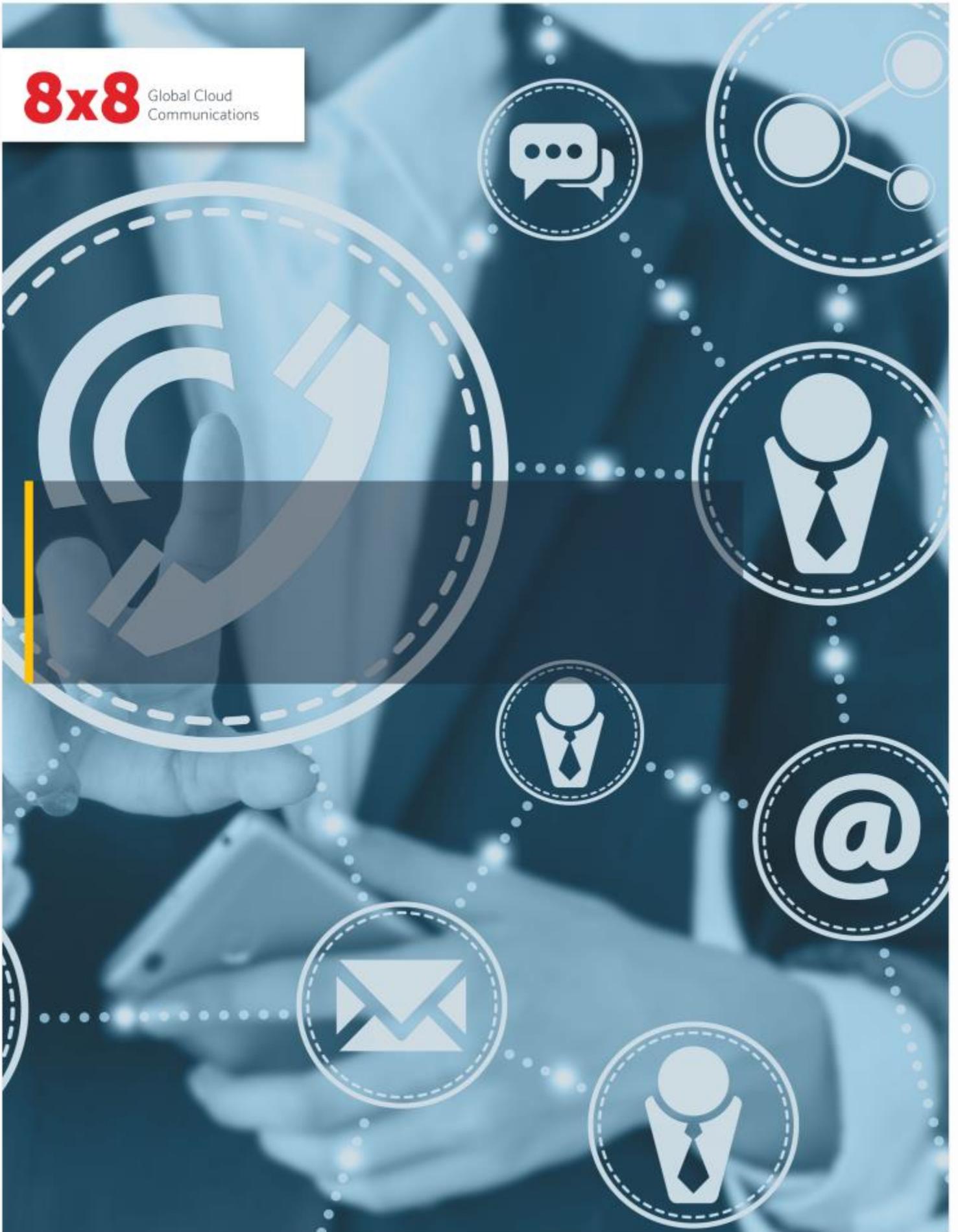


8x8 Global Cloud
Communications



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

Ce document est fourni à titre d'information uniquement et son contenu est susceptible d'être modifié sans préavis. Ce document n'est pas garanti comme étant exempt d'erreurs, ni soumis à d'autres garanties ou conditions, qu'elles soient exprimées oralement ou implicites en droit, y compris les garanties et conditions implicites de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier. Nous déclinons spécifiquement toute responsabilité en ce qui concerne ce document et aucune obligation contractuelle n'est formée directement ou indirectement par ce document. Ce document ne peut être reproduit ou transmis sous quelque forme ou 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, marques de service, marques déposées ou marques de service déposées sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. Toutes les autres marques et/ou noms de produits sont des marques (ou des marques déposées) et la propriété de leur(s) propriétaire(s) respectif(s).

Contenu

Contenu	2
Quoi de neuf pour les agents de 8x8 Contact Center ?	5
Activer l'espace de travail de l'agent 8x8	7
Aperçu de l'espace de travail des agents 8x8	11
Audience.....	11
Configuration requise	11
Commencez	13
Connectez-vous	13
Visite de l'espace de travail des agents 8x8	14
Statut d'agent de changement	17
Activer l'espace de travail de l'agent 8x8.....	19
<i>Passer à la console de l'agent 8x8</i>	19
Voir les files d'attente qui vous sont attribuées	19
<i>Filtrer les files d'attente et les agents</i>	20
Envoyez vos commentaires	21
Déconnexion.....	22
Configurez votre profil	23
Résumé des paramètres du profil de l'agent	23
Enregistrer des messages vocaux personnels	25
Configurer le téléphone du lieu de travail	26
<i>Formatez vos entrées de numéros de téléphone</i>	27
<i>Valider le numéro de votre lieu de travail</i>	27
Caractéristiques.....	28
Modifier le mode de connexion.....	28
<i>Caractéristiques</i>	29
Chuchotement de l'agent de manutention	31
Caractéristiques	31
Limites connues	31
Utilisation de l'Agent whisper	31
Gérer le paiement par carte via 8x8 Secure Pay	33
Collecte du paiement par carte via 8x8 Secure Pay	34
Scénarios de téléphonie courants pendant les sessions de paiement	36
Travailler avec des codes	38

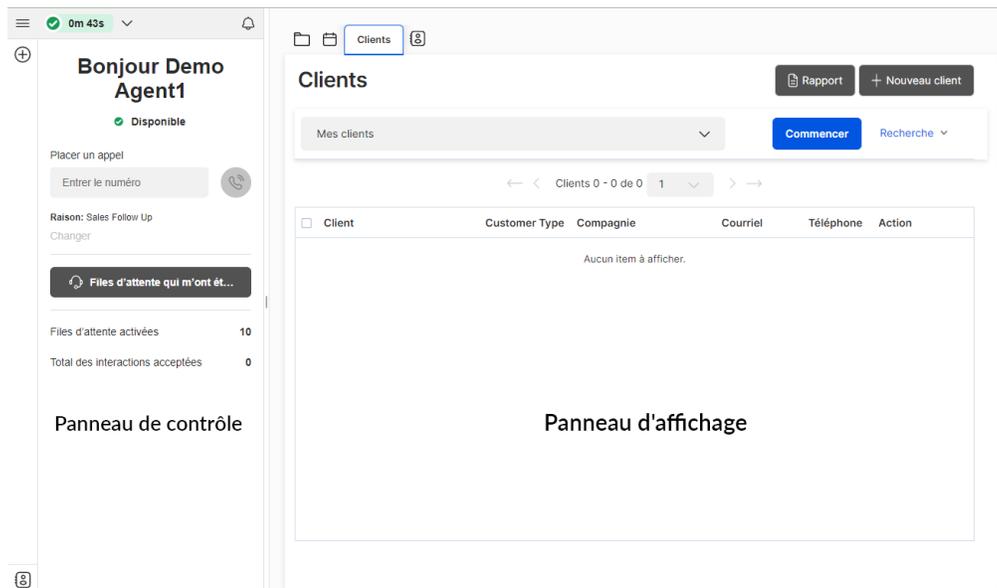
Sélectionner les codes d'état	38
Sélectionner les codes téléphoniques sortants	40
Sélectionner les codes de transaction	41
<i>Facultatif ou obligatoire ?</i>	41
Notifications de diffusion.....	45
Voir les avis de diffusion	47
Avis de diffusion	47
Diffuser des avis lors d'un changement de plateforme	48
Traiter les interactions téléphoniques.....	49
Caractéristiques	49
Flux d'appels téléphoniques entrants	49
<i>Murmure d'un agent</i>	50
<i>Routage direct des agents (DAR)</i>	50
Aperçu des contrôles d'appel	51
Répondre aux appels entrants en file d'attente.....	52
<i>Rejeter un appel entrant</i>	55
Lire les messages enregistrés.....	55
Enregistrer les interactions téléphoniques	56
Ajouter des notes pendant une interaction	57
Transférer les interactions téléphoniques	58
Participer à des conférences téléphoniques	61
<i>Ajouter des agents à une conférence téléphonique</i>	61
<i>Ajouter des parties externes à une conférence téléphonique</i>	63
Passer des appels téléphoniques sortants	64
<i>Appelez un agent</i>	66
<i>Appeler un contact externe</i>	69
Traiter les interactions de la messagerie vocale	72
Recevoir la notification de la messagerie vocale par e-mail	73
Traiter les interactions de chat	74
Caractéristiques	74
Flux de travail du chat entrant.....	74
Recevoir des interactions de chat.....	76
<i>Avant de commencer</i>	76
<i>Recevoir une nouvelle interaction</i>	76
Chat d'agent à agent.....	77
<i>Caractéristiques</i>	78
<i>Chat de l'agent de traitement</i>	78
Transférer les chats des clients vers une autre file d'attente	79
Insérer des réponses FAQ et des médias enrichis dans les interactions de chat	79
<i>Balises HTML dans l'éditeur de chat</i>	80
Traiter les interactions par courriel	82
Caractéristiques	82
Flux de travail des courriels entrants	82

Accepter les interactions par courriel	83
<i>Conditions préalables</i>	83
<i>Acceptez un seul courriel à la fois</i>	84
<i>Tirer des emails</i>	85
Répondre aux courriels.....	86
Transférer les e-mails vers une autre file d'attente	87

Quoi de neuf pour les agents de 8x8 Contact Center ?

8x8 Contact Center offre désormais une expérience simplifiée à tous les agents en introduisant le tout nouvel espace de travail des agents 8x8. Cette interface très intuitive rationalise les interactions avec les clients tout en offrant aux agents un moyen plus simple, plus efficace et plus engageant de maintenir une productivité élevée et une expérience client forte. Cette nouvelle interface épurée permet aux agents :

- Traiter les interactions et gérer leurs tâches de routine avec facilité
- Se concentrer sur la tâche à accomplir en minimisant les distractions.
- Collaborer et s'engager rapidement avec d'autres agents et experts
- Gérer les interactions avec les clients de manière plus efficace et efficiente



The screenshot displays the 8x8 agent interface. On the left, a call log shows a call from 9497502673 at 03:41. Below it, a customer profile for Mia Jackson is visible, including contact information and a list of addresses. The main area shows a list of cases for Mia Jackson, with one case selected. The case details include the date of creation (04/11/2022 14:20:37) and the last activity (04/11/2022 14:21:37). The case list is currently empty, with the message "Aucun item à afficher." displayed.

#	Date d'ouverture	Status	Sujet
Aucun item à afficher.			

Les clients actuels de 8x8 Contact Center peuvent passer à la nouvelle expérience agent et revenir à l'espace de travail classique sans délai. Les administrateurs peuvent autoriser l'accès à la console de l'agent 8x8 ou à l'espace de travail de l'agent 8x8, ou offrir la possibilité de basculer entre les deux. S'ils sont autorisés, les **agents peuvent basculer entre l'ancienne et la nouvelle expérience** en activant les paramètres dans leur profil.

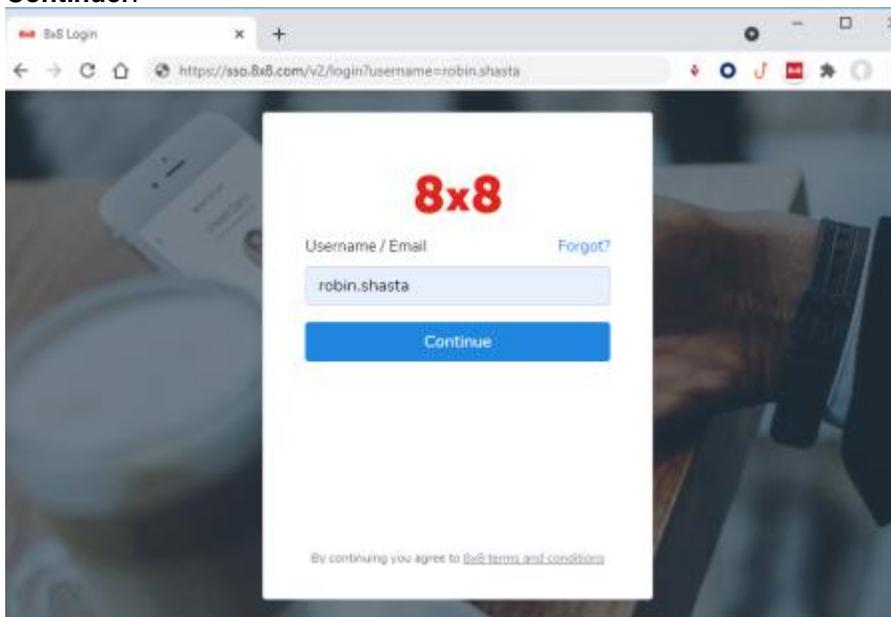
Activer l'espace de travail de l'agent 8x8

Note : Applicable aux administrateurs du 8x8 Contact Center uniquement.

En tant qu'administrateurs du 8x8 Contact Center, vous pouvez désormais activer le nouvel espace de travail des agents 8x8 pour tous les agents, des groupes d'agents spécifiques et des agents spécifiques. Vous pouvez également autoriser un agent à basculer entre la console d'agent classique et les nouvelles applications de l'espace de travail de l'agent 8x8.

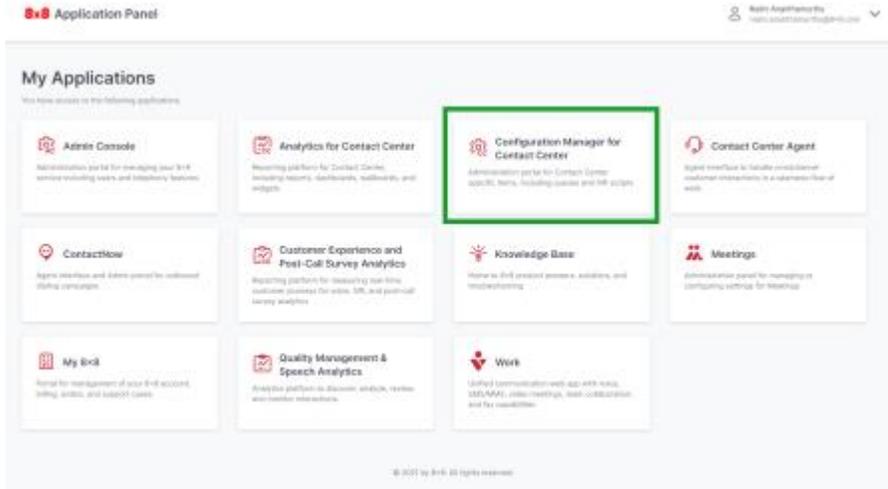
En tant qu'administrateur, connectez-vous au Configuration Manager pour activer ces paramètres.

1. Dans votre navigateur préféré, entrez <https://login.8x8.com/>.
2. Dans la page de connexion 8x8, entrez votre nom d'utilisateur ou votre adresse électronique et cliquez sur **Continuer**.



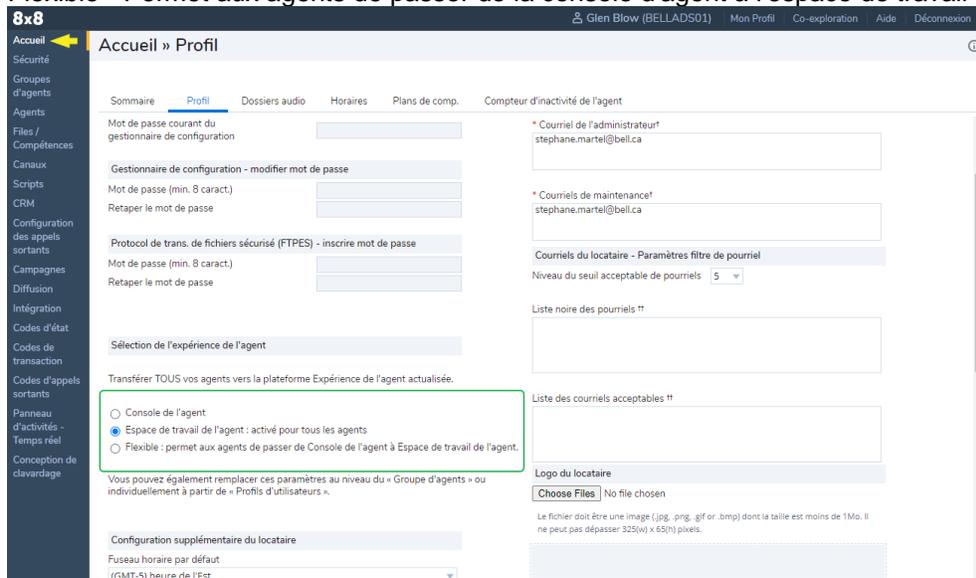
3. Entrez votre mot de passe et cliquez sur **Connexion**.
4. Le panneau d'applications 8x8 s'ouvre et présente toutes les applications disponibles.

5. Sélectionnez **Configuration Manager for Contact Center** pour lancer l'application.



Activez l'espace de travail des agents 8x8 pour tous les agents :

1. Se connecter Aller à **Accueil > Profil**.
2. Sous **Sélection de l'expérience de l'agent**, sélectionnez **Espace de travail de l'agent** parmi les options suivantes:
 - Console de l'agent
 - Espace de travail des agents - activé pour tous les agents
 - Flexible - Permet aux agents de passer de la console d'agent à l'espace de travail d'agent.



3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Activer l'espace de travail des agents 8x8 pour un groupe d'agents :

1. Allez à **Groupes d'agents** dans le menu.
2. Dans la liste des groupes, sélectionnez pour modifier un groupe.
3. Dans Général, sous **Sélection de l'expérience de l'agent**, sélectionnez **Espace de travail de l'agent** parmi les options suivantes :

- Console de l'agent
- Agent Workspace - activé pour tout le groupe
- Flexible - Permet aux agents de ce groupe de passer de la console de l'agent à l'espace de travail de l'agent.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Activez l'espace de travail de l'agent 8x8 pour un agent individuel :

1. Allez à **Utilisateurs** dans le menu.
2. Dans la liste, sélectionnez un utilisateur pour modifier les paramètres.
3. Dans **Général**, sous **Sélection de l'expérience de l'agent**, sélectionnez **Espace de travail de l'agent** parmi les options suivantes : :
 - Console AGent
 - Agent Workspace - activé pour cet agent

- Flexible - Permet à cet agent de passer de la console d'agent à l'espace de travail d'agent.

The screenshot shows the 'Agent » Modifier Agent » Téléphone entrant' configuration page. The left sidebar contains navigation options like 'Accueil', 'Sécurité', 'Groupes d'agents', 'Agents', 'Files / Compétences', 'Canaux', 'Scripts', 'CRM', 'Configuration des appels sortants', 'Campagnes', 'Diffusion', 'Intégration', 'Codes d'état', 'Codes de transaction', 'Codes d'appels sortants', 'Panneau d'activités - Temps réel', and 'Conception de clavier'. The main content area is titled 'Agent » Modifier Agent » Téléphone entrant' and includes a breadcrumb 'Retour vers liste d'agents'. Below the title are tabs for 'Général', 'Téléphone entrant', 'Files', 'Superviseur', 'Permissions de CRM et d'onglet', and 'Interactions'. The 'Téléphone entrant' tab is active. The configuration is divided into several sections: 'Lieu de travail' with radio buttons for 'Téléphone du lieu de travail' (selected) and 'Téléphone du lieu de travail SIP URI', and checkboxes for 'Permettre à l'agent de changer le numéro de téléphone du lieu de travail' and 'Permettre à l'agent de changer le numéro de téléphone du lieu de travail SIP URI'; 'Appels sortants' with dropdowns for 'Codes d'appel sortants' (Défaut groupe [Aucun]), 'ID de l'appelant *' (14165971161 - MAIN 141...), and 'Plans de composition' (Locataire par défaut); 'No d'accès d'agent et messagerie vocale' with a checked 'Activer dans RVI' checkbox, a 'Numéro d'accès direct à l'agent RVI' field (10 chiffres max), and a 'Délai de post-traitement DAR' dropdown (Non défini); 'Enregistrement automatique des appels' with three percentage fields for '% des appels entrants *', '% des appels directs entrants *', and '% des appels sortants', all set to 100; and 'Contrôle d'enregistrement de l'agent' with radio buttons for 'L'agent n'a aucun contrôle d'enregistrement' (selected), 'L'agent peut commencer l'enregistrement *', and 'L'agent peut commencer et faire une pause de l'enregistrement *'. A green box highlights the 'Contrôle d'enregistrement de l'agent' section. An 'Annuler' button is at the bottom.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Aperçu de l'espace de travail des agents 8x8

8x8 Agent Workspace permet aux agents d'utiliser une interface utilisateur graphique (GUI) pour gérer les interactions avec les clients sur tous les canaux. 8x8 Agent Workspace est facile à utiliser et ne nécessite aucun logiciel ou matériel particulier pour fonctionner. Il est basé à 100 % sur le cloud et est accessible de n'importe où et à tout moment, à condition de disposer d'un ordinateur et d'un accès à Internet. Avec 8x8 Agent Workspace, les agents peuvent accéder rapidement aux FAQ, utiliser le CRM local, et voir et chatter avec d'autres agents pour obtenir du coaching et de l'aide. Les administrateurs du centre de contact 8x8 peuvent profiter de l'application basée sur les autorisations en permettant aux agents d'accéder à certaines fonctions jusqu'à ce qu'ils soient prêts à profiter de toutes les capacités.

Si vous êtes un agent, le superviseur de votre centre de contact vous fournit les informations nécessaires pour accéder à votre compte 8x8, les politiques de votre centre de contact et les directives pour utiliser ce compte. Pour plus de détails sur les dernières fonctionnalités de 8x8 Contact Center, consultez la rubrique [Nouveautés pour les agents](#).

Audience

Ce guide est destiné à :

- Les utilisateurs généraux du 8x8 Contact Center.
- Les utilisateurs du 8x8 Contact Center avec Unified Login.
- Les utilisateurs de 8x8 Contact Center avec Unified Login et 8x8 Work.
- Agents du centre de contact 8x8
- Superviseurs du centre de contact 8x8
- Utilisateurs des intégrations CRM externes de 8x8
- Administrateurs du centre de contact 8x8

Configuration requise

Chaque poste de travail d'agent nécessite un téléphone et un ordinateur avec une adresse Internet :

- Un téléphone physique dédié ou un softphone, tel que [Bria](#), qui est disponible exclusivement pour gérer les interactions téléphoniques du Centre de contact 8x8 pendant les heures de travail. Voir [Changer le numéro de votre lieu de travail](#) pour plus de détails.
- Un ordinateur équipé de l'un des navigateurs suivants, entièrement pris en charge par 8x8 Contact Center :
 - Google Chrome (dernière version)
 - Mozilla Firefox (dernière version)
 - Microsoft Edge (Chromium)

Nous faisons de notre mieux pour prendre en charge les navigateurs suivants pour 8x8 Contact Center :

- Microsoft Internet Explorer 11 (dernière version)
- Apple Safari (dernière version)

Vous pouvez tester [la compatibilité de votre navigateur](#) actuel [avec les normes de sécurité](#). Pour plus d'informations sur les exigences techniques des postes de travail des agents, consultez le superviseur de votre centre de contact ou le [document sur les exigences techniques des agents](#).

Commencez

Votre superviseur du 8x8 Contact Center vous fournit l'URL, le nom d'utilisateur et le mot de passe nécessaires pour vous connecter à votre compte 8x8 Agent Workspace. Voir **Connexion** pour le lien URL et les informations. Vous n'avez pas besoin de matériel spécifique ou de téléchargements pour exécuter l'application 8x8 Agent Workspace. 8x8 Agent Workspace est 100% basé sur le cloud et fonctionne sur la plupart des ordinateurs disposant d'un accès Internet, ce qui vous permet d'assurer le bon déroulement de vos activités.

En utilisant 8x8 Agent Workspace, les agents peuvent :

- Traiter les interactions de tous les médias, y compris le téléphone, le chat, le courrier électronique et la messagerie vocale.
- Traiter les interactions entrantes et sortantes.
- Suivez le statut des agents et des files d'attente.
- Fournir des réponses rapides aux questions des clients en utilisant la base de connaissances FAQ.
- Gérez les données CRM en les intégrant avec le CRM local ou le CRM externe pris en charge.

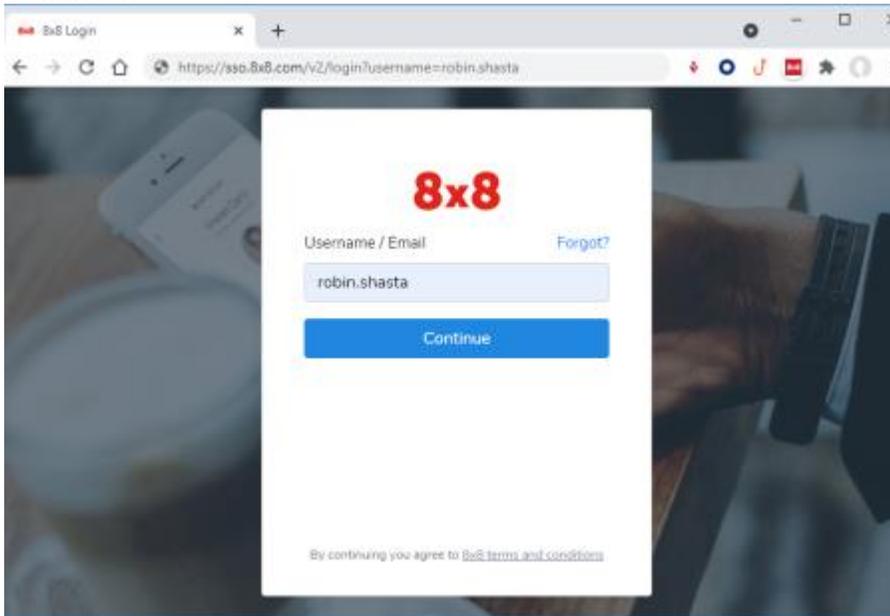
Connectez-vous

Cliquez sur <https://login.8x8.com> pour vous connecter aux applications de 8x8 Contact Center. Que vous soyez un superviseur ou un agent, vous pouvez vous connecter à n'importe lequel de ces rôles avec un nom d'utilisateur et un mot de passe unifiés. Chaque utilisateur de 8x8 Contact Center reçoit une notification par e-mail générée par le système avec les informations d'identification. L'e-mail comprend l'URL de connexion, le nom d'utilisateur, un mot de passe temporaire et un lien pour créer un mot de passe. Cliquez sur le lien pour définir votre mot de passe et vous connecter.

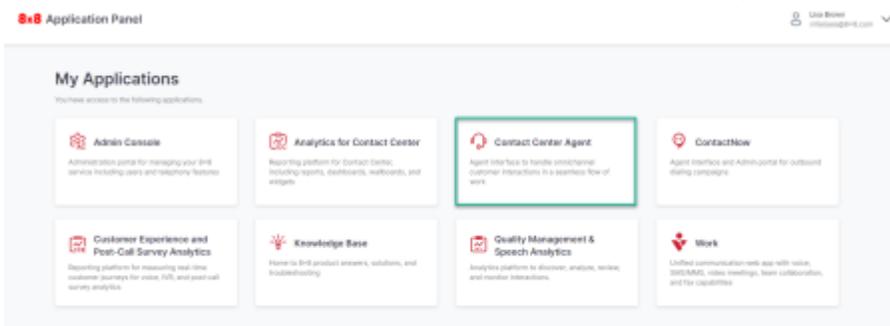
Pour se connecter à l'espace de travail des agents 8x8 :

1. Dans votre navigateur préféré, entrez <https://login.8x8.com/>.

2. Dans la page de connexion 8x8, entrez votre nom d'utilisateur ou votre adresse électronique et cliquez sur **Continuer**.



3. Entrez votre mot de passe et cliquez sur **Connexion**.
4. Le panneau d'applications 8x8 s'ouvre et présente toutes les applications disponibles.



5. Sélectionnez l'application **Contact Center Agent** à lancer.
Par défaut, 8x8 Agent Workspace se lance dans le statut **On Break**.

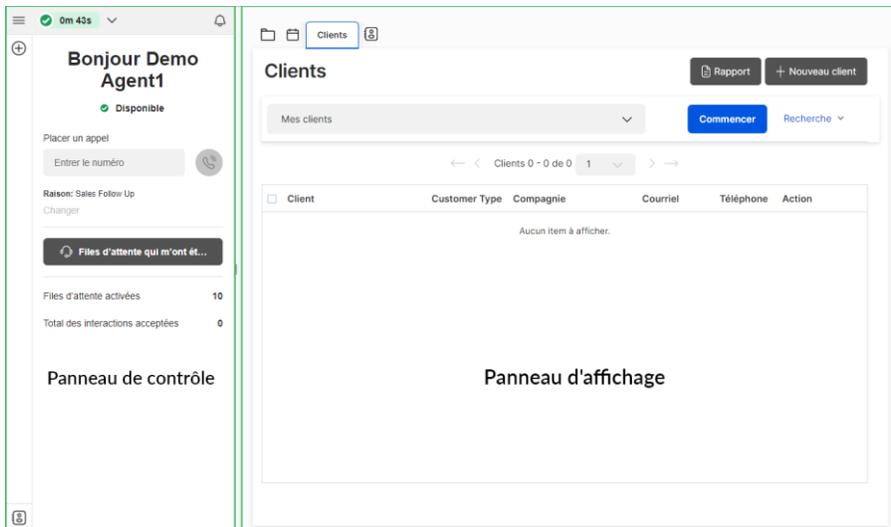
Remarque : les mots de passe de 8x8 Agent Workspace sont sensibles à la casse. Si votre accès à 8x8 Agent Workspace est refusé en raison de restrictions d'adresse IP, un e-mail automatique est envoyé à l'administrateur de votre 8x8 Contact Center. L'administrateur est alors en mesure de vous donner l'autorisation d'accès.

6. Cliquez sur **Prêt à travailler** pour lancer la session.
7. Vous pouvez sélectionner **Changer de statut** > **Travailler hors ligne** pour arrêter temporairement les interactions proposées pendant que vous configurez votre compte.

Visite de l'espace de travail des agents 8x8

L'interface de l'espace de travail des agents 8x8 est divisée en deux zones fonctionnelles :

- **Panneau de contrôle** : Fournit des contrôles pour traiter les interactions dans votre centre de contact et pour gérer le statut des agents.
- **Panneau d'affichage** : Permet d'accéder aux données CRM, aux paramètres du profil, au répertoire des agents et aux paramètres d'enregistrement des messages.



Le tableau suivant présente un résumé de l'interface utilisateur de l'espace de travail des agents 8x8 :

Domaine fonctionnel	Description
Panneau de contrôle	<p>Utilisez le panneau de contrôle de l'espace de travail des agents 8x8 pour accéder aux contrôles et aux informations d'état, traiter une interaction et travailler avec les outils de l'espace de travail des agents 8x8.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'espace de travail de l'agent 8x8 affiche le nom et le statut de l'agent lorsque vous vous connectez pour la première fois. Le menu du panneau de contrôle. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Menu Show (Main) : offre les actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mon enregistrement : permet aux agents d'enregistrer des messages qui seront lus aux clients. ▪ Mes files d'attente assignées : liste les files d'attente qui sont assignées à l'agent, regroupées par média tels que téléphone entrant, téléphone sortant, chat, email ou messagerie vocale. ▪ Base de connaissances : permet aux agents d'accéder aux questions de la FAQ, aux liens vers nos guides d'utilisation et à l'assistance de 8x8, Inc. Support dans une fenêtre séparée. Dans cette fenêtre, vous pouvez créer de nouvelles catégories de support ou de nouvelles FAQ. ▪ Expérience client : L'expérience client 8x8 fournit aux agents du centre de contact une vue détaillée des appels récents avec des options de filtrage complètes, aidant les agents à évaluer et à améliorer leurs performances et à trouver rapidement les informations détaillées de l'appel. Les agents peuvent lancer l'expérience client 8x8 à partir de l'espace de travail des agents 8x8, éliminant ainsi le besoin d'une connexion séparée. ▪ Guide de l'utilisateur : permet d'accéder au guide de l'agent. ▪ Support : permet d'accéder au site web de support de la base de connaissances. ▪ Envoyer des commentaires : permet aux agents d'envoyer des commentaires et des

Domaine fonctionnel	Description
	<p>suggestions sur les produits directement à nos développeurs, et de joindre des images ou des journaux de débogage.</p> <ul style="list-style-type: none">  Modifier le statut (menu statut) : permet aux agents de modifier leur statut à partir de la liste de statuts disponibles tels que Disponible, Pause, Travail hors ligne.  Mon profil : permet aux agents d'afficher ou de modifier les paramètres de leur compte 8x8 Agent Workspace, les files d'attente attribuées et activées, les enregistrements des agents, et plus encore.  Déconnexion : déconnectez-vous lorsque vous n'êtes pas censé travailler afin que l'Espace de travail des agents 8x8 puisse signaler votre statut correctement.  Ajouter une interaction : permet d'entrer un numéro de téléphone et d'appeler. Cliquez sur X pour fermer le panneau Interactions.  Contacts : ouvre la liste de tous les agents par groupe, les contacts les plus récents et vos contacts favoris. Vous pouvez rechercher un agent, l'appeler, lui envoyer un SMS ou le marquer comme favori à partir de la fenêtre des contacts.  Afficher les notifications : permet aux agents de diffuser des messages ou d'envoyer des avis à leur propre groupe d'agents.
Panneau d'affichage	<p>Le panneau d'affichage permet d'accéder aux données CRM, aux paramètres du profil et aux paramètres d'enregistrement des messages. Le panneau d'affichage s'ouvre avec quatre onglets par défaut (y compris le répertoire) et ouvre des onglets supplémentaires pour chaque action de menu.</p> <ul style="list-style-type: none">  Cas : liste tous les dossiers ouverts. Les agents peuvent effectuer une recherche dans les cas existants en utilisant la recherche de base ou avancée, ou créer un nouveau cas. Si l'administrateur le permet, vous pouvez supprimer des cas.  Tâches : liste les tâches assignées à l'agent. Les agents peuvent rechercher toutes les tâches ou seulement les tâches ouvertes en utilisant la recherche de base ou avancée, ou créer une nouvelle tâche.  Clients : liste les clients regroupés par nom de société ou par nom de famille. La recherche est sensible à la casse.  Annuaire : Cette option est uniquement disponible pour les utilisateurs de Connexion unifiée avec 8x8 Work et affiche l'annuaire de l'entreprise qui répertorie tous les utilisateurs de postes, y compris les agents de 8x8 Contact Center. Vous pouvez effectuer une recherche dans l'annuaire par colonne, comme le nom, l'adresse électronique ou le service PBX, le numéro public, le type de contact, le département, le lieu, le titre du poste et le numéro privé. Tapez un mot ou un chiffre dans le champ de recherche. Les résultats apparaissent au fur et à mesure de votre saisie. La recherche s'applique à toutes les colonnes et n'est pas sensible à la casse.

Statut d'agent de changement

8x8 Contact Center permet à l'agent de modifier le statut en sélectionnant un bouton de statut dans le **panneau de contrôle**. Lorsque vous êtes connecté à l'espace de travail de l'agent 8x8, vous pouvez ou non être prêt à accepter de nouvelles interactions. Choisissez un statut qui correspond à votre situation.

Pour changer le statut de l'agent 8x8 Agent Workspace :

1. Connectez-vous à l'espace de travail des agents 8x8.
2. Cliquez sur **Prêt à travailler**. Vous serez placé sur le statut Disponible.
3. Cliquez sur l'option de menu **statut**  pour modifier votre statut, tel que **Travail hors ligne**. L'indicateur de couleur à côté de vos initiales présente votre statut.

Le tableau suivant présente un résumé des outils et options de l'espace de travail de l'agent 8x8 disponibles pour chaque statut :

Statut d'agent	Description	Où accéder ?	Recevoir de nouvelles interactions	Statuts disponibles
Disponible sur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'agent est disponible pour recevoir de nouvelles interactions et accéder à toutes les fonctionnalités. ▪ L'agent peut utiliser les outils en attendant une nouvelle interaction. ▪ 8x8 Agent Workspace change automatiquement votre statut en Occupé lorsque vous acceptez une interaction entrante. 	Cliquez sur Modifier le statut  > Disponible dans le Panneau de configuration.	Oui	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travailler hors ligne ▪ Faire une pause
Occupé	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'agent n'est pas disponible pour recevoir de nouvelles interactions. ▪ Le temps alloué à l'agent pour accepter une interaction proposée est spécifié par l'administrateur du centre de contact. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lorsque l'agent est occupé, l'espace de travail de l'agent 8x8 lui permet d'accéder à tous les outils de l'espace de travail de l'agent 8x8. Remarque : L'administrateur du Gestionnaire de configuration peut autoriser les agents à gérer jusqu'à six chats avec des clients ou un nombre illimité de chats avec d'autres agents du 	8x8 Agent Workspace change automatiquement le statut de l'agent dès qu'il accepte une interaction en file d'attente.	Non	Aucun autre statut n'est disponible pendant le statut " occupé " jusqu'à ce que l'agent termine la transaction.

Statut d'agent	Description	Où accéder ?	Recevoir de nouvelles interactions	Statuts disponibles
	même locataire et en même temps.			
Travailler hors ligne	<ul style="list-style-type: none"> L'agent n'est pas disponible pour recevoir de nouvelles interactions, mais toutes les fonctionnalités sont activées et accessibles. Changez votre statut en Travailler hors ligne, si vous êtes en train de traiter l'interaction actuelle, de mettre à jour les données CRM pour une interaction reçue précédemment, ou de faire une pause. 	Cliquez sur Modifier le statut ▼ > Travailler hors ligne dans le Panneau de configuration.	Non	<ul style="list-style-type: none"> Disponible sur Faire une pause Déconnexion
Occupé (Stop New)	<ul style="list-style-type: none"> L'agent a accepté un chat et choisit d'arrêter les nouvelles interactions pour conclure la session de chat déjà en cours. Ce statut bloque toutes les interactions en file d'attente pour cet agent. Pour recevoir d'autres chats, cliquez sur Reprendre. 	Le bouton Stop new est proposé pendant le statut Busy. Ce bouton n'est visible que lorsque l'agent gère une interaction par chat.	Non	Aucun autre statut n'est disponible pendant le statut " occupé " jusqu'à ce que l'agent termine la transaction.
Pause	<ul style="list-style-type: none"> L'agent n'est pas disponible pour recevoir de nouvelles interactions. L'accès à toutes les fonctions est désactivé. <p>Note : Le panneau de contrôle devient indisponible lorsque l'agent change son statut en "On Break".</p>	Cliquez sur Changer de statut ▼ > Prendre une pause dans le panneau de contrôle. Vous êtes automatiquement placé en pause lorsque vous rejetez une interaction en file d'attente.	Non	<ul style="list-style-type: none"> Disponible sur <p>Remarque : si vous cliquez sur Prêt à travailler, le statut devient également Disponible.</p> <ul style="list-style-type: none"> Travailler hors ligne Déconnexion
Déconnexion	L'agent est déconnecté de l'espace de travail de l'agent 8x8 et ne reçoit pas d'interactions.	Cliquez sur Changer le statut ▼ > Se déconnecter du Panneau de contrôle		

Activer l'espace de travail de l'agent 8x8

Si les administrateurs des locataires l'ont activé, les agents peuvent choisir de travailler avec l'interface classique de l'espace de travail de l'agent 8x8 ou avec le nouvel espace de travail amélioré de l'agent 8x8. Vous devez être en état de "Travail hors ligne" pour changer votre mode d'expérience.

Pour activer 8x8 Agent Workspace :

1. Connectez-vous à votre console d'agent 8x8.
2. Cliquez pour changer votre statut en **Travail hors ligne** pour pouvoir effectuer la modification.
3. Allez dans **Menu > Profil > Personnalisation**.
4. Sélectionnez **Agent Workspace**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**. Un message de confirmation apparaît.
6. Cliquez sur **Continuer**.
7. L'espace de travail de l'agent 8x8 apparaît en mode **Travail hors ligne**.

Passer à la console de l'agent 8x8

Si les administrateurs des locataires l'ont activé, les agents peuvent passer à l'interface de la console d'agent 8x8 à partir de leur compte d'agent. Vous devez être en état de "Travail hors ligne" pour changer votre mode d'expérience.

Pour passer à la console d'agent 8x8 :

1. Connectez-vous à votre espace de travail d'agent 8x8.
2. Cliquez pour changer votre statut en **Travail hors ligne** pour pouvoir effectuer la modification.
3. Allez sur **Changer de statut**  **> Mon profil > Personnalisation > Mode Expérience**.
4. Sélectionnez **Agent Console**.
5. Cliquez sur **Enregistrer les paramètres**. Un message de confirmation apparaît.
6. Cliquez sur **Confirmer**.
7. La console de l'agent 8x8 apparaît en mode **Working Offline**.

Voir les files d'attente qui vous sont attribuées

Votre superviseur du 8x8 Contact Center vous a affecté à une ou plusieurs files d'attente. Vous pouvez traiter les interactions à partir de ces files d'attente. Les files d'attente qui m'ont été attribuées dans le panneau de contrôle répertorient les files d'attente qui sont attribuées à l'agent, regroupées par média, comme le téléphone entrant, le téléphone sortant, le chat, l'e-mail ou la messagerie vocale.

Pour visualiser les files d'attente qui vous sont attribuées :

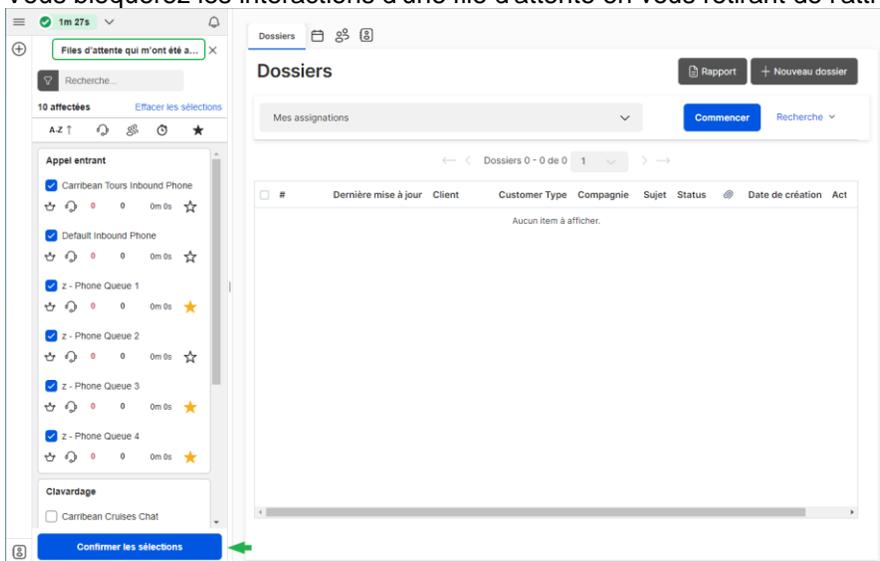
1. Connectez-vous à l'espace de travail des agents 8x8.
2. Cliquez sur **Prêt à travailler** pour démarrer la session.
3. Cliquez sur **Mes files d'attente attribuées** dans le panneau de contrôle. Vous pouvez rechercher les files d'attente qui sont à votre disposition.

- Sélectionnez la file d'attente média souhaitée, comme la file d'attente de chat ou la file d'attente téléphonique, pour vous les attribuer.
- Cliquez sur **Confirmer les sélections** et continuez à travailler.

Remarque : si aucune file d'attente n'est répertoriée, allez sur **Modifier le statut** > **Mon profil** > **Files d'attente**. Sélectionnez la file d'attente média souhaitée, telle que la file d'attente de chat ou de téléphone, et cliquez sur **Enregistrer les files d'attente**. Vous pouvez modifier les paramètres de Mon profil ou des files d'attente qui vous ont été attribuées, si votre administrateur de locataire vous y autorise.

Pour ne pas être affecté à une file d'attente :

- Connectez-vous à l'espace de travail des agents 8x8
- Cliquez sur **Prêt à travailler** pour démarrer la session.
- Cliquez sur **Mes files d'attente attribuées** dans le Panneau de configuration.
- Décochez la case d'affectation à une file d'attente et cliquez sur **Confirmer les sélections**.
Vous bloquerez les interactions d'une file d'attente en vous retirant de l'attribution des files d'attente.



Filtrer les files d'attente et les agents

Les agents de 8x8 Contact Center peuvent filtrer les files d'attente par relation avec la file d'attente, par statut de l'agent et par type de média.

Pour filtrer les files d'attente :

- Connectez-vous à l'espace de travail des agents 8x8.
- Cliquez sur **Mes files d'attente assignées**.
- Recherchez la file d'attente souhaitée ou cliquez sur **Search**  pour ouvrir la fenêtre de recherche et de filtrage.
- Sélectionnez vos options pour filtrer :

- **Par relation avec la file d'attente** : les files d'attente que vous supervisez ou celles dont vous êtes l'agent.
- **Par statut d'agent** :
 - **Habilité** : Vous êtes membre de, et habilité à servir.
 - **Invalide** : Vous êtes membre de l'Union européenne, mais vous n'êtes pas en mesure de servir.
- **Par média** : type de média tel que : Les files d'attente de téléphone entrant, de téléphone sortant, de chat, d'email et de messagerie vocale.

Remarque : Si vous n'êtes pas en mesure de desservir une file d'attente, vous pouvez toujours afficher l'état de cette file, mais celle-ci apparaît en gris dans le répertoire.

5. Cliquez sur X pour fermer la fenêtre de filtrage.

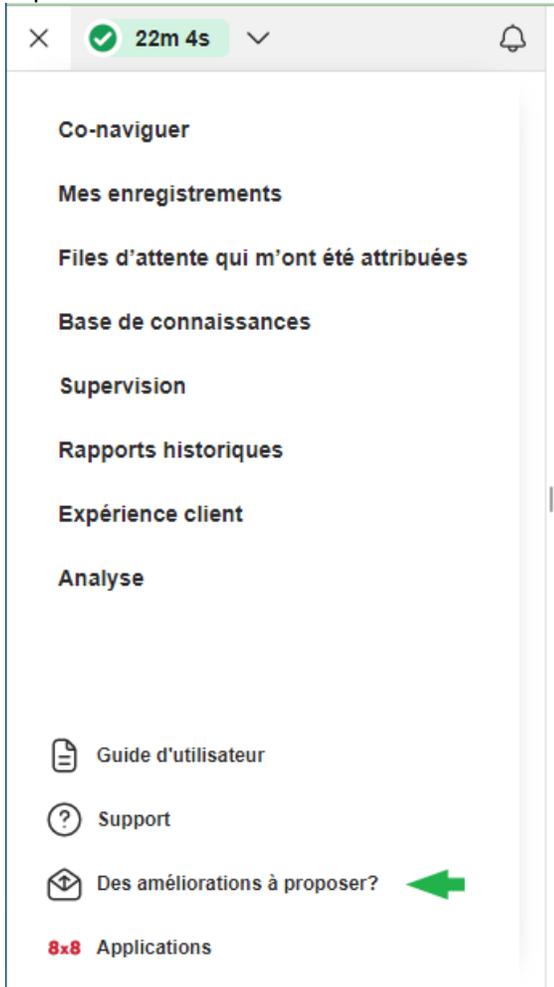
Envoyez vos commentaires

Que vous souhaitiez signaler un problème dans le produit, soumettre une demande de fonctionnalité ou simplement fournir des commentaires positifs, 8x8 Agent Workspace vous permet de partager vos commentaires. Vous pouvez compléter avec des images ou des journaux de débogage.

Pour envoyer des commentaires :

1. Connectez-vous à l'espace de travail des agents 8x8.
2. Allez dans **Menu > Envoyer un commentaire**.
3. Sélectionnez une catégorie de retour d'information parmi les choix disponibles.
4. Saisissez une brève description et joignez des fichiers si nécessaire.

5. Cliquez sur **Soumettre**.



Déconnexion

En tant que superviseur ou agent du centre de contact 8x8, vous devez vous déconnecter de l'espace de travail des agents 8x8 chaque fois que vous n'êtes pas censé travailler. Si vous ne vous déconnectez pas, l'espace de travail de 8x8 Agent rend compte de votre statut de manière incorrecte.

Pour se déconnecter de l'espace de travail de l'agent 8x8 :

1. Dans l'espace de travail de l'agent 8x8, cliquez sur l'option de menu **Statut** .
2. Cliquez sur **Déconnexion** .

Remarque : la fermeture du navigateur contenant 8x8 Agent Workspace peut vous déconnecter de l'application mais ne met pas fin à votre session.

Configurez votre profil

Dans 8x8 Agent Workspace, les agents doivent configurer leur compte pour recevoir des interactions. Les informations de contact des agents, telles que le téléphone et l'e-mail sur le lieu de travail, les files d'attente disponibles et activées, les enregistrements des agents, et bien plus encore, peuvent être configurées dans Mon profil.

Avant de configurer votre compte, l'équipe de gestion du centre de contact doit définir une configuration standard pour chaque groupe d'agents qui travaillent dans le centre de contact. L'administrateur du centre de contact peut ensuite utiliser ces valeurs de configuration standard pour guider l'utilisation de la page Mon profil dans 8x8 Agent Workspace pour configurer le compte d'un agent donné.

Pour accéder à votre profil 8x8 Agent Workspace :

1. Connectez-vous à l'espace de travail des agents 8x8.
2. Cliquez sur l'option de menu **Statut**  en haut du Panneau de configuration pour ouvrir la fenêtre Modifier le statut. Nous vous recommandons de changer votre statut en **Work Offline** afin que 8x8 Agent Workspace vous rende indisponible pour les nouvelles interactions.
3. Cliquez sur **Mon profil**  au bas de la fenêtre. 8x8 Agent Workspace affiche la page de configuration du profil.
4. Apportez les modifications nécessaires et cliquez sur **Enregistrer les paramètres**.
5. Dans le Panneau de configuration, cliquez sur **Fermer**  pour quitter la fenêtre d'état.

Résumé des paramètres du profil de l'agent

Le tableau suivant résume les paramètres des profils dans l'espace de travail de l'agent 8x8 :

Onglets	Caractéristiques	Description
Paramètres	Connectivité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pays actuel : Sélectionnez votre pays dans la liste. En sélectionnant le pays d'un agent, vous pouvez optimiser la qualité et le routage des appels. Cela indique au système l'emplacement de l'agent et offre une meilleure qualité d'appel. ▪ Téléphone du lieu de travail : Est un numéro désigné pour traiter les interactions dans 8x8 Agent Workspace. Il peut s'agir du téléphone de bureau de l'agent, de son téléphone portable ou de tout autre téléphone. ▪ URL SIP du lieu de travail : Spécifie l'URI du téléphone SIP d'un téléphone VOIP. L'URI SIP ressemble à une adresse e-mail et s'écrit dans le format suivant : URI SIP = sip:x@y:Port où x est le nom d'utilisateur et y est l'hôte (domaine ou IP). Pour plus de détails, consultez notre contenu sur la manière de configurer le téléphone de bureau. ▪ Mode de connexion : Indique votre mode de connexion au centre de contact. Vous devez être sur "Travailler hors ligne" pour modifier votre mode de connexion téléphonique. Si le mode de connexion téléphonique est activé par l'administrateur du locataire, les agents peuvent voir et activer la capacité du mode de connexion persistante dans leur page de profil. Le mode Connexion persistante supprime la nécessité de connecter le téléphone du lieu de travail de

Onglets	Caractéristiques	Description
		<p>l'agent pour chaque appel traité. Les agents configurent leur connexion vocale avant de commencer à travailler sur les appels et restent connectés tout au long de leur journée de travail. Il leur permet de répondre aux appels téléphoniques entrants et sortants d'un simple clic sur l'interface utilisateur. Pour plus de détails, consultez notre rubrique sur la façon de changer votre mode de connexion.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Appeler le téléphone : Effectue un appel de test au numéro de téléphone de l'agent pour vérification. En répondant à l'appel de vérification, vous pouvez configurer un message d'accueil de la messagerie vocale.
	Informations générales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prénom : Indique le prénom de l'agent. ▪ Nom de famille : Indique le nom de famille de l'agent. ▪ Nom d'affichage : Si l'administrateur l'a activé, les agents peuvent saisir un nom d'affichage personnalisé pour se présenter. Le fait d'avoir un 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 chat. Le nom d'affichage de l'agent apparaît également sur le Panneau de configuration, la page Profil, la fenêtre de chat et le dossier CRM créé après une session de chat. Le nom d'affichage peut être modifié à la fois par l'administrateur de 8x8 Contact Center dans le gestionnaire de configuration ou, si cette option est activée, par les agents dans 8x8 Agent Workspace. Les modifications apparaissent immédiatement dans les deux applications.
	Personnalisation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Format de date : Offre un choix de formats de date à appliquer à toutes les notifications par courriel envoyées au locataire ou provenant de celui-ci. ▪ Son du message de chat : Offre un choix de sons d'alerte pour notifier une nouvelle interaction de chat. Sélectionnez un son d'interaction dans la liste et cliquez sur Play pour entendre le son de notification. ▪ Son d'interaction : Fournit un choix de sons d'alerte pour notifier une nouvelle interaction. Sélectionnez un son d'interaction dans la liste et cliquez sur Play pour entendre le son de notification. ▪ Afficher une notification de message de chat dans le navigateur : Si cette option est sélectionnée, l'agent reçoit une notification dans le navigateur lors d'un chat entrant du client. ▪ Mode d'expérience : Si les administrateurs du locataire l'ont activé, les agents peuvent choisir de travailler avec l'ancienne interface de la console d'agent 8x8 ou avec le nouvel espace de travail amélioré de l'agent 8x8. Vous devez être en état de "Travail hors ligne" pour changer votre mode d'expérience.
	Courriel :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Courriel du lieu de travail : Indique l'adresse électronique de l'agent. Lorsque l'agent utilise la page de gestion des cas CRM pour envoyer un e-mail, il peut choisir cette adresse e-mail comme adresse "De" pour le message. Les adresses électroniques peuvent comporter jusqu'à 254 caractères. ▪ Adresse d'origine par défaut : Sélectionnez l'adresse par défaut de l'expéditeur pour les courriels, soit l'adresse électronique de l'agent, soit celle du locataire. Lorsque l'agent utilise le CRM local pour envoyer des e-mails aux clients, l'adresse par défaut est automatiquement remplie ou apparaît comme l'un des choix dans la liste De. Pour envoyer un courriel à partir du serveur de courriel

Onglets	Caractéristiques	Description
		<p>personnalisé, l'agent doit sélectionner son adresse de courriel.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser l'adresse du canal entrant si elle est disponible : Lorsqu'un canal entrant est disponible, l'activation de cette option en fait l'adresse par défaut. ▪ Signature par défaut : Choisissez la signature par défaut utilisée pour l'envoi de messages électroniques à partir du compte de l'agent. Lorsque l'agent utilise la page de gestion de cas CRM pour envoyer un e-mail, la signature par défaut apparaît comme l'un des choix dans la liste Signature. ▪ Signature de courriel : Saisissez la signature de courriel pour ce compte. Lorsque l'agent utilise la page de gestion des cas CRM pour envoyer un e-mail, il peut choisir d'insérer cette signature dans le message.
Files d'attente	Files d'attente disponibles	Répertorie les files d'attente affectées à l'agent, regroupées par média, tels que les messages entrants, sortants, le chat, les e-mails ou la messagerie vocale. Pour recevoir des interactions de chat, par exemple, assurez-vous d'activer la file d'attente de chat en cochant la case située à côté du chat. Pour plus de détails, consultez notre contenu sur la manière d' activer ou de désactiver les files d'attente qui vous sont attribuées .
Mes enregistrements	Nouvel enregistrement	Permet aux agents d'enregistrer jusqu'à dix messages vocaux et de les lire pendant un appel entrant ou sortant. Lorsque vous passez un appel sortant et que vous atteignez la messagerie vocale, vous pouvez choisir de lire votre message vocal préenregistré, tel qu'un message de campagne, et de raccrocher. L'application lit l'enregistrement vocal et met fin à l'appel. Si vous disposez d'un accès direct aux agents, vous pouvez enregistrer un message d'accueil personnel pour la messagerie vocale qui sera lu aux appelants. Pour plus de détails, voir comment enregistrer des messages vocaux personnels .
À propos de	Préférences	Comprend des informations sur les locataires telles que la révision, la langue, le mode d'expérience, les plans de numérotation, et plus encore. Les agents peuvent réinitialiser leurs préférences ici.

Enregistrer des messages vocaux personnels

8x8 Agent Workspace vous permet d'enregistrer jusqu'à dix messages vocaux ou messages d'accueil et de les diffuser pendant un appel entrant ou sortant. Lorsque vous passez un appel sortant et que vous atteignez la boîte vocale du client, vous pouvez choisir de lire votre message vocal préenregistré, tel qu'un message de campagne, et de raccrocher. L'application lit l'enregistrement vocal et met fin à l'appel. Si vous disposez d'un accès direct aux agents, vous pouvez enregistrer un message d'accueil personnel qui sera diffusé aux appelants.

Remarque : pour enregistrer un message à partir de votre téléphone, votre numéro de téléphone doit être saisi dans votre profil.

Pour enregistrer un message vocal :

1. Dans le Panneau de configuration, cliquez sur **Modifier le statut**  .
2. Sélectionnez **Mon profil > Mes enregistrements**. 8x8 Agent Workspace affiche votre liste d'enregistrements vocaux sous **Mes enregistrements**.

3. Cliquez sur **Nouvel enregistrement**.
4. Saisissez les informations suivantes :
 - **Nom** : pour identifier le message vocal dans la zone d'entrée Nom.
 - **Description** : pour indiquer l'objet du message dans la zone de saisie **Description**.
5. Sélectionnez **Activé** pour lire ce message pendant un appel.
6. Cliquez sur **Suivant : Enregistrez un message**.
Une boîte de dialogue apparaît, indiquant les étapes suivantes pour enregistrer un message vocal :

- a. Cliquez sur **Appeler et répondez à votre téléphone** . Votre téléphone sonne. Lorsque vous répondez à l'appel, vous êtes invité à enregistrer votre message après le bip sonore.
- b. Cliquez sur **Enregistrer votre message**  et dites votre message. Suivez les instructions vocales. Cliquez sur la touche # à la fin de votre message.
- c. Cliquez sur **Arrêter l'enregistrement** pour terminer l'enregistrement. Le message enregistré vous est diffusé. Si vous n'êtes pas satisfait de l'enregistrement, vous pouvez réenregistrer le message en cliquant sur **Enregistrer** ou en appuyant sur la touche 1 du clavier de votre téléphone.
- d. Cliquez sur **Enregistrer** pour fermer la boîte de dialogue contextuelle.
7. Cliquez sur **Enregistrer les modifications**.
Une liste des enregistrements vocaux apparaît.
8. Pour modifier un message, cliquez sur  à côté de l'enregistrement sous Mes enregistrements.

Remarque : vous pouvez lire votre message et l'enregistrer à nouveau en cliquant sur **Enregistrer un nouveau message** dans le mode d'édition.

9. Pour supprimer un message, cliquez sur Supprimer  à côté de l'enregistrement sous Mes enregistrements.
10. Cliquez pour confirmer.

Configurer le téléphone du lieu de travail

En tant qu'agent ou superviseur du 8x8 Contact Center, vous pouvez modifier votre numéro de poste de travail dans votre profil de compte 8x8 Agent Workspace. Votre superviseur du 8x8 Contact Center a configuré votre compte pour qu'il soit conforme aux exigences techniques de votre centre de contact et à la politique de l'entreprise.

8x8 Contact Center vous permet d'utiliser un téléphone fixe, un téléphone portable ou un softphone pour traiter les interactions du centre de contact. L'utilisation d'un téléphone fixe nécessite un numéro de téléphone, tandis que l'utilisation d'un softphone nécessite une URI SIP. Votre administrateur spécifie ces informations lors de la configuration de votre compte et détermine si vous pouvez les modifier dans votre profil d'agent. Le téléphone Workplace, sous Mon profil, identifie le numéro de téléphone que vous utilisez pour traiter les interactions téléphoniques de 8x8 Contact Center. L'URI SIP Workplace identifie votre softphone. En fonction de la configuration de votre compte, vous pouvez être en mesure de modifier votre numéro de téléphone et l'URI SIP. *En savoir plus.*¹

¹Ne modifiez pas votre numéro de téléphone de l'espace de travail des agents 8x8, sauf si votre superviseur vous le demande. Si votre superviseur vous demande de modifier votre numéro, éventuellement pour répondre à une urgence

Pour changer votre numéro de téléphone de l'espace de travail des agents 8x8 :

1. Cliquez sur l'option de menu **statut**  et changez votre statut en **Work Offline**.
8x8 Agent Workspace vous rend indisponible pour de nouvelles interactions.
2. Allez dans **Mon profil > Paramètres**.
3. Sélectionnez et entrez votre **téléphone professionnel** ou votre **URI SIP professionnel**. Vous devez valider votre paramètre de lieu de travail pour commencer à traiter les interactions téléphoniques. Voir comment **valider le numéro de votre lieu de travail**.
4. Cliquez sur **Appeler le téléphone** pour vérifier si le téléphone fonctionne.
Pour plus d'informations sur les numéros de téléphone valides, voir **Comment formater vos entrées de numéro de téléphone**.
5. Cliquez sur **Enregistrer les paramètres**.

Remarque : Si vous n'avez pas l'autorisation de modifier votre numéro de téléphone ou l'URI du téléphone SIP, les champs relatifs au numéro de téléphone sont désactivés.

Formatez vos entrées de numéros de téléphone

En fonction du plan de numérotation mis en place pour votre locataire, vous devrez peut-être préfixer votre numéro de téléphone :

- Aux États-Unis, le format du téléphone doit être :
<1> <l'indicatif régional à trois chiffres> <le numéro de téléphone à sept chiffres>.
- En dehors des États-Unis, le format du téléphone doit être :
<Code du pays> <numéro de téléphone>
- Les entrées téléphoniques peuvent contenir des tirets, des espaces ou des parenthèses facultatifs.

Les numéros de téléphone suivants sont des entrées valables aux États-Unis :

- 5102592675
- 15102592675
- 1-510-259-2675
- 1(510)259-2675

Valider le numéro de votre lieu de travail

Dans 8x8 Contact Center, lors de la modification des paramètres du lieu de travail (Workplace Phone et Workplace SIP URI), les agents doivent valider leurs modifications pour pouvoir traiter les appels. Lorsqu'ils cliquent pour valider le changement, cela déclenche un appel téléphonique vers le numéro de téléphone mis à jour. Un code PIN est alors communiqué à l'agent. L'agent doit saisir le code PIN pour valider les changements et continuer. S'il ne parvient pas à confirmer le code PIN, il doit quitter l'application et revenir au dernier paramètre validé. La validation des paramètres du lieu de travail est proposée comme une fonction de sécurité obligatoire avec la réponse automatique, ou elle peut être déployée comme une fonction autonome.

ou pour vous permettre de travailler dans un autre lieu, accédez à votre profil d'agent, sous Téléphone du lieu de travail, saisissez le numéro de téléphone et enregistrez les nouveaux paramètres. Vous pouvez utiliser un téléphone fixe traditionnel, un téléphone IP ou un softphone. Si vous utilisez un téléphone matériel, entrez le numéro de téléphone ici. Il peut s'agir de votre téléphone portable, de votre téléphone à domicile ou de votre téléphone de bureau, ce qui vous permet de fonctionner en tant qu'agent depuis pratiquement n'importe où. Si vous utilisez un téléphone logiciel, configurez-le et entrez l'URI du téléphone SIP ici.

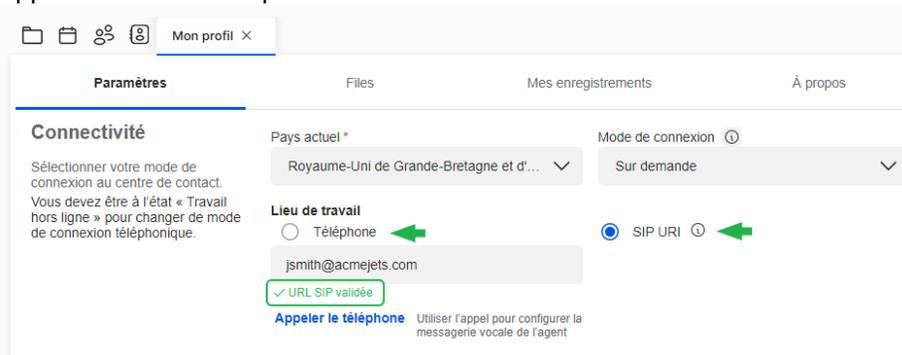
Caractéristiques

- La validation du téléphone du lieu de travail est obligatoire lorsque la réponse automatique est activée.
- Elle est proposée en tant que fonctionnalité autonome. Les administrateurs peuvent supprimer ou désactiver cette fonctionnalité dans Configuration Manager sans aucune restriction.
- Il revient au dernier paramètre validé de l'agent s'il ne parvient pas à valider le nouveau paramètre du lieu de travail.

Pour valider le paramètre du lieu de travail, les agents doivent disposer d'un téléphone et d'un accès audio pour que le code PIN leur soit transmis. De plus, les agents doivent être en statut "Work offline" pour modifier leur paramètre de lieu de travail.

Pour valider votre cadre de travail :

1. Connectez-vous à l'espace de travail des agents 8x8.
2. Changez votre statut pour **travailler hors ligne**.
3. Allez dans **Mon profil > Paramètres**.
4. Sous **Connectivité**, sélectionnez Téléphone ou SIP URI. En fonction de votre choix, entrez le numéro de téléphone ou l'URI SIP dans le champ ci-dessous.
5. Cliquez sur **Appeler le téléphone** ou **Valider le téléphone** et suivez les invites pour valider le téléphone du lieu de travail.
 - Après la validation des paramètres du lieu de travail, le message  **Number validated** ou **SIP URL validated** apparaît sous le champ saisi.



- Si vous modifiez le paramètre du lieu de travail, un message d'alerte **Numéro non validé** ou **URL SIP non validé** s'affiche jusqu'à ce que vous validiez votre modification.
6. Cliquez sur **Enregistrer les paramètres**.

Modifier le mode de connexion

En sélectionnant le mode Connexion téléphonique, les agents peuvent configurer leur connexion vocale avant de commencer à traiter les appels téléphoniques et rester connectés tout au long de leur journée de travail. Les agents peuvent répondre aux appels téléphoniques entrants et sortants d'un simple clic sur l'interface utilisateur, ce qui améliore l'efficacité de la gestion des appels. Si l'administrateur autorise les agents à changer leur mode de connexion téléphonique, les agents peuvent choisir l'un des modes suivants dans 8x8 Agent Workspace :

- **Sur 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 fixe ou mobile.

- **Persistant** : Le mode Connexion persistante 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 du mode Connexion persistante de l'agent. Les agents configurent leur connexion vocale avant de commencer à travailler sur les appels et restent connectés tout au long de leur journée de travail. Cela leur permet de répondre aux appels téléphoniques entrants et sortants d'un simple clic sur l'interface utilisateur, améliorant ainsi l'efficacité de leur traitement des appels.

Remarque : il n'y a pas d'invite ou d'indication audio pour le mode Connexion persistante.

Caractéristiques

- Les agents peuvent se connecter immédiatement et de manière transparente aux clients.
- Offre un mode de connexion persistante entre l'appareil de l'agent et 8x8 Contact Center, prêt pour la numérotation sortante.
- Supprime la nécessité de connecter le téléphone du lieu de travail de l'agent pour chaque appel traité.
- Augmente la productivité grâce à un débit d'appels plus élevé.

Modifier le mode de connexion de votre téléphone

Le mode de connexion persistant doit être activé par votre administrateur de locataire. Une fois activé, les agents peuvent voir leur mode de connexion dans l'Espace de travail des agents 8x8 sous **Mon profil > Mode de connexion**.

Pour changer le mode de connexion téléphonique dans l'espace de travail de l'agent 8x8 :

1. Connectez-vous à l'espace de travail des agents 8x8.
2. Cliquez sur l'option de menu **Statut**  et changez votre statut en **Travail hors ligne**.
3. Allez dans **Mon profil > Mode de connexion**.
4. Cliquez pour changer le **mode de connexion** en mode de connexion persistante ou à la demande.

Note : Vous devez être en mode Travail hors ligne et avoir l'autorisation de modification qui vous a été accordée par l'administrateur du locataire.

5. Cliquez sur **Enregistrer les paramètres**. Un message de confirmation vous informe du changement de statut.
6. Cliquez sur **Confirmer** et changez votre statut en **Disponible** pour recevoir des appels.
7. Si vous avez sélectionné le mode Connexion persistante, un message indique votre nouvelle connexion. Cliquez sur **Connecter la voix** pour recevoir un appel téléphonique.
8. Répondez à l'appel téléphonique pour recevoir un code PIN à quatre chiffres pour authentifier le mode de connexion persistante. Ce code PIN n'est valable que pour cette session ou pendant que le téléphone est connecté. Il n'y a pas d'invite ou d'indication audio pour le mode Connexion persistante.
9. En cas de déconnexion, un message indique que la connexion persistante est abandonnée. Cliquez sur **Retenter pour vous connecter**. Vous recevez un appel pour vous authentifier à nouveau.

Travailler avec le mode de connexion persistante

Si l'administrateur l'autorise, les agents peuvent choisir le mode de connexion dans leur profil. Une fois que le mode de connexion persistante est établi et que vous recevez un appel entrant, l'onglet téléphone clignote en rouge. Cliquez sur **Répondre à l'appel** dans le Panneau de configuration et connectez-vous immédiatement sans vous concentrer sur votre téléphone de bureau ou votre téléphone logiciel.

Pour travailler avec le mode Connexion persistante :

1. Connectez-vous à 8x8 Agent Workspace. Si le mode de connexion persistante est sélectionné, il déclenche un appel sortant de 8x8 Contact Center vers le téléphone Workplace ou l'URI SIP Workplace de l'agent.
2. Suivez les instructions et saisissez le code PIN d'authentification.
3. Cliquez sur **Connecter**. Votre mode de connexion persistante est ouvert et prêt à recevoir des appels.
4. Votre statut passe automatiquement à **Disponible**.
5. Acceptez les appels proposés pour vous connecter instantanément à l'appel entrant, ou écoutez le Centre de contact 8x8 appeler le client pour les appels sortants. Votre statut passe à "**occupé**".
6. Si vous cliquez sur **Travailler hors ligne** ou **Pause**, le mode Connexion persistante restera connecté tant que vous ne raccrochez pas le téléphone de l'agent.
7. Si vous **vous déconnectez** ou si vous raccrochez le téléphone de l'agent, vous perdez votre connexion. Vous devez vous connecter en mode Connexion persistante la prochaine fois que vous vous connectez.

Chuchotement de l'agent de manutention

Les agents du 8x8 Contact Center peuvent entendre un message audio (chuchotement) sur le contexte de l'appel qu'ils ont composé ou reçu via une file d'attente. Le chuchotement de l'agent est un fichier audio qui peut être téléchargé et assigné par l'administrateur du locataire à une file d'attente entrante ou sortante. Agent whisper informe l'agent, lors de la connexion, sur l'appel connecté. Supposons 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 chuchotement de l'agent peut être mis en œuvre pour les appels entrants et sortants, comme les appels de campagne. Le chuchotement de l'agent est uniquement destiné à l'agent. L'agent et le client peuvent se parler et s'entendre pendant le chuchotement.

Caractéristiques

- Affecter à la fois aux files d'attente entrantes et sortantes.
- Alerter les agents lorsqu'un appel est en cours de connexion.
- Prévenez l'agent en charge de l'appel, et non le client.
- Jouez une invite ininterrompue pour les agents. Le chuchotement peut être repris par les deux parties.
- Le chuchotement de l'agent n'est pas supprimé lorsque l'agent ou le client parle.
- Le chuchotement de l'agent peut être configuré pour tous les appels en attente. Il n'est pas disponible pour les numéros composés par l'agent, les appels directs d'agent (DAA/DAR) ou les appels d'agent à agent.

Limites connues

- En mode de réponse automatique et lors du processus de validation d'une connexion persistante, au moment même où un appel est proposé, l'agent n'entendra que le bip et non le chuchotement pour cette interaction.
- En mode Connexion persistante uniquement, si l'appel se termine avant que le chuchotement ne soit terminé, l'agent entendra quand même le reste du chuchotement. En mode de connexion à la demande, le scénario susmentionné ne s'applique pas.
- Les superviseurs entendent le chuchotement 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 chuchotement est diffusé à l'agent dès la connexion. Toutefois, lorsque vous travaillez en mode aperçu, le chuchotement est diffusé à l'agent juste avant la connexion de l'appel.

Utilisation de l'Agent whisper

Les appels entrant ou sortant du 8x8 Contact Center restent dans une file d'attente jusqu'à ce qu'un agent soit disponible. Lorsqu'un agent change son statut en Disponible, l'appel le plus long de la file d'attente lui est proposé. Si l'agent est membre de plusieurs files d'attente et que l'Agent whisper est configuré pour le locataire, l'Agent whisper informe l'agent, lors de la connexion, de l'appel connecté. Le chuchotement de l'agent fournit une invite utile à l'agent. Par exemple, en mode de réponse automatique, les agents n'ont généralement pas de temps entre les appels. Le chuchotement les aide à identifier le contexte de l'appel entrant avant même que les informations sur le client ne s'affichent, ce qui leur permet de se préparer à l'appel. Les messages de chuchotement des agents peuvent être

entendus à la fois sur les appels entrants et sortants. Pour plus de détails, voir comment [accepter des appels entrants](#) ou [effectuer des appels sortants](#).

Gérer le paiement par carte via 8x8 Secure Pay

8x8 Contact Center offre désormais aux clients une intégration sécurisée pour prendre en charge le traitement des informations relatives aux cartes bancaires via notre partenaire PCI Pal. 8x8 Secure Pay permet à l'agent et au client de rester en contact lors 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 de contact. Le service peut être intégré à un système de gestion de la relation client (CRM), un progiciel de gestion intégré (ERP) ou un système de facturation, ainsi qu'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 sécurisé pour traiter les transactions des clients. La page de paiement sécurisé peut être configurée pour inclure des données pré-remplies ou des données que l'agent ajoute manuellement. Lorsque cette page est ouverte, la connexion média est reroutée via PCI Pal, ce qui leur permet de masquer la saisie au clavier de manière visuelle et auditive.

L'agent entend la conversation et contrôle la saisie de la carte, mais n'entend qu'un seul signal DTMF et voit les chiffres du numéro de carte, de la date et de la valeur de vérification de la carte (Card Verification Value, CVV). En cas de saisie de données erronées par les clients, l'agent peut réinitialiser le champ de données concerné sur la page de

paiement, permettre aux clients de corriger leur saisie et faciliter la réussite de la transaction.

Collecte du paiement par carte via 8x8 Secure Pay

L'expérience de l'agent qui accepte un paiement via PCI Pal dépend d'un certain nombre de facteurs. Étant donné que le système du client qui produit la demande de paiement et la passerelle de paiement qui accepte les détails de la carte peuvent potentiellement être une combinaison différente pour chaque client, il n'y a pas de modèle pour ce voyage. La capacité du système personnalisé à s'intégrer à PCI Pal détermine la quantité de données qui peuvent être pré-remplies ou ce qui doit être saisi manuellement par l'agent. Une fois que la page de paiement est complète et prête à recevoir le paiement par carte, l'expérience est la même pour tous. De même, le système du client ou son fournisseur de services de paiement peut déjà fournir un reçu pour le paiement. Toutes les fonctionnalités et options sont donc soumises à un certain nombre de facteurs. Voici un exemple de flux de travail qui montre comment un agent collecte un paiement par carte via 8x8 Secure Pay. Lors d'un appel actif, l'agent reçoit une confirmation verbale du client pour lancer le processus de paiement.

Lorsque le client est prêt à payer avec sa carte de crédit, suivez les instructions suivantes :

1. En tant qu'agent du 8x8 Contact Center, cliquez sur le lien ou le bouton fourni sur votre page CRM pour lancer une session sécurisée.

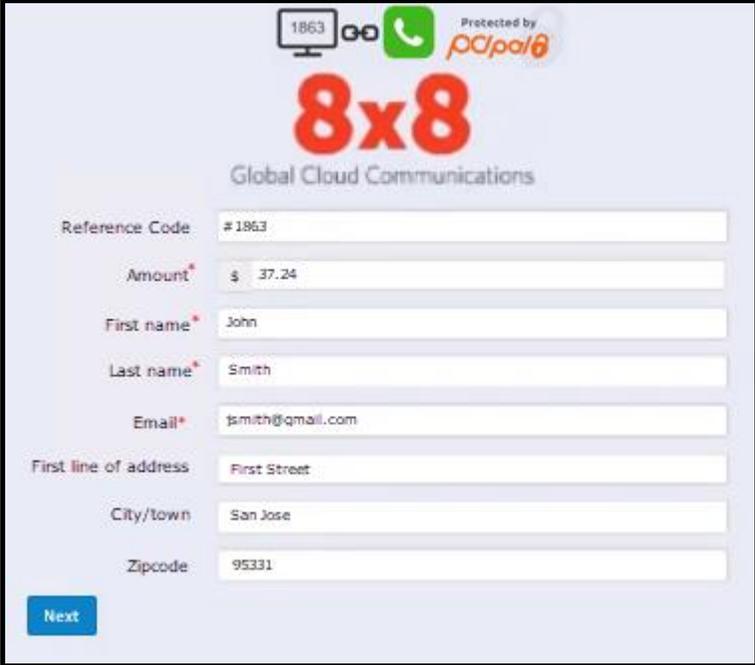
Le bouton de paiement sécurisé 8x8 apparaît sur votre écran et peut être personnalisé. Une session de paiement sécurisé est indiquée par la couleur du logo PCI pal ou l'icône du téléphone qui apparaît dans l'en-tête de la page de paiement.

Note : Lorsque la session est sécurisée, le logo PCIpal change de couleur.

 -Gris indique que la session de paiement a commencé, mais que la téléphonie n'est pas encore sécurisée par rapport à la session de paiement.

 Le -vert indique que la session est sécurisée. En plus de l'icône verte du téléphone, la chaîne à gauche se lie également.

Un code PIN unique à quatre chiffres est proposé pour la session sécurisée.

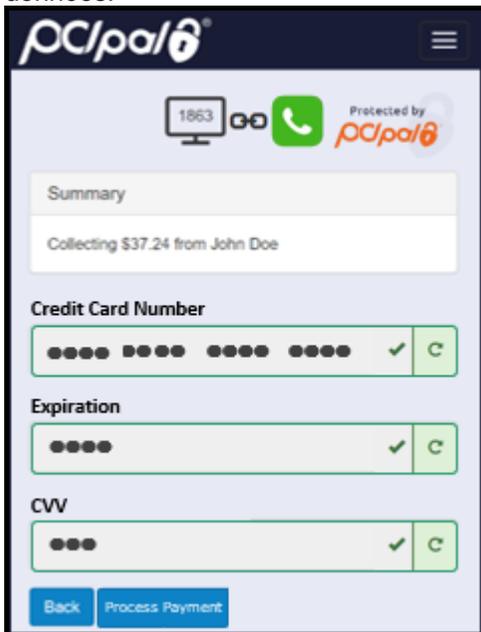


Reference Code	# 1863
Amount*	\$ 37.24
First name*	John
Last name*	Smith
Email*	jsmith@gmail.com
First line of address	First Street
City/town	San Jose
Zipcode	95331

Next

2. Saisissez les informations relatives au client, telles que le **montant** total, le **prénom**, le **nom**, l'**adresse électronique**, l'**adresse** et le **code postal**. Les champs marqués d'un astérisque rouge * sont obligatoires.
3. Cliquez sur **Suivant** pour ouvrir la page de collecte des données de la carte. Le montant total du paiement est reporté à la page suivante.
4. Invitez le client à saisir le **numéro de carte**, la **date d'expiration** et le **code de sécurité (CVV)**. Lorsque le client commence à saisir la date de la carte, vous entendez un signal DTMF monotone et vous voyez des chiffres barrés pour les informations sensibles. Si les informations sont valides, les champs deviennent verts.

5. Cliquez sur  à côté d'un champ pour réinitialiser les données incorrectes et inviter le client à saisir à nouveau les données.



6. Cliquez sur **Traiter le paiement**. Le paiement est envoyé à la passerelle.
7. Cliquez sur **Envoyer un e-mail** ou **Envoyer un SMS** pour envoyer une confirmation de paiement au client. Si le paiement échoue, informez l'appelant que le paiement est refusé.
8. Cliquez sur **Précédent** pour permettre au client d'entrer de nouvelles données de carte, ou de modifier les données existantes et de soumettre à nouveau le paiement. Le client peut réessayer en utilisant une autre carte et répéter le processus.
9. Cliquez sur **Terminer la session** pour terminer la session et revenir au premier écran.

Scénarios de téléphonie courants pendant les sessions de paiement

Lorsqu'une session de paiement sécurisé est interrompue, la page tierce indique que la session n'est plus sécurisée en affichant la chaîne déverrouillée et le logo gris du téléphone. Selon l'intégration, il peut y avoir un autre avertissement visuel. Il n'y a pas d'avertissement sonore pour les deux parties. Les exemples suivants montrent comment une session de paiement peut être interrompue :

- Lorsqu'un agent met un client en attente sur la ligne 1.
- Lorsqu'un agent change de ligne en cliquant sur Ligne 2.
- Lorsqu'un superviseur termine sa surveillance de l'appel de la ligne 1 d'un agent.
- Quand un superviseur fait irruption dans l'appel de la ligne 1 de l'agent surveillé.
- Lorsqu'un agent termine l'appel sur la ligne 1.

Pour les superviseurs qui se trouvent sur un appel avec un agent qui prend un paiement, l'expérience varie selon que le superviseur surveille ou fait un barrage. Ils doivent être sur l'appel avant que la session de paiement ne soit initiée. Par exemple :

- Si un superviseur commence à surveiller un agent avant une session de paiement et qu'il continue à le surveiller pendant la session de paiement, il entend un DTMF monotone masquant les données sensibles de la carte.

- Si un superviseur commence à surveiller un agent avant une session de paiement et fait irruption dans l'appel pendant la session de paiement, le superviseur n'entend aucun son. L'audio de l'agent et du client n'est pas affecté.

Travailler avec des codes

Votre administrateur du 8x8 Contact Center peut configurer différents types de listes de codes servant un objectif unique. Qu'il s'agisse d'indiquer l'objet du changement de votre statut de disponible à travailleur hors ligne ou l'objet d'un appel sortant ou d'indiquer le résultat de l'appel, utilisez des codes. Les codes sont présentés au cours d'une interaction si vous y êtes affecté. Vous pouvez être amené à sélectionner un ou plusieurs codes personnalisés au fur et à mesure que votre statut change ou que vous traitez les interactions.

Les listes de codes comprennent :

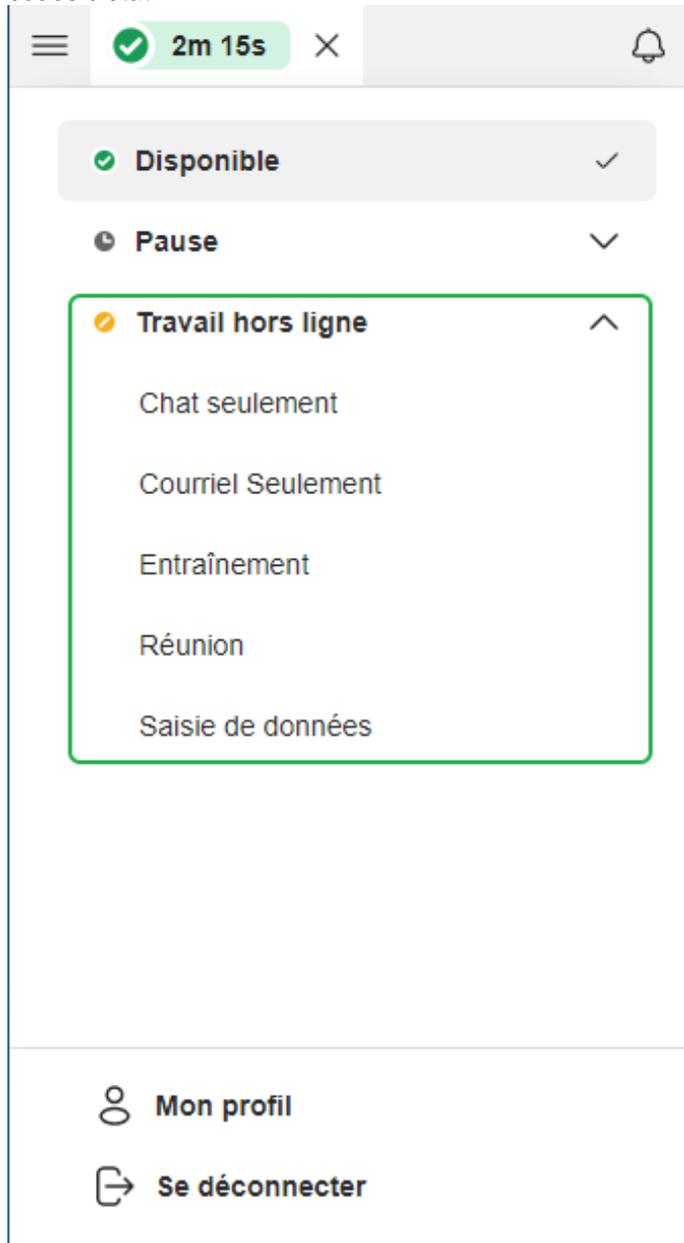
- **Codes de statut** : Indiquez la raison de votre changement de statut, par exemple, choisissez la participation à une réunion comme raison de votre travail hors ligne.
- **Codes téléphoniques sortants** : Suivez l'objet d'un appel, ou indiquez l'identifiant de la ligne appelante de vos appels sortants.
- **Codes de transaction** : Indiquez l'objectif des interactions et enregistrez le résultat de chaque interaction.

Votre superviseur vous fournit une liste des codes personnalisés de votre entreprise et vous explique quand choisir un code particulier.

Sélectionner les codes d'état

Si votre centre de contacts 8x8 comprend la fonction optionnelle de codes de statut des agents, votre administrateur de centre de contacts a créé des codes de statut qui identifient les raisons d'un changement de statut. Lorsque vous choisissez de changer de statut, les codes s'affichent et vous invitent à en sélectionner un. Par exemple, si vous choisissez de changer de statut en cliquant sur Travailler hors ligne, 8x8 Agent Workspace affiche une liste de raisons de travailler hors ligne. Selon les définitions de code de votre centre de contact, les raisons peuvent être : assister à une réunion, assister à une formation, ou terminer le travail sur un cas. Vous devez choisir un code de statut avant de pouvoir effectuer l'opération de changement de statut.

La procédure décrite dans cette section suppose que votre centre de contact comprend la fonction facultative des codes d'état.



Pour choisir un code d'état :

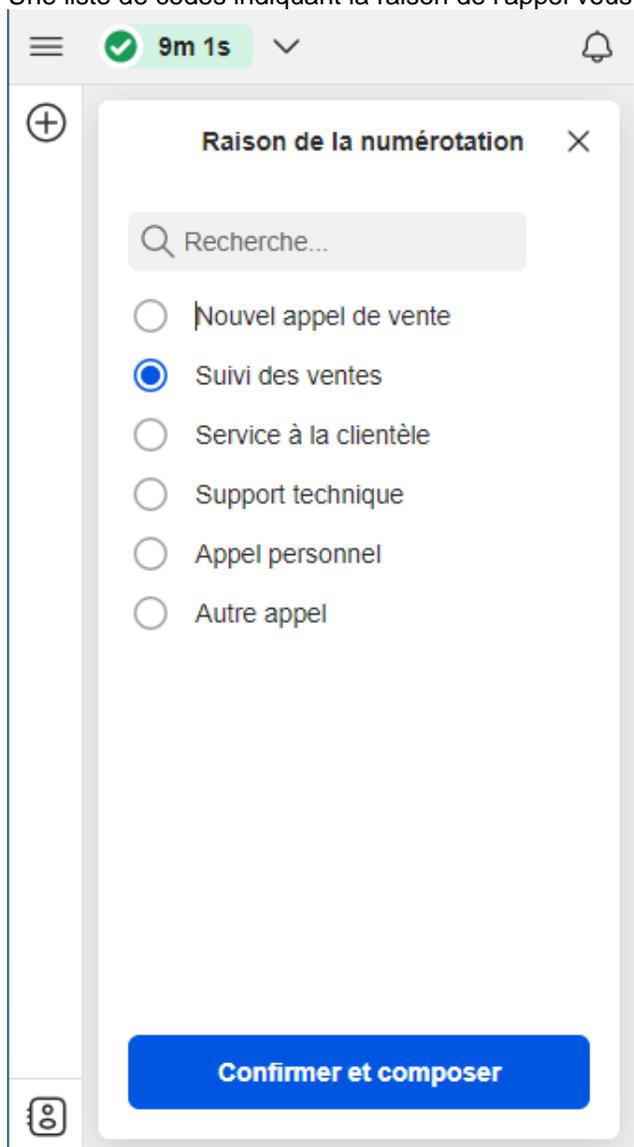
1. Dans le **panneau de contrôle**, cliquez sur **Changer de statut**  pour afficher les statuts disponibles.
En savoir plus sur la façon de **définir votre statut**.
2. Sélectionnez un statut et les codes correspondants s'affichent. Sélectionnez le code qui indique la raison de votre changement de statut. Votre statut passe à l'état souhaité.
Le statut et le code de statut associé apparaissent dans les rapports historiques du centre de contacts.

Sélectionner les codes téléphoniques sortants

Dans 8x8 Contact Center, les codes téléphoniques sortants sont utilisés pour suivre l'objet d'un appel. Imaginons que votre entreprise suive l'objet de chaque appel sortant en identifiant s'il s'agit d'un appel de pré-vente, d'un appel lié à une campagne, d'un appel interne, etc. Vous pouvez sélectionner un code téléphonique sortant qui représente le mieux l'objet de chaque appel sortant.

Pour sélectionner Codes téléphoniques sortants :

1. Dans le panneau de contrôle, entrez un numéro de téléphone valide. Cliquez sur  pour composer le numéro. Une liste de codes indiquant la raison de l'appel vous est présentée.



2. Sélectionnez un code et cliquez sur **Confirmer et composer**.

L'appel est associé au code indiquant le but de l'appel qui apparaît dans les rapports historiques pour les superviseurs.

Remarque : Une fois que vous avez sélectionné un code de téléphone sortant, votre sélection est appliquée par défaut à l'appel suivant. Si vous devez modifier le code, sélectionnez **Modifier**. Dans la liste des codes, sélectionnez le code souhaité et cliquez sur **Confirmer et composer**.\.\.\.\.\.\.\.\.

Sélectionner les codes de transaction

Les codes de transaction du centre de contact 8x8 sont principalement utilisés pour indiquer l'objectif des interactions, et pour indiquer le résultat des interactions entrantes et sortantes.

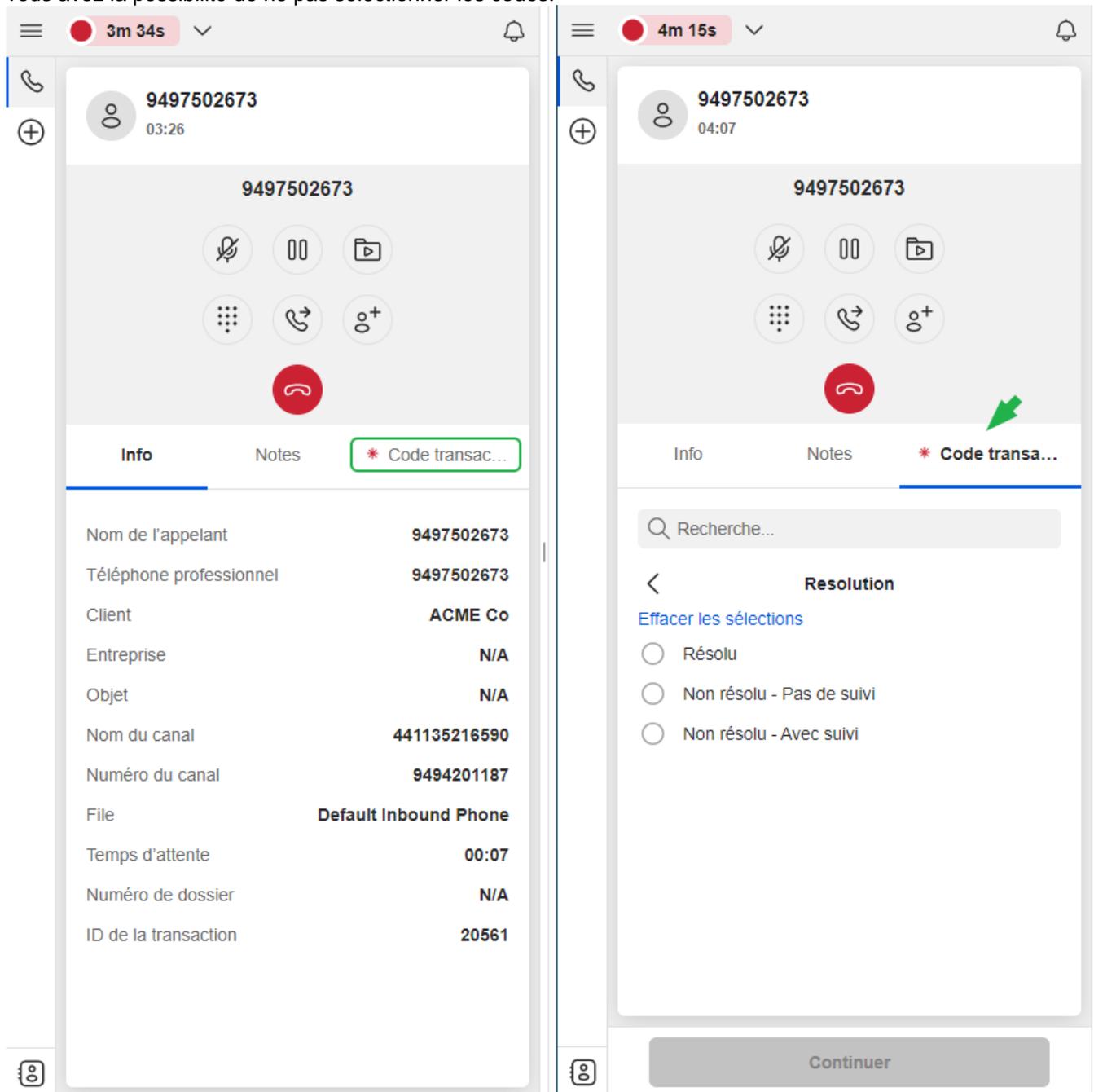
Par exemple, un représentant commercial d'ACME traitant une campagne de vente pour un nouveau produit, passe des appels sortants à des clients potentiels. Il peut enregistrer le résultat de chaque interaction avec des codes de transaction prédéfinis, tels que : Vente réussie, Prospect intéressé - Rappeler, Prospect non intéressé - Ne pas rappeler, Boîte vocale atteinte, Numéro erroné, etc. Plus loin dans le processus de vente, vous pouvez définir des codes de transaction pour identifier les différentes étapes du processus de vente, et appliquer les codes pour transmettre le statut et le résultat de chaque interaction.

Si votre centre de contact inclut la fonction optionnelle de codes de transaction, l'administrateur du centre de contact crée des codes de transaction qui identifient la disposition des appels.

Facultatif ou obligatoire ?

Les codes peuvent être configurés pour être facultatifs ou obligatoires. Si l'administrateur de votre centre de contacts configure une liste de codes comme étant obligatoire, lorsque vous traitez des interactions, vous êtes tenu de sélectionner les codes de transaction. Vous n'êtes autorisé à conclure un appel qu'après avoir sélectionné les codes souhaités. Si votre administrateur configure une liste de codes comme facultative, lorsque vous traitez les interactions,

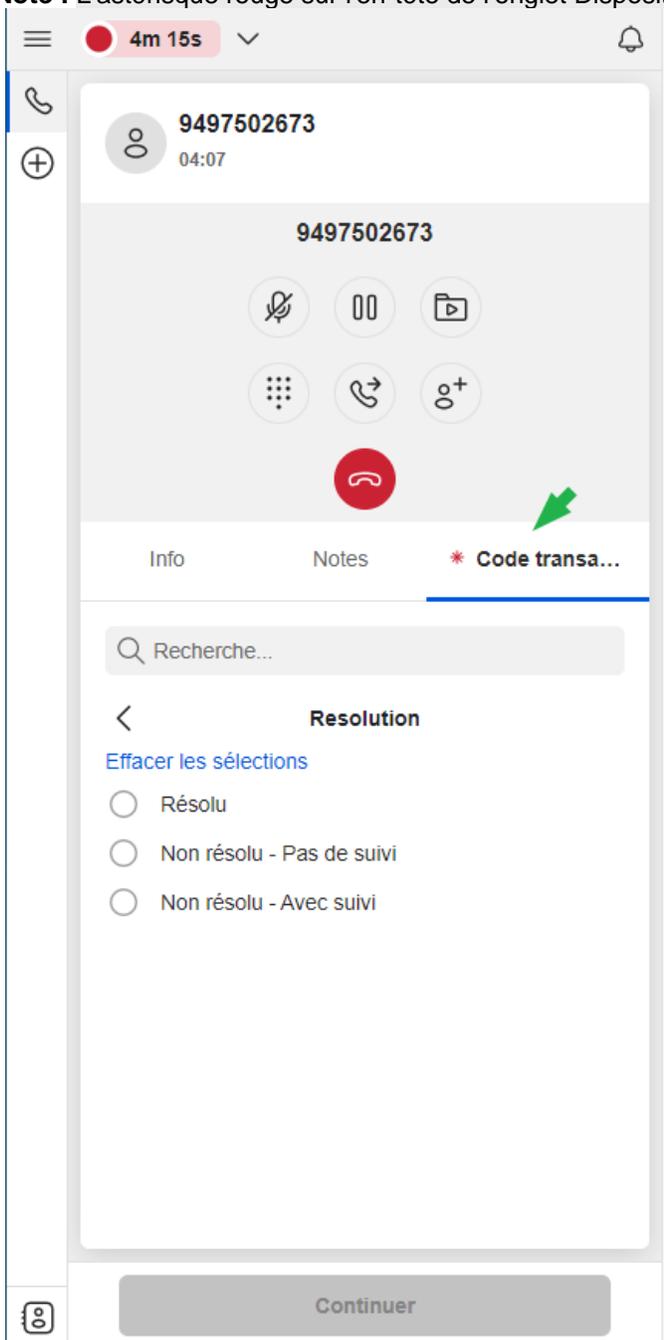
vous avez la possibilité de ne pas sélectionner les codes.

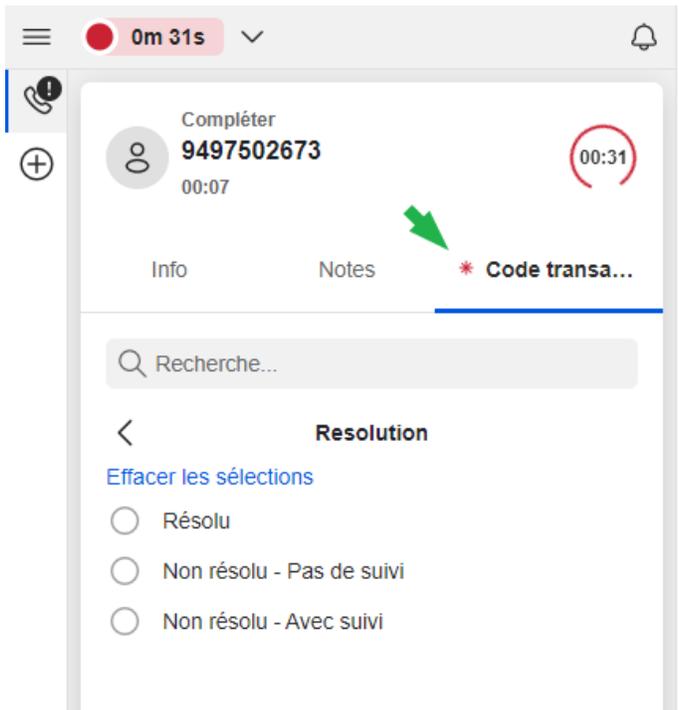


Pour sélectionner les codes de transaction pendant un appel :

1. Avant de mettre fin à un appel actif, allez dans l'onglet **Disposition**.

2. **Note** : L'astérisque rouge sur l'en-tête de l'onglet Disposition indique que les codes sont obligatoires.





Dans la liste des codes de disposition, sélectionnez le code souhaité qui indique le mieux le résultat de l'appel.

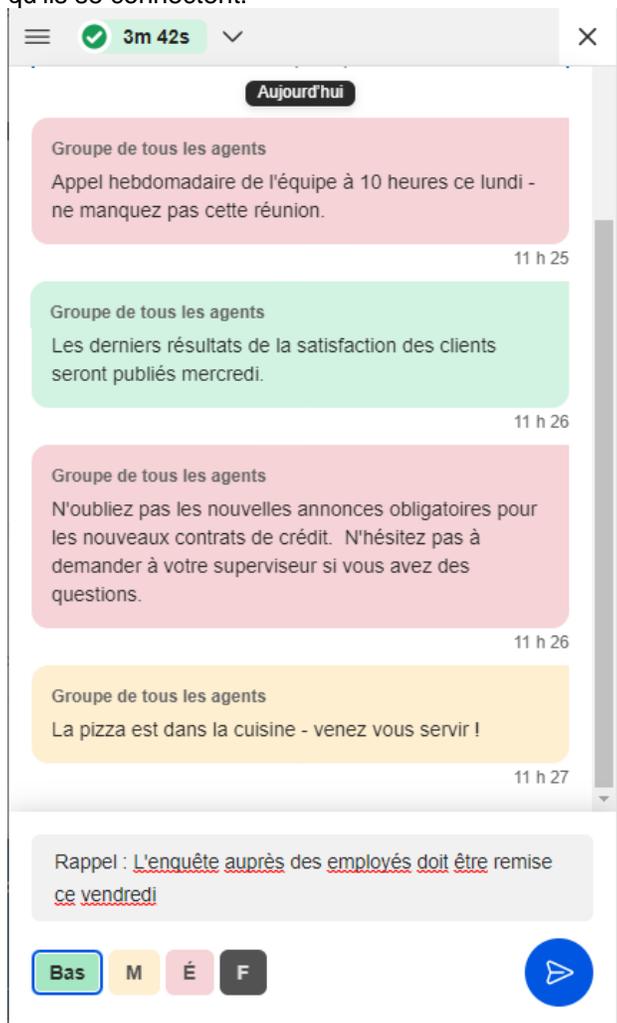
3. Cliquez sur **Raccrocher**  pour mettre fin à l'appel.
4. Cliquez sur **Terminer** pour terminer le traitement de l'appel.

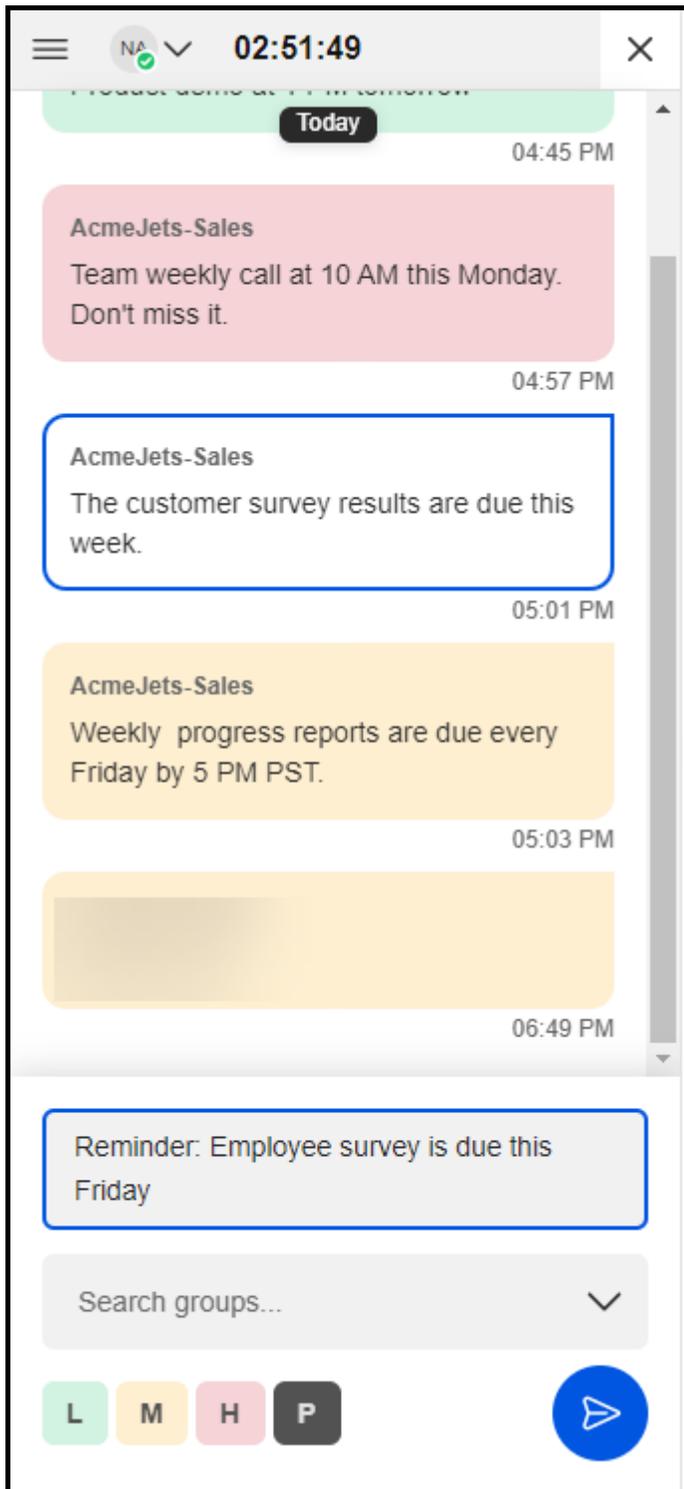
Remarque : Si vous mettez fin à l'appel sans sélectionner un code obligatoire, l'appel stagne en mode post-traitement jusqu'à ce qu'un code soit sélectionné. La minuterie est allumée et indique la durée du mode de post-traitement.

5. Vous pouvez également raccrocher l'appel en premier, cliquer sur **Go to disposition** et sélectionner un code, puis cliquer sur **Wrap up**.

Notifications de diffusion

Les agents du 8x8 Contact Center peuvent diffuser des messages ou envoyer des notifications à leur propre groupe d'agents. Les superviseurs peuvent diffuser des messages ou envoyer des notifications à tous les groupes qu'ils supervisent. Tous les agents du groupe d'agents sélectionné reçoivent l'avis. Les agents connectés à 8x8 Agent Workspace reçoivent l'avis immédiatement. Les agents qui ne sont pas connectés reçoivent l'avis la prochaine fois qu'ils se connectent.





Voir les avis de diffusion

Les agents du 8x8 Contact Center peuvent consulter les avis de diffusion envoyés par leur superviseur ou d'autres agents dans l'espace de travail des agents 8x8. Nous avons amélioré les performances de diffusion des messages. Les superviseurs qui diffusent périodiquement des messages aux agents, en particulier ceux qui supervisent de nombreux groupes d'agents, peuvent désormais bénéficier de l'amélioration des performances lors de la connexion à l'espace de travail des agents 8x8 ou de l'envoi de messages diffusés. Outre les performances, les avis de diffusion datant de plus de sept jours sont rejetés et ne sont pas affichés aux agents ou aux superviseurs. Le système diffuse uniquement les notifications plus récentes et pertinentes.

Pour afficher un message de notification :

1. Connectez-vous à l'espace de travail de l'agent 8x8.
2. Dans l'en-tête du Panneau de configuration, cliquez sur **Afficher les notifications** pour afficher la liste des notifications.
Les notifications sont mises en évidence par des couleurs en fonction de leur priorité. Le vert indique une faible priorité, le jaune une priorité moyenne, le rouge des messages de haute priorité. Les notifications pop-up indiquent les messages de priorité critique.
3. Les notifications partagent également le nom de l'expéditeur.
Si l'expéditeur a sélectionné l'option pop-up pour la priorité du message, une boîte pop-up apparaît. La notification pop-up désactive tous les outils des destinataires jusqu'à ce que vous sélectionniez la boîte de message et cliquiez sur **OK**.

Avis de diffusion

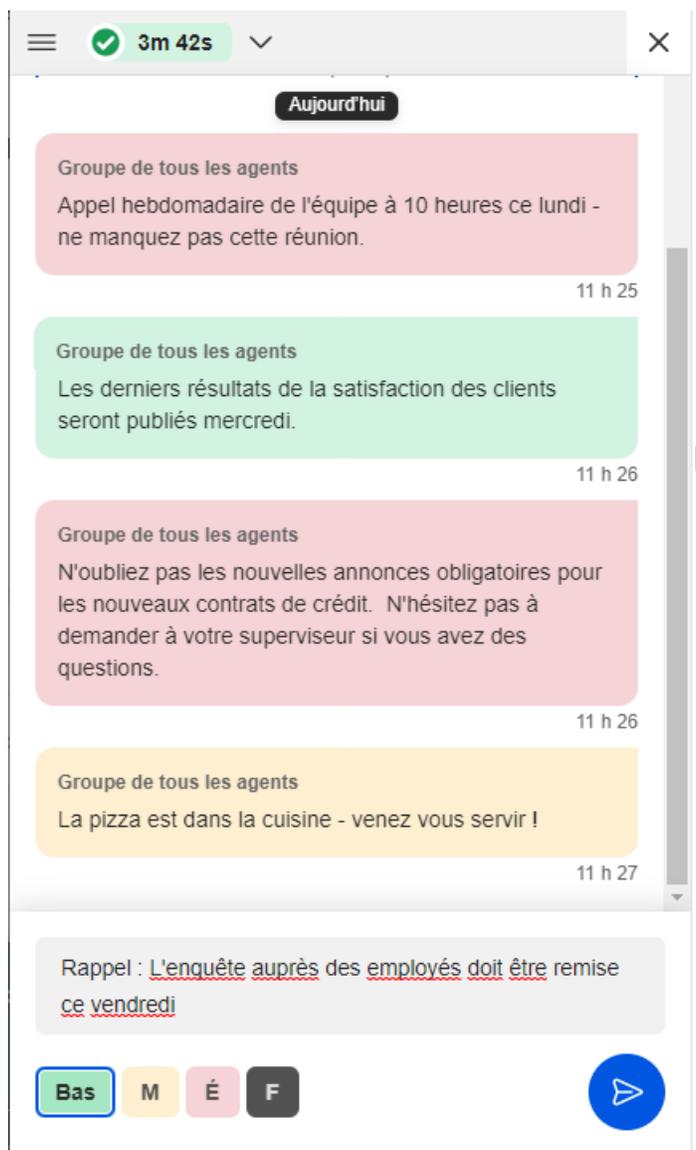
En tant qu'agent du centre de contact 8x8, vous pouvez avoir besoin d'envoyer un message de notification à votre groupe d'agents. Il s'agit d'un moyen rapide et pratique de fournir un avertissement ou d'envoyer un message général aux autres agents de votre centre de contact.

Pour envoyer une notification :

1. Dans l'espace de travail de l'agent 8x8, dans l'en-tête du panneau de configuration, cliquez sur **Afficher les notifications**.
2. En bas du panneau, saisissez le message à diffuser.
3. Sélectionnez la priorité du message parmi les choix disponibles - faible, moyen, élevé, pop-up.

Remarque : si vous sélectionnez Pop-up, 8x8 Agent Workspace affiche l'avis sous forme de message contextuel qui désactive tous les outils des destinataires jusqu'à ce que l'agent sélectionne la boîte de message et clique sur **OK**.

4. Si vous êtes un superviseur et que vous supervisez plus d'un groupe, dans la zone de recherche des groupes, cliquez sur  et sélectionnez les groupes d'agents souhaités, ou sélectionnez **Tous les groupes pour** envoyer l'avis à tous vos groupes d'agents.
Vous devez sélectionner au moins un groupe d'agents avant de pouvoir envoyer l'avis.



5. Pour envoyer le message, cliquez sur  .

Diffuser des avis lors d'un changement de plateforme

Lors d'un changement de plateforme, les agents reçoivent un message de diffusion les informant du changement de plateforme. En plus du message de notification, une barre d'alerte rouge s'affiche également en haut du panneau de contrôle pour avertir les agents et leur rappeler d'épuiser les interactions en attente dans la file d'attente. Les agents sont tenus de se déconnecter et de se reconnecter pendant le changement de plateforme, car ils peuvent rencontrer une certaine instabilité.

Traiter les interactions téléphoniques

Les agents du 8x8 Contact Center sont généralement affectés à une ou plusieurs files d'attente téléphoniques. Les files d'attente téléphoniques donnent la priorité aux interactions téléphoniques et les transmettent aux agents dont le statut est Disponible, et qui sont affectés à une file d'attente activée. Les agents peuvent définir leur statut indiquant leur disponibilité pour accepter des interactions. Pour plus de détails sur les statuts des agents, voir comment [définir votre statut](#). Pour plus de détails sur l'activation ou la désactivation des files d'attente, voir comment [afficher les files d'attente qui vous sont attribuées](#).

Caractéristiques

En tant qu'agents du 8x8 Contact Center, utilisez 8x8 Agent Workspace pour :

- [Accepter les interactions téléphoniques entrantes](#)
- [Enregistrer les conversations](#)
- [Lire les messages enregistrés](#)
- [Ajoutez des notes](#) pendant les interactions téléphoniques (si les paramètres le permettent).
- [Transférez les interactions téléphoniques vers différents agents, numéros de téléphone ou files d'attente téléphoniques.](#)

Flux d'appels téléphoniques entrants

Les appels entrant dans le 8x8 Contact Center restent dans une file d'attente jusqu'à ce qu'un agent soit disponible. Lorsqu'un agent change son statut en Disponible, un appel en file d'attente lui est proposé. Le Centre de contact 8x8 recherche les enregistrements existants dans la base de données CRM locale en fonction de l'identifiant de l'appelant, du numéro de compte, du numéro de dossier ou de toute autre donnée arbitraire transmise au cours de l'interaction. La recherche basée sur des données arbitraires nécessite la personnalisation du flux de travail CRM et du SVI externe (SVI électronique).

Si l'appelant est un client existant, l'enregistrement correspondant du client ou du cas est présenté à l'agent par le biais d'un screen pop. Un pop d'écran de l'enregistrement correspondant se produit soit avant soit après qu'un agent accepte une interaction, en fonction des paramètres de pop d'écran configurés par l'administrateur. L'agent traite l'appel et sélectionne des codes de transaction pour indiquer la disposition de l'appel. La sélection des codes de transaction peut être facultative ou obligatoire en fonction des paramètres. À la fin de l'appel, l'agent dispose d'un temps de post-traitement pour une dernière mise au point avant que l'appel ne prenne fin. Si les codes sont obligatoires, l'appel reste en mode post-traitement jusqu'à ce que les codes soient sélectionnés.

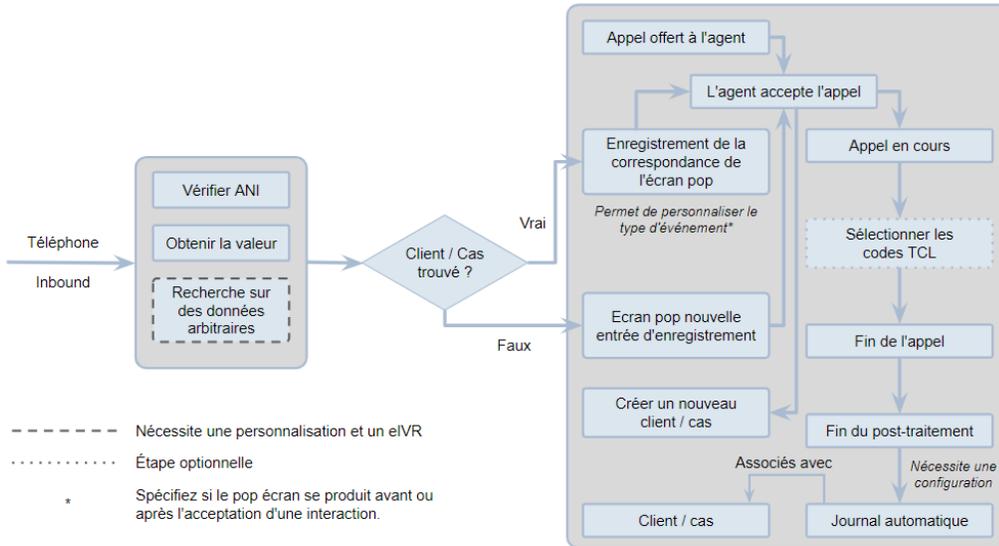
À la fin de l'appel, 8x8 Contact Center peut créer un journal d'appel automatique. Si l'administrateur a configuré un journal automatique, l'un des événements de journal automatique suivants se produit :

- screen pop auto log in view mode
- screen pop auto log in edit mode

- pas de pop d'écran

Note : Les journaux automatiques d'interaction nécessitent une configuration par l'administrateur.

Appel téléphonique entrant - flux de travail CRM local



1. Un appel entre dans le CCV
2. L'IVR collecte les données de l'appelant - ANI, get value, données arbitraires.
3. Recherche dans la base de données CRM locale les enregistrements correspondants.
4. Les données correspondantes sont trouvées - les enregistrements sont présentés à l'aide de Screen Pop.
5. Si aucune donnée n'est trouvée, le système demande la saisie d'un nouvel enregistrement.

6. L'agent accepte l'appel
7. L'agent traite l'appel
8. L'agent sélectionne les codes TLC
9. L'agent termine l'appel
10. Post-traitement -> Fin de l'appel
11. Journal automatique (si configuré)

Murmure d'un agent

Si l'agent du 8x8 Contact Center est membre de plusieurs files d'attente et que l'Agent whisper est configuré pour le locataire, l'Agent whisper avertit l'agent, lors de la connexion, de l'appel connecté. Supposons que John répond à des appels d'assistance et à des appels de vente. Lors de la connexion, le système diffuse un bref message indiquant s'il s'agit d'un appel de vente ou d'assistance. En mode de réponse automatique, les agents n'ont pas de temps entre les appels. Le chuchotement les aide à identifier le contexte de l'appel avant même que les informations sur le client ne soient affichées, ce qui leur permet de se préparer à l'appel. Les messages de chuchotement de l'agent peuvent être entendus à la fois sur les appels entrants et sortants. Le chuchotement de l'agent est uniquement destiné à l'agent. L'agent et le client peuvent se parler et s'entendre pendant le chuchotement.

Routage direct des agents (DAR)

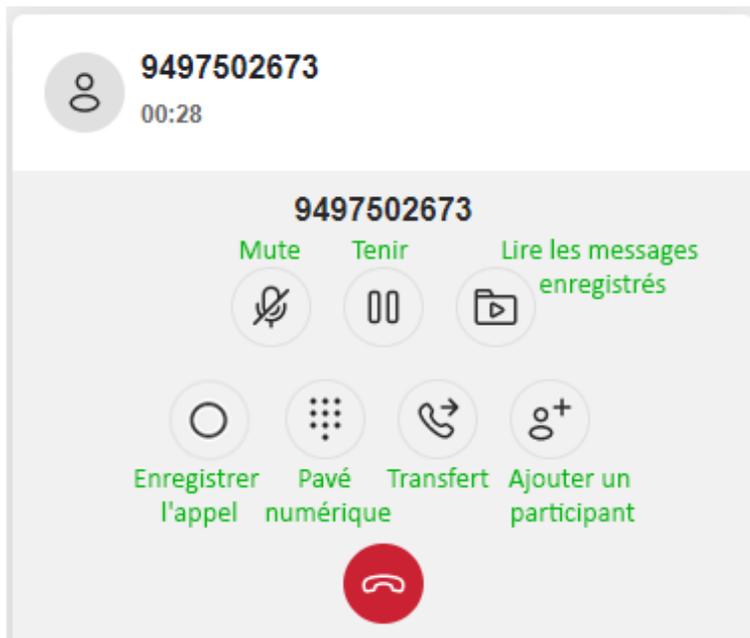
Si un agent du 8x8 Contact Center est configuré pour les appels DAR (Direct Agent Routing), l'appelant est invité à saisir un numéro d'accès direct valide. L'appel est alors dirigé vers l'agent directement, quel que soit le statut actuel de l'agent. Si l'agent n'est pas disponible, l'appel est transféré vers la messagerie vocale de l'agent. Les appelants ont la possibilité de dévier leurs appels s'ils préfèrent ne pas laisser de message vocal à l'agent. Une fois l'appel accepté par

l'agent, le statut de l'agent passe à occupé. L'agent a ensuite jusqu'à 60 minutes pour le post-traitement après la fin de l'appel, afin de conclure toute note ou action en suspens liée à l'appel.

Les appels peuvent être transférés aux agents même si le statut de l'agent est occupé, en pause, hors ligne ou déconnecté. Les administrateurs du 8x8 Contact Center peuvent configurer le transfert des appels uniquement si le statut de l'agent est disponible.

Aperçu des contrôles d'appel

Dans 8x8 Agent Workspace, le panneau de contrôle fournit les contrôles nécessaires au traitement des interactions téléphoniques entrantes et sortantes. La disponibilité des commandes s'adapte dynamiquement aux privilèges configurés et à l'état de traitement d'une interaction. Par exemple, lorsqu'un agent accepte un appel entrant, les commandes telles que "Hold", "Mute" et "Transfer" sont activées. Si un agent a le droit de contrôler l'enregistrement d'un appel, les commandes permettant de lancer, de mettre en pause et de reprendre l'enregistrement d'un appel sont activées pendant un appel actif.



Le tableau suivant résume les différents contrôles d'appel, leur but et leur disponibilité :

Bouton de contrôle du téléphone	Objectif
Mute	Permet de se mettre en sourdine pendant un appel actif.
Tenir	Met un appel actif en attente.
Pavé numérique	Entrez un numéro de téléphone de destination dans le champ du numéro, puis cliquez sur Dial pour lancer un appel sortant. Le bouton Parler apparaît pendant un appel actif à la place du bouton Composer.
Transfert	Transfère un appel actif d'une ligne téléphonique à une autre.
Démarrer l'enregistrement/	Arrête l'enregistrement d'un appel actif. (La disponibilité est soumise à des privilèges)
Pause de	Reprend l'enregistrement. (La disponibilité est soumise à des

Bouton de contrôle du téléphone	Objectif
l'enregistrement	privilèges)
Fin de l'appel	Met fin à un appel actif après avoir sélectionné les codes de transaction obligatoires, le cas échéant.

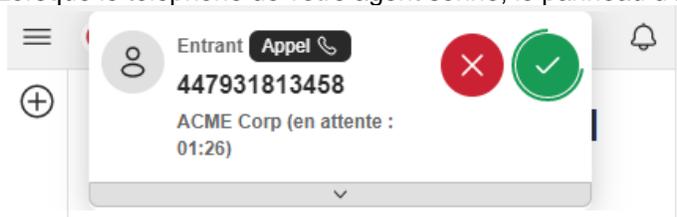
Remarque : utilisez toujours les commandes d'appel de la console d'agent 8x8 dans l'espace de travail d'agent 8x8 pour exécuter des fonctions telles que la mise en sourdine ou la mise en attente, et non les commandes du téléphone de bureau de votre agent.

Répondre aux appels entrants en file d'attente

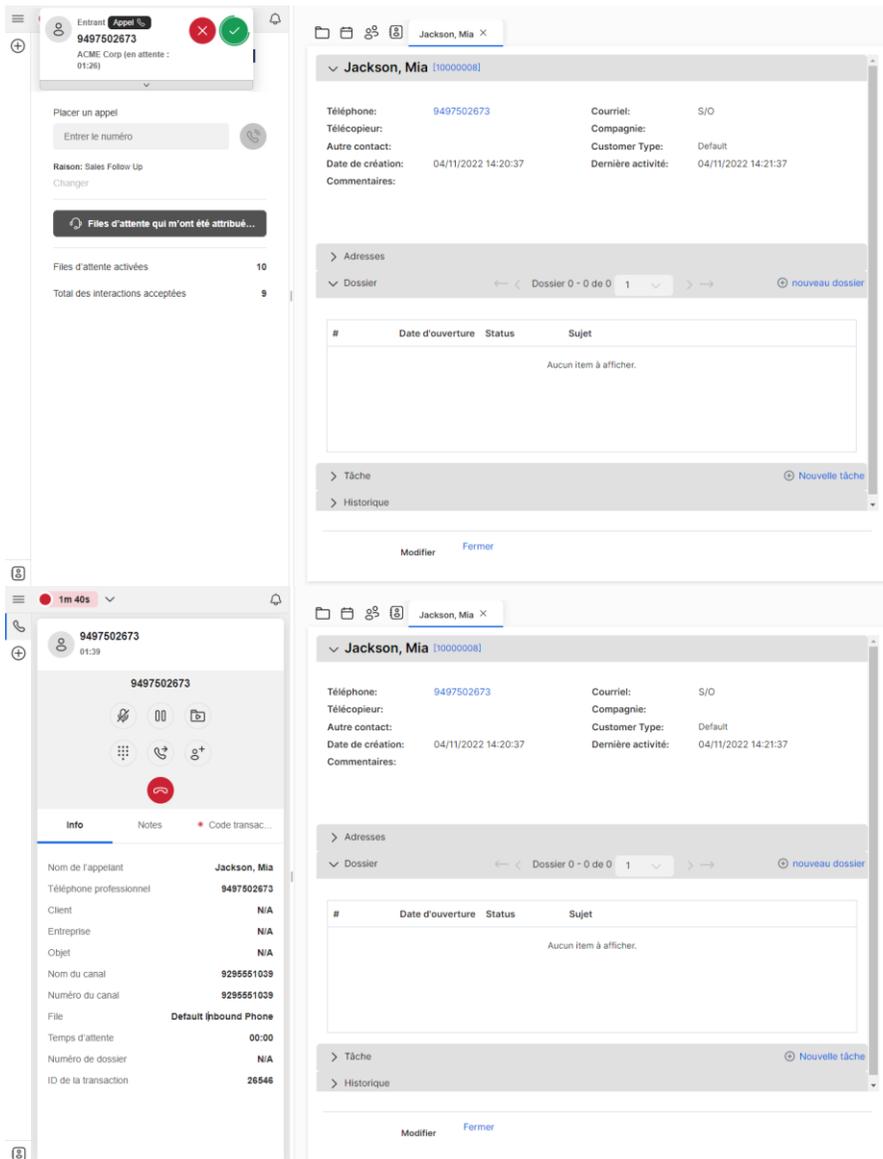
En tant qu'agent du Centre de contact 8x8, vous êtes prêt à traiter les interactions téléphoniques des clients en file d'attente lorsque vous changez votre statut en Disponible. Si vous êtes affecté à une file d'attente téléphonique, les interactions en attente de traitement dans cette file vous sont proposées. Pour un aperçu d'un flux d'appels entrants, reportez-vous à [Flux d'appels téléphoniques entrants](#).

Pour accepter et traiter une interaction téléphonique entrante :

1. Si vous êtes en pause, sélectionnez **Prêt à travailler** dans le Panneau de configuration pour changer votre statut en **Disponible**. Si vous travaillez hors ligne, modifiez votre statut en cliquant sur **Modifier le statut** .
2. Lorsque le téléphone de votre agent sonne, le panneau d'appel apparaît en haut du panneau de contrôle.



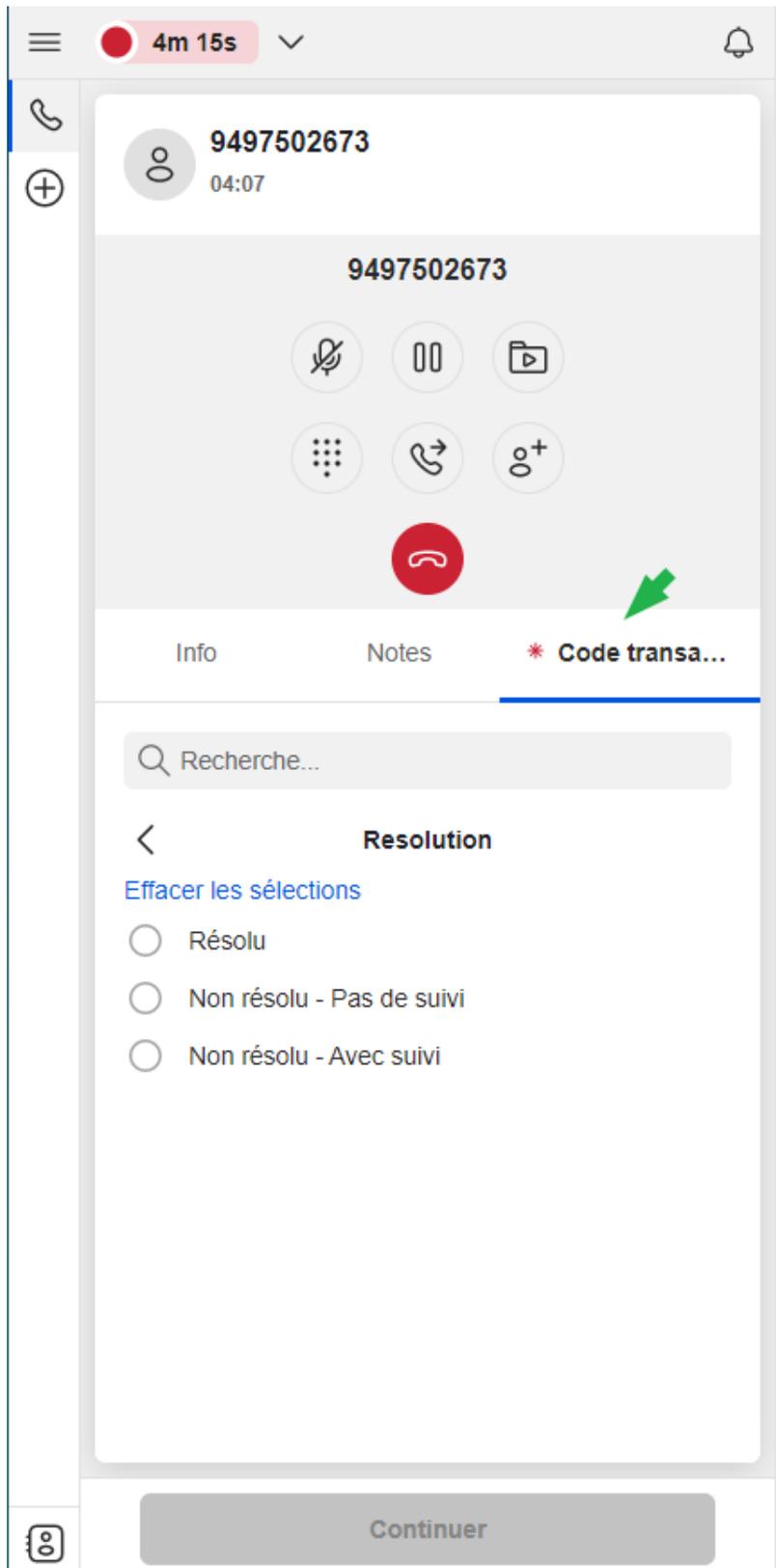
3. Remarquez le compte à rebours d'acceptation autour de l'icône d'acceptation de l'appel . Répondez à l'appel avant que le minuteur n'expire. L'appel peut être accepté manuellement ou connecté automatiquement via la réponse automatique. Si le chuchotement de l'agent est configuré pour votre locataire, vous pouvez entendre un chuchotement vous informant de l'appel connecté lors de la connexion.
4. Votre statut passe à **Occupé**. Si le CRM local utilise le numéro de téléphone de l'appelant pour identifier un client existant, le panneau d'affichage fait apparaître l'enregistrement CRM du client pour votre référence.



Remarque : L'administrateur de votre centre de contacts détermine l'événement qui déclenche un pop d'écran. En fonction de la configuration, le pop d'écran peut se produire avant ou après l'acceptation ou l'achèvement d'une interaction.

Remarque : si la fenêtre pop ne s'ouvre pas, nettoyez le cache et les cookies de votre navigateur et reconnectez-vous.

5. Communiquer avec le client et traiter l'appel.
6. Si c'est obligatoire, sélectionnez l'onglet **Disposition**, cliquez sur **Sélectionner un élément** et sélectionnez un code de transaction dans la liste.

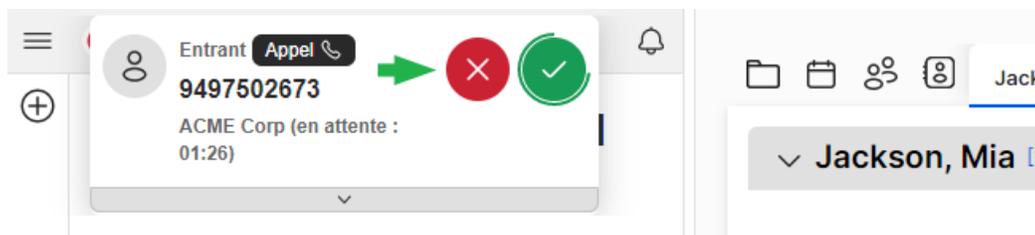


Remarque : Si l'administrateur de votre centre de contact a configuré des codes pour indiquer l'objectif d'une interaction ou enregistrer le résultat d'une interaction, vous devez sélectionner les codes appropriés pour indiquer le résultat de l'appel.

7. Cliquez sur **Continuer**.
8. Cliquez sur  pour raccrocher l'appel. Votre minuterie de post-traitement commence.
9. Complétez toutes les notes en suspens relatives à l'appel pendant le temps de post-traitement.
10. Cliquez sur **Wrap Up** pour mettre fin à l'appel. Lorsque la minuterie expire, l'appel se termine automatiquement.
11. Si vous avez raccroché avant de sélectionner un code de transaction obligatoire, cliquez sur **Go to disposition** avant de conclure l'appel pour indiquer le résultat de l'appel.
12. Cliquez sur Sélectionner un élément pour afficher la liste des codes et sélectionnez un code de disposition, puis cliquez sur **Continuer**.
13. Si elle est configurée par l'administrateur, la durée de post-traitement des appels directs aux agents peut aller jusqu'à 60 minutes.
Si l'intervalle du compte à rebours de post-traitement atteint zéro, 8x8 Agent Workspace met automatiquement votre statut à **Disponible**.

Rejeter un appel entrant

Les agents peuvent rejeter une interaction si l'administrateur de votre centre de contact a accordé l'autorisation requise. Lorsqu'un appel entrant est proposé, si vous ne pouvez pas accepter l'appel en raison d'une autre tâche, vous pouvez cliquer sur  sur le panneau d'appel pour rejeter l'appel. Votre statut devient immédiatement "travail hors ligne".



Remarque : Le bouton Rejeter l'interaction est désactivé si l'administrateur de votre centre de contact n'a pas accordé cette permission. Cela empêche les agents de rejeter les interactions qui leur sont proposées.

Lire les messages enregistrés

8x8 Contact Center vous permet de diffuser des messages enregistrés pendant un appel entrant ou sortant. Ces messages peuvent être des réponses prédéterminées à des questions fréquemment posées, des messages d'accueil personnels ou des messages de campagne. En diffusant ces messages, vous pouvez fournir une réponse plus rapide

et cohérente, améliorant ainsi la satisfaction du client. Pendant un appel entrant, vous pouvez choisir de diffuser un message de bienvenue ou des messages d'accueil si vous avez un accès direct à l'agent.

Pour écouter un message :

1. Pendant un appel, cliquez sur **Afficher le menu** dans le coin supérieur gauche du panneau de configuration pour faire apparaître les options.
2. Sélectionnez **Mes enregistrements**.
3. Dans la liste des enregistrements affichés, il suffit de sélectionner le message à lire et de cliquer sur **Play** .
4. Après avoir écouté le message, vous pouvez poursuivre l'appel ou le terminer.

Enregistrer les interactions téléphoniques

Pour l'assurance qualité, les centres de contact enregistrent généralement les conversations entre les agents et les clients. Dans le Centre de contact 8x8, selon les besoins de l'entreprise, les conversations peuvent être enregistrées automatiquement ou les agents peuvent être autorisés à enregistrer les appels si nécessaire. Veuillez consulter votre superviseur pour connaître les meilleures pratiques en matière d'enregistrement des appels de vos clients.

En fonction de votre autorisation d'enregistrement d'appel, vous pourrez peut-être :

- Démarrer l'enregistrement des appels mais ne pas l'arrêter (l'enregistrement s'arrête à la fin de l'appel)
- Démarrer et mettre en pause l'enregistrement

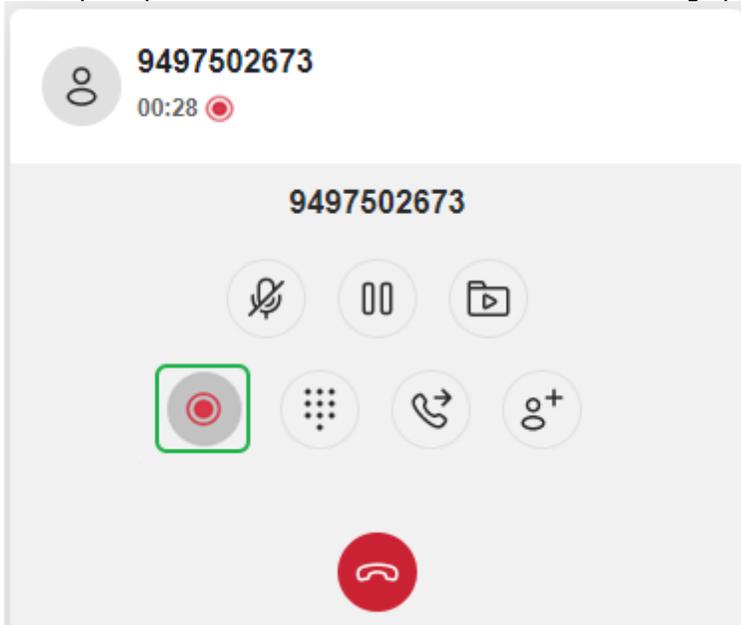
Note : Les contrôles d'enregistrement peuvent être désactivés en fonction des besoins de l'entreprise.

Pour enregistrer un appel :



1. Pendant un appel en cours, cliquez sur le site  pour commencer l'enregistrement.

2. Remarquez que le contrôle se transforme en un bouton rouge pour indiquer que l'enregistrement est en cours.



3. Cliquez à nouveau pour arrêter ou mettre en pause l'enregistrement.

Note : Si votre administrateur l'a activé, l'enregistrement de l'appel sera arrêté lorsque le dernier agent quittera l'appel transféré via un transfert à chaud ou une conférence téléphonique.

Ajouter des notes pendant une interaction

Au cours d'une interaction avec un client, vous pouvez avoir besoin de prendre des notes, que ce soit pour vous rappeler les prochaines étapes ou pour programmer un appel de suivi. Par exemple, si vous avez laissé un message vocal à un client, vous pouvez laisser une note sur ce message pour vous rappeler, à vous ou à un autre agent, de la prochaine interaction avec le client. En utilisant 8x8 Agent Workspace, vous pouvez prendre des notes pendant une interaction et accéder à ces notes à partir du journal d'appel qui est sauvegardé après la fin de l'appel.

Pour ajouter des notes pendant un appel actif :

1. Pendant un appel, dans le Panneau de configuration, allez dans l'onglet **Notes**.
2. Saisissez les notes que vous souhaitez.
3. Concluez l'appel.

4. Le journal des appels s'affiche. Remarquez que les notes que vous avez entrées sont saisies dans le champ **Description**.

The screenshot displays the 8x8 Agent Workspace interface. On the left, a sidebar shows the agent's status as 'Bonjour Demo Agent1' and 'Disponible'. The main area is titled 'Journal des appels (26546)'. Below this, there is a 'Modifier une tâche' (Modify a task) form. The form includes fields for 'Clients' (Blow, Glen [1000008]), 'Num. de tâche' (342), '* Assigné à:' (Demo Agent1), 'Courriel:', 'Date d'échéance' (02/20/2023 13:24), 'Media Type' (Phone), and 'Call Type' (Inbound). The 'Description' field contains the text 'Le client souhaite être rappelé la semaine prochaine'. There is a checkbox for 'Activer le rappel' (Activate the reminder) which is currently unchecked. Other fields include 'Date de création', 'ID de transaction', 'Durée de l'appel', 'Créer par', 'Téléphone', 'Sujet', 'Status', 'Date dern. modif.', 'Nom de campagne', and 'Codes de transaction'.

Transférer les interactions téléphoniques

Un agent du centre de contacts 8x8 peut transférer un appel vers un autre agent, une file d'attente ou un numéro externe à la demande du client ou en sachant que l'autre agent est peut-être plus apte à répondre à la question du client. Avant de transférer un appel, vous pouvez vérifier le statut des autres agents, consulter un agent disponible ou transférer à l'aveugle sans consultation.

8x8 Contact Center permet aux agents de transférer un appel actif vers un autre agent, une file d'attente ou un numéro de téléphone externe :

Transférer les interactions téléphoniques aux agents

8x8 Contact Center permet aux agents de transférer un appel actif à un autre agent. Avant de transférer un appel, vous pouvez vérifier le statut des autres agents, consulter un agent disponible (transfert à chaud) ou transférer l'appel à l'aveugle sans consultation (transfert à froid).

Pour transférer une interaction téléphonique active à un autre agent :

1. Pendant un appel actif, informez l'appelant actuel du transfert prévu.
2. Dans le panneau d'appel, cliquez sur **Trasfer** . Les options de transfert apparaissent.
3. Sous la rubrique **Contacts**, consultez le statut des agents actuellement connectés à 8x8 Agent Workspace.
4. Sélectionnez un agent dans le statut disponible et cliquez :
 - **Transfert à chaud** : A consulter avant de transférer l'appel. Le système lance un appel vers l'agent sélectionné. Une fois l'appel connecté, informez l'agent du transfert prévu, puis cliquez sur **Transférer** pour terminer le transfert.

8x8 Agent Console soumet une nouvelle interaction téléphonique à l'agent sélectionné, ce qui vous permet de conclure.

- **Transfert à froid** : Transférer sans consulter l'agent. Le système transfère l'interaction téléphonique à l'agent sélectionné, ce qui vous permet de conclure.

Remarque : si le second agent ne répond pas au téléphone et que l'agent ne dispose pas de la messagerie vocale du Centre de contact 8x8, l'appel est abandonné après le délai d'attente.

5. Cliquez sur **Reprendre** pour changer votre statut en Disponible à nouveau.

Transférer les interactions téléphoniques vers les files d'attente téléphoniques

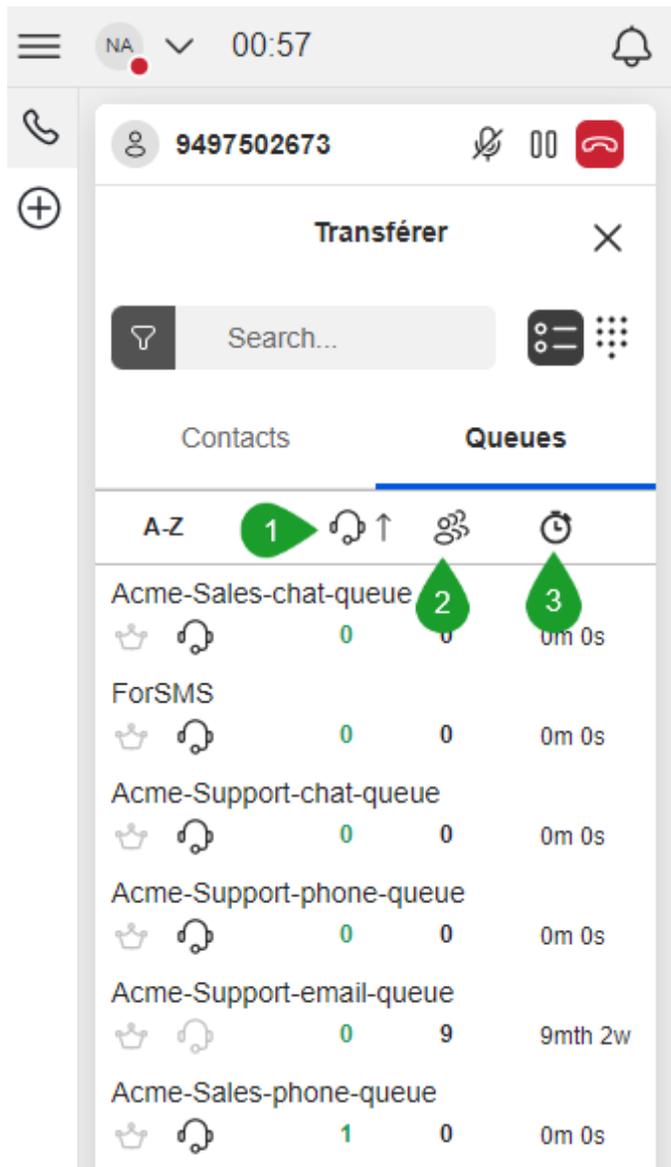
8x8 Contact Center permet aux agents de transférer un appel actif vers une autre file d'attente téléphonique. Avant de transférer un appel actif vers une autre file d'attente, nous recommandons aux agents qui traitent l'appel de vérifier le statut de la file d'attente de destination, puis de procéder au transfert. L'état d'une file d'attente peut être déterminé par le nombre d'agents disponibles affectés à la file d'attente, le nombre d'interactions en attente dans la file d'attente et le temps d'interaction le plus long en attente.

Pour transférer une interaction téléphonique active vers une autre file d'attente :

1. Pendant un appel actif, informez l'appelant actuel du transfert prévu vers un autre service.



2. Cliquez sur **Transférer** . Les options de transfert apparaissent.
3. Sélectionnez l'onglet **Files d'attente** pour afficher la liste des files d'attente de votre centre de contacts.
4. Examiner l'état de la file d'attente en vérifiant le nombre d'agents disponibles affectés à la file d'attente, le nombre d'interactions en attente dans la file d'attente et le temps d'attente le plus long de l'interaction.



1. Nombre d'agents disponibles
2. Nombre d'interactions en attente
3. Temps d'attente le plus long

5. Sélectionnez une file d'attente et cliquez sur **Transférer**.
6. À l'invite de confirmation du transfert, cliquez sur **Continuer**.
7. Remarquez le message indiquant que l'interaction est transférée avec succès.
8. Cliquez sur **Reprendre** pour changer votre statut en Disponible à nouveau.

[Transférer des interactions téléphoniques vers des numéros de téléphone externes](#)

8x8 Contact Center permet aux agents de transférer un appel téléphonique actif vers un numéro de téléphone externe.

Pour transférer une interaction téléphonique vers un numéro externe :

1. Pendant un appel actif, informez l'appelant du transfert prévu vers un autre numéro de téléphone.
2. Dans le panneau d'appel, cliquez sur **Transférer**. Les options de transfert apparaissent.
3. Cliquez sur le pavé numérique  et saisissez le numéro de téléphone.
4. Lorsque vous aurez fini de saisir le numéro de téléphone, vous verrez apparaître une option vous permettant d'appeler le numéro via **Warm Invite**.
5. Le système compose le numéro de téléphone saisi. Une fois l'appel connecté, informez l'appelant du transfert prévu et cliquez sur **Transférer** pour terminer le transfert.

Remarque : si le second correspondant ne répond pas à l'appel et qu'il ne dispose pas d'une boîte vocale, l'appel est interrompu et abandonné.

6. Cliquez sur **Reprendre** pour changer votre statut en Disponible à nouveau.

Participer à des conférences téléphoniques

Un agent du Centre de contact 8x8 peut faire participer un autre agent ou une partie externe à un appel actif pour créer une conférence téléphonique. Supposons qu'au cours d'un appel avec un client, les agents souhaitent consulter le cas avec un autre agent ou un superviseur pour obtenir l'avis d'un expert. Ils peuvent ajouter des participants à l'appel actif et fusionner les appels pour créer une conférence téléphonique multipartite.

8x8 Agent Workspace vous permet de mettre en place des conférences téléphoniques multipartites. Pendant une conférence téléphonique, vous pouvez :

- Ajouter des agents à une conférence téléphonique
- Ajouter des parties externes à une conférence téléphonique

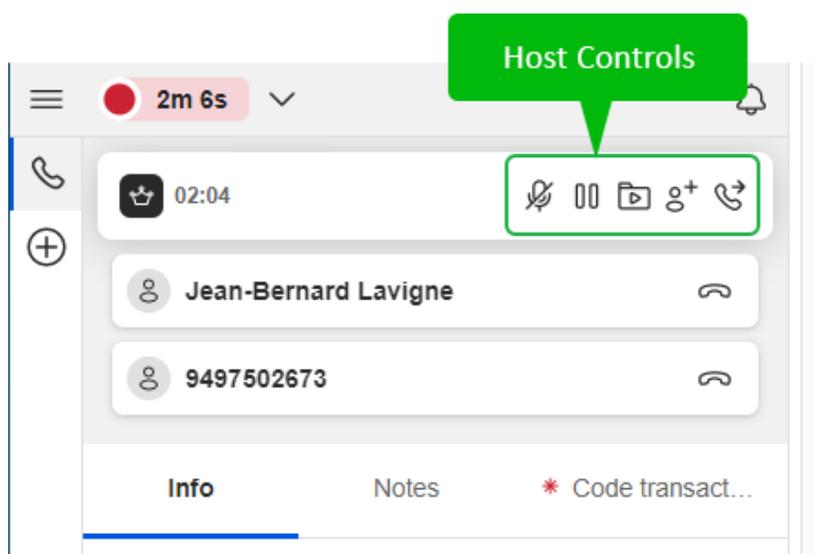
Ajouter des agents à une conférence téléphonique

Imaginons que vous soyez en communication avec un client et que vous souhaitiez demander conseil à un autre agent. Pendant l'appel, vous pouvez simplement vérifier le statut d'un autre agent et, s'il est disponible, l'appeler. Lorsque le second agent répond, discutez de l'objet de l'appel et fusionnez les appels pour créer une conférence téléphonique avec le client. En tant qu'agent à l'origine de l'appel, vous devenez l'hôte de la conférence téléphonique et avez la possibilité de mettre l'appel en attente, de l'enregistrer, de lire des enregistrements, de le transférer, etc.

Remarque : avant d'ajouter un agent à un appel actif, assurez-vous que l'agent est disponible ou travaille hors ligne.

Pour ajouter un agent à une conférence téléphonique :

1. Annoncez à l'appelant actuel que vous allez l'ajouter à une conférence téléphonique multipartite.
2. Dans le panneau de contrôle des appels, cliquez sur  pour faire apparaître la liste des agents.
3. Vérifiez le statut de l'agent et assurez-vous qu'il est disponible ou qu'il travaille hors ligne.
4. Cliquez sur **Ajouter à l'appel** pour composer le numéro. Le client est maintenant placé en attente.
5. Lorsque l'agent répond à l'appel, partagez l'intention de l'ajouter à l'appel.
6. Cliquez sur **Ajouter à l'appel** pour fusionner les appels. Maintenant le client est repris de l'état d'attente.
7. En tant qu'hôte de cette conférence téléphonique, vous pouvez exercer les contrôles d'appel suivants selon les besoins :



- Mettez vous en sourdine
 - Mettre l'appel en attente
 - Lire les messages enregistrés
 - Commencez à enregistrer l'appel
 - Ajouter d'autres participants à l'appel
 - Transférer l'appel
 - Retirer un participant de l'appel
8. Continuez la conférence téléphonique et mettez fin à l'appel en utilisant :
 - **Quitter** : Pour quitter l'appel et permettre aux autres participants à l'appel de poursuivre la discussion.
 - **Fin pour tous** : Pour terminer l'appel pour tous.
 9. Ajoutez des codes de transaction si nécessaire et concluez l'appel.

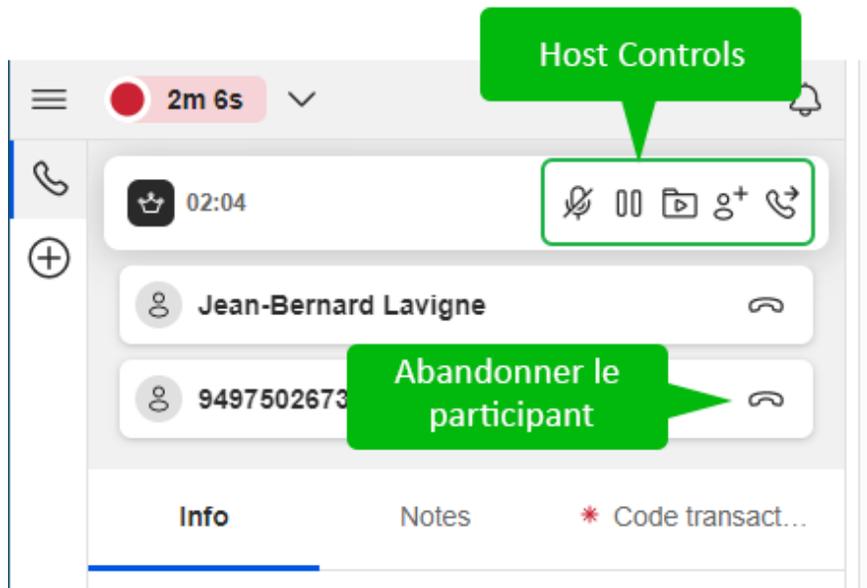
Ajouter des parties externes à une conférence téléphonique

Dans le 8x8 Contact Center, les agents peuvent ajouter une partie externe à une conférence téléphonique. Supposons qu'au cours d'un appel client, vous souhaitez consulter un expert interne qui n'est pas un agent et qui peut être joint sur un numéro de téléphone externe. Prévenez l'appelant actuel, composez le numéro externe et fusionnez les appels pour créer une conférence téléphonique.

Pour ajouter un correspondant externe à une conférence téléphonique :

1. Annoncez à l'appelant actuel que vous allez l'ajouter à une conférence téléphonique multipartite.
2. Dans le panneau de contrôle des appels, cliquez sur  pour faire apparaître la liste des contacts.
3. À l'aide du pavé numérique , entrez le numéro de téléphone et cliquez sur **Ajouter pour appeler**. Vous pouvez également récupérer un numéro récemment composé dans l'historique. Le client est maintenant mis en attente.
4. Lorsque le contact externe répond à l'appel, communiquez-lui la nécessité de l'ajouter à une conférence téléphonique.
5. Cliquez sur **Ajouter à l'appel** pour fusionner les deux appels. Le client est maintenant repris à partir de l'état d'attente.
6. En tant qu'hôte de cette conférence téléphonique, vous pouvez exercer les contrôles d'appel suivants selon les besoins :
 - Mettez vous en sourdine
 - Mettre l'appel en attente
 - Lire les messages enregistrés
 - Commencez à enregistrer l'appel
 - Ajouter d'autres participants à l'appel
 - Transférer l'appel

- Retirer un participant de l'appel



7. Continuez la conférence téléphonique et mettez fin à l'appel en utilisant :
- **Quitter** : Pour quitter l'appel et permettre aux autres participants à l'appel de poursuivre la discussion.
 - **Fin pour tous** : Pour terminer l'appel pour tous.

Passer des appels téléphoniques sortants

En tant qu'agent du Centre de contact 8x8, vous pouvez traiter les appels sortants qui sont mis en file d'attente ou initiés par vous. Les appels sortants en file d'attente sont généralement des appels de campagne proposés par le système. Lorsque vous devez joindre des contacts pour assurer le suivi de conversations ou consulter des collègues, vous pouvez simplement passer des appels sortants depuis l'espace de travail de l'agent 8x8.

- **Agents d'appel**
- **Appeler des contacts externes**

L'expérience d'un appel sortant varie en fonction de votre connexion téléphonique.

- **Connexion persistante ouverte** : Si vous utilisez une connexion persistante ouverte, composez simplement le numéro et attendez que le correspondant réponde.
- **Connexion persistante fermée** : Si vous avez fermé la connexion persistante, ouvrez la connexion et continuez.
- **Connexion à la demande** : Si vous utilisez une connexion téléphonique à la demande, la numérotation se fait en deux étapes :
 - a. Saisissez ou cliquez sur un numéro à appeler. 8x8 Agent Workspace compose d'abord le numéro de téléphone de votre agent.
 - b. Répondez au téléphone de votre agent. 8x8 Agent Workspace compose le numéro de téléphone externe.

Remarque : le processus en deux étapes ne s'applique que si vous avez fermé la connexion persistante ou si vous utilisez une connexion téléphonique à la demande.

Contactez votre superviseur pour connaître les politiques de votre centre de contact concernant l'utilisation de 8x8 Agent Workspace pour passer des appels sortants.

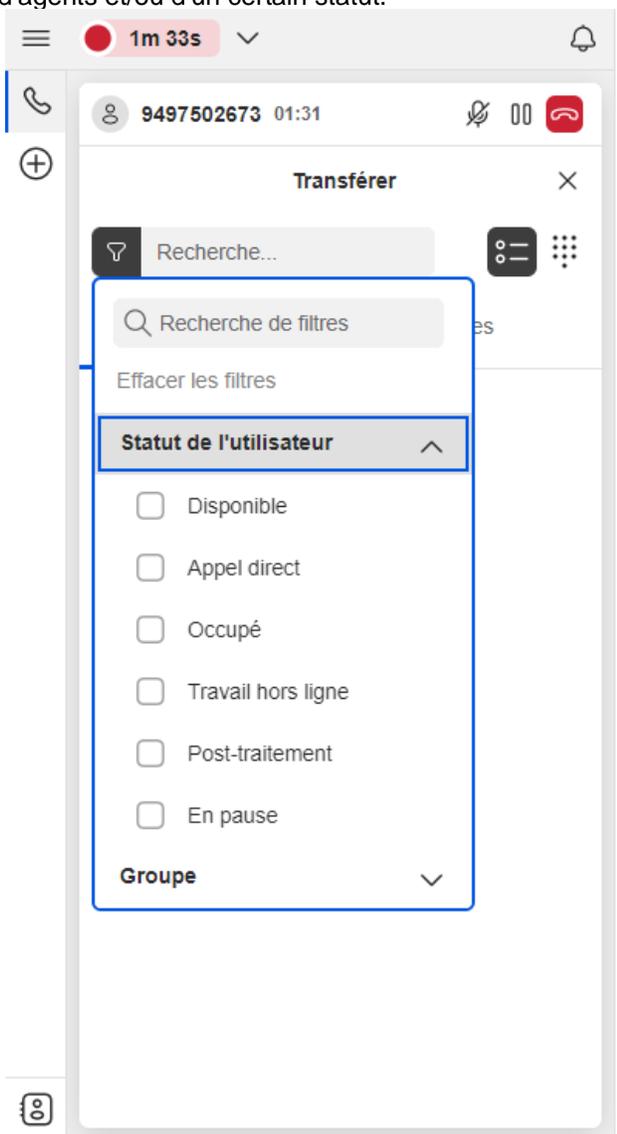
Appelez un agent

1. Pour consulter un agent, dans le coin inférieur gauche du panneau de contrôle, cliquez sur  pour faire apparaître la liste des agents.

The screenshot displays a mobile application interface for managing contacts. At the top, a status bar shows a green checkmark, a timer at 3m 20s, and a notification bell. Below this is a header for 'Personnes-ressources' with a search bar and tabs for 'Tous', 'Récents', and 'Favoris'. The main content area lists several contacts under the 'All Agents Group' header. Each contact entry includes a circular profile picture with initials, a name, a role, and a status indicator (timer or error message). A green arrow points to a contact icon at the bottom left of the screen.

Initials	Name	Role	Status	Favorites
DA	Agent de démonstration 1	Customer Services Team Leader	3m 20s	
DA	Agent de démonstration 2	Customer Services Advisor	1w 4d	★
DA	Agent de démonstration 3	Tier 3 Billing Specialist		
DA	Agent de démonstration 4	CDC Technical Support		
II	Support informatique interne			
LA	Jean-Luc Toussaint			★
RS	Soutien à la facturation			

2. Cliquez sur  pour appliquer des filtres si nécessaire afin de ne visualiser que les agents d'un certain groupe d'agents et/ou d'un certain statut.



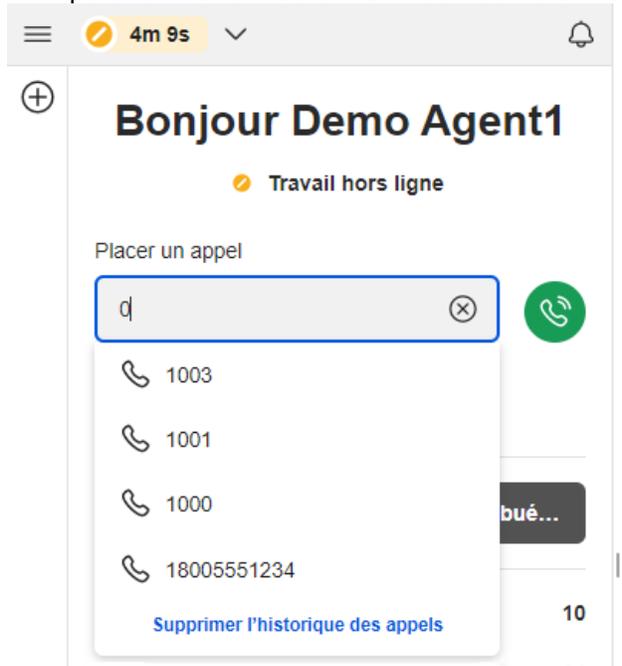
3. Sélectionnez l'agent souhaité dans la liste résultante et survolez pour afficher les options de contact.
4. Cliquez sur  pour passer un appel. En fonction de votre mode de connexion téléphonique, le système compose directement le numéro de la destination ou vous appelle d'abord, puis, une fois la réponse obtenue, compose le numéro de la destination.

Appeler un contact externe

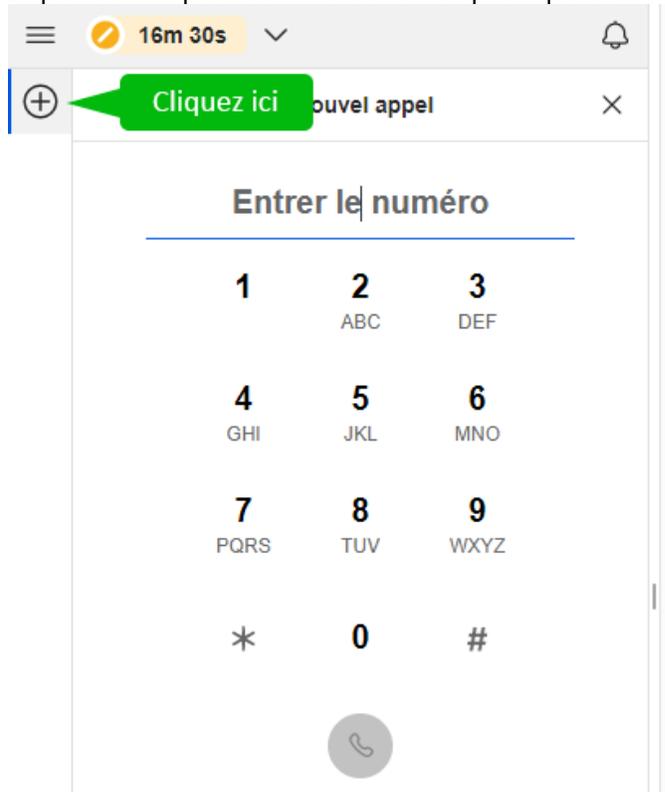
Vous pouvez appeler un contact externe de plusieurs façons : via le clavier téléphonique du Panneau de configuration ou en cliquant pour appeler depuis l'enregistrement CRM. L'expérience d'appel varie en fonction du mode de connexion téléphonique.

Pour appeler un contact externe :

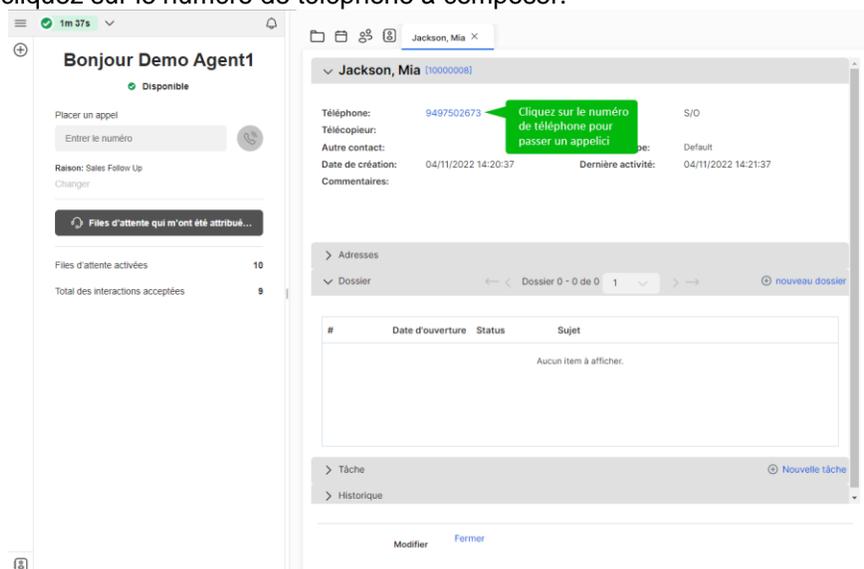
1. Dans le Panneau de configuration :
 - o Entrez un numéro de téléphone valide dans la case d'appel.
 - o Récupérer un numéro dans la liste déroulante de l'historique des appels.



- Cliquez sur  pour ouvrir le clavier téléphonique et saisir un numéro.



2. Cliquez sur . Selon le mode de connexion téléphonique, le système compose directement le numéro de la destination ou vous appelle d'abord, puis, après avoir répondu, compose le numéro de la destination.
3. Si vous appelez un client à partir du CRM local, ouvrez l'enregistrement du client dans le panneau d'affichage, puis cliquez sur le numéro de téléphone à composer.



Lorsque vous appelez un client existant, l'enregistrement du client apparaît dans le panneau d'affichage.

Traiter les interactions de la messagerie vocale

Les messages vocaux sont des messages généralement laissés par les appelants lorsqu'ils ne parviennent pas à joindre un agent en direct. 8x8 Contact Center offre ces messages vocaux en tant qu'interactions de file d'attente aux agents pour assurer un suivi rapide. En tant que membre d'une file d'attente de messages vocaux, à l'aide de 8x8 Agent Workspace, vous pouvez accepter l'interaction du message vocal, suivre les invites pour écouter le message vocal ou le faire envoyer à votre courrier électronique. Contrairement aux interactions téléphoniques, les interactions de la messagerie vocale ne peuvent pas être transférées ou transférées.

Pour accepter une interaction avec la messagerie vocale :

1. Dans le panneau de contrôle, changez votre statut en **Disponible**. Une interaction avec la messagerie vocale vous est proposée.

Remarque : Le bouton Rejeter l'interaction est désactivé si l'administrateur de votre centre de contact n'a pas accordé cette permission. Cela empêche les agents de rejeter les interactions qui leur sont proposées.

2. Lorsque le téléphone de votre agent sonne, 8x8 Agent Workspace affiche une notification d'interaction entrante. Répondez à votre téléphone d'agent pour accepter l'interaction. Vous entendrez :
 - Un message enregistré qui vous informe que la nouvelle interaction est une interaction de messagerie vocale et lit la messagerie vocale.
 - Une invite à appuyer sur **1** pour envoyer une copie du message vocal à votre adresse électronique sous forme de fichier joint WAV.

Remarque : La seule façon de sauvegarder un message vocal est d'envoyer une copie du message à votre adresse électronique. Lorsque vous déconnectez votre téléphone agent de l'interaction avec la messagerie vocale, 8x8 Agent Console supprime définitivement le message vocal.

- Le message de la messagerie vocale.
Le message de la messagerie vocale est lu jusqu'à ce que vous raccrochiez le téléphone.
3. Après avoir écouté le message de la boîte vocale, raccrochez votre téléphone d'agent.
 4. Cliquez sur **Envelopper** pour modifier votre statut.

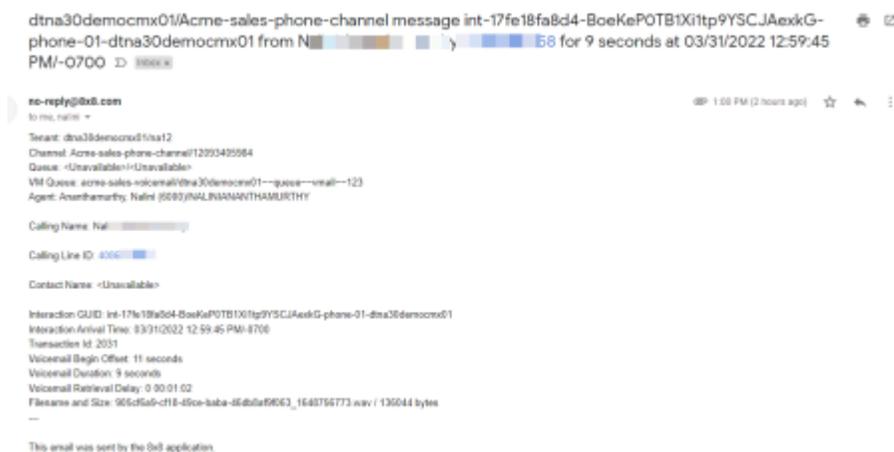
Recevoir la notification de la messagerie vocale par e-mail

La notification par courriel d'un message vocal fournit maintenant l'ID de la transaction, ce qui vous permet de mieux suivre les messages vocaux en file d'attente. Une notification par courriel pour un message vocal est générée à la suite de :

- **Notification de la file d'attente de la messagerie vocale :** Lorsqu'un appelant laisse un message vocal via une file d'attente de messagerie vocale, une notification par e-mail est envoyée à l'adresse e-mail configurée pour la file d'attente de messagerie vocale.
- **Paramètres RVI pour la messagerie vocale :** Un message vocal est envoyé à un agent depuis la file d'attente de la messagerie vocale. L'agent demande l'envoi d'un courriel à l'agent.
- **Transfert vers 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.

En outre, vous pouvez récupérer les informations suivantes à partir d'une notification de messagerie vocale envoyée par courrier électronique :

Nom du locataire, ID du cluster, ID de la file d'attente téléphonique, ID de la file d'attente de la messagerie vocale, nom de l'appelant, GUID de l'interaction de la file d'attente téléphonique entrante, ID de la transaction de l'interaction téléphonique entrante, décalage du début de la messagerie vocale, nom du fichier, nom de l'agent et délai de récupération de la messagerie vocale.



Traiter les interactions de chat

Dans 8x8 Agent Workspace, les interactions par chat permettent de répondre en temps réel aux demandes des clients.

Selon la configuration de votre centre de contact, la page d'accès au chat du centre de contact peut être configurée pour permettre ou exiger qu'un client fournisse un numéro de compte, un identifiant de cas ou d'autres informations numériques avant de commencer l'interaction par chat. Lorsque vous acceptez la nouvelle session de chat, 8x8 Agent Workspace utilise ces informations pour accéder automatiquement aux enregistrements de clients ou de cas dans le CRM local.

Si le client n'a fourni aucune information d'identification avant de commencer le chat, vous pouvez lui demander via la fenêtre de chat les informations dont vous avez besoin pour créer un nouvel enregistrement de client ou de cas.

Les agents du 8x8 Contact Center peuvent être affectés à une ou plusieurs files d'attente de chat. Les files d'attente de chat donnent la priorité aux agents dont le statut est Disponible et qui sont affectés à une file d'attente activée.

Remarque : en tant qu'agent, vous pouvez traiter jusqu'à six chats simultanés provenant de clients et un nombre illimité de chats avec des agents.

Caractéristiques

- Fournir un moyen de répondre en temps réel aux demandes des clients.
- Traitez jusqu'à six conversations simultanées avec des clients et un nombre illimité de conversations avec des agents.
- Utilisez les informations sur les clients dans le chat pour accéder automatiquement aux enregistrements des clients ou des cas dans le CRM local.
- Fournir un support multilingue pour le chat.
- Capacité d'utiliser un outil de traduction automatique.
- Accès à l'enregistrement automatique et à l'écran pop pour les chats.
- Respectez les directives d'accessibilité aux contenus Web (WCAG) 2.1 pour améliorer la convivialité de votre site Web pour les personnes handicapées.

Flux de travail du chat entrant

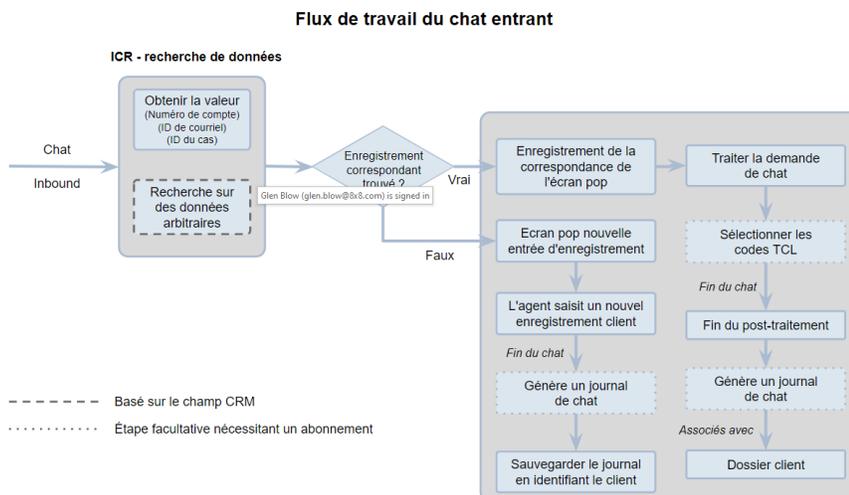
Les interactions de chat entrant dans le 8x8 Contact Center restent dans une file d'attente de chat jusqu'à ce qu'un agent soit disponible. La séquence suivante explique le flux de travail du chat entrant :

1. Lorsque le statut d'un agent est Disponible, le chat le plus long de la file d'attente est proposé à l'agent.

2. Le Centre de contact 8x8 recherche dans la base de données du CRM local les enregistrements de clients existants en fonction du numéro de compte, du numéro de dossier ou de toute autre donnée arbitraire transmise pendant l'interaction.
3. Si la demande de chat provient d'un client existant, l'enregistrement correspondant du client ou du cas est présenté à l'agent par le biais d'une fenêtre pop-up. En l'absence d'un enregistrement correspondant, un nouvel enregistrement de client apparaît.
4. Un pop d'écran se produit avant ou après que l'agent accepte une interaction, en fonction des paramètres de pop d'écran configurés par l'administrateur du centre de contact.
5. L'agent traite le chat et peut sélectionner des codes de transaction pour indiquer la disposition du chat. La sélection des codes de transaction peut être facultative ou obligatoire en fonction des paramètres.
6. À la fin du chat, l'agent dispose d'un temps de post-traitement pour une dernière mise au point avant la fin du chat. Si les codes sont obligatoires, l'interaction reste en mode post-traitement jusqu'à ce que les codes soient sélectionnés.
7. À la fin du chat, 8x8 Contact Center peut créer un journal d'appel automatique. Si l'administrateur a configuré des journaux automatiques, l'un des événements de journal automatique suivants se produit :
 - screen pop auto log in view mode
 - screen pop auto log in edit mode
 - pas de pop d'écran

Note : L'enregistrement automatique des interactions nécessite une configuration de l'administrateur.

La séquence d'événements dans un flux de chat entrant peut être représentée par le diagramme de flux de chat suivant :



Recevoir des interactions de chat

8x8 Contact Center dirige les demandes de chat vers les agents via une file d'attente de chat. Un agent doit être en état de disponibilité pour recevoir ces demandes entrantes. Lorsqu'une demande de chat entrante est proposée à un agent, une notification apparaît indiquant une demande entrante. L'agent peut accepter ou, si les administrateurs l'autorisent, rejeter la demande de chat. En cas d'acceptation, le statut de l'agent devient "occupé". S'il rejette la demande, le statut de l'agent devient "En pause".

Avant de commencer

Pour recevoir des interactions par chat, les agents doivent :

- être en état de disponibilité.
- être affecté à une file d'attente de chat activée.

Remarque : vous pouvez afficher ou modifier vos attributions de files d'attente sous Mes files d'attente attribuées. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Afficher les files d'attente qui vous ont été attribuées](#).

Recevoir une nouvelle interaction

Une fois que les agents remplissent les conditions préalables, ils sont prêts à recevoir de nouvelles interactions.

Pour recevoir une nouvelle interaction de chat :

1. Cliquez sur l'option de menu **Statut**  et changez votre statut en **Disponible**.
La notification de chat dans le panneau de contrôle indique une demande de chat entrante.
2. Prévisualisez les détails de l'enregistrement et cliquez sur  pour accepter le chat.

Remarque : Le bouton de rejet des interactions  est désactivé si l'administrateur de votre centre de contact n'a pas accordé cette autorisation. Cela empêche les agents de rejeter les interactions qui leur sont proposées.

Remarque : si vous refusez le chat ou si vous ne l'acceptez pas avant l'expiration de l'intervalle d'acceptation, votre statut passe à "En pause".

3. Si le chat entrant provient d'un client existant, l'enregistrement du client ou du dossier s'affiche pour un aperçu. Si le client a fourni des informations sur le compte ou le cas lors du lancement du chat, 8x8 Agent Workspace accède à l'enregistrement approprié et le présente pour un aperçu. Le comportement de l'écran peut varier en fonction des paramètres.

Remarque : si l'écran pop ne s'ouvre pas, nettoyez le cache et les cookies de votre navigateur et reconnectez-vous.

4. Si la demande provient d'un nouveau client, un formulaire de saisie d'un nouvel enregistrement client s'affiche. Saisissez les détails du nouveau client et enregistrez la fiche client.



5. Répondez au client dans la fenêtre de chat et cliquez sur  pour envoyer votre message. Votre entrée de chat est affichée dans la fenêtre de chat du client. Vous êtes également informé des saisies en cours de part et d'autre. Vous pouvez également insérer des informations provenant des FAQ.

Remarque : la capacité de la fenêtre de chat est de 5000 caractères pour permettre aux agents de communiquer des textes volumineux, tels que des FAQ, via la fenêtre de chat.



6. Après avoir terminé le chat, cliquez sur . Le minuteur indique l'heure de la conclusion.
7. Il se peut que l'on vous demande de sélectionner une issue pour la **disposition**. Sélectionnez-en une pour cette interaction dans la liste et cliquez sur **Continuer**.
8. Cliquez sur **Récapitulation**.
9. À la fin du chat, un journal du chat peut s'afficher. Le journal du chat s'ouvre en mode d'affichage ou en mode d'édition en fonction des paramètres. Le journal automatique n'apparaît que si l'administrateur l'a configuré.

Notes :

- Un journal de chat s'ouvre en mode visualisation si la demande de chat provient d'un client existant. Le cas du journal est automatiquement associé à cet enregistrement client.
- Un journal de chat s'ouvre en mode édition si la demande de chat provient d'un nouveau client. Lorsque vous enregistrez le journal, vous êtes invité à sélectionner un client dans la liste existante.

10. Modifiez le cas du journal de chat comme vous le souhaitez, et enregistrez ou sauvegardez comme brouillon. Sélectionnez le client nouvellement créé dans la liste. Le journal est enregistré comme un cas.

Chat d'agent à agent

Les agents du 8x8 Contact Center peuvent avoir un nombre illimité de chats avec des agents du même groupe fonctionnel, comme les ventes ou le support, dans le même locataire. Vous pouvez chatter avec d'autres agents de votre groupe pour les consulter, leur demander conseil ou les informer du transfert d'un appel client. Vous pouvez

lancer une discussion entre agents via la liste de contacts ou en cliquant sur  à côté du nom de l'agent dans l'onglet Répertoire. Le contact de l'agent est accessible via Contacts  sur le Panneau de configuration.

Caractéristiques

- Possibilité d'avoir un nombre illimité de chats avec des agents du même groupe fonctionnel dans le même locataire.
- Les agents peuvent discuter avec d'autres agents d'un groupe pour se consulter, demander des conseils ou informer d'un transfert d'appel d'un client.
- Recevez les chats automatiquement ; il n'y a pas de bouton d'acceptation ou de rejet pour les chats entre agents.

Chat de l'agent de traitement

Pour lancer une discussion avec un agent :

1. Dans le Panneau de configuration, cliquez sur **Contacts**  dans le coin inférieur gauche.
2. Trouvez l'agent avec lequel vous souhaitez chatter dans la liste des agents et cliquez sur . L'agent doit être connecté pour que vous puissiez voir l'icône de chat.

Vous pouvez également accéder à l'onglet **Répertoire** , trouver l'agent et cliquer sur .

Note : Vous devez faire partie du même groupe fonctionnel pour pouvoir voir et chatter avec un autre agent. Les superviseurs, en revanche, peuvent voir et chatter avec les agents d'autres groupes.

3. Tapez votre message, puis cliquez sur **Envoyer**  ou appuyez sur la touche Entrée.
4. Cliquez sur **X** pour mettre fin à la session de chat.

Remarque : il n'existe pas de bouton permettant d'accepter ou de refuser les chats entre agents. Les chats sont reçus automatiquement.

Pour répondre à un chat entrant d'un agent :

1. Dans l'espace de travail de l'agent 8x8, cliquez sur la notification de chat en haut du panneau de configuration ou allez dans l'onglet **Contacts > Récents** pour voir les messages de chat non lus.
2. Cliquez sur  ou commencez à taper votre réponse dans la zone de texte.

3. Cliquez sur Envoyer ou appuyez sur Entrée. La conversation précédente avec un agent reste dans votre fenêtre de chat.

Transférer les chats des clients vers une autre file d'attente

Dans 8x8 Agent Workspace, si vous souhaitez transférer un chat en cours vers une autre file d'attente, vous pouvez le faire en quelques clics. Pendant un chat, 8x8 Agent Workspace vous donne la visibilité des autres files d'attente de chat, que vous en fassiez partie ou non. Il suffit de cliquer sur  et de sélectionner une file d'attente de chat vers laquelle transférer le chat. Le chat se termine de votre côté et est transféré à un agent disponible dans l'autre file d'attente. En savoir plus sur la réception de chats transférés avec des informations contextuelles.

Pour transférer un chat en direct :

1. Lors d'une conversation avec un client, informez-le du transfert.
2. Cliquez sur  en bas du panneau de configuration.
3. Sous **File d'attente**, sélectionnez la file d'attente souhaitée pour transférer votre interaction. Vous pouvez également rechercher et filtrer les files d'attente pour obtenir un résultat plus rapide.
4. Sélectionnez la file d'attente vers laquelle vous voulez transférer et cliquez sur **Transférer**.
5. Un message de confirmation apparaît, cliquez sur **Continuer**. Un message indique que le transfert a réussi. Le chat est transféré instantanément dans la file d'attente et proposé au premier agent disponible de la file.
6. Continuez avec la **disposition** et l'**emballage** si nécessaire.

Insérer des réponses FAQ et des médias enrichis dans les interactions de chat

Dans 8x8 Contact Center, si votre centre de contact dispose d'une base de connaissances FAQ, vous pouvez extraire des données pertinentes de la base de connaissances et insérer ces réponses FAQ dans une session de chat en direct pour aider les clients. L'utilisation de ces réponses aux FAQ permet de réduire le temps passé par les agents à trouver les bonnes informations et de garantir une diffusion cohérente des informations.

Pendant une session de chat, vous pouvez vous référer aux FAQ par des raccourcis ou en allant dans la base de connaissances des FAQ. La référence aux raccourcis nécessite la définition préalable de raccourcis lors de la création d'une FAQ tels que <Prix> pour le tableau des prix. Grâce à une nouvelle amélioration, l'éditeur de chat de la console d'agent 8x8 permet d'insérer des FAQ rich media comme des balises de texte (gras, italique, en-têtes, etc.), des images et des liens directement dans les messages et de les partager avec les clients pendant une interaction. Pour les tableaux, ou les éléments html plus complexes dans la FAQ, la FAQ est insérée comme un lien vers le contenu html, et n'est pas directement affichée dans la conversation de chat.

Pour insérer une réponse FAQ pendant une session de chat en direct :

1. Au cours d'un chat en direct, cliquez sur **Base de connaissances**  sous votre fenêtre de chat pour ouvrir la fenêtre de recherche des FAQ. Vous pouvez rechercher ou sélectionner une FAQ dans la liste.

Remarque : si l'administrateur du locataire l'autorise, vous pouvez consulter, ajouter, supprimer ou modifier les FAQ en allant dans le menu principal et en sélectionnant le **menu principal** > **Base de connaissances**.

- Sélectionnez une FAQ dans la liste et cliquez sur **Insérer comme lien** ou **Insérer comme texte**.
Vous pouvez insérer en tant que lien ou en tant que texte complet.

- Une fois que vous avez inséré la FAQ dans votre réponse au chat, cliquez sur **Envoyer**  ou appuyez sur la touche Entrée pour communiquer ces informations au client participant au chat.

Pour insérer un raccourci FAQ :

L'insertion d'une FAQ par raccourci nécessite que vous connaissiez au préalable les raccourcis. Chaque raccourci est lié à un élément de FAQ qui est défini par le superviseur. Si vous ne vous souvenez pas du raccourci, vous pouvez vous rendre dans la base de connaissances des FAQ et le rechercher.

- Au cours d'un chat en direct, cliquez sur **Base de connaissances**  sous la fenêtre de chat pour ouvrir la fenêtre de recherche FAQ et rechercher les raccourcis.

OU

- Tapez le raccourci de la FAQ qui fait référence à l'information dans votre réponse au chat. Par exemple, \q apporte le texte suivant : "Nous sommes ouverts de 8 h à 19 h HNE du lundi au vendredi, le samedi de 8 h à 12 h, le dimanche fermé."
- Cochez la case du raccourci et cliquez sur **Insérer comme lien** ou **Insérer comme texte**.

- Une fois que vous avez inséré le raccourci dans votre réponse au chat, cliquez sur **Envoyer**  ou appuyez sur la touche Entrée pour communiquer cette information au client participant au chat.

Pour insérer des FAQ de média riche à partir d'Internet :

- Au cours d'un chat en direct, localisez et trouvez une image sur Internet.
- Dans le menu du clic droit, copiez l'image et collez-la dans la fenêtre de chat et partagez-la avec vos clients. Ou bien, sélectionnez et ajoutez une image de votre ordinateur à la FAQ. Insérez ensuite la FAQ dans la fenêtre de chat en direct.

- Cliquez sur **Envoyer**  ou appuyez sur la touche Entrée. L'image est maintenant envoyée.

Balises HTML dans l'éditeur de chat

L'éditeur de chat permet d'insérer les FAQ en rich media directement dans la conversation et de les envoyer à l'autre partie, ou de les insérer comme un lien vers le contenu html. Si la FAQ contient des tableaux ou des éléments/contenu

html plus complexes, elle sera toujours insérée dans le chat/envoyée au client sous forme de lien vers le contenu html, et non directement affichée dans la conversation.

Remarque : les tableaux et les éléments ou contenus HTML plus complexes ne sont pas pris en charge par l'éditeur et seront toujours insérés dans le chat sous forme de lien vers le contenu HTML.

Type	Balises HTML
Balises prises en charge (insérées directement)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en forme du texte : <div>, <article>, <blockquote>, <h1>, <h2>, <h3>, <h4>, <h5>., <h6>, <p>, , <i>, , <u>, <sub>, <sup>, ▪ Liens : <a> ▪ Listes : , , , <dd>, <dl>, <dt> ▪ Images : ▪ Autres balises : <hr>,

Balises non supportées (insérées comme lien)	<table>, <tr>, <thead>, <td>

Traiter les interactions par courriel

Les interactions par e-mail du centre de contact 8x8 constituent un moyen de recevoir et de répondre aux demandes des clients. Le traitement des interactions par e-mail à l'aide de 8x8 Agent Workspace nécessite un accès au CRM local. Si votre 8x8 Agent Workspace est configuré pour interagir avec un CRM externe, le CRM local continue de traiter toutes les interactions par e-mail reçues par 8x8 Agent Workspace.

Lorsque 8x8 Agent Workspace vous propose une nouvelle interaction par email, le CRM local présente l'email dans le panneau d'affichage. Sur la base de l'ID de l'email ou de l'ID du cas contenu dans l'email, le CRM local recherche les enregistrements correspondants.

- Si le champ "De" du message contient l'adresse électronique d'un client existant, l'enregistrement du client concerné s'affiche et l'e-mail entrant est enregistré comme un nouveau cas pour le client.
- Si l'objet de l'e-mail correspond à un identifiant de cas valide du CRM local, l'enregistrement du client apparaît et l'e-mail entrant est sauvegardé comme suivi du cas en question.
- En l'absence de données correspondantes, un nouveau client et un nouvel enregistrement de cas sont créés.

Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres de messagerie de votre profil 8x8 Agent Workspace, voir [Configurer votre profil](#).

Caractéristiques

Les commandes de messagerie de 8x8 Agent Workspace vous permettent de :

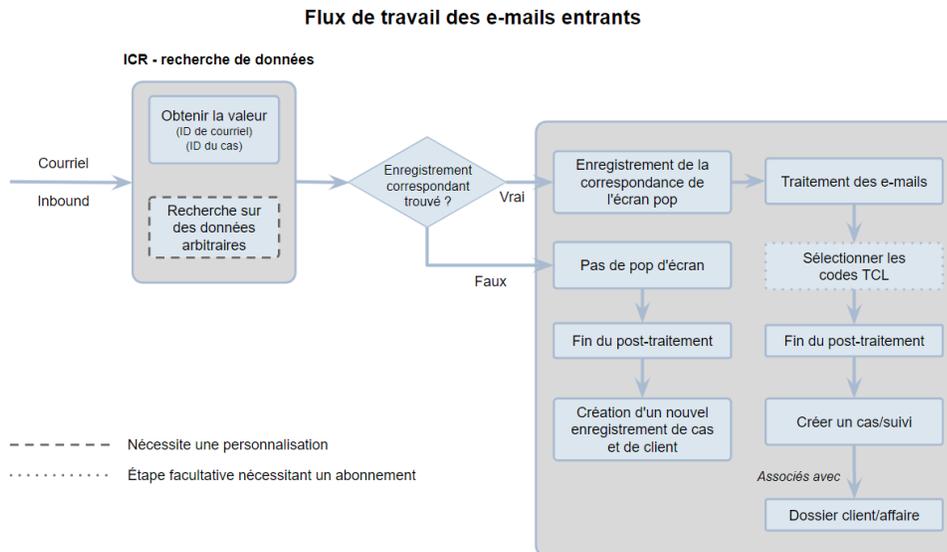
- Accepter les interactions par courrier électronique entrant.
- Répondez immédiatement à une interaction par courrier électronique, ou enregistrez une réponse partielle pour un traitement ultérieur.
- Transférer une interaction par courriel à une file d'attente différente.
- Insérez des réponses préformatées aux questions fréquemment posées dans les réponses aux courriels.
- Extraire et éventuellement supprimer les messages électroniques non lus de vos files d'attente de messagerie, si les autorisations de votre compte d'agent le permettent.

Flux de travail des courriels entrants

Les interactions par e-mail qui arrivent dans 8x8 Contact Center restent dans une file d'attente jusqu'à ce qu'un agent soit disponible. Lorsqu'un agent est disponible, l'e-mail le plus ancien de la file d'attente lui est proposé. Le Centre de contact 8x8 recherche dans la base de données CRM locale les enregistrements de clients existants à partir de l'identifiant de l'e-mail ou du numéro de dossier. Si l'e-mail provient d'un client existant, l'enregistrement correspondant est présenté à l'agent par le biais d'une fenêtre pop. En l'absence d'un enregistrement correspondant, un nouvel enregistrement client est créé.

Un screen pop se produit avant ou après que l'agent accepte une interaction, en fonction des paramètres de screen pop configurés par l'administrateur du centre de contact. L'agent traite le courrier électronique et peut sélectionner des codes de transaction pour indiquer la disposition. La sélection des codes de transaction peut être facultative ou obligatoire en fonction des paramètres. Le traitement de l'e-mail se termine, et l'agent dispose d'un temps de post-traitement pour une conclusion finale. Si les codes sont obligatoires, l'interaction reste en mode post-traitement jusqu'à ce que les codes soient sélectionnés.

La séquence des événements dans un flux de courrier électronique entrant peut être représentée comme suit :



Accepter les interactions par courriel

8x8 Contact Center dirige les emails vers les agents via une file d'attente d'emails. L'agent doit être dans l'état Disponible pour recevoir les emails entrants. Lorsqu'un email entrant est proposé à un agent, une notification apparaît indiquant une demande entrante. L'agent peut accepter ou, si les administrateurs le permettent, rejeter la demande. En cas d'acceptation, le statut de l'agent passe à Occupé. En cas de rejet de l'e-mail, le statut de l'agent devient "Working Offline".

Conditions préalables

Pour recevoir des courriels, un agent doit être :

- Dans l'état Disponible.
- Affecté à une file d'attente de courrier électronique activée.

Remarque : vous pouvez afficher ou modifier vos attributions de files d'attente sous **Mes files d'attente attribuées**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section **Afficher les files d'attente qui vous ont été attribuées**.

Si une file d'attente d'emails a des emails en attente, vous pouvez :

- **Acceptez un seul courriel à la fois**
- **Extraire tous les e-mails en file d'attente en une seule fois**

Notes :

- L'extraction de courriels est un privilège accordé par l'administrateur dans Configuration Manager.
- Vous ne pouvez pas recevoir d'e-mails (y compris les pièces jointes) d'une taille supérieure à 30 Mo via les canaux de messagerie.

Acceptez un seul courriel à la fois

Pour accepter un courriel de la file d'attente :

1. Connectez-vous à l'espace de travail des agents 8x8.
2. Cliquez sur **Prêt à travailler** pour démarrer la session.
3. Vérifiez **Mes files d'attente attribuées** et assurez-vous que vous faites partie de la file d'attente des e-mails. Pour plus de détails, consultez notre rubrique sur les **files d'attente attribuées**.
4. Cliquez sur l'option de menu **Statut**  et changez votre statut en **Disponible**.
Si vous avez un e-mail entrant, la notification d'e-mail dans le Panneau de configuration indique l'interaction de l'e-mail entrant.
5. Prévisualisez les données du client ou du cas, et cliquez sur  pour accepter l'e-mail.
Votre statut passe à **Occupé**. Si l'e-mail entrant provient d'un client existant, l'enregistrement du client s'affiche pour un aperçu.

Remarque : si votre statut est Disponible, 8x8 Agent Workspace peut vous proposer une nouvelle interaction avant que vous n'ayez fini de répondre à l'e-mail. Changez votre statut en **Travailler hors ligne** ou cliquez

sur  pour arrêter les nouvelles interactions. Votre statut passera automatiquement à **Travail hors ligne**.

6. Cliquez sur **Modifier** pour ouvrir la fenêtre de modification du cas. Vous pouvez modifier le statut du cas et le sauvegarder à ce moment-là.
7. Cliquez sur **Répondre** ou **Nouveau suivi** en haut de l'écran. Un nouvel enregistrement de suivi s'ouvre dans un nouvel onglet.
8. Complétez votre e-mail et cliquez sur **Envoyer** ou **Enregistrer**.
L'e-mail est enregistré comme un cas ou un suivi avec un statut **Ouvert** et vous est attribué.
9. Cliquez pour **conclure** votre interaction par courriel.

Notes :

- L'écran pop affiche le numéro de l'affaire et le nom du client.
- Si vous avez plusieurs courriels ouverts dans des onglets, l'écran pop vous aide à mieux naviguer en affichant le numéro de l'affaire et le nom du client.
- Si l'écran pop ne s'ouvre pas, nettoyez le cache et les cookies de votre navigateur et connectez-vous à nouveau.

Pour plus de détails, consultez notre rubrique sur la [façon de répondre aux e-mails](#).

Tirer des emails

Dans 8x8 Contact Center, le fait de retirer des e-mails d'une file d'attente vous donne la possibilité de consulter rapidement l'expéditeur ou l'objet de l'e-mail, puis d'accepter l'e-mail qui requiert l'attention la plus immédiate. L'onglet Statut du panneau de contrôle répertorie vos files d'attente d'e-mails et indique le nombre d'e-mails en attente dans une file d'attente.

Pour extraire des e-mails d'une file d'attente :

1. Connectez-vous à l'espace de travail des agents 8x8.
2. Cliquez sur l'option de menu **Statut**  et modifiez votre statut en **Travailler hors ligne**.
Si votre statut est Disponible, 8x8 Agent Workspace peut vous proposer une nouvelle interaction avant que vous puissiez terminer de tirer des interactions d'une file d'attente d'emails.
3. Allez dans **Ma file d'attente assignée** dans le Panneau de configuration.
4. Cliquez sur **Pull email** ou cliquez sur le nombre d'emails.
8x8 Agent Workspace extrait tous les e-mails de la file d'attente et présente les **e-mails en attente** dans le panneau d'affichage. Changez l'ordre des e-mails en cliquant sur l'en-tête de la colonne. Vous pouvez les trier par temps d'attente, numéro de dossier/suivi, canal de messagerie, contact, société ou objet de l'e-mail.

Remarque : si votre administrateur du 8x8 Contact Center vous a donné les autorisations de suppression, vous pouvez identifier les e-mails indésirables dans la liste des e-mails en attente, les sélectionner et les supprimer.

5. Vérifiez la colonne **Objet** d'un e-mail que vous souhaitez ouvrir.
L'e-mail vous est proposé instantanément. Le flux de travail est le même que pour l'acceptation d'un e-mail.
Si l'e-mail provient d'un client existant, un cas ou un enregistrement client pertinent s'affiche pour vous permettre de le visualiser.
6. Prévisualisez les données du client ou du cas. Vous pouvez modifier et enregistrer le cas, répondre au cas ou créer un nouveau suivi.
Un cas est créé et s'ouvre dans un nouvel onglet.
7. Si vous êtes dans l'état **Disponible**, votre statut passe à **Occupé** pendant que vous travaillez sur l'affaire.
 - *Pour modifier, cliquez sur **Modifier**. Lire la suite ²*

²En mode édition, vous pouvez modifier les détails d'un cas tels que le statut, la priorité, la gravité, le sujet, et plus encore. Sélectionnez Notifier pour informer un autre collègue ou le client des détails du cas.

- Pour répondre, cliquez sur **Répondre**. Lire la suite ³
- Pour créer un nouveau suivi, cliquez sur **Nouveau suivi**. En savoir plus⁴

Pour plus de détails, consultez notre rubrique sur la [façon de répondre aux e-mails](#).

Répondre aux courriels

Dans 8x8 Contact Center, lorsque vous acceptez des e-mails en file d'attente, ils sont sauvegardés en tant que cas avec le statut Ouvert et vous sont attribués. Si vous répondez à ces e-mails, vous créez de nouveaux suivis.

Pour répondre à un courriel :

1. Allez dans l'onglet **Affaires** et ouvrez l'affaire ou le courriel auquel vous souhaitez répondre.
 2. Cliquez sur **Répondre**.
Un nouvel onglet de suivi s'ouvre pour le cas. L'identifiant et le contenu de l'e-mail du client sont automatiquement renseignés. La réponse à l'e-mail comprend automatiquement l'en-tête de l'e-mail, c'est-à-dire les informations sur l'expéditeur, le destinataire, l'objet, la date et l'heure. L'objet de l'email contient le numéro de l'affaire.
 3. Rédigez votre réponse à l'e-mail dans le champ **Description**.
 4. Sélectionnez la **signature**.
 5. Dans la section **Pièce jointe** :
 - Cliquez sur **Joindre des fichiers ou déposer des fichiers ici** pour sélectionner un fichier sur votre ordinateur.
Ou
 - Cliquez sur **Sélectionner les fichiers des cas/suivis**.
Une liste de pièces jointes liées au cas et/ou aux suivis s'affiche.
Sélectionnez les pièces jointes souhaitées.
- Remarque** : vous pouvez ajouter des pièces jointes déjà liées à l'affaire ou aux suivis en répondant à l'e-mail ou en le transférant. Il n'y a pas de limite au nombre de pièces jointes, tant qu'elles ne dépassent pas un total de 20 Mo.
6. Pour enregistrer une ébauche de l'interaction afin de la compléter ultérieurement, cliquez sur **Enregistrer comme ébauche**. L'enregistrement du suivi est ajouté au cas en tant que brouillon.
OU
Cliquez sur **Envoyer** pour envoyer la réponse complétée.
 7. Pour visualiser vos brouillons, cliquez sur l'onglet **Cas**.

³En mode réponse, vous pouvez répondre à l'e-mail du client, ou insérer des détails du cas, des pièces jointes ou du contenu de la base de connaissances de la FAQ. Les informations sur le cas (courriel original) sont jointes automatiquement.

⁴Vous pouvez créer un nouveau suivi, répondre à l'e-mail du client ou insérer des détails du cas, des pièces jointes ou du contenu de la base de connaissances de la FAQ. L'enregistrement du suivi ne comprend pas l'e-mail original.

8. Dans la liste déroulante **Filtres**, sélectionnez **Mes brouillons** dans la liste, puis cliquez sur **Aller**.
Dans la liste des brouillons, sélectionnez le brouillon que vous souhaitez afficher.

Transférer les e-mails vers une autre file d'attente

Dans le Centre de contacts 8x8, après avoir accepté un e-mail, vous pouvez souhaiter le transférer dans la même file d'attente ou dans une autre file d'attente pour qu'il soit traité par des agents plus qualifiés ou pour effectuer un traitement historique. Vous pouvez transférer une interaction par e-mail vers une file d'attente différente après avoir accepté l'e-mail et pendant le délai de clôture.

Pour transférer une nouvelle interaction e-mail à une file d'attente différente :

1. Connectez-vous à l'espace de travail des agents 8x8.
2. Cliquez sur l'option de menu **Statut**  et changez votre statut en **Disponible**.
3. Vérifiez l'e-mail que vous êtes sur le point de transférer puis cliquez sur **Mes files d'attente assignées**.

4. Cliquez sur **Transfert vers la file d'attente**  dans le Panneau de configuration.
5. Sélectionnez une autre file d'attente de messagerie dans la liste et cliquez sur **Transférer**.
6. Cliquez sur **Continuer** dans la boîte de confirmation.

Le traitement du courriel se termine de votre côté et est présenté à un autre agent disponible dans la file d'attente des transferts.

Remarque : Si vous souhaitez transférer vers une file d'attente non surveillée, vous recevez un avertissement concernant la non-disponibilité des agents, ou vous pouvez être bloqué dans le transfert. Vous pouvez désactiver le message d'avertissement en sélectionnant **Ne plus afficher ce message** uniquement si votre administrateur du 8x8 Contact Center vous a donné l'autorisation adéquate. La désactivation du message d'avertissement vous empêche de recevoir à nouveau ce message. Cliquez sur **Continuer** pour transférer l'interaction.

Remarque : vous devez effectuer le transfert avant la fin du délai de clôture.