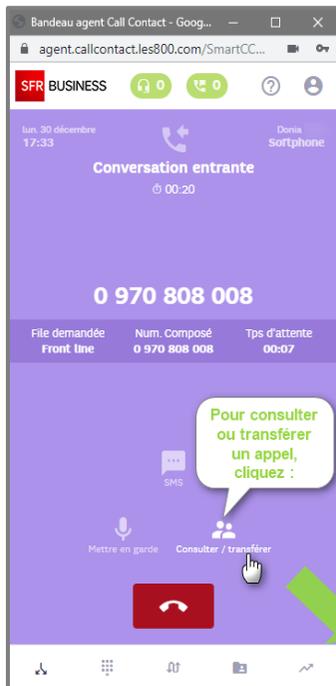


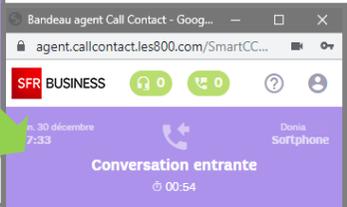
Le transfert d'appel

4 types de transfert d'appel :

- Vers file d'attente (transfert à l'aveugle)
- Vers un autre agent disponible
- Vers un numéro de l'annuaire
- Vers un numéro libre (à composer)



Pour consulter ou transférer un appel, cliquez :



Terminer le transfert en cliquant sur le bouton pour mettre en relation l'appelant et le consulté

numéro appelant

numéro consulté

Les statistiques individuelles



Nombre total d'appels de la journée, par statut d'appel

Durée moyenne pour la journée par statut de connexion

Besoin d'aide?

<https://assistance.utilisateur-relationclient.sfrbusiness.fr/callcontact/>

Support Fonctionnel



Solutions Relation client



CALL CONTACT

Cette fiche vous accompagne dans l'utilisation de votre bandeau Call Contact.

CONNEXION

Le lien de connexion au bandeau CALL CONTACT vous est fourni par votre administrateur et a pour préfixe :

<https://agent.callcontact.les800.com/smartccagentpanel?xxxx>

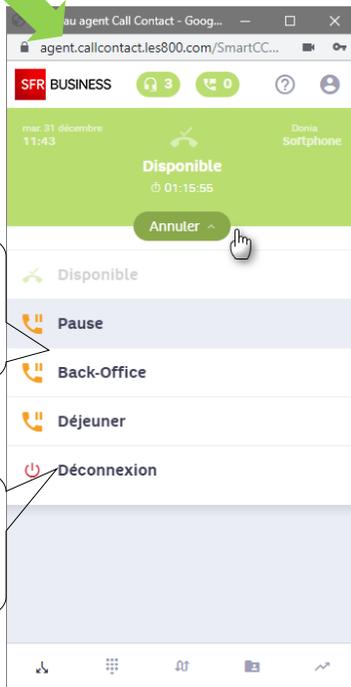
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

Numéro de téléphone où recevoir les appels

CONNEXION

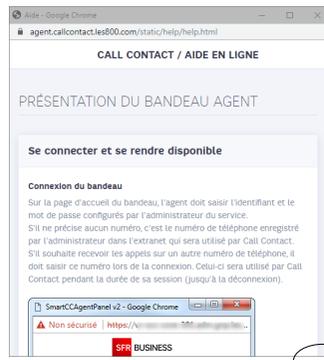
* Ne rien renseigner si :
 - numéro préconfiguré par l'administrateur
 - en cas d'utilisation du softphone

Les statuts



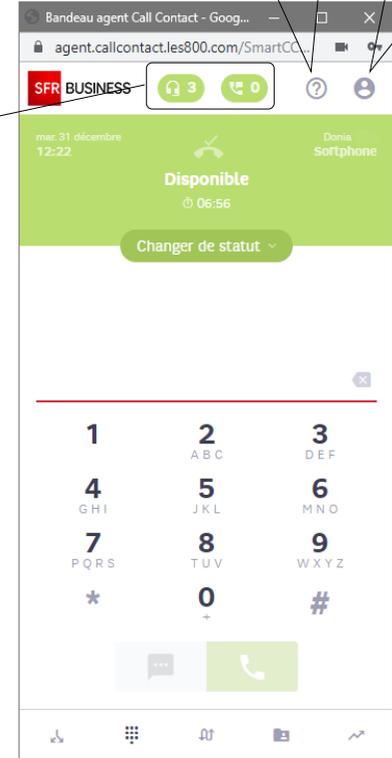
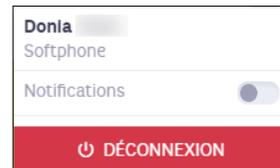
Statuts de **Pause**
(pas de prise d'ap-
pels possible)

Bouton **Déconnexion**
pour quitter l'applica-
tion



Aide en ligne

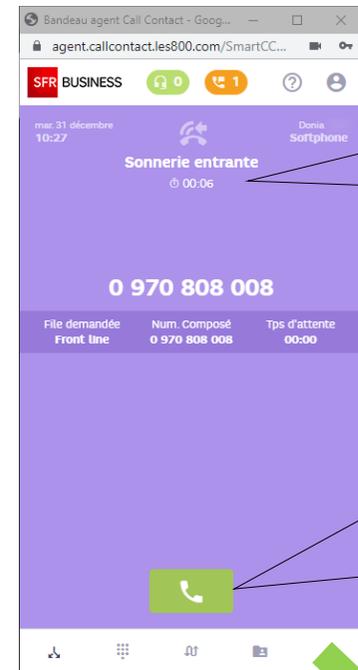
Bouton de profil



3 Nombre total d'agents disponibles sur les mêmes files

0 Nombre d'appels cumulés sur toutes les files

La prise d'appel



Présentation d'un appel sur le bandeau

Bouton « Décrocher » sur le bandeau : cette action va faire sonner le téléphone.

En communication

Bouton de mise en attente

Raccrocher



Le Support fonctionnel