n'importe quel objet.

4. Saisissez un nom d'objet pour **Name in CRM** (nom dans le système de GRC).  
Le type de données de l'objet est automatiquement renseigné.



**Remarque :** Vous devez saisir le nom de l'objet tel qu'il s'affiche dans le système de GRC.

5. Entrez une valeur pour **Label to Show Agents** (étiquette à montrer aux agents) dans 8x8 Agent Console.  
Le tableau suivant résume les options sous **CRM Objects** (objets de GRC).

Option de l'onglet CRM Objects	Description
Add Object (ajouter un objet)	<p>Cette option vous permet d'ajouter un objet à partir de votre système de GRC. Si elle est activée, le champ CRM Objects (objets de GRC) est automatiquement renseigné lors de la création d'une campagne. Si elle est désactivée, elle empêche la création d'une campagne basée sur l'objet de GRC. Saisissez les renseignements suivants pour ajouter un objet de GRC :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Name in CRM</b> (nom dans le système de GRC) : Saisissez le nom de l'objet provenant de votre système de GRC. Assurez-vous que le nom de l'objet correspond à la valeur dans le système de GRC.</li> <li>▪ <b>Data Type</b> (type de données) : Sélectionnez le type de données le plus approprié dans la liste déroulante.</li> <li>▪ <b>Label to Show Agents</b> (étiquette à montrer aux agents) : Entrez une étiquette à afficher sur le panneau de transaction de 8x8 Agent Console.</li> <li>▪ <b>Phone Field</b> (champ de téléphone) : Cette option s'applique uniquement à un champ de téléphone. Si cette case est cochée, le système affiche le numéro de téléphone de l'agent sur le panneau de transaction.</li> <li>▪ <b>Default Phone</b> (téléphone par défaut) : Cette option s'applique uniquement à un champ de téléphone. Si cette case est cochée, le numéro est composé si un agent ne sélectionne pas un numéro.</li> </ul>

Option de l'onglet CRM Objects	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Transaction Field</b> (champ de transaction) : Cette option s'applique à n'importe quel champ. Elle affiche le champ sur le panneau de transaction de 8x8 Agent Console.</li> <li>▪ <b>Revert Edits</b> (annuler les modifications) : Cette option annule les modifications effectuées avant la dernière sauvegarde.</li> </ul>
Add Field (ajouter un champ)	<p>Cette option permet d'ajouter un champ sous l'objet sélectionné. Vous pouvez ajouter un nombre illimité de champs pour filtrer la liste d'appels de votre campagne. Si cette option est désactivée, elle empêche le filtrage d'une liste d'appels en fonction du champ de GRC.</p> <p>Saisissez les renseignements suivants pour ajouter un champ de GRC sous un objet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Name in CRM</b> (nom dans le système de GRC) : Saisissez le nom du champ provenant de votre système de GRC. Assurez-vous que le nom du champ correspond à la valeur dans le champ Field Name.</li> <li>▪ <b>Data Type</b> (type de données) : Sélectionnez le type de données le plus approprié dans la liste déroulante.</li> <li>▪ <b>Label to Show Agents</b> (étiquette à montrer aux agents) : Entrez une étiquette à afficher sur 8x8 Agent Console.</li> <li>▪ <b>Phone Field</b> (champ de téléphone) : Cette option s'applique uniquement à un champ de téléphone. Si cette case est cochée, le système affiche le numéro de téléphone à l'intention de l'agent.</li> <li>▪ <b>Default Phone</b> (téléphone par défaut) : Cette option s'applique uniquement à un champ de téléphone. Si cette case est cochée, le numéro est composé si un agent ne sélectionne pas un numéro.</li> <li>▪ <b>Transaction Field</b> (champ de transaction) : Cette option s'applique à n'importe quel champ. Si cette option est cochée, elle affiche le champ sur le panneau de transaction de 8x8 Agent Console.</li> <li>▪ <b>Revert Edits</b> (annuler les modifications) : Cette option annule les modifications effectuées avant la dernière sauvegarde.</li> </ul>
Move Up (déplacer vers le haut)	Cette option déplace un objet ou un champ de GRC vers le haut à partir de sa position actuelle.

Option de l'onglet CRM Objects	Description
Move Down (déplacer vers le bas)	Cette option déplace un objet ou un champ de GRC vers le bas à partir de sa position actuelle.
Delete (supprimer)	<p>Cette option supprime un objet ou un champ sélectionné. Pour en savoir plus sur la suppression d'objets et de champs, consultez la rubrique sur la façon de <b>supprimer des objets de GRC</b> ci-dessous.</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;">  <p><b>Remarque :</b> Vous ne pouvez pas supprimer un objet sans supprimer ses champs.</p> </div>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enregistrer</li> <li>▪ Revert (rétablir)</li> <li>▪ Revert Edits (annuler les modifications)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cette option sauvegarde toutes les modifications.</li> <li>▪ Cette option annule toutes les modifications effectuées avant la dernière sauvegarde.</li> <li>▪ Cette option annule la modification précédente.</li> </ul>

## Ajouter un champ de GRC à la configuration des appels sortants

### Pour ajouter un champ de GRC :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Outbound Setup** (configuration des appels sortants).
2. Accédez à l'onglet **CRM Objects** (objets de GRC).
3. Cliquez sur  à côté d'**Object** (object) dans la rangée supérieure. Vous remarquerez qu'un champ supplémentaire s'est ajouté.
4. Saisissez un nom pour le champ dans **Name in CRM** (nom dans le système de GRC).



**Remarque :** Vous devez saisir le nom du champ tel qu'il s'affiche dans le système de GRC.

- Sélectionnez le type de données pour qu'il corresponde au type de données du champ de GRC. Si vous ne trouvez pas de correspondance exacte, saisissez le type de données le plus approprié. Le composeur prend en charge les types de données suivants : Boolean (booléen), Integer (nombre entier), Text (texte), Date (date) et DateTime (heure et date).



**Remarque :** Le type de données booléen peut être utilisé pour les valeurs des cases à cocher.

- Entrez une valeur pour **Label to Show Agents** (étiquette à montrer aux agents) dans 8x8 Agent Console.
- Cochez le champ **Phone Field** (champ de téléphone) pour indiquer si les données sont un numéro de téléphone. Le champ Phone Field (champ de téléphone) est utilisé pour renseigner la liste des numéros de téléphone d'un contact donné. Le numéro s'affiche sur le panneau de configuration de 8x8 Agent Console.



**Remarque :** Si vous ajoutez un champ de téléphone personnalisé, vous devez le désigner comme un champ de téléphone pour l'inclure dans les campagnes. En savoir plus.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Après avoir ajouté un champ de téléphone personnalisé dans le système de GRC local, vous devez l'ajouter et le désigner comme champ de téléphone dans la configuration des appels sortants. Il s'agit du numéro de téléphone à composer pendant une campagne. Si l'objet Customer (client) comporte cinq champs de téléphone, dont trois sont des champs personnalisés, et que vous souhaitez composer tous ces numéros au cours d'une campagne, les champs personnalisés doivent être désignés comme des champs de téléphone.



8. Cochez la case **Default Phone** (téléphone par défaut) pour attribuer un numéro de téléphone par défaut si un contact a plus d'un numéro. Un numéro de téléphone par défaut lance un appel sortant si un agent ne sélectionne pas un numéro particulier dans la liste. Le numéro s'affiche sur le panneau de configuration de 8x8 Agent Console.
9. Cochez le champ **Transaction Field** (champ de transaction) pour que les données du champ s'affichent sur le panneau de configuration de 8x8 Agent Console et dans le champ External Transaction Data (données de transaction externes) des campagnes.  
Par exemple, vous pouvez sélectionner des renseignements essentiels, comme le nom de l'entreprise et le numéro de téléphone à afficher sur le panneau de configuration, ce qui réduit au minimum les efforts que l'agent doit déployer pour retrouver ces renseignements dans les détails de l'enregistrement contact. Les objets et champs personnalisés sont également pris en charge. Vous pouvez ajouter un nombre illimité de champs pour filtrer la liste d'appels de votre campagne.



**Remarque :** Pour les objets et les champs personnalisés, ajoutez au nom de l'objet et du champ le suffixe <\_c>, comme <Client\_c>.

## Champs de téléphone personnalisés dans les campagnes

Les étapes suivantes sont essentielles pour garantir que les champs de téléphone personnalisés sont inclus dans les campagnes et composés dans un ordre précis.

### Balisez le champ personnalisé comme un champ de téléphone dans la configuration des appels sortants.

Après avoir ajouté un champ de téléphone personnalisé dans le système de GRC local, vous devez l'ajouter et le désigner comme champ de téléphone dans la configuration des appels sortants. Il s'agit du numéro de téléphone à composer pendant une campagne. Si l'objet Customer (client) comporte cinq champs de téléphone, dont trois sont des champs personnalisés, et que vous souhaitez composer tous ces numéros au cours d'une campagne, les champs personnalisés doivent être désignés comme des champs de téléphone.

Accédez à **Outbound Setup > CRM Objects** (configuration des appels sortants > objets de GRC). Dans cet onglet, vous pouvez définir les champs à utiliser dans les campagnes.



**Remarque :** L'objet Customer (client) est choisi par défaut pour le système de GRC local.

### Pour marquer un champ personnalisé comme un champ de numéro de téléphone :

1. Cliquez sur à la fin de n'importe quelle ligne pour ajouter un champ Customer (client).
2. Sélectionnez le champ personnalisé que vous avez ajouté précédemment dans le système de GRC local.
3. Ajoutez une étiquette et cliquez sur la case à cocher pour la désigner comme un champ de téléphone. Cette opération est nécessaire pour confirmer que le champ est un champ de téléphone. Activez ce champ pour l'utiliser dans les campagnes.
4. En option, activez le champ **Transaction Field** (champ de transaction) pour sélectionner les champs à montrer aux agents dans Control Panel > Transaction information (panneau de configuration > renseignements sur la transaction).

5. Cliquez sur **Test** (tester) pour valider les champs ajoutés et cliquez sur **Apply** (appliquer) pour confirmer les modifications.

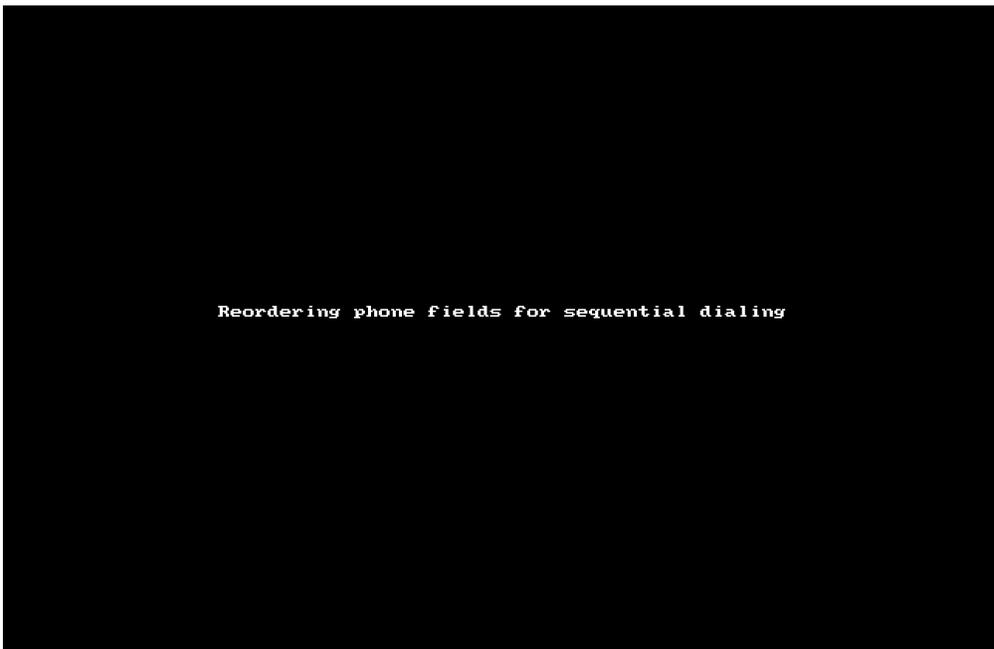


### Personnaliser l'ordre de numérotation des champs de téléphone (facultatif)

Supposons que vous avez plusieurs numéros de téléphone associés à chaque enregistrement client et que vous souhaitez que le composeur tente d'appeler tous les numéros répertoriés au cours d'une campagne afin d'améliorer les chances de contact. Grâce à la numérotation séquentielle, le composeur peut désormais composer jusqu'à 22 champs de téléphone. Vous devrez également déterminer l'ordre dans lequel ils doivent être composés. Vous souhaitez joindre un client d'abord à son numéro professionnel, puis, en cas d'échec, à son numéro de téléphone fixe, puis à son numéro de téléphone portable, et ainsi de suite. Vous devez répertorier les champs de téléphone dans l'ordre suivant : téléphone professionnel, téléphone fixe et téléphone portable, en faisant simplement un glisser-déposer des rangées comme vous le souhaitez dans les champs Outbound Setup > CRM Objects (configuration des appels sortants > GRC).

**Pour personnaliser l'ordre de numérotation des champs de téléphone :**

1. Dans le menu de configuration, accédez à **Outbound Setup > CRM Fields** (configuration des appels sortants > champs de GRC).
2. Sélectionnez le champ de téléphone prédéfini ou personnalisé et faites-le glisser vers la rangée souhaitée, puis déposez-le. Faites glisser et déposez tous les champs nécessaires dans l'ordre souhaité.
3. Cliquez sur **Apply** (appliquer).



## Supprimer un objet de GRC

**Pour supprimer des objets de GRC :**

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Outbound Setup** (configuration des appels sortants).
2. Accédez à l'onglet **CRM Objects** (objets de GRC).
3. Sélectionnez un champ ou un objet dans la liste.
4. Cliquez sur  ou sur **Delete** (supprimer). Le champ est supprimé de la liste.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Sélectionnez l'objet et cliquez sur **Delete** (supprimer) après avoir supprimé tous les champs sous l'objet.



**Remarque** : Si un objet est référencé dans une campagne, le bouton **Delete** (supprimer) est désactivé.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

#### **Pour supprimer un champ de GRC :**

Sélectionnez le champ, puis cliquez sur **Delete** (supprimer).



**Remarque** : Si un champ est référencé dans une campagne, le bouton **Delete** (supprimer) est désactivé.

## Téléverser des messages préenregistrés pour les campagnes

Au cours d'une campagne appel, un agent de Centre d'appels 8x8 peut accéder à des messages préenregistrés définis pour la campagne et les diffuser afin de garantir une diffusion uniforme du message de la campagne à tous les clients. Dans l'onglet Outbound Setup (configuration des appels sortants), vous pouvez téléverser un ensemble de messages préenregistrés auxquels les campagnes peuvent accéder. Lorsque vous créez une campagne dans le gestionnaire de configuration de 8x8, vous pouvez attribuer des messages propres à la campagne.

Les appels abandonnés dans les campagnes prédictives doivent être accompagnés d'un message, indiquant généralement l'entreprise d'où provient l'appel et un numéro de rappel standard. Pour les besoins de la conformité, ce message d'appel abandonné doit être diffusé dans les deux secondes qui suivent une réponse en direct.



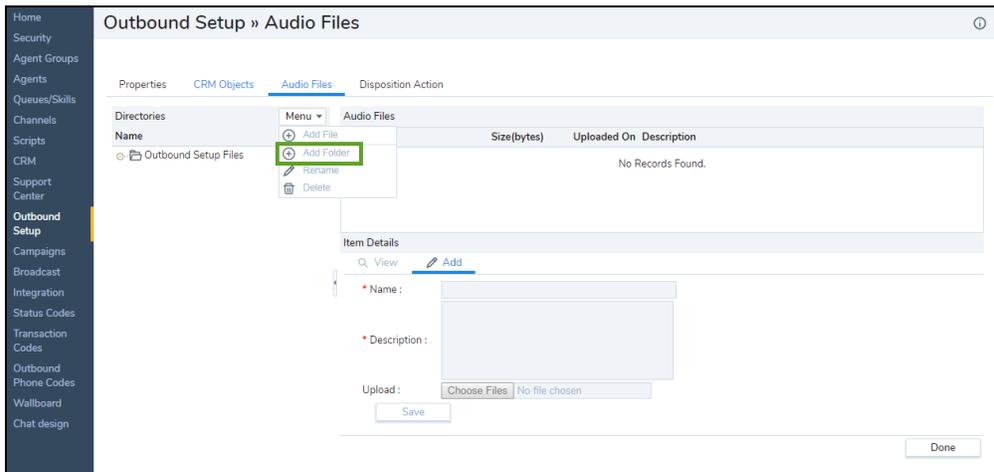
**Remarque :** Prend en charge les fichiers audio dans le format WAV uniquement.

### Pour téléverser un message préenregistré dans l'onglet Outbound Setup (configuration des appels sortants) :

1. Accédez à **Outbound Setup > Audio Files** (configuration des appels sortants > fichiers audio).

The screenshot shows the 'Outbound Setup » Audio Files' interface. On the left is a navigation sidebar with items like Home, Security, Agent Groups, Agents, Queues/Skills, Channels, Scripts, CRM, Support Center, Outbound Setup, Campaigns, Broadcast, Integration, Status Codes, Transaction Codes, Outbound Phone Codes, Wallboard, and Chat design. The main area has tabs for Properties, CRM Objects, Audio Files, and Disposition Action. Under 'Audio Files', there's a 'Directories' section with a 'Menu' dropdown and a list containing 'Outbound Setup Files'. Below that is an 'Audio Files' table with columns Name, Size(bytes), Uploaded On, and Description, which is currently empty with the message 'No Records Found.'. At the bottom, there's an 'Item Details' section with 'Name' and 'Description' fields, and an 'Upload' section with a 'Choose Files' button and a 'Save' button. A 'Done' button is at the bottom right.

2. Sélectionnez **Outbound Setup Files** (fichiers de configuration des appels sortants) dans la section Directories (répertoires).
3. Cliquez sur **Menu** (menu).  
Le menu propose des options pour ajouter, supprimer ou renommer un répertoire. Vous pouvez ajouter des fichiers aux répertoires uniquement.
4. Sélectionnez **Add Folder** (ajouter un répertoire).  
Vous êtes invité à saisir un nom pour le nouveau répertoire.

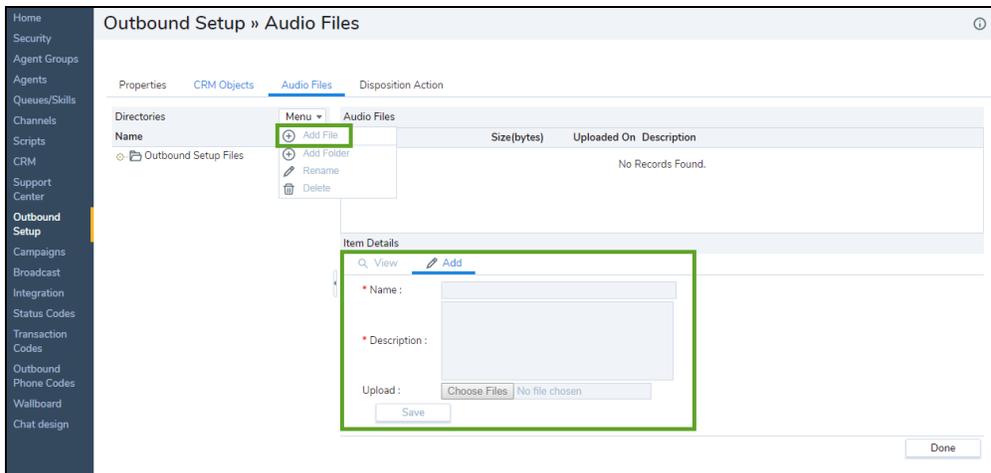


5. Saisissez un nom de répertoire, puis sélectionnez **Create** (créer).  
Le répertoire s'affiche sous Outbound Setup Files (fichiers de configuration des appels sortants).



**Remarque :** N'incluez pas de caractères spéciaux dans les noms de répertoire.

6. Sélectionnez le répertoire, cliquez sur **Menu** (menu), puis sélectionnez **Add File** (ajouter un fichier).



7. Saisissez un nom dans le champ **Name** (nom) et une description dans le champ **Description** (description) pour le fichier audio.
8. Cliquez sur **Choose File** (choisir un fichier) et sélectionnez un fichier audio du message à téléverser.



**Remarque :** Vous pouvez téléverser des fichiers audio dans le format WAV uniquement.

9. Cliquez sur **Play Audio** (diffuser le fichier audio) pour vérifier le contenu du message.
10. Cliquez sur **Enregistrer**. Le fichier audio s'affiche dans le volet Audio File Items (éléments de fichier audio).

**Pour téléverser un message d'appel abandonné :**

1. Sélectionnez le répertoire **Abandoned message files** (fichiers de messages d'appel abandonné), cliquez sur **Menu** (menu) et sélectionnez **Add File** (ajouter un fichier).
2. Cliquez sur **Choose File** (choisir un fichier) et sélectionnez un fichier audio du message à téléverser.  
Remarque : Vous pouvez téléverser des fichiers audio dans le format WAV uniquement.
3. Cliquez sur **Play Audio** (diffuser le fichier audio) pour vérifier le contenu du message.
4. Cliquez sur **Enregistrer**. Le fichier audio s'affiche dans le volet Audio File Items (éléments de fichier audio).

## Mettre en correspondance des codes de disposition

Les appels de campagne atteignent rarement le nombre de contacts souhaité après un seul passage de la liste. Par conséquent, les listes de campagne sont recyclées en utilisant les codes de disposition des cycles précédents pour modifier les stratégies de sélection et de tri afin de créer de nouvelles campagnes. Les codes de transaction, qui indiquent les résultats de l'appel, peuvent être utilisés pour déterminer comment un appel de campagne doit être traité par la suite. Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent faire correspondre les codes de transaction aux actions de disposition automatisées dans le gestionnaire de configuration de 8x8 en vue d'obtenir un meilleur traitement des appels de campagne.

Chaque tentative d'appel de campagne peut être étiquetée avec une action de disposition pour le suivi. Les actions de disposition prises en charge sont les suivantes : Try Again (essayer de nouveau), Schedule Call Back (planifier un rappel) et Do not Call (ne pas appeler).

Le tableau suivant résume les actions de disposition qui en résultent, avec des exemples :

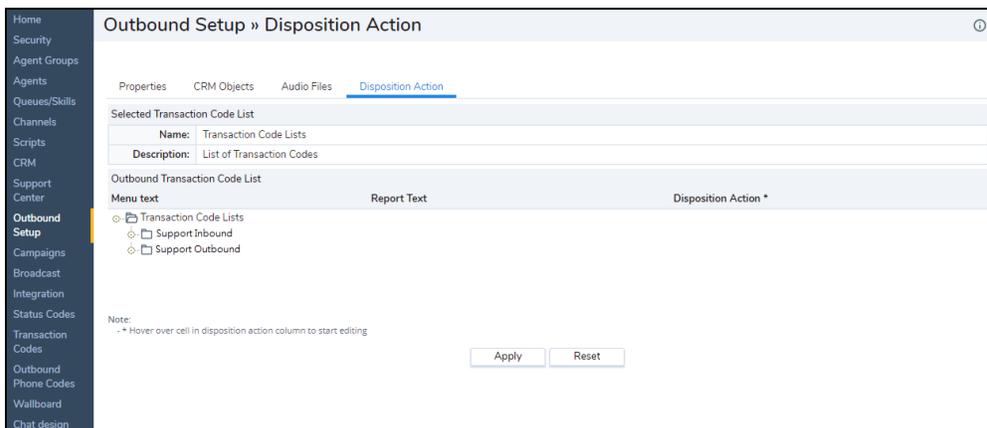
Action de disposition	Action qui en résulte
Schedule Call back (planifier un rappel)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cette action invite l'agent à planifier une heure de rappel.</li> <li>▪ Elle envoie un rappel à l'agent avant l'heure prévue si l'agent est connecté à 8x8 Agent Console ou au compte de Salesforce.</li> <li>▪ Elle envoie un rappel de retard si l'agent se connecte après l'heure prévue.</li> <li>▪ L'agent doit effectuer manuellement un appel sortant à l'heure prévue.</li> </ul> <p>Par exemple, si vous faites correspondre un code « Busy, Callback » (occupé, rappel) à une action « Schedule Call Back » (planifier un rappel), lorsqu'un agent sélectionne le code « Busy, Callback » (occupé, rappel), il est immédiatement invité à planifier une heure de rappel. Un rappel est envoyé une demi-heure avant l'heure prévue.</p>
Try Again (essayer de nouveau)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cette option offre un appel au contact en fonction des propriétés de rappel définies pour la campagne en question.</li> <li>▪ Elle essaie de rappeler aussi souvent et autant de fois que défini dans les propriétés Retry (rappel).</li> <li>▪ Elle supprime l'enregistrement de la liste de la campagne après avoir effectué le nombre de tentatives de rappel indiqué.</li> </ul>

Action de disposition	Action qui en résulte
	Par exemple, si vous n'avez pas réussi à joindre un contact et que vous avez fait correspondre un code « Reached Voicemail » (boîte vocale atteinte) à une action « Try Again » (essayer de nouveau), la campagne propose un appel au même contact en fonction des propriétés Retry (rappel) définies pour cette campagne.
Do not Call (ne pas appeler)	Cette option permet de marquer des enregistrements, et de mettre à jour un champ de GRC avec des renseignements sur la disposition Do not Call (ne pas appeler). Par exemple, l'objet Lead (piste) dans le système de GRC de Salesforce possède un champ standard Do not Call (ne pas appeler). Pendant un appel de campagne, vous pouvez mettre à jour ce champ automatiquement en faisant correspondre un code de transaction à l'action de disposition Do not Call (ne pas appeler).

Les actions de disposition sont enregistrées dans le rapport Campaign Transaction Details (détail des transactions de la campagne). Un superviseur peut surveiller ce rapport et prendre des mesures de suivi appropriées.

### Pour accéder à l'onglet Disposition Action (action de disposition) :

1. Accédez à **Outbound Setup > Disposition Action** (configuration des appels sortants > action de disposition). L'onglet ouvre les listes de codes de transaction existantes affectées aux files d'attente.





**Remarque :** Les actions de disposition s'appliquent uniquement aux listes de codes de transaction attribuées aux files d'attente. Vous ne pouvez pas faire correspondre les listes de codes attribuées aux groupes d'agents.

- Sélectionnez un code dans la liste et attribuez une action de disposition appropriée dans la liste déroulante. Les actions prises en charge sont les suivantes : Try Again (essayer de nouveau), Schedule rappel (planifier un rappel) et Do not Call (ne pas appeler). Sélectionnez None (aucune) lorsque les autres actions ne s'appliquent pas.

Outbound Setup » Disposition Action

Properties CRM Objects Audio Files **Disposition Action**

Selected Transaction Code List

Name: Transaction Code Lists  
Description: List of Transaction Codes

Outbound Transaction Code List

Menu text	Report Text	Disposition Action *
Transaction Code Lists		
Support Inbound		
Support Outbound		
Issue Resolved	Issue Resolved	None
Follow Up	Follow Up	Schedule Callback
No Answer	No Answer	Try Again
Wrong Number	Wrong Number	Do Not Call

Note:  
\* Hover over cell in disposition action column to start editing

Apply Reset

## Créer une campagne

Une campagne est un composeur téléphonique sortant qui vous permet de rechercher, de générer et d'alimenter une liste d'appels vers une file d'attente sortante facilitant la numérotation sortante automatisée. En tant qu'administrateur de Centre d'appels 8x8, vous pouvez créer une campagne basée sur l'objet Customer (client) du système de GRC local de Centre d'appels 8x8 ou sur tout objet défini dans votre système de GRC de Salesforce, à condition que l'objet dispose d'un champ de téléphone. Vous pouvez ensuite définir une stratégie de recherche pour filtrer davantage la liste des appels cibles. Lors du lancement d'une campagne, le gestionnaire de la campagne récupère la liste d'appels cibles à partir du système de GRC et envoie les enregistrements à une file d'attente téléphonique sortante. Les agents affectés à la file d'attente se voient proposer des appels de campagne. Si la campagne est en mode de numérotation avec prévisualisation, un agent prévisualise un enregistrement, puis accepte, rejette ou ignore l'appel. Un appel peut être lancé automatiquement après la prévisualisation, si aucune action n'est entreprise et si la fonction de numérotation automatique est sélectionnée. Si la campagne est en mode de numérotation progressive ou prédictive, les appels aux clients sont composés en premier puis, en cas de réponse par une personne, sont proposés aux agents disponibles.

L'onglet Campaigns (campagnes) du gestionnaire de configuration de 8x8 vous permet de créer, d'exécuter et de gérer rapidement des campagnes. En outre, vous pouvez trier et filtrer les campagnes en fonction de recherches personnalisées.

### Conditions préalables à la création d'une campagne

Voici une liste de contrôle des tâches que vous devez accomplir avant de créer une campagne :

- Créer et désigner une file d'attente téléphonique sortante à laquelle affecter la campagne.
- Affecter des agents à la file d'attente téléphonique sortante.
- Créer une liste de codes de transaction pour saisir les résultats des appels de la campagne et l'affecter à la file d'attente sortante.

- Définir et configurer des objets et champs de GRC à partir du système de GRC de Centre d'appels 8x8, ou du système de GRC de Salesforce, dans Outbound Setup (configuration des appels sortants).
- Téléverser des fichiers audio.
- Déterminer et faire correspondre les résultats des appels qui nécessitent des actions de disposition.
- En option, vous pouvez :
  - Déterminer un horaire d'appels quotidien pour la campagne.
  - Déterminer la stratégie de recherche et de tri de la campagne.
  - Désigner un champ de GRC pour saisir le résultat de l'appel au moyen de codes de transaction pour le recyclage d'une campagne.
  - Désigner un champ de GRC pour saisir la disposition Do not Call (ne pas appeler).
  - Désigner les superviseurs qui ont la responsabilité de surveiller ou de contrôler une campagne.

## Principales tâches

Pour créer une campagne, il faut exécuter les tâches suivantes :

1. Définir les propriétés de la campagne
2. Attribuer des fichiers audio à une campagne
3. Définir les préférences pour les appels de campagne abandonnés
4. Affecter des superviseurs à une campagne
5. Définir les critères de recherche de la campagne
6. Préciser un ordre de tri pour une campagne

## Définir les propriétés de la campagne

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 définissent les propriétés d'une nouvelle campagne au moyen de l'onglet Propriétés (propriétés) de la page Campaigns (campagnes) dans le gestionnaire de configuration de 8x8.

Sélectionnez une file d'attente sortante à laquelle attribuer la campagne, définissez les attributs de planification (date et heure de début et de fin de la campagne), et précisez le nombre de tentatives de rappel, et plus encore.

### Pour définir les propriétés d'une campagne :

1. Dans le menu de configuration, cliquez sur **Campaigns** (campagnes).
2. Cliquez sur  pour ajouter une nouvelle campagne.
3. Dans l'onglet Propriétés (propriétés), saisissez ou sélectionnez des valeurs pour les propriétés suivantes de la nouvelle campagne :

Propriété de la campagne	Description
<b>General Properties (propriétés générales)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Campaign Name</b> (nom de la campagne) : Saisissez un nom pour la campagne.</li> <li>▪ <b>File d'attente</b> : Sélectionnez la file d'attente sortante vers laquelle la campagne est dirigée.</li> <li>▪ <b>Dial Plan</b> (plan de numérotation) : Sélectionnez l'un des plans de numérotation par défaut ou un plan de numérotation personnalisé dans la liste déroulante des choix.</li> </ul> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p><b>Remarque</b> : Pour garantir la réussite des appels d'une campagne, sélectionnez le plan de numérotation approprié en fonction de la région géographique des numéros de téléphone inclus dans la campagne. Par exemple, si les contacts de votre campagne sont basés aux États-Unis, utilisez le plan de numérotation américain d'Amérique du Nord ou un plan personnalisé.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Caller ID</b> (identification de l'appelant) : Sélectionnez le numéro du canal</li> </ul>

Propriété de la campagne	Description
	<p>téléphonique configuré pour le locataire à présenter comme identification de l'appelant sortant, ou sélectionnez <i>Anonymous</i> (anonyme).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>CRM Objects</b> (objets de GRC) : Sélectionnez un objet de GRC dans la liste configurée dans la configuration des appels sortants.</li> </ul> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 10px; margin: 10px 0;">  <p><b>Remarque</b> : Une campagne ne peut extraire des données que d'un seul objet de GRC.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>This campaign is enabled</b> (cette campagne est activée) : Sélectionnez cette option pour activer la campagne.</li> <li>▪ <b>Answer Machine Detection</b> (détection des répondeurs) : Si le service AMD est fourni à votre locataire, les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent l'activer pour les campagnes souhaitées. Lorsque le service AMD est sélectionné, il reconnaît les appels traités par un répondeur au lieu d'une personne et attribue les appels auxquels répond une personne aux agents disponibles. Pour les appels traités par un répondeur, le service AMD envoie un message unidirectionnel à l'acheminement de l'appel afin d'y mettre fin et de le résoudre automatiquement. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon d'<b>activer le service AMD</b>.</li> <li>▪ <b>Show skip button</b> (montrer le bouton ignorer) : Si cette option est sélectionnée, elle offre aux agents le choix d'ignorer un appel en cliquant sur le bouton Skip (ignorer) du panneau de configuration de 8x8 Agent Console. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon d'<b>ignorer des appels de campagne en mode de réponse automatique</b>.</li> <li>▪ <b>Automatically apply Transaction Code to system ended calls</b> (appliquer automatiquement le code de transaction aux appels terminés par le système). Si cette fonctionnalité est fournie à votre locataire, l'administrateur de Centre d'appels 8x8 peut l'activer pour les campagnes souhaitées. Lorsque cette option est sélectionnée, elle attribue automatiquement des codes de transaction aux appels de campagne lorsque le destinataire n'est pas disponible pour répondre à l'appel ou lorsque l'appel ne peut être achevé, comme en cas de tonalité d'occupation ou de ligne non alimentée. Elle permet également de reconnaître les</li> </ul>

Propriété de la campagne	Description
	<p>appels traités par un répondeur. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon d'<a href="#">appliquer automatiquement des codes de transaction (Auto-TCL)</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Override mandatory Transaction Code selection</b> (annuler la sélection obligatoire du code de transaction) : Si cette option est sélectionnée, vous pouvez laisser le système entrer les codes de transaction définis par le système, comme le numéro bloqué, au lieu des codes obligatoires sélectionnés manuellement par les agents.</li> <li>▪ <b>Dynamic Campaign</b> (campagne dynamique) : Si cette option est sélectionnée, vous pouvez ajouter ou supprimer des enregistrements d'une campagne active. Les nouveaux numéros peuvent alors être composés dans les cinq minutes tout en conservant la liste originale. La suppression d'un enregistrement de campagne ne le supprime pas de la liste, mais le conserve pour les rapports futurs. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur les <a href="#">campagnes dynamiques</a>.</li> <li>▪ <b>Carrier Call Blocking</b> (blocage des appels par le fournisseur) : Si cette option est sélectionnée, elle détecte les numéros de téléphone figurant sur la liste de la TCPA pour les clients américains, et vérifie si le numéro de téléphone figure ou non sur une liste de numéros exclus ou sur une liste de blocage de téléphones mobiles. S'il est répertorié, le fournisseur met fin à l'appel, et un code de réponse SIP (protocole SIP) approprié est renvoyé au routeur d'interaction. L'appel est ensuite traité par notre fonctionnalité Auto-TCL et terminé. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur le <a href="#">service Carrier Call Blocking</a>.</li> </ul>
Preview Properties (propriétés de prévisualisation)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Preview Timeout</b> (délai d'attente de prévisualisation) : Définissez une limite de temps pour la prévisualisation des enregistrements avant d'accepter un appel de campagne. Vous pouvez sélectionner le temps de prévisualisation par défaut de l'agent ou saisir un temps de prévisualisation souhaitée.</li> <li>▪ <b>Timeout Action</b> (action après inactivité) : Cette option permet au système de suivre l'une des options ci-dessous : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Dial Call (composer l'appel)</b> : Cette option passe automatiquement un appel au correspondant prévisualisé une fois que le temps de prévisualisation est écoulé.</li> <li>◦ <b>No Action (aucune action)</b> : Cette option permet à l'agent de commencer, de rejeter ou d'ignorer l'appel.</li> </ul> </li> </ul>

Propriété de la campagne	Description
	<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;">  <p><b>Remarque :</b> Par défaut, l'option No action (aucune action) est sélectionnée.</p> </div>
<p><b>Start and End Time</b> (heure de début et de fin, facultatif)</p>	<p>Sélectionnez les valeurs des champs <b>Start et End Date</b> (date de début et de fin) et <b>Time</b> (heure de début et de fin) pour planifier une campagne. Vous pouvez préciser une date de début et une date de fin. Si la date et l'heure de début ne sont pas fournies, vous devez lancer la campagne manuellement. Si la date de fin n'est pas fournie, la campagne s'arrête après avoir traité tous les enregistrements.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Start Date</b> (date de début) : Indiquez une date pour le lancement de la campagne.</li> <li>▪ <b>Start Time</b> (heure de début) : Indiquez un moment de la journée pour le lancement de la campagne.</li> <li>▪ <b>End Date</b> (date de fin) : Indiquez une date pour la fin à la campagne.</li> <li>▪ <b>End Time</b> (heure de fin) : Indiquez un moment de la journée pour la fin de la campagne.</li> </ul> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <p><b>Remarque :</b> Une campagne planifiée suit le fuseau horaire du locataire.</p> </div>
<p><b>Daily Call Start &amp; End Time</b> (heure de début et de fin des appels quotidiens, facultatif)</p>	<p>Activez et sélectionnez un horaire quotidien pour mieux contrôler les appels de campagne proposés quotidiennement aux agents. Ce paramètre garantit que les appels sont proposés sur la base d'un horaire par défaut ou d'un horaire personnalisé, et utilise soit le code régional, soit le fuseau horaire d'un numéro de destination.</p> <p>Par exemple, si une campagne suit un horaire par défaut avec une heure de début et de fin quotidienne configurée à 9 h et à 17 h, l'application lance des appels quotidiennement uniquement entre 9 h et 17 h. L'heure actuelle à la destination est calculée sur la base du code régional du numéro de destination ou du fuseau horaire précisé.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Enabled</b> (activé) : Cochez cette case pour activer l'heure de début et de fin des appels quotidiens.</li> </ul>

Propriété de la campagne	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Schedule</b> (horaire) : Sélectionnez un horaire par défaut ou un horaire personnalisé.</li> <li>▪ <b>Area Code (US &amp; Canada only)</b> (code régional, États-Unis et Canada seulement) : Sélectionnez cette option pour proposer des appels basés sur le code régional du numéro de téléphone sortant.</li> <li>▪ <b>Time Zone</b> (fuseau horaire) : La sélection d'un fuseau horaire dans le menu déroulant permet de passer des appels dans le fuseau horaire précisé. Vous avez le choix entre 35 fuseaux horaires différents pour le monde entier.</li> </ul> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 10px; margin-top: 10px;">  <p><b>Remarque</b> : L'horaire par défaut ou l'horaire personnalisé fait référence à l'horaire précisé pour le locataire sous <b>Home &gt; Schedules</b> (accueil &gt; horaires).</p> </div>
<b>Retry Properties</b> (propriétés de rappel, facultatif)	Définissez les tentatives de rappel pour les appels de campagne infructueux. Vous pouvez définir la fréquence des tentatives et le nombre maximal de tentatives avant de supprimer le numéro de la liste d'appels. Lorsqu'une campagne s'exécute, l'action de disposition Try Again (essayer de nouveau) fait des appels de rappel en fonction des valeurs définies dans Retry Properties (propriétés de rappel).
<b>Auto Update</b> (mise à jour automatique, facultatif)	Sélectionnez un champ de GRC à mettre à jour avec le texte du rapport sur les codes de transaction ou les codes courts. Ces données peuvent être utilisées pour filtrer une campagne en vue d'un traitement ultérieur.

Propriété de la campagne	Description
<b>Do not Call</b> (ne pas appeler, facultatif)	Sélectionnez un champ de GRC à mettre à jour avec les informations relatives à la disposition Do not Call (ne pas appeler).

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous avez créé une campagne avec succès. En option, vous pouvez affecter des superviseurs, créer une requête de recherche, étiqueter un ordre de tri et affecter des messages préenregistrés à la campagne.



**Remarque** : Lors du lancement d'une campagne, vous ne pouvez pas modifier les propriétés de la campagne.

## Activer la numérotation automatique des appels de campagne après prévisualisation

Les appels de campagne peuvent composer automatiquement des numéros lorsqu'un agent qui a passé tout le temps de prévisualisation n'a effectué aucune action. À la fin de la période de prévisualisation, si aucune action n'est entreprise, les appels sont lancés automatiquement, ce qui élimine le besoin d'une action manuelle de la part de l'agent. Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent activer la numérotation automatique pour chaque campagne lorsque le compte à rebours de la prévisualisation d'un agent se termine. La durée minimale de la prévisualisation est de 15 secondes.

### **Pour configurer la numérotation automatique pour les appels de campagne après la prévisualisation :**

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8 en tant qu'administrateur.
2. Accédez à **Campaigns** (campagnes) dans le menu.
3. Sélectionnez de modifier une campagne et faites défiler l'écran vers le bas jusqu'à **Preview Properties** (propriétés de prévisualisation).

4. Dans le champ **Preview Timeout (sec)** (délai d'attente de prévisualisation en secondes), sélectionnez **Use Agent Offer Timeout** (utiliser le délai d'attente de l'offre à l'agent). La valeur par défaut est de 15 secondes.

The screenshot shows the 'Campaigns » Properties' configuration page. The 'Preview Properties' section is highlighted with a green box. The 'Preview Timeout (sec)' dropdown is set to 'Use Agent Offer Timeout'. The 'Timeout Action' dropdown is open, showing 'Dial Call', 'No Action', and 'Dial Call' options, with a green arrow pointing to the top 'Dial Call' option.

5. Pour l'option Timeout Action (action après inactivité), sélectionnez l'option **Dial Call** (composer l'appel). L'action après inactivité permet au système d'effectuer les actions suivantes :

- **Dial Call (composer l'appel)** : Cette option passe automatiquement un appel au correspondant prévisualisé une fois que le temps de prévisualisation est écoulé.
- **No Action (aucune action)** : Cette option permet à l'agent de commencer, de rejeter ou d'ignorer l'appel.



**Remarque** : Par défaut, l'option No action (aucune action) est sélectionnée.

## Activer le service Answer Machine Detection (AMD)

Dans Centre d'appels 8x8, lorsque le composeur est utilisé en mode agressif, il peut composer plus de numéros que le nombre d'agents disponibles afin de maximiser l'efficacité des agents. Le composeur a besoin d'un service qui détecte les appels traités par un répondeur au lieu d'une personne et qui les filtre. Nous avons mis en place le service Answer Machine Detection (AMD), qui reconnaît ces appels et attribue les appels traités par une personne aux agents disponibles. Lorsque le service AMD reconnaît un appel traité par un répondeur, il envoie un message unidirectionnel à l'acheminement de l'appel afin d'y mettre fin et de le résoudre automatiquement. Le service AMD est un service d'apprentissage, et il a besoin d'un certain temps pour constituer une bibliothèque efficace d'échantillons audio connus avant d'atteindre son efficacité maximale. Une fois la bibliothèque créée, le service AMD résout un appel traité par un répondeur plus rapidement que l'effort manuel d'un agent.

Le service AMD résout un appel traité par un répondeur lorsque les critères d'acceptation suivants sont remplis :

- Il y a une interaction active sur un appel sortant (les interactions non actives comprennent les numéros erronés, les numéros non utilisés, les messages système).
- L'appel a un identifiant de campagne provenant d'une campagne pour laquelle le service AMD est activé.
- Le temps écoulé d'un appel identifié peut être interrompu dans les limites du seuil configuré localement (deux secondes au Royaume-Uni et aux États-Unis).

Une fois le service AMD fourni à un locataire, les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent l'activer pour les campagnes souhaitées sous Campaigns (campagnes).

### **Pour activer le service AMD dans le gestionnaire de configuration de 8x8 :**

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8 et accédez à l'onglet **Campaigns** (campagnes).
2. Cliquez pour créer une nouvelle campagne ou modifier une campagne existante.
3. Sous Properties (propriétés), sélectionnez **Answer Machine Detection** (détection des répondeurs).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Le service AMD fonctionne en conjonction avec notre nouvelle fonction **Auto-TCL**. Le code de transaction de ces appels s'affiche sous la forme « Answer machine detected » (répondeur détecté) dans les dossiers du système de GRC ou dans les rapports historiques.

**Edit Task**

Customers: AAASani, AAASamuel (10000009) \* Created by: Customers List  
 Task Number: 120 \* Assigned to: Rabin Shasta \* Rabin Shasta  
 Email: +16599025513  
 Due Date: 09/05/2019 12:10 Subject: Call Log  
 Status: Closed  
 Media Type: Phone  
 Call Type: Outbound  
 Description:

Enable Reminder  
 Create Date: 09/05/2019 12:10:51 Last Modified Date: 09/05/2019 12:10:51  
 Transaction Id: 1245 Campaign Name: Kamalier-303-302-303-304-305-321-322-323  
 Call Duration: 0 Transaction Code:

Status	Due Date	Last Modified Date	Transaction Code
Closed	25/07/2019 11:3...	25/07/2019 11:36...	System Codes: Mobile number blocked
Closed	25/07/2019 11:3...	25/07/2019 11:36...	System Codes: DNC blocked
Closed	24/07/2019 16:2...	24/07/2019 16:25...	System Codes: Call rejected
Closed	24/07/2019 16:0...	24/07/2019 16:08...	System Codes: Call rejected
Closed	15/07/2019 15:2...	15/07/2019 15:21...	System Codes: Answer machine detected

Le nouveau code de transaction enregistre les appels détectés par le répondeur



**Remarque :** Le service AMD ne s'applique qu'aux appels acheminés par les campagnes, pas aux appels sortants placés par un agent.

## Activer le service Carrier Call Blocking (CCB)

Centre d'appels 8x8 est désormais en mesure de détecter les numéros de téléphone inscrits sur la liste de la TCPA au moyen du service Carrier Call Blocking (CCB). Cette fonctionnalité est offerte uniquement aux clients américains. La Telephone Consumer Protection Act (TCPA, loi sur la protection des consommateurs relative au téléphone), conçue pour protéger la confidentialité des consommateurs, limite les communications de télémarketing par appels, textos et fax. Aux fins de la conformité à la TCPA, nous avons introduit le service Carrier Call Blocking (CCB) pour les appels de campagne, qui permet au gestionnaire de campagne dans le composeur d'appliquer un acheminement spécial à deux fournisseurs : Brightlink et RSquared. Ils exécutent ensuite des appels du composeur par l'intermédiaire d'un service qui vérifie si le numéro de téléphone figure ou non sur une liste de numéros exclus ou sur une liste de blocage de téléphones mobiles. S'il est répertorié, le fournisseur met fin à l'appel, et un code de réponse SIP (protocole SIP) approprié est renvoyé au routeur d'interaction. L'appel est ensuite traité par notre fonctionnalité **Auto-TCL** et terminé.

Une fois le service CCB fourni à votre locataire, les administrateurs du centre d'appels peuvent l'activer pour les campagnes souhaitées. Si le service CCB est activé, le composeur de la campagne vérifie si le numéro de téléphone de l'appel sortant figure sur la liste de la TCPA.

### Pour activer le service CCB dans le gestionnaire de configuration de 8x8 :

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8 et accédez à l'onglet **Campaigns** (campagnes).
2. Cliquez pour créer une nouvelle campagne ou modifier une campagne existante.
3. Sélectionnez **Carrier Call Blocking** (blocage des appels par le fournisseur) :
4. Sélectionnez **Automatically apply Transaction Code to system ended calls** (appliquer automatiquement le code de transaction aux appels terminés par le système). Les codes de transaction enregistrent le résultat de chaque interaction à l'aide de codes comme « Successful call » (appel réussi), « Call back » (rappeler), « Do not call back » (ne pas rappeler), « Reached voicemail » (boîte vocale atteinte), « Faulty number » (numéro erroné), etc.
5. Sélectionnez **Override mandatory Transaction Code selection** (annuler la sélection obligatoire du code de transaction) pour permettre au système d'entrer des codes de transaction définis par le système, comme « Mobile number blocked » (numéro de mobile bloqué) ou « DNC blocked » (numéro exclu bloqué), au lieu des codes de transaction obligatoires sélectionnés par les agents.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque vous lancez une campagne, le composeur de la campagne commence à appeler les numéros fournis par le système de GRC. Lorsqu'il détecte un numéro de téléphone figurant sur la liste TCPA, le service CCB met fin à l'appel. Un code de transaction comme « Mobile number blocked » (numéro de mobile bloqué) ou « DNC blocked » (numéro exclu bloqué) est alors généré par le système et enregistré dans le journal d'appels au moyen de la fonctionnalité [Auto-TCL](#).

## Appliquer automatiquement des codes de transaction (Auto-TCL)

Centre d'appels 8x8 attribue automatiquement des codes de transaction aux appels de campagne lorsque le destinataire n'est pas disponible pour répondre à l'appel ou lorsque l'appel ne peut être achevé, comme en cas de tonalité d'occupation ou de ligne non alimentée. Cette fonctionnalité permet également de reconnaître les appels traités par un répondeur. L'option Auto-TCL fonctionne avec le **service Answer Machine Detection (AMD)** pour reconnaître ces appels et en effectuer la disposition automatique. Elle passe ensuite à l'appel suivant avec une perturbation minimale de l'agent. La fonctionnalité permet aux agents de Centre d'appels 8x8 de mieux gérer leur temps. La fonctionnalité Auto-TCL doit être fournie au locataire. Les administrateurs peuvent ensuite la configurer dans le gestionnaire de configuration de 8x8.

Si la fonctionnalité Auto-TCL est fournie à votre locataire, vous pouvez l'activer au niveau de la campagne.

### Pour configurer Auto-TCL pour les campagnes :

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8 et accédez à l'onglet **Campaigns** (campagnes).
2. Cliquez pour modifier une campagne ou en créer une nouvelle.
3. Sous **Properties** (propriétés), sélectionnez **Automatically apply Transaction Code to System ended calls** (appliquer automatiquement le code de transaction aux appels terminés par le système). Les codes de transaction enregistrent le résultat de chaque interaction à l'aide de codes comme « Answer machine detected » (répondeur détecté), « Call rejected » (appel rejeté), « Mobile Number blocked » (numéro de mobile bloqué), « Temporary failure » (échec temporaire), etc.
4. Sélectionnez **Override mandatory Transaction Code selection** (annuler la sélection obligatoire du code de transaction) pour laisser le système entrer les codes de transaction définis par le système, comme « Blocked number » (numéro bloqué), au lieu des codes obligatoires sélectionnés manuellement par les agents.

**8x8** Campaigns » Properties

Acmejets Campaign

< Back to Campaign List

Properties Supervisors Search Sort Audio files

**General Properties**

Campaign ID: 181 Status: Manual Stopped

\* Campaign Name: dtIPK2SC3Yjr0A5  This campaign is enabled

\* Queue: Out  Answer Machine Detection

\* Dial Plan: System Dial Plan: Internat...  Show Skip button

\* Caller Id: 14086278909  Automatically apply Transaction Code to system ended calls

\* CRM Objects: Load Test  Override mandatory Transaction Code selection

Dynamic Campaign

Carrier Call Blocking

**Preview Properties**

\* Preview Timeout (sec): Use Agent Offer Timeout Timeout Action: No Action

**Start & End Time**

Start Date: [ ] Start Time: [ ]

End Date: [ ] End Time: [ ]



**Remarque :** La fonctionnalité Auto-TCL ne prend en charge que les appels de campagne.

Dans 8x8 Agent Console, le journal d'appels ou la tâche sous un client enregistre le code de transaction automatique comme « Answer machine detected » (répondeur détecté).

093) x Mike chat, M... x Call Log (1094) x Google, Echip... x Call Log (1095) x Macadaeg, Je... x Call Log (1096) x AAASanj, AA... x Call Log (1097) x Bhupathi, Sra... x Call Log () x

Robbin (Robbin) Working Offline 0m:10s

Available Take Break Log Out

All Favorites Recents

Queue No items to show.

All Favorites Recents

Name Last Contacted

Show Status In: One Tab

Powered by 8x8

**Edit Task**

Customers: Sani, Samuel (10000009)

Task Number: 100

\* Assigned to: Robbin Shasta \*

Email: [ ]

Due Date: 08/02/2019 14:38

Media Type: Phone

Call Type: Outbound

Description: [ ]

Enable Reminder

Create Date: 08/02/2019 14:38:10

Transaction Id: 1097

Call Duration: 0

\* Created by: Robbin Shasta

Phone: +4086912691

Subject: Call Log

Status: Closed

Last Modified Date: 08/02/2019 14:38:10

Campaign Name: Acmejets-301-302

Transaction Code: Answer machine detected

Save Cancel

## Mettre à jour des campagnes en direct (dynamiques)

Dans Centre d'appels 8x8, les campagnes dynamiques vous permettent d'ajouter ou de supprimer des enregistrements d'une campagne active au moyen de l'interface API de la campagne. Avant cette version, vous ne pouviez pas ajouter ou supprimer des enregistrements d'une campagne après son lancement. Cela permet d'utiliser des systèmes intégrés de capture de pistes qui alimentent en temps réel la campagne correspondante afin de pouvoir composer ces numéros dans un délai de cinq minutes. La suppression d'un enregistrement de campagne ne le supprime pas de la liste, mais le conserve pour les rapports futurs.

Pour en savoir plus sur la configuration de l'interface API, consultez notre article d'assistance sur la [configuration de l'interface API des campagnes dynamiques du Centre d'appels 8x8](#).

### Fonctionnalités

- Possibilité d'ajouter un enregistrement à une campagne active au moyen de l'interface API de la campagne. Le nouvel enregistrement s'affiche à la fin de l'ensemble d'enregistrements.
- Possibilité de supprimer un enregistrement d'une campagne active au moyen de l'interface API de la campagne.
- Possibilité de renvoyer une liste d'enregistrements actifs.
- Possibilité de renvoyer le statut et les renseignements d'un enregistrement donné.
- Un enregistrement qui figure sur une liste de numéros exclus (DNC) ne peut pas être ajouté à la campagne. Un message d'erreur est renvoyé pour l'enregistrement en question dans la réponse multi-statut. [{mf--what is multi-status response?}](#)
- Possibilité de planifier un rappel sept jours à l'avance au maximum au moyen de l'interface API de la campagne.
- Possibilité de planifier cinq millions d'enregistrements au plus à téléverser au moyen de l'interface API de la campagne.
- La copie d'une campagne assortie de l'option de campagne dynamique ne copie pas cette option dans la nouvelle campagne.

#### **Pour configurer les campagnes dynamiques :**

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8 et accédez à l'onglet **Campaigns** (campagnes).
2. Cliquez pour modifier une campagne existante ou en créer une nouvelle.

3. Sélectionnez **Dynamic Campaign** (campagne dynamique).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez filtrer les campagnes dans la liste des campagnes en utilisant les colonnes nouvellement introduites : **Campaign ID** (identifiant de campagne) et **Dynamic Campaign** (campagne dynamique). Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la liste des campagnes et choisissez d'afficher les colonnes souhaitées. Par exemple, l'option Dynamic Campaign (campagne dynamique) s'affiche dans les colonnes de la campagne, mais n'est pas sélectionnée par défaut.

Découvrez comment vous pouvez **ignorer les appels de campagne** pendant une campagne.

# Ignorer les appels de campagne en mode de réponse automatique

Centre d'appels 8x8 offre aux agents la possibilité d'ignorer les appels de campagne pendant une campagne. Pour donner cette possibilité aux agents, les administrateurs de Centre d'appels 8x8 doivent activer cette option dans le gestionnaire de configuration de 8x8 sous **Campaign > Properties** (campagne > propriétés). {mf- why to skip? increase efficiency? is there a use case?}

## Pour configurer l'option Skip Campaign (ignorer la campagne) :

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Accédez à **Campaigns > Properties** (campagnes > propriétés) et cliquez pour créer une campagne ou modifier une campagne existante.
3. Sélectionnez **Show skip button** (montrer le bouton ignorer).

The screenshot shows the 'Campaigns » Properties' configuration page in the 8x8 system. The page is divided into several sections:

- General Properties:** Includes fields for Campaign Name, Queue, Dial Plan (set to 'System Dial Plan: Internat...'), and Caller Id (set to 'Select ID'). There are also checkboxes for 'This campaign is enabled', 'Answer Machine Detection', 'Show Skip button' (highlighted with a green box), 'Automatically apply Transaction Code to system ended calls', 'Override mandatory Transaction Code selection', 'Dynamic Campaign', and 'Carrier Call Blocking'.
- Preview Properties:** Includes 'Preview Timeout (sec)' set to 'Use Agent Offer Timeout' and 'Timeout Action' set to 'No Action'.
- Start & End Time:** Includes fields for Start Date, End Date, Start Time, and End Time.
- Daily Call Start & End Time:** Includes a checkbox for 'Enabled' and radio buttons for 'Area Code (US & Canada only)' and 'Time Zone'.

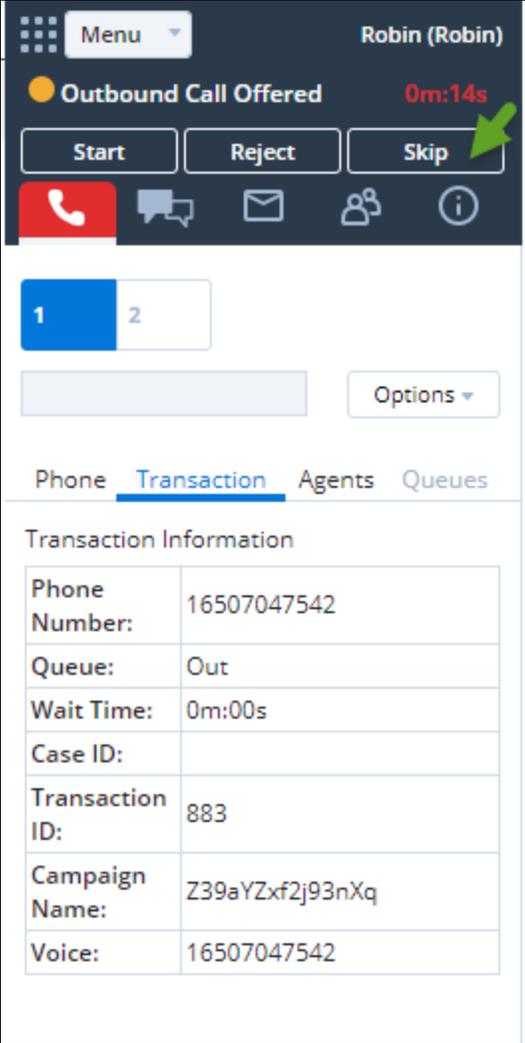
La liste des campagnes indique également si l'affichage du bouton Skip (ignorer) à l'intention des agents est activé ou désactivé pour chaque campagne. Assurez-vous que l'option **Show skip button** (montrer le bouton ignorer) est sélectionnée dans les paramètres de la colonne.

The screenshot displays the 'Campaigns » Campaign List' page in the 8x8 system. The table below represents the data shown in the interface:

Campaign Name ^	Enabled	Status	Caller ID	Queue	Show Skip button	Control
Acmelets	yes	Manual Stopped	1-408-627-8909	Out	yes	[Edit] [Trash]
Acmelets-301	yes	Completed	1-408-627-8909	Out	yes	[Edit] [Trash]
Acmelets-301-302	yes	Manual Stopped	1-408-627-8909	Out	yes	[Edit] [Trash]
Acmelets-301-302-303	yes	Manual Stopped	1-408-627-8909	Out	yes	[Edit] [Trash]
Acmelets-301-302-303...	yes	Manual Stopped	1-408-627-8909	Out	yes	[Edit] [Trash]
Acmelets-301-302-303...	yes	Manual Stopped	1-408-627-8909	Out	yes	[Edit] [Trash]
Acmelets-301-302-303...	yes	Manual Stopped	1-408-627-8909	Out	yes	[Edit] [Trash]
Acmelets-301-302-303...	yes	Manual Stopped	1-408-627-8909	Out	yes	[Edit] [Trash]
Acmelets-301-302-303...	yes	Manual Stopped	1-408-627-8909	Out	yes	[Edit] [Trash]
Acmelets-301-341	yes	Completed	1-408-627-8909	Out	yes	[Edit] [Trash]
dfIPK2SC3Yj0A5	yes	Manual Stopped	1-408-627-8909	Out	yes	[Edit] [Trash]
eJaZuQrSfBD7x5o	yes	Completed	1-408-627-8909	Out	yes	[Edit] [Trash]
eJaZuQrSfBD7x5o-363	yes	New	1-408-627-8909	Out	yes	[Play] [Edit] [Trash]
test	yes	Manual Running	1-736-673-6673	Out	yes	[Play] [Edit] [Trash]
Z39aYZxf2j93nXq	yes	Manual Stopped	1-408-627-8909	Out	yes	[Edit] [Trash]
Z39aYZxf2j93nXq-221	yes	Completed	1-408-627-8909	Out	yes	[Edit] [Trash]

Note: 30 out of 50 campaigns have been created. Mouse over any ERROR to see the error messages.

Dans 8x8 Agent Console et pendant un appel de campagne, si le bouton Skip (ignorer) est activé, il offre aux agents le choix d'ignorer un appel en cliquant sur le bouton **Skip** (ignorer) de leur panneau de configuration.



The screenshot displays the 8x8 Agent Console interface. At the top, there is a 'Menu' dropdown and the agent's name 'Robin (Robin)'. Below this, a status indicator shows 'Outbound Call Offered' with a timer at '0m:14s'. Three buttons are visible: 'Start', 'Reject', and 'Skip'. A green arrow points to the 'Skip' button. Below the buttons is a row of icons for phone, chat, email, contacts, and information. The main area shows a list of items with '1' selected and '2' next to it, and an 'Options' dropdown. Below this are tabs for 'Phone', 'Transaction' (selected), 'Agents', and 'Queues'. The 'Transaction Information' section contains a table with the following data:

Phone Number:	16507047542
Queue:	Out
Wait Time:	0m:00s
Case ID:	
Transaction ID:	883
Campaign Name:	Z39aYZxf2j93nXq
Voice:	16507047542

## Attribuer des fichiers audio aux campagnes

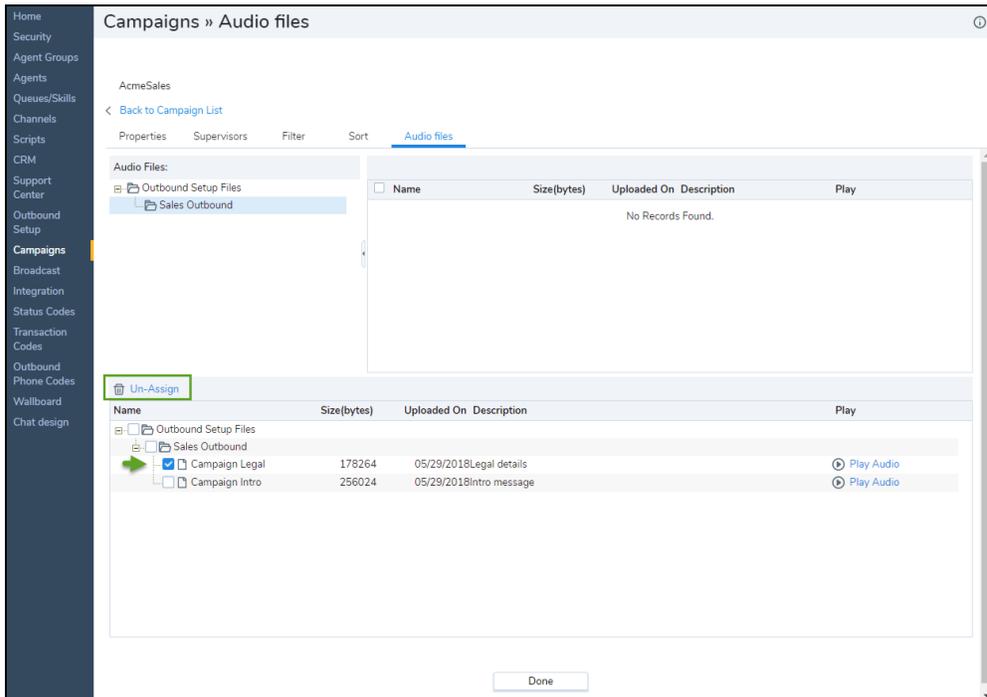
Au cours d'une campagne, un agent de Centre d'appels 8x8 peut diffuser des messages audio préenregistrés définis pour la campagne afin de garantir une diffusion uniforme du message de la campagne sur tous les appels. Si, en tant qu'administrateur de Centre d'appels 8x8, vous avez téléversé des fichiers audio de messages préenregistrés lors de la configuration des appels sortants dans Outbound Setup, vous pouvez maintenant affecter ces messages à la campagne en utilisant le gestionnaire de configuration de 8x8. Un agent acceptant des appels de campagne peut accéder à des messages préenregistrés et les diffuser à n'importe quel moment pendant l'appel. Lorsqu'il tombe sur une boîte vocale, un agent peut diffuser un message préenregistré, puis revenir immédiatement à son statut Available (disponible) et s'occuper de l'interaction suivante.

### **Pour attribuer un message préenregistré à une campagne :**

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Accédez à **Campaign > Audio Files** (campagne > fichiers audio).
3. Dans le volet Audio Files (fichiers audio), sélectionnez un dossier. Les messages vocaux de ce dossier s'affichent dans la liste.
4. Sélectionnez le message vocal que vous souhaitez attribuer à la campagne.

5. Cliquez sur  **Assign** (affecter) au-dessus des cases à cocher.

Une boîte de dialogue affiche un message confirmant l'affectation.



6. Pour annuler l'affectation d'un fichier audio, sélectionnez le fichier dans la fenêtre Assigned Audio Files (fichiers audio attribués), puis sélectionnez Un-assign (annuler l'affectation) dans le menu.
7. Cliquez sur **Done** (terminé).

## Attribuer des messages d'appel abandonné aux campagnes

Un appel de campagne est considéré comme abandonné si un agent ne répond pas à un appel qui reçoit une réponse en direct. Les appels abandonnés dans le cadre de campagnes prédictives doivent être accompagnés d'un message dans les deux secondes qui suivent la réponse en direct, afin d'être conformes à la réglementation. Le message doit généralement donner le nom de l'entreprise qui mène la campagne ou pour le compte de laquelle l'appel est effectué, fournir un numéro de rappel gratuit ou à coût standard, et ne contenir aucun renseignement de commercialisation ou de vente.

**Pour attribuer un message d'appel abandonné à une campagne :**

1. Accédez à **Campaign > Audio Files** (campagne > fichiers audio).
2. Dans le volet Audio Files (fichiers audio), sélectionnez **Abandoned Message files** (fichiers de message d'appel abandonné). Les messages vocaux de ce dossier s'affichent dans la liste.
3. Sélectionnez le message vocal que vous souhaitez attribuer à la campagne.
4. Cliquez sur  **Assign** (affecter) au-dessus des cases à cocher.  
Une boîte de dialogue affiche un message confirmant l'affectation.
5. Pour annuler l'affectation d'un fichier audio, sélectionnez le fichier dans la fenêtre Assigned Audio Files (fichiers audio attribués), puis sélectionnez Un-assign (annuler l'affectation) dans le menu.
6. Cliquez sur **Done** (terminé).



## Définir les préférences pour les appels de campagne abandonnés

Un appel de campagne abandonné dans Centre d'appels 8x8 est un appel qui reçoit une réponse en direct, mais qui ne parvient pas à être connecté à un agent disponible dans un délai de deux secondes, et diffuse plutôt un message préenregistré de type Safe Harbor. En tant qu'administrateur de Centre d'appels 8x8, sélectionnez un message d'appel abandonné pour la campagne dans l'onglet Dialer (composeur), définissez le nombre de tentatives de rappel pour un appel abandonné, définissez la durée du temps de sonnerie et activez la numérotation séquentielle. Pour modifier une campagne, accédez à l'onglet Dialer (composeur) dans le gestionnaire de configuration de 8x8 pour définir les propriétés suivantes :

The screenshot shows the 'Campaigns » Dialer' configuration page for 'AcmeJets-predictive-campaign'. At the top, there is a user profile 'Robin Smith (ryandemo0101)' and navigation links for 'My Profile', 'Co-browsing', and 'Logout'. A success message 'Operation completed successfully.' is displayed. Below this, there is a 'Back to Campaign List' link and tabs for 'Properties', 'Dialer', 'Supervisors', 'Filter', 'Sort', and 'Audio files'. The 'Dialer' tab is active. The configuration includes: 'Ring Time (sec)' set to 15, 'Sequential Dialing' checked, 'Abandoned Audio Message' set to 'None', and 'Abandoned Max. Retry Attempts' set to 3. A note states: 'NOTE: It must state where you are calling from and the reason you are calling about to avoid silent calls.' At the bottom, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

- **Ring Time** (temps de sonnerie) : Le temps de sonnerie est la durée qui s'écoule entre le moment où un appel sortant est lancé et celui où l'appelé répond à l'appel. Le temps de sonnerie des campagnes doit être fixé à un minimum de 15 secondes.

Remarque : Le temps de sonnerie ne peut être défini qu'au début d'une campagne. S'il est modifié pendant une campagne en cours, il n'a pas d'incidence sur les appels restants.

- **Sequential Dialing** (numérotation séquentielle) : Configurez vos appels de campagne pour qu'ils composent séquentiellement tous les numéros de téléphone associés à l'enregistrement client, ce qui améliore les chances de le joindre. Vous pouvez définir jusqu'à 22 champs de téléphone et personnaliser l'ordre en fonction de vos besoins de numérotation. Disons que l'enregistrement client de Tom comporte trois numéros de téléphone : le numéro au travail, le numéro à domicile et le numéro de téléphone mobile. La numérotation séquentielle compose premièrement le numéro professionnel; en cas d'échec, elle passe au numéro du domicile et en cas d'échec, au numéro de téléphone mobile. L'ordre de numérotation peut être personnalisé dans Outbound Setup (configuration des appels sortants). En savoir plus.
- **Abandoned Audio Message** (message audio d'appel abandonné) : Sélectionnez un fichier audio pour diffuser un message de type Safe Harbor pour les appels abandonnés. Lorsque la numérotation progressive ou prédictive est adoptée, un message d'appel abandonné doit être diffusé à l'appelé (lorsque la conformité l'exige) dans les deux secondes qui suivent le début de sa conversation afin d'éviter de créer des appels silencieux. On parle d'appel silencieux lorsqu'un appelé répond à l'appel, mais qu'aucun agent n'est disponible pour prendre l'appel et qu'aucun message n'est diffusé au client.

Le contenu du message d'appel abandonné doit généralement donner le nom de l'entreprise qui mène la campagne ou de l'entreprise pour le compte de laquelle l'appel est effectué, fournir un numéro de rappel gratuit ou à coût standard, et ne contenir aucun renseignement de commercialisation ou de vente. Apprenez à téléverser des fichiers audio.



**Remarque** : Vous devez attribuer un fichier audio aux campagnes, comme décrit à l'étape 6.

- **Abandoned Retry Properties** (propriétés de rappel pour les appels abandonnés) : Définissez le nombre maximal de tentatives de rappel pour un appel de campagne abandonné. Une limite configurable du nombre de tentatives de rappel peut désormais être précisée, jusqu'à concurrence de 10 tentatives de rappel. Supposons que vous fixiez à trois fois la limite de rappel pour les appels abandonnés; pour chaque appel de campagne abandonné, le composeur attend 72 heures avant d'essayer de rappeler ce client. Après trois tentatives, le composeur cesse de composer le numéro de ce client. Cela exclut la première tentative où l'appel est abandonné, ce qui déclenche les nouvelles tentatives.

## Affecter des superviseurs à une campagne

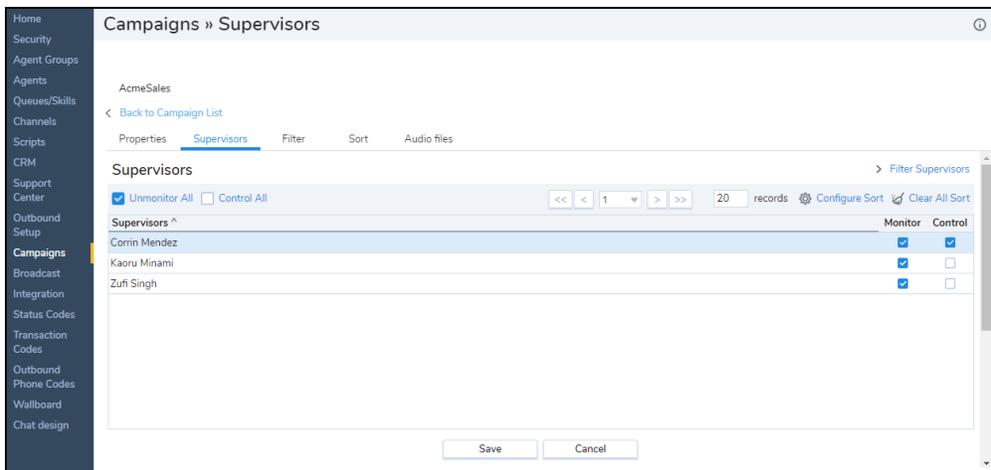
Un superviseur de campagne de Centre d'appels 8x8 contrôle et surveille le statut de la campagne en temps réel. Le superviseur peut exécuter des rapports de campagne pour obtenir des renseignements statistiques sur les appels de campagne traités. Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent attribuer les privilèges de supervision de campagne suivants aux superviseurs dans le gestionnaire de configuration de 8x8 à n'importe quel moment du cycle de vie de la campagne.

- **Monitor** (surveiller) : Permet à un superviseur de surveiller les statistiques en temps réel des campagnes qu'il surveille.
- **Control** (contrôler) : Permet à un superviseur de lancer, de planifier, de mettre en pause, de reprendre et de purger les campagnes qu'il contrôle.

### Pour affecter des superviseurs à une campagne :

1. Cliquez sur l'onglet **Supervisors** (superviseurs) pour une campagne.

Une liste de superviseurs s'affiche.



2. Cochez la case **Monitor** (surveiller) pour permettre aux superviseurs d'accéder à des statistiques en temps réel sur les campagnes.
3. Cochez la case **Control** (contrôler) pour permettre aux superviseurs de lancer, de mettre en pause, de purger et d'arrêter une campagne au moyen de l'onglet Campaign Management (gestion des campagnes) de 8x8 Supervisor Console.



**Remarque :** Vous pouvez modifier l'affectation des superviseurs même après avoir lancé une campagne.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Les superviseurs de campagne gèrent les campagnes à l'aide de l'outil de surveillance de 8x8 Supervisor Console. Ils peuvent examiner le statut des campagnes, les commencer, les planifier, les mettre en pause et les purger. En outre, ils peuvent accéder aux indicateurs clés en consultant les rapports historiques des campagnes. Les superviseurs génèrent des rapports historiques sur les campagnes qu'ils supervisent. Pour en savoir plus, consultez la rubrique [Surveiller des campagnes](#).

## Définir des critères de recherche pour filtrer la liste d'appels de campagne

Une liste d'appels de campagne de Centre d'appels 8x8 peut être filtrée sur la base d'une requête de recherche personnalisée. Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent définir une requête et générer une liste d'appels personnalisée basée sur des champs et valeurs de GRC particuliers sous l'objet CRM (GRC). Disons que vous souhaitez filtrer uniquement les clients dont le nom de famille est compris entre A et L; utilisez les critères de recherche pour obtenir la liste filtrée.

L'option de filtre du gestionnaire de configuration de 8x8 vous permet de définir une requête de recherche personnalisée. Vous pouvez valider une requête en exécutant la requête de test.

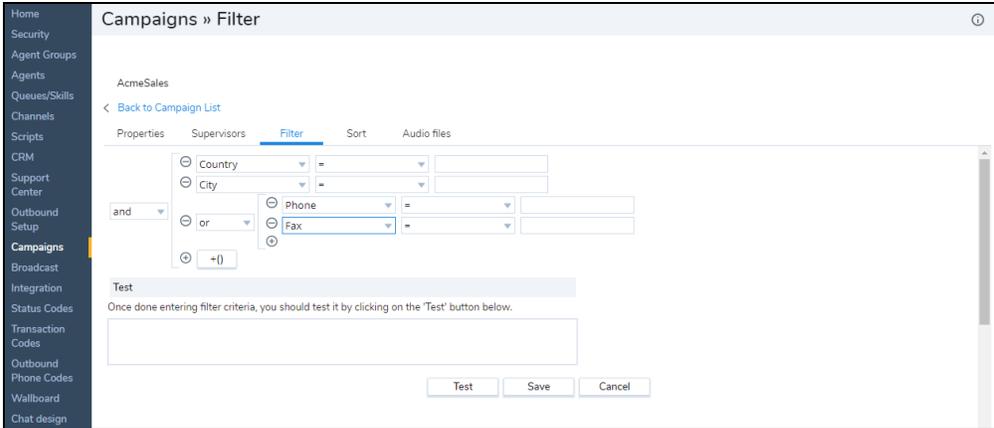


**Remarque :** Vous ne pouvez pas modifier un filtre de campagne après avoir lancé la campagne.

### Pour définir les critères de recherche d'une campagne :

1. Cliquez sur l'onglet **Search** (recherche) d'une campagne.
2. Sélectionnez un nom de champ dans la liste déroulante et saisissez une valeur. Vous pouvez imbriquer plusieurs critères de recherche pour créer une requête complexe.

3. Cliquez sur  pour imbriquer les critères de recherche. Supposons qu'une requête complexe permette de récupérer les enregistrements client dont la cote de crédit est supérieure à 700, les dépenses des six derniers mois sont supérieures à 30 000, les dépenses de la dernière année sont supérieures à 100 000 et la fourchette de revenus est comprise entre 3 et 4.



Home  
Security  
Agent Groups  
Agents  
Queues/Skills  
Channels  
Scripts  
CRM  
Support Center  
Outbound Setup  
Campaigns  
Broadcast  
Integration  
Status Codes  
Transaction Codes  
Outbound Phone Codes  
Wallboard  
Chat design

Campaigns » Filter

AcmeSales

< Back to Campaign List

Properties Supervisors **Filter** Sort Audio files

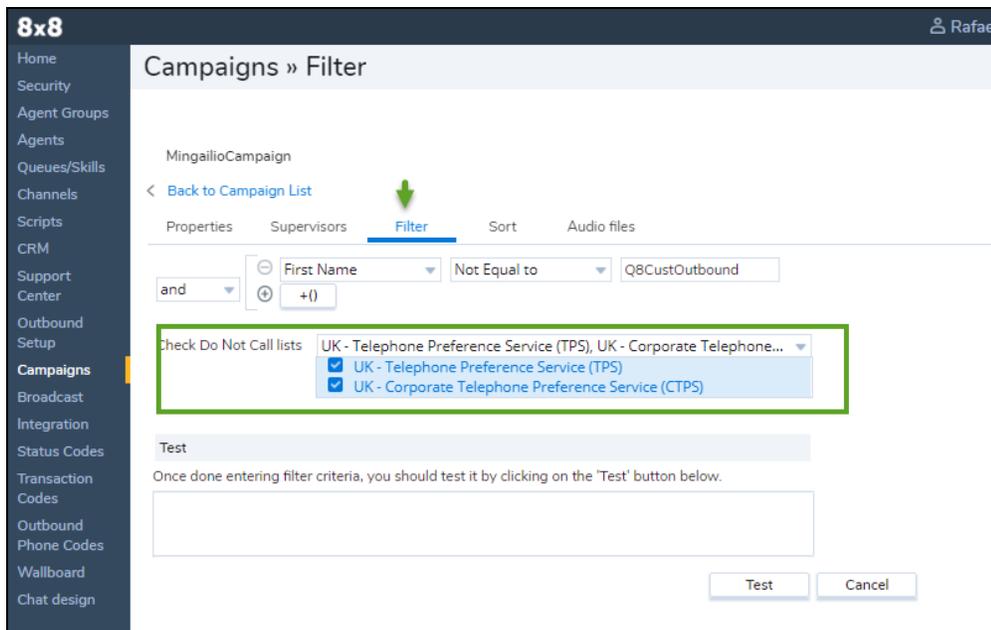
Country =  
City =  
and or Phone =  
Fax =  
+()

**Test**  
Once done entering filter criteria, you should test it by clicking on the "Test" button below.  
  
Test Save Cancel

4. Cliquez sur **Test** (tester) pour valider les critères de recherche. Si le test réussit, vous avez défini un filtre valide. Si le test échoue, vérifiez s'il y a des erreurs et redéfinissez le filtre.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Filtrer des listes de campagnes en fonction des préférences relatives aux numéros de téléphone exclus

Lors de la création d'un filtre de campagne, vous pouvez filtrer les numéros des enregistrements du système de GRC local qui sont enregistrés auprès du Telephone Preference Service (TPS) et du Corporate Telephone Preference Service (CTPS), afin d'être en conformité avec le TPS et le CTPS. Cette fonctionnalité est actuellement prise en charge pour les numéros de téléphone du Royaume-Uni, mais elle sera étendue à d'autres pays dans les versions suivantes.



The screenshot shows the 'Campaigns » Filter' interface in the 8x8 system. The 'Filter' tab is selected, and the search criteria are set to 'First Name' with the operator 'Not Equal to' and the value 'Q8CustOutbound'. Below the search criteria, a dropdown menu for 'Check Do Not Call lists' is open, showing two options: 'UK - Telephone Preference Service (TPS)' and 'UK - Corporate Telephone Preference Service (CTPS)', both of which are checked. A green box highlights this dropdown menu. The interface also includes a 'Test' button and a 'Cancel' button.

Elle aide les clients à être conformes aux TPS/CTPS, mais ne garantit pas la conformité. Les clients sont responsables de leur propre conformité. Il est recommandé de ne pas exécuter de campagnes de plus de 28 jours.



**Remarque :** Le Telephone Preference Service (TPS) est un registre britannique des numéros de téléphone nationaux dont les utilisateurs ont indiqué qu'ils ne souhaitent pas recevoir d'appels téléphoniques de vente et de marketing.



**Remarque :** Le Corporate Telephone Preference Service (CTPS) est une liste d'organisations (sociétés à responsabilité limitée, sociétés ouvertes à responsabilité limitée et sociétés de personnes écossaises) qui ont enregistré leur souhait de ne pas recevoir d'appels de marketing direct non sollicités.

**Pour filtrer les listes de campagnes en fonction des listes de numéros de téléphone exclus :**

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Ouvrez **Campaigns** (campagnes) et sélectionnez une campagne dans la liste, ou cliquez sur **Edit** (modifier).
3. Accédez à l'onglet **Filter** (filtrer).
4. Assurez-vous que l'option **Check Do not Call lists** (vérifier les listes de numéros de téléphone exclus) est cochée.
5. Cliquez sur **Test** (tester) pour vérifier vos critères de filtre.

Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur la façon de [définir des critères de recherche de campagne](#).

## Préciser l'ordre de tri

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent trier la liste d'appels d'une campagne en fonction des champs de GRC applicables. La liste d'appels est hiérarchisée en fonction de l'ordre de tri que vous avez précisé. Lorsqu'une campagne est exécutée, les appels sont effectués en fonction de l'ordre de tri. Par exemple, à l'aide du gestionnaire de configuration de 8x8, vous pouvez trier une liste d'appels par ordre décroissant de vos dépenses professionnelles des six derniers mois. Les appels sont effectués d'abord chez les clients qui assument les dépenses les plus élevées.



**Remarque :** Vous ne pouvez pas modifier l'ordre de tri après avoir lancé une campagne.

### Pour préciser l'ordre de tri pour une liste d'appels de campagne :

1. Cliquez sur l'onglet **Sort** (trier) pour une campagne.
2. Sélectionnez un champ dans la liste déroulante, puis sélectionnez l'ordre de tri.



**Remarque :** Vous pouvez trier n'importe quel champ de texte dans l'ordre croissant ou décroissant.

3. Cliquez sur  pour imbriquer d'autres critères de tri.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Contrôler une campagne

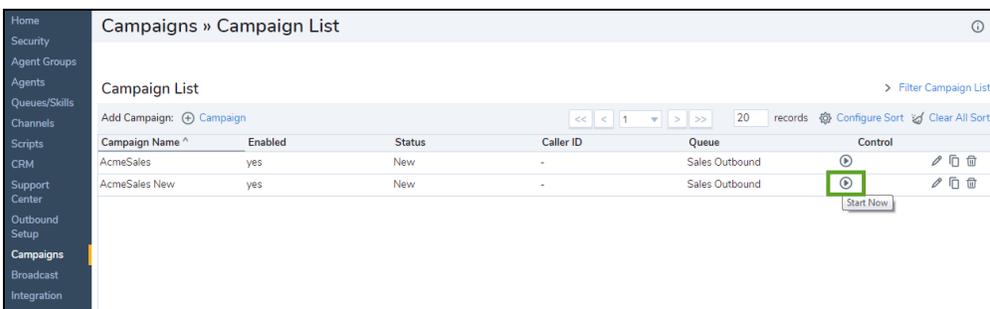
Après avoir créé une campagne, l'administrateur de Centre d'appels 8x8 peut lancer la campagne manuellement ou la planifier. Si vous avez défini des attributs de planification dans les propriétés de la campagne du gestionnaire de configuration de 8x8, la campagne s'exécute comme elle est planifiée. Sinon, vous devez lancer la campagne manuellement. En tant qu'administrateur ou superviseur privilégié, vous pouvez lancer, mettre en pause, purger ou arrêter une campagne en cours à tout moment. Vous pouvez exécuter une nouvelle campagne soit en la lançant manuellement, soit en la planifiant.



**Remarque :** Les campagnes sont contrôlées uniquement par les administrateurs et les superviseurs privilégiés. Un administrateur contrôle les campagnes à partir du gestionnaire de configuration de 8x8, tandis qu'un superviseur contrôle les campagnes à partir de l'onglet Campaign Management (gestion des campagnes) de 8x8 Agent Console.

### Pour exécuter une campagne manuellement :

1. Cliquez sur **Campaigns** (campagnes) dans le menu de configuration.
2. Sélectionnez la campagne souhaitée, puis cliquez sur  pour lancer manuellement la campagne.



Campaign Name ^	Enabled	Status	Caller ID	Queue	Control
AcmeSales	yes	New	-	Sales Outbound	
AcmeSales New	yes	New	-	Sales Outbound	 Start Now



**Remarque :** Le statut passe de New (nouveau) à Manually Started (lancé manuellement). Pour en savoir plus sur le statut de la campagne, consultez la rubrique [Comprendre le statut de la campagne](#).

**Pour exécuter une campagne planifiée :**

1. Cliquez sur **Campaigns** (campagnes).
2. Sélectionnez une campagne et cliquez sur **Control > Schedule** (contrôler > horaire) pour lancer une campagne selon un horaire.



**Remarque :** Pour qu'une campagne puisse être exécutée selon un horaire, vous devez avoir précisé un horaire dans l'onglet Properties (propriétés) de la campagne. Pour en savoir plus sur la planification d'une campagne, consultez la rubrique [Définir des propriétés](#).

## Mettre en pause une campagne

La mise en pause d'une campagne arrête la campagne en conservant temporairement les appels dans la file d'attente. Les appels dans la file d'attente continuent d'être proposés aux agents jusqu'à ce qu'ils soient terminés. Vous pouvez reprendre ou abandonner une campagne en pause.

**Pour mettre en pause une campagne :**

1. Sélectionnez une campagne et cliquez sur **Control > Pause** (contrôler > pause) pour mettre la campagne en pause.
2. Cliquez sur **Control > Resume** (contrôler > reprendre) pour reprendre la campagne en pause.

## Purger une campagne

La purge d'une campagne en pause met fin à la campagne en vidant tous les appels dans la file d'attente. Vous pouvez reprendre une campagne purgée. La reprise renvoie les appels dans la file d'attente.

**Pour purger une campagne :**

1. Sélectionnez une campagne et cliquez sur **Control > Purge** (contrôler > purger) pour purger la campagne.
2. Cliquez sur **Control > Resume** (contrôler > reprendre) pour reprendre la campagne en pause.

Le statut de la campagne change en fonction de la façon dont une campagne est contrôlée. Pour en savoir plus, consultez la rubrique [Comprendre le statut de la campagne](#).

## Comprendre le statut de la campagne

Une campagne de Centre d'appels 8x8 peut prendre différents statuts en fonction de la façon dont elle est gérée. Le statut de la campagne informe les administrateurs de Centre d'appels 8x8 si la campagne est prête à être exécutée, planifiée pour être exécutée, en cours, arrêtée ou terminée.

Pour consulter le statut d'une campagne, accédez à **Campaigns** (campagnes) dans le gestionnaire de configuration de 8x8. Vous pouvez voir une liste de toutes vos campagnes avec leur statut correspondant.

Campaign Name ^	Enabled	Status	Caller ID	Queue	Control
AcmeSales	yes	New	-	Sales Outbound	⊙
AcmeSales New	yes	New	-	Sales Outbound	⊙

Le tableau suivant résume les divers statuts d'une campagne :

Statut de la campagne	Description
New (nouvelle)	Une campagne nouvellement créée dont le démarrage n'a pas été planifié. Vous devez lancer manuellement cette campagne.
Manual Running (exécution manuelle)	Une campagne qui a été lancée manuellement et qui est en cours.
Manual Stopped (arrêtée manuellement)	Une campagne qui est arrêtée manuellement en cliquant sur <b>Stop</b> (arrêter).
Scheduled (planifiée)	Une campagne dont l'heure de début prévue n'a pas été atteinte.

Statut de la campagne	Description
Scheduled Running (exécution planifiée)	Une campagne qui a atteint l'heure de début prévue et qui est en cours.
Paused (en pause)	Une campagne qui, lorsqu'elle est mise en pause, cesse d'envoyer des appels vers la file d'attente des appels sortants jusqu'à ce qu'elle soit reprise. La campagne retient les appels déjà dans la file d'attente et les propose aux agents.
Purged (purgée)	Une campagne en pause qui, lorsqu'elle est purgée, supprime tous les appels de la file d'attente. Vous pouvez reprendre une campagne purgée.
Schedule Stopped (arrêtée comme prévu)	Une campagne qui a atteint l'heure d'arrêt prévue et qui est actuellement arrêtée.
Terminé	Une campagne dont les enregistrements ont été traités avec succès.

## Gérer une campagne

En tant qu'administrateur de Centre d'appels 8x8, une fois que vous avez créé une campagne dans le gestionnaire de configuration de 8x8, vous pouvez exécuter les fonctions suivantes :

- Modifier une campagne
- Contrôler une campagne
- Copier une campagne
- Supprimer une campagne

### Modifier une campagne

Vous pouvez modifier les paramètres d'une campagne avant de l'exécuter. Une fois qu'une campagne est lancée, vous ne pouvez plus modifier aucune de ses propriétés, à l'exception de la modification des affectations des superviseurs.

#### Pour modifier une campagne :

1. Cliquez sur **Campaigns** (campagnes) dans le menu de configuration.
2. Choisissez la campagne que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur  **Edit** (modifier).
3. Effectuez les modifications nécessaires, puis cliquez sur **Save** (enregistrer).

### Contrôler une campagne

Après avoir créé une campagne, vous pouvez lancer manuellement la campagne ou la planifier. Consultez la rubrique [Contrôler une campagne](#) pour en savoir plus.

## Copier une campagne

Vous voudrez peut-être copier une campagne et l'exécuter à nouveau, dans des circonstances telles que :

- La liste d'appels de la campagne n'a pas été traitée comme prévu.
- Il y avait trop d'appels rejetés ou d'appels ignorés.

### Pour copier une campagne :

1. Cliquez sur **Campaigns** (campagnes) dans le menu de configuration.
2. Sélectionnez la campagne que vous souhaitez copier, puis cliquez sur **Copy** (copier). Une nouvelle copie de la campagne est créée et s'affiche dans la liste des campagnes mise à jour.

## Supprimer une campagne

Une fois les campagnes terminées, vous pouvez les supprimer si vous n'en avez plus besoin. La suppression d'une campagne supprime tous les renseignements historiques qui y sont liés.

### Pour supprimer une campagne :

1. Cliquez sur **Campaigns** (campagnes) dans le menu de configuration.
2. Sélectionnez une campagne dans la liste, puis cliquez sur **Delete** (supprimer). La campagne est supprimée de la liste.

## Transmettre des messages

Utilisez la fonctionnalité de transmission de Centre d'appels 8x8 pour envoyer des messages à un ou à plusieurs groupes d'agents. Cette fonctionnalité permet à l'administrateur de communiquer en masse un message aux agents en utilisant le gestionnaire de configuration de 8x8.

### Pour transmettre un message :

1. À partir du menu de configuration, cliquez sur **Broadcast** (transmettre).
2. Pour le champ **Group** (groupe), sélectionnez un groupe ou All Groups (tous les groupes) dans la liste.
3. Pour le champ **Alert Level** (niveau d'alerte), sélectionnez Low (faible), Medium (moyen), High (élevé) ou Pop-up (contextuel).
4. Pour l'option **Only send to logged-in agents** (envoyer uniquement aux agents connectés), choisissez si vous voulez envoyer le message aux agents qui sont connectés ou à tous les agents.
5. Pour le champ **Message** (message), tapez ce que vous souhaitez transmettre aux agents.
6. Cliquez sur **Broadcast** (transmettre) pour envoyer le message.

Le tableau suivant résume les options sous **Broadcast** (transmettre).

Option de transmission	Description
Groupe	Sélectionnez les groupes fonctionnels d'agents auxquels vous envoyez la transmission. Il peut s'agir d'un groupe précis ou de tous les groupes. Pour en savoir plus sur la création de groupes de Centre d'appels 8x8, consultez la rubrique <a href="#">Créer des groupes fonctionnels d'agents</a> .
Alert Level (niveau d'alerte)	Définit l'importance ou le type de l'alerte envoyée aux agents : Low (faible), Medium (moyen) ou High (élevé), ou alerte contextuelle.

Option de transmission	Description
Only send to logged-in agents (envoyer uniquement aux agents connectés)	Si vous sélectionnez Yes (oui), le système envoie la transmission uniquement aux agents qui sont connectés. Si vous sélectionnez No (non), il envoie la transmission à tous les agents. Les agents qui ne sont pas connectés au moment de la transmission voient le message la fois suivante qu'ils se connectent à 8x8 Agent Console.
Message	Le message transmis qui est envoyé à tous les agents ou à tous les agents connectés.



**Remarque :** Vous ne pouvez pas annuler ou supprimer un message une fois qu'il a été transmis.

## Intégrer avec un système de GRC externe

Centre d'appels 8x8 offre des possibilités d'intégration avec le système de GRC local et le système de GRC externe ou des systèmes de gestion des ressources clients (GRC). L'intégration avec un système de GRC externe vous permet d'étendre les capacités de GRC de Centre d'appels 8x8 et d'incorporer les données de votre système de GRC existant dans le flux de traitement des interactions de votre locataire. L'intégration prend en charge les canaux vocaux et les canaux de clavardage, ce qui vous permet d'accéder aux données du système de GRC externe par l'intermédiaire de la solution intégrée 8x8 Agent Console.

Centre d'appels 8x8 offre une intégration prête à l'emploi avec :

- NetSuite
- Salesforce
- Zendesk
- Microsoft Dynamics
- système de GRC local

En outre, Centre d'appels 8x8 prend en charge l'intégration personnalisée avec votre système de GRC.

La capacité de Centre d'appels 8x8 de s'intégrer à un système de GRC externe offre les avantages suivants :

- Offre une intégration prête à l'emploi avec une configuration minimale.
- Augmente la productivité des agents grâce à la numérotation intégrée en un clic depuis l'application de GRC.
- Informe un agent sur l'appelant en lui transmettant les renseignements sur le compte de l'appelant dès qu'un appel est proposé à un agent.

## Fonctionnalités

L'intégration du système de GRC vous permet d'effectuer les activités de votre compte de GRC en utilisant la solution intégrée 8x8 Agent Console avec les fonctionnalités suivantes :

- Prise en charge des interactions multimédia
- 8x8 Agent Console entièrement intégré
- Intégration complète de la téléphonie
- Fonctionnalité d'Ouverture de session unique
- Visibilité sur le statut des files d'attente et la présence des agents
- Disponibilité de pages de renvoi personnalisées
- Les enregistrements GRC des clients s'affichent par remontée de fiches pendant les interactions entrantes
- Gestion intégrée du clavardage
- Possibilité d'enregistrer les transcriptions de clavardage
- Possibilité d'utiliser la numérotation en un clic directement à partir du compte natif de Salesforce
- Possibilité pour les agents de basculer entre les comptes 8x8 Agent Console et GRC
- Prise en charge de la remontée de fiches pour les appels de campagne sortants
- Prise en charge de la remontée de fiches pour les transactions de rappel Web
- Crée des journaux automatiques pour toutes les transactions

L'ensemble des fonctionnalités de base est commun à tous les systèmes de GRC pris en charge par l'intégration, mais varie légèrement.

## Vue d'ensemble de la fonctionnalité d'intégration

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 utilisent le gestionnaire de configuration de 8x8 pour trouver et configurer les options suivantes :

- **CRM API** (interface API de GRC) : Précisez les données d'identification et les droits d'accès qu'un système de GRC externe utilise pour accéder à la base de données du système de GRC local.  
Le système externe peut accéder aux données du système de GRC local afin de produire des rapports personnalisés ou de synchroniser les données de la base de données entre les deux systèmes.
- **CRM Triggers** (déclencheurs du système de GRC) : Configurez Centre d'appels 8x8 pour transmettre les URL qui incluent des paramètres d'activité à un serveur HTTP externe chaque fois qu'un agent crée, modifie ou supprime un enregistrement de client, de dossier, de suivi ou de tâche dans le système de GRC local. Le serveur HTTP utilise l'URL reçue de Centre d'appels 8x8 pour exécuter une synchronisation propre à l'interaction, comme une synchronisation de base de données.
- **Screen pop** (remontée de fiches) : Configurez Centre d'appels 8x8 pour transmettre une URL vers un produit du système de GRC externe lorsqu'un agent se voit proposer, accepte ou termine une interaction. Le système de GRC externe répond en envoyant un document HTML contenant des renseignements supplémentaires sur l'interaction au navigateur de l'agent sous forme de remontée de fiches.
- **API Token** (jeton d'interface API) : Créez et copiez les jetons d'accès sécurisé nécessaires pour permettre à un système externe d'accéder aux données suivantes du système de GRC local :
  - Données de rapports statistiques
  - Interface API d'enregistrement
  - Interface API de RVI externe
  - Rapports statistiques en temps réel

## Configurer l'accès à l'interface API d'un système de GRC externe

Pour accéder aux données de GRC de Centre d'appels 8x8, les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent utiliser l'interface API de GRC dans le gestionnaire de configuration de 8x8. Le composant de l'interface API de GRC de la suite d'intégration vous permet de développer des programmes externes pour accéder aux données des clients, des dossiers, des tâches, des enregistrements de suivi et des FAQ.

L'interface API de GRC utilise le format HTTP ou HTTPS pour transmettre les demandes et reçoit des réponses formatées en langage de balisage extensible (XML). Toutes ces requêtes d'interface API sont authentifiées par les données d'identification d'accès au compte. {mf--added this note to API related topic. please approve.}



**Remarque :** Pour la personnalisation des API sous Centre d'appels 8x8, vérifiez auprès de vos administrateurs ou développeurs système que les bibliothèques SSL du système sont mises à jour pour prendre en charge TLS 1.2 ou mieux. Les produits concernés peuvent inclure, sans s'y limiter, d'anciennes distributions de systèmes d'exploitation basés sur Linux (utilisant d'anciennes versions d'OpenSSL) ou des environnements Java Runtime Environment (JRE) antérieurs à la version 1.8.

### Pour configurer l'interface API de GRC :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Integration** (intégration).
2. Accédez à l'onglet **CRM API** (interface API de GRC).

3. Précisez les données d'identification du compte et les droits d'accès utilisés par un processus externe pour accéder à la base de données du système de GRC local.

Le tableau suivant résume les options sous **Integration > CRM API** (intégration > interface API de GRC) :

Option de l'onglet CRM API (interface API de GRC)	Description
Enable CRM API Access (activer l'accès à l'interface API de GRC)	Cochez cette case pour permettre à un processus tiers d'accéder à la base de données du système de GRC local. Le processus tiers utilise les données d'identification saisies pour le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'interface API de GRC.
CRM API username (nom d'utilisateur de l'interface API de GRC)	Ne réutilisez pas un nom de compte d'utilisateur. Saisissez un nom d'utilisateur créé exclusivement pour le service de l'accès XML de l'interface API de GRC à la base de données du système de GRC local.
Password, Retype Password (mot de passe, retaper le mot de passe)	Saisissez le mot de passe requis pour accéder à la base de données du système de GRC local.
Used Identity (identité utilisée)	Sélectionnez le nom du compte utilisateur associé aux activités réalisées par l'interface API de GRC. Dans les rapports, l'activité d'interaction réalisée par l'interface API de GRC correspond à la valeur de Used Identity (identité utilisée).
Access Rights (droits d'accès)	Choisissez les opérations que le processus tiers permet d'effectuer dans le système de GRC local.

Option de l'onglet CRM API (interface API de GRC)	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sélectionnez <b>Add</b> (ajouter) pour activer le processus tiers de création d'un nouvel enregistrement dans la base de données du système de GRC.</li> <li>▪ Sélectionnez <b>Modify</b> (modifier) pour activer le processus tiers de modification d'un enregistrement existant dans la base de données du système de GRC local.</li> <li>▪ Sélectionnez <b>Get</b> (obtenir) pour permettre au processus tiers de lire l'enregistrement de la base de données du système de GRC local.</li> </ul> <p>Les autorisations Add (ajouter), Modify (modifier) et Get (obtenir) peuvent être sélectionnées pour chacune des catégories suivantes d'enregistrements de la base de données du système de GRC local, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Clients</li> <li>▪ Dossiers</li> <li>▪ Suivis (pas d'option Modify [modifier])</li> <li>▪ Tâches</li> <li>▪ FAQ</li> </ul> <p>Les droits d'accès précisent les opérations que l'interface API de GRC est autorisée à effectuer : L'interface API de GRC n'hérite pas des droits d'accès de l'utilisateur précisé dans la liste Used Identity (identité utilisée).</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <p><b>Remarque :</b> L'interface API de GRC ne peut pas supprimer les données du système de GRC local.</p> </div>

Pour configurer complètement l'échange bidirectionnel de renseignements entre un processus externe et la base de données du système de GRC local, utilisez la page CRM Triggers (déclencheurs du système de GRC) pour transmettre des URL à un processus tiers lorsque les enregistrements de la base de données du système de GRC local sont modifiés. Pour en savoir plus sur les déclencheurs du système de GRC, consultez la rubrique [Configurer les déclencheurs d'un système de GRC externe](#).

## Configurer les déclencheurs du système de GRC externe

Si vous gérez une base de données de système de GRC externe non intégrée à Centre d'appels 8x8, vous pouvez accéder aux données du système de GRC en interrogeant l'interface API de GRC et synchroniser la base de données. Les déclencheurs du système de GRC vous informent des modifications apportées au système de GRC de Centre d'appels 8x8 et invoquent un script pour suite à donner. Les déclencheurs du système de GRC transmettent également des paramètres qui peuvent être utilisés pour une exploration plus poussée des données.

L'interface API de GRC de Centre d'appels 8x8 permet aux locataires d'interagir avec l'application de Centre d'appels 8x8 sur des événements provenant de leurs propres applications. Les déclencheurs du système de GRC leur permettent de faire interagir Centre d'appels 8x8 avec leurs applications.

L'interface API de GRC peut être conçue de façon à synchroniser une base de données d'un système de GRC avec la base de données du locataire à l'aide de déclencheurs du système de GRC. Un déclencheur du système de GRC est en fait une adresse URL qui cible un script sur un serveur HTTP externe. Lorsqu'un événement comme la création d'un client se produit dans l'application de GRC, ce script est exécuté avec la valeur du paramètre approprié (comme l'identifiant du compte client) envoyée par une méthode HTTP. Il appartient ensuite au script que l'administrateur de Centre d'appels 8x8 a configuré d'utiliser ce paramètre pour accéder aux données de l'objet à l'aide de l'interface API de GRC, et d'alimenter la base de données du locataire avec ces données. Le script utilise la valeur du paramètre pour accéder aux données de l'objet à l'aide de l'interface API de GRC, et alimente la base de données du locataire. Le script peut utiliser les données à des fins de synchronisation, d'audit et de création de tableaux de bord simples.

Par exemple, lors de la création d'un nouveau client, le système de GRC déclenche le script en transmettant l'identifiant du compte. Le script, à son tour, utilise l'identifiant du compte pour effectuer un appel instantané en utilisant l'interface API de GRC afin de recueillir les détails de l'enregistrement et de mettre à jour sa base de données interne aux fins de synchronisation des données.

## Configurer les déclencheurs du système de GRC

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent configurer des déclencheurs du système de GRC au moyen du gestionnaire de configuration de 8x8 en cas de modifications des objets de GRC dans le cadre d'événements précis. L'adresse URL s'exécute lorsque ces événements se produisent, et ces paramètres sont transmis au script ciblé par l'adresse URL.

Le tableau suivant résume les objets de GRC, les événements correspondants qui invoquent les déclencheurs du système de GRC, et les paramètres transmis au script :

Objet de GRC	Événements	Paramètres :
Client	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Create (créer)</li> <li>▪ Edit (modifier)</li> <li>▪ Delete (supprimer)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Account ID (identifiant de compte)</li> </ul>
Case (dossier)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Create (créer)</li> <li>▪ Edit (modifier)</li> <li>▪ Delete (supprimer)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Account ID (identifiant de compte)</li> <li>▪ Case ID (identifiant du dossier)</li> </ul>
Followup (suivi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Create (créer)</li> <li>▪ Delete (supprimer)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Account ID (identifiant de compte)</li> <li>▪ Case ID (identifiant du dossier)</li> <li>▪ Followup ID (identifiant de suivi)</li> </ul>
Tâche	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Create (créer)</li> <li>▪ Edit (modifier)</li> <li>▪ Delete (supprimer)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Account ID (identifiant de compte)</li> <li>▪ Task ID (identifiant de tâche)</li> </ul>

Utilisez l'onglet CRM Triggers (déclencheurs du système de GRC) pour transmettre les adresses URL pointant vers les scripts de Centre d'appels 8x8 à un processus externe lorsque les enregistrements de la base de données du système de GRC de Centre d'appels 8x8 sont modifiés. Le processus externe utilise l'adresse URL pour synchroniser les enregistrements de sa base de données avec la base de données du système de GRC de Centre d'appels 8x8.

### Pour configurer les déclencheurs du système de GRC :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Integration** (intégration).
2. Accédez à l'onglet **CRM Triggers** (déclencheurs du système de GRC) et entrez les valeurs.

Integration » CRM Triggers

CRM API CRM Triggers Screen Pop API Token

**Customer**

Create:  ?AccountID=123  
Edit:  ?AccountID=123  
Delete:  ?AccountID=123

**Case**

Create:  ?AccountID=123&CaseID=234  
Edit:  ?AccountID=123&CaseID=234  
Delete:  ?AccountID=123&CaseID=234

**Followup**

Create:  ?  
AccountID=123&CaseID=234&FollowupID=345  
Delete:  ?  
AccountID=123&CaseID=234&FollowupID=345

**Task**

Create:  ?AccountID=123&TaskID=234  
Edit:  ?AccountID=123&TaskID=234  
Delete:  ?AccountID=123&TaskID=234

Save Reset

Le tableau suivant résume les options sous **Integration > CRM Triggers** (intégration > déclencheurs du système de GRC) :

Option de l'onglet CRM Triggers (déclencheurs du système de GRC)	Description
Client	<p>Pour permettre à Centre d'appels 8x8 d'informer un processus tiers des modifications apportées aux données sur le compte client, saisissez une adresse URL pour les zones Create (créer), Edit (modifier) et Delete (supprimer) sous <b>Customer</b> (client).</p> <p>Lorsqu'un agent crée, modifie ou supprime des données sur le client dans la base de données du système de GRC local, Centre d'appels 8x8 transmet une chaîne formatée à l'adresse URL précisée pour le client.</p> <p>Pour les données sur le client, la chaîne formatée a le format suivant : ?AccountID=aaa, où aaa précise l'identifiant du compte client.</p>
Case (dossier)	<p>Pour permettre à Centre d'appels 8x8 d'informer un processus tiers des modifications apportées aux données sur le dossier, saisissez une adresse URL pour les zones Create (créer), Edit (modifier) et Delete (supprimer) sous <b>Case</b> (dossier).</p> <p>Lorsqu'un agent crée, modifie ou supprime des données sur le dossier dans la base de données du système de GRC local, Centre d'appels 8x8 transmet une chaîne formatée à l'adresse URL précisée pour le dossier.</p> <p>Pour les données sur le dossier, la chaîne formatée a le format suivant : ?AccountID=aaa&amp;CaseID=ccc, où :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ aaa précise l'identifiant du compte client.</li> <li>▪ ccc précise l'identifiant du dossier.</li> </ul>
Followup (suivi)	<p>Pour permettre à Centre d'appels 8x8 d'informer un processus tiers des modifications apportées aux données de suivi sur le dossier, saisissez une adresse URL pour les zones Create (créer), Edit (modifier) et Delete (supprimer) sous <b>Followup</b> (suivi).</p> <p>Lorsqu'un agent crée, modifie ou supprime des données de suivi dans la base de données du système de GRC local, Centre d'appels 8x8 transmet une chaîne formatée à l'adresse URL précisée pour le suivi.</p>

Option de l'onglet CRM Triggers (déclencheurs du système de GRC)	Description
	<p>Pour les données de suivi, la chaîne formatée a le format suivant : ?AccountID=aaa&amp;CaseID=ccc&amp;FollowupID=fff, où :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ aaa précise l'identifiant du compte client.</li> <li>▪ ccc précise l'identifiant du dossier.</li> <li>▪ fff précise l'identifiant de l'interaction de suivi.</li> </ul>
Task (tâche)	<p>Pour permettre à Centre d'appels 8x8 d'informer un processus tiers des modifications apportées aux données sur la tâche, saisissez une adresse URL pour les zones Create (créer), Edit (modifier) et Delete (supprimer) sous <b>Task</b> (tâche). Lorsqu'un agent crée, modifie ou supprime des données sur la tâche dans la base de données du système de GRC local, Centre d'appels 8x8 transmet une chaîne formatée à l'adresse URL précisée pour la tâche.</p> <p>Pour les données sur la tâche, la chaîne formatée a le format suivant : ?AccountID=aaa&amp;TaskID=ttt, où :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ aaa précise l'identifiant du compte client.</li> <li>▪ ttt précise l'identifiant du dossier.</li> </ul>

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

La configuration de l'interface API de GRC permet à un processus externe d'accéder à la base de données du système de GRC local et d'échanger des informations entre un processus externe et la base de données du système de GRC local. Pour en savoir plus sur l'interface API de GRC, consultez la rubrique [Configurer l'accès à l'interface API de GRC externe](#).

## Vue d'ensemble de l'échange de données

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 accèdent à Integration > CRM API (intégration > interface API de GRC) et Integration > CRM Triggers (intégration > déclencheurs du système de GRC) dans le gestionnaire de configuration de 8x8 pour configurer des données, comme les données sur le client, le dossier, le suivi ou la tâche.

La séquence suivante décrit l'échange bidirectionnel de données entre Centre d'appels 8x8 et un processus externe :

1. Un agent utilise 8x8 Agent Console pour mettre à jour les renseignements sur le client, le dossier, le suivi ou la tâche figurant dans la base de données du système de GRC local.  
Si une adresse URL a été précisée pour l'interaction sous CRM Triggers (déclencheurs du système de GRC), Centre d'appels 8x8 transmet une URL formatée qui inclut les renseignements sur le client, le dossier ou le suivi. Pour en savoir plus sur les chaînes formatées transmises par Centre d'appels 8x8 à un processus externe, consultez la rubrique [Configurer les déclencheurs du système de GRC externe](#).
2. Le processus externe reçoit la chaîne formatée, puis utilise l'interface API de GRC pour lire des renseignements supplémentaires sur l'interaction dans la base de données du système de GRC local.  
Pour en savoir plus sur la configuration de l'interface API de GRC afin de permettre à un processus externe d'accéder à la base de données du système de GRC local, consultez la rubrique [Configurer l'accès à l'interface API de GRC externe](#).
3. Le processus externe met à jour sa base de données en fonction des renseignements lus à partir du système de GRC local.
4. Le processus externe envoie à la base de données du système de GRC local tous les renseignements nécessaires pour synchroniser les deux bases de données. Par exemple, le processus externe peut utiliser une logique interne pour réviser la priorité du dossier.

## Exemple d'un déclencheur du système de GRC

L'exemple de Centre d'appels 8x8 suivant illustre la spécification d'un déclencheur dans le gestionnaire de configuration de 8x8 en accédant à l'onglet Integration > CRM Trigger (intégration > déclencheur du système de GRC).

Dans l'image ci-dessus :

- <myServer.net> indique un serveur HTTP valide
- <acct\_add.php> indique un script PHP qui crée un fichier journal de l'identifiant de compte écrit dans myfile.txt.

L'exemple suivant montre un script PHP invoqué par le déclencheur du système de GRC de Centre d'appels 8x8 illustré dans l'image ci-dessus.

```
/* acct_add.php - création de journal pour les nouveaux comptes*/
<?
if(is_file('myfile.txt')) {
$fp = fopen('myfile.txt','a');
```

```
}  
else {  
$fp = fopen('myfile.txt','w');  
}  
if($fp) {  
$now = date( "[m/d/Y H:i:s] - ", time());  
fwrite($fp, $now.'AccountID: '.$AccountID." - action: CREATE CUSTOMER\n");  
fclose($fp);  
}
```

Le script lit l'identifiant de compte référencé par une interaction avec un agent, et écrit l'identifiant de compte dans un fichier appelé myfile.txt.

## Définir les paramètres de remontée de fiches pour le système de GRC externe

La remontée de fiches présente automatiquement les données sur le client à un agent de Centre d'appels 8x8 au cours d'une interaction, éliminant ainsi la nécessité de rechercher manuellement les données sur le client. Au cours d'un appel entrant, Centre d'appels 8x8 recherche l'identification de l'appelant dans les données sur le client existantes. Lorsqu'il trouve un enregistrement dont le numéro dans la colonne Phone Field (champ de téléphone) concorde, Centre d'appels 8x8 récupère et affiche les détails de l'enregistrement à l'agent auquel l'interaction est présentée. Si la recherche ne donne pas d'enregistrement concordant, un écran de saisie de nouvel enregistrement s'affiche.

Une remontée de fiches est présentée pour ce qui suit :

- Transactions entrantes, y compris les transactions par téléphone, messagerie vocale, clavardage et médias électroniques
- Transactions téléphoniques pour les campagnes sortantes
- Transactions comportant le rappel Web

Pour activer une intégration du système de GRC externe pour un locataire, vous devez configurer les paramètres de remontée de fiches dans le gestionnaire de configuration de 8x8. Vous devez sélectionner un système de GRC cible, préciser les événements qui déclenchent le renseignement des données sur le client à l'écran et préciser les propriétés de la fenêtre de remontée de fiches. L'agent doit ensuite enregistrer les données d'identification de connexion du compte du système de GRC externe dans son profil. L'intégration permet de rechercher des enregistrements contenant des données téléphoniques qui concordent avec l'identification de l'appelant, et affiche le ou les enregistrements correspondants pour des événements précis. {mf--need to add mode 3 VO-cm information matching user ID}

Les événements qui déclenchent une remontée de fiches peuvent être un ou plusieurs des éléments suivants :

- Un agent se voit proposer une interaction.
- Un agent a accepté une interaction.
- Un agent a terminé une interaction.

Suivez le chemin **Integration > ScreenPop** (intégration > remontée de fiches) pour configurer le contenu et l'apparence des messages envoyés au navigateur Web associés à une interaction particulière.

### Pour afficher la page de remontée de fiches

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Integration** (intégration).
2. Accédez à l'onglet **ScreenPop** (remontée de fiches).
3. Sélectionnez le système de GRC de votre choix parmi les options disponibles. Pour en savoir plus, consultez le tableau ci-dessous.

Le tableau suivant résume les options sous **Integration > Screen Pop** (intégration > remontée de fiches) :

Option de remontée de fiches	Description
Enable Screen Pop (activer la remontée de fiches)	Si cette option est activée, une remontée de fiches est proposée pendant une interaction.
Target Type (type de cible)	Sélectionnez un produit de GRC tiers. La sélection d'un produit permet d'activer et de désactiver d'autres fonctions sur la page de remontée de fiches.
Integration Type (type d'intégration)	<p>Si vous avez sélectionné NetSuite, choisissez l'une des options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Legacy (ancien système) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cette option affiche les renseignements du système de GRC externe dans une fenêtre de navigateur distincte.</li> </ul> </li> <li>■ SSO (authentification unique) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cette option permet à l'utilisateur du système de GRC externe d'entrer dans Centre d'appels 8x8 au moyen du site Web de NetSuite.</li> <li>○ Elle fournit une Ouverture de session unique; l'utilisateur présente les renseignements d'authentification une seule fois par session de NetSuite.</li> </ul> </li> </ul> <p>Si le type de cible précise Salesforce, choisissez l'une des options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Legacy (ancien système) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cette option affiche les renseignements de la base de données de Salesforce dans une fenêtre de navigateur distincte.</li> <li>○ Elle offre moins d'intégration avec Salesforce que le mode Enhanced.</li> </ul> </li> <li>■ Enhanced (amélioré)</li> </ul>

Option de remontée de fiches	Description
	<p>Si vous choisissez l'option Enhanced (amélioré), le gestionnaire de configuration de 8x8 désactive la zone Size and Position (taille et position) décrite plus loin dans ce tableau.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Cette option affiche les renseignements de la base de données de Salesforce dans un cadre au sein de la fenêtre de 8x8 Agent Console. L'agent a l'option de déplacer le cadre de Salesforce vers une fenêtre de navigateur distincte.</li> <li>◦ Elle offre une intégration plus complète avec Salesforce que le mode Legacy (ancien système).</li> </ul>
Account (compte)	Si le type de cible est NetSuite ou est personnalisé, tapez le nom du compte nécessaire pour accéder aux données que le système de GRC tiers intègre dans le message de remontée de fiches.
Service Name (nom de service)	Le nom du service est l'adresse URL utilisée pour se connecter à votre compte du système de GRC externe.
Login URL (adresse URL de connexion)	Entrez l'adresse URL de connexion commençant par <https://>.
Branding URL (adresse URL de marque)	Il s'agit de l'adresse URL personnalisée fournie par votre système de GRC, si vous avez personnalisé votre service d'assistance pour qu'il corresponde à l'apparence de votre marque.
URL	Cela concerne le type de cible personnalisé uniquement. Tapez l'adresse URL à laquelle Centre d'appels 8x8 envoie les renseignements sur l'interaction signalés par remontée de fiches.
Enable Customization (activer la personnalisation) Script URL	<p>Cette option demande au centre On Demand Contact Center d'exécuter un script d'intégration XML personnalisé de Salesforce en utilisant l'adresse URL du script précisé.</p> <p>Si la personnalisation est activée, l'adresse URL du script doit contenir une adresse URL valide qui pointe vers l'emplacement du script personnalisé. Une fois que l'adresse</p>

Option de remontée de fiches	Description
	URL du script est précisée et que la page de remontée de fiches est enregistrée, toutes les caractéristiques et fonctionnalités de l'intégration standard sont remplacées par la fonctionnalité personnalisée. Les agents voient les changements lors de leur connexion suivante.
Use Remote Login (utiliser la connexion à distance)	Cette option active les paramètres de sécurité de l'Ouverture de session unique dans le compte de Zendesk.
API Token (jeton d'interface API)	Entrez un jeton d'interface API valide pour permettre la recherche dans le système de GRC.
Use Client Login Session to pop (utiliser la session de connexion du client en remontée de fiches)	Sélectionnez cette option pour activer la prise en charge du paramètre de sécurité de Salesforce : Lock sessions to the IP address from which they originated. Cochez le paramètre Launch native login window at agent login (lancer la fenêtre de connexion native au moment de la connexion de l'agent) pour que 8x8 Agent Console lance automatiquement une fenêtre de connexion à Salesforce lorsque l'agent se connecte à 8x8 Agent Console. Si l'option Launch native login window at agent login (lancer la fenêtre de connexion native au moment de la connexion de l'agent) n'est pas définie, l'agent doit se connecter manuellement à Salesforce en utilisant l'onglet suivant de la même fenêtre de navigateur que celle qui est utilisée pour la session de 8x8 Agent Console.
Launch native login window at agent login (lancer la fenêtre de connexion native au moment de la connexion de l'agent)	Cette option permet de lancer la fenêtre de connexion native lorsque l'agent se connecte.
Select and assign all agents	Activez cette option pour accorder l'accès à tous les agents pour l'intégration de Salesforce, ou cliquez sur (choose agent [choisir l'agent]) pour accorder l'autorisation à

Option de remontée de fiches	Description
(sélectionner et affecter tous les agents)	un groupe sélectionné d'agents.
Landing Pages (pages de renvoi)	<p>Centre d'appels 8x8 active la page de renvoi personnalisée et fournit trois onglets de renvoi intégrés à partir du système de GRC du Centre d'appels 8x8 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Enable Custom (activer l'option personnalisée) : Si cette option est activée, saisissez un titre pour la page de renvoi et une adresse URL vers laquelle naviguer.</li> <li>▪ Enable 8x8 CRM (activer le système de GRC de 8x8)</li> </ul> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <p><b>Remarque :</b> La disponibilité des onglets dépend du système de GRC externe auquel le locataire est intégré.</p> </div>
Trigger an Auto Log Window after interactions (déclencher une fenêtre de journal automatique après les interactions)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ For these Media (pour ces supports) : Sélectionnez le support pour le journal automatique parmi les options Phone (téléphone), Voice Mail (messagerie vocale) et Chat (clavardage). La fenêtre du journal automatique est proposée après les interactions. Vous pouvez désactiver le journal automatique pour certains supports en décochant la case de l'option.</li> <li>▪ Sélectionnez le type de fenêtre de journal pour le journal automatique parmi les choix suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ No screen pop (pas de remontée de fiches) : Cette option prévient la remontée de fiches pour la journalisation automatique.</li> <li>○ Pop the log for edit (afficher le journal en remontée de fiches pour modification) : Cette option offre la possibilité de modifier les journaux automatiques.</li> <li>○ Pop the log for view (afficher le journal en remontée de fiches pour visualisation) : Cette option limite le journal automatique au mode de visualisation.</li> </ul> </li> </ul>
Trigger a Popup	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ For these events (pour ces événements) :</li> </ul>

Option de remontée de fiches	Description
Window (déclencher une fenêtre de remontée de fiches)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ When agent is offered transaction (lorsqu'une transaction est offerte à l'agent) : Centre d'appels 8x8 affiche une remontée de fiches lorsqu'une nouvelle interaction est présentée à un agent.</li> <li>○ When agent accepts transaction (lorsque l'agent accepte une transaction): Centre d'appels 8x8 affiche une remontée de fiches lorsqu'un agent accepte une nouvelle interaction.</li> <li>○ When agent completes transaction (lorsque l'agent termine une transaction) : Centre d'appels 8x8 affiche une remontée de fiches lorsqu'un agent a terminé une interaction.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ For these media (pour ces supports) : Choisissez les canaux de Centre d'appels 8x8 qui utilisent la remontée de fiches. Les choix sont les suivants : Phone (téléphone), Voicemail (messagerie vocale), Chat (clavardage) et Email (courriel).</li> </ul>
Window Properties (propriétés de la fenêtre)	<p>Si l'administrateur a activé cette option, les agents peuvent voir et configurer la configuration sous <b>Agent's Profile &gt; External Setup</b> (profil de l'agent &gt; configuration externe). Les options suivantes sont disponibles dans cette section :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Open new window for screen pop (ouvrir une nouvelle fenêtre pour la remontée de fiches)</b> : Cette option permet aux agents de voir la remontée de fiches, et la nouvelle adresse URL de Salesforce se lance dans de nouvelles fenêtres au lieu d'onglets au sein de la fenêtre de 8x8 Agent Console. Cette option ouvre une nouvelle fenêtre pour chaque transaction et chaque nouvelle adresse URL.</li> <li>▪ <b>Use single window only (utiliser une seule fenêtre seulement)</b> : Cette option permet d'afficher dans une seule fenêtre les notifications de remontée de fiches et le lancement de l'adresse URL.</li> <li>▪ <b>Hide result listing if one search result is found (masquer la liste des résultats si un seul résultat de recherche est trouvé)</b> : L'application prend en charge les résultats de recherche multiples affichés sur la fenêtre de remontée de fiches. Si l'option est activée, l'onglet dans lequel figure un seul résultat ne s'ouvre pas. La fenêtre de remontée de fiches s'ouvre toujours en affichant l'enregistrement du résultat de la recherche. Veuillez noter que lorsque cette option est activée, si</li> </ul>

Option de remontée de fiches	Description
	<p>plusieurs résultats sont trouvés, un onglet s'ouvre et affiche tous les enregistrements de résultats répertoriés. Si la fenêtre de Salesforce est réduite, elle est automatiquement développée.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Show toolbar (afficher la barre d'outils) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Si le type de cible est Salesforce, et le type d'intégration est Legacy (ancien système), cliquez sur <b>yes</b> (oui) pour afficher la barre d'outils d'Internet Explorer en haut de la fenêtre de remontée de fiches autonome.</li> <li>◦ Si le type d'intégration est Enhanced (amélioré), Centre d'appels 8x8 ignore la valeur de Show toolbar (afficher la barre d'outils).</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Size and position (taille et position) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans les zones de saisie de texte Width (largeur) et Height (hauteur), tapez la taille en nombre entier de pixels de la fenêtre de remontée de fiches.</li> <li>▪ Dans les zones de saisie de texte Top (haut) et Left (gauche), tapez la position de l'écran en nombre entier de pixels du coin supérieur gauche de la fenêtre de remontée de fiches.</li> </ul> </li> <li>▪ Auto login for SSO (connexion automatique pour l'Ouverture de session unique) {mf--where is this option configured? I used to see it in Agent's profile page. is this still valid?}</li> </ul>

4. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer vos paramètres.

Pour obtenir des instructions détaillées sur la mise en place d'une intégration externe comme NetSuite ou Salesforce, consultez les guides d'intégration respectifs du système de GRC sur [notre page de documentation](#).

## Vue d'ensemble de la remontée de fiches

Dans Centre d'appels 8x8, la remontée de fiches décrit le mécanisme qui permet à un système de GRC tiers d'afficher des renseignements supplémentaires dans une page HTML qui s'affiche dans le navigateur de l'agent de Centre d'appels 8x8.

La remontée de fiches de Centre d'appels 8x8 prend directement en charge les applications de GRC suivantes :

- **NetSuite** : Accédez à Integration > Screen Pop (intégration > remontée de fiches) dans le gestionnaire de configuration de 8x8 pour préciser l'identifiant de compte de NetSuite utilisé pour accéder au système de GRC de NetSuite. L'adresse électronique et le mot de passe de l'agent (utilisés pour la connexion) sont définis dans le profil de l'agent dans 8x8 Agent Console.
- **Salesforce** : Configurez Integration > Screen Pop (intégration > remontée de fiches) dans le gestionnaire de configuration de 8x8, et configurez le nom d'utilisateur et le mot de passe externes dans le profil de l'agent dans 8x8 Agent Console.
- **Zendesk** : Configurez Integration > Screen Pop (intégration > remontée de fiches) dans le gestionnaire de configuration de 8x8, et configurez le nom d'utilisateur et le mot de passe externes dans le profil de l'agent dans 8x8 Agent Console.
- **Microsoft Dynamics** : Configurez Integration > Screen Pop (intégration > remontée de fiches) dans le gestionnaire de configuration de 8x8, et configurez le nom d'utilisateur et le mot de passe externes dans le profil de l'agent dans 8x8 Agent Console.
- **Système de GRC personnalisé** : Centre d'appels 8x8 permet l'intégration d'un système de GRC personnalisé. Pour en savoir plus sur les systèmes de GRC personnalisés, consultez l'équipe de soutien de 8x8.

### Types d'événements de remontée de fiches

Une remontée de fiches est déclenchée par des événements ou par des étapes du processus de traitement d'une interaction. Vous pouvez configurer la remontée de fiches pour un ou plusieurs événements. Trois événements peuvent causer une remontée de fiches :

- L'agent se voit proposer une interaction, mais ne l'a pas encore acceptée.
- L'agent accepte une interaction (par exemple, il est connecté à un appelant).
- L'agent termine une interaction (par exemple, il raccroche après un appel).

## Échange de données de remontée de fiches

La séquence suivante doit être exécutée pour permettre à Centre d'appels 8x8 de transmettre une requête de remontée de fiches à un système de GRC tiers.

1. Centre d'appels 8x8 utilise les renseignements que vous avez saisis dans l'onglet de la remontée de fiches pour transmettre les paramètres d'interaction au système de GRC tiers sous la forme d'un message HTTP POST. Le tableau suivant résume les paramètres de remontée de fiches transmis par Centre d'appels 8x8 dans le message HTTP POST :

Paramètre de remontée de fiches	Description
Canal	Nom du canal de Centre d'appels 8x8 qui a reçu l'interaction
File d'attente	Nom de la file d'attente Centre d'appels 8x8 qui a reçu l'interaction
ANI (EAN)	Pour les canaux téléphoniques, renseignements de l'EAN sur l'appelant
Wait Time (temps d'attente)	La durée d'attente de l'interaction avant son acceptation par un agent.
Event (événement)	Statuts d'interaction : offert, accepté ou terminé
Support	Canaux de téléphone, de messagerie vocale, de clavardage et de messagerie de Centre d'appels 8x8
ExtVar1, ExtVar2	Variables facultatives propres au système de GRC

2. Le système de GRC tiers utilise les renseignements reçus pour accéder à sa base de données, construire un message de remontée de fiches sur l'interaction, puis transmettre ce message contextuel à 8x8 Agent Console, en traitant l'interaction.

## Exemple de remontée de fiches

L'exemple suivant illustre la manière de configurer une remontée de fiches de Centre d'appels 8x8 au moyen du gestionnaire de configuration de 8x8.

The screenshot shows the 'Integration » Screen Pop' configuration page. The 'URL' field is highlighted with a green box and contains the text 'http://www.myServer.net/ScriptPop.php'. Other fields include 'Target type' (radio buttons for NetSuite, Salesforce, Zendesk, Microsoft, Zoho, custom, Local), 'Integration Type' (dropdown menu set to 'Enhanced'), 'Account' (text input with 'TSTDRV1220860'), 'Service Name', 'Login URL', 'Branding URL', 'Script URL', 'API Token', and several checkboxes for 'Enable Customization', 'Use Remote Login', 'Use client login session to pop', and 'Launch native login window at agent login'.

Dans l'image ci-dessus :

- <myServer.net> indique un serveur HTTP valide.
- <ScriptPop.php> indique un script PHP qui affiche l'une ou l'autre de deux pages HTML.

L'exemple suivant montre un script PHP invoqué par la configuration de remontée de fiches illustrée dans l'image ci-dessus.

```
<?php
/* scriptPop.php - Ce script devrait renvoyer une page Web en fonction du numéro de
téléphone composé */
$channel=$_POST['channel'];
if (is_null($channel)) {
printf(« Aucune donnée de canal n'a été fournie »);
}
else {
```

```
switch ($channel) {  
  case '18005551212':  
    header('Location: http://www.8x8.com');  
    break;  
  default:  
    header('Location: http://www.example.com');  
    break;  
}
```

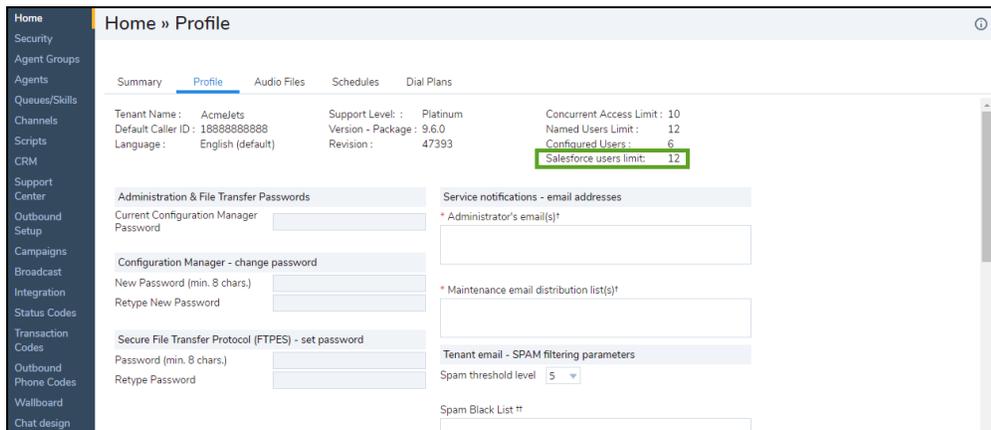
Le script évalue l'EAN de l'appel :

- Si l'interaction est arrivée par le canal téléphonique 800-555-1212, la page d'accueil de 8x8 s'ouvre dans une nouvelle fenêtre du navigateur.
- Si l'appel est arrivé sur un autre canal, le script ouvre <http://www.example.com> dans une nouvelle fenêtre du navigateur.

## Contrôle de l'accès pour l'intégration de Salesforce

En tant qu'administrateur de Centre d'appels 8x8, vous pouvez contrôler le nombre d'agents qui accèdent à l'intégration de Centre d'appels 8x8 avec Salesforce. L'accès à l'intégration est contrôlé dans le gestionnaire de configuration de 8x8.

Dans le gestionnaire de configuration de 8x8, les administrateurs peuvent accorder l'accès à un groupe d'agents choisi. Lorsque Centre d'appels 8x8 est fourni, votre agent commercial attribue le nombre souhaité d'utilisateurs autorisés à utiliser l'intégration de Centre d'appels 8x8 avec Salesforce. Pour vérifier le nombre d'utilisateurs autorisés de Salesforce, accédez à Home > Profile (accueil > profil).



The screenshot shows the 'Home » Profile' page in the 8x8 configuration interface. The 'Profile' tab is selected, and the 'Salesforce users limit' is highlighted in green. The page displays various configuration options and limits.

Configuration Item	Value
Tenant Name	Acmelets
Default Caller ID	18888888888
Language	English (default)
Support Level	Platinum
Version - Package	9.6.0
Revision	47393
Concurrent Access Limit	10
Named Users Limit	12
Configured Users	6
<b>Salesforce users limit</b>	<b>12</b>

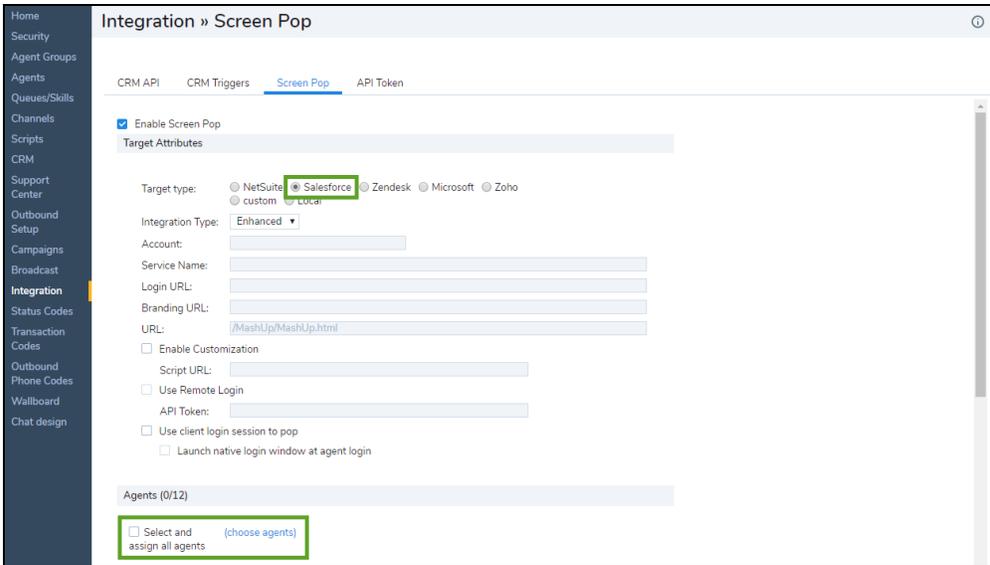
### Pour accorder l'accès à l'intégration de Centre d'appels 8x8 avec Salesforce :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Integration** (intégration).
2. Accédez à l'onglet **Screen Pop**(remontée de fiches).



**Remarque :** Vous devez avoir activé et configuré l'intégration de Centre d'appels 8x8 avec Salesforce.

3. Sous Agents (agents), cochez la case **Select and assign all agents** (sélectionner et affecter tous les agents).



Integration » Screen Pop

CRM API CRM Triggers **Screen Pop** API Token

Enable Screen Pop

Target Attributes

Target type:  NetSuite  Salesforce  Zendesk  Microsoft  Zoho  
 custom  Local

Integration Type: Enhanced

Account: \_\_\_\_\_

Service Name: \_\_\_\_\_

Login URL: \_\_\_\_\_

Branding URL: \_\_\_\_\_

URL: /MashUp/MashUp.html

Enable Customization

Script URL: \_\_\_\_\_

Use Remote Login

API Token: \_\_\_\_\_

Use client login session to pop

Launch native login window at agent login

Agents (0/12)

Select and assign all agents (choose agents)



**Remarque :** La case à cocher est désactivée si le nombre d'utilisateurs nommés attribués au locataire dépasse la valeur indiquée dans le champ **Users limit** (limite d'utilisateurs) fournie de **Salesforce**.

4. Pour sélectionner les agents individuellement, cliquez sur **choose agents** (choisir des agents).
5. Sélectionnez les agents souhaités dans la liste des agents configurés dans le locataire.
6. Cliquez sur **Assign** (affecter).



**Remarque :** Si le nombre d'agents sélectionnés dépasse la limite d'utilisateurs de Salesforce, vous recevez un message d'erreur indiquant la limite. Vous devez adapter la sélection en conséquence.

7. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer vos paramètres.

## NetSuite Ouverture de session unique

L'intégration de Centre d'appels 8x8 avec l'Ouverture de session unique de NetSuite et la capacité d'authentification unique permet à un utilisateur du système de GRC de NetSuite d'entrer dans Centre d'appels 8x8 par le site Web de NetSuite, ce qui élimine la nécessité de se rappeler ou de saisir des données d'identification de l'utilisateur de Centre d'appels 8x8. L'utilisateur présente les renseignements d'authentification une seule fois par session seulement. L'Ouverture de session unique de NetSuite élimine le besoin d'une connexion distincte pour 8x8 Agent Console.



### Remarques :



- Il n'y a pas d'image de référence pour cette version. Centre d'appels 8x8 s'affiche dans une fenêtre distincte.
- L'authentification unique est la seule option pour les nouveaux clients. Les clients existants ne peuvent pas revenir à l'option autre que l'authentification unique une fois qu'ils l'ont sélectionnée.

## Fonctionnalités

- Installation facile grâce à SuiteBundler.
- Solution SuiteSignOn permettant de gagner du temps et Ouverture de session unique sécurisée.
- Sécurité améliorée; les données d'identification de l'utilisateur et le mot de passe de NetSuite ne sont pas stockés dans l'interface utilisateur.
- Expérience utilisateur améliorée; les utilisateurs peuvent se connecter de manière transparente à Centre d'appels 8x8 à partir du tableau de bord de NetSuite sans avoir à se rappeler ou à saisir les données d'identification de l'utilisateur de Centre d'appels 8x8.
  - Fonctionnalité complète de Centre d'appels 8x8 et de NetSuite.
  - Il n'est pas nécessaire d'actualiser Centre d'appels 8x8 pendant l'utilisation de NetSuite.

## Limites

Nous ne pouvons associer qu'un seul locataire de Centre d'appels 8x8 à chaque Suitebundle de Centre d'appels 8x8. Communiquez avec les services professionnels de 8x8 pour connaître la solution de contournement disponible.

## Exigences

Vous devez avoir activé l'authentification unique de NetSuite pour votre compte de NetSuite afin de procéder à l'installation. Afin d'activer l'authentification unique, communiquez avec l'équipe de soutien de NetSuite au [www.netsuite.com](http://www.netsuite.com).

Pour savoir comment installer et configurer l'authentification unique de NetSuite, consultez le [guide d'installation de l'authentification unique de NetSuite](#).

## Générer des jetons d'authentification pour les interfaces API de Centre d'appels 8x8

Les jetons d'accès à l'interface API sont utilisés pour authentifier les appels individuels visant à lire ou à écrire des données dans Centre d'appels 8x8, en dehors de l'agent standard de Centre d'appels 8x8 ou de l'interface d'administration. Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 créent et copient des jetons sécurisés utilisés pour accéder aux données de Centre d'appels 8x8 comme :

- Données statistiques pour les rapports
- Données sur les enregistrements audio
- RVI externe comme rappel Web
- Données statistiques en temps réel

### Pour générer des jetons de données et de demande d'action :

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Accédez à **Integration > API Token** (intégration > jeton d'interface API).
3. Cliquez sur **New Token** (nouveau jeton) pour générer des jetons de demande de données et d'action pour des raisons de sécurité.

Integration » API Token			
CRM API	CRM Triggers	Screen Pop	API Token
Username:	AcmeJets		
Data Request Token:	18e949019f9ab90c8feb58f0f43f6001		New Token
Action Request Token:	256409dd2e42160f55d647b9ed66e53a		New Token

4. Mettez en surbrillance et copiez les jetons.
5. Utilisez le jeton pour authentifier vos demandes d'API.

## Vue d'ensemble des codes de statut

Les codes de statut de Centre d'appels 8x8 permettent aux superviseurs du centre d'appels de suivre le fonctionnement d'un agent au cours d'une journée de travail. Lorsqu'un agent de Centre d'appels 8x8 est connecté à 8x8 Agent Console, il accepte ou refuse des interactions, prend des pauses, travaille hors ligne ou se déconnecte. Les superviseurs peuvent vouloir connaître plus de détails ou les raisons pour lesquelles un agent change le statut ou rejette une interaction. Les statuts des agents, comme On Break (en pause) ou Work Offline (travail hors ligne), n'indiquent pas les raisons précises du changement de statut de l'agent. Il est possible de définir des codes de statut pour combler ce manque d'information. Les codes de statut associent le changement de statut d'un agent aux raisons probables de ce changement, et permettent aux superviseurs ou aux gestionnaires de suivre les habitudes de travail des agents.

Par exemple, vous pouvez définir des codes de statut comme Attend Meeting (assister à une réunion) ou Complete Case Work (travailler sur un dossier) comme raisons probables pour lesquelles un agent doit travailler hors ligne.

Utilisation de la fonctionnalité des codes de statut :

- Un administrateur prédéfinit une liste de codes de statut utilisés pour décrire les raisons probables des actions de changement de statut d'un agent.
- Lorsqu'il modifie son statut, un agent sélectionne un motif de changement de statut dans une liste prédéfinie de codes de statut.
- Le superviseur analyse les habitudes de travail d'un agent et contribue à améliorer le rendement du centre d'appels.

### Quand utilisez-vous les codes de statut?

Si le flux de travail de votre centre d'appels nécessite une surveillance étroite du temps des agents, vous pouvez définir des codes de statut pour atteindre cet objectif. Voici les raisons les plus courantes de l'utilisation des codes de statut :

- Savoir pourquoi un agent rejette une interaction.
- Savoir pourquoi un agent travaille hors ligne.

Le tableau suivant répertorie les actions d'un agent pour lesquelles vous pouvez définir des codes de statut, ainsi que des exemples de codes de statut correspondants.

Action de l'agent concernant le statut	Exemples de codes de statut
Take Break (prendre une pause)	Lunch (repas de midi) Short Break (courte pause) Restroom (toilettes)
Work Offline (travail hors ligne)	Attend Meeting (assister à une réunion) Project Work (travailler sur un projet) Training (formation) Outbound Call (appel sortant)
Logout (déconnexion)	End of shift (fin de quart) PC Reboot (redémarrage de l'ordinateur personnel)
Reject Phone (rejeter un appel) Reject Chat (rejeter un clavardage) Reject Email (rejeter un courriel)	Working on a Case (travailler sur un dossier) Technical Issue (problème technique) Not Ready for Interaction (pas prêt pour l'interaction) Nearing Break Time (presque l'heure de la pause)

### Comment définir les codes de statut?

Avant de définir des codes de statut, vous devez comprendre le flux de travail de votre entreprise. Si votre entreprise a plusieurs flux de travail, vous pouvez créer une liste de codes de statut distincte pour chacun d'eux. Par exemple, si votre entreprise a des flux de travail distincts pour l'assistance et la vente, vous pouvez définir une liste de codes distincte pour chaque service.

Chaque liste de codes de statut contient un ensemble de codes ou de motifs pour un changement de statut bien précis. Une liste de codes de statut peut être attribuée à un groupe d'agents en imposant la limitation selon laquelle ils n'accèdent qu'à une seule liste de codes de statut. Au sein du groupe d'agents, des agents particuliers peuvent être autorisés ou non à accéder à la liste des codes de statut.

Pour définir des codes de statut, il faut :

- Déterminer les raisons valables et acceptables d'un changement de statut.
- Désigner les groupes ou les agents auxquels appliquer les codes de statut.

- Déterminer la nécessité d'une traduction des codes de statut en plusieurs langues.
- Créer une liste de codes de statut.

La création d'une liste de codes de statut comprend les tâches suivantes :

- Créer des listes de codes de statut en définissant des propriétés.
- Créer des codes de statut individuels dans la liste pour définir les motifs possibles des actions.
- Traduire les codes de statut dans une langue secondaire.
- Attribuer des codes de statut à des groupes d'agents et à des agents particuliers.

### Comment les agents utilisent-ils les codes de statut?

Dans 8x8 Agent Console, les agents affectés à une liste de codes de statut se voient présenter les codes de statut individuels de la liste. L'agent doit choisir dans la liste présentée un code décrivant le motif du changement de statut, et ce n'est qu'ensuite qu'il est autorisé à poursuivre l'action. Par exemple, lorsqu'un agent actif fait passer son statut à Work Offline (travail hors ligne), une liste de codes de statut associés à l'action (comme Attend Meeting [assister à une réunion] ou Working on a Projet [travail sur un projet]) lui est présentée dans une liste déroulante.

### Comment les superviseurs utilisent-ils les codes de statut?

Les superviseurs peuvent suivre la façon dont les agents passent leur temps en générant les rapports historiques suivants :

- **Agent: Status change details** (détails du changement de statut) : Le rapport donne des renseignements détaillés sur les changements de statut d'un agent, l'heure à laquelle il a changé de statut et le motif connexe, le cas échéant. Lorsque le superviseur parcourt le rapport, il obtient des renseignements sur la fréquence à laquelle l'agent a changé de statut, ainsi que sur le motif du changement.

The screenshot displays the 'New Historical Report Wizard' in the 8x8 Agent Console. The wizard is currently in Step 1, 'Select Available Report and see preview'. The 'Available Reports' list on the left includes 'Status change details', which is selected. The 'Preview' section on the right shows a table of status change details for the period from 07/18/2007 to 07/18/2007. The table has columns for Period, Agent (Username), Status, Time, Reason Code, Reason Text, and Transaction.

Period	Agent (Username)	Status	Time	Reason Code	Reason Text	Transaction
3/28/2008	beatrice (beat)	Logged In	3/28/08 11:15	N/A	N/A	
3/28/2008	quill (qu)	On Break	3/28/08 11:15	001	Lunch	
3/28/2008	glies (glies)	Work Offline	3/28/08 11:17	002	Meeting	

- Agents: Time on Break/Offline with status codes** (temps en pause/hors ligne avec codes de statut) : Le rapport indique à quoi un agent consacre son temps pour chaque tâche lorsqu'il travaille hors ligne ou est en pause. Le rapport résume les renseignements sur le temps passé par chaque code de statut, par statut, par agent et par date. Un exemple de rapport est présenté ci-dessous :

The screenshot displays the 'New Historical Report Wizard' interface. It is divided into two main sections: 'Available Reports' and 'Preview'.

**Available Reports:** A list of report options is shown, with 'Time on Break/Offline with status codes' selected.

**Preview:** A table titled 'Agents: Time on Break/Offline with status codes' is displayed. The table shows data for the period from 07/18/2007 to 07/19/2007, with a granularity of 'day'. The table is structured as follows:

Period	Agent (Username)	Working offline				Break			
		Check Tickets	Personal Phone Call	Lunch	Meeting				
		Time	%	Time	%	Time	%	Time	%
07/18/2007	beatrice (bea)	2:11:15	82.8%	0:27:12	17.2%	0:18:20	25.3%	0:54:08	74.7%
07/18/2007	cyril (cyl)	1:45:08	88.0%	0:48:01	31.4%	1:02:12	34.0%	2:00:56	66.0%
07/18/2007	glies (glies)	0:37:01	77.7%	0:10:39	22.3%	0:29:48	13.4%	2:12:20	86.6%
<b>Day Sub Total</b>		<b>4:33:24</b>	<b>76.1%</b>	<b>1:25:52</b>	<b>23.9%</b>	<b>1:59:20</b>	<b>13.4%</b>	<b>6:07:36</b>	<b>86.6%</b>
<b>Grand Totals</b>		<b>4:33:24</b>	<b>76.1%</b>	<b>1:25:52</b>	<b>23.9%</b>	<b>1:59:20</b>	<b>13.4%</b>	<b>6:07:36</b>	<b>86.6%</b>

The interface also includes a sidebar with navigation options like 'Queue', 'All', 'Favorites', and 'Recents'. The bottom of the screen shows the 8x8 logo and the text 'Powered by 8x8'.

## Créer des codes de statut

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 créent des codes de statut pour les agents de Centre d'appels 8x8 au moyen du gestionnaire de configuration de 8x8. Les codes de statut offrent un mécanisme permettant de suivre l'activité des agents pendant les heures de travail. Grâce aux codes, vous pouvez définir les motifs d'un changement de statut, comme prendre le repas de midi, assister à une réunion ou prendre une pause. Ces codes peuvent être invoqués pour des actions de changement de statut, comme prendre une pause, travailler hors ligne, se déconnecter et rejeter l'appel.

Pour créer une nouvelle liste de codes de statut, il faut :

- Configurer les propriétés de la liste de codes.
- Définir les codes individuels.
- Traduire les codes dans les langues secondaires (facultatif).
- Attribuer les codes à des groupes d'agents (obligatoire) et à des agents particuliers (facultatif).

### Configurer les propriétés d'un code de statut

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Status Codes** (codes de statut).
2. Cliquez sur  ou **Add** (ajouter). L'onglet Properties (propriétés) s'ouvre.
3. Saisissez les valeurs requises dans l'onglet **Properties** (propriétés).

Le tableau suivant résume les options sous **Status Codes > Properties** (codes de statut > propriétés) :

Option de l'onglet Properties (propriétés)	Description
Active (actif)	Cochez la case pour mettre en service cette liste de codes.
Nom (requis)	Saisissez un nom pour la nouvelle liste des codes.
Description	Saisissez une brève description de l'objectif de la liste de codes.
Category (catégorie)	Une catégorie permet de distinguer plusieurs listes de codes et d'attribuer une liste de codes à un groupe définie. Par exemple, vous pouvez créer des catégories pour les

Option de l'onglet Propriétés (propriétés)	Description
	<p>ventes, l'assistance, les services, etc. Vous pouvez ensuite affecter chaque liste de codes à une catégorie particulière.</p> <p>Dans la liste Category (catégorie), effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Choisissez <b>Edit Categories</b> (modifier les catégories) pour créer une nouvelle catégorie de codes.</li> <li>▪ Choisissez une catégorie de codes existante.</li> </ul>
Sort Order (trier l'ordre)	<p>Sélectionnez l'ordre dans lequel les codes doivent apparaître sur 8x8 Agent Console :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Manuel</b> permet d'organiser l'ordre des codes manuellement.</li> <li>▪ <b>Automatique</b> permet d'organiser les codes par ordre alphabétique.</li> </ul>
Admin Notes (notes administratives)	<p>Tapez les renseignements qui permettent aux administrateurs de comprendre l'objet de la liste de codes.</p>
Primary Language (langue principale, obligatoire)	<p>Sélectionnez une langue principale dans laquelle les codes sont écrits. Ces renseignements sont nécessaires pour créer une liste.</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <p><b>Remarque</b> : Après avoir enregistré la liste de codes, vous ne pouvez plus modifier le paramètre de la langue principale.</p> </div>
Secondary Language (langue secondaire)	<p>Sélectionnez une langue dans laquelle traduire les codes. Cette option vous permet de configurer des codes dans des langues autres que l'anglais.</p>

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Définir des codes de statut

Dans l'onglet Codes (codes), vous pouvez définir des codes de statut individuels et les affecter à l'action ou au changement de statut d'un agent. Ces codes sont invoqués lorsqu'un agent effectue l'une des actions suivantes :

- Take Break (prendre une pause)
- Work Offline (travail hors ligne)
- Log Out (se déconnecter)
- Reject Phone (rejeter un appel)
- Reject Chat (rejeter un clavardage)
- Reject Email (rejeter un courriel)

### Pour définir des codes de statut :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Status Codes** (codes de statut).
2. Cliquez sur **Edit** (modifier) pour modifier un code de statut.
3. Accédez à l'onglet **Codes** (codes) et entrez les valeurs requises.

The screenshot shows the 'Agent Status » Edit Status Codes List » Codes' configuration page. The left sidebar contains a navigation menu with 'Status Codes' highlighted. The main content area shows a table of status codes with columns: Active, Menu Text (English (US)), Report Text, Short Code, Take Break, Work Off..., Log Out, Reject Pho..., Reject Ch..., Reject Em..., and Used. There are five rows of codes, with the last one 'Wrong Number' selected. Below the table is a 'Note' and 'Save' and 'Reset' buttons.

Active	Menu Text (English (US))	Report Text	Short Code	Take Break	Work Off...	Log Out	Reject Pho...	Reject Ch...	Reject Em...	Used
<input checked="" type="checkbox"/>	Sale	-	null	<input type="checkbox"/>						
<input checked="" type="checkbox"/>	Follow Up	-	null	<input type="checkbox"/>						
<input checked="" type="checkbox"/>	No Answer	-	null	<input type="checkbox"/>						
<input checked="" type="checkbox"/>	No Sale	-	null	<input type="checkbox"/>						
<input checked="" type="checkbox"/>	Wrong Number		null	<input type="checkbox"/>						

Le tableau suivant résume les options **Status Codes > Codes** (codes de statut > codes) :

Nom du champ sous Status Codes (codes de statut)	Description
Active (actif)	Sélectionnez cette option pour activer le code.
Menu Text (texte de menu)	Tapez la chaîne de caractères que 8x8 Agent Console affiche lors de l'affichage du code, comme Attend Meeting (assister à une réunion).
Report Text (texte de	Tapez la chaîne de caractères que 8x8 Agent Console affiche lorsqu'elle

Nom du champ sous Status Codes (codes de statut)	Description
rapport)	répertorie le code dans un rapport, comme Attend Meeting (assister à une réunion).
Short Code (code abrégé)	Tapez la chaîne de caractères que 8x8 Agent Console utilise pour afficher l'identifiant court du code, comme réu.
Catégories de Status Action (action de statut)	Choisissez une catégorie principale facultative pour le code : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Take Break (prendre une pause)</li> <li>▪ Work Offline (travail hors ligne)</li> <li>▪ Log Out (se déconnecter)</li> <li>▪ Reject Phone (rejeter un appel)</li> <li>▪ Reject Chat (rejeter un clavardage)</li> <li>▪ Reject Email (rejeter un courriel)</li> </ul>
Used (utilisé)	Si un agent a appliqué un code dans 8x8 Agent Console, le gestionnaire de configuration de 8x8 ajoute une coche à ce code et à sa liste mère. Une fois qu'un code a été utilisé, le code et sa liste de codes ne peuvent pas être supprimés.

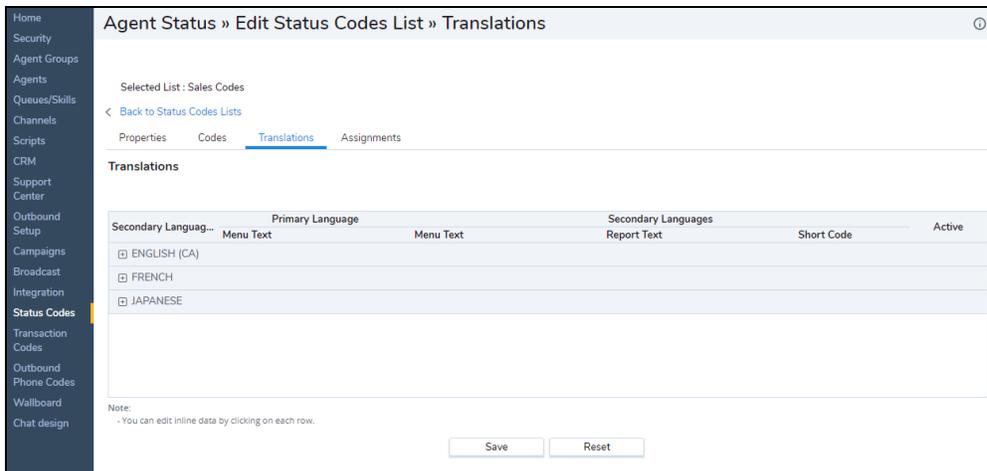
4. Cochez la case d'une action de statut pour attribuer le code à l'action d'un agent, comme Take Break (prendre une pause), Work Offline (travail hors ligne), etc.
5. Répétez les étapes ci-dessus pour créer d'autres codes.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

#### Traduire les codes de statut (facultatif)

L'onglet Translations (traductions) vous permet de traduire les codes de la langue principale vers les langues secondaires prises en charge par Centre d'appels 8x8. Vous devez préciser une langue secondaire dans l'onglet Properties (propriétés) pour activer la traduction. Cette procédure est facultative en fonction des besoins de votre entreprise. Utilisez l'onglet Translations (traductions) pour configurer les options de langue secondaire pour les codes de statut individuels.

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Status Codes** (codes de statut).
2. Cliquez sur **Edit** (modifier) pour modifier un code de statut.

### 3. Accédez à l'onglet **Translations** (traductions).



4. Sélectionnez un code dans la liste des codes en lecture seule de l'onglet **Translations** (traductions).
5. Sélectionnez une langue secondaire dans le menu déroulant.
6. Entrez la valeur traduite dans les champs Menu Text (**texte de menu**)<sup>1</sup>, Report Text<sup>2</sup> (texte de rapport) et Short Code<sup>3</sup> (code abrégé) dans la langue secondaire de votre choix.

Le tableau suivant résume les options sous **Status Codes > Translations** (codes de statut > traductions) :

Option de l'onglet	Description
<b>Translations (traductions)</b>	
Secondary Languages (langues secondaires)	Choisissez l'une des langues secondaires sélectionnées dans l'onglet Properties (propriétés) des codes de statut. Lorsque vous sélectionnez une langue secondaire, le gestionnaire de configuration de 8x8 modifie le titre du champ <b>Menu Text</b> (texte de menu).
Primary Language (langue principale)	Liste en lecture seule des descriptions des codes de statut dans la langue principale du code.

<sup>1</sup>Le texte de menu est la chaîne de caractères que 8x8 Agent Console affiche lorsqu'elle affiche le code dans la langue secondaire.

<sup>2</sup>Le texte de rapport est la chaîne de caractères que 8x8 Agent Console affiche lorsqu'elle répertorie le code dans un rapport.

<sup>3</sup>Le code abrégé est la chaîne de caractères que 8x8 Agent Console utilise lorsqu'elle affiche l'identifiant abrégé du code.

Option de l'onglet	Description
<b>Translations (traductions)</b>	
Menu Text (texte de menu, identifiant de langue secondaire)	Choisissez une langue secondaire, et tapez la chaîne dans cette langue. 8x8 Agent Console affiche le code du menu dans la langue secondaire.
Report Text (texte de rapport)	Choisissez une langue secondaire, et tapez la chaîne dans cette langue. 8x8 Agent Console affiche le texte pour les rapports dans la langue secondaire.
Short Code (code abrégé)	Choisissez une langue secondaire, et tapez la chaîne dans cette langue. 8x8 Agent Console utilise le code abrégé lorsqu'elle affiche l'identifiant abrégé du code.
Active (actif)	Cette option montre la liste <b>Active</b> (actif) des codes de statut.

- Répétez le processus ci-dessus pour chacune de vos langues secondaires.
- Cliquez sur **Enregistrer**.

### Assign to Agents or Groups (attribuer à des agents ou à des groupes)

Après avoir créé les codes, choisissez les groupes d'agents et précisez les agents individuels au sein de chaque groupe à qui attribuer la liste de codes. Utilisez l'onglet Assignment (affectation) à cette fin.

- À partir du menu de configuration, ouvrez **Status Codes** (codes de statut).
- Cliquez sur **Edit** (modifier) pour modifier un code de statut.
- Accédez à l'onglet **Assignment** (affectation).

The screenshot shows the 'Agent Status » Edit Status Codes List » Assignments' interface. The left sidebar contains navigation options like Home, Security, Agent Groups, Agents, Queues/Skills, Channels, Scripts, CRM, Support Center, Outbound Setup, Campaigns, Broadcast, Integration, Status Codes (highlighted), Transaction Codes, Outbound Phone Codes, Wallboard, and Chat design. The main content area shows 'Selected List : Sales Codes' and a breadcrumb '< Back to Status Codes Lists'. Below this are tabs for 'Properties', 'Codes', 'Translations', and 'Assignments' (which is active). The 'Assignments' section lists several groups with checkboxes and expandable options:

- Uingroup
- Sales ( Activate All | De-activate All )
  - Mendez, Corrin (Corrin)
  - Minami, Kaoru (Kaoru)
  - Shasta, Robin (Robin)
- Support ( Assigned to Support Codes )
  - Kilborn, Casey (Casey)
  - Solovey, Sasha (Sasha)
  - Singh, Zufi (Zufi)
  - Marketing

At the bottom of the main area are 'Save' and 'Reset' buttons.

Tous les groupes d'agents de votre centre d'appels s'affichent. Les groupes qui sont actuellement affectés à d'autres listes de codes de statut sont grisés.

- Sélectionnez un groupe dans la liste Un menu s'affiche sur la même ligne.
- Activez les agents en cochant la case à côté de chaque nom.  
OU  
Cliquez sur **Activate All** (tout activer) pour sélectionner tous les agents du groupe.
- Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer les paramètres du code.  
Vous avez maintenant défini une liste de codes de statut.
- Pour vérifier ce comportement, connectez-vous à 8x8 Agent Console en tant qu'agent appartenant au groupe.  
Changez votre statut pour invoquer les codes de statut.

## Modifier et supprimer des codes de statut

Vous pouvez modifier ou supprimer les listes de codes existantes à n'importe quel moment.

### Pour modifier une liste de codes de statut :

- À partir du menu de configuration, ouvrez **Status Codes** (codes de statut).  
Une liste des codes existants s'affiche.
- Sélectionnez la liste de codes que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur .
- Parcourez les onglets pour apporter les modifications souhaitées.
- Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer les modifications.

### Pour supprimer une liste de codes téléphoniques sortants existante :

- Sélectionnez une liste de codes dans la liste, puis cliquez sur .
- Vous êtes invité à confirmer votre action.
- Cliquez sur **OK** pour supprimer la liste.



**Remarque :** Vous ne pouvez pas récupérer une liste supprimée.

## Vue d'ensemble des codes de transaction

La page Transaction Codes (codes de transaction) du Centre d'appels 8x8 offre un moyen d'appliquer la disposition des appels aux interactions entrantes et sortantes. Chaque interaction entrante ou sortante dans un centre d'appels a un but et une disposition. Des codes de transaction peuvent être définis pour recueillir des renseignements sur la disposition de l'appel auprès des agents au moment de l'appel et les superviseurs peuvent faire un rapport sur ces renseignements pour les analyser et déterminer le traitement ultérieur.

Par exemple, un représentant commercial d'ACME, qui traite une campagne de vente pour un nouveau produit, passe des appels sortants à des clients potentiels. Le représentant peut enregistrer le résultat de chaque interaction à l'aide de codes de transaction prédéfinis, comme Successful Sale (vente réussie), Prospect Interested - Call back (client potentiel intéressé – rappeler), Prospect not Interested - Do not call back (client potentiel non intéressé – ne pas rappeler), Reached Voicemail (boîte vocale atteinte) et Faulty Number (numéro erroné). Plus loin dans le processus de vente, vous pouvez définir des codes de transaction pour désigner les différentes étapes du processus de vente, et appliquer les codes pour transmettre le statut et le résultat de chaque interaction.

Utilisation de la fonctionnalité des codes de transaction :

- Un administrateur prédéfinit une liste de codes de transaction utilisés pour décrire l'objet d'une interaction, ou les résultats probables d'une interaction.
- Un agent applique une disposition d'appel à partir de la liste prédéfinie de codes de transaction pendant l'étape de traitement ou de post-traitement d'une interaction.
- Un superviseur fait un rapport sur la disposition des appels en vue d'effectuer une analyse plus approfondie et de déterminer la suite du traitement.

### Quand utilisez-vous les codes de transaction?

Les codes de transaction sont principalement utilisés pour :

- Indiquer l'objectif des interactions.
- Indiquer le résultat des interactions entrantes et sortantes.

### Indiquer l'objectif des interactions au moyen de codes de transaction

Chaque interaction en provenance et à destination de votre centre d'appels a un objet. Vous pouvez définir des codes de transaction pour indiquer l'objet de ces interactions. Lorsqu'un agent traite une interaction, il peut indiquer l'objet de l'interaction en sélectionnant l'un des codes de transaction disponibles.

Par exemple, dans un centre d'appels qui combine les appels de vente, d'assistance et de service, vous pouvez indiquer l'objet de chaque interaction en utilisant un ensemble de codes de transaction, comme Sales Call (appel de vente), Support Call (appel d'assistance) et Service Call (appel de service).

### Indiquer le résultat des interactions au moyen de codes de transaction

Les codes de transaction permettent aux agents de votre centre d'appels d'enregistrer l'objet et le résultat des interactions entrantes et sortantes. Vous étiquetez une interaction avec des codes en vue d'une analyse plus approfondie ou d'un suivi.

Par exemple, lorsqu'un représentant commercial d'ACME passe des appels de vente, il peut indiquer le résultat de chaque interaction au moyen de codes de transaction prédéfinis, comme Successful Sale, Prospect Interested - Call back (client potentiel intéressé – rappeler), et ainsi de suite. À la fin de la journée, lorsque la direction exécute un rapport de transaction, celui-ci indique des données statistiques sur les ventes, ainsi que des codes de transaction qui invitent à des actions de suivi. Pour les enregistrements portant l'étiquette Prospect Interested - Call back (client potentiel intéressé – rappeler), les agents doivent effectuer des appels de suivi. Les enregistrements portant l'étiquette Prospect not Interested - Do not call back (client potentiel non intéressé – ne pas rappeler) doivent être filtrés de la liste.

En général, vous pouvez définir des listes de codes de transaction pour une équipe de vente afin de comprendre combien d'appels ont été passés, combien ont abouti à des ventes, combien ont abouti à des numéros erronés, etc.

Le tableau suivant énumère les utilisations des codes de transaction et en donne les exemples correspondants :

Motifs de l'utilisation des codes de transaction	Exemples de codes de transaction
Indiquer l'objet d'une interaction	Sales Call (appel de vente) Service Call (appel de service) Support Call (appel d'assistance)
Indiquer le résultat d'une interaction	Prospect Interested – Call Back (client potentiel intéressé – rappeler)

Motifs de l'utilisation des codes de transaction	Exemples de codes de transaction
	Prospect not Interested – Do not Call Back (client potentiel non intéressé – ne pas rappeler) Reached Voicemail – Try Again (boîte vocale atteinte – essayer de nouveau) Faulty Number (numéro erroné)

### Comment créer des codes de transaction?

La compréhension de l'enchaînement des opérations de votre entreprise constitue une bonne base pour la définition des codes de transaction. Vous pouvez créer plusieurs listes de codes de transaction pour définir l'objet et les résultats des interactions pour un processus donné. Par exemple, les interactions liées aux campagnes de vente peuvent avoir des résultats multiples qui diffèrent de ceux des interactions liées à l'assistance. Un agent peut sélectionner un ou plusieurs résultats pour une interaction.

Chaque liste de codes de transaction contient un ensemble de codes permettant de déterminer la disposition de l'appel. Une liste de codes de transaction peut être attribuée à un groupe d'agents ou à une file d'attente. Vous pouvez appliquer plusieurs listes de codes de disposition à un groupe d'agents ou à une file d'attente. Lorsqu'un agent accepte un appel, toutes les listes de codes attribuées au groupe d'agents ou à la file d'attente sont présentées dans des onglets distincts. Un agent peut sélectionner un ou plusieurs codes dans une seule liste ou enregistrer les codes souhaités dans plusieurs listes. Un appel codé à partir de plusieurs listes s'affiche sous forme d'enregistrement distinct.

#### **Pour définir les codes de transaction pour la disposition, vous devez :**

- Indiquer l'objet et les résultats probables d'une interaction.
- Indiquer les files d'attente ou les groupes d'agents auxquels appliquer la liste de codes de transaction.
- Déterminer la nécessité de traduire les codes de transaction dans une langue secondaire.
- Créer une liste de codes de transaction.

#### **Pour créer des codes de transaction, vous devez :**

- Créer une liste de codes de transaction en définissant des propriétés.
- Définir les codes de transaction individuels dans la liste.

- Déterminer la nécessité de traduire les codes de transaction dans une langue secondaire.
- Attribuer des codes à un ou à plusieurs groupes d'agents ou à une ou à plusieurs files d'attente.

### Comment les agents utilisent-ils les codes de transaction?

Pendant le traitement d'une interaction, une liste de codes de transaction est présentée à un agent dans la 8x8 Agent Console dans les circonstances suivantes :

- L'agent est membre du groupe auquel la liste de codes est attribuée.
- L'agent est membre de la ou des files d'attente auxquelles la ou les listes de codes sont attribuées.

Dans la liste de codes présentée, un agent sélectionne les codes de transaction :

- Avant de lancer l'appel.
- Pendant l'appel.
- À la fin de l'appel, pendant le post-traitement.

Un agent affecté à une liste de dispositions d'appel se voit présenter la liste de codes pendant une interaction. L'agent peut sélectionner et enregistrer un ou plusieurs codes d'une liste à n'importe quel moment pendant l'interaction ou le post-traitement. Lorsqu'un agent est membre d'un groupe ou d'une file d'attente auxquels plusieurs listes sont attribuées, toutes les listes sont présentées à l'agent dans des onglets distincts lorsqu'il accepte un appel. L'agent peut sélectionner et enregistrer des codes à partir de plusieurs listes. Les codes sélectionnés s'affichent dans les rapports historiques.

### Comment les superviseurs utilisent-ils les codes de transaction?

Les superviseurs génèrent des rapports historiques pour obtenir des renseignements sur la disposition des appels à des fins d'analyse et pour déterminer la nécessité des actions de suivi basées sur des codes de transaction, également connus sous le nom de codes de conclusion. Les rapports suivants répertorient les codes de transaction utilisés lors des interactions des agents :

- **Agents: Detailed accepted transactions with wrap up codes** (détail des transactions acceptées avec codes de conclusion) : Ce rapport répertorie les codes de conclusion utilisés par un agent au cours de toutes ses interactions entrantes acceptées. Les codes de conclusion indiquent la disposition de l'appel. Vous pouvez trouver plusieurs occurrences d'un même appel pour indiquer que plusieurs codes de conclusion ont été appliqués au même appel.
- **Agents: Detailed outbound transactions with wrap up codes** (détail des transactions sortantes avec codes de conclusion) : Ce rapport répertorie les codes d'appel ainsi que les codes de conclusion. Les codes de numérotation sont des codes liés à l'identification de l'appelant, qui apparaissent avant la composition de l'appel. Un agent ne peut appliquer qu'un seul code de numérotation à un appel, mais il peut appliquer plusieurs codes

de conclusion.

The screenshot shows the 'New Historical Report Wizard' in the 8x8 system. It is at Step 1: 'Select Available Report and see preview'. The 'Available Reports' list includes 'Detailed outbound transac' (highlighted). The 'Preview' section shows a table of agent transactions with wrap-up codes.

Period	Agent (Username)	Destination	Call Start Time	Call Duration	Transaction	Wrap Up Code	Text	Dial Code	Text
7/18/2009	Agent Smith (smith)	14089236222	7/18/2009 12:12	0:02:44	1007	Call	Call back	HPD	Howlett Packard
7/18/2009	Mital Sen (sen)	14089233455	7/18/2009 14:34	0:05:00	1011	QOS	Bad Call Quality	CSCD	Cisco
7/18/2009	Mital Sen (sen)	14089245555	7/18/2009 15:55	0:02:10	1021	N/A	N/A	N/A	N/A

- **Agents: Transactions grouped by wrap up codes** (transactions regroupées par codes de conclusion) : Le rapport regroupe les transactions par codes de conclusion, file d'attente, canal, support et agent.

The screenshot shows the 'New Historical Report Wizard' in the 8x8 system. It is at Step 1: 'Select Available Report and see preview'. The 'Available Reports' list includes 'Transactions grouped by wrap up codes' (highlighted). The 'Preview' section shows a summary table of agent transactions grouped by wrap-up codes.

Period	Agent (Username)	Media	Channel	Queue	Follow Up (002)				Call back (015)			
					#	%	Time	%	#	%	Time	%
01/27/2011	Agent Smith (pma)	Chat	Chat Channel	Support	12	35.29%	0:16:08	43.82%	14	42.42%	0:14:45	40.09%
01/27/2011	Agent Smith (pma)	Email	wpj1@contactual.com	Support Email	24	32.43%	0:28:40	29.97%	13	17.56%	0:12:14	11.38%
01/27/2011	Agent Smith (pma)	Email	wpj2@contactual.com	Helpdesk Email	24	32.43%	0:41:40	32.50%	13	17.56%	0:09:01	7.01%
01/27/2011	Agent Smith (pma)	Email	wpj3@contactual.com	Sales Email	4	66.66%	0:03:57	80.34%	2	33.33%	0:00:58	16.66%
Agent Sub Total					64	34.22%	1:30:34	32.59%	42	22.48%	0:36:58	13.30%
Day Sub Total					64	34.22%	1:30:34	32.59%	42	22.48%	0:36:58	13.30%
Grand Totals					64	34.22%	1:30:34	32.59%	42	22.48%	0:36:58	13.30%

## Créer des codes de transaction

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 créent des codes de transaction dans le gestionnaire de configuration de 8x8.

Pour créer une liste de codes de transaction de Centre d'appels 8x8, il faut :

- Configurer les propriétés de la liste de codes.
- Définir les codes individuels.
- Traduire les codes dans les langues secondaires (facultatif).
- Attribuer les codes aux groupes ou aux files d'attente d'un agent.

### Configurer les propriétés du code de transaction

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Transaction Codes** (codes de transaction).
2. Cliquez sur  ou **Add** (ajouter). L'onglet **Properties** (propriétés) s'affiche.
3. Saisissez les valeurs requises dans l'onglet **Properties** (propriétés).

Le tableau suivant résume les options sous **Transaction Codes > Properties** (codes de transaction > propriétés).

Option de l'onglet <b>Properties</b> (propriétés)	Description
Active (actif)	Cochez la case pour mettre en service cette liste de codes.
Name (nom, obligatoire)	Saisissez un nom pour la liste des codes de transaction.
Description	Saisissez une description pour la liste des codes de transaction.
Category (catégorie)	Cette option fait référence à une catégorie de listes, comme Sales (vente), Marketing (marketing) ou Support (assistance). Dans une même catégorie, vous pouvez regrouper plusieurs listes de codes de transaction. Vous pouvez créer une nouvelle catégorie ou ajouter une liste à une catégorie existante. Dans la liste Category (catégorie), effectuez l'une des opérations suivantes :

Option de l'onglet Propriétés (propriétés)	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Choisissez <b>Edit Categories</b> (modifier les catégories) pour créer une nouvelle catégorie de codes de transaction.</li> <li>▪ Choisissez une catégorie de codes de transaction existante.</li> </ul>
Secondary Languages (langues secondaires)	Sélectionnez d'autres langues dans lesquelles traduire les codes.
Sort Order (trier l'ordre)	<p>Cette option désigne l'ordre dans lequel les codes de la liste sont triés lorsqu'ils sont présentés à un agent.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Choisissez <b>Manual</b> (manuel) pour répertorier vous-même les codes de transaction dans un ordre donné.</li> <li>▪ Choisissez <b>Automatic</b> (automatique) pour que Centre d'appels 8x8 trie les codes de transaction par ordre alphabétique.</li> </ul>
Required (requis)	Si cette option est activée, l'agent doit sélectionner un code de transaction pour tous les appels téléphoniques.
Multiple-choice (choix multiple)	Si cette option est activée, l'agent doit sélectionner plusieurs codes dans la liste des codes de transaction.
Assignment Type (type d'affectation)	Sélectionnez un groupe d'agents dans <b>Agent Group</b> (groupe d'agents) ou une file d'attente dans <b>Queue</b> (file d'attente) à laquelle affecter la liste. Cette option permet aux membres du groupe ou de la file d'attente d'accéder à la liste pendant les appels téléphoniques.
Primary Language (langue principale, obligatoire)	<p>Sélectionnez la langue principale dans laquelle les codes sont écrits. Ces renseignements sont nécessaires pour créer une liste.</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <p><b>Remarque :</b> Après avoir enregistré la liste, vous ne pouvez plus modifier le paramètre de la langue principale.</p> </div>
Admin Notes (notes)	Tapez les renseignements qui permettent aux administrateurs de comprendre l'objet de la liste de codes.

Option de l'onglet Propriétés (propriétés)	Description
administratives)	

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Définir des codes de transaction

Vous pouvez définir des codes de transaction individuels dans l'onglet Codes (codes).

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Transaction Codes** (codes de transaction).
2. Cliquez sur **Edit** (modifier) pour modifier un code de transaction.
3. Accédez à l'onglet **Codes** (codes) et entrez les valeurs requises.

Home  
Security  
Agent Groups  
Agents  
Queues/Skills  
Channels  
Scripts  
CRM  
Support Center  
Outbound Setup  
Campaigns  
Broadcast  
Integration  
Status Codes  
Transaction Codes  
Outbound  
Phone Codes  
Wallboard  
Chat design

Edit Transaction Codes List » Codes

SELECTED LIST : Sales Outbound

< Back to Transaction Codes Lists

Properties Codes Translations Assignments

Codes

Code: Add

Active	Menu Text (English (US))	Report Text	Short Code	Used
<input type="checkbox"/>	Sale	Sale	Unt 1	
<input type="checkbox"/>	Follow Up	Follow Up	Unt 2	
<input type="checkbox"/>	Busy; Call Back	Busy; Call Back	Unt 3	
<input type="checkbox"/>	No Answer	No Answer	Unt 4	
<input type="checkbox"/>	Wrong Number	Wrong Number	Unt 5	
<input checked="" type="checkbox"/>	Not Interested	Not Interested	Unt 6	

Note:  
- You can use mouse to reorder codes. Also you can edit inline data by clicking on each row.

Save Reset

4. Saisissez les valeurs des champs suivants :
  - **Menu Text** (texte de menu) : Le texte du code qui s'affiche dans la liste des codes dans 8x8 Agent Console
  - **Report Text** (texte de rapport) : Le texte du code qui s'affiche dans les rapports.
  - **Short Code** (code abrégé) : Un identifiant court pour un code.

Le tableau suivant résume les options sous **Transaction Codes > Codes** (codes de transaction > codes).

Option de l'onglet Codes (codes)	Description
Active (actif)	Sélectionnez <b>Active</b> (actif) pour activer les codes de transaction précis.

Option de l'onglet Codes (codes)	Description
Menu Text (texte de menu)	Tapez la chaîne de caractères que 8x8 Agent Console affiche lors de l'affichage du code, comme Prospect Interested - Call Back (client potentiel intéressé – rappeler).
Report Text (texte de rapport)	Tapez la chaîne de caractères que 8x8 Agent Console affiche lorsqu'elle répertorie le code dans un rapport, comme Prospect Interested - Call Back (client potentiel intéressé – rappeler).
Short Code (code abrégé)	Tapez la chaîne de caractères que 8x8 Agent Console utilise pour afficher l'identifiant court du code, comme Int.
Used (utilisé)	Si un agent a utilisé un code dans 8x8 Agent Console, ce code est marqué d'une coche  dans la colonne <b>Used</b> (utilisé). Une fois qu'un code a été utilisé, le code et son groupe de codes ne peuvent pas être supprimés.

- Répétez les étapes ci-dessus pour créer d'autres codes.
- Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer les codes.

#### Traduire les codes de transaction (facultatif)

L'onglet Translations (traductions) vous permet de traduire les codes de la langue principale à la langue secondaire prise en charge par Centre d'appels 8x8. Vous devez préciser une langue secondaire dans l'onglet Properties (propriétés) pour activer la traduction. Cette procédure est facultative.

- À partir du menu de configuration, ouvrez **Transaction Codes** (codes de transaction).
- Cliquez sur **Edit** (modifier) pour modifier un code de transaction.

### 3. Accédez à l'onglet **Translations** (traductions).

Edít Transaction Codes List » Translations

SELECTED LIST : Sales Outbound

< Back to Transaction Codes Lists

Properties Codes **Translations** Assignments

**Translations**

Secondary Language...	Primary Language	Menu Text	Secondary Languages	Short Code	Active
			Report Text		
FRENCH					
	Customer won	won à la clientèle	won à la clientèle	1	
	Interested	intéressé	intéressé	2	
	Busy; call back	occupé, rappel	occupé, rappel	3	
	Wrong number	mauvais numéro	mauvais numéro	4	
	Do not call back	ne remettent pas en arrière	ne remettent pas en arrière	5	

Note:  
- You can edit inline data by clicking on each row.

Save Reset

Pour chaque code de transaction que vous avez créé dans l'onglet Codes (codes), vous trouvez une nouvelle rangée sous la langue secondaire.

### 4. Saisissez les valeurs des champs **Menu Text** (texte de menu), **Report Text** (texte de rapport) et **Short Code** (code abrégé) dans la langue secondaire.

Le tableau suivant résume les options sous **Transaction Codes > Translations** (codes de transaction > traductions) :

Option de l'onglet <b>Translations</b> (traductions)	Description
Secondary Languages (langues secondaires)	Choisissez l'une des langues secondaires sélectionnées dans l'onglet Properties (propriétés) des codes de transaction. Lorsque vous sélectionnez une langue secondaire, le gestionnaire de configuration de 8x8 modifie le titre de la zone de saisie de texte <b>Menu Text</b> (texte de menu) décrite plus loin dans ce tableau.
Primary Language (langue principale)	Il s'agit d'une liste en lecture seule des codes de transaction créés dans l'onglet Codes (codes), tels qu'ils sont rédigés dans la langue principale.
Menu Text (texte de menu, identifiant de langue secondaire)	Choisissez une langue secondaire, et tapez la chaîne dans cette langue. 8x8 Agent Console affiche le code du menu dans la langue secondaire.

Option de l'onglet Translations (traductions)	Description
Report Text (texte de rapport)	Choisissez une langue secondaire, et tapez la chaîne dans cette langue. 8x8 Agent Console affiche le texte pour les rapports dans la langue secondaire.
Short Code (code abrégé)	Choisissez une langue secondaire, et tapez la chaîne dans cette langue. 8x8 Agent Console utilise le code abrégé lorsqu'elle affiche l'identifiant abrégé du code.
Active (actif)	Cette option montre la liste active des codes de transaction.

- Sélectionnez **Save** (enregistrer) pour enregistrer les codes traduits.

### Affecter les groupes d'agents et les files d'attente

L'onglet Assignment (affectation) vous permet de sélectionner des groupes d'agents ou des files d'attente pour affecter la liste de codes. La liste des groupes d'agents ou des files d'attente configurés dans le locataire s'affiche en fonction du type d'affectation que vous avez choisi dans l'onglet Properties (propriétés).

- À partir du menu de configuration, ouvrez **Transaction Codes** (codes de transaction).
- Cliquez sur **Edit** (modifier) pour modifier un code de transaction.
- Accédez à l'onglet **Assignment** (affectation) et saisissez les valeurs requises.

The screenshot shows the 'Edit Transaction Codes List » Assignments' window. The 'SELECTED LIST' is 'Sales Outbound'. The 'Assignments' section shows a table with the following data:

Assign	Queues	Media	Assigned OPCL/TCL
<input type="checkbox"/>	Support Chat	Chat	
<input checked="" type="checkbox"/>	Sales Email	Email	
<input type="checkbox"/>	Support Email	Email	
<input type="checkbox"/>	Sales Inbound	Phone	
<input checked="" type="checkbox"/>	Sales Outbound	Phone	
<input type="checkbox"/>	Support Inbound	Phone	
<input type="checkbox"/>	Support Outbound	Phone	
<input checked="" type="checkbox"/>	Sales Voicemail	Vmail	
<input type="checkbox"/>	Support Voicemail	Vmail	

- Sélectionnez un groupe d'agents ou une file d'attente dans la liste.

OU

Cochez la case **Assign all** (tout affecter) pour affecter tous les groupes ou toutes les files d'attente de la liste.

5. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour terminer la définition de la liste de codes.



**Remarque** : Une liste de codes de transaction n'est pas fonctionnelle tant qu'elle n'est pas activée et attribuée.

## Modifier et supprimer des codes de transaction

Vous pouvez modifier ou supprimer les listes de codes de transaction existantes à n'importe quel moment.

### Pour modifier une liste de codes de transaction :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Transaction Codes** (codes de transaction).  
Une liste des codes existants s'affiche.
2. Sélectionnez la liste de codes que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur .
3. Parcourez les onglets pour apporter les modifications souhaitées.
4. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer les modifications.

### Pour supprimer une catégorie de codes de transaction existante :

1. Sélectionnez une liste de codes dans la liste, puis cliquez sur .
- Vous êtes invité à confirmer votre action.
2. Cliquez sur **OK** pour supprimer la liste.



**Remarque** : Vous ne pouvez pas récupérer une liste supprimée.

## Vue d'ensemble des codes téléphoniques sortants

Les codes téléphoniques sortants offrent un moyen de définir un identifiant de la ligne appelante unique (identification de l'appelant) pour les appels sortants. Vous pouvez définir des codes téléphoniques sortants pour attribuer l'identification de l'appelant aux appels sortants de votre locataire. Vous pouvez également utiliser les codes téléphoniques sortants pour définir l'objet de chaque appel sortant.

Lorsque vous effectuez un appel sortant, vous pouvez utiliser des codes téléphoniques sortants pour définir l'identifiant de la ligne appelante affiché à l'appelé. Si votre Centre d'appels 8x8 fournit des services d'assistance technique à plusieurs entreprises sur le même locataire, mais sur des canaux différents, vous devez vous assurer que l'identification de l'appelant correcte est appliquée à chaque entreprise. Cela aide les clients de chaque entreprise à associer un numéro à la entreprise, et fournit la meilleure expérience de rappel. Vous pouvez définir des codes de transaction pour attribuer l'identification de l'appelant aux appels sortants de votre locataire. Lorsqu'un agent lance une interaction, il définit une identification de l'appelant pour un appel sortant, qui désigne ainsi le bon numéro de rappel.



**Remarque :** L'attribution d'un identifiant de la ligne appelante n'est pas prise en charge par tous les fournisseurs de services de télécommunication.

Par exemple, ACME utilise son Centre d'appels 8x8 pour fournir des services d'assistance technique à deux entreprises : Zone Enfants pour l'entreprise de divertissement pour enfants, et EMAC pour les services de recouvrement de créances. ACME dispose de deux canaux téléphoniques : l'un pour les personnes qui appellent la Zone Enfants et l'autre pour celles qui appellent EMAC. L'administrateur définit des codes de transaction pour mettre en correspondance un numéro de téléphone pour chaque entreprise. Avant de passer un appel sortant à un client de la Zone Enfants, l'agent sélectionne le code de la Zone Enfants. À l'extrémité réceptrice de l'appel, le numéro de téléphone mis en correspondance avec le code s'affiche.

Les sujets suivants sont abordés dans ce chapitre :

- **Créer des codes téléphoniques sortants**
- **Attribuer des codes au niveau de l'agent**

Utiliser la fonctionnalité des codes de numérotation sortants :

- Un administrateur prédéfinit une liste de codes téléphoniques sortants pour désigner l'identifiant de la ligne appelante aux appels sortants.
- Un agent attribue un identifiant de ligne appelante à un appel sortant à partir de la liste prédéfinie de codes téléphoniques sortants avant de lancer l'appel afin de garantir la meilleure expérience de rappel pour les clients.

**Pour créer des codes de transaction, vous devez :**

- Créer une liste de codes de transaction en définissant des propriétés.
- Définir des codes de transaction individuels dans la liste.
- Traduire les codes dans les langues secondaires.
- Attribuer des codes à un ou à plusieurs groupes d'agents ou à une ou à plusieurs files d'attente.

### Comment les agents utilisent-ils les codes téléphoniques sortants?

Pendant le traitement d'une interaction, une liste de code téléphonique sortant est présentée à un agent dans 8x8 Agent Console dans les circonstances suivantes :

- L'agent est membre du groupe auquel la liste de codes est attribuée.
- L'agent se voit attribuer directement la ou les listes de codes.

Un agent à qui est attribuée une liste de codes téléphoniques sortants se voit présenter la liste avant de lancer un appel sortant. L'agent doit choisir un code pour composer un numéro. L'identifiant de la ligne appelante associé au code sélectionné définit l'identification de l'appelant pour l'appel.

## Créer des codes téléphoniques sortants

Pour créer une liste de codes téléphoniques sortants, il faut :

- Configurer les propriétés de la liste de codes.
- Définir les codes individuels.

- Traduire les codes dans les langues secondaires (facultatif).
- Attribuer des codes à des groupes d'agents.

### Configurer les propriétés des codes téléphoniques sortants

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Outbound Phone Codes** (codes téléphoniques sortants).
2. Cliquez sur  ou sur **Add** (ajouter) pour créer une nouvelle liste. L'onglet Properties (propriétés) s'ouvre.
3. Entrez les propriétés suivantes. Certains champs sont obligatoires, d'autres sont facultatifs.

Option de l'onglet Properties (propriétés)	Description
Active (actif)	Cochez la case pour mettre en service cette liste de codes.
Nom (requis)	Saisissez un nom pour la nouvelle liste des codes.
Description	Saisissez une brève description de l'objectif de la liste de codes.
Category (catégorie)	<p>Une catégorie permet de distinguer plusieurs listes de codes et d'attribuer une liste de codes à un groupe définie. Par exemple, vous pouvez créer des catégories pour les ventes, l'assistance, les services, etc. Vous pouvez ensuite affecter chaque liste de codes à une catégorie particulière.</p> <p>Dans la liste Category (catégorie), effectuez l'une des opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Choisissez <b>Edit Categories</b> (modifier les catégories) pour créer une nouvelle catégorie de codes.</li> <li>▪ Choisissez une catégorie de codes existante.</li> </ul>
Sort Order (trier l'ordre)	<p>Sélectionnez l'ordre dans lequel les codes doivent apparaître sur 8x8 Agent Console :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Manuel</b> permet d'organiser l'ordre des codes manuellement.</li> <li>▪ <b>Automatique</b> permet d'organiser les codes par ordre alphabétique.</li> </ul>
Admin Notes (notes administratives)	Tapez les renseignements qui permettent aux administrateurs de comprendre l'objet de la liste de codes.
Primary Language	Sélectionnez une langue principale dans laquelle les codes sont écrits. Ces renseignements sont nécessaires pour créer une liste.

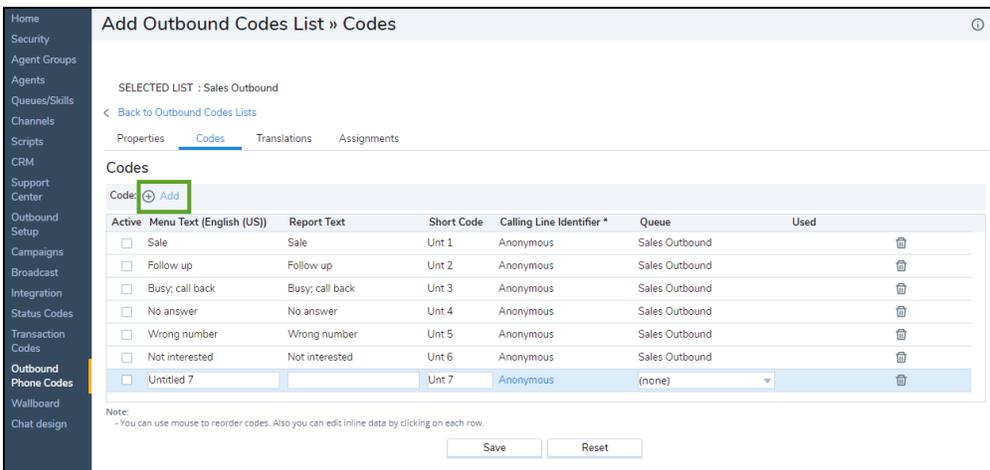
Option de l'onglet Propriétés (propriétés)	Description
(langue principale, obligatoire)	 <b>Remarque :</b> Après avoir enregistré la liste de codes, vous ne pouvez plus modifier le paramètre de la langue principale.
Secondary Language (langue secondaire)	Sélectionnez une langue dans laquelle traduire les codes. Cette option vous permet de configurer des codes dans des langues autres que l'anglais.

4. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer les propriétés.  
L'onglet Codes (codes) s'ouvre.

### Définir des codes téléphoniques sortants

Dans l'onglet Codes (codes), vous pouvez définir des codes de statut individuels et les affecter à l'action ou au changement de statut d'un agent.

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Outbound Phone Codes** (codes téléphoniques sortants).
2. Cliquez sur **Edit** (modifier) pour modifier un code téléphonique sortant.
3. Accédez à l'onglet **Codes** (codes) et entrez les valeurs requises.



Home  
Security  
Agent Groups  
Agents  
Queues/Skills  
Channels  
Scripts  
CRM  
Support Center  
Outbound Setup  
Campaigns  
Broadcast  
Integration  
Status Codes  
Transaction Codes  
Codes  
Outbound Phone Codes  
Wallboard  
Chat design

Add Outbound Codes List » Codes

SELECTED LIST : Sales Outbound

< Back to Outbound Codes Lists

Properties Codes Translations Assignments

Codes

Codes ⊕ Add

Active	Menu Text (English (US))	Report Text	Short Code	Calling Line Identifier *	Queue	Used
<input type="checkbox"/>	Sale	Sale	Unt 1	Anonymous	Sales Outbound	
<input type="checkbox"/>	Follow up	Follow up	Unt 2	Anonymous	Sales Outbound	
<input type="checkbox"/>	Busy; call back	Busy; call back	Unt 3	Anonymous	Sales Outbound	
<input type="checkbox"/>	No answer	No answer	Unt 4	Anonymous	Sales Outbound	
<input type="checkbox"/>	Wrong number	Wrong number	Unt 5	Anonymous	Sales Outbound	
<input type="checkbox"/>	Not interested	Not interested	Unt 6	Anonymous	Sales Outbound	
<input type="checkbox"/>	Untitled 7		Unt 7	Anonymous	(none)	

Note:  
→ You can use mouse to reorder codes. Also you can edit inline data by clicking on each row.

Save Reset

Le tableau suivant résume les options sous **Outbound Phone > Codes** (codes téléphoniques sortants >

codes) :

Option de l'onglet Codes (codes)	Description
Active (actif)	Sélectionnez <b>Active</b> (actif) pour activer les codes sortants précis.
Menu Text (texte de menu)	Tapez la chaîne de caractères que 8x8 Agent Console affiche lors de l'affichage du code.
Report Text (texte de rapport)	Tapez la chaîne de caractères que 8x8 Agent Console affiche lorsque le code est répertorié dans un rapport.
Short Code (code abrégé)	Tapez la chaîne de caractères que 8x8 Agent Console utilise pour afficher l'identifiant abrégé du code.
Calling Line Identifier (identifiant de la ligne appelante)	<p>Déterminez l'identifiant de la ligne appelante pour un appel qui sélectionne le code.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Use Agent Default Calling Line Id</b> (utiliser l'identifiant de la ligne appelante par défaut de l'agent) définit l'identifiant de la ligne appelante par défaut d'un agent.</li> <li>▪ <b>Anonymous</b> (anonyme) applique l'option permettant de garder l'identifiant anonyme.</li> </ul> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin: 10px 0;">  <p><b>Remarque :</b> L'identifiant de la ligne appelante anonyme n'est pas pris en charge par tous les fournisseurs de services de télécommunication.</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Channel Numbers</b> (numéros de canaux) définit les numéros de canaux disponibles pour le locataire.</li> </ul>
Queue (File d'attente)	<p>Sélectionnez une file d'attente sortante dans <b>Queue</b> (file d'attente sortante) vers laquelle l'appel sortant est acheminé.</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin: 10px 0;">  <p><b>Remarque :</b> Lorsqu'un agent sélectionne le code avant de composer le numéro, l'appel passe par la file d'attente téléphonique sortante. Le fait de canaliser un appel sortant par une file d'attente fait également passer le statut de l'agent à <b>Busy</b> (occupé), empêchant toute offre d'appel.</p> </div>
Used (utilisé)	Si un agent a utilisé un code dans 8x8 Agent Console, le gestionnaire de configuration

Option de l'onglet Codes (codes)	Description
	de 8x8 ajoute une coche à ce code et aux groupes de codes connexes dans la colonne <b>Used</b> (utilisé). Une fois qu'un code a été utilisé, le code et son groupe de codes ne peuvent pas être supprimés.

4. Répétez les étapes ci-dessus pour créer d'autres codes.
5. Sélectionnez **Save** (enregistrer) pour enregistrer les codes.

### Traduire les codes téléphoniques sortants (facultatif)

L'onglet Translations (traductions) vous permet de traduire les codes de la langue principale à la langue secondaire prise en charge par Centre d'appels 8x8. Vous devez préciser une langue secondaire dans l'onglet Properties (propriétés) pour activer la traduction. Cette procédure est facultative.

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Outbound Phone Codes** (codes téléphoniques sortants).
2. Cliquez sur **Edit** (modifier) pour modifier un code de statut.
3. Accédez à l'onglet **Translations** (traductions).

The screenshot shows the 'Translations' tab in the 'Add Outbound Codes List' configuration. The table below represents the data shown in the interface:

Secondary Language	Primary Language	Menu Text	Secondary Languages Report Text	Short Code	Active
FRENCH					
	Customer won	won à la clientèle	won à la clientèle	1	
	Interested	intéressé			
	Busy, call back	-	-	-	
	Wrong number	-	-	-	
	Do not call back	-	-	-	

Note: You can edit inline data by clicking on each row.

4. Sélectionnez un code dans la liste des codes en lecture seule de l'onglet **Translations** (traductions).
5. Sélectionnez une langue secondaire dans laquelle traduire le code.

Le tableau suivant résume les options sous **Outbound Phone** (téléphone sortant).

Options de l'onglet	Description
<b>Translations (traductions)</b>	
Secondary Languages (langues secondaires)	Choisissez l'une des langues secondaires sélectionnées dans l'onglet Properties (propriétés) des codes sortants. Lorsque vous sélectionnez une langue secondaire, le gestionnaire de configuration de 8x8 modifie le titre de la zone de saisie de texte <b>Menu Text</b> (texte de menu) décrite plus loin dans ce tableau.
Primary Language (langue principale)	Liste en lecture seule des descriptions des codes sortants dans la langue principale du code.
Menu Text (texte de menu, identifiant de langue secondaire)	Dans la liste <b>Secondary Languages</b> (langues secondaires), choisissez une langue secondaire, et tapez la chaîne dans cette langue. 8x8 Agent Console affiche le code du menu dans la langue secondaire.
Report Text (texte de rapport)	Dans la liste <b>Secondary Languages</b> (langues secondaires), choisissez une langue secondaire, et tapez la chaîne dans cette langue. 8x8 Agent Console affiche le texte pour les rapports dans la langue secondaire.
Short Code (code abrégé)	Dans la liste <b>Secondary Languages</b> (langues secondaires), choisissez une langue secondaire, et tapez la chaîne dans cette langue. 8x8 Agent Console utilise le code abrégé lorsqu'elle affiche l'identifiant abrégé du code.
Active (actif)	Cette option montre la liste <b>active</b> des codes sortants.

6. Sélectionnez **Save** (enregistrer) pour enregistrer les codes traduits.

### Assign to Agents or Groups (attribuer à des agents ou à des groupes)

Après avoir créé les codes, choisissez les groupes d'agents et précisez les agents individuels au sein de chaque groupe à qui attribuer la liste de codes. Utilisez l'onglet Assignment (affectation) à cette fin.

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Outbound Phone Codes** (codes téléphoniques sortants).
2. Cliquez sur **Edit** (modifier) pour modifier un code de statut.

### 3. Accédez à l'onglet **Assignment** (affectation).

4. Sélectionnez un groupe d'agents dans la liste. La liste est attribuée aux groupes d'agents de votre choix.

5. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour terminer la définition de la liste de codes.



**Remarque :** Une liste de codes téléphoniques sortants n'est pas fonctionnelle tant qu'elle n'est pas activée et attribuée.

## Modifier et supprimer des codes téléphoniques sortants

Vous pouvez modifier ou supprimer les listes de codes existantes à n'importe quel moment.

### Pour modifier une liste de codes téléphoniques sortants :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Outbound Phone Codes** (codes téléphoniques sortants). Une liste des codes existants s'affiche.
2. Sélectionnez la liste de codes que vous souhaitez modifier, puis cliquez sur .
3. Parcourez les onglets pour apporter les modifications souhaitées.
4. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer les modifications.

### Pour supprimer une liste de codes téléphoniques sortants existante :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Outbound Phone Codes** (codes téléphoniques sortants). Une liste des codes existants s'affiche.

- 
2. Sélectionnez une liste de codes dans la liste, puis cliquez sur  .  
Vous êtes invité à confirmer votre action.
3. Cliquez sur **OK** pour supprimer la liste.



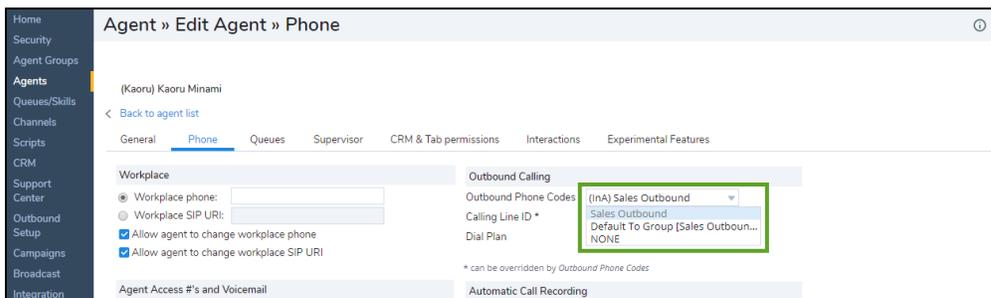
**Remarque :** Vous ne pouvez pas récupérer une liste supprimée.

## Attribuer des codes téléphoniques sortants au niveau de l'agent

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 définissent la liste des codes téléphoniques sortants dans le gestionnaire de configuration de 8x8. L'onglet Assignment (affectation) vous permet d'affecter la liste de codes aux membres des groupes d'agents existants. Vous pouvez attribuer différentes listes de codes à des agents individuels.

### Pour attribuer une liste de codes téléphoniques sortants au niveau de l'agent :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Agents** (agents).
2. Sélectionnez l'agent en question dans la liste.
3. Accédez à l'onglet **Phone** (téléphone).



4. Dans **Outbound Phone Codes** (codes téléphoniques sortants), sélectionnez la liste de codes souhaitée.

#### Remarques :



- L'option **Default to Group [GroupName]** (groupe par défaut [nom du groupe]) indique le groupe de l'agent affecté à une liste de codes. L'agent est affecté à la liste automatiquement.
  - **NONE** (aucun) supprime l'agent de l'affectation de la liste de codes par défaut.
- Les listes de codes téléphoniques sortants attribuées au niveau de l'agent remplacent les paramètres du niveau du groupe.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Vue d'ensemble des panneaux muraux

Le panneau mural de Centre d'appels 8x8 présente des mesures en temps réel des opérations de votre centre d'appels sur un ordinateur de bureau, une télévision d'affichage ou un moniteur dans un centre d'appels. Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent obtenir des statistiques clés pour répondre à des questions comme celles-ci :

- Quelle est la productivité de mes agents?
- Quel est le nombre d'interactions en attente dans une file d'attente?
- Quelle est l'interaction qui est depuis le plus longtemps en file d'attente?
- Quelle est l'activité actuelle de niveau de service?
- Quel est le nombre total de transactions acceptées depuis le début de la journée?

Ces indicateurs donnent un aperçu du trafic dans les files d'attente, des interactions qui attendent depuis le plus longtemps en file d'attente, du statut de productivité des agents, etc. L'accès à ces indicateurs permet aux agents et aux superviseurs de répondre rapidement à une augmentation du volume d'appels et de maintenir les niveaux de service de votre entreprise.

Vous pouvez choisir parmi les statistiques déjà disponibles ou générer des statistiques personnalisées pour répondre aux besoins de votre entreprise. Que vous soyez superviseur ou agent, vous pouvez examiner les indicateurs et faire des ajustements instantanés pour mieux servir vos clients.

## Fonctionnalités

Le panneau mural de 8x8 offre les avantages suivants :

- Obtenir une vue d'ensemble du rendement du centre d'appels et suivre la disponibilité des agents
- Obtenir des indicateurs en temps réel sur les opérations du centre d'appels
- Appliquer la veille stratégique au processus décisionnel
- Gérer la demande des clients de manière proactive et réduire le temps d'attente des clients
- Accéder à des dizaines de statistiques précalculées élaborées à partir de requêtes prédéfinies
- Personnaliser les statistiques en fonction des besoins de l'entreprise en créant des requêtes personnalisées
- Afficher les données sur les navigateurs Web comme Internet Explorer, Chrome, ou Firefox
- Configurer des seuils par rapport aux indicateurs de rendement clés pour afficher des alertes en cas de chute potentielle ou réelle du rendement
- Établir des alertes sonores et visuelles en cas de dépassement des seuils
- Filtrer les données en fonction des besoins individuels
- Obtenir les indicateurs sous forme de tableaux pour une navigation plus facile
- Utiliser une connexion distincte pour accéder au panneau mural

## Exigences

- **Configuration du panneau mural** : Accès de connexion au gestionnaire de configuration de 8x8, avec autorisations de configurer les tableaux muraux.
- **Accès au panneau mural** : Accès aux données d'identification de connexion pour le gestionnaire de configuration de 8x8.

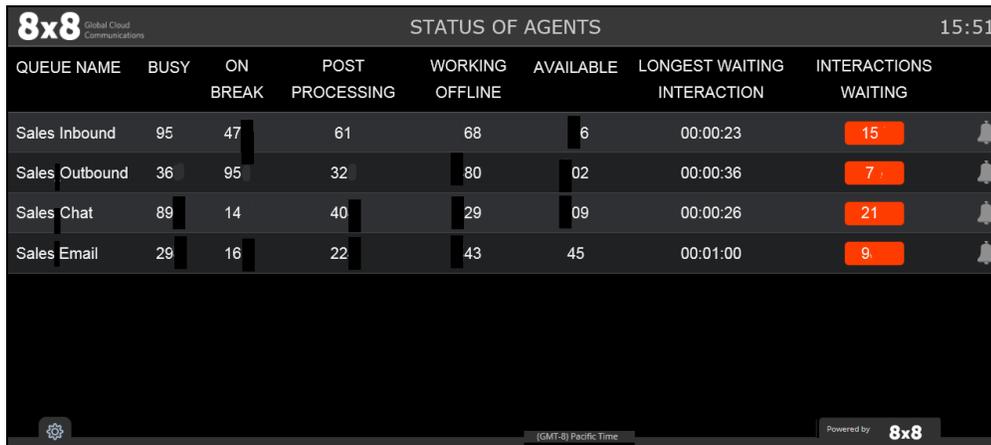
## Configurer un panneau mural

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 configurent les panneaux muraux dans le gestionnaire de configuration de 8x8.

Pour configurer un panneau mural de Centre d'appels 8x8, il faut :

- Définir les propriétés générales des panneaux muraux.
- Préciser les indicateurs souhaités.
- Définir des seuils pour une meilleure supervision (facultatif).
- Sélectionner les compétences/files d'attente pour lesquelles vous avez besoin d'indicateurs.

Cela configuré, vous pouvez exécuter un panneau mural d'un simple clic. En général, un centre d'appels surveille les données critiques sur le statut des agents.



The screenshot shows a dashboard titled 'STATUS OF AGENTS' with a time of 15:51. It features a table with columns for Queue Name, Busy, On Break, Post Processing, Working Offline, Available, Longest Waiting Interaction, and Interactions Waiting. The data is as follows:

QUEUE NAME	BUSY	ON BREAK	POST PROCESSING	WORKING OFFLINE	AVAILABLE	LONGEST WAITING INTERACTION	INTERACTIONS WAITING
Sales Inbound	95	47	61	68	6	00:00:23	15
Sales Outbound	36	95	32	80	02	00:00:36	7
Sales Chat	89	14	40	29	09	00:00:26	21
Sales Email	29	16	22	43	45	00:01:00	9

At the bottom of the dashboard, there is a gear icon for settings, a time zone indicator '(GMT-8) Pacific Time', and a 'Powered by 8x8' logo.

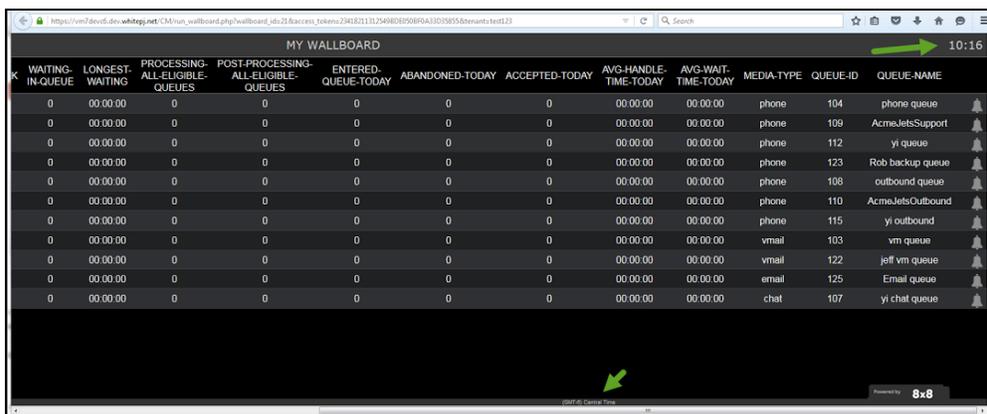
L'établissement d'un panneau mural de 8x8 est simple et rapide. Déterminez les indicateurs clés de votre entreprise, sélectionnez les données parmi les statistiques disponibles ou définissez des statistiques personnalisées, puis exécutez le panneau mural. En quelques clics, vous êtes en mesure de surveiller le rendement de votre centre d'appels en temps réel.

## Établir un panneau mural

Pour établir un panneau mural :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Wallboard** (panneau mural).
2. Cliquez sur  ou sur **Wallboard** (panneau mural).
3. Accédez à l'onglet **General** (généralités).
4. Saisissez un nom dans le champ **Name** (nom) et une description dans le champ **Description** pour le panneau mural.
5. Sélectionnez le fuseau horaire souhaité dans la liste déroulante **Time Zone** (fuseau horaire).
6. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour ouvrir l'onglet Fields (champs).

L'heure actuelle du fuseau horaire sélectionné s'affiche dans le coin supérieur droit du panneau mural.



The screenshot shows a web browser window with the URL `https://devfd-dev.whitesoft.net/CM/run_wallboard.php?wallboard_id=23&access_token=2341821131254980E05089A330358558tenantstest23`. The page title is "MY WALLBOARD". The main content is a table with the following columns: WAITING-IN-QUEUE, LONGEST-WAITING, PROCESSING-ALL-ELIGIBLE-QUEUES, POST-PROCESSING-ALL-ELIGIBLE-QUEUES, ENTERED-QUEUE-TODAY, ABANDONED-TODAY, ACCEPTED-TODAY, AVG-HANDLE-TIME-TODAY, AVG-WAIT-TIME-TODAY, MEDIA-TYPE, QUEUE-ID, and QUEUE-NAME. The table contains 10 rows of data, all with zero values for the first seven columns. The time zone "GMT-6 Central Time" is displayed in the top right corner, and the current time "10:16" is shown in the top right corner. A green arrow points to the time zone text.

WAITING-IN-QUEUE	LONGEST-WAITING	PROCESSING-ALL-ELIGIBLE-QUEUES	POST-PROCESSING-ALL-ELIGIBLE-QUEUES	ENTERED-QUEUE-TODAY	ABANDONED-TODAY	ACCEPTED-TODAY	AVG-HANDLE-TIME-TODAY	AVG-WAIT-TIME-TODAY	MEDIA-TYPE	QUEUE-ID	QUEUE-NAME
0	00:00:00	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	phone	104	phone queue
0	00:00:00	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	phone	109	AcmeJetsSupport
0	00:00:00	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	phone	112	yi queue
0	00:00:00	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	phone	123	Rob backup queue
0	00:00:00	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	phone	108	outbound queue
0	00:00:00	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	phone	110	AcmeJetsOutbound
0	00:00:00	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	phone	115	yi outbound
0	00:00:00	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	vmail	103	vm queue
0	00:00:00	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	vmail	122	jeff vm queue
0	00:00:00	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	email	125	Email queue
0	00:00:00	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	chat	107	yi chat queue

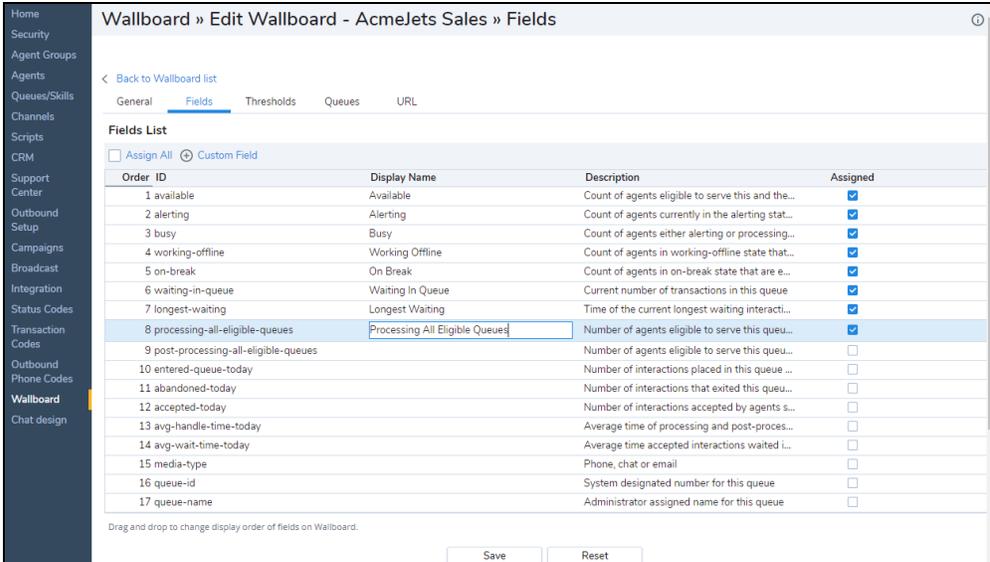
La mention GMT-6 Central visible en bas indique le fuseau horaire sélectionné.

## Préciser les indicateurs souhaités

Centre d'appels 8x8 fournit des indicateurs prêts à l'emploi générés à partir de requêtes prédéfinies. En outre, les administrateurs de Centre d'appels 8x8 ont la possibilité de générer des indicateurs personnalisés à l'aide des statistiques disponibles. Accédez à l'onglet Wallboard > Fields (panneau mural > champs) dans le gestionnaire de configuration de 8x8 pour voir la liste des statistiques en temps réel disponibles avec leurs brèves descriptions. Par exemple, vous pouvez suivre le nombre d'agents qui attendent des interactions dans une file d'attente, ou le nombre d'agents qui traitent des interactions dans une file d'attente (au statut disponible ou en traitement).

### Pour préciser les indicateurs souhaités pour un panneau mural :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Wallboard** (panneau mural).
2. Cliquez sur  pour modifier un panneau mural existant.
3. Accédez à l'onglet **Fields** (champs).



Order	ID	Display Name	Description	Assigned
1	available	Available	Count of agents eligible to serve this and the...	<input checked="" type="checkbox"/>
2	alerting	Alerting	Count of agents currently in the alerting stat...	<input checked="" type="checkbox"/>
3	busy	Busy	Count of agents either alerting or processing...	<input checked="" type="checkbox"/>
4	working-offline	Working Offline	Count of agents in working-offline state that...	<input checked="" type="checkbox"/>
5	on-break	On Break	Count of agents in on-break state that are e...	<input checked="" type="checkbox"/>
6	waiting-in-queue	Waiting in Queue	Current number of transactions in this queue	<input checked="" type="checkbox"/>
7	longest-waiting	Longest Waiting	Time of the current longest waiting interact...	<input checked="" type="checkbox"/>
8	processing-all-eligible-queues	Processing All Eligible Queues	Number of agents eligible to serve this queu...	<input checked="" type="checkbox"/>
9	post-processing-all-eligible-queues		Number of agents eligible to serve this queu...	<input type="checkbox"/>
10	entered-queue-today		Number of interactions placed in this queue ...	<input type="checkbox"/>
11	abandoned-today		Number of interactions that exited this queu...	<input type="checkbox"/>
12	accepted-today		Number of interactions accepted by agents s...	<input type="checkbox"/>
13	avg-handle-time-today		Average time of processing and post-proces...	<input type="checkbox"/>
14	avg-wait-time-today		Average time accepted interactions waited i...	<input type="checkbox"/>
15	media-type		Phone, chat or email	<input type="checkbox"/>
16	queue-id		System designated number for this queue	<input type="checkbox"/>
17	queue-name		Administrator assigned name for this queue	<input type="checkbox"/>

Drag and drop to change display order of fields on Wallboard.

Save Reset

- Sélectionnez les statistiques souhaitées dans une liste de champs disponibles.



**Remarque :** Vous pouvez également générer des indicateurs personnalisés en définissant des champs personnalisés. Consultez la rubrique [Personnaliser un panneau mural](#).

- Entrez une valeur dans le champ **Display Name** (nom d'affichage) pour remplacer le nom du champ standard sur le panneau mural.
- Faites glisser et déposez les champs pour modifier l'ordre d'affichage des champs sur le panneau mural.
- Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer les paramètres.

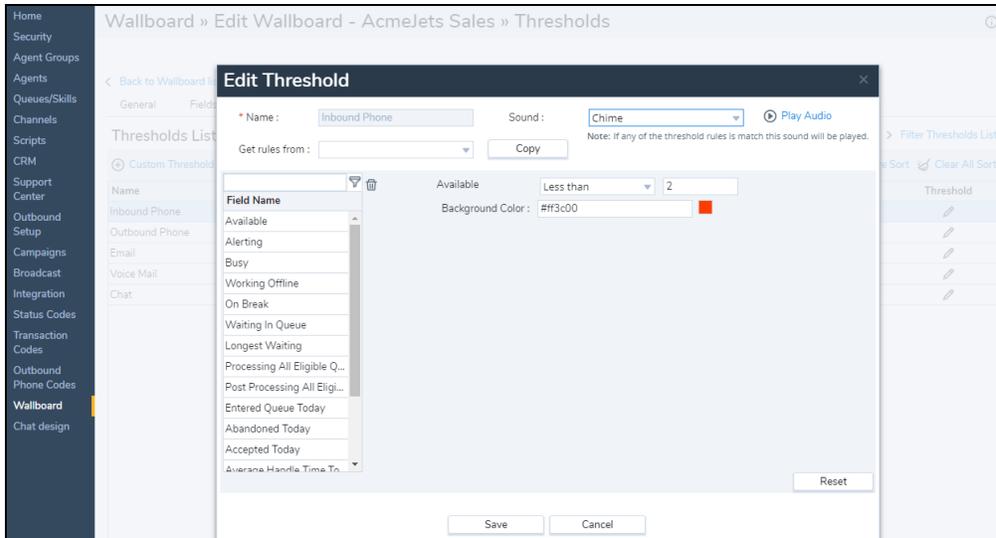
## Définir des seuils

L'étape suivante de la configuration d'un panneau mural de Centre d'appels 8x8 consiste à mettre en place des seuils qui vous alertent en cas de chute potentielle ou réelle du rendement. Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent configurer des alertes sonores et visuelles dans le gestionnaire de configuration de 8x8, et faire varier le type d'alerte en fonction de la gravité de la situation. Par exemple, vous pouvez mettre en place un seuil d'alerte pour surveiller les niveaux de service de votre centre d'appels. Si le rendement d'une compétence ou d'une file d'attente est inférieur au niveau de service défini, vous configurez une alerte afin de pouvoir examiner le niveau d'activité des agents appartenant à la file d'attente, de déterminer les domaines à améliorer et d'agir rapidement pour vous rétablir. Vous pouvez également définir un seuil pour surveiller le temps d'attente des interactions. Si le temps d'attente dans une file d'attente dépasse un certain temps, l'alerte de seuil peut se déclencher. Vous pouvez définir des seuils pour chaque type de support et configurer des seuils personnalisés pour chaque compétence.

### Pour définir un seuil pour les supports téléphoniques entrants :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Wallboard** (panneau mural).
2. Cliquez sur  pour modifier un panneau mural existant.
3. Accédez à l'onglet **Threshold** (seuil).
4. Sélectionnez un type de support, comme Inbound Phone (téléphone entrant).
5. Sélectionnez une valeur pour le champ **Field Name** (nom du champ).
6. Pour préciser une valeur seuil, saisissez les paramètres et arguments requis.
7. Sélectionnez une couleur dans le nuancier pour mettre en évidence un seuil franchi.

8. Précisez un motif de son d'alerte.



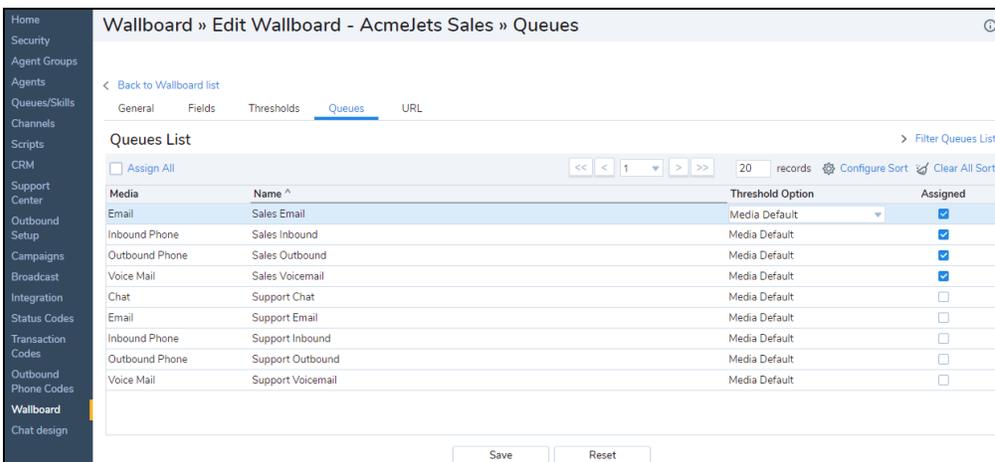
9. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer les paramètres de seuil.

## Sélectionner des files d'attente

Dans la dernière étape de l'ajout du panneau mural de Centre d'appels 8x8, les administrateurs de Centre d'appels 8x8 doivent sélectionner les files d'attente qui nécessitent des indicateurs. En option, ils peuvent sélectionner des seuils prédéfinis pour chaque file d'attente au moyen du gestionnaire de configuration de 8x8.

### Pour sélectionner les files d'attente :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Wallboard** (panneau mural).
2. Cliquez sur  pour modifier un panneau mural existant.
3. Accédez à l'onglet **Queues** (files d'attente).



Wallboard » Edit Wallboard - AcmeJets Sales » Queues

< Back to Wallboard list

General Fields Thresholds **Queues** URL

Queues List Filter Queues List

Assign All 20 records Configure Sort Clear All Sort

Media	Name ^	Threshold Option	Assigned
Email	Sales Email	Media Default	<input checked="" type="checkbox"/>
Inbound Phone	Sales Inbound	Media Default	<input checked="" type="checkbox"/>
Outbound Phone	Sales Outbound	Media Default	<input checked="" type="checkbox"/>
Voice Mail	Sales Voicemail	Media Default	<input checked="" type="checkbox"/>
Chat	Support Chat	Media Default	<input type="checkbox"/>
Email	Support Email	Media Default	<input type="checkbox"/>
Inbound Phone	Support Inbound	Media Default	<input type="checkbox"/>
Outbound Phone	Support Outbound	Media Default	<input type="checkbox"/>
Voice Mail	Support Voicemail	Media Default	<input type="checkbox"/>

Save Reset

4. Sélectionnez les files d'attente individuellement, ou cliquez sur **Assign all** (tout affecter) pour afficher leurs statistiques.
5. Précisez un seuil souhaité dans la liste déroulante des choix.



**Remarque :** Vous devez avoir précisé les paramètres de seuil précédemment.

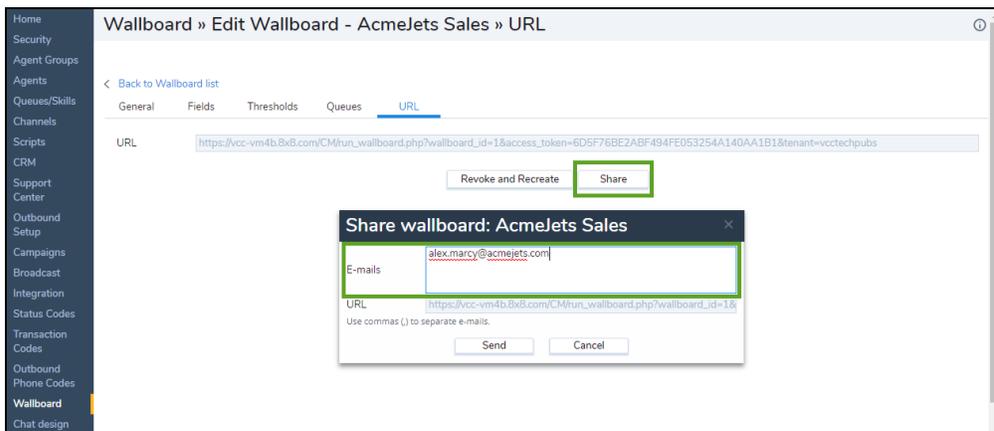
6. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer les sélections de file d'attente.  
La configuration du panneau mural est maintenant terminée. Vous êtes prêt à exécuter un panneau mural.

## Partager l'authentification des panneaux muraux

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent contourner la nécessité des données d'identification de connexion pour exécuter un panneau mural. Au lieu de cela, ils peuvent cliquer sur une URL partagée par l'administrateur du centre d'appels pour lancer un panneau mural. L'adresse URL permet un accès direct au panneau mural. Pour en savoir plus sur l'utilisation des données d'identification de connexion, consultez la rubrique [Exécuter un tableau mural](#).

### Pour partager l'accès direct au panneau mural :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Wallboard** (panneau mural).
2. Cliquez sur  pour modifier un panneau mural.
3. Accédez à l'onglet **URL** (RVI).



4. Cliquez sur **Share** (partager).
5. Saisissez les adresses électroniques des administrateurs du panneau mural avec lesquels vous souhaitez partager le panneau mural.  
Vous pouvez voir une adresse URL de panneau mural.

6. Cliquez sur **Send** (envoyer).

Un message notifie que l'adresse URL du panneau mural a été partagée avec succès par courriel. Les administrateurs du panneau mural reçoivent une notification par courriel contenant un lien permettant de lancer le panneau mural.

7. Cliquez sur **Revoke and Recreate** (révoquer et recréer) pour mettre l'adresse URL hors service et en créer une nouvelle.

Si le destinataire d'un courriel utilise le lien révoqué, un message indique que l'adresse URL n'est pas valide.



**Remarque :** Vous pouvez également cliquer sur  dans la liste des panneaux muraux pour ouvrir la boîte de dialogue Share Wallboard (partager un panneau mural).

## Personnaliser un panneau mural

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 personnalisent un panneau mural au moyen du gestionnaire de configuration de 8x8 en fonction de leurs besoins opérationnels :

- Établir des requêtes personnalisées et générer des statistiques personnalisées.
- Définir des seuils personnalisés.
- Appliquer votre marque au panneau mural de votre centre d'appels en ajoutant le logo de votre entreprise.
- Utiliser une police et un son personnalisés pour l'affichage de votre panneau mural.

### Personnaliser les indicateurs

Si vous avez besoin de plus de statistiques que celles qui sont déjà disponibles, vous pouvez créer des champs personnalisés en définissant des requêtes personnalisées. Par exemple, si vous souhaitez suivre les agents incapables de répondre aux interactions à un moment donné, vous pouvez définir un champ personnalisé comme suit :

Nombre d'agents occupés = nombre d'agents à qui une interaction est offerte + nombre d'agents en traitement + nombre d'agents en post-traitement

#### Pour définir un champ personnalisé :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Wallboard** (panneau mural).
2. Cliquez sur  pour ajouter un nouveau panneau mural, ou sur  pour modifier un panneau mural existant.
3. Accédez à l'onglet **Fields** (champs).
4. Cliquez sur  ou sur **Custom Field** (champ personnalisé).
5. Saisissez les détails du champ personnalisé :

Nom du champ	Description
Display Name (nom d'affichage)	Le nom du champ personnalisé qui est affiché sur le panneau mural.

Nom du champ	Description
Description	Une brève description de l'indicateur.
Field Type (type de champ)	<p>Sélectionnez un type de données au choix entre Number (nombre), Seconds (secondes) et Percent (pourcentage).</p> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;">  <p><b>Remarque :</b> Le type de données du champ personnalisé doit correspondre au type de données des champs dérivés.</p> </div>
Field Definition (définition du champ)	<p>En fonction des exigences :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sélectionnez un champ dans la liste déroulante des champs disponibles ou saisissez une valeur numérique.</li> <li>2. Sélectionnez un opérateur (-, +, *, ou /).</li> <li>3. Sélectionnez un autre champ ou saisissez une valeur numérique.</li> </ol> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;">  <p><b>Remarque :</b> Vous pouvez ajouter un nombre quelconque d'arguments.</p> </div>

### Personnaliser le seuil

Dans chaque type de support, vous pouvez configurer un seuil personnalisé pour chaque file d'attente afin de répondre à vos besoins. Si le temps d'attente d'une interaction dans une file d'attente dépasse deux minutes, mettez en place un seuil d'alerte de premier niveau. Si le temps dépasse 3 minutes, mettez en place une alerte d'urgence. En cas de dépassement des seuils, le panneau mural émet les alertes correspondantes.

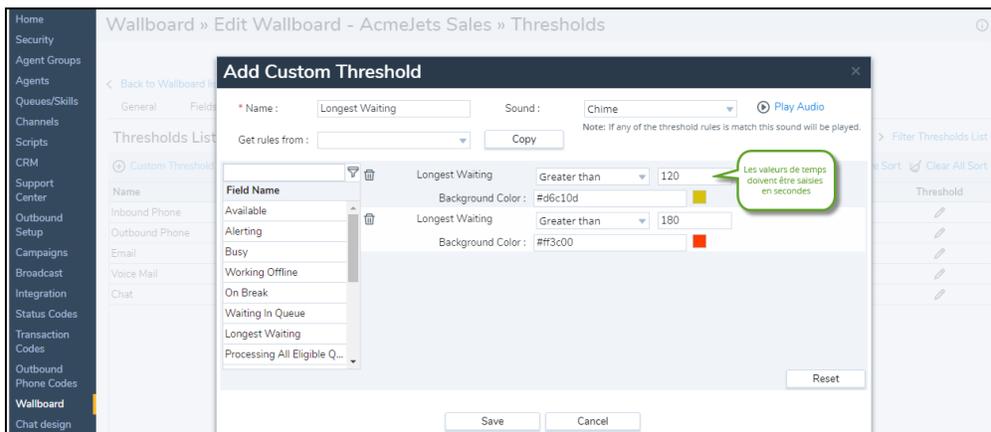
#### La personnalisation du seuil est un processus en deux étapes :

1. Définir un seuil personnalisé avec les valeurs et les alertes souhaitées. Les valeurs de temps sont saisies en secondes.
2. Appliquer ce seuil aux files d'attente souhaitées.

Lors de l'exécution d'un panneau mural assorti d'un seuil personnalisé, les alertes se déclenchent en cas de dépassement du seuil pour les files d'attente sélectionnées.

#### Pour configurer un seuil personnalisé :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Wallboard** (panneau mural).
2. Cliquez sur  pour modifier le panneau mural souhaité.
3. Accédez à l'onglet **Threshold** (seuil).
4. Cliquez sur  ou sur **Custom Threshold** (seuil personnalisé).



5. Saisissez une valeur dans le champ **Name** (nom) pour votre seuil personnalisé.
6. Cliquez sur une valeur dans le champ **Field Name** (nom du champ), puis précisez une valeur dans les paramètres.
7. Sélectionnez une couleur dans le nuancier pour la valeur du champ **Background Color** (couleur d'arrière-plan).
8. Sélectionnez une valeur pour le champ **Sound** (son) dans la liste déroulante.
9. Ajoutez d'autres champs si vous le souhaitez.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

#### **Pour appliquer le seuil à une file d'attente :**

1. Accédez à **Wallboard > Queues** (panneau mural > files d'attente).
2. Sélectionnez la file d'attente souhaitée.
3. Sélectionnez le seuil personnalisé dans la liste déroulante **Threshold Option** (option de seuil).

#### **Appliquez votre marque aux panneaux muraux de votre centre d'appels**

Appliquez votre marque au panneau mural de votre centre d'appels en ajoutant le logo de votre entreprise.

### Pour appliquer le logo de votre entreprise à votre panneau mural :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Home** (accueil).
2. Accédez à l'onglet **Profile** (profil).
3. Dans la zone **Tenant – Logo** (locataire – logo), téléversez le logo de votre entreprise.
4. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer les modifications.

### Personnaliser l'affichage du panneau mural

Vous pouvez contrôler la taille de la police de l'affichage du panneau mural, ou mettre en sourdine les alertes audio sur votre panneau mural.

### Pour modifier les paramètres de contrôle :

1. Exécutez votre panneau mural.

QUEUE NAME	BUSY	ON BREAK	POST PROCESSING	WORKING OFFLINE	AVAILABLE	LONGEST WAITING INTERACTION	INTERACTIONS WAITING
Sales Inbound	95	47	61	68	6	00:00:23	15
Sales_Outbound	36	95	32	180	02	00:00:36	7
Sales_Chat	89	14	40	29	09	00:00:26	21
SalesEmail	29	16	22	43	45	00:01:00	9

2. Cliquez sur les outils dans le coin de l'écran du panneau mural.
3. Utilisez les touches **+** et **-** pour augmenter ou diminuer la taille de la police d'affichage.
4. Sélectionnez **Mute all** (tout mettre en sourdine) pour couper le son.

## Exécuter un panneau mural

Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent exécuter un panneau mural à partir de l'onglet Wallboard (panneau mural) lorsqu'ils sont connectés au gestionnaire de configuration de 8x8, ou se connecter directement au panneau mural et y sélectionner l'exécution d'un panneau mural. Les données d'identification de connexion pour le gestionnaire de configuration de 8x8 autorisent également un accès direct au panneau mural.

### Exigences

- **Données d'identification de connexion** : Vous devez avoir des données d'identification de connexion du gestionnaire de configuration de 8x8 pour accéder aux panneaux muraux.
- **Exigences relatives au navigateur** : Google Chrome, par défaut, bloque les fenêtres contextuelles et limite l'exécution d'un seul panneau mural à la fois. Pour exécuter plusieurs panneaux muraux simultanément, dans vos paramètres de Chrome, sélectionnez Autoriser tous les sites à afficher des fenêtres pop-up.

#### Pour accéder à un panneau mural depuis le menu de configuration :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Wallboard** (panneau mural).

2. Sélectionnez un panneau mural, puis cliquez sur .

Le panneau mural s'exécute dans un nouvel onglet de navigateur.

**Pour accéder à un panneau mural par accès direct :**

1. Dans l'écran de connexion du gestionnaire de configuration de 8x8, sélectionnez **Wallboard Access** (accès au panneau mural).

2. Saisissez les données d'identification de connexion du gestionnaire de configuration de 8x8, puis cliquez sur **Login** (connexion).

Le panneau mural se lance en affichant la liste des panneaux muraux configurés.



**Remarque :** Le nombre de panneaux muraux que vous pouvez exécuter simultanément dépend de votre abonnement.

3. Sélectionnez un panneau mural, puis cliquez sur **Run** (exécuter).

En tant qu'administrateur d'un panneau mural, vous pouvez contourner la nécessité des données d'identification de connexion pour exécuter un panneau mural. Pour en savoir plus, consultez la rubrique [Partager l'authentification des panneaux muraux](#).

**Remarque** : Une limitation de Chrome empêche les panneaux muraux de Centre d'appels 8x8 de diffuser la notification sonore d'alerte lorsque le seuil est atteint. Pour y remédier :

1. Ouvrez une nouvelle fenêtre de navigateur Chrome et entrez **chrome://flags/#autoplay-policy**.



2. Appuyez sur la touche Entrée. L'option **Autoplay policy** (politique de lecture automatique) s'affiche.

3. Sélectionnez **No user gesture is required** (aucun geste de l'utilisateur n'est requis) dans la liste déroulante.

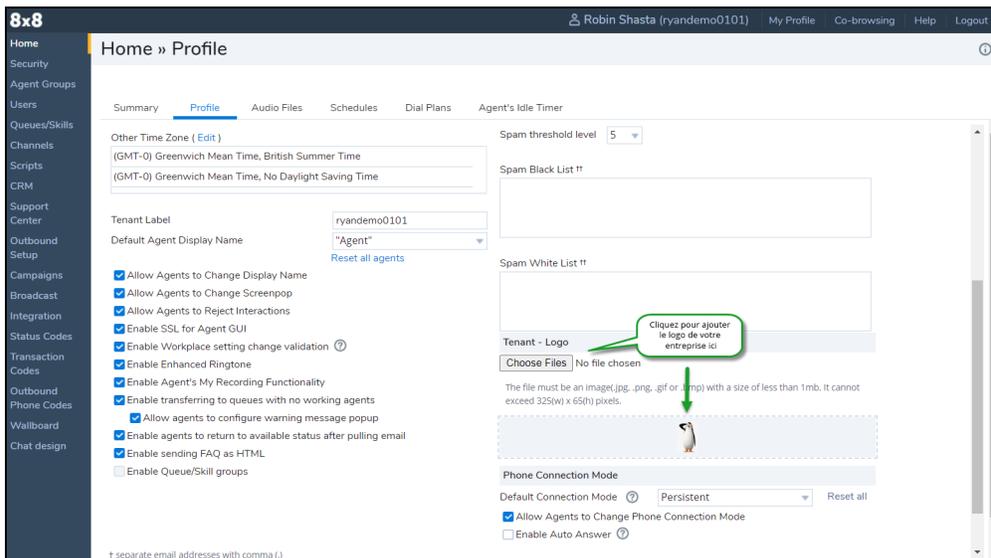
4. Appuyez sur **RELAUNCH NOW** (relancer maintenant). Le son est audible la prochaine fois que vous relancez Google Chrome. Consultez le site [Chrome Autoplay Policy Changes](#) pour en savoir plus.

## Appliquer votre marque à votre panneau mural

Grâce au gestionnaire de configuration de 8x8, les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent donner une image de marque au panneau mural de leur centre d'appels en y ajoutant le logo de leur entreprise.

### Pour appliquer le logo de votre entreprise à votre panneau mural :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Home** (accueil).
2. Accédez à l'onglet **Profile** (profil).

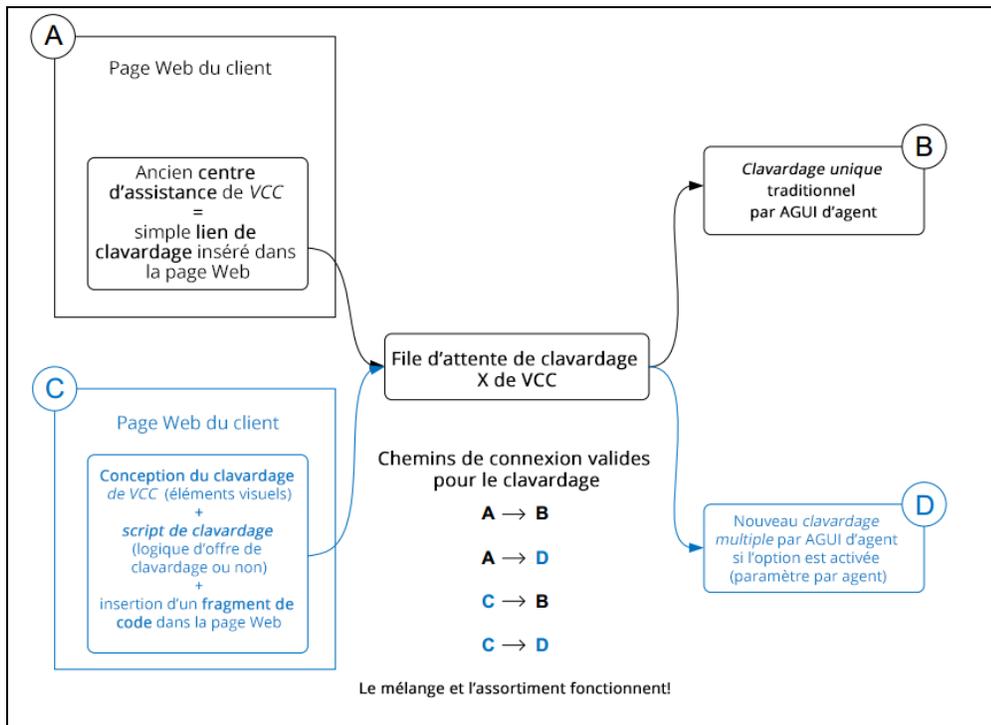


3. Dans la zone **Tenant – Logo** (locataire – logo), téléversez le logo de votre entreprise.
4. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer les modifications.  
Lorsque vous exécutez un panneau mural, le logo de votre entreprise s'affiche sur le panneau.

## Vue d'ensemble du clavardage

Grâce à Centre d'appels 8x8, les administrateurs peuvent améliorer l'engagement client en proposant de manière proactive un clavardage Web avec des agents en direct. Vous décidez quand et où proposer un clavardage en fonction du temps de survol de la page Web ou de la capacité de clavardage de votre organisation. Les renseignements sur le client provenant de l'interaction Web peuvent être utilisés pour envoyer des remontées de fiches à l'agent afin de rendre l'interaction aussi efficace que possible.

Dans 8x8 Agent Console, les interactions par clavardage permettent de répondre en temps réel aux demandes des clients. Selon la configuration de votre centre d'appels, la page d'accès au clavardage du centre d'appels peut être configurée pour permettre ou exiger qu'un client fournisse un numéro de compte ou d'autres renseignements pour s'identifier avant de commencer l'interaction par clavardage. Centre d'appels 8x8 utilise ces renseignements pour faire une recherche d'enregistrement client correspondant dans notre système de GRC local. Lorsque vous acceptez la nouvelle session de clavardage, 8x8 Agent Console ouvre l'enregistrement client détaillé correspondant. Si le client n'a pas fourni de renseignements d'identification avant de commencer le clavardage, vous pouvez utiliser la fenêtre de clavardage pour demander au client les renseignements dont vous avez besoin pour créer un nouvel enregistrement client ou dossier.



- A (implémentation existante)** : Le canal de clavardage a été mis en œuvre en utilisant la fonctionnalité du centre d'assistance. Le centre d'assistance contenait un lien vers le canal de clavardage, qui pouvait à son tour être hébergé sur votre page Web. Nous avons retiré la fonctionnalité du centre d'assistance, mais nous fournissons de nouveaux outils et interfaces pour le clavardage grâce à notre nouvelle implémentation.
- C (nouvelle implémentation)** : Nous proposons des canaux de clavardage, de texto et de médias sociaux offrant un meilleur flux de travail et une meilleure conception du clavardage. Hébergez le canal de clavardage de votre centre d'appels sur votre page Web, indépendamment du centre d'assistance. Vous pouvez concevoir une interface de clavardage Web proactive en fonction des besoins de votre entreprise, élaborer un script de clavardage pour définir un flux de travail logique pour votre canal de clavardage et, enfin, générer un fragment de code à placer sur votre site Web. Pour en savoir plus sur le clavardage, consultez nos documents sur les **canaux de clavardage intégré**. Pour tirer parti des médias sociaux comme Facebook et Twitter pour servir les clients, consultez notre guide sur l'**intégration des médias sociaux**.

Les interactions par clavardage acheminées depuis l'implémentation A ou C passent par la file d'attente de clavardage de Centre d'appels 8x8 précisée, puis par les agents du centre d'appels disponibles.

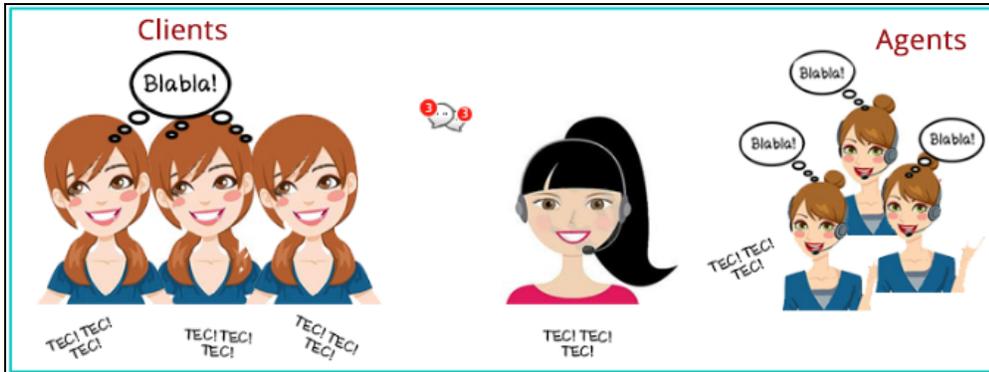
- **B (implémentation existante)** : Les agents peuvent traiter un seul clavardage à la fois, de manière traditionnelle, dans 8x8 Agent Console.
- **D (nouvelle implémentation)** : Les agents peuvent traiter plusieurs clavardages en même temps. Les agents peuvent traiter jusqu'à six clavardages de clients simultanément, si cela est configuré par l'administrateur.

## Fonctionnalités

- Les clients peuvent participer à un clavardage en ligne avec des agents en direct.
- Décider quand et où proposer un clavardage en fonction des besoins de votre entreprise et des ressources disponibles.
- Interagir efficacement avec les clients en extrayant leurs renseignements dans une remontée de fiches.
- Répondre en temps réel aux demandes des clients.
- Permettre aux clients de fournir des renseignements sur leur compte pour s'identifier avant de commencer l'interaction par clavardage.
- Faire une recherche dans le système de GRC local et ouvrir un enregistrement client correspondant en utilisant les renseignements sur le compte du client.
- Utiliser la fenêtre de clavardage pour demander aux clients des renseignements en vue de créer un nouvel enregistrement client ou un dossier.
- Traiter les clavardages des clients dans toutes les langues prises en charge des agents ou utiliser l'outil de traduction automatique.
- Associer chaque agent de Centre d'appels 8x8 à une langue principale et à une ou à plusieurs langues secondaires qu'il maîtrise.

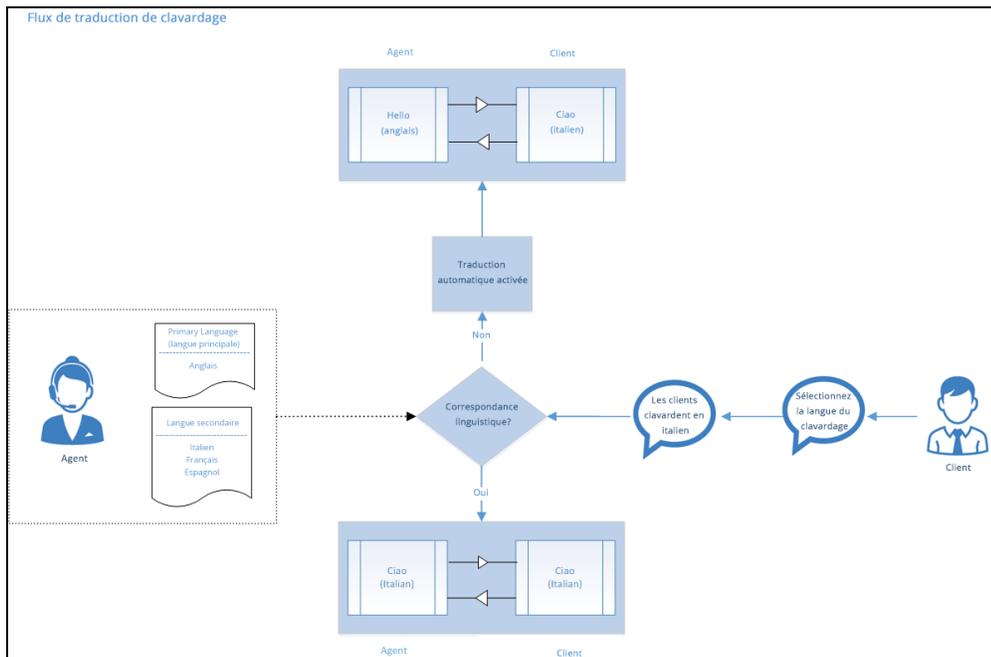
## Clavardage multiple

Le clavardage multiple est une nouvelle fonctionnalité qui permet de clavarder entre clients et agents ou entre agents.



## Prise en charge du clavardage multilingue

Dans le cadre de la prise en charge du clavardage multilingue, les clients peuvent choisir de clavier dans n'importe quelle **langue prise en charge**. Les agents peuvent traiter les clavardages des clients dans toutes les langues prises en charge qu'ils connaissent ou utiliser l'outil de traduction automatique. Chaque agent de Centre d'appels 8x8 est associé à une langue principale et à une ou à plusieurs langues secondaires. Le flux de clavardage multilingue peut être représenté comme suit :



Ce chapitre comprend les rubriques suivantes :

- Comprendre une étude de cas
- Concevoir et configurer un clavardage
- Créer un script de clavardage
- Activer la navigation simultanée par clavardage
- Gérer les clavardages multilingues

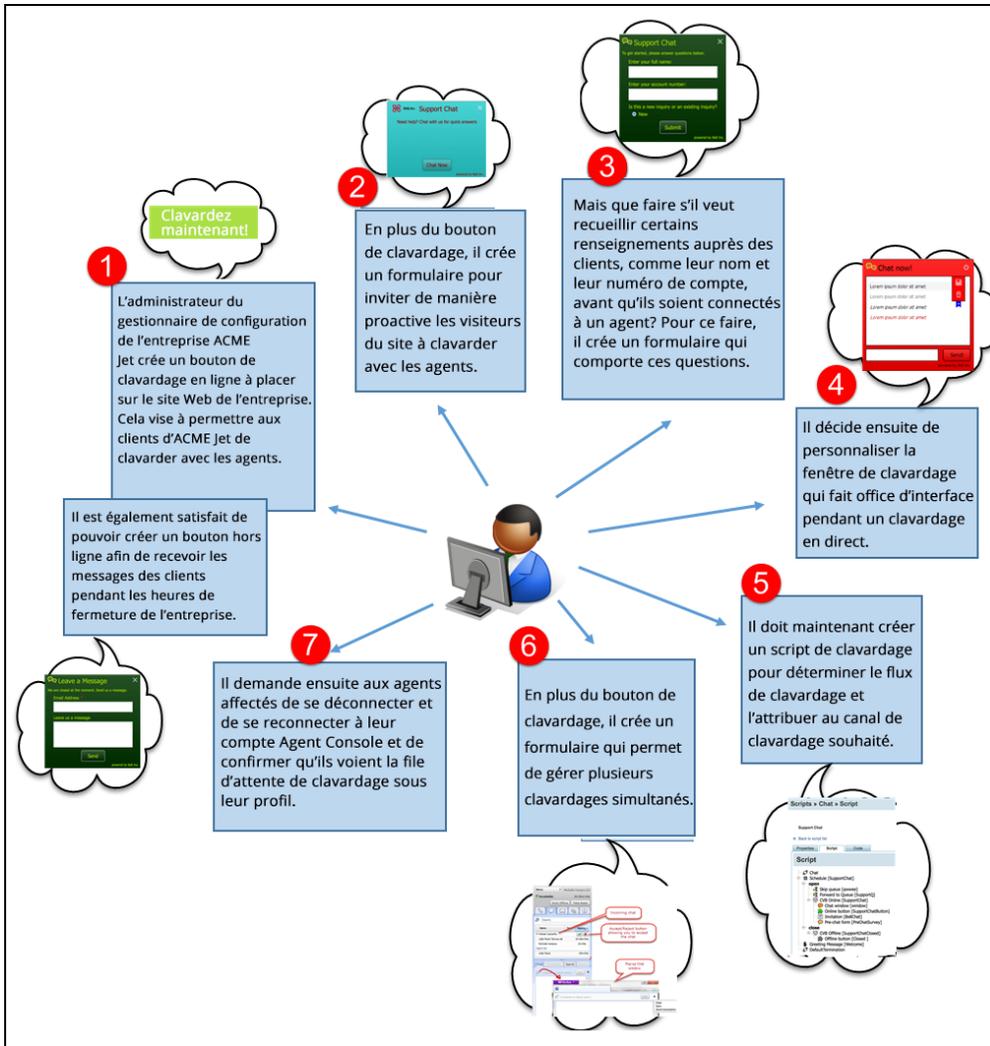
## Étude de cas

Bob est l'administrateur de Centre d'appels 8x8 au centre d'appels d'AcmeJets. Il souhaite créer un canal de clavardage en ligne pour aider les visiteurs du site Web. Il s'attend à ce que le trafic sur le site Web soit important aux heures de pointe, et les agents devraient donc être en mesure de gérer plusieurs clavardages pour répondre à la demande. Il prévoit de recueillir certaines données d'identité, comme les noms des clients et les numéros de compte, pour reconnaître les clients existants afin que les agents puissent traiter les interactions de manière efficace. Ces données peuvent être recueillies auprès des clients avant même qu'ils ne soient mis en communication avec les agents, ce qui permet à ces derniers de les servir plus rapidement et plus efficacement.

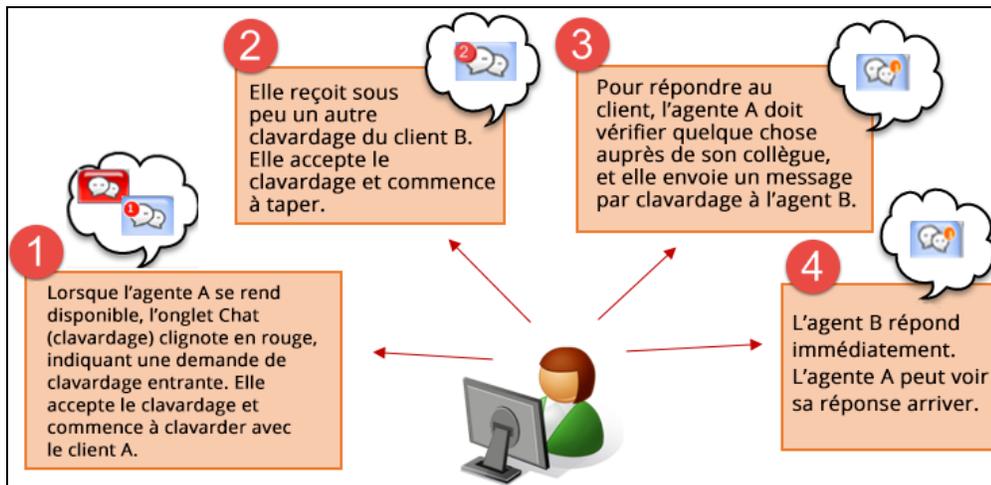
Pour réaliser ce plan, Bob doit :

- Créer un formulaire de clavardage au moyen du gestionnaire de configuration de 8x8 et le placer sur le site Web de l'entreprise afin d'inviter les clients à clavarder.
- Créer un script de clavardage pour définir le flux de travail du clavardage.
- Permettre aux agents d'AcmeJets de traiter plusieurs clavardages avec des clients et d'autres agents sur le même locataire. Il sait que, par défaut, les agents ne peuvent traiter qu'un seul clavardage à la fois.
- Former ses agents à l'utilisation du clavardage multiple.

Le schéma suivant représente les tâches de configuration que Bob doit effectuer pour démarrer ce projet :



Voici ce que Bob a en tête pour les agents :



Pour mieux planifier son travail, Bob a préparé la liste de contrôle suivante :

Tâche	Description	Réalisation	Terminé
1	Créer un bouton de clavardage en ligne à utiliser pendant les heures d'ouverture de l'entreprise.	Créer un bouton de clavardage en ligne	S. O.
2	Créer un bouton de clavardage hors ligne pour orienter les visiteurs pendant les heures hors ligne.	Créer un bouton de clavardage hors ligne	S. O.
3	Créer une invitation de clavardage pour inviter de manière proactive les visiteurs du site Web à un clavardage.	Concevoir une invitation de clavardage	S. O.
4	Créer un formulaire de clavardage pour recueillir des renseignements auprès d'un client avant de lancer un clavardage.	Concevoir un formulaire de clavardage	✓
5	Créer un formulaire hors ligne pour envoyer un message électronique pendant les heures hors ligne du clavardage.	Concevoir un formulaire de clavardage	✓
6	Créer une fenêtre de clavardage qui servira d'interface entre le client et l'agent pendant le clavardage.	Concevoir une fenêtre de clavardage	S. O.
7	Concevoir le flux du clavardage.	Créer un script de clavardage	✓

Tâche	Description	Réalisation	Terminé
8	Permettre aux agents d'avoir plus d'un clavardage.	Configurer le clavardage multiple ou le nombre de clavardages simultanés	
9	Former les agents à l'utilisation du clavardage multiple.	Gérer plusieurs clavardages dans 8x8 Agent Console	

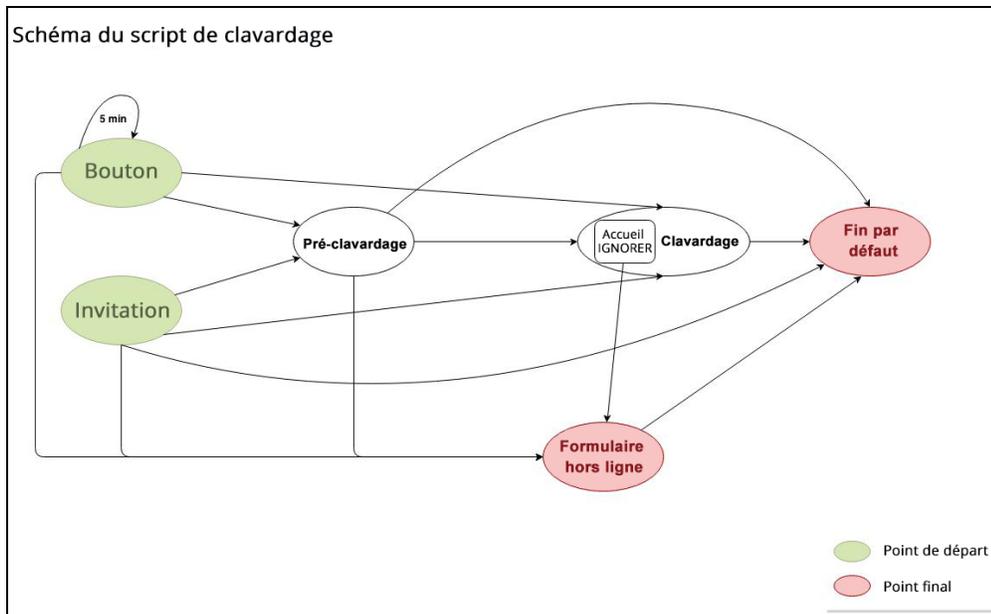
## Configurer la conception de clavardage intégré

La fonctionnalité de clavardage dans Centre d'appels 8x8 est maintenant améliorée grâce à un meilleur flux de travail et à une meilleure conception du clavardage. Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent concevoir un clavardage personnalisé pour répondre aux besoins de leur entreprise et créer un script de clavardage personnalisé pour contrôler le flux du clavardage en utilisant le gestionnaire de configuration de 8x8.

Le flux de clavardage peut être représenté comme suit :

1. Un client visite un site Web.
2. Une invitation de clavardage s'affiche, invitant de manière proactive le visiteur à clavarder.  
OU  
Le visiteur clique sur un bouton de clavardage sur le site Web pour lancer un clavardage.
3. Le visiteur se voit ensuite présenter un formulaire d'enquête pré-clavardage pour recueillir quelques renseignements préliminaires.
4. Le visiteur remplit et soumet les renseignements. Le système vérifie si les renseignements soumis appartiennent à un client existant.
5. Un agent accepte l'interaction de clavardage, et commence une session de clavardage en direct.
6. Lorsque le canal de clavardage est hors ligne, le visiteur a la possibilité d'envoyer un message électronique à l'aide d'un formulaire hors ligne.
7. Si le visiteur abandonne le processus de clavardage, l'interaction de clavardage se termine par défaut.

L'image suivante montre le schéma du script de clavardage :



La fonction de clavardage intégré de 8x8 offre des éléments de zone image de clavardage utilisés sur votre site Web pour une interaction de clavardage :

- **Bouton** : Un bouton de clavardage qui déclenche une interaction par clavardage
- **Invitation** : Une invitation de clavardage qui s'affiche de manière proactive, invitant les visiteurs du site à clavarder.
- **Formulaire** : Un formulaire d'enquête pré-clavardage qui permet de recueillir des renseignements sur le client.
- **Fenêtre** : Une fenêtre de clavardage utilisée par l'utilisateur final pour clavarder avec un agent.

Pour configurer la conception de clavardage intégré dans le gestionnaire de configuration de 8x8, il faut :

- Concevoir un bouton de clavardage
- Concevoir une invitation de clavardage
- Concevoir un formulaire d'enquête pré-clavardage
- Concevoir une fenêtre de clavardage

Pour configurer la conception de clavardage intégré, connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8 et accédez à l'onglet Chat Design (conception de clavardage). Vous êtes prêt à concevoir des éléments visuels pour le clavardage sur votre site Web.

## Concevoir un bouton de clavardage

Un bouton de clavardage dans Centre d'appels 8x8 est une interface permettant à un client de lancer un clavardage. Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent concevoir un bouton de clavardage pour qu'il soit hors ligne ou en ligne en utilisant le gestionnaire de configuration de 8x8. Un bouton de clavardage en ligne peut être utilisé pendant les heures d'ouverture de l'entreprise pour le clavardage, tandis qu'un bouton hors ligne peut être utilisé pour diriger les visiteurs pendant les heures hors ligne. La conception du clavardage offre des boutons de clavardage hors ligne et en ligne par défaut à utiliser. Pour créer un bouton de clavardage, vous pouvez créer un nouveau bouton à partir de zéro, ou copier le bouton par défaut et y apporter les modifications souhaitées.

### Pour créer un bouton de clavardage en ligne :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Chat Design** (conception de clavardage).
2. Dans l'onglet **Button** (bouton), cliquez sur  ou **Online** (en ligne).
3. Saisissez un nom dans le champ **Name** (nom) et une description dans le champ **Description** pour le nouveau bouton de clavardage.
4. Cliquez sur **Browse** (parcourir) et téléversez une image pour le bouton.



**Remarque** : La taille du fichier ne doit pas dépasser 1 Mo.

Home  
Security  
Agent Groups  
Agents  
Queues/Skills  
Channels  
Scripts  
CRM  
Support Center  
Outbound Setup  
Campaigns  
Broadcast  
Integration  
Status Codes  
Transaction Codes  
Outbound Phone Codes  
Wallboard  
Chat design

### Chat design » Add online button

< Back to button list

Button Invitation Form Window

\* Name AcmeJets Support Chat \* Description Support Chat

Button layout

Chat now !

Choose Files No file chosen

The file must be an image and can not exceed 1MB.

Save Cancel

5. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour créer le nouveau bouton de clavardage.

#### Pour créer un bouton de clavardage hors ligne :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Chat Design** (conception de clavardage).
2. Dans l'onglet **Button** (bouton), cliquez sur  ou **Offline** (hors ligne).
3. Saisissez un nom dans le champ **Name** (nom) et une description dans le champ **Description** pour le nouveau bouton de clavardage hors ligne.
4. Cliquez sur **Browse** (parcourir) et téléversez une image pour le bouton.



**Remarque :** La taille du fichier ne doit pas dépasser 1 Mo.

The screenshot shows the 'Chat design » Add offline button' configuration page. On the left is a navigation menu with categories like Home, Security, Agent Groups, Agents, Queues/Skills, Channels, Scripts, CRM, Support Center, Outbound Setup, Campaigns, Broadcast, Integration, Status Codes, Transaction Codes, Outbound Phone Codes, Wallboard, and Chat design. The main content area has a breadcrumb '< Back to button list' and tabs for 'Button', 'Invitation', 'Form', and 'Window'. The 'Button' tab is active. It contains two input fields: 'Name' with the value 'Support Chat (Offline)' and 'Description' with the value 'Support Chat is currently offline'. Below these is a 'Button layout' section with a preview of a button labeled 'Send your message'. Underneath the preview is a 'Choose Files' button and the text 'No file chosen' and 'The file must be an image and can not exceed 1MB.'. At the bottom right are 'Save' and 'Cancel' buttons.

5. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour créer le nouveau bouton de clavardage hors ligne.

## Concevoir une invitation de clavardage

Une invitation de clavardage dans Centre d'appels 8x8 sert à inviter de manière proactive les visiteurs du site Web à clavarder. Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent programmer et présenter l'invitation de clavardage aux visiteurs de leur site Web après que ceux-ci ont passé un certain temps à parcourir le site. La conception de clavardage de Centre d'appels 8x8 propose une invitation de clavardage par défaut. Pour créer une invitation de clavardage personnalisée dans le gestionnaire de configuration de 8x8, vous pouvez créer une nouvelle invitation à partir de zéro, ou copier l'invitation par défaut et y apporter les modifications souhaitées.

### Pour créer une invitation de clavardage personnalisée :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Chat Design** (conception de clavardage).
2. Accédez à l'onglet **Invitation** (invitation).
3. Cliquez sur  ou sur **Add new Invitation** (ajouter une nouvelle invitation).
4. Saisissez un nom dans le champ **Name** (nom) et une description dans le champ **Description** pour le nouveau bouton de clavardage.

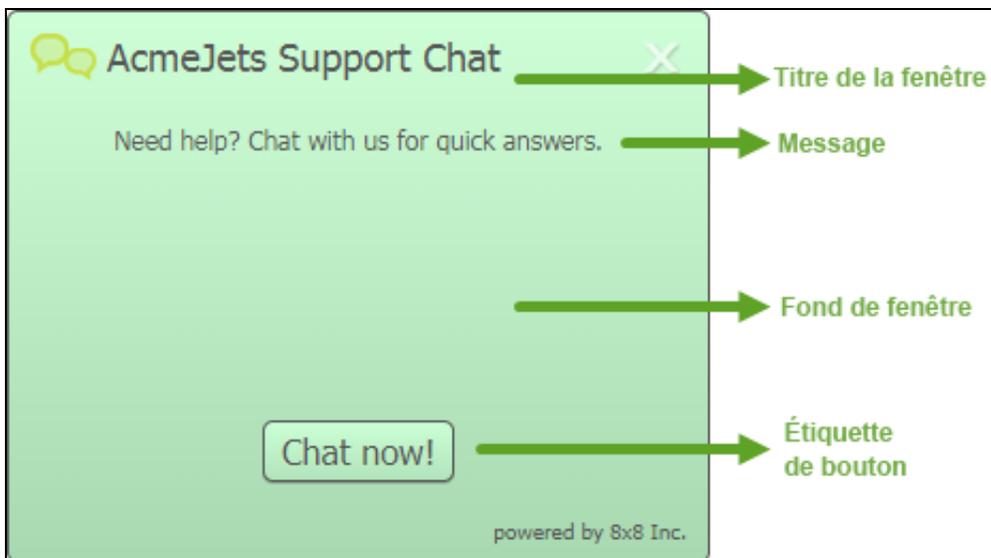
5. Ajoutez ou modifiez les éléments de l'interface utilisateur de l'invitation en sélectionnant les détails souhaités. La prévisualisation de l'invitation de clavardage s'affiche.

The screenshot shows the 'Chat design » Add invitation' interface. The form includes the following fields:

- Name:** AcmeJets Support Chat Invitation
- Description:** Chat invitation that pops up for customers
- Label:** (empty)
- Window title:** AcmeJets Support Chat
- Button label:** Chat now!
- Message:** Need help? Chat with us for quick answers.
- Color:**
  - Window background: #C6FFD0
  - Text: #555555
  - Border: #555555
- Logo customization:** Choose Files (No file chosen)

The preview window shows a green chat invitation with the following elements:

- AcmeJets Support Chat (with a close button)
- Need help? Chat with us for quick answers.
- Chat now! button
- powered by 8x8 Inc.



6. Cliquez sur **Save** (enregistrer) lorsque vous êtes satisfait de l'aspect et de la convivialité du formulaire d'invitation.

## Concevoir un formulaire de clavardage

Centre d'appels 8x8 propose deux types de formulaires de clavardage : les formulaires d'enquête pré-clavardage et les formulaires hors ligne.

- Un formulaire d'enquête pré-clavardage sert à recueillir des informations auprès d'un utilisateur avant de lancer un clavardage. Grâce à ce formulaire, les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent recueillir des données d'identification d'un utilisateur existant, comme le numéro de compte ou le numéro de dossier. Ces données peuvent être utilisées pour rechercher des enregistrements client existants dans le système de GRC local et les présenter lorsqu'un agent accepte le clavardage.
- Un formulaire hors ligne présente l'option permettant d'envoyer un message électronique pendant les heures hors ligne du clavardage.

Vous pouvez utiliser le formulaire par défaut ou créer un formulaire personnalisé. Pour créer un formulaire personnalisé, vous pouvez créer un nouveau formulaire à partir de zéro, ou copier le formulaire par défaut et y apporter les modifications souhaitées.

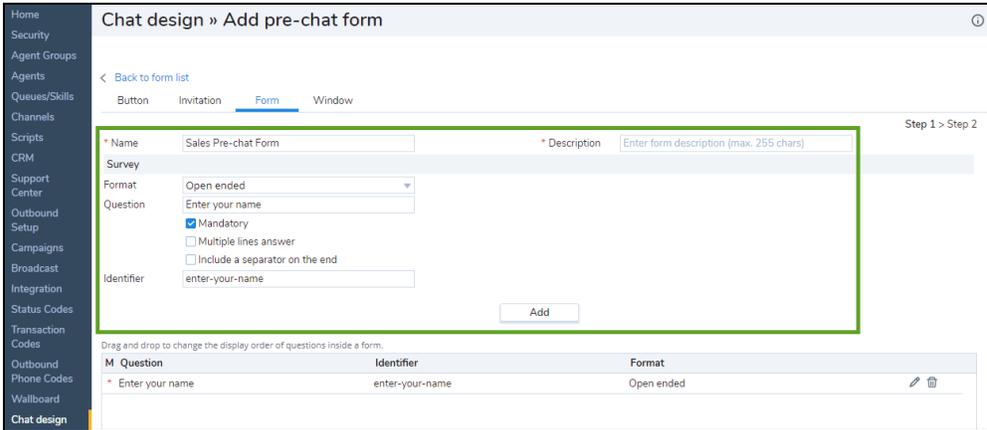
### Formulaire d'enquête pré-clavardage

Un formulaire d'enquête pré-clavardage peut comprendre des questions dont les réponses sont ouvertes ou prédéfinies. Pour concevoir un formulaire de pré-clavardage, vous devez à la fois ajouter des questions d'enquête et concevoir les détails visuels du formulaire.

#### Pour créer un formulaire de pré-clavardage personnalisé :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Chat Design** (conception de clavardage).
2. Accédez à l'onglet **Form** (formulaire).

3. Cliquez sur  ou **Pre-Chat** (pré-clavardage).



Chat design » Add pre-chat form

< Back to form list

Button Invitation **Form** Window

Step 1 > Step 2

\* Name Sales Pre-chat Form \* Description Enter form description (max. 255 chars)

Survey

Format Open ended

Question Enter your name

Mandatory

Multiple lines answer

Include a separator on the end

Identifier enter-your-name

Add

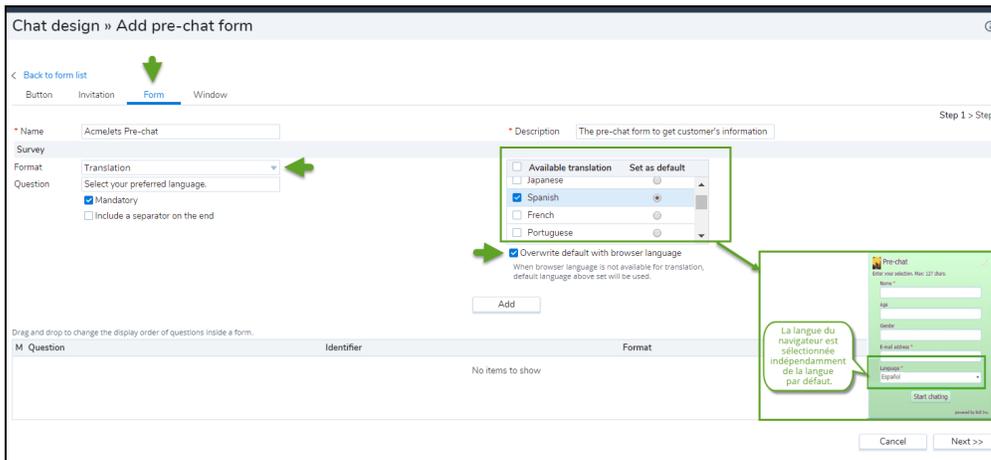
Drag and drop to change the display order of questions inside a form.

M	Question	Identifier	Format
*	Enter your name	enter-your-name	Open ended

4. Entrez un nom dans le champ **Name** (nom) et une description dans le champ **Description** (description).

5. Dans le champ **Format** (format), sélectionnez un format parmi les choix possibles :

- Translation** (traduction) : Cette option indique une question de choix de langue. Elle propose aux clients les langues prises en charge par le clavardage, comme l'anglais, le russe et l'allemand. Vous pouvez sélectionner plusieurs langues parmi lesquelles le client peut choisir, mais une seule d'entre elles peut être définie par défaut grâce à l'option **Set as default** (définir par défaut). Lorsque vous sélectionnez une langue par défaut, elle est présélectionnée dans le formulaire de pré-clavardage proposé au client. Pour que la langue du navigateur soit la langue prioritaire dans le formulaire de pré-clavardage, vous devez écraser la valeur par défaut par la langue du navigateur à l'aide de l'option **Overwrite default with browser language** (écraser la langue par défaut par la langue du navigateur).



Chat design » Add pre-chat form

< Back to form list

Button Invitation **Form** Window

Step 1 > Step 2

\* Name Acmelets Pre-chat \* Description The pre-chat form to get customer's information

Survey

Format Translation

Question Select your preferred language.

Mandatory

Include a separator on the end

Available translation Set as default

Japanese

Spanish

French

Portuguese

Overwrite default with browser language

When browser language is not available for translation, default language above set will be used.

Add

Drag and drop to change the display order of questions inside a form.

M	Question	Identifier	Format
	No items to show		

Pre-chat

Offer an available time: 127 days.

Name \*

Age

Gender

E-mail address \*

Language \*

Spanish

English

Start chatting

La langue du navigateur est sélectionnée indépendamment de la langue par défaut.

Cancel Next >>

Lorsque la langue du navigateur n'est pas disponible pour la traduction, la langue par défaut est utilisée. S'il n'y a pas de langue par défaut ni d'écrasement de la langue du navigateur, le client doit sélectionner une langue dans la liste déroulante.

The image shows a 'Pre-chat' form with the following fields: Name \*, Age, Gender, E-mail address \*, and Language \*. The Language field is a dropdown menu. A callout box points to the Language field with the text: 'Le client doit sélectionner une langue dans la liste lorsqu'aucune langue par défaut n'est définie, et l'option Écraser du navigateur n'est pas sélectionnée non plus.' Below the form is a 'Start chatting' button and the text 'powered by 8x8 Inc.'

Par exemple, si la langue par défaut du pré-clavardage est l'espagnol et que le navigateur du client est également en espagnol, il n'est pas nécessaire que le client sélectionne la langue. Toutefois, si la langue par défaut du pré-clavardage est réglée sur espagnol, mais que le navigateur est en français, le français devient la nouvelle langue par défaut. Si la langue française n'est pas disponible pour la traduction, l'espagnol reste la langue par défaut.

- **CRM field** (champ de GRC) : Choisissez parmi les champs par défaut ou personnalisés disponibles dans le système de GRC local.



**Remarque** : Vous ne pouvez ajouter qu'un seul champ de GRC et une seule question de traduction dans un formulaire d'enquête pré-clavardage. Une fois que vous avez ajouté les questions, l'option est désactivée dans la liste Format (format). Vous pouvez changer ou modifier les questions à n'importe quel moment.

- **Open ended** (ouverte) : Ajoutez une question ouverte, comme <Entrez votre pseudonyme>.

- **Single answer** (réponse unique) : Il s'agit d'une question à choix multiple. Vous devez proposer des choix et permettre à l'utilisateur du clavardage de sélectionner une seule réponse.
6. Entrez la question dans le champ **Question** (question).
  7. Sélectionnez si la question est obligatoire à l'aide de l'option **Mandatory** (obligatoire).
  8. Saisissez un identifiant dans le champ **Identifiant** (identifiant). Un identifiant permet de relier ou de mettre en correspondance les données recueillies auprès des utilisateurs dans les formulaires de pré-clavardage dans plusieurs langues. Les identificateurs ne s'appliquent pas au format **Translation** (traduction).



**Remarque :** Lorsque vous modifiez une question existante, sélectionnez la question, puis saisissez un identifiant.

9. Cliquez sur **Add** (ajouter) pour ajouter la question au formulaire d'enquête.
10. Répétez les étapes ci-dessus pour ajouter d'autres questions.
11. Cliquez sur **Next** (suivant).

La deuxième partie de la configuration de la page **Form** (formulaire) vous demande de préciser les détails visuels du formulaire.

12. Ajoutez les exigences visuelles souhaitées, comme le titre de la fenêtre, la couleur d'arrière-plan ou la couleur de la police.
13. Cliquez sur **Enregistrer**. Votre formulaire d'enquête pré-clavardage personnalisé est maintenant prêt.

## Formulaire hors ligne

Le formulaire hors ligne est destiné à servir d'interface aux visiteurs qui souhaitent envoyer un message lorsque le canal de clavardage est hors ligne.

### Pour créer un formulaire hors ligne personnalisé :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Chat Design** (conception de clavardage).
2. Accédez à l'onglet **Form** (formulaire).
3. Cliquez sur  ou sur **Offline** (hors ligne).
4. Entrez un nom dans le champ **Name** (nom) et une description dans le champ **Description** (description).
5. Dans le champ **Format** (format), sélectionnez un format parmi les choix possibles :
  - **CRM field** (champ de GRC) : Choisissez parmi les champs par défaut ou personnalisés disponibles dans le système de GRC local.
  - **Open ended** (ouverte) : Ajoutez une question ouverte, comme <Entrez votre pseudonyme>.
  - **Single answer** (réponse unique) : Il s'agit d'une question à choix multiple. Vous devez proposer des choix et permettre à l'utilisateur du clavardage de sélectionner une seule réponse.
6. Sélectionnez si la question est obligatoire à l'aide de l'option **Mandatory** (obligatoire).
7. Cliquez sur **Add** (ajouter) pour ajouter la question au formulaire d'enquête.
8. Répétez les étapes ci-dessus pour ajouter d'autres questions.

9. Cliquez sur **Next** (suivant).

La deuxième partie de la configuration de la page **Form** (formulaire) vous demande de préciser les détails visuels du formulaire.

Chat design » Edit offline form

< Back to form list

Button Invitation **Form** Window

Step 1 > Step 2

Label

\* Window title Leave a Message

\* Button label Send

Introduction text We are closed at the moment. Please send us a message.

Acknowledge text Thank you for the message. We will get back to you shortly.

Color

\* Window background #CCFFCC \* Text #555555

\* Border #000000

Logo customization

Choose Files No file chosen

The file must be an image and can not exceed 200kB.  
The image will be resized for the proportion of 100x30 pixels.

Preview

Leave a Message

We are closed at the moment. Please send us a message.

What is your email address? \*

Please send us your feedback \*

Send

powered by 8x8 Inc.

10. Ajoutez les exigences visuelles souhaitées, comme le titre de la fenêtre, la couleur d'arrière-plan ou la couleur de la police.

11. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Concevoir une fenêtre de clavardage

La fenêtre de clavardage de Centre d'appels 8x8 est l'interface entre le client et l'agent pendant le clavardage. Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent utiliser la fenêtre de clavardage par défaut ou créer une fenêtre de clavardage personnalisée. Pour créer une fenêtre personnalisée, vous pouvez créer un nouveau formulaire à partir de zéro, ou copier le formulaire par défaut et y apporter les modifications souhaitées.

### Pour créer une fenêtre de clavardage personnalisée :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Chat Design** (conception de clavardage).
2. Accédez à l'onglet **Window** (fenêtre).
3. Cliquez sur  ou sur **Add New Window** (ajouter une nouvelle fenêtre).

4. Entrez un nom dans le champ **Name** (nom) et une description dans le champ **Description** (description).
5. Sélectionnez **Offer the Co-browsing request into the Chat window** (offrir la demande de navigation simultanée dans la fenêtre de clavardage).  
Vous remarquerez que l'icône **Start Co-browsing session** (commencer la session de navigation simultanée) s'affiche dans la fenêtre de clavardage. Pour en savoir plus sur la navigation simultanée, consultez notre contenu sur la [navigation simultanée par clavardage](#).
6. Modifiez les éléments visuels de la fenêtre de clavardage comme vous le souhaitez.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous avez défini tous les éléments de la zone image de clavardage. L'étape suivante consiste à les ajouter dans un script de clavardage pour compléter le flux de travail.

## Créer un script de clavardage

Un script de clavardage de Centre d'appels 8x8 définit le parcours d'une interaction par clavardage depuis son lancement jusqu'à son acceptation par un agent. Grâce aux scripts de clavardage, les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent définir comment présenter un clavardage, quand le présenter, quels renseignements ils doivent recueillir avant de lancer le clavardage et vers quelle file d'attente acheminer l'interaction de clavardage. Ils peuvent créer un nouveau script et l'affecter à un nombre quelconque de canaux. Les scripts de clavardage sont regroupés sous Scripts > Chat (scripts > clavardages) dans le gestionnaire de configuration de 8x8. Le script de clavardage amélioré vous permet de concevoir et de contrôler le flux de clavardage dans un centre d'appels. Pour voir le diagramme du flux de travail du clavardage, consultez la rubrique [Vue d'ensemble du clavardage](#).

Imaginons que Robert, administrateur d'un centre d'appels à AcmeJets, souhaite définir un flux de travail de clavardage permettant aux visiteurs du site Web de lancer un clavardage avec d'aimables représentants de son entreprise. Pour que le flux de clavardage se déroule sans heurt, Robert doit créer un script de clavardage qui active le flux de travail suivant :

1. Permettre aux visiteurs des pages Web pendant les heures d'ouverture de cliquer sur le bouton de clavardage et de lancer un clavardage.  
OU  
Inviter les visiteurs à clavarder une fois qu'ils ont passé un certain temps sur la page.
2. Lorsqu'ils cliquent sur le bouton de clavardage, présenter un court formulaire de pré-clavardage qui permet de déterminer les intérêts du client.
3. Une fois que le client a soumis le formulaire de pré-clavardage, acheminer l'interaction par clavardage vers une file d'attente de clavardage appropriée.
4. Si l'attente est trop longue, permettre au client de ne pas attendre dans la file d'attente et d'envoyer un message hors ligne.
5. Présenter au client une fenêtre de clavardage qu'il peut utiliser pour interagir avec un représentant.
6. Permettre au visiteur d'envoyer un message électronique, s'il est joint pendant les heures de fermeture.

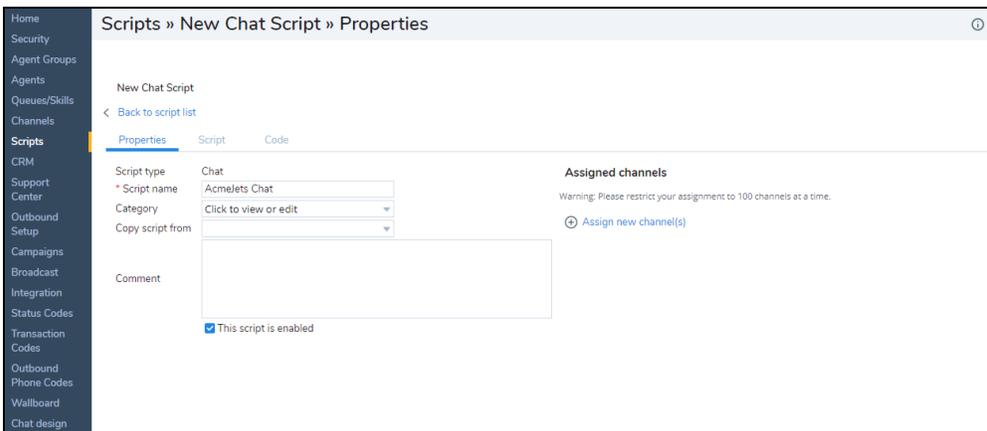
Pour atteindre les objectifs ci-dessus, Robert doit créer un script de clavardage semblable à celui qui figure ci-après. Les objets peuvent être saisis dans n'importe quel ordre, car Centre d'appels 8x8 les classe dans l'ordre correct.

### Pour créer un script de clavardage :

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Scripts** (scripts).
2. Accédez à l'onglet **Chat** (clavardage).
3. Cliquez sur  ou sur **Add new chat script** (ajouter un nouveau script de clavardage).
4. Suivez les étapes ci-après :

### Configurer les propriétés du script de clavardage

1. Accédez à l'onglet **Properties** (propriétés).



The screenshot shows the 'Scripts » New Chat Script » Properties' configuration page. The left sidebar contains a navigation menu with 'Scripts' selected. The main content area has three tabs: 'Properties', 'Script', and 'Code'. Under the 'Properties' tab, there are several fields: 'Script type' (set to 'Chat'), 'Script name' (set to 'Acmelets Chat'), 'Category' (set to 'Click to view or edit'), 'Copy script from', and 'Comment'. On the right, there is an 'Assigned channels' section with a warning: 'Warning: Please restrict your assignment to 100 channels at a time.' and a button 'Assign new channel(s)'. At the bottom, there is a checkbox 'This script is enabled' which is checked.

2. Entrez les propriétés du script.

Le tableau suivant résume les options sous **Scripts > Chat > Properties** (scripts > clavardage > propriétés).

Propriété du script de téléphone/clavardage/courriel	Description
Script Type (type de script)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Téléphone:</b> Sélectionnez un type de script : Téléphone entrant, enquête après appel, ou Téléphone sortant.</li> <li>▪ <b>Clavardage et courriel :</b> Un rappel en lecture seule du type de script. Il indique s'il s'agit d'un script de téléphone, de clavardage ou de courriel.</li> </ul>
Script Name (Nom du script)	Entrez un nom unique pour le script.
Category (catégorie)	Une catégorie vous aide à mieux organiser vos scripts. Par exemple, si vous avez plusieurs scripts répondant aux besoins de l'assistance et des

Propriété du script de téléphone/clavardage/courriel	Description
	<p>ventes, vous pouvez regrouper les scripts dans des catégories distinctes. Vous pouvez sélectionner une catégorie existante ou en créer une nouvelle.</p> <p><b>Pour créer une nouvelle catégorie :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sélectionnez <b>Modifier les catégories</b> dans le menu déroulant.</li> <li>2. Dans la boîte de dialogue <b>Catégorie</b>, ajoutez une nouvelle catégorie en cliquant sur  .</li> </ol>
Copy script from (Copier le script de)	Choisissez cette option pour placer une copie du script RVI par défaut ou existant dans ce canal. Cette option apparaît lorsque vous créez un nouveau script.
Comment (commentaire)	Ajoutez des commentaires ou des notes supplémentaires, si vous le souhaitez.
This script is enabled (ce script est activé)	Sélectionnez cette option pour mettre en service cette définition de script.
Assigned Channels / Assigned Queues (Canaux affectés / Files d'attente affectées)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lorsque vous sélectionnez <b>Script Type &gt; Outbound Phone</b>, vous devez attribuer une ou plusieurs nouvelles files d'attente pour les téléphones sortants.</li> <li>▪ Lorsque vous sélectionnez <b>Script Type &gt; Post Call Survey</b> ou <b>Script Type &gt; Inbound phone</b>, vous devez attribuer un ou plusieurs canaux au script.</li> </ul> <div data-bbox="672 1409 1484 1577" style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin: 10px 0;">  <b>Remarque :</b> Il n'est pas obligatoire d'attribuer un canal lors de la création d'un script. </div> <p><b>Pour attribuer de nouveaux canaux :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cliquez sur le lien pour faire apparaître la liste des canaux.</li> <li>2. Sélectionnez les canaux souhaités dans la liste.</li> </ol>

Propriété du script de téléphone/clavardage/courriel	Description
	<p>3. Cliquez sur <b>Assign</b> (affecter).</p> <div data-bbox="672 470 1484 764" style="border: 1px dashed gray; padding: 10px;">  <p><b>Remarque :</b> Tous les canaux de la liste sont liés à un script, qu'il soit par défaut ou défini par l'utilisateur. Si vous attribuez et enregistrez un nouveau script, l'ancien script est définitivement remplacé par le nouveau script sélectionné.</p> </div> <div data-bbox="672 793 1484 953" style="border: 1px dashed gray; padding: 10px;">  <p><b>Remarque :</b> Il est recommandé de limiter votre affectation à 100 canaux à la fois.</p> </div>

- Cliquez sur **Enregistrer**.

### Créer le script de clavardage

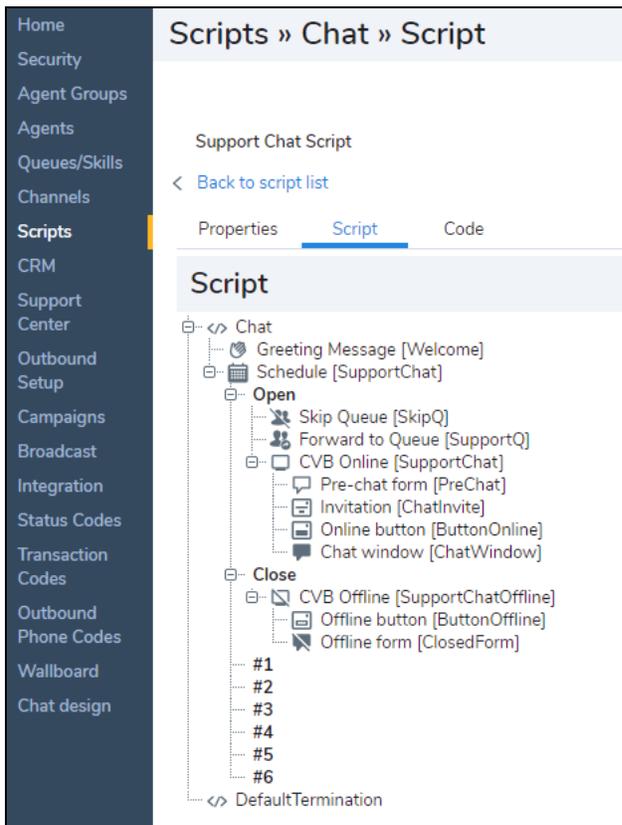
- Accédez à l'onglet **Script** (script).
- Cliquez sur **Chat** (clavardage). L'option [add] (ajouter) s'affiche. Pour obtenir une liste complète des objets et leur description, consultez la rubrique [Sommaire des objets du script de clavardage](#).
- Cliquez sur **[add]** (ajouter).
- Sélectionnez **Schedule** (horaire) dans les objets de clavardage.  
Cet objet exécute une séquence particulière d'opérations de script lorsque le centre d'appels est ouvert ou fermé.
  - Saisissez un nom de balise dans le champ **Object Tag** (balise d'objet).
  - Sélectionnez un horaire existant dans la liste **Select Schedule** (sélectionner l'horaire).
  - Cliquez sur **OK**.
- Cliquez sur **[add]** (ajouter) à côté d'**Open** (ouvert), puis :
  - Sélectionnez **Forward to Queue** (renvoyer à la file d'attente), saisissez un nom de balise dans le champ Object Tag (balise d'objet), sélectionnez une file d'attente, puis cliquez sur **OK**.  
Cet objet transmet une interaction par clavardage à une file d'attente de clavardage précise, comme la file

- d'attente de vente ou la file d'attente principale.
- b. Sélectionnez **CVB Online** (zone image de clavardage en ligne), saisissez un nom de balise dans le champ Object Tag (balise d'objet), puis cliquez sur **OK**.  
La zone image de clavardage en ligne fait référence à un élément de conception de clavardage, comme un bouton de clavardage, une invitation de clavardage, un formulaire de clavardage ou une fenêtre de clavardage, qui peut être utilisé sur votre site Web pendant les heures d'ouverture.
  - c. Sélectionnez **Greeting Message** (message d'accueil) et cliquez sur **OK**.  
Cet objet affiche le message d'accueil pour inviter les clients à la session de clavardage. Ajoutez `<@skipQueue@>` à votre message pour offrir l'option d'ignorer la file d'attente dans la fenêtre de clavardage.
  - d. Sélectionnez **Skip queue** (ignorer la file d'attente), entrez les **paramètres pertinents**, puis cliquez sur **OK**.  
Cet objet donne aux clients la possibilité de ne pas attendre dans la file d'attente de clavardage et d'envoyer un courriel hors ligne. Il ne peut être déclenché que dans l'objet du message d'accueil.
6. Pour l'objet **CVB Online** (zone image de clavardage en ligne), cliquez sur **[add]** (ajouter) :
- a. Sélectionnez le bouton **Online** (en ligne), saisissez un nom de balise dans le champ Object Tag (balise d'objet), puis cliquez sur **OK**.
  - b. Sélectionnez **Invitation** (invitation), saisissez un nom de balise dans le champ Object Tag (balise d'objet), puis cliquez sur **OK**.
  - c. Sélectionnez **Pre-clavardage form** (formulaire de pré-clavardage), entrez un nom de balise dans le champ Object Tag (balise d'objet), puis cliquez sur **OK**.
  - d. Sélectionnez **Chat Window** (fenêtre de clavardage), saisissez un nom de balise dans le champ Object Tag (balise d'objet), puis cliquez sur **OK**.
7. Cliquez sur **Close** (fermer), puis sur **[add]** (ajouter).
- a. Cliquez sur **CVB Offline** (zone image de clavardage hors ligne), saisissez un nom de balise dans le champ Object Tag (balise d'objet), puis cliquez sur **OK**.  
Cet objet fait référence à un élément de conception de clavardage, comme un bouton de clavardage ou un formulaire de clavardage, qui s'active sur votre site Web pendant les heures de fermeture.
  - b. Cliquez sur **Add offline button** (ajouter un bouton hors ligne) à côté de **CVB Offline** (zone image de clavardage hors ligne), saisissez un nom de balise dans le champ Object Tag (balise d'objet), sélectionnez un bouton et cliquez sur **OK**.
8. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer votre script de clavardage.
9. Pour modifier les détails, cliquez sur n'importe quel objet et sélectionnez **Edit** (modifier). Une fenêtre de modification s'ouvre. Pour visualiser les détails, faites un double clic sur n'importe quel objet. La fenêtre View

détails (visualiser les détails) s'affiche. Vous pouvez également cliquer sur **Edit** (modifier) à l'intérieur de la fenêtre View details (visualiser les détails).

10. Pour annuler les modifications, cliquez sur **Revert** (rétablir).

11. Cliquez sur  dans la page du script pour générer une image PDF et l'enregistrer localement. L'impression PDF est générée et contient le nom du script, la date et l'heure d'impression. Les superviseurs et les administrateurs peuvent passer en revue et modifier le script si nécessaire.



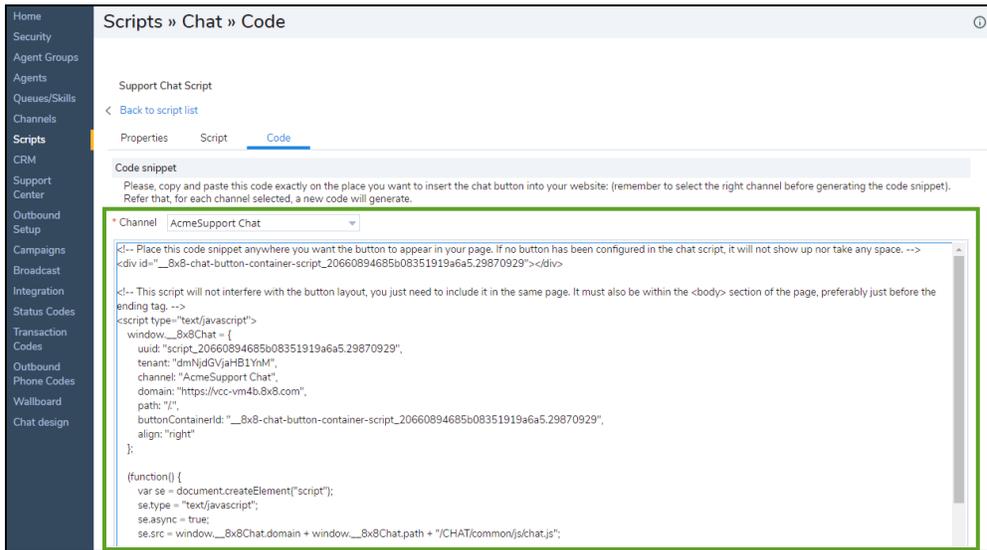
Pour en savoir plus, consultez la rubrique [Sommaire des objets du script de clavardage](#).



**Remarque :** Tant que vous avez tous les objets dans le script, la séquence n'a pas d'importance. Centre d'appels 8x8 dispose le script dans le bon ordre.

## Exécuter et utiliser le script

1. Accédez à l'onglet **Code** (code).
2. Sélectionnez le canal de clavardage dans la liste **Chat channel** (canal de clavardage).



Scripts » Chat » Code

Support Chat Script

< Back to script list

Properties Script **Code**

Code snippet

Please, copy and paste this code exactly on the place you want to insert the chat button into your website: (remember to select the right channel before generating the code snippet). Refer that, for each channel selected, a new code will generate.

Channel: AcmeSupport Chat

```
<!-- Place this code snippet anywhere you want the button to appear in your page. If no button has been configured in the chat script, it will not show up nor take any space. -->
<div id="___8x8-chat-button-container-script_20660894685b08351919a6a5.29870929"></div>

<!-- This script will not interfere with the button layout, you just need to include it in the same page. It must also be within the <body> section of the page, preferably just before the
ending tag. -->
<script type="text/javascript">
window.___8x8Chat = {
  uuid: "script_20660894685b08351919a6a5.29870929",
  tenant: "dmNjdGVjaHB1YmM",
  channel: "AcmeSupport Chat",
  domain: "https://vcc-vm4b.8x8.com",
  path: "/",
  buttonContainerId: "___8x8-chat-button-container-script_20660894685b08351919a6a5.29870929",
  align: "right"
};

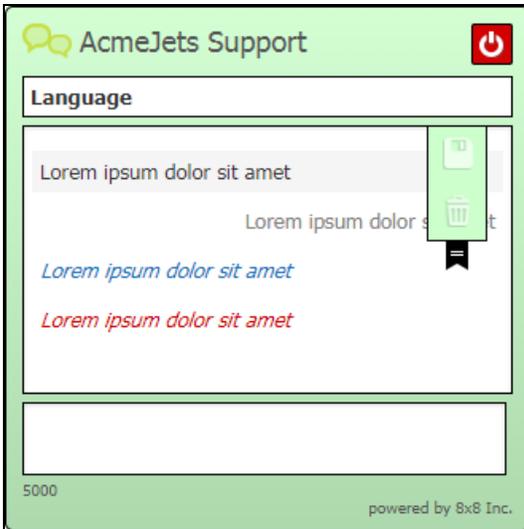
(function() {
  var se = document.createElement("script");
  se.type = "text/javascript";
  se.async = true;
  se.src = window.___8x8Chat.domain + window.___8x8Chat.path + "/CHAT/common/js/chat.js";
```

3. Cliquez sur **Generate Code** (générer un code). Le code s'affiche dans la fenêtre.
4. Copiez et collez le code sur une page où vous souhaitez insérer un bouton de clavardage sur votre site Web.



**Remarque :** Ce script ne perturbe pas la disposition des boutons. Il doit être inclus dans la même page et dans la section du corps de la page Web, de préférence juste avant la balise de fin.

5. Cliquez sur le bouton de clavardage que vous venez de créer. La fenêtre **Chat** (clavardage) s'ouvre.



Consultez la rubrique [Vue d'ensemble du clavardage](#) pour en savoir plus sur la conception du clavardage intégré.

## Sommaire des objets du script de clavardage

Le tableau suivant résume les objets de clavardage disponibles dans les scripts de clavardage de Centre d'appels 8x8 accessibles par le gestionnaire de configuration de 8x8 :

Objet de script de clavardage	Description
Schedule (horaire)	<p>Utilisez l'objet <b>Schedule</b> pour exécuter une séquence particulière d'opérations de script lorsque le centre d'appels est ouvert ou fermé.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans la zone de saisie de texte <b>Label</b> (étiquette), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script RVI.</li> <li>▪ Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Select schedule</b> (sélectionner l'horaire), choisissez une définition d'horaire.</li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet Schedule utilise la valeur Select schedule pour transférer le contrôle à la séquence de script définie dans les points de sortie suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>open</b> est égal à true si l'interaction téléphonique a été reçue pendant les heures d'ouverture de l'horaire sélectionné.</li> <li>▪ <b>close</b> est égal à true si l'interaction téléphonique a été reçue en dehors des heures d'ouverture de l'horaire sélectionné.</li> <li>▪ Les valeurs <b>#1</b> à <b>#6</b> sont égales à true si le programme défini dans Select Schedule comprend une condition d'exception, numérotée de 1 à 6, et que la date du jour est comprise dans les dates d'exception de et à.</li> </ul> <p>Pour en savoir plus sur la création des horaires, consultez la rubrique <a href="#">Définir les heures d'ouverture et les horaires</a>.</p>
Skip Queue (ignorer la file d'attente)	<p>Utilisez cet objet pour donner aux clients la possibilité de ne pas attendre dans la file d'attente de clavardage et d'envoyer un courriel hors ligne. Cette option ne peut être déclenchée que dans l'objet du message d'accueil.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans <b>Objet tag</b> (balise d'objet), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de</li> </ul>

Objet de script de clavardage	Description
	<p>façon unique l'élément dans le script. La balise d'objet peut contenir un maximum de 21 caractères et doit être unique dans un script.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Email Prompt Msg</b> (message d'invite de courriel) : Il s'agit du message d'invite proposé à un client qui attend dans la file d'attente de clavardage. Il peut s'afficher sous la forme d'un lien dans la fenêtre de clavardage (par exemple, « Tous nos agents sont occupés à aider d'autres clients. Voulez-vous nous envoyer un courriel? »).</li> <li>▪ <b>Select form</b> (sélectionner le formulaire) : Sélectionnez un formulaire hors ligne dans la liste. Un formulaire hors ligne présente une option permettant d'envoyer un message électronique pendant les heures hors ligne du clavardage.</li> <li>▪ <b>Send info by</b> (envoyer les renseignements par) : Cet objet indique si vous souhaitez envoyer les renseignements recueillis dans le formulaire en utilisant un canal de messagerie ou un courriel spécialisé. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Email channel</b> (canal de messagerie) : Sélectionnez cette option pour choisir un canal de messagerie. Le canal de messagerie achemine le courriel du client vers le bon agent.</li> <li>◦ <b>Plain email</b> (courriel simple) : Sélectionnez une adresse électronique spécialisée à laquelle envoyer le courriel du client.</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Email Channel</b> (canal de messagerie) : Si vous choisissez d'utiliser un canal, vous devez sélectionner un canal de messagerie dans la liste.</li> <li>▪ <b>Forced email header message</b> (message d'en-tête de courriel forcé) : Cet objet précise la ligne d'objet du message électronique envoyé par un client qui ignore la file d'attente de clavardage.</li> </ul> <p>Point de sortie : Aucun</p>
Forward to Queue (renvoyer à la file d'attente)	<p>Utilisez l'objet <b>Forward to Queue</b> (renvoyer à la file d'attente) pour renvoyer une interaction par clavardage vers une file d'attente de clavardage précise, comme la file d'attente de vente ou la file d'attente principale.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans <b>Objet tag</b> (balise d'objet), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script. La balise d'objet peut contenir un maximum de 21 caractères et doit être unique dans un script.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Queue Name</b> (nom de la file d'attente), choisissez la file d'attente de clavardage cible qui recevra le clavardage.</li> </ul>

Objet de script de clavardage	Description
	Points de sortie : Aucun
CVB Online (zone image de clavardage en ligne)	<p>La zone image de clavardage en ligne fait référence à un élément de conception de clavardage, comme un bouton de clavardage ou un formulaire de clavardage, qui peut être utilisé sur votre site Web pendant les heures d'ouverture.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans <b>Objet tag</b> (balise d'objet), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script. La balise d'objet peut contenir un maximum de 21 caractères et doit être unique dans un script.</li> </ul> <p>Points de sortie : Aucun</p>
CVB Offline (zone image de clavardage hors ligne)	<p>La zone image de clavardage hors ligne fait référence à un élément de conception de clavardage, comme un bouton de clavardage ou un formulaire de clavardage, qui s'active sur votre site Web pendant les heures de fermeture.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans <b>Objet tag</b> (balise d'objet), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script. La balise d'objet peut contenir un maximum de 21 caractères et doit être unique dans un script.</li> </ul> <p>Points de sortie : Aucun</p>
CVB Default (zone image de clavardage par défaut)	<p>La zone image de clavardage par défaut fait référence à un élément de conception de clavardage, comme un bouton de clavardage ou un formulaire de clavardage, disponible par défaut à partir de Centre d'appels 8x8.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans <b>Objet tag</b> (balise d'objet), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script. La balise d'objet peut contenir un maximum de 21 caractères et doit être unique dans un script.</li> </ul> <p>Points de sortie : Aucun</p>
Greeting Message (message d'accueil)	<p>Utilisez cet objet pour taper un message d'accueil qui invite les clients à la session de clavardage. Utilisez @skipQueue@ pour présenter le message qui est placé précédemment dans l'objet Skip Queue (ignorer la file d'attente).</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans <b>Objet tag</b> (balise d'objet), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script. La balise d'objet peut contenir un maximum de</li> </ul>

Objet de script de clavardage	Description
	<p>21 caractères et doit être unique dans un script.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans <b>Greeting Message</b> (message d'accueil), tapez le message que vous souhaitez voir s'afficher dans la fenêtre de clavardage. Par exemple : &lt;Nous nous occuperons de vous sous peu. Cliquez ici pour envoyer un courriel.&gt;</li> <li>▪ <b>Use auto-translation</b> (utiliser la traduction automatique) : Cette option est sélectionnée par défaut et permet de traduire automatiquement les messages d'accueil à l'aide de Google Translate. Si cette option est désactivée, vous pouvez contourner la traduction automatique et laisser plutôt l'utilisateur fournir une traduction personnalisée.</li> </ul> <p>Points de sortie : Aucun</p>
Test Condition of Queue (tester la condition de la file d'attente)	<p>Utilisez l'objet Test Queue (tester la file d'attente) pour vérifier la condition d'une file d'attente avant d'y entrer. L'objet Test Queue (tester la file d'attente) fournit un ensemble de conditions qui, lorsqu'elles sont remplies, déclenchent des actions précises. L'objet Test Queue (tester la file d'attente) donne au concepteur de la RVI une plus grande souplesse d'acheminement et d'annonce en permettant de tester le statut de la file d'attente à plusieurs reprises.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans <b>Objet tag</b> (balise d'objet), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script. Les étiquettes peuvent contenir un maximum de 21 caractères et doivent être uniques dans un script.</li> <li>▪ Dans la liste <b>Queue Name</b> (nom de la file d'attente), choisissez la file d'attente téléphonique dont vous voulez tester la condition.</li> <li>▪ Utilisez les cases <b>Condition Matched</b> (la condition correspond) pour déterminer les choix d'acheminement en fonction de la disponibilité des agents ou de la performance de la file d'attente. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pour acheminer le clavardage différemment ou pour proposer des choix au client lorsqu'il n'y a pas d'agent qualifié disponible qui peut immédiatement accepter l'interaction, sélectionnez <b>there are no enabled agents waiting</b> (il n'y a pas d'agent activé en attente).</li> <li>○ Pour acheminer le clavardage différemment ou pour proposer des choix au client lorsqu'il n'y a pas d'agent qualifié connecté qui peut immédiatement accepter l'interaction, sélectionnez <b>there are no assigned agents logged in</b> (il n'y a pas d'agent</li> </ul> </li> </ul>

Objet de script de clavardage	Description
	<p>attribué connecté).</p> <p>Les agents qualifiés sont des agents configurés pour recevoir des interactions à partir de la file d'attente précisée dans la liste <b>Queue name</b> (nom de la file d'attente).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pour évaluer la condition d'une file d'attente sélectionnée et acheminer ensuite le clavardage en fonction des résultats du test de cette performance, sélectionnez <b>Enable queue overload tests below</b> (activer les tests de surcharge de la file d'attente ci-dessous).</li> </ul> <p>Effectuez un ou tous les tests suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Number of chats in queue ahead of this chat</b> (nombre de clavardages en attente avant ce clavardage) : Saisissez le nombre maximum de clavardages qui peuvent précéder le clavardage en cours.</li> <li>▪ <b>there is a chat in this queue that has been waiting longer than (seconds)</b> (il y a un clavardage dans cette file d'attente qui attend depuis plus de [secondes]) : Saisissez la durée maximale pendant laquelle un clavardage attend dans la file d'attente.</li> <li>▪ <b>the instantaneous expected wait-time calculation exceeds</b> (le calcul instantané du temps d'attente prévu dépasse) : Saisissez une durée en secondes pour le dépassement du calcul instantané du temps d'attente attendu.</li> </ul> <p>Points de sortie :</p> <p>L'objet Test Queue (tester la file d'attente) a deux points de sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Condition Matched (la condition correspond)</b></li> <li>▪ <b>Condition not Matched (la condition ne correspond pas)</b></li> </ul> <p>L'objet Test Queue (tester la file d'attente) transfère le contrôle à la séquence de script précisée sous les points de sortie en fonction des résultats de test suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ There are no enabled agents waiting in the queue (il n'y a pas d'agent activé en attente dans la file d'attente).</li> <li>▪ There are no assigned agents logged in (il n'y a pas d'agent attribué connecté).</li> <li>▪ There are n number of chats in the queue ahead of this chat, where n &gt; is the number specified in the test (il y a un nombre « n » de clavardages dans la file d'attente avant cet appel, où « n » est le nombre précisé dans le test).</li> </ul>

Objet de script de clavardage	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ There is a chat waiting longer than the specified time in the queue (il y a un clavardage qui a attendu plus longtemps que la durée précisée dans la file d'attente).</li> <li>▪ The instantaneous expected wait time calculation for a chat exceeds the specified time (le calcul instantané du temps d'attente attendu pour un clavardage dépasse la durée précisée). Le calcul du temps d'attente prévu n'est utile que lorsqu'il y a plus de 20 agents qualifiés attribués à la file d'attente et actifs. L'incertitude mathématique lorsqu'il y a moins de 20 agents actifs aux compétences similaires peut produire des résultats inattendus.</li> </ul> <p>Parmi les nombreuses façons d'utiliser les points de sortie, citons le déclenchement d'un autre test, la possibilité pour le client de choisir d'attendre dans une file d'attente lorsqu'aucun agent n'est disponible, de laisser un message vocal ou d'informer le client d'un temps d'attente approximatif, puis de le renvoyer dans la file d'attente.</p> <p>Par exemple, si la file d'attente contient un clavardage en attente depuis plus de 120 secondes, vous pouvez insérer l'objet Play (diffuser) sous le point de sortie Condition matched (la condition correspond) pour diffuser un message informant le client du temps d'attente prévu pour la réponse au clavardage. Vous pouvez ensuite utiliser l'objet Forward to Queue (renvoyer à la file d'attente) pour acheminer l'appel vers une file d'attente.</p>
Chat as a Pop-up (clavardage en remontée de fiches)	<p>Cet objet permet à la fenêtre de clavardage de s'afficher en remontée de fiches. Le clavardage en remontée de fiches s'applique aux options de l'enquête pré-clavardage et de la fenêtre de clavardage.</p> <p>Paramètres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dans <b>Objet tag</b> (balise d'objet), tapez l'étiquette alphanumérique utilisée pour identifier de façon unique l'élément dans le script. La balise d'objet peut contenir un maximum de 21 caractères et doit être unique dans un script.</li> </ul> <p>Points de sortie : Aucun</p>

## Utiliser des variables de script dans les canaux de clavardage

Avant de lancer une interaction par clavardage dans Centre d'appels 8x8, les renseignements sur le client, comme les numéros de compte ou les numéros de dossier collectés au moyen du formulaire de pré-clavardage, peuvent être utilisés pour déterminer l'acheminement de l'interaction par clavardage. Les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent recueillir des données sur les clients, les stocker dans des variables définies par le système et l'utilisateur, et utiliser les valeurs stockées dans ces variables pour diriger l'interaction vers la file d'attente appropriée, le tout dans le gestionnaire de configuration de 8x8. Cela améliore l'efficacité du traitement des interactions par clavardage.

Supposons que votre entreprise souhaite acheminer les interactions en fonction de la langue du client. Recueillez le choix de la langue préférée dans une variable, et utilisez ces données dans la RVI pour les diriger vers la file d'attente de la langue appropriée.

Supposons que votre entreprise souhaite acheminer les interactions en fonction du service, comme Sales (vente) ou Support (assistance); vous pouvez recueillir ces informations pendant le pré-clavardage et les utiliser pour acheminer l'interaction vers la bonne file d'attente.

Dans cette rubrique, nous allons montrer comment utiliser des variables de script dans les canaux de clavardage en nous basant sur le cas d'utilisation suivant.

AcmeJets Inc. est une entreprise de services de jet haut de gamme qui dessert ses clients au moyen de canaux de clavardage. Lorsqu'un client lance un clavardage, AcmeJets recueille des renseignements de base comme le nom du client, le numéro de compte et la langue préférée pour le clavardage. AcmeJets sert ses clients en anglais et en espagnol, et dispose de files d'attente spécialisées pour chaque langue. L'entreprise veut acheminer les clients vers la file d'attente appropriée en fonction du choix de la langue. En outre, elle souhaite personnaliser sa conversation pour mieux satisfaire ses clients.

### Hypothèses

Supposons que le centre d'appels d'AcmeJets a :

- Configuré un canal de clavardage
- Configuré des files d'attente de clavardage

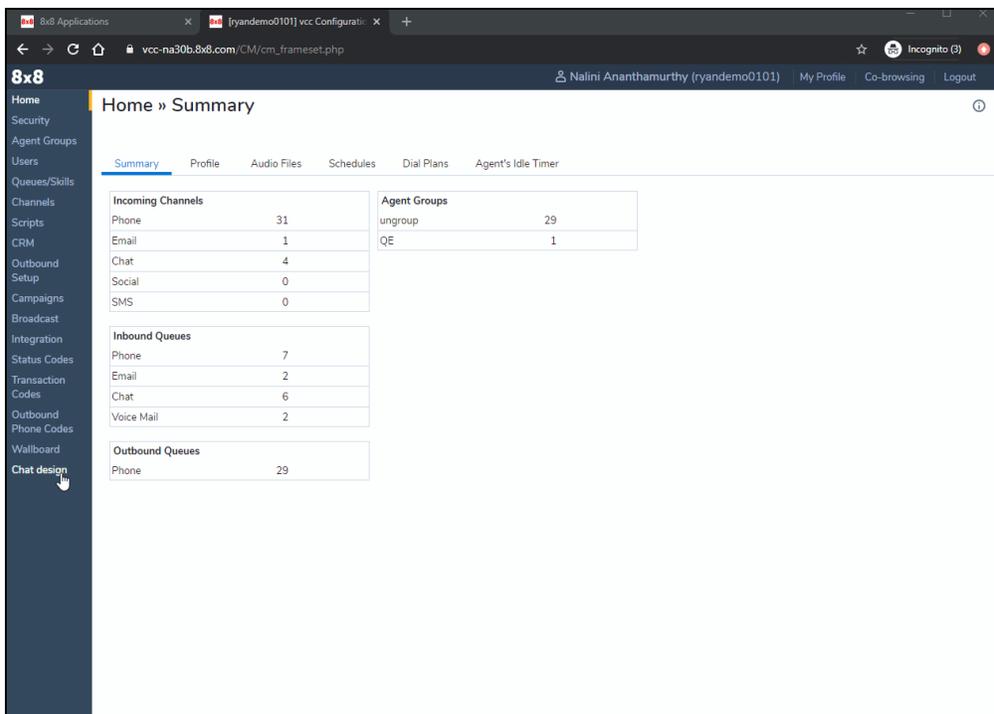
- Conçu des éléments de clavardage (bouton de clavardage, formulaire de pré-clavardage et fenêtre de clavardage)

Pour prendre en charge ce cas d'utilisation, suivez les étapes présentées ici :

### Étape 1 : Créer un nouveau formulaire de pré-clavardage ou modifier un formulaire de pré-clavardage existant

Dans cette étape, nous créons un nouveau formulaire de pré-clavardage qui recueille le nom du client et sa langue préférée pour le clavardage. Stockez les valeurs respectivement dans une variable personnalisée et une variable de traduction. Important : Pour les variables personnalisées, notez les noms des variables à utiliser dans les scripts de clavardage.

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Accédez à **Chat Design > Form** (concevoir un clavardage > formulaire).
3. Cliquez sur **+Pre-chat** (+pré-clavardage) pour commencer à créer un formulaire de pré-clavardage.



4. Saisissez un nom et une description pour le formulaire de pré-clavardage.
5. Ajoutez votre première question pour recueillir des renseignements sur le client.

- a. **Format** (format) : Sélectionnez <Open-ended> (ouvert).
- b. **Question** (question) : Saisissez la question : <Entrez votre nom>.
- c. **Variable** (variable) : Notez que le nom de la variable est généré automatiquement. Modifiez-le comme vous le voulez <\_nom>.
- d. Cliquez sur **Add** (ajouter).

The screenshot shows the 'Add pre-chat form' interface in the 8x8 chat design tool. The form is titled 'Acme-chat' and has a description 'Pre-chat form to collect customer data'. The format is set to 'Open ended'. The question is 'Enter your n'. The variable is '\_enter-your-n'. There are checkboxes for 'Mandatory', 'Multiple lines answer', and 'Include a separator on the end'. An 'Add' button is visible at the bottom of the form. A legend at the bottom states: 'LEGEND: ⚠ - Variable does not begin with dollar sign (\$) or underscore (\_). Consider updating the name to have this data available for routing within your chat scripts.'

6. Ajoutez une question pour recueillir la préférence linguistique du client.
  - a. **Format** : Sélectionnez <Translation>.
  - b. **Question** (question) : Saisissez la question : <Entrez votre langue>
  - c. Sélectionnez les choix de langue dans la liste : Sélectionnez <Anglais> et <Espagnol>.
  - d. **Variable** (variable) : Notez que la variable système, \$langage (langue), est générée automatiquement. Vous n'êtes pas autorisé à modifier les noms des variables système.

- e. Cliquez sur **Add** (ajouter).

7. En option, ajoutez une question pour recueillir le numéro de compte ou le numéro de dossier. Sélectionnez le format du champ du système de GRC.
8. Cliquez sur **Next>** (suivant>) pour continuer à définir la conception visuelle du formulaire de pré-clavardage. Sélectionnez les couleurs et les étiquettes. Enregistrez vos préférences.

## Étape 2 : Créer un script de clavardage

Dans cette étape, vous allez définir un script qui détermine l'acheminement de chaque interaction par clavardage de vos clients. Lorsqu'un client entame une session de clavardage, il est invité à soumettre des données au moyen du formulaire de pré-clavardage. Sur la base de ces données, il est ensuite acheminé vers la file d'attente appropriée.

1. Accédez à **Scripts** (scripts) à partir du menu principal du gestionnaire de configuration.
2. Sélectionnez **Chat > Add new chat script** (clavardage > ajouter un nouveau script de clavardage).
3. Dans l'onglet **Properties** (propriétés), saisissez un nom, une catégorie et un commentaire. En option, ajoutez le canal de clavardage auquel vous souhaitez appliquer le script. Enregistrez les propriétés.

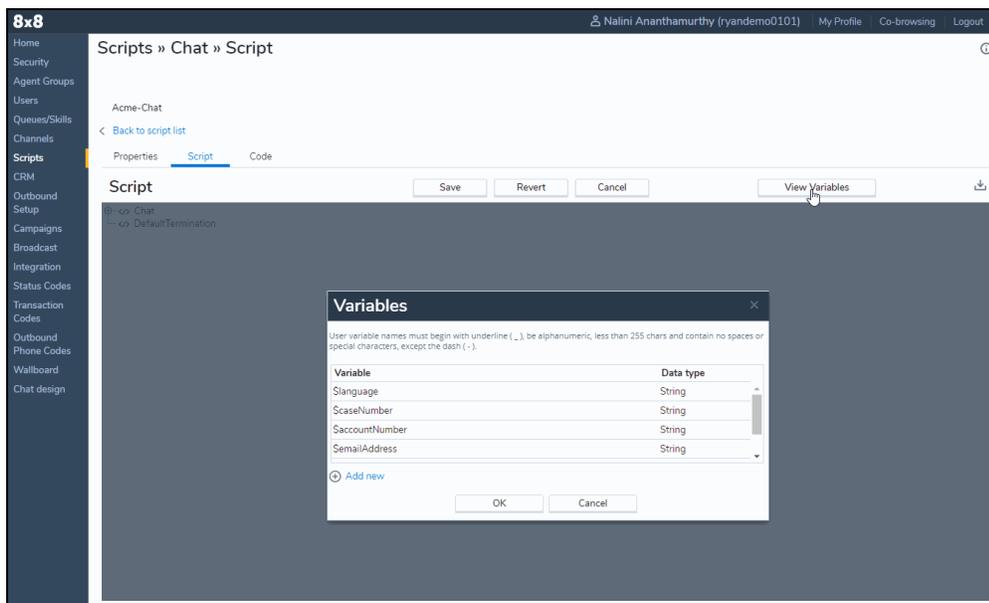
## Étape 2a : Ajouter une variable personnalisée à la liste des variables

Si vous avez ajouté des variables personnalisées dans votre formulaire de pré-clavardage, vous devez les ajouter à la liste des variables ici. Par défaut, l'option View variables répertorie toutes les variables système. Pour ajouter une variable personnalisée que vous avez déjà ajoutée dans la conception de votre clavardage,

1. Dans l'onglet Script (script), cliquez sur **View variables** (visualiser les variables). Une liste de variables système s'affiche.
2. Cliquez sur **Add new** (ajouter une nouvelle) et entrez le nom de la variable personnalisée définie dans le formulaire de pré-clavardage.



**Important** : Assurez-vous que la variable personnalisée définie dans le formulaire de pré-clavardage est ajoutée ici.



## Étape 2b : Commencer à rédiger le script

Le script de clavardage intègre un message d'accueil qui comprend le nom du client. Utilisez une variable de test pour reconnaître le choix de la langue et acheminer le client vers la bonne file d'attente.

1. Ajoutez une variable de test dans **Test variable** > Tests (tester la variable > tests) si la variable linguistique est égale à espagnol. Cela teste si un client choisit de clavarder en espagnol.
  - Si la variable est égale à **true** (vrai), ajoutez l'option **Forward to Queue** (renvoyer à la file d'attente), choisissez de le transférer vers la file d'attente des clients qui clavardent en espagnol.
  - Si la variable est égale à **False** (faux), ajoutez l'option **Forward to Queue** (renvoyer à la file d'attente), choisissez d'acheminer l'interaction vers la file d'attente des clients qui clavardent en anglais.
2. Ajoutez un message d'accueil à l'intention des clients. Exemple : Bienvenue à AcmeJets. Nous nous occuperons de vous sous peu.
3. Ajoutez tous les éléments de zone image de clavardage que vous avez définis.
  - Bouton de clavardage (déclenche une interaction par clavardage)
  - Formulaire de pré-clavardage (recueille des renseignements sur le client; ajoutez ici le formulaire de pré-clavardage nouvellement défini).
  - Fenêtre de clavardage (permet au client d'interagir avec l'agent)

4. Sauvegardez le script.

Scripts » Chat » Script

Acme-Chat

< Back to script list

Properties **Script** Code

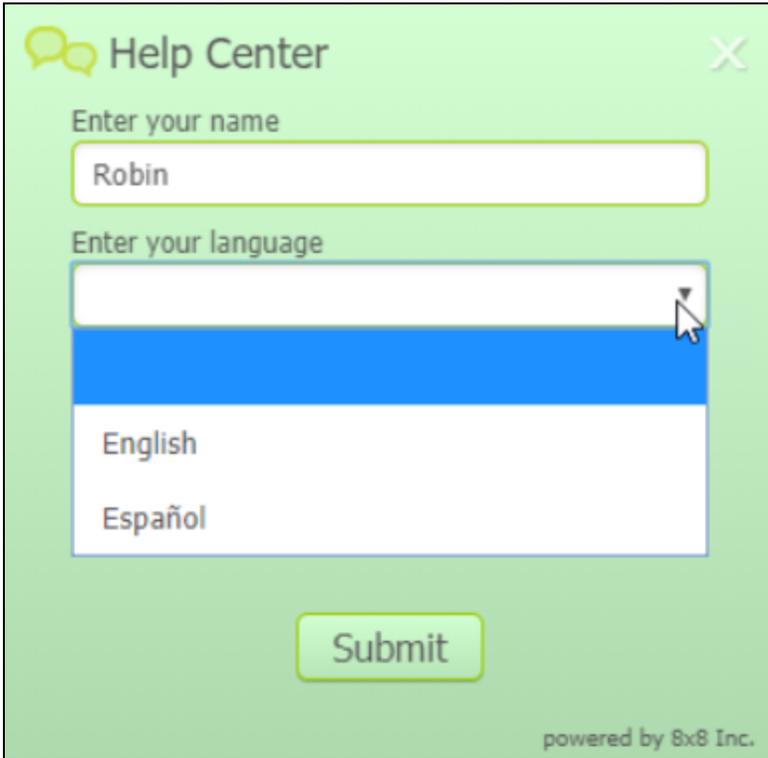
### Script

- Chat
  - Test Variable [language choice] **1**
    - True
      - Forward to Queue [to Spanish Q]
    - False
      - Forward to Queue [to English Q]
  - Greeting Message [greeting] **2**
  - CVB Online [cvb] **3**
    - Online button [Chat trigger button]
    - Pre-chat form [Acme-pre-chat]
    - Chat window [Acme-chat-window]
  - DefaultTermination

5. Dans l'onglet **Code** (code), sélectionnez le canal de clavardage auquel appliquer ce script.
6. Cliquez sur **Generate Code** (générer un code). Copiez le code et intégrez-le dans votre site Web qui héberge le clavardage.

### Étape 3 : Vérifier le flux de travail du clavardage

1. Pour vérifier le flux de travail du clavardage, il suffit de lancer un clavardage en tant que client.
2. Dans le formulaire de pré-clavardage présenté, saisissez votre nom et sélectionnez la langue – anglais.



Help Center

Enter your name

Robin

Enter your language

English

Español

Submit

powered by 8x8 Inc.

3. Cliquez sur **Submit** (soumettre).
4. Connectez-vous en tant qu'agent servant des clients en anglais. Vous devriez maintenant recevoir l'interaction en anglais.
5. Déclenchez une deuxième interaction par clavardage en tant que client, et sélectionnez espagnol dans le formulaire de pré-clavardage, puis soumettez-le.
6. Connectez-vous en tant qu'agent servant des clients en espagnol. Vous devriez maintenant recevoir l'interaction en espagnol.
7. Si vous avez reçu des interactions par l'intermédiaire des files d'attente correctes, votre configuration est correcte et complète.

## Activer la navigation simultanée par clavardage

La navigation simultanée de Centre d'appels 8x8 permet aux agents de soutien à la clientèle d'assister les clients à distance au moyen d'un navigateur partagé. Grâce à la navigation simultanée, les administrateurs de Centre d'appels 8x8 peuvent habiliter un site Web ou toute autre application basée sur un navigateur, et offrir une assistance pratique en direct aux clients. Un client qui a besoin d'assistance doit lancer la session à distance, générer un code de session unique, et le communiquer à un agent par téléphone ou par clavardage. L'agent utilise ensuite ce code pour établir une session à distance. La session de navigation simultanée coexiste avec un appel ou un clavardage de communication du code de la session. Les agents et les clients peuvent demander ou autoriser des sessions de navigation simultanée par clavardage.

Pour activer la navigation simultanée pour une session de clavardage, l'administrateur doit activer cette fonction dans le gestionnaire de configuration de 8x8. Pour activer la fonction de navigation simultanée, accédez à **Chat Design > Window** (conception de clavardage > fenêtre) sélectionnez **Offer the Co-browsing request into the Chat window** (offrir la demande de navigation simultanée dans la fenêtre de clavardage). Vous remarquerez que l'icône **Start Co-browsing session** (commencer la session de navigation simultanée) s'affiche dans la fenêtre de clavardage. Consultez la rubrique [Concevoir une fenêtre de clavardage](#).

## Activer la navigation simultanée dans le gestionnaire de configuration de 8x8

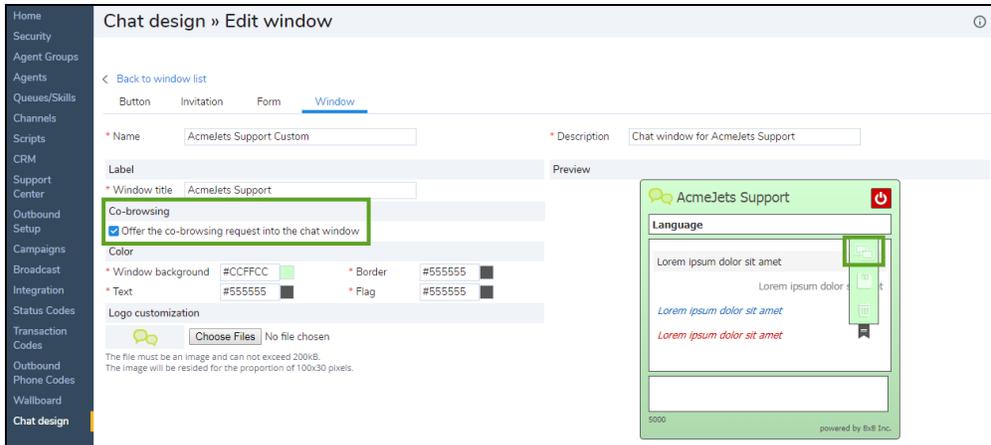
Pour activer la navigation simultanée pour une session de clavardage, l'administrateur doit activer cette fonction dans le gestionnaire de configuration de 8x8.

### **Pour activer la navigation simultanée pendant un clavardage :**

1. Connectez-vous au gestionnaire de configuration de 8x8.
2. Accédez à **Chat Design** (conception de clavardage).
3. Ouvrez l'onglet **Window** (fenêtre).
4. Ouvrez une fenêtre de clavardage existante.

5. Sélectionnez **Offer the Co-browsing request into the Chat window** (offrir la demande de navigation simultanée dans la fenêtre de clavardage).

Vous remarquerez que l'icône Start Co-browsing session (commencer la session de navigation simultanée) s'affiche dans la fenêtre de clavardage.



6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Lorsque cette fonctionnalité est activée, les clients et les agents peuvent inviter l'autre partie à la navigation simultanée pendant une session de clavardage. Une fois que l'administrateur a activé la navigation simultanée pour le clavardage, les agents peuvent inviter les clients à la navigation simultanée pendant une session de clavardage dans 8x8 Agent Console. Pour en savoir plus, consultez notre contenu sur le [guide de navigation simultanée pour les agents](#).

## Gérer les clavardages multilingues

Un client en assurance à Rome, en Italie, lance un clavardage avec un représentant du service d'assistance à New York. Grâce à l'outil de traduction automatique, l'agent est en mesure de traiter la demande de clavardage en anglais tandis que le client utilise sa langue maternelle, l'italien. L'outil traduit les conversations par clavardage entre les clients et les agents, leur donnant ainsi la possibilité de communiquer dans leur langue maternelle respective. Si ce clavardage est géré par un agent qui parle italien, il peut choisir de traiter la conversation sans l'aide de l'outil de traduction.

Centre d'appels 8x8 introduit la prise en charge du clavardage multilingue. Les clients peuvent choisir de clavarder dans l'une des **langues prises en charge**. Les agents peuvent traiter les clavardages des clients dans toutes les langues prises en charge qu'ils connaissent ou utiliser un outil de traduction automatique. Chaque agent de Centre d'appels 8x8 est associé à une langue principale et à une ou à plusieurs langues secondaires.

- Si la demande de clavardage est présentée dans l'une de ces langues, les agents peuvent clavarder dans la langue demandée.
- Si la demande de clavardage n'est pas présentée dans leur langue principale ou secondaire, les agents peuvent utiliser l'outil de traduction automatique.

### **Grâce à la prise en charge du clavardage multilingue :**

- Les administrateurs peuvent proposer un choix de langue dans le clavardage intégré.
- Les clients peuvent choisir de clavarder dans la langue de leur choix.
- Les agents peuvent traiter les clavardages des clients dans l'une des langues prises en charge.

## Langues prises en charge

Centre d'appels 8x8 propose la prise en charge de la traduction du clavardage dans les langues suivantes :

Anglais, russe, allemand, japonais, espagnol, français, chinois, portugais, italien et polonais.

## Configurer la prise en charge du clavardage multilingue

Pour configurer la prise en charge du clavardage multilingue, les administrateurs doivent :

- Configurer un formulaire de pré-clavardage dans le flux de clavardage intégré.
- Offrir un choix de langue aux clients dans le formulaire de pré-clavardage.
- Inclure le formulaire de pré-clavardage dans le script de clavardage qui contrôle le flux du clavardage.
- Indiquer la langue principale et les langues secondaires des agents.

### Étape 1 : Configurer un formulaire de pré-clavardage pour offrir un choix de langue

Dans votre flux de clavardage intégré, vous devez ajouter un formulaire de pré-clavardage qui offre un choix de langue aux clients. À l'aide de ce formulaire, les clients sélectionnent la langue dans laquelle ils souhaitent clavarder. Suivez les étapes décrites ici pour concevoir un formulaire de pré-clavardage.

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Chat Design** (conception de clavardage).
2. Cliquez sur l'onglet **Form** (formulaire).
3. Sélectionnez de modifier un formulaire de pré-clavardage existant ou d'en créer un nouveau. Pour en savoir plus, consultez la rubrique [Concevoir un formulaire de clavardage](#).
4. Sélectionnez **Translation** (traduction) sous **Format** (format). Les clients ont ainsi la possibilité de choisir leur langue. Une liste des langues prises en charge pour la traduction du clavardage s'affiche.
5. Saisissez une question dans le champ **Question**, comme <Sélectionnez la langue dans laquelle vous souhaitez clavarder>.
6. Sélectionnez le choix de langues que vous souhaitez proposer à vos clients pour le clavardage. Vous pouvez choisir la langue de traduction comme valeur par défaut dans le champ **Set as default** (définir par défaut).

The screenshot shows the 'Edit pre-chat form' interface in the 'Chat design' tool. The 'Form' tab is selected, and the question 'Which language would you like to chat in?' is being edited. The 'Format' is set to 'Translation'. A dropdown menu for 'Available translation' is open, showing options for English, Russian, German, and Ispanese. The 'Set as default' option is also visible. The interface includes a sidebar with navigation options like Home, Security, Agent Groups, and Chat design.

M	Question	Identifier	Format	
*	Which language would you like to chat in?		Translation	
*	What is your email address?	what-is-your-email-address	Open ended	
*	What is your account number with us?	what-is-your-account-number-with-us	Open ended	
*	Do you want to discuss a new or existing issue?	do-you-want-to-discuss-a-new-or-existing-issue	Single answer	
*	What is the issue you would like to discuss?	what-is-the-issue-you-would-like-to-discuss	Open ended	

7. Cliquez sur **Add** (ajouter). La question est ajoutée au formulaire.
8. Ajoutez d'autres questions si vous le souhaitez.
9. Cliquez sur **Next** (suivant) pour définir les détails visuels du formulaire.
10. Ajoutez les exigences visuelles souhaitées, comme le titre de la fenêtre, la couleur d'arrière-plan ou la couleur de la police.
11. Cliquez sur **Enregistrer**. Votre formulaire de pré-clavardage personnalisé avec choix de la traduction du clavardage est maintenant prêt.

### Étape 2 : Ajouter ou modifier un script de clavardage pour y inclure un formulaire de pré-clavardage

Dans cette étape, assurez-vous que le formulaire de pré-clavardage est inclus dans le flux de clavardage, qui est contrôlé par un script de clavardage. Vous devez inclure un formulaire de pré-clavardage avec le choix de la langue dans le script de clavardage.

1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Scripts** (scripts).
2. Accédez à l'onglet **Chat** (clavardage).
3. Modifiez un script de clavardage ou ajoutez-en-un. Pour en savoir plus, consultez la rubrique [Créer un script de clavardage](#).
4. Sous l'objet **CVB Online** (zone image du clavardage en ligne), cliquez sur **[add]** (ajouter).

- Dans le menu, sélectionnez le formulaire de pré-clavardage que vous venez de créer avec l'option de traduction du clavardage.

- Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer le script.



**Remarque :** Votre script de clavardage doit contenir un bouton de clavardage pour lancer des clavardages, un formulaire de pré-clavardage pour indiquer le choix de la langue, une fenêtre de clavardage pour saisir les messages de clavardage et une file d'attente de clavardage pour renvoyer les demandes de clavardage.

- Attribuez ce script au canal de clavardage souhaité.

### Étape 3 : Définir la langue principale et les langues secondaires des agents

La sélection d'une langue principale et d'une ou de plusieurs langues secondaires pour les agents indique leur capacité à clavarder dans ces langues. La traduction automatique est proposée aux agents en fonction de leur langue principale et de leurs langues secondaires :

- Si la langue de la demande de clavardage correspond à la langue principale de l'agent, la traduction automatique est désactivée.

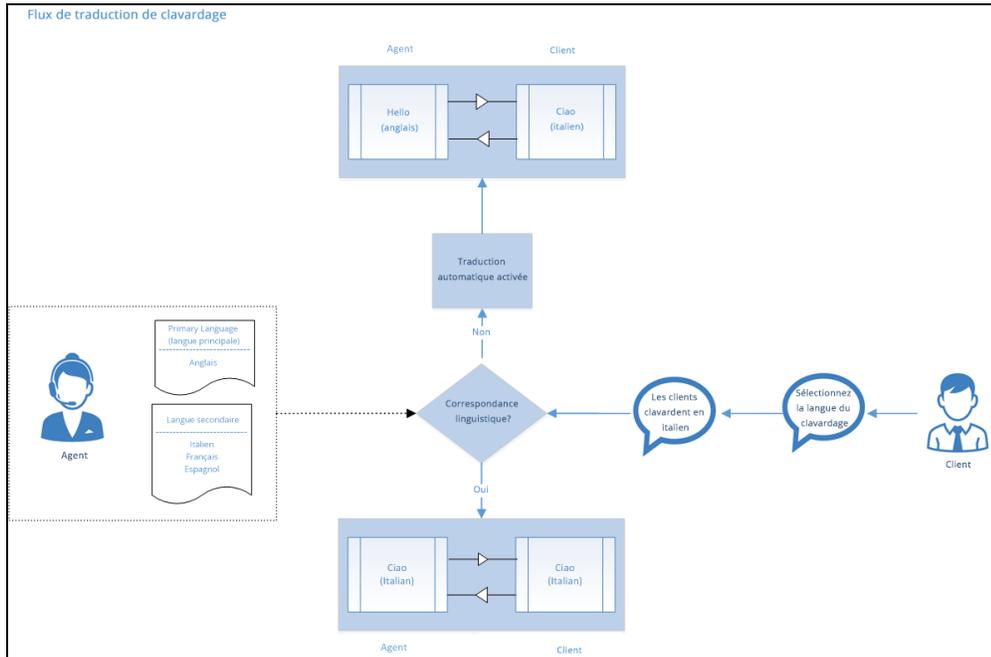
- Si la langue de la demande de clavardage correspond à la langue secondaire de l'agent, la traduction automatique est possible, mais désactivée. L'agent peut l'activer.
- Si la langue de la demande de clavardage ne correspond pas à celles de l'agent, la traduction automatique est activée par défaut.

**Pour indiquer les langues que les utilisateurs maîtrisent :**

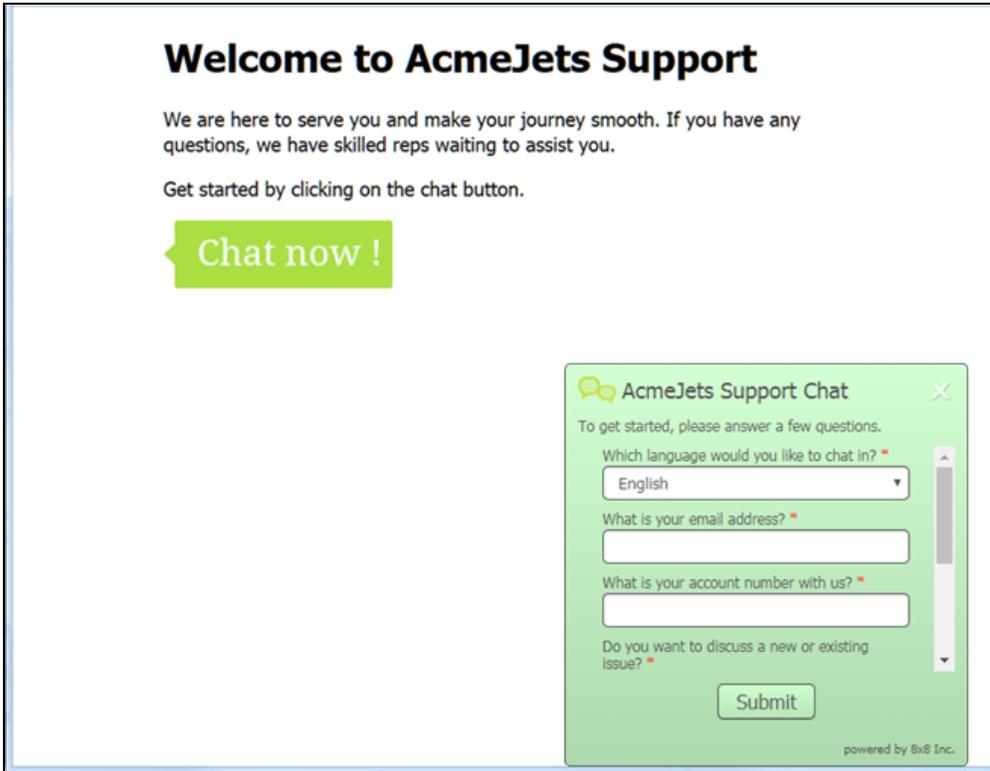
1. À partir du menu de configuration, ouvrez **Agents** (agents).
2. Sélectionnez un agent à modifier.
3. Dans l'onglet General (généralités), vous remarquerez deux champs :
  - **Primary Language** (langue principale) : Choisissez une langue principale que l'agent maîtrise. Il s'agit de la langue de clavardage par défaut pour les utilisateurs.
  - **Secondary Language** (langue secondaire) : Sélectionnez une ou plusieurs langues secondaires que l'agent maîtrise. Si une demande de clavardage est présentée dans l'une des langues secondaires, l'agent peut clavarder dans cette langue ou utiliser l'outil de traduction automatique.
4. Cliquez sur **Save** (enregistrer) pour enregistrer les paramètres linguistiques.

## Flux de clavardage multilingue

Le flux de clavardage multilingue peut être représenté comme suit :



1. Un client qui visite un site Web lance un clavardage en cliquant sur le bouton de clavardage.
2. Un formulaire de pré-clavardage est présenté au client pour qu'il indique son choix de langue.



**Welcome to AcmeJets Support**

We are here to serve you and make your journey smooth. If you have any questions, we have skilled reps waiting to assist you.

Get started by clicking on the chat button.

**Chat now !**

**AcmeJets Support Chat**

To get started, please answer a few questions.

Which language would you like to chat in? \*

English

What is your email address? \*

What is your account number with us? \*

Do you want to discuss a new or existing issue? \*

Submit

powered by 8x8 Inc.

3. Le client remplit le formulaire, sélectionne la langue dans laquelle il souhaite clavarder et soumet sa demande de clavardage.
4. La demande entre dans la file d'attente de clavardage de Centre d'appels 8x8 et est proposée à un agent.

5. Lors de la réception d'un clavardage, le panneau de configuration indique la langue choisie pour le clavardage.

The screenshot displays the 8x8 interface for agent Sasha (Sasha). At the top, there is a 'Menu' dropdown, a 'Busy' status indicator, and a timer showing '0m:16s'. Below this is a navigation bar with icons for phone, chat, email, contacts, and information. The main content area is divided into several sections:

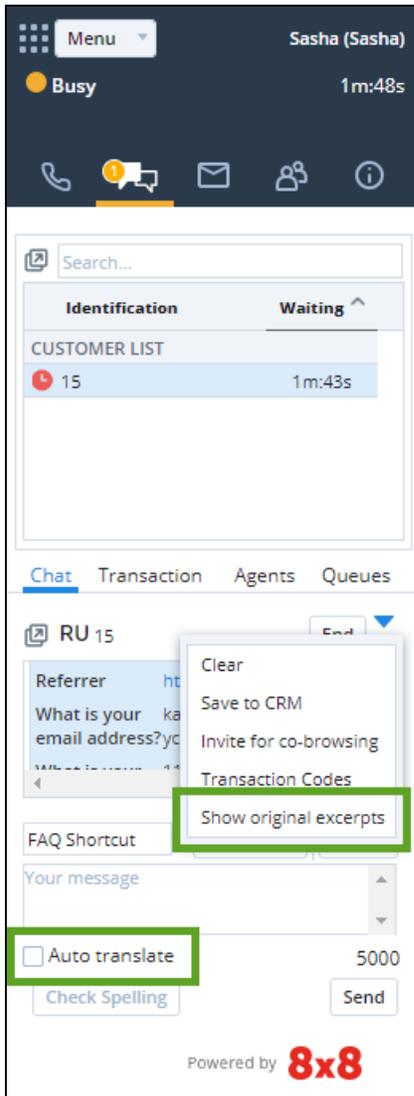
- A search bar labeled 'Search...'.
- An 'Identification' section with a 'Waiting' status and a 'CUSTOMER LIST' table.
- A navigation bar with tabs for 'Chat', 'Transaction', 'Agents', and 'Queues'.
- A 'Transaction Information' section containing a table of details.

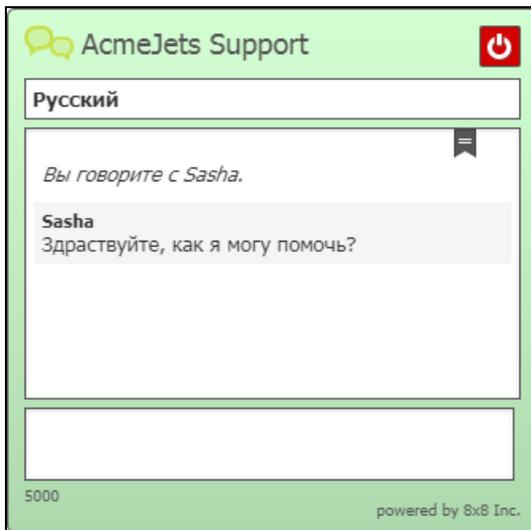
The 'Transaction Information' table is as follows:

Language:	Russian
Customer:	N/A
Company:	N/A
Subject:	N/A
Channel Name:	AcmeSupport Chat
Channel Number:	AcmeSupport Chat
Queue:	Support Chat
Wait Time:	0m:00s

The 'Language: Russian' row is highlighted with a green border. At the bottom of the interface, it says 'Powered by 8x8'.

6. Lorsqu'ils acceptent le clavardage, les agents peuvent le traiter dans leur langue maternelle ou utiliser l'outil de traduction automatique.





**Remarque :** La traduction automatique n'est proposée qu'en l'absence de correspondance avec la langue principale ou secondaire. En cas de correspondance avec la langue principale, la traduction automatique est désactivée.

7. L'utilisation de l'outil de traduction traduit les messages du client dans la langue principale de l'agent, et vice versa.

# GLOSSAIRE

---

## A

---

### **Accès direct à l'agent**

Dans un script RVI, l'accès direct à l'agent permet à un appelant de joindre directement un agent plutôt que de passer par une logique d'acheminement basée sur les compétences.

### **Accord de niveau de service (SLA)**

Un engagement à traiter un certain nombre d'interactions dans une période de temps donnée. Les niveaux de service sont généralement définis comme X pour cent des interactions auxquelles il est répondu dans un délai de Y secondes, mesuré sur Z minutes. Dans le gestionnaire de configuration, utilisez l'onglet SLA d'une file d'attente pour générer une alerte lorsque les niveaux de traitement des interactions sont inférieurs à un niveau d'engagement défini.

### **Administrateur basé sur le rôle**

Un administrateur qui assume un rôle avec des droits de configuration

---

complets ou partiels sur le Virtual Contact Center.

### **Administrateur principal**

Un administrateur ayant un accès illimité à tous les objets de configuration dans le Gestionnaire de configuration.

### **Administrateurs :**

La personne qui utilise le Gestionnaire de configuration pour configurer les ressources et les comportements du centre d'appels. Un administrateur peut être l'administrateur principal, avec un accès illimité à tous les objets de configuration, ou un administrateur à rôle, avec des droits de configuration intégraux ou partiels.

### **Agent**

Les agents utilisent Agent Console pour visualiser et gérer les interactions avec les clients. Virtual Contact Center prend en charge les agents réguliers et les agents superviseurs.

## C

---

### **Canal**

Les interactions par téléphone, par courriel ou par clavardage en ligne arrivent à un locataire sur un canal. Virtual Contact Center utilise des règles d'acheminement basées sur

les compétences pour placer les demandes d'interaction dans la file d'attente appropriée.

### **Centre d'appels**

Un centre d'appels qui permet aux agents d'être situés dans des lieux géographiques différents mais gérés comme s'ils étaient situés dans le même lieu physique.

### **Centre d'assistance**

Dans Gestionnaire de configuration, utilisez la page Centre d'assistance pour créer une page Web d'assistance orientée client pour votre centre d'appels, et précisez les moyens de communication -- FAQ, partage de bureau, clavardage, courriel-- disponible à partir de cette page.

### **Choix du traitement des appels**

Désigne les choix au sein d'un programme qui permet une sélection temporelle des choix de traitement lorsque les interactions entrent dans un locataire du Virtual Contact Center.

### **Code de transaction**

La fonction Codes de transaction permet aux agents de fournir des renseignements supplémentaires sur la raison ou le résultat d'une interaction. Les codes de transaction fournissent des mesures améliorées ou permettent de modifier l'identification de la ligne appelante sur un appel sortant. Par exemple, des codes de transaction pourraient être créés pour différentes catégories d'activités de vente telles que le contact initial, le prospect, le client satisfait, etc.

### **Compétence**

Une qualification qui associe une file d'attente particulière à un agent.

### **Console de l'agent**

L'interface utilisateur graphique (GUI) du Virtual Contact Center, basée sur un navigateur, utilisée par les agents pour gérer les interactions avec les clients.

### **Contact Center Integrations Suite**

Un paquet optionnel contenant les composants CRM API, Screen Pop, Triggers, et Reporting API.

### **Couplage téléphonie-informatique (CTI)**

Le CTI permet de présenter en temps réel à l'agent qui répond les données associées à un appel entrant ou à une demande de clavardage. Le CTI du Virtual Contact Center présente

généralement ces données sous la forme d'une « remontée de fiches ».

### **Custom Role (rôle personnalisé)**

Un rôle défini par l'administrateur avec des privilèges personnalisés est appelé rôle personnalisé. Tout rôle autre que le rôle de superutilisateur défini par le système est appelé rôle personnalisé.

## **D**

---

### **Déclencheurs**

Le composant Triggers du Virtual Contact Center Intégrations invoque un processus tiers distant chaque fois qu'un agent crée, supprime ou modifie un enregistrement CRM interne.

### **Distribution automatique d'appels (ACD)**

L'ACD utilise le numéro appelé et une logique programmable de distribution des appels pour acheminer les appels téléphoniques entrants vers les agents ayant les compétences nécessaires pour traiter efficacement l'interaction.

## **F**

---

### **File d'attente**

Une file d'attente est une collection ordonnée d'interactions en attente de service par des agents qui possèdent les qualités requises pour répondre à ces interactions. En plus de permettre à l'administrateur du centre d'appels de personnaliser la manière dont les interactions entrantes sont hiérarchisées et acheminées, les files d'attente garantissent également que les interactions ne sont jamais perdues ou rejetées.

### **Fonctionnalité de collaboration**

Voir Partage du bureau.

## **G**

---

### **Gestion basée sur les rôles**

La gestion basée sur les rôles est la fonctionnalité du Virtual Contact Center qui permet à un locataire de répartir la fonctionnalité de gestion de la configuration entre plusieurs rôles.

### **Gestion de la relation client (CRM)**

Le CRM du Virtual Contact Center sauvegarde les données relatives aux clients, aux cas et aux suivis du centre d'appels. De nombreux produits CRM tiers existent également. Salesforce et NetSuite sont deux exemples d'applications CRM tierces.

### **Gestionnaire de configuration (CM)**

La partie de l'application Virtual Contact Center utilisée par l'administrateur du centre d'appels pour définir et configurer les ressources et les comportements opérationnels du locataire du centre.

### **Groupe**

Un groupe est une collection d'agents créée à des fins de gestion ou d'information. Les groupes peuvent être fonctionnels (par exemple, l'assistance technique) ou organisationnels (par exemple, l'équipe du superviseur Mary). Chaque agent ne peut être affecté qu'à un seul groupe, et ne peut pas voir ou accéder aux informations concernant d'autres groupes ou membres de groupes.

## **H**

---

### **Horaire hebdomadaire**

Définit les choix de traitement récurrents en fonction du jour de la semaine ou de l'heure du jour. Il s'agit généralement d'heures de bureau normales. Les horaires suivent le modèle hebdomadaire défini, à moins qu'ils ne soient remplacés par des événements spéciaux à date déterminée.

## **I**

---

### **Identifiant de la ligne appelante (CLI)**

Le numéro d'affichage prévu de l'appelant. Dans certaines configurations de réseau, le CLI contient le numéro de téléphone de facturation (BTN) ou le numéro de l'abonné (CPN) de l'appelant à afficher à la place.

### **Identification automatique du numéro (ANI)**

L'ANI identifie le numéro d'origine d'un appel proposé à un agent.

### **interface API de GRC**

Le composant CRM API du Virtual Contact Center Integrations permet aux processus tiers d'accéder aux données CRM internes.

### **Interface de programmation d'application pour le Web (WAPI)**

Terme déprécié pour le paquet optionnel 8x8 Integrations.

### **Interface de programmation d'applications (API)**

Une interface de programmation d'application (API) définit la manière dont un programme externe peut demander des services à un autre programme. Voir aussi, les couplages du Virtual Contact Center.

### **IVR Script (script de RVI)**

Un ensemble d'instructions qui invite les appelants à choisir des options, puis utilise ces choix pour déterminer l'acheminement optimal d'une interaction téléphonique entrante. Voir aussi, Réponse vocale interactive.

## **L**

---

### **Locataire**

Votre instance unique et sécurisée de centre d'appels fonctionnant sur une plateforme 8x8. Vous utilisez le Gestionnaire de configuration pour créer et configurer tous les aspects des ressources et des comportements opérationnels de votre centre d'appels, notamment les groupes, les canaux entrants, les files d'attente, les agents, les scripts d'acheminement, les compétences, la surveillance, l'enregistrement et les rapports.

## **N**

---

### **Niveaux de compétence**

Pour chaque agent, Virtual Contact Center utilise des identificateurs de niveau de compétence élevé, moyen et faible pour donner la priorité à la distribution des interactions dans l'équipe d'agents disponibles.

### **Nom de l'appelant (CNAM)**

Une fonction améliorée d'identification de l'appelant qui affiche à la fois le numéro et le nom d'un appel vocal entrant. Pour fournir le service à valeur ajoutée CNAM, l'opérateur utilise le numéro de téléphone de l'appelant pour localiser le nom de l'appelant dans la

base de données des opérateurs, puis transmet le numéro et le nom à l'abonné compatible avec CNAM.

### **Numéro de téléphone de facturation (BTN)**

Pour les clients disposant de plusieurs numéros de téléphone distincts, le BTN regroupe ces multiples numéros sous un seul numéro de téléphone à des fins de facturation.

## **O**

---

### **Organisation responsable (RespOrg)**

L'entité qui contrôle et maintient un numéro de téléphone. Les opérateurs téléphoniques sont le type le plus courant de RespOrg. Le service d'approvisionnement de 8x8 traite les commandes RespOrg nécessaires pour diriger les numéros de téléphone de votre centre d'appels vers votre client Virtual Contact Center

### **Outbound Phone Codes (codes téléphoniques sortants)**

Les codes téléphoniques sortants permettent de définir un identifiant de ligne appelante précis (identification de l'appelant) et une file d'attente sortante facultative pour les appels sortants de votre locataire. Les codes téléphoniques sortants peuvent également être utilisés pour suivre l'objet d'un appel sortant.

## **P**

---

### **Partage du bureau**

S'il y est autorisé, un agent peut utiliser la fonction de partage de bureau Collaborate pour visualiser et contrôler l'ordinateur distant d'un client dans le but de lui fournir une assistance.

### **Planificateur intra-journalier**

Fait référence à la fonctionnalité du locataire qui permet de créer plusieurs choix récurrents dans une même journée.

## **R**

---

### **Remontée de fiches**

Le composant remontée de fiches des intégrations du Virtual Contact Center permet à des CRM tiers d'afficher des informations dans le bureau de l'agent. Voir aussi, couplage téléphonie-informatique.

## **Reporting API**

Le composant Reporting API du Virtual Contact Center Intégrations permet aux processus tiers d'accéder aux données de rapports statistiques et aux renseignements sur l'état.

## **Rôle**

Un rôle définit un ensemble de privilèges permettant de configurer un locataire de Virtual Contact Center. Un rôle peut être défini par le système ou par l'administrateur.

## **S**

---

### **Script de courriel**

Un ensemble d'instructions qui déterminent et dirigent le traitement et l'acheminement d'une interaction de courriel entrant.

### **Status Codes (codes de statut)**

La fonction Codes d'état permet aux agents de fournir des informations supplémentaires sur les raisons pour lesquelles ils ont changé d'état. Les codes d'état permettent d'améliorer la planification et la gestion des effectifs. Par exemple, des codes d'état pourraient être créés pour différentes catégories de pauses telles que la pause dîner, la pause réunion, etc.

### **superutilisateur**

Le rôle défini par le système avec un accès illimité pour configurer toutes les zones administratives du Gestionnaire de configuration. L'administrateur principal hérite automatiquement du rôle de superutilisateur. Plusieurs administrateurs peuvent être affectés au rôle de superutilisateur. Les privilèges du rôle de superutilisateur ne peuvent pas être modifiés ou révoqués.

### **Superviseurs**

Un agent disposant des privilèges supplémentaires nécessaires pour créer des catégories et des réponses de la FAQ, surveiller les interactions des agents en cours, écouter les enregistrements des interactions précédentes et créer des rapports pour les groupes d'agents qu'il supervise.

### **Système de réponse interactive par clavardage (ICR)**

Le système de réponse interactive par clavardage précise le message envoyé en réponse à une nouvelle interaction de clavardage.

---

### **Système de réponse vocale interactive (SRVI)**

Le SRVI permet d'utiliser des tonalités tactiles pour guider l'interaction du client avec le centre d'appels. Par exemple, un script RVI pourrait demander à un appelant d'appuyer sur la touche 1 pour être connecté au service des ventes ou sur la touche 2 pour être contacté par le service d'assistance.

## **V**

---

### **Voix sur IP (VoIP)**

L'utilisation du protocole Internet (IP) pour acheminer les appels téléphoniques.

## **W**

---

### **Wallboard (panneau mural)**

Le 8x8 Wallboard pour Virtual Contact Center présente des mesures en temps réel des opérations de votre centre d'appels, permettant aux superviseurs de gérer la demande des clients de manière proactive.