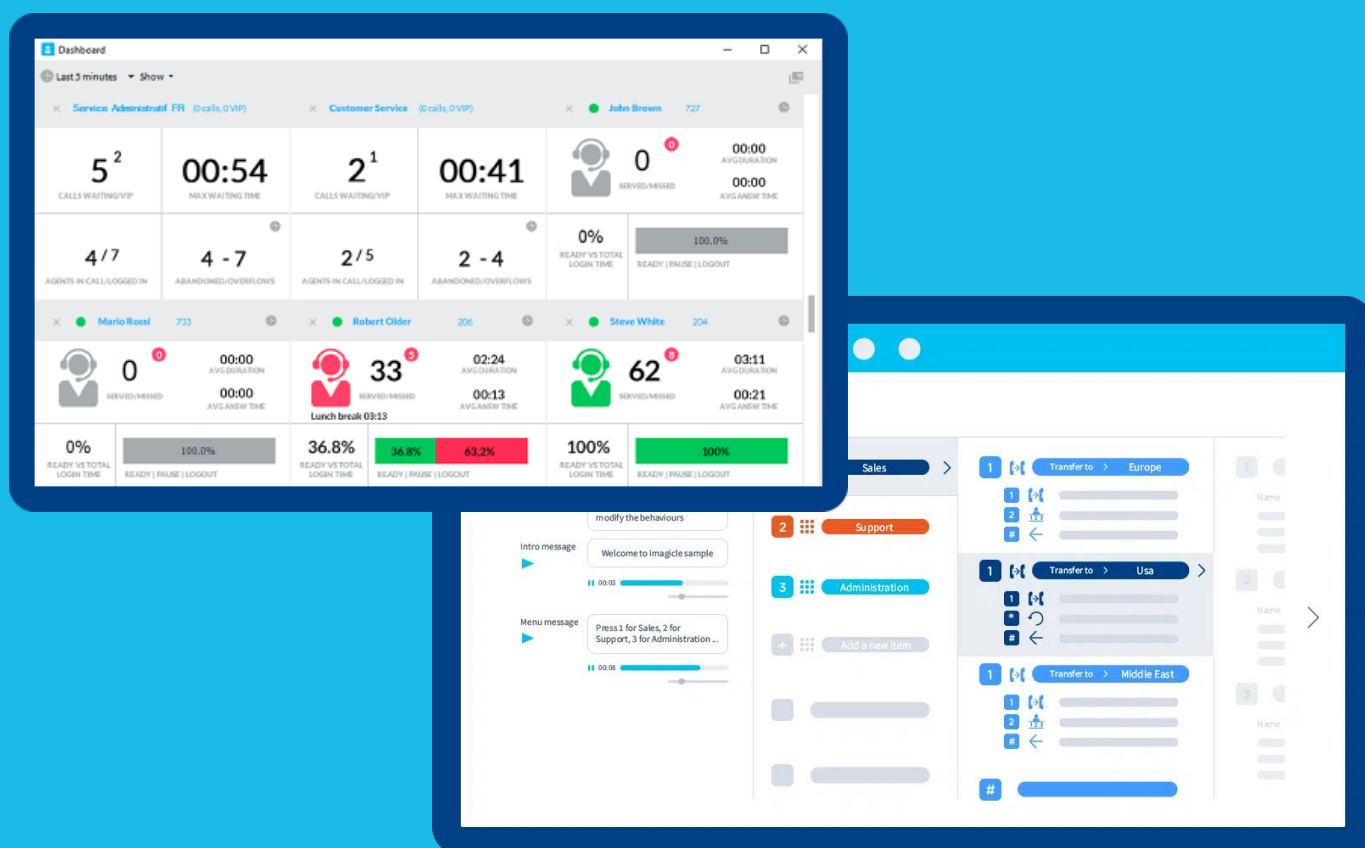


Imagicle Advanced Queueing & Auto Attendant

Guide d'utilisateur

inclus dans la Imagicle UCX Suite

Rel. Winter 2026



Index

Imagicle Advanced Queueing & Auto Attendant.....	1
Guide d'utilisateur	1
1 Introduction.....	4
1.1 Objectif de ce document.....	4
1.2 Aperçu d'Imagicle UCX Suite	4
2 Advanced Queueing – Portail web d'utilisateurs.....	5
2.1 La page d'Advanced Queueing	6
2.1.1 Paramètres des file d'attente	6
2.1.2 Horaire	8
2.1.3 Messages Vocaux	10
2.1.4 Distribution des appels	11
2.1.5 Permissions	12
2.2 Statut des agents – Advanced Queueing	13
2.3 Page de rapports d'Advanced Queueing.....	13
3 Auto Attendant for Advanced Queueing – Portail d'utilisateurs web	15
3.1 Page de services SVI	15
3.1.1 Assistant de configuration SVI	16
3.1.2 Configuration de comportement	18
3.1.3 Table d'horaire d'Auto Attendant.....	19
3.1.1 Permissions de Auto Attendant	20
3.2 Page de rapports d'"Auto Attendant"	21

1 Introduction

1.1 Objectif de ce document

Ce guide a été créé pour permettre aux administrateurs et super utilisateurs d'Imagicle Advanced Queuing & Auto Attendant d'accéder à la configuration des files d'attente, à l'affectation des opérateurs et à la création des flux d'appels de l'Auto Attendant à partir du portail Web Imagicle.

L'accès est entièrement géré par une interface Web intuitive et facile à utiliser, disponible en 7 langues différentes : Anglais, Allemand, Français, Espagnol, Italien, Polonais et Arabe.

Dans un environnement multi-sites international, chaque utilisateur dispose d'un accès localisé au portail web Imagicle avec sa langue.

1.2 Aperçu d'Imagicle UCX Suite

Advanced Queuing & Auto Attendant sont tous les deux inclus dans la suite Imagicle UC, qui fournit un ensemble d'applications de premier ordre qui renforcent et simplifient l'offre de collaboration existante.

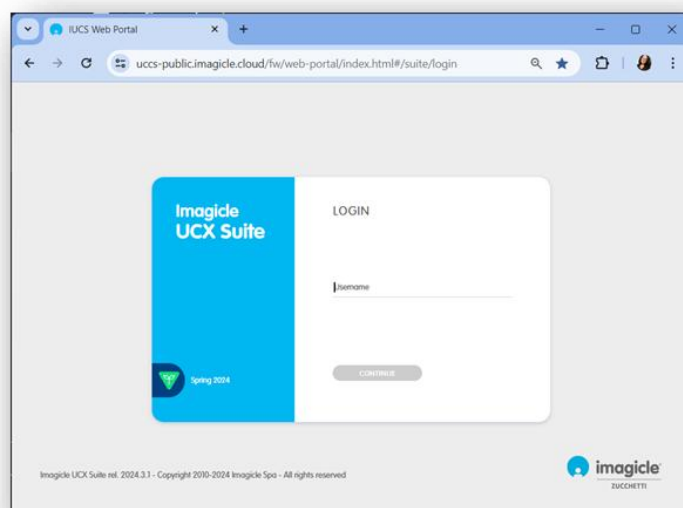
La suite Imagicle UC répond aux besoins des organisations de tous les marchés verticaux, offrant une expérience impressionnante à tous les utilisateurs, depuis leurs clients de bureau et mobiles Jabber, leurs téléphones IP, navigateurs et appareils mobiles (smartphones et tablettes iOS-Android).

Toutes les applications sont accessibles via un portail Web simple d'utilisation : Digital Fax, Call Analytics, Contact Manager, Attendant Console, Call Recording, etc.

L'interface Web fournit aux utilisateurs un environnement intégré unique pour accéder à toutes les fonctionnalités en se connectant une seule fois.

2 Advanced Queueing – Portail web d'utilisateurs

Advanced Queueing fournit son propre portail Web, accessible avec vos propres informations d'identification. Ouvrez simplement un navigateur Web compatible, comme Firefox, Chrome ou Safari, et entrez le nom ou l'adresse IP du serveur Imagicle. Cela amènera la page de connexion Imagicle Suite :

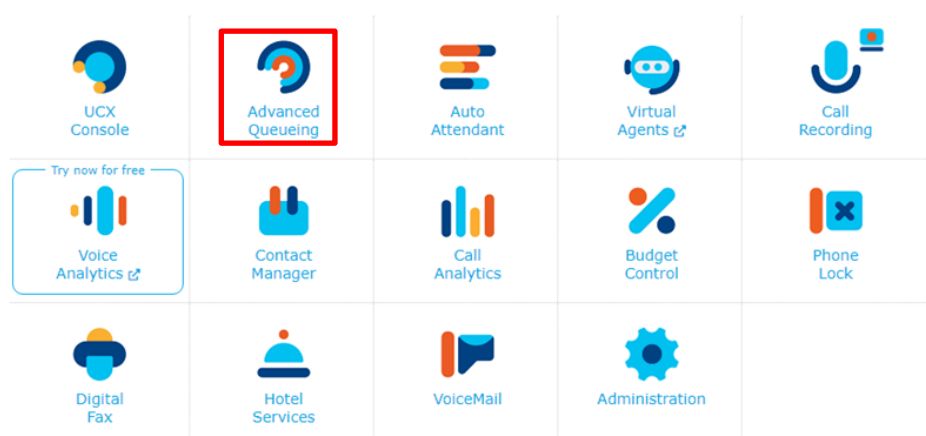


Normalement, les informations d'identification des utilisateurs sont les mêmes que celles de la connexion au PC Windows (Active Directory). Svp. contactez votre administrateur informatique pour plus de détails.

Une fois connecté, le menu principal d'Imagicle UCX Suite s'affiche, affichant toutes les applications disponibles pour les utilisateurs. Svp. cliquez sur l'icône « Advanced Queueing » pour accéder aux pages Web pertinentes.



Welcome admin



IMPORTANT En fonction de vos privilèges, vous pourriez avoir accès à un ensemble limité de configurations de files d'attente (Global Supervisor) ou avoir un contrôle total sur toutes les files d'attente et les opérateurs (Gestion complète). Ce guide présente toutes les configurations disponibles pour les administrateurs Advanced Queuing, avec le niveau d'autorisation « Superviseur global » ou « Gestion complète »..

2.1 La page d'Advanced Queuing

La première page Web de mise en file d'attente avancée qui s'affiche s'appelle « Files d'attente ». Cette page affiche la liste de toutes les files d'attente disponibles définies dans l'application.

Il existe deux types de files d'attente:

- **File d'attente:** service de mise en file d'attente standard, qui comprend la mise en file d'attente des appels et la distribution à un ou plusieurs opérateurs. Chaque file d'attente est liée à un numéro de téléphone spécifique identifiant le service de distribution automatique d'appels où acheminent les appels entrants du PBX. Il est possible de définir autant de files d'attente que le nombre de services requis.
- **Camp-On Queue:** permet de transférer directement un appel vers un numéro interne. Si le numéro est occupé, Advanced Queuing mettra l'appel en attente et l'appelant entendra la musique d'attente. Lorsque le numéro de destination devient disponible, l'appel est automatiquement transféré vers ce numéro.

Ce guide ne traite pas directement les files d'attente Camp-On, où celle par défaut est généralement suffisante pour la plupart des environnements.

En double-cliquant sur n'importe quelle file d'attente, vous pouvez accéder à la configuration appropriée de la file d'attente, qui comprend cinq onglets différents, chacun avec ses propres paramètres.




2.1.1 Paramètres des file d'attente

Le premier onglet est « Paramètres de la file d'attente » et il comprend les paramètres de base de la file d'attente. Voir l'échantillon ci-dessous.

Paramètres de la file d'attente	Horaires	Messages vocaux	Distribution des appels	Permissions
Paramètres basiques				
Nom de la file d'attente	DEMO-IT ⓘ			
Adresse du téléphone	6390 ⓘ → Numéro de téléphone de la file d'attente			
Type de file	File d'attente ⓘ			
Activé	<input checked="" type="checkbox"/> ⓘ			
Priorité de la file	5 ⓘ → Niveau de priorité pour la file d'attente (1-10) lorsque le même agent reçoit des appels de deux files ou plus			
Adresse téléphonique de connexion/déconnexion	6389 ⓘ → Appelez ce numéro pour basculer le statut de connexion/déconnexion des agents			
	Numéro de connexion forcée : 63891 Numéro de déconnexion forcée : 63890			
Nombre maximal d'appels en attente	0 ⓘ → limitez le nombre d'appels en attente pour cette file d'attente spécifique			
Temps d'attente maximal (sec.)	300 ⓘ → limiter le temps d'attente maximal de l'appelant (0 pour illimité)			
<div>Sauvegarder Annuler</div>				
Ajustement des comportements				

Vous pouvez modifier les paramètres ci-dessus, en gardant à l'esprit que toute modification du pilote de file d'attente et du numéro de connexion/déconnexion peut également nécessiter une modification des routes PBX.

Remarque : si vous n'avez pas tous les privilèges sur la file d'attente, vous n'êtes pas autorisé à modifier le numéro de file d'attente et les numéros de connexion/déconnexion pertinents.

Paramètres de la file d'attente	Horaires	Messages vocaux	Distribution des appels	Permissions
Paramètres basiques ▼				
Ajustement des comportements ▼				
Utilisez cette section pour définir des traitements spécifiques pour les appels selon des conditions particulières.				
Dépassement de file	Lancer le message et abandonner ▼	 →	Que faire si tous les canaux Adv Que sous licence sont occupés ?	
Pas d'agents disponibles	Lancer le message et abandonner ▼	 →	Que faire si aucun agent n'est connecté ?	
Rappels entrants	Ajouter à la file ▼	 →	Pour les appels provenant du statut de parage/mise en attente	
Temps d'attente maximal (sec.)	Lancer le message et abandonner ▼	 →	Débordement vers l'opérateur ou une autre file d'attente	

Vous pouvez ajuster ces paramètres pour modifier le comportement de la file d'attente lorsque l'appel ne peut pas être traité par un agent. Lorsqu'un appel doit être débordé vers une autre destination, vous pouvez spécifier un numéro de téléphone ou un URI SIP.

2.1.2 Horaire

L'onglet "**Horaire**" permet de configurer les comportements de file d'attente en fonction de l'heure de la journée. Dans cet onglet, l'administrateur peut définir le fuseau horaire de la file d'attente locale, l'heure d'ouverture de la file d'attente hebdomadaire (heures ouvrables), les jours fériés ou les événements spéciaux, y compris les traitements associés à appliquer. La combinaison de comportements par défaut, d'un horaire hebdomadaire ordinaire et d'événements/jours fériés spéciaux rend la programmation de la file d'attente vraiment flexible, permettant, par exemple, de diffuser un message vocal préenregistré ou de déclencher différents comportements à des heures ou des jours spécifiques. Voir un exemple ci-dessous:

Paramètres de la file d'attente	Horaires	Messages vocaux	Distribution des appels	Permissions
<p>Sélectionnez le fuseau horaire à utiliser pour ce service. Le paramètre d'heure d'été pour le fuseau horaire spécifié s'appliquera automatiquement. Veuillez noter que si vous modifiez le fuseau horaire, les horaires existants (calendrier hebdomadaire, jours fériés et événements spéciaux) seront appliqués en conséquence.</p> <p>Fuseau horaire: <input type="text" value="(UTC+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm"/> → Sélectionnez le fuseau horaire local pour une file d'attente spécifique</p>				
<p>Mode programmé/forcé</p> <p>Définissez ici le mode opérationnel de la file</p> <p> <input type="radio"/> Mode programmé basé sur les paramètres de semaine et de congés classiques <input checked="" type="radio"/> Mode forcé basé sur les paramètres suivants → Choisissez de forcer l'état de la file d'attente ou d'utiliser l'horaire programmé </p> <p>En mode forcé la file est <input type="text" value="Ouvrir"/> → Choisissez de forcer la file d'attente ouverte ou fermée</p> <p>Paramètres de la file fermée</p> <p>Traitement des appels entrants <input type="text" value="Lancer le message et abandonner"/> → Comportement lorsque la file d'attente est fermée</p> <p>Message vocal <input type="text" value="Message d'au revoir pour"/> <input type="checkbox"/> Utiliser les paramètres par défaut</p> <p>Paramètres de la file ouverte</p> <p>Traitement des appels entrants <input type="text" value="Ajouter à la file"/> → Comportement lorsque la file d'attente est ouverte</p> <p>Message vocal <input type="text" value="Message d'accueil"/></p> <p><input type="button" value="Sauvegarder"/> <input type="button" value="Annuler"/></p>				

Programmation semaine classique - désactivé en mode forcé

Définit les heures d'ouverture hebdomadaires classiques et les comportements de la file. Cette programmation peut être outrepassée par les congés et les événements spéciaux (consulter la section dédiée).

Utiliser les paramètres globaux ☐

[+ Ajouter une nouvelle programmation](#)

	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi	dimanche
06:00							
07:00							
08:00	Ouvrir	Ouvrir	Ouvrir	Ouvrir	Ouvrir		
09:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							

→ Heure d'ouverture standard hebdomadaire. Peut être différent pour chaque jour de la semaine

⌵ Afficher 24 heures

Congés et événements spéciaux - désactivé en mode forcé

"Définit les comportements de la file d'attente utilisée pendant le...
outrepassent la programmation semaine classique définie plus ha
configuration spécifique par un profil administrateur.

→ Table des jours fériés. Jours fériés uniques et récurrents. Vous pouvez faire déborder un appel vers une autre destination, en spécifiant un numéro de téléphone ou un URI SIP.

[+ Ajouter](#) [Actualiser](#)

NOM	PROGRAMMÉ LE	STATUT DE LA FILE D'ATTENTE	ACTIONS
Type : DEMO-IT événement spécifique			
Easter	De 03/04/2017 à 07/04/2017 Jour complet	Fermé	Ecouter le message : Français - Vacances Action : Renvoyer vers l'adresse onduy@company.com
Natale	De 25/12/2019 à 26/12/2019 Jour complet Chaque année	Fermé	Ecouter le message : Message d'au revoir pour congés Action : Lancer le message et abandonner

Vous pouvez modifier la configuration ci-dessus et la vérifier en utilisant l'option "Tester un comportement planifié".

Remarque : vous devez décocher l'option "Utiliser les paramètres globaux" afin d'activer l'édition du calendrier, sinon la vue hebdomadaire affichera les paramètres globaux, qui ne sont pas modifiables depuis cette fenêtre. Les administrateurs peuvent configurer les « Paramètres généraux » en cliquant sur le lien Paramètres par défaut dans le menu.

2.1.3 Messages Vocaux

L'onglet « Messages vocaux » vous permet de définir et de personnaliser les messages vocaux et la musique d'attente diffusés par l'application aux appelants.

Un ensemble de messages vocaux préinstallés sont disponible en six langues (invites intégrées). Vous pouvez les écouter directement du navigateur Web, en cliquant sur l'icône du haut-parleur (nécessite un PC multimédia).

Paramètres de la file d'attente


Horaires

Messages vocaux


Distribution des appels

Permissions


Utilisez cette section pour configurer les annonces et boudes musicales par défaut lors des comportements ordinaires. Notez que ces annonces peuvent être outrepassées par les programmations de comportements spécifiant un fichier vocal différent pour la programmation/l'événement spécifique.


[Gérer les messages.](#) 


Langue

Langue des messages
English 


Messages d'accueil


Message d'accueil
English - Welcome 

Pout être interrompu ☒ 


Pas d'agents disponibles
Benvenuto - IT 


Messages de fermeture


Message d'au revoir pour fermeture
imagicle-chiusura-it-en 


Message d'au revoir pour congés
imagicle-chiusura-it-en 


Messages d'attente


Musique d'attente
Stacc 


Message d'attente court
English - Wait Short 

Délai(secondes)
10 


Pout être interrompu ☒ 

Message d'attente long
Italiano - Attesa lunga 


Délai(secondes)
40 


Pout être interrompu ☐ 


Messages automatiques

Jouer la position de la file d'attente ☒ 

Cas spéciaux

Rappel entrant
Bailin - Welcome (return) 

File d'attente pleine
Benvenuto - IT 

Temps d'attente maximal
Italiano - Tempo massimo di attesa 

→ Réglage de la langue de la file d'attente, réglage des menus déroulants des invites vocales dans les onglets « Horaire » et « Messages vocaux ».

→ Ceci est le message d'accueil, joué pour la première fois lors de l'entrée dans la file d'attente

→ Message vocal joué si aucun agent n'est connecté

→ Message vocal joué pendant l'heure de fermeture

→ Message vocal joué pendant les jour fériés

→ Musique d'attente, pour les appelants en file d'attente

→ Premier message de courtoisie, joué durant l'attente dans la file d'attente

→ Deuxième message de courtoisie, joué durant l'attente dans la file d'attente

→ Position dans le message de file d'attente, répétée périodiquement pendant le temps d'attente

→ Appel retourné : joué lorsque l'appel est mis en file d'attente depuis Camp-On.

→ File d'attente pleine : message diffusé avant l'application du débordement « File d'attente pleine »

→ Temps d'attente max : le message joué avant l'application du débordement « Sur temps d'attente max »

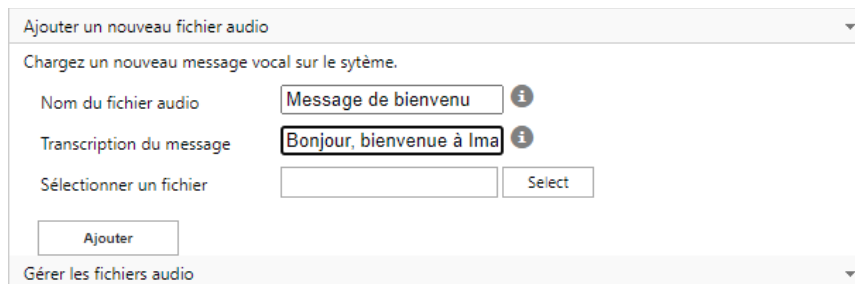
Afin de supprimer un message vocal, sélectionnez simplement l'entrée "Aucun" dans la liste de sélection déroulante.

2.1.3.1 Gérer les Messages vocaux

Les administrateurs peuvent charger et gérer les messages vocaux personnalisés dans une fenêtre dédiée, accessible en cliquant sur le lien "Gérer les messages". Une fenêtre contextuelle vous permettra de télécharger un nouveau fichier audio WAV ou MP3 depuis le PC client

Si le format de fichier audio n'est pas conforme, il sera automatiquement converti.

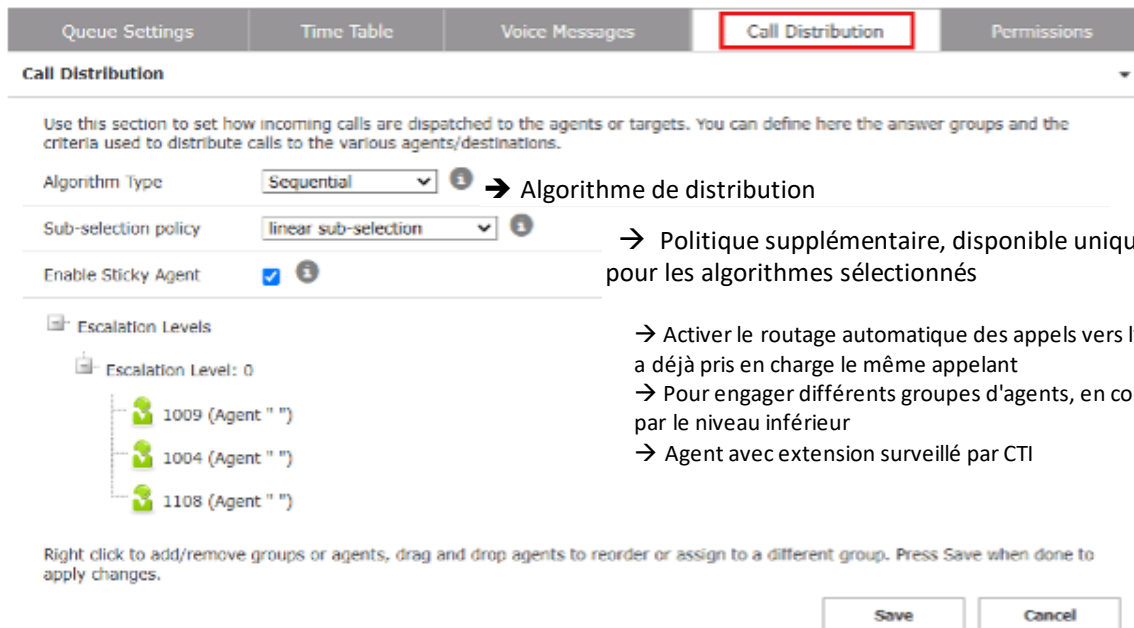
Chaque fichier audio est associé à un nom (identifiant) et à une transcription textuelle facultative, utile pour décrire le contenu de l'invite vocale. Voir l'échantillon ci-dessous:



2.1.4 Distribution des appels

Dans l'onglet "Répartition des appels", les administrateurs peuvent définir les agents/cibles qui répondront aux appels de la file d'attente en cours et l'algorithme utilisé par Advanced Queuing pour répartir les appels vers les agents disponibles.

Les agents configurés sont représentés dans une arborescence, regroupés en niveaux d'escalade.



Use this section to set how incoming calls are dispatched to the agents or targets. You can define here the answer groups and the criteria used to distribute calls to the various agents/destinations.

Algorithm Type: Sequential → Algorithme de distribution

Sub-selection policy: linear sub-selection → Politique supplémentaire, disponible uniquement pour les algorithmes sélectionnés

Enable Sticky Agent: ☒ → Activer le routage automatique des appels vers l'agent qui a déjà pris en charge le même appelant

Escalation Levels:

- Escalation Level: 0
 - 1009 (Agent " ") → Pour engager différents groupes d'agents, en commençant par le niveau inférieur
 - 1004 (Agent " ") → Agent avec extension surveillé par CTI
 - 1108 (Agent " ")

Right click to add/remove groups or agents, drag and drop agents to reorder or assign to a different group. Press Save when done to apply changes.

Save Cancel

Un clic droit activera un menu pour ajouter/supprimer des niveaux d'escalade (groupes) et des agents individuels. Lorsque vous sélectionnez l'option "Ajouter un agent", une fenêtre contextuelle vous permet d'insérer une nouvelle cible.

Pour plus d'informations sur les paramètres avancés et les algorithmes de mise en file d'attente avancés disponibles, veuillez consulter le [Guide d'administration Imagicle](#)

2.1.4.1 Paramètres avancés

Le panneau de distribution des appels d'**Advanced Queuing** comprend également une section **Paramètres avancés**. Vous trouverez ci-dessous les paramètres les plus importants que vous pourriez devoir ajuster en fonction de votre PBX ou du comportement de vos agents :

Advanced settings

Use this section to tune the distribution of incoming calls to the available agents.

Call transfer type Use default settings

Sticky Agent booking timeout (sec.) → Temps d'attente max. lors de la tentative de joindre le Sticky Agent.

No answer timeout (sec.) → Temps max. de tentative de transfert avec consultation pour engager les agents.

Automatically logout agents on no answer ☐ → Déconnexion automatique de l'agent en cas de non-réponse

Automatically logout agents with unreachable phones ☒ → Déconnexion automatique des agents dont le téléphone est hors ligne.

Transfer attempts every Use default settings

Ignore agents telephony status ☐ Use default settings

Max consultation calls per agent → Nombre maximal d'appels en attente proposés à un agent

Caller name string Use default settings

Caller number Use default settings

After call work - Wrap-up time (sec.) → Intervalle de confort attribué aux agents après chaque appel.

2.1.5 Permissions

Chaque agent inclus dans la file d'attente dispose d'autorisations de file d'attente spécifiques, en fonction de son rôle dans l'entreprise. Cliquez sur l'onglet « Autorisations » approprié pour afficher et modifier les niveaux, comme l'exemple ci-dessous :

Paramètres de la file d'attente

Horaires

Messages vocaux

Distribution des appels

Permissions

Agents *

Permissions des utilisateurs agents.

NOM	NOM D'UTILISATEUR	POSTE	PERMISSION
Micco Cinzia	cinzia_micco_imagicle	721	Agent de base de file d'attente
Neri Elena	elena_neri_imagicle	219	Superviseur de file d'attente

Autres utilisateurs *

Permissions des utilisateurs normaux."

+ Ajouter un utilisateur

Actualiser

NOM	NOM D'UTILISATEUR	POSTE	PERMISSION
Antignano Aldo	aldo_antignano_imagicle	726	Observateur de file d'attente et

Dans la section « Autres utilisateurs », vous pouvez attribuer un rôle aux utilisateurs qui ne sont pas de véritables agents dans la liste de distribution des appels. Cela permet, par exemple, de définir des superviseurs ou des observateurs de file d'attente.

Pour une explication détaillée sur les rôles et les autorisations des utilisateurs, veuillez consulter [le guide d'administration Imagicle](#).

2.2 Statut des agents – Advanced Queueing

L'élément de menu Web suivant de la file d'attente avancée est nommé « **Statut des agents** ». Cette page affiche l'état de connexion de chaque agent sur les files d'attente pertinentes. Il existe deux vues d'état disponibles : Par agent ou Par file d'attente.

Advanced Queueing | Files d'attente | Paramètres globaux | **Connexion/Déconnexion** | Rapports | Rapports programmés | Gérer le service

Statut des agents Changer l'affichage : Agents/Files d'attente ▼

Gérer les statuts En pause/Prêt/Déconnecté dans les files d'attente configurées. Cliquez avec le bouton droit sur les nœuds pour paramétrer le statut En pause/Prêt/Déconnecté pour des agents individuels ou pour des groupes d'agents dans les files d'attente.

Rechercher: Actualiser le statut des agents

Agents

- Fabien Damien (407)
- Riccardo Rolfo (723)
- Andrea Rivaben (735)
- Massimiliano Picchi (211)
- Tommaso Fioravanti (229)
- Andrea Valleriani (212)
- Luca Isola (724)
- Bernardo Federigi (215)
- Federica Docali (740)

Pour modifier le statut de connexion de l'agent, faites un clic droit sur le nom de l'agent.

2.3 Page de rapports d'Advanced Queueing

L'élément de menu Web Advanced Queueing suivant est nommé « **Rapports** ». Cette page donne accès à plusieurs rapports statistiques liés à l'analyse des files d'attente et à l'analyse des agents. Pour chaque rapport disponible, vous pouvez appliquer des filtres spécifiques par date, files d'attente spécifiques, agents/poste spécifiques numéros, la classification des appels et la cause de la résiliation. Chaque rapport peut être exporté vers un fichier Word, PDF ou Excel. Voir ci-dessous un exemple de rapport « Volume d'appels ».

Advanced Queuing | Fichiers d'attente | Paramètres globaux | Connexion/Déconnexion | **Rapports** | Rapports programmés | Gérer le service

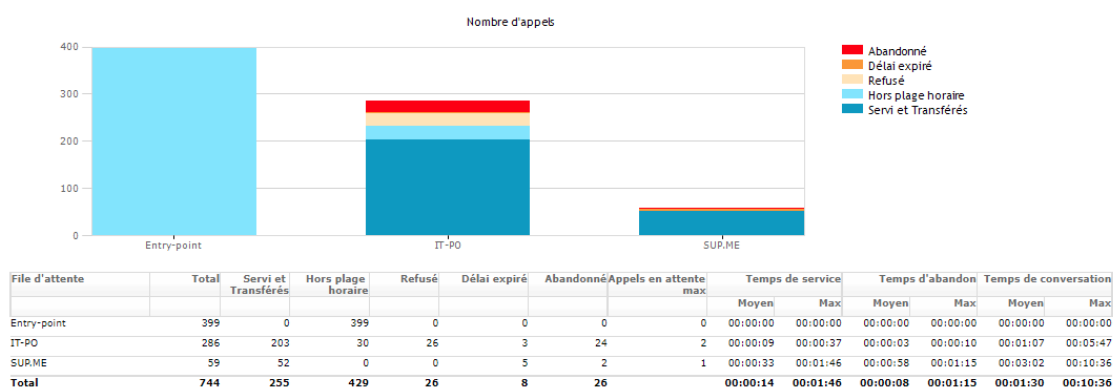
Options du rapport

Par appel avec la date : Le mois dernier
 Par groupe de files d'attente restreintes : ... Entry-point, IT-PO, SUP,ME
 Par appels servis par les agents : Tous
 Par appels servis par les postes : Tous
 Par appel avec classification : Tous
 Par appel avec fin : Tous
 Afficher les détails : Non

Lancer le rapport Planifier << 1 sur 1 >>

Volume d'appel

Date entre 01/09/2021 et 30/09/2021, Fichiers d'attente : Entry-point, IT-PO, SUP,ME



Advanced Queuing inclut des fonctionnalités de planification, pour vous permettre de planifier la plupart des rapports pour l'exécution automatique et l'envoi de courriels à un ou plusieurs utilisateurs. Voir l'exemple ci-dessous pour le rapport sur le volume d'appels programmé pour s'exécuter une fois par semaine et envoyé à une adresse courriel en pièce jointe PDF.

Planifier

Rapport de référence Volume d'appel
 Objet de l'e-mail * Rapport volume d'appels
 Corps de l'e-mail Le rapport à été exécuté avec les filtres suivants : [[FILTER]]
 Envoyer à * E-mail eric.dubois@entreprise.com
 Format du fichier PDF ☒ Ne pas envoyer l'e-mail si le report est vide
 Prochaine exécution 03/10/2021 18:00
 Fréquence 1 Jours

Sauvegarder Annuler

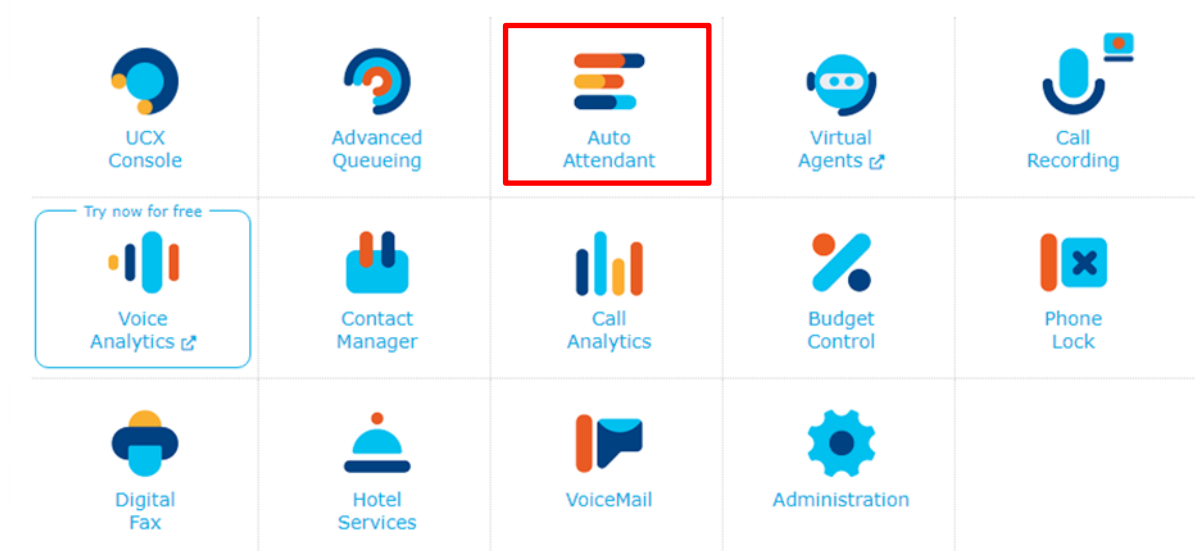
La liste des rapports programmés est disponible en cliquant sur l'option de menu « **Rapports programmés** ».

3 Auto Attendant for Advanced Queueing – Portail d'utilisateurs web

Imagicle Auto Attendant vous permet de définir des comportements de SVI pour interagir avec les appelants via DTMF (Appuyez sur le 1 pour les ventes, le 2 pour le support...), accessible depuis le menu principal du portail Web Imagicle en cliquant sur l'icône « Auto Attendant ».



Welcome admin



IMPORTANT L'accès à la configuration d'Auto Attendant est limité aux administrateurs disposant d'un niveau d'autorisation de contrôle total (Gestion complète). Ce guide présente toutes les configurations disponibles pour les administrateurs d'Auto Attendant".

3.1 Page de services SVI

La première page Web du standard automatique qui apparaît est nommée « **Services** ». Cette page affiche la liste de tous les flux d'Auto Attendant" disponibles définis dans l'application. À partir de là, vous pouvez ajouter un nouveau SVI, vous pouvez modifier un flux d'Auto Attendant" existant en cliquant sur l'icône en forme de crayon ou vous pouvez supprimer un service d'Auto Attendant" en cliquant sur l'icône de la corbeille.

Auto Attendant

Services

Rapports
Rapports programmés
Settings
Gérer le service

+ Ajouter nouveau service IVR

Actualiser

DÉNOMINATION	ADRESSE DU TÉLÉPHONE	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
AA - IVR Demo EN	65999	
AA - IVR Demo FR	76001	
AA - IVR Demo IT	65031	

3.1.1 Assistant de configuration SVI

« Auto Attendant » pour « Adanced Queueing » fournit un assistant de création de standard automatique très simple, qui vous permet de créer un flux d'appels SVI simple avec plusieurs sélections DTMF. Lorsque vous cliquez sur l'option « Ajouter un nouveau service d'Auto Attendant », une nouvelle page Web apparaît avec trois options différentes pour la création d'un flux :

- **En utilisant l'assistant de configuration:** il s'agit de l'option suggérée pour une création rapide et facile de flux d'Auto Attendant, qui vous guide vers trois étapes pour accomplir un service de standard automatique
- **Depuis le modèle menu:** c'est l'option experte pour créer des scénarios de standard automatique plus complexes, y compris un flux d'appels à plusieurs niveaux et plusieurs sélections et options de débordement.
- **Service écho:** c'est à des fins de diagnostic seulement

En sélectionnant la première option (assistant), une invite vous demande d'entrer le nom du service de standard automatique et le numéro de téléphone du pilote pour atteindre le service d'"Auto Attendant".

Ajouter un service IVR depuis l'assistant

Nom du service

SVI de la compagnie

Adresse du téléphone

2000

Ajouter






En cliquant sur « Ajouter », vous êtes guidé vers l'étape suivante où il vous est demandé de choisir un « comportement » à exécuter au sein de votre service d'Auto Attendant. Vous pouvez choisir parmi quatre options possibles :

- **Menu:** ce comportement joue une invite vocale qui invite l'appelant à choisir une option spécifique à l'aide du clavier numérique DTMF du téléphone. Pour chaque option DTMF, vous pouvez sélectionner un transfert d'appel vers un numéro de téléphone ou une file d'attente ; vous pouvez invoquer un autre comportement, comme un sous-menu, ou vous pouvez jouer une invite vocale et raccrocher.

- **Transférer à:** ce comportement joue une invite vocale et transfère l'appel vers un numéro de téléphone ou une file d'attente
- **Ecouter le message :** ce comportement joue simplement des invites vocales et raccroche l'appel.
- **Dial In:** Ce comportement demande à l'appelant de saisir le numéro de poste du contact souhaité à l'aide du clavier du téléphone. Si poste est correct, l'appel est transféré au poste. Sinon, un nouveau numéro de téléphone est demandé.
- **Conversational IVR :** Ce comportement permet de déclencher un Voice Virtual Agent pour prendre le contrôle d'un appel vocal en cours et fournir des informations aux interlocuteurs en mode self-service, sur la base de transactions vocales.

Add new behaviour

Choose which behaviour will be executed

	Menu	To define multi-level menu with choices (Press 1 for, 2 for,...)	>
	Transfer to	Transfer call to a specific destination	>
	Play message	Play message and hang up	>
	Dial in	Let the caller dial the extension number to be connected to	>
	Conversational IVR	Next generation omnichannel service Discover more	>

3.1.2 Configuration de comportement

Voir ci-dessous un exemple de capture d'écran, où le script diffuse d'abord un fichier wav de bienvenue (intro) puis un menu vocal demandant d'entrer la sélection DTMF parmi deux départements possibles de l'entreprise. Plus tard il y a un message vocal qui demande de l'appelant de rentrer les trois chiffres d'extension à laquelle il veut être transféré.

Éditer comportement 'Sample Menu'

Dénomination: Sample Menu
Description: This behaviour demonstrates a 2 level menu, with the different possible actions, like play messages, transfer calls, repeat menu.

Message d'intro: Intro.wav
Message menu: Main Menu.wav

1. Transférer vers

Dénomination: Transfert vers la file d'attente du support
Message d'intro: PreTransfer.wav
Transférer vers: 1000
Réessayer transfert: ☒ 3 fois
pour de plus: 3 fois
Reproduire avant chaque tentative: RetryTransfer.wav
En cas d'échec, lire: TransferError.wav
et ensuite: Répéter Menu

→ C'est le comportement principal, y compris un menu de 3 sélections DTMF

→ L'option 1 transfère l'appel vers la file d'attente #1000

2. Sous-menu

Dénomination: Technical Support
Message d'intro: (Aucun message, cliquez pour télécharger)
Message menu: Technical Support submenu.wav

1. Existing ticket (1002)
2. New ticket (1003)
* Jusqu'à 3 fois
Retour au menu parent
+ <- ajouter un nouvel élément

→ L'option 2 appelle un sous-menu comprenant 2 sélections DTMF

→ L'option 1 du sous-menu transfère l'appel vers le poste. #1002
→ L'option 2 du sous-menu transfère l'appel vers le poste. #1003

3. Dial in

Dénomination: Dial Extension Number
Message d'intro: Dialin_Menu.wav
Options d'acquisition des chiffres sélectionnées
Message de présélection des chiffres: PreDigitsCollection.wav
Acquérir au moins: 3 jusqu'à 4 chiffres
Terminer la sélection avec #: ☐
Acquérir les chiffres pour un maximum: 10 secondes
Répéter l'acquisition: ☒ 3 fois
Reproduire avant chaque tentative: RetryDigitsCollection.wav
En cas d'échec de l'acquisition, reproduire: DigitsCollectionError.wav
et ensuite: Répéter Menu

Options de transfert
Message de pré transfert: PreTransfer.wav
préfixe de transfert (optionnel):
Réessayer transfert: ☒ 3 fois
pour de plus: 3 fois
Reproduire avant chaque tentative: RetryTransfer.wav
En cas d'échec, lire: TransferError.wav
et ensuite: Répéter Menu

→ L'option 3 demande de saisir un numéro de poste à 3 chiffres

→ L'appel est transféré au numéro de téléphone saisi, avec un préfixe facultatif.

Options délai d'attente et options non valides

Aucune sélection: Jusqu'à 3 fois
Sélection erronée: indéfiniment

3.1.3 Table d'horaire d'Auto Attendant

L'Auto Attendant pour Advanced Queuing vous permet de configurer, pour chaque Service SVI, un horaire hebdomadaire spécifique comprenant des heures d'ouverture dans le fuseau horaire local et un tableau de jours fériés qui vous permet d'ajouter des jours fériés pour des événements récurrents ou des événements ponctuels au cours de l'année. Voir la capture d'écran ci-dessous :

Paramètres IVR
Comportements
Horaire
Autorisations

Sélectionnez le fuseau horaire à utiliser pour ce service. Le paramètre d'heure d'été pour le fuseau horaire spécifié s'appliquera automatiquement. Veuillez noter que si vous modifiez le fuseau horaire, les horaires existants (calendrier hebdomadaire, jours fériés et événements spéciaux) seront appliqués en conséquence.

Fuseau horaire: **Fuseau horaire du serveur ((UTC+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna)**

Horaire hebdomadaire habituel

Définir ici les horaires d'ouverture hebdomadaires habituels et les comportements du service IVR. Cette programmation peut être outrepassée par les congés et les événements spéciaux ci-dessous dans la section dédiée.

+ Planifier un comportement

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
06:00							
07:00	07:00 - 18:30 Sample Menu	07:00 - 18:30 Sample Menu	07:00 - 18:30 Sample Menu	07:00 - 18:30 Sample Menu		07:30 -	07:30 -
08:00							
09:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00						15:00 - 17:30 Sample Menu	15:00 - 17:30 Sample Menu
16:00							
17:00							
18:00							

Afficher 24 heures

En dehors des horaires définis, exécutez le comportement suivant: **Company Closed**

Holidays and special events

+ Add

NAME	START	END	REPEAT	BEHAVIOUR
New Year's Day	31/12/2016 00:00	01/01/2017 23:59	Every year	Menu

Pendant les heures d'ouverture de l'Auto Attendant, le comportement correspondant de l'Auto Attendant sera exécuté. Pendant les heures de fermeture ou en raison d'un événement férié, il est possible de sélectionner un comportement spécifique à exécuter, comme une simple Message vocal ou un transfert d'appel vers un opérateur hors équipe.

3.1.1 Permissions de Auto Attendant

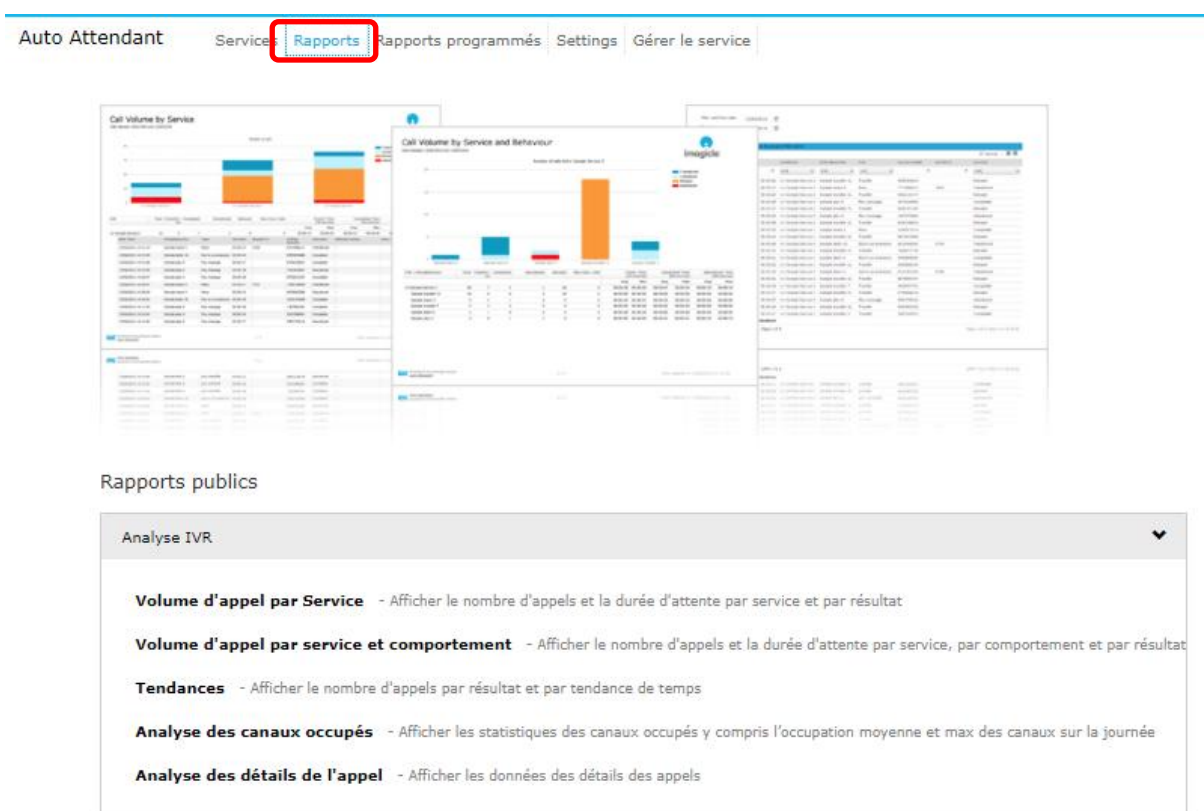
Auto Attendant for Advanced Queueing vous permet de configurer, pour chaque service Auto Attendant, un ou plusieurs gestionnaires SVI. Ces utilisateurs, configurés dans l'onglet "Permissions", peuvent apporter des modifications au service SVI, comme changer les comportements, les messages vocaux et les horaires. De plus, ils peuvent exécuter des rapports sur le standard automatique avec une visibilité des données limitée aux services SVI qu'ils gèrent.

IVR settings	Behaviours	Time table	Permissions	
+ Add new manager			Refresh	
NAME	USERNAME	EXTENSION		
Tommaso Fioravanti	tommaso_fioravanti_i	229		
Andrea Rivaben	andrea_rivaben_imagi	735		
Andrea Sonnino	andrea_sonnino_imagi	731		

3.2 Page de rapports d'"Auto Attendant"

La deuxième page Web de l'"Auto Attendant" que vous pouvez sélectionner dans le menu principal est « **Rapports** ». Cette page, disponible pour les administrateurs et les gestionnaires de SVI, affiche une liste des rapports disponibles à exécuter pour récupérer les informations de trafic sur le nombre d'accès aux services d'"Auto Attendant" et une liste détaillée des numéros d'appelant. Ceci est utile pour mieux comprendre qui accède à ces services, combien de temps il reste dans le flux d'appel et le résultat final. Pour chaque rapport disponible, vous pouvez appliquer des filtres spécifiques par date, service, comportement pertinent, classification des appels et cause de résiliation. Chaque rapport peut être exporté vers un fichier Word, Excel ou PDF.

Tous les rapports (à l'exception de l'analyse des détails des appels interactive) peuvent être programmés pour une exécution périodique automatique et une livraison par courrier électronique.



The screenshot shows the 'Rapports' menu item highlighted in the top navigation bar. Below it, three report preview cards are displayed: 'Call Volume by Service', 'Call Volume by Service and Behaviour', and a table view of call data. Below the reports, a section titled 'Rapports publics' (Public Reports) lists several report types with their descriptions:

- Analyse IVR** (dropdown arrow)
- Volume d'appel par Service** - Afficher le nombre d'appels et la durée d'attente par service et par résultat
- Volume d'appel par service et comportement** - Afficher le nombre d'appels et la durée d'attente par service, par comportement et par résultat
- Tendances** - Afficher le nombre d'appels par résultat et par tendance de temps
- Analyse des canaux occupés** - Afficher les statistiques des canaux occupés y compris l'occupation moyenne et max des canaux sur la journée
- Analyse des détails de l'appel** - Afficher les données des détails des appels

3.1 Page des paramètres de l'Auto Attendant

La quatrième page Web de l'Auto Attendant que tu peux sélectionner à partir du menu principal de l'Auto Attendant est "**Paramètres**". À partir de cette page, tu peux définir la conservation (jours) des enregistrements de données d'appel globales liées au trafic de l'Auto Attendant. Si ce paramètre est réglé sur 0 jour, alors la conservation est illimitée.

