

Identification

Date de version	08/03/12
Référence	ING/MVI154/MUT00105
Version	1.5.4
Etat	Validée

PORTAIL VOCAL & CENTRE DE CONTACTS

GUIDE UTILISATEUR

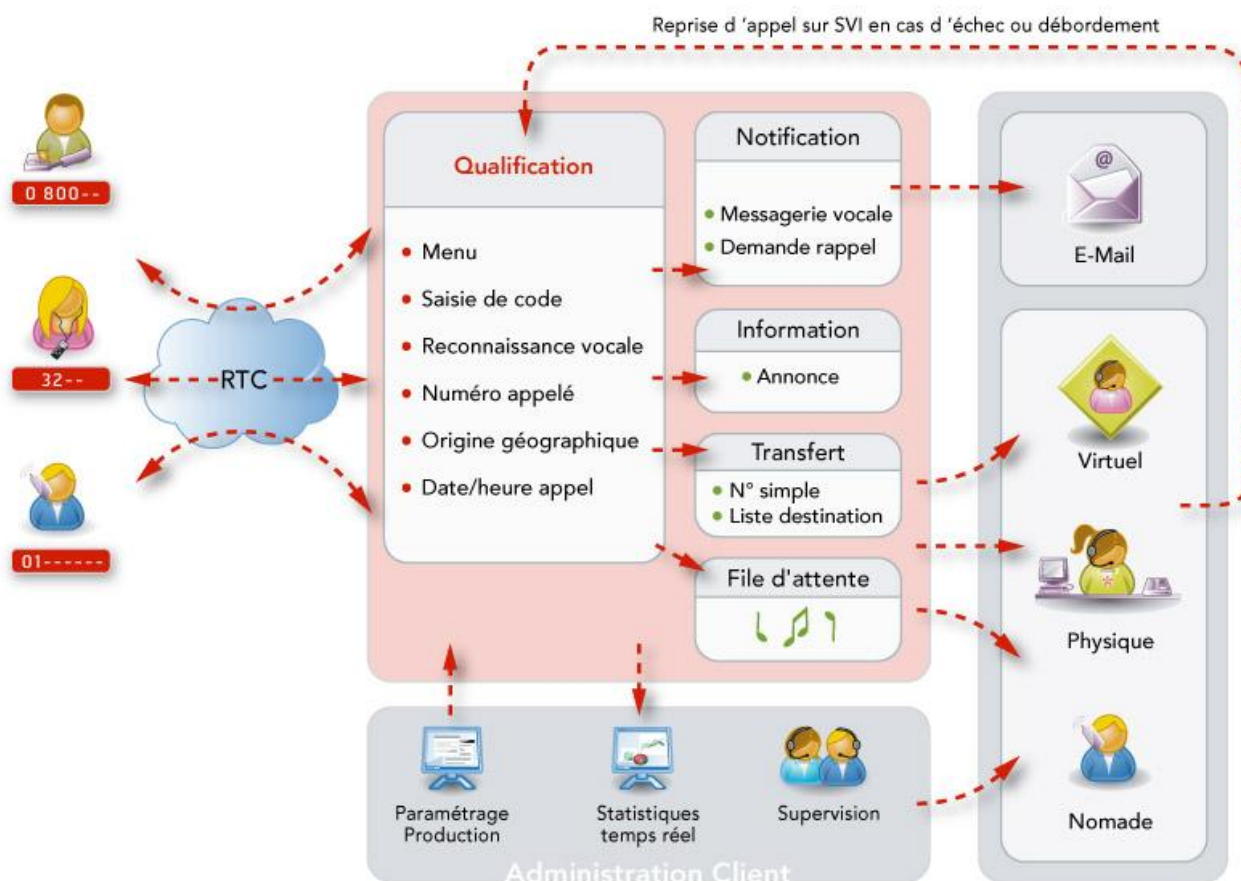
Table des matières

1. INTRODUCTION	4
1.1. RAPPEL DES PRINCIPES DU MENU VOCAL INTERACTIF	4
1.2. ACCES AUX FONCTIONS MVI	6
2. FONCTIONNALITES DU MENU VOCAL INTERACTIF.....	8
2.1. PRESENTATION DE L'ESPACE DE PARAMETRAGE MVI	8
2.1.1. Les informations de votre MVI.....	9
2.1.2. La rubrique "Scripts"	9
2.1.3. La rubrique "Calendrier"	10
2.1.4. La rubrique "Listes de destinations".....	10
2.1.5. La rubrique "Administration ASR"	11
2.1.6. La rubrique "Administration téléphonique"	12
2.2. VOS SCRIPTS VOCAUX.....	13
2.2.1. Créer un nouveau script vocal.....	13
2.2.2. Modifier un script vocal.....	14
2.2.3. Tester un script vocal en cours de développement.....	15
2.2.4. Mettre en production un script vocal.....	15
2.2.5. Supprimer un script vocal.....	17
2.3. PARAMETRAGE D'UN SCRIPT VOCAL.....	19
2.3.1. Présentation de l'environnement de travail.....	20
2.3.2. Personnaliser les informations d'un script vocal	21
2.3.3. Paramétrage de l'arborescence vocale.....	22
2.3.3.1. .. Ajouter une nouvelle action.....	22
2.3.3.2. .. Modifier une action.....	24
2.3.3.3. .. Supprimer une action.....	25
2.3.3.4. .. Paramétrage du contenu des messages vocaux.....	26
2.3.3.5. .. Paramétrage d'une Annonce	28
2.3.3.6. .. Paramétrage d'un Menu	32
2.3.3.7. .. Paramétrage d'un Test du calendrier.....	36
2.3.3.8. .. Paramétrage d'un Test du numéro spécial appelé.....	38
2.3.3.9. .. Paramétrage d'un Test de l'Origine géographique.....	40
2.3.3.10. Paramétrage d'une Saisie de code.....	47
2.3.3.11. Paramétrage d'une Reconnaissance Vocale	54
2.3.3.12. Paramétrage d'une Messagerie Vocale.....	63
2.3.3.13. Paramétrage d'une Demande de rappel.....	70
2.3.3.14. Paramétrage d'un Transfert	77
2.3.3.15. Paramétrage d'une table de routage intégrée	81
2.3.3.16. Utilisation d'une table de routage externe	85
2.4. VOTRE CALENDRIER MVI.....	88
2.4.1. Créer une nouvelle plage temporelle.....	88
2.4.2. Modifier une plage temporelle	89
2.4.2.1. .. Le calendrier hebdomadaire.....	89
2.4.2.2. .. Le calendrier spécifique.....	90
2.4.3. Supprimer une plage temporelle	91

2.5.	VOS LISTES DE DESTINATIONS	93
2.5.1.	Créer une nouvelle liste de destinations	93
2.5.2.	Modifier une liste de destinations	94
2.5.2.1.	.. Mode de gestion Séquentiel (par défaut)	94
2.5.2.2.	.. Mode de gestion Cyclique	96
2.5.2.3.	.. Mode de gestion Répartition par Pourcentage	98
2.5.2.4.	.. Supprimer une liste de destinations	99
2.6.	ADMINISTRATION ASR	101
2.6.1.	Dictionnaires de prononciations personnalisées	101
2.6.1.1.	.. Créer un nouveau dictionnaire	102
2.6.1.2.	.. Modifier un dictionnaire	103
2.6.1.3.	.. Supprimer un dictionnaire	104
2.6.2.	Echantillons vocaux	106
2.7.	ADMINISTRATION TELEPHONIQUE	108
2.7.1.	Accéder au service	108
2.7.2.	Gérer vos annonces "optionnelles"	110
2.7.3.	Enregistrer vos messages vocaux par téléphone	111
2.7.4.	Tester un script vocal en cours de développement	112
2.8.	ESPACE CENTRE D'APPELS	112
2.8.1.	Les files d'attente	114
2.8.2.	Les agents	116
3.	ANNEXES	118
3.1.	REGLES D'UTILISATION DE LA SYNTHESE VOCALE	118
3.1.1.	La ponctuation	118
3.1.2.	Les sigles	119
3.1.3.	Dates et heures	119
3.1.4.	Switches	119
3.1.4.1.	.. Ecriture phonétique (\phone)	119
3.1.4.2.	.. Insertion de pauses (\pause)	120
3.1.4.3.	.. Modification du ton (\pitch)	120
3.1.4.4.	.. Modification de la vitesse (\speed)	120
3.1.4.5.	.. Modification du volume (\absgain)	121
3.2.	ORIGINE GEOGRAPHIQUE – TABLE DES CODES VALIDES	122
3.2.1.	Niveau Zones Téléphoniques	122
3.2.2.	Niveau Région	122
3.2.3.	Niveau Départements	123
3.3.	ALPHABET « SAMPA »	126

1. Introduction

1.1. Rappel des principes du Menu Vocal Interactif



Le MVI permet de définir simplement des applications vocales d'accueil et de qualification des appels sur les numéros spéciaux de SFR.

Le MVI est entièrement paramétrable par le Client, au travers de l' **Extranet Contact Center de SFR**. Un Service d'Administration téléphonique (**0 811 900 MVI/684**) est aussi mis à disposition du Client.

Un MVI est identifié par un numéro unique attribué par SFR. Chaque MVI correspond à un environnement de travail composé :

- D'une bibliothèque de scripts vocaux (dont un seul est en production à un instant donné)
- D'un calendrier comportant les plages temporelles (ex : les horaires de fermeture)
- D'une bibliothèque de listes de destinations (séquentielles, cycliques ou répartition en pourcentage)

La souscription à l'option de « Reconnaissance vocale » permet d'accéder à des outils de mise au point comme la création de dictionnaires de prononciations personnalisés ou la consultation d'échantillons vocaux prélevés lors des phases de reconnaissance vocale.

Un **Menu Vocal Interactif** peut être associé à un ou plusieurs numéros spéciaux. La réalisation des scripts vocaux s'effectue simplement, aucune connaissance technique (informatique ou télécom) n'étant requise.

Un script vocal est composé d'**actions téléphoniques** que l'utilisateur sélectionne et assemble librement à partir de composant vocaux "de base", afin d'obtenir l'arborescence vocale répondant à son besoin.

Les composants vocaux "de base" mis à la disposition de l'utilisateur sont les suivants (selon options souscrites) :

- **Annonce vocale** (pour diffuser un message)
- **Menu** (pour proposer un menu à 10 choix)
- **Saisie de Code** (pour inviter l'utilisateur à saisir un code. Exemple : un numéro de département)
- **Reconnaissance Vocale** (pour inviter l'utilisateur à prononcer un mot clé).
- **Test date/heure** (pour aiguiller l'appel en fonction de la date et de l'heure courante).
- **Test du numéro spécial appelé** (pour différencier le traitement vocal suivant le numéro spécial composé. Utile dans le cas d'un MVI associé à plusieurs numéros spéciaux)
- **Origine géographique** (anciennement « Test du N°Appelant ») (permet de tester le numéro de l'appelant, afin de déterminer, par exemple, l'origine géographique des appels)
- **Messagerie vocale** (enregistrement d'un message vocal transféré par e-mail)
- **Demande de rappel** (saisie d'un numéro de téléphone de rappel, demande transmise par e-mail)
- **Transfert** (permet de transférer l'appel vers un n°traduit ou une liste de destinations)
- Raccrochage de l'appel

Tous les messages vocaux sont paramétrables :

- Par l'utilisation de la synthèse vocale ("Text To Speech") en voix française ou étrangère (en option).
- Par téléchargement de fichiers audio au format WAV.
- Par enregistrement téléphonique via l'Application d'Administration Téléphonique.

Toutes les modifications effectuées sur le MVI sont prises en compte en temps réel.

La mise en production d'un script vocal est effectuée directement par le Client, dès qu'il le considère valide (en l'ayant au préalable testé via le Service d'Administration Téléphonique).

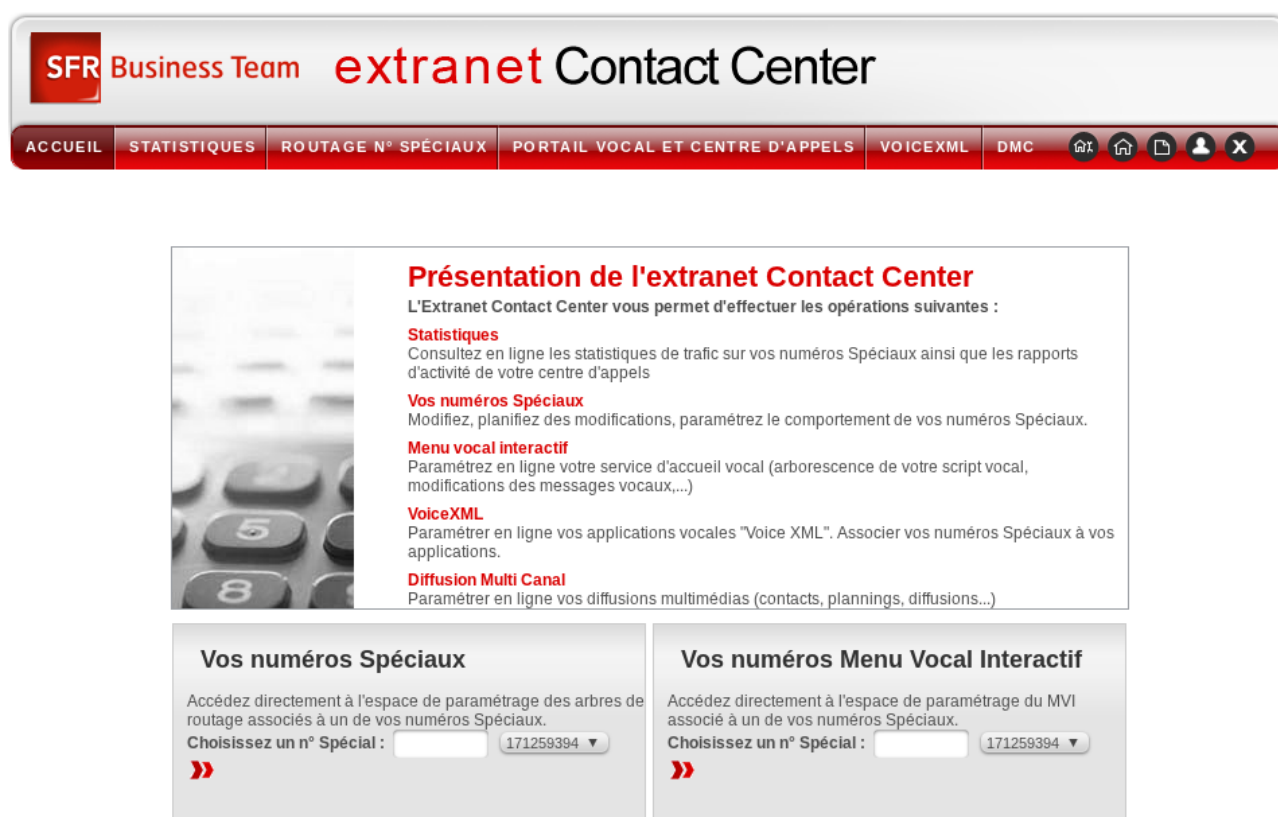
La mise en production est immédiate et sans impact sur les appels en cours.

1.2. Accès aux fonctions MVI

Les fonctions du "Menu Vocal Interactif" sont accessibles au travers de l'Extranet Contact Center, accessible depuis l'**Extranet SFR Business Online** (<https://extranet.sfrbusinesssteam.fr>).

L'accès à l'espace de paramétrage d'un MVI peut s'effectuer :

- Depuis la page d'accueil de l'Extranet Contact Center via la rubrique "Vos numéros Menu Vocal Interactif" qui vous permet de sélectionner un numéro spécial et d'accéder directement à l'espace de paramétrage du MVI associé à ce numéro.



- Depuis la page d'accueil MVI (accessible depuis la barre de navigation sur la page d'accueil de l'Extranet Contact Center). Cette page d'accueil MVI vous permet :
 - De sélectionner un numéro spécial dans la rubrique "Vos numéros MVI" et d'accéder directement à l'espace de paramétrage du MVI associé à ce numéro (comme la rubrique "Vos numéros MVI" sur la page d'accueil de l'Extranet Contact Center)
 - De sélectionner un MVI en particulier parmi la liste des MVI auxquels vous pouvez accéder (suivant les droits qui vous ont été affectés par votre Administrateur). Cette liste permet notamment de consulter l'association entre vos MVI et vos numéros spéciaux.

 **SFR Business Team** **extranet** Contact Center

ACCUEIL | STATISTIQUES | ROUTAGE N° SPÉCIAUX | PORTAIL VOCAL ET CENTRE D'APPELS | VOICEXML | DMC

Paramétrage du Portail Vocal et Centre d'appels

Vos numéros MVI

Veuillez sélectionner un numéro Spécial dans la liste ci-dessous :

171259394 ▾ »

Seuls les numéros Spéciaux pour lesquels vous avez souscrit le produit « Menu Vocal Interactif » sont présents dans cette liste.

Vos MVI

Veuillez sélectionner votre MVI dans le tableau ci-dessous :

N° MVI	N° associé
9305	171259394 »

Vous en avez assez que votre serveur vocal répète toujours la même chose à vos clients ?

2. Fonctionnalités du Menu Vocal Interactif

2.1. Présentation de l'espace de paramétrage MVI

SFR Business Team extranet Contact Center

ACCUEIL STATISTIQUES ROUTAGE N° SPÉCIAUX **PORTAIL VOCAL ET CENTRE D'APPELS** VOICEXML DMC

Paramétrage du Portail Vocal et Centre d'appels n° 9305 > N° associé : 171259394

SCRIPTS CALENDRIER LISTES DE DESTINATIONS ADMINISTRATION ASR ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE CENTRE D'APPELS

Vos scripts vocaux ?

Cet espace vous permet de concevoir et de consulter vos scripts vocaux. À tout moment vous pouvez tester vos scripts vocaux et éventuellement ré-enregistrer vos messages en appelant le [Service d'administration téléphonique MVI](#).

Liste des scripts actuellement enregistrés

N° ▲▼	Libellé ▲▼	Modifié le ▲▼	Statut ▲▼	
1	Nouveau script	03/11/2011	Développement	Dupliquer
2	Nouveau script 2	03/11/2011	Développement	Dupliquer

Créer un nouveau script 3 scripts disponibles

L'espace de paramétrage de votre MVI correspond à votre espace de travail. Il regroupe les différentes rubriques vous permettant de gérer votre MVI. Il est composé des éléments suivants :

- [Les informations sur votre MVI](#)
- [La rubrique "Script vocaux"](#)
- [La rubrique "Calendrier"](#)
- [La rubrique "Listes de Destinations"](#)
- [La rubrique "Administration ASR"](#)
- [La rubrique "Administration téléphonique"](#)

2.1.1. Les informations de votre MVI

Paramétrage du Portail Vocal et Centre d'appels n°9305 > N° associé : 171259394

En haut de votre écran, dans la barre d'information, vous retrouvez le numéro de votre MVI (attribué par SFR lors de sa création), ainsi qu'un résumé du (ou des) numéro(s) Spécial(aux) associé(s) à votre "Menu Vocal Interactif" (seuls les 2 premiers numéros sont affichés).

Remarque : Le numéro de votre MVI est important car il vous sera demandé pour toute utilisation du *Service d'Administration Téléphonique*.

2.1.2. La rubrique "Scripts"

SCRIPTS	CALENDRIER	LISTES DE DESTINATIONS	ADMINISTRATION ASR	ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE	CENTRE D'APPELS
---------	------------	------------------------	--------------------	-----------------------------	-----------------

Cette rubrique vous permet d'accéder au paramétrage de vos scripts vocaux.

Votre espace de paramétrage MVI vous permet de définir plusieurs scripts vocaux. A un instant T, seul un de vos scripts est désigné comme script de "Production". Tous les appels vers les numéros spéciaux associés à ce MVI, sont automatiquement pris en charge par ce script vocal.

Néanmoins, vous pouvez continuer à améliorer votre menu vocal, en travaillant sur un nouveau script en "développement" (cette opération s'effectue sans aucun risque de perturbation de votre service en production).

Remarque : à tout moment, vous pouvez tester un script vocal en cours de développement via le *Service d'Administration Téléphonique* (0 811 900 MVI / 0 811 900 684). Dès que vous jugerez votre nouvelle version satisfaisante, vous pourrez basculer ce nouveau script en "Production". Le précédent script de production sera alors automatiquement conservé dans un état "Backup", vous permettant de pouvoir effectuer au besoin un retour arrière rapide. **La mise en production de votre nouveau script est immédiate**, et n'a **aucun impact sur les appels en cours**, qui continuent à être traités normalement par le précédent script de production. Les nouveaux appels sont automatiquement pris en compte par votre nouveau script de "Production".

Pour plus d'informations sur la gestion de vos scripts vocaux, consultez le chapitre "[Vos scripts vocaux](#)".

2.1.3. La rubrique "Calendrier"

SCRIPTS	CALENDRIER	LISTES DE DESTINATIONS	ADMINISTRATION ASR	ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE	CENTRE D'APPELS
---------	-------------------	------------------------	--------------------	-----------------------------	-----------------

Cette rubrique permet d'accéder au paramétrage de votre calendrier MVI.

Votre calendrier vous permet de définir des plages temporelles (ex : vos horaires de fermetures) que vous pourrez utiliser lors de l'élaboration de votre script vocal afin d'adapter le comportement de celui-ci suivant la date et l'heure des appels (dans une action "Test du calendrier").

Chaque plage temporelle peut être définie au travers d'un calendrier hebdomadaire "type" et être complétée par un calendrier de périodes spécifiques. (Ex : mon entreprise est fermée du lundi au samedi de 18h00 à 07h59 et le dimanche toute la journée, avec une fermeture exceptionnelle pour Noël du 24/12/2003 à 18h00 au 26/12/2003 à 07h59 inclus).

A tout moment, vous pouvez modifier les caractéristiques d'une plage temporelle. **Les modifications sont prises en compte en temps réel.**

Pour plus d'informations sur la gestion de votre calendrier MVI, consultez le chapitre "[Votre calendrier](#)".

2.1.4. La rubrique "Listes de destinations"

SCRIPTS	CALENDRIER	LISTES DE DESTINATIONS	ADMINISTRATION ASR	ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE	CENTRE D'APPELS
---------	------------	-------------------------------	--------------------	-----------------------------	-----------------

Cette rubrique permet d'accéder au paramétrage de vos "Listes de destinations".

Une liste de destinations correspond à un groupe de numéros. Chaque liste peut être gérée suivant un mode séquentiel, cyclique ou en répartition par pourcentage. A tout moment, vous pouvez modifier les caractéristiques d'une liste de destinations. **Les modifications effectuées sur vos listes de destinations sont prises en compte en temps réel.**

Mode de gestion séquentiel :

Dans ce mode, la liste est gérée individuellement pour chaque appel. Chaque appel est systématiquement routé vers la première destination de liste. En cas d'échec (numéro injoignable, non-réponse, occupation, encombrement), l'appel est automatiquement repris et présenté sur les destinations suivantes, jusqu'à expiration du nombre maximum de tentatives configuré pour cette liste (par défaut, ce nombre maximum de tentatives correspond au nombre de destinations configurées dans la liste). En dernier recours, si toutes les tentatives de routage ont échoué, l'appel peut être envoyé sur une destination de secours ("Back-up") ou bien être raccroché.

Mode de gestion cyclique :

Dans ce mode, la liste est globale et partagée par tous les appels. La première destination d'un appel correspond à la destination suivant directement la première destination utilisée pour router l'appel précédent. En cas d'échec (numéro injoignable, non-réponse, occupation, encombrement) l'appel est automatiquement repris et présenté sur la destination suivante de la liste, jusqu'à expiration du nombre maximum de tentatives de routage configuré pour cette liste (par défaut, ce nombre maximum de tentatives correspond au nombre de destinations configurées dans la liste). En dernier recours, si toutes les tentatives de routage ont échoué, l'appel peut être envoyé sur une destination de secours ("Backup") ou bien être raccroché.

Mode de gestion répartition par pourcentage :

Dans ce mode, les appels sont routés vers les destinations configurées en fonction du pourcentage d'appel paramétré pour chaque destination. En cas d'échec du routage sur une destination, (numéro injoignable, non-réponse, occupation, encombrement), l'appel est présenté sur la destination de secours (« Backup ») configurée pour cette destination (ou raccroché en cas d'absence de destination de secours).

Pour plus d'informations sur la gestion de vos listes de destinations, consultez le chapitre "[Vos listes de destinations](#)".

2.1.5. La rubrique "Administration ASR"

SCRIPTS	CALENDRIER	LISTES DE DESTINATIONS	ADMINISTRATION ASR	ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE	CENTRE D'APPELS
---------	------------	------------------------	---------------------------	-----------------------------	-----------------

Cette rubrique vous permet d'accéder à des fonctions avancées de paramétrage et de mise au point de vos actions utilisant la « Reconnaissance vocale » (**A**utomatic **S**peech **R**ecognition).

En particulier, vous pouvez :

- Créer / Modifier / Supprimer des dictionnaires de prononciations personnalisés
- Activer / Désactiver le prélèvement d'échantillons vocaux lors des phases de reconnaissance vocale.
- Consulter les échantillons vocaux prélevés.

L'utilisation de ces outils est réservée à des utilisateurs Experts.

2.1.6. La rubrique "Administration téléphonique"

SCRIPTS	CALENDRIER	LISTES DE DESTINATIONS	ADMINISTRATION ASR	ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE	CENTRE D'APPELS
---------	------------	------------------------	--------------------	------------------------------------	-----------------

Cette rubrique vous permet de modifier les paramètres d'accès au Service d'Administration Téléphonique du MVI.

En particulier, vous pouvez :

- Activer / Désactiver l'accès au service
- Modifier votre code d'accès au service (entre 4 et 8 chiffres). Ce code d'accès vous sera demandé en complément de votre **numéro de MVI** afin d'accéder au service
- Limiter le nombre de tentatives d'accès erronées (avec désactivation automatique de l'accès).
- Limiter l'accès à ce service à un ensemble restreint d'utilisateurs appelant depuis des lignes téléphoniques déclarées.

Pour plus d'informations sur le Service d'Administration Téléphonique, consultez le chapitre "[Administration téléphonique](#)".

2.2. Vos scripts vocaux

Sont regroupées au sein de cette rubrique toutes les fonctions vous permettant de paramétrer vos scripts vocaux.

Le MVI vous permet de définir **rapidement et simplement** vos arborescences vocales, sans avoir à recourir à un langage de programmation.

Le MVI met à votre disposition un certain nombre de composants vocaux "de base". Chaque composant vocal permet de réaliser une **action** particulière (ex : diffuser une annonce, proposer un menu, tester la date et l'heure de l'appel, etc.). La construction d'un script vocal s'effectue simplement en sélectionnant et en assemblant à votre convenance ces actions, afin obtenir l'arborescence vocale répondant à votre besoin.

Au sein de ce chapitre, vous apprendrez à :

- Créer un nouveau script vocal
- Modifier un script vocal
- Tester un script vocal en cours de développement
- Mettre en production un script vocal
- Supprimer un script vocal

2.2.1. Créer un nouveau script vocal

Pour créer un nouveau script vocal, vous avez la possibilité soit :

- De créer votre script vocal à partir de zéro. Pour cela, cliquez sur le bouton "Créer un nouveau script".

SCRIPTS

CALENDRIER

LISTES DE DESTINATIONS

ADMINISTRATION ASR

ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE

CENTRE D'APPELS


Vos scripts vocaux


Cet espace vous permet de concevoir et de consulter vos scripts vocaux. À tout moment vous pouvez tester vos scripts vocaux et éventuellement ré-enregistrer vos messages en appelant le [Service d'administration téléphonique MVI](#).

Liste des scripts actuellement enregistrés

N° ▲▼	Libellé ▲▼	Modifié le ▲▼	Statut ▲▼	
11	TEST PFE	22/07/2009	Production	» Dupliquer
8	TEST PFE (copie)	22/07/2009	Backup	» Dupliquer
3	Nouveau script	25/06/2009	Développement	» Dupliquer
7	transfert CAV 02721892xx (copie)	02/07/2008	Développement	» Dupliquer
10	test INT CAV 0369183127 (copie)	22/07/2009	Développement	» Dupliquer
12	Script d'accueil v2.1	10/09/2009	Développement	» Dupliquer
13	Script d'accueil v2.1	10/09/2009	Développement	» Dupliquer

Créer un nouveau script
5 scripts disponibles

- De repartir d'un script vocal existant par l'intermédiaire de la fonction "Dupliquer".

Votre nouveau script apparaît dans la liste des scripts vocaux définis dans votre espace de paramétrage MVI. Celui-ci se trouve automatiquement dans l'état "Développement". Un numéro est automatiquement affecté à votre script vocal. Ce numéro est important car il vous permettra de sélectionner ce script vocal dans le *Service d'Administration Téléphonique* du MVI.

Dès lors, il vous reste :

1. A personnaliser le nom de votre script vocal et éventuellement à y ajouter des commentaires
2. A débiter le paramétrage de l'arborescence de votre script vocal afin de lui donner le comportement souhaité. (Voir [Paramétrage d'un script vocal](#)).

Remarque : Afin de pouvoir créer de nouveaux scripts vocaux, le droit MVI "Modification des scripts vocaux" doit vous être attribué. Pour être opérationnel, ce droit doit être affecté à tous les numéros spéciaux associés à votre MVI. N'hésitez pas à contacter votre Administrateur pour toute information relative à votre profil utilisateur.

2.2.2. Modifier un script vocal

A tout moment, vous avez la possibilité de modifier un script vocal. Néanmoins, le type de modifications que vous pouvez apporter dépend du statut dans lequel se trouve le script vocal.

- *Scripts en "Développement" :*
Vous pouvez modifier entièrement ces scripts vocaux (ajouter/modifier/supprimer des actions, changer l'enchaînement du script, modifier le contenu des messages vocaux, etc ...)
- *Script de "Production" :*
Aucune modification de la structure de votre script vocal n'est autorisée. Seul le contenu et la diffusion des annonces définies comme "optionnelles" peuvent être modifiés (voir définition d'une "annonce optionnelle").
- *Script de "Backup" :*
Il s'agit d'une copie de sauvegarde du précédent script de production. Aucune modification n'est autorisée sur ce script.

Remarque : à chaque mise en production d'un script, le script de "Backup" est écrasé. Si vous désirez conserver une copie du script de "Backup", n'hésitez pas à utiliser la fonction "Dupliquer" avant d'effectuer la mise en production de votre nouveau script.

Pour toute information relative au paramétrage de votre script, consulter le chapitre [Paramétrage d'un script vocal](#).

Remarque : Afin de pouvoir effectuer des modifications sur vos scripts vocaux, le droit MVI "Modification des scripts vocaux" doit vous être attribué. Pour être opérationnel, ce droit doit être affecté à tous les numéros spéciaux associés à votre MVI. N'hésitez pas à contacter votre Administrateur pour toute information relative à votre profil utilisateur.

2.2.3. Tester un script vocal en cours de développement

A tout moment, vous avez la possibilité de tester votre script vocal par téléphone, afin de vérifier qu'il correspond bien à vos attentes. Le *Service d'Administration Téléphonique* du MVI vous offre cette possibilité (voir aide sur l'[Administration Téléphonique](#)).

2.2.4. Mettre en production un script vocal

En effectuant cette opération, tous les appels sur les numéros spéciaux associés à ce MVI seront automatiquement traités par ce script vocal. **La mise en production est immédiate et sans aucun impact sur les appels en cours** (qui continuent à être traités par l'ancien script de production).

La mise en production s'effectue en réalisant les opérations suivantes :

1. Sélectionner le script vocal à mettre en production dans la liste de vos scripts vocaux

SCRIPTS

CALENDRIER

LISTES DE DESTINATIONS

ADMINISTRATION ASR

ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE

CENTRE D'APPELS


Vos scripts vocaux

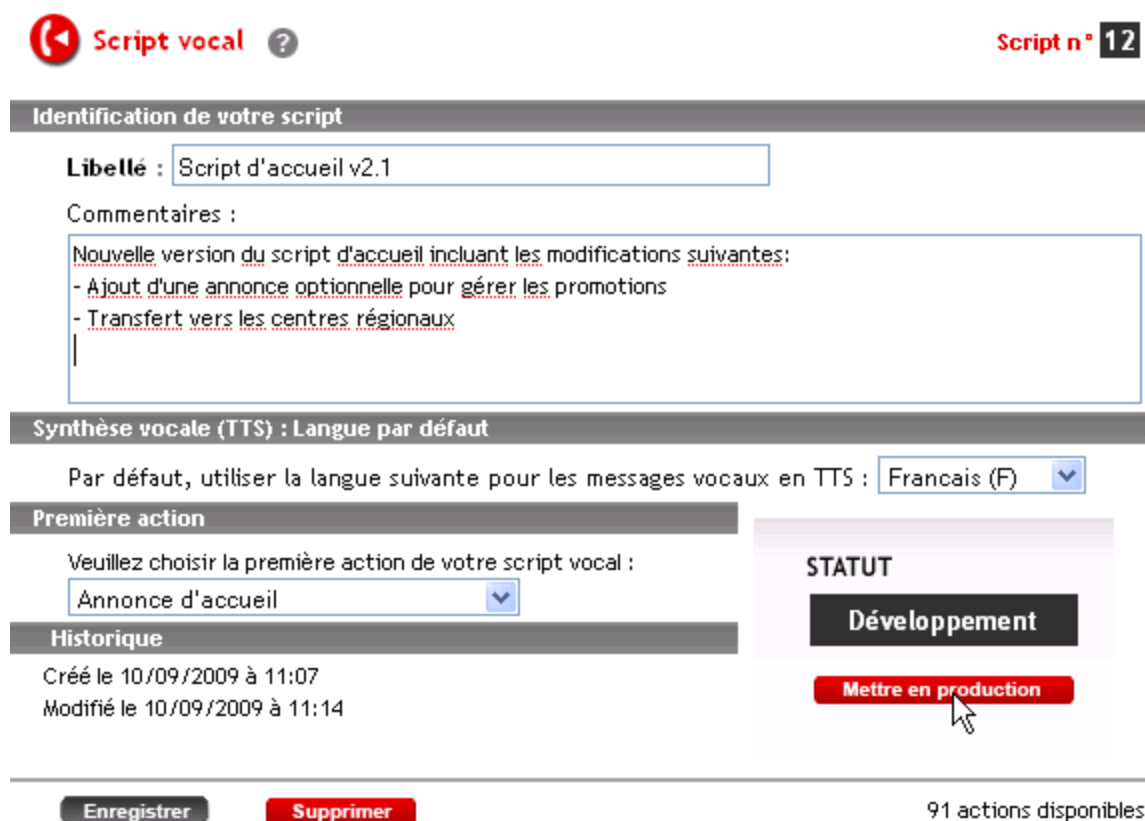
Cet espace vous permet de concevoir et de consulter vos scripts vocaux. À tout moment vous pouvez tester vos scripts vocaux et éventuellement ré-enregistrer vos messages en appelant le [Service d'administration téléphonique MVI](#).

Liste des scripts actuellement enregistrés

N°	Libellé	Modifié le	Statut	
11	TEST PFE	22/07/2009	Production	 Dupliquer
8	TEST PFE (copie)	22/07/2009	Backup	 Dupliquer
3	Nouveau script	25/06/2009	Développement	 Dupliquer
7	transfert CAV 02721892xx (copie)	02/07/2008	Développement	 Dupliquer
10	test INT CAV 0369183127 (copie)	22/07/2009	Développement	 Dupliquer
12	Script d'accueil v2.1	10/09/2009	Développement	 Dupliquer
13	Script d'accueil v2.1	10/09/2009	Développement	 Dupliquer

Créer un nouveau script
5 scripts disponibles

2. Sur la page de synthèse de votre script vocal, cliquer sur le bouton "Mettre en production"



 **Script vocal**  **Script n° 12**

Identification de votre script

Libellé : Script d'accueil v2.1

Commentaires :
Nouvelle version du script d'accueil incluant les modifications suivantes:
- Ajout d'une annonce optionnelle pour gérer les promotions
- Transfert vers les centres régionaux

Synthèse vocale (TTS) : Langue par défaut

Par défaut, utiliser la langue suivante pour les messages vocaux en TTS : Français (F) ▼

Première action

Veuillez choisir la première action de votre script vocal :
Annonce d'accueil ▼

Historique

Créé le 10/09/2009 à 11:07
Modifié le 10/09/2009 à 11:14

STATUT

Développement

Mettre en production

Enregistrer **Supprimer** 91 actions disponibles

3. Confirmer la mise en production en répondant "Oui" au message de confirmation.

Attention : Avant d'effectuer cette opération, assurez-vous d'avoir testé au préalable votre script vocal via le *Service d'Administration Téléphonique*, afin de vérifier qu'il répond bien à vos attentes. Dans tous les cas, il vous est possible d'effectuer un **retour arrière immédiat**, en remettant en production le script de "Backup", sauvegardé lors de la mise en production de votre nouveau script.

Remarque : Afin de pouvoir mettre en production un script vocal, le droit MVI "Mise en production d'un script vocal" doit vous être attribué. Pour être opérationnel, ce droit doit être affecté à tous les numéros spéciaux associés à votre MVI. N'hésitez pas à contacter votre Administrateur pour toute information relative à votre profil utilisateur.

2.2.5. Supprimer un script vocal

Le nombre de scripts vocaux en "développement" dans votre espace MVI étant limité, vous pouvez décider de supprimer à tout moment un script vocal que vous jugez inutile.

Pour des raisons de sécurité, il est impossible de supprimer le script vocal en "Production" ainsi que le script vocal de "Backup".

La suppression d'un script vocal s'effectue en réalisant les opérations suivantes :

1. Sélectionner le script vocal à supprimer dans la liste de vos scripts vocaux.

SCRIPTS CALENDRIER LISTES DE DESTINATIONS ADMINISTRATION ASR ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE CENTRE D'APPELS

 **Vos scripts vocaux** ?

Cet espace vous permet de concevoir et de consulter vos scripts vocaux. À tout moment vous pouvez tester vos scripts vocaux et éventuellement ré-enregistrer vos messages en appelant le [Service d'administration téléphonique MVI](#).

Liste des scripts actuellement enregistrés

N° ▲▼	Libellé ▲▼	Modifié le ▲▼	Statut ▲▼	
11	TEST PFE	22/07/2009	Production	 Dupliquer
8	TEST PFE (copie)	22/07/2009	Backup	 Dupliquer
3	Nouveau script	25/06/2009	Développement	 Dupliquer
7	transfert CAV 02721892xx (copie)	02/07/2008	Développement	 Dupliquer
10	test INT CAV 0369183127 (copie)	22/07/2009	Développement	 Dupliquer
12	Script d'accueil v2.1	10/09/2009	Développement	 Dupliquer
13	Script d'accueil v2.1	10/09/2009	Développement	 Dupliquer

Créer un nouveau script 5 scripts disponibles

2. Sur la page de synthèse de votre script vocal, cliquer sur le bouton "Supprimer".

SCRIPTS	CALENDRIER	LISTES DE DESTINATIONS	ADMINISTRATION ASR	ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE	CENTRE D'APPELS
Script n° 24 Nouveau script Raccrocher Ouvrir tout Fermer tout - Actions non utilisées - Annonces optionnelles - Liste des actions par type					
Script vocal Script n° 24 Identification de votre script Libellé : Script d'accueil V2.1 Commentaires : Nouvelle version du script d'accueil incluant les modifications suivantes : -Ajout d'une annonce optionnelle pour gérer les promotions -Transfert vers les centres régionaux Synthèse vocale (TTS) : Langue par défaut Par défaut, utiliser la langue suivante pour les messages vocaux en TTS : Français (F) Première action Veuillez choisir la première action de votre script vocal : Raccrocher Historique Créé le 05/06/2009 à 18:30 Modifié le 05/06/2009 à 18:33 STATUT Développement Mettre en production Enregistrer Supprimer 20 actions disponibles					

3. Confirmer la suppression en répondant "Oui" au message de confirmation.

Remarque : Afin de pouvoir supprimer un script vocal, le droit MVI "Modification des scripts vocaux" doit vous avoir été attribué. Pour être opérationnel, ce droit doit être affecté à tous les numéros spéciaux associés à votre MVI. N'hésitez pas à contacter votre Administrateur pour toute information relative à votre profil utilisateur.

2.3. Paramétrage d'un script vocal

Le paramétrage d'un script vocal s'effectue de manière complètement interactive, sans avoir à recourir à un langage de programmation.

Le MVI met à votre disposition un certain nombre de composants vocaux "de base", qu'il vous suffit de sélectionner et d'assembler à votre convenance pour obtenir l'arborescence vocale répondant à votre besoin. Chaque "composant vocal" vous permet de réaliser une action téléphonique.

Ce chapitre contient les sections suivantes :

- Présentation de l'environnement de travail
- Personnaliser les informations d'un script vocal
- Paramétrage de l'arborescence vocale
- Paramétrage du contenu des messages vocaux

2.3.1. Présentation de l'environnement de travail

Votre environnement de travail est composé :

- D'une fenêtre de navigation (sur la gauche). Cette fenêtre dresse une représentation graphique de votre script vocal et vous permet de naviguer entre les différentes actions le composant.
- D'une fenêtre de paramétrage (sur la droite). Cette fenêtre vous permet de personnaliser les différents paramètres d'une action téléphonique.

SCRIPTS

CALENDRIER

Listes de destinations

ADMINISTRATION ASR

ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE

CENTRE D'APPELS

Script n° 12

Script d'accueil v2.1

Annnonce d'accueil

Annnonce promotionnelle

test date/heure de l'appel

Par défaut (24h/24, 7j/7)

Menu principal

Touche 1

Touche 2

Touche 3

Touche *

Erreur

week-end

horaire de fermeture

Ouvrir tout

Fermer tout

Actions non utilisées

Annonces optionnelles

Liste des actions par type

Menu (paramétrage simplifié) ?

Action n° 4

Libellé : Menu principal

Paramétrage avancé

1 Message d'introduction

Synthèse vocale (TTS) : Texte du message

Langue : Français (F)

Vous souhaitez bénéficier de l'assistance automobile, tapez 1.

Obtenir une information sur un de vos contrats ou assurer un véhicule supplémentaire, tapez 2. Vous n'êtes pas encore assuré chez

Fichier audio (WAV) :

Écouter

Touches du clavier téléphonique

Veuillez définir une action pour les touches de votre choix

1 Menu Assistance

2 Menu contrat

3 Origine départemental

4

5

6

7

8

9

* Réécouter

0

#

Traitement en cas d'erreur de saisie

Action suivante (si dépassement du nombre de tentatives maximum)

Enchaîner vers Raccrocher

N'oubliez pas de cliquer sur "Enregistrer" pour sauvegarder vos modifications.

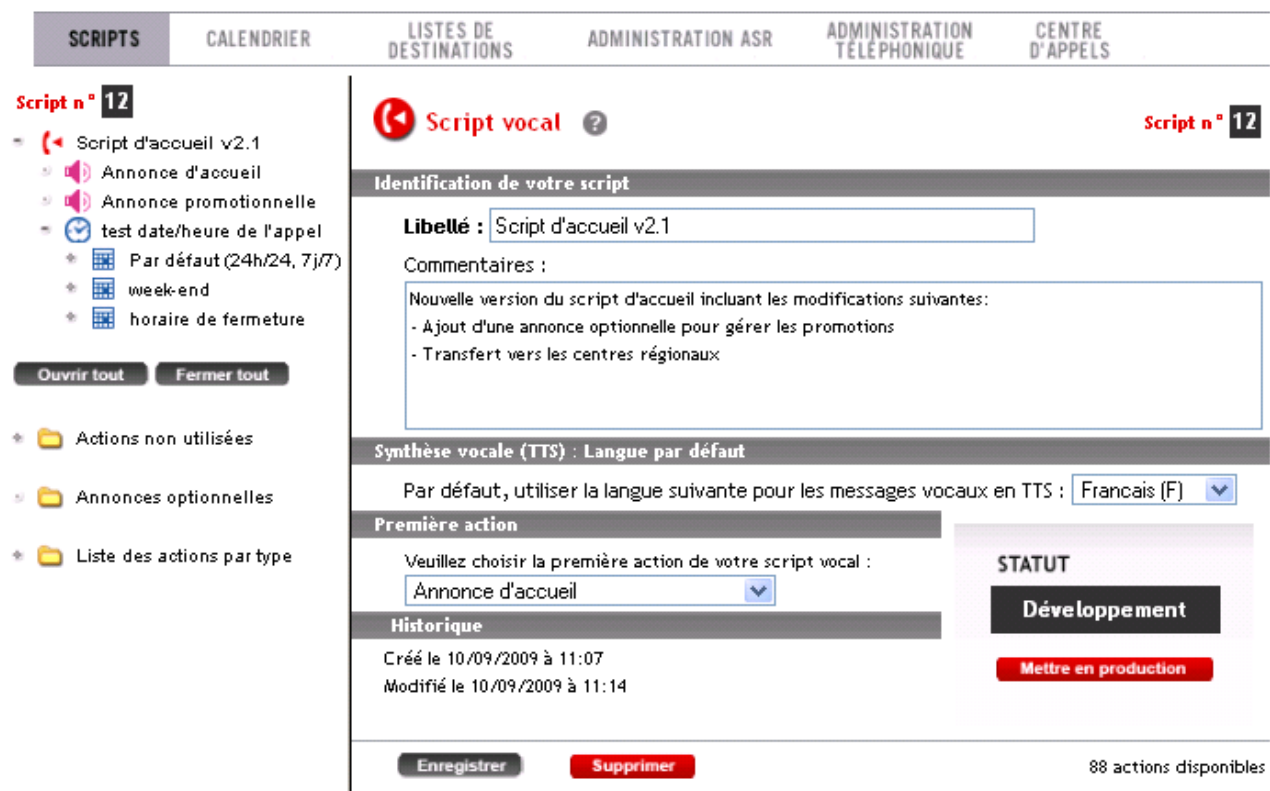
Enregistrer

Supprimer

88 actions disponibles

2.3.2. Personnaliser les informations d'un script vocal

Lorsque vous sélectionnez un script vocal dans la liste des scripts enregistrés dans votre MVI, vous accédez automatiquement à la page de synthèse de ce script.



The screenshot displays the 'Script vocal' configuration page for 'Script n° 12'. The interface includes a top navigation bar with tabs: SCRIPTS, CALENDRIER, LISTES DE DESTINATIONS, ADMINISTRATION ASR, ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE, and CENTRE D'APPELS. On the left, a sidebar lists actions for the script, including 'Script d'accueil v2.1', 'Annonce d'accueil', 'Annonce promotionnelle', 'test date/heure de l'appel', 'Par défaut (24h/24, 7j/7)', 'week-end', and 'horaire de fermeture'. The main content area is titled 'Script vocal' and contains several sections: 'Identification de votre script' with a 'Libellé' field set to 'Script d'accueil v2.1' and a 'Commentaires' field containing details about a new version; 'Synthèse vocale (TTS) : Langue par défaut' with a dropdown set to 'Français (F)'; 'Première action' with a dropdown set to 'Annonce d'accueil'; and 'Historique' showing creation and modification dates. A 'STATUT' section on the right shows the script is in 'Développement' with a 'Mettre en production' button. At the bottom, there are 'Enregistrer' and 'Supprimer' buttons, and a note that 88 actions are available.

Cette page de synthèse vous permet d'accéder aux informations suivantes :

- Le numéro du script vocal (indispensable pour accéder à ce script via le *Service d'Administration Téléphonique*)
- Le libellé du script vocal et les commentaires associés
- La première action téléphonique réalisée par le script. Cette première action correspond au point d'entrée de votre script vocal. Pour la personnaliser, sélectionnez dans la liste déroulante prévue à cet effet, une nouvelle action ou une action existante (*Exemple* : si vous désirez que la première action réalisée par votre script vocal soit la diffusion d'un nouveau menu, choisissez l'action "Nouveau Menu". A l'enregistrement (clic sur le bouton "Enregistrer"), ce nouveau Menu est automatiquement créé. Il ne vous reste plus qu'à le paramétrer pour lui donner le comportement voulu).

Remarque : Lorsqu'un script est nouvellement créé, l'action téléphonique par défaut réalisée par le script correspond à l'action "Raccrocher".

- L'historique comprenant la date de création et de dernière modification du script vocal.
- Le statut du script vocal (en "Développement", en "Production", en "Backup"). C'est à ce niveau que s'effectue la [mise en production d'un script vocal](#).

2.3.3. Paramétrage de l'arborescence vocale

Le paramétrage de votre script vocal consiste à assembler à votre convenance les différents composants vocaux "de base" qui sont mis à votre disposition. Le MVI met à votre disposition les composants vocaux suivants :

- [Annonce](#)
- [Menu](#)
- [Saisie de code](#)
- [Reconnaissance vocale](#)
- [Origine géographique](#)
- [Test du calendrier](#)
- [Test du N°Spécial appelé](#)
- [Messagerie vocale](#)
- [Demande de rappel](#)
- [Transfert](#)
- Raccrochage de l'appel

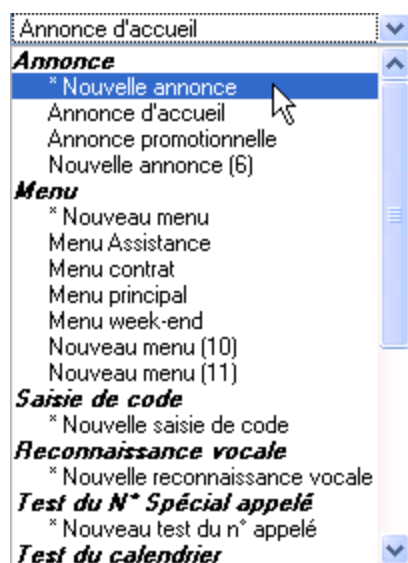
Chaque composant vocal correspond à une action téléphonique particulière.

Afin de modéliser votre script vocal à votre convenance, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Ajouter une nouvelle action
- Modifier une action existante
- Supprimer une action

2.3.3.1. Ajouter une nouvelle action

Pour ajouter de nouvelles actions à votre script vocal, il vous suffit de sélectionner les actions de type "*Nouveau ..." dans les listes déroulantes permettant d'effectuer un enchaînement vers une action téléphonique. A l'enregistrement de votre action (clic sur le bouton "Enregistrer" de la page de détail de votre action téléphonique), les nouvelles actions sont automatiquement créées et raccrochées à l'action correspondante. Il ne vous reste plus qu'à sélectionner ces nouvelles actions (via la fenêtre de navigation) et à les paramétrer à votre convenance.



Remarque : un numéro est automatiquement affecté à chaque nouvelle action créée (il apparaît en haut à droite de la fenêtre de paramétrage de l'action). Ce numéro est très important car il vous permettra de faire référence à cette action dans le *Service d'Administration Téléphonique* du MVI, afin, notamment, de réenregistrer le contenu des messages vocaux par téléphone, ou bien de gérer vos annonces "optionnelles".

Liste des actions par type :

Il est désormais possible de créer des actions à l'avance, puis de les enchaîner par la suite à votre convenance. Il suffit pour cela de cliquer sur le dossier "**Liste des actions par types**", de sélectionner le type de la nouvelle action à créer puis de cliquer sur **Enregistrer**.

SCRIPTS

CALENDRIER

LISTES DE DESTINATIONS

ADMINISTRATION ASR

ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE

CENTRE D'APPELS

Script n° 12

Script d'accueil v2.1

Annnonce d'accueil

Annnonce promotionnelle

test date/heure de l'appel

Par défaut (24h/24, 7j/7)

week-end

horaire de fermeture

Ouvrir tout

Fermer tout

Actions non utilisées

Announces optionnelles

Liste des actions par type

Annonce

Menu

Saisie de code

Reconnaissance vocale

Test du N° Spécial appelé

Test du calendrier

Origine géographique

Messagerie vocale

Demande de rappel

Transfert

Changement de tarif

Action téléphonique

Création d'une nouvelle action téléphonique

Sélectionner le type d'action téléphonique que vous désirez créer, puis cliquer sur "Enregistrer".

La nouvelle action créée sera automatiquement placée dans le dossier des "Actions non-utilisées".

Vous pourrez alors la réutiliser à votre convenance dans votre script vocal.

Action téléphonique à créer :

N'oubliez pas de cliquer sur

Enregistrer

* Nouvelle annonce

Annonce

* Nouvelle annonce

Menu

* Nouveau menu

Saisie de code

* Nouvelle saisie de code

Reconnaissance vocale

* Nouvelle reconnaissance vocale

Test du N° Spécial appelé

* Nouveau test du n° appelé

Test du calendrier

* Nouveau test du calendrier

Test de l'origine géographique

* Nouvelle origine géographique

Messagerie vocale

* Nouvelle messagerie vocale

Demande de rappel

* Nouvelle demande de rappel

Transfert

* Nouveau transfert

modifications.

88 actions disponibles

La nouvelle action est automatiquement placée dans le dossier des "**Actions non utilisées**" (puisqu'elle est encore orpheline), ainsi que dans le dossier regroupant toutes les actions du même type.

2.3.3.2. Modifier une action

Pour modifier le paramétrage d'une action téléphonique, il vous suffit d'effectuer les opérations suivantes :

- Sélectionnez l'action à modifier dans la fenêtre de navigation. Le détail de l'action sélectionnée est alors affiché sur la page de droite.
- Effectuez vos modifications sur la page de détail de l'action. Validez l'enregistrement de vos modifications en cliquant sur le bouton "Enregistrer". Vous pouvez très simplement modifier l'arborescence de votre script en spécifiant un enchaînement différent, vers une nouvelle action ou une action existante de votre script vocal.

Remarque : Il peut arriver, à certains moments, que certaines actions ne soient plus utilisées dans l'arborescence de votre script vocal. Ces actions "orphelines" ne sont pas supprimées, mais placées dans un

SFR

Siège social : 42 avenue de Friedland – 75008 Paris
SA au capital de capital de 1.343.454.771,15 € - RCS Paris 403 106 537

www.sfrbusinesssteam.fr

Ce document est la propriété de SFR – Il ne peut être communiqué à un tiers sans accord préalable – Non contractuel

dossier spécial appelé "**Actions non utilisées**", accessible dans la fenêtre de navigation. Vous pouvez les sélectionner, les modifier ou les supprimer, comme toutes les autres actions.

2.3.3.3. Supprimer une action

Pour supprimer une action, vous devez effectuer les opérations suivantes :

1. Sélectionnez l'action à supprimer dans la fenêtre de navigation.
2. Sur la page de détail de l'action, cliquez sur le bouton "Supprimer".
3. Confirmez la suppression en répondant "Oui" au message de confirmation.

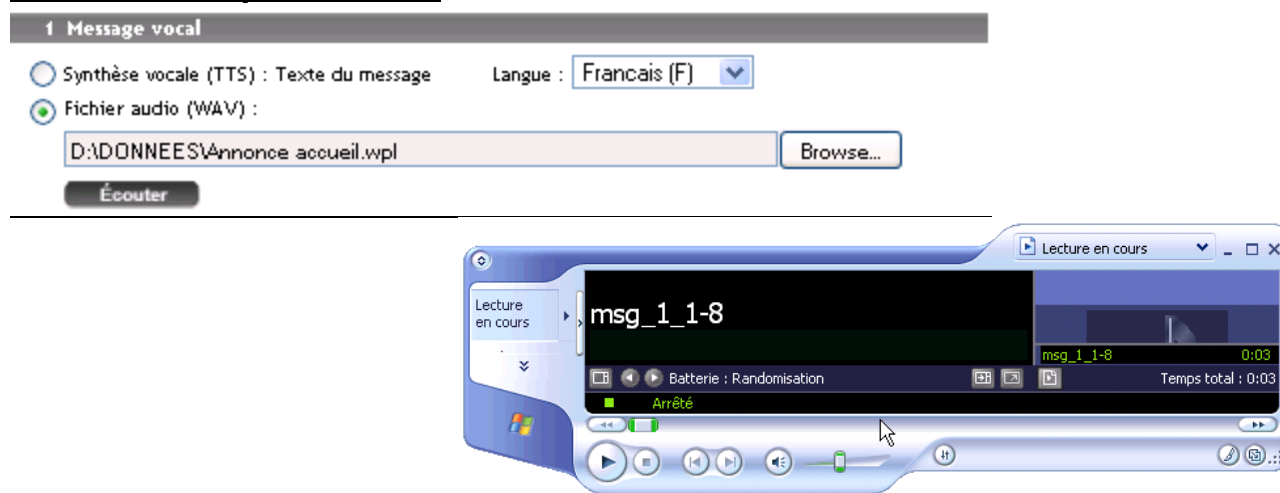
Remarque : Lorsque vous supprimez une action référencée par d'autres actions de votre script, cette action est alors automatiquement remplacée par l'action "Raccrocher" dans toutes les actions y faisant référence.

2.3.3.4. Paramétrage du contenu des messages vocaux

La majorité des actions téléphoniques que vous configurez dans un script vocal, comportent des messages vocaux dont vous devez spécifier le contenu. A cet effet, le MVI vous offre 3 possibilités pour l'enregistrement du contenu de ces messages :

- Utilisation de la synthèse vocale (Text To Speech)
- Chargement d'un fichier audio au format WAV
- Enregistrement du contenu par téléphone (via le Service d'Administration Téléphonique)

Utilisation de la synthèse vocale

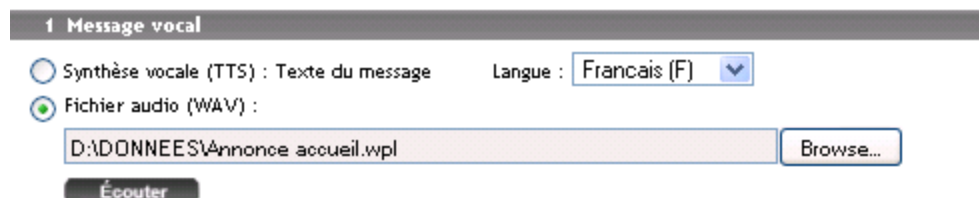


Cette fonction vous permet de saisir un texte qui sera interprété par une voix synthétique. Si vous avez souscrit à l'option "Synthèse multilingue", vous avez le choix entre plusieurs voix :

- Français (Féminin)
- Anglais (Féminin)
- Anglais (Masculin)
- Américain (Féminin)
- Américain (Masculin)
- Espagnol (Féminin)
- Allemand (Féminin)
- Italien (Féminin)

Vous avez aussi la possibilité de vérifier le résultat de cette synthèse en cliquant sur le bouton "Écouter".

Le fichier audio correspondant (au format WAV 8kHz – 16bits - mono) peut alors être chargé et ouvert sur votre poste de travail afin d'y être joué. Afin d'obtenir une synthèse vocale la plus proche possible de vos attentes, il est nécessaire de respecter un certain nombre de règles lors de la saisie du texte à synthétiser (ex : la ponctuation). Pour plus d'informations, consultez les [règles d'utilisation de la synthèse vocale](#).

Chargement d'un fichier audio au format WAV

Pour effectuer le chargement d'un fichier audio, vous devez cliquer sur le bouton "Parcourir" et sélectionner le fichier audio à télécharger sur votre poste de travail. Le téléchargement effectif du fichier audio n'intervient que lorsque :

- Vous cliquez sur le bouton "Écouter" (le fichier audio est alors téléchargé afin d'en vérifier le format, puis retransmis vers votre poste de travail afin d'y être joué).
- Vous enregistrez les modifications de votre action (clic sur le bouton "Enregistrer" de l'action) Pour information, seuls les fichiers WAV respectant les caractéristiques suivantes peuvent être téléchargés :
 - PCM 8 kHz 16 bits mono
 - Mu-law 8 kHz 8 bits mono
 - A-law 8 kHz 8 bits mono

Remarque : tout fichier audio ne respectant pas ce format sera automatiquement rejeté.

Enregistrement du contenu par téléphone

Vous pouvez aussi enregistrer par téléphone tous les messages vocaux d'une action téléphonique. Cette opération peut être effectuée via le Service d'Administration téléphonique du MVI. A cet effet, vous remarquerez que chaque message vocal est identifié par un numéro.

1 Message d'introduction
2 Message avant transfert (si saisie OK)
3 Message d'erreur avant nouvelle tentative
4 Message si le nombre de tentatives est dépassé

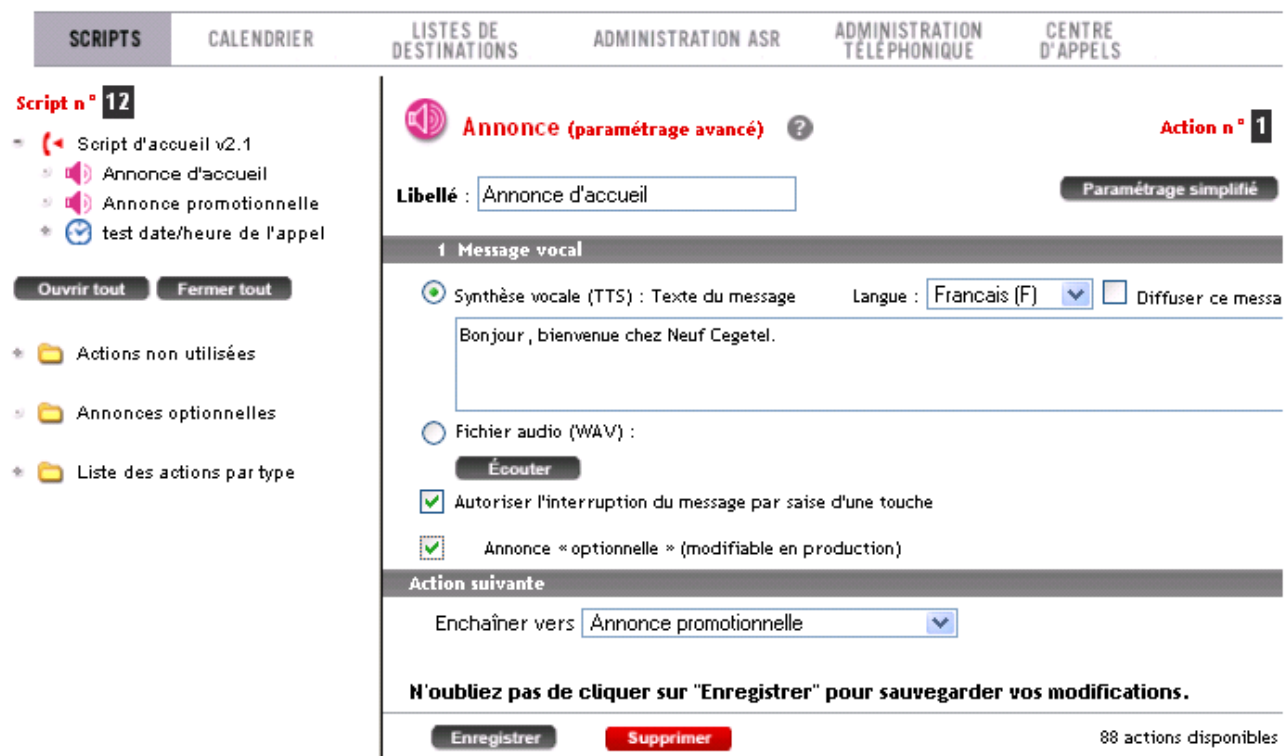
2.3.3.5. Paramétrage d'une Annonce

L'action téléphonique "Annonce" permet de diffuser un message vocal. Deux modes de paramétrage sont à votre disposition :

- Le mode simplifié
- Le mode avancé

Le basculement d'un mode à l'autre s'effectue en cliquant sur le bouton "Paramétrage avancé / Paramétrage simplifié" en haut à droite de l'écran de paramétrage de l'action. Le mode courant est précisé en complément du type de l'action.

Paramétrage en mode "Simplifié"



Ce mode vous permet de définir très simplement une action de type "Annonce". Dans ce mode, les seuls éléments à paramétrer pour que votre annonce soit opérationnelle sont :

- Le libellé
- Le contenu du message vocal
- L'action suivante du script vocal.

Le libellé

Ce libellé vous permet d'identifier cette annonce au sein de votre script vocal. Votre annonce apparaît sous ce nom :

- Dans la fenêtre de navigation
- Dans les listes déroulantes permettant d'identifier une action à enchaîner
- Dans vos rapports statistiques MVI

Par défaut, une annonce nouvellement créée portera le libellé "Nouvelle annonce (xx)".

Le contenu du message vocal

Le paramétrage du message peut être effectué via TTS (synthèse vocale **multilingue**), fichier audio (au format WAV) ou par téléphone (Via le Service d'Administration téléphonique). Pour plus d'information sur le paramétrage des messages vocaux, consultez le chapitre "[Paramétrage du contenu des messages vocaux](#)".

Remarque : Dans le cas d'une annonce "optionnelle", le contenu du message peut être modifié directement sur le script en Production (via cette interface ou via le Service d'Administration Téléphonique pour un enregistrement par téléphone).

L'action suivante du script vocal

Sélectionner l'action téléphonique à réaliser à la suite de cette annonce. Vous pouvez choisir une action parmi la liste des actions déjà définies, ou bien enchaîner vers une nouvelle action (choix "Nouveau ...").

Remarque : Lorsqu'une annonce est nouvellement créée, l'action suivante affectée par défaut correspond à l'action "Raccrocher".

Paramétrage en mode "Avancé"

SCRIPTSCALENDRIERLISTES DE DESTINATIONSADMINISTRATION ASRADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUECENTRE D'APPELS

Script n° 12

- Script d'accueil v2.1
 - Annnonce d'accueil
 - Annnonce promotionnelle
 - test date/heure de l'appel

Ouvrir toutFermer tout

- Actions non utilisées
- Annonces optionnelles
- Liste des actions par type

 **Annonce (paramétrage avancé)** ?

Action n° 1

Libellé :

Paramétrage simplifié

1 Message vocal

☒ Synthèse vocale (TTS) : Texte du messageLangue : ☐ Diffuser ce messa

☐ Fichier audio (WAV) :

Écouter

☒ Autoriser l'interruption du message par saisie d'une touche

☒ Annonce « optionnelle » (modifiable en production)

Action suivante

Enchaîner vers :

N'oubliez pas de cliquer sur "Enregistrer" pour sauvegarder vos modifications.

EnregistrerSupprimer

88 actions disponibles

Le mode "Avancé" vous donne accès à quelques paramètres supplémentaires vous permettant d'affiner le comportement de votre annonce :

- Le top de diffusion de l'annonce
- Le top d'interruption de la diffusion
- Le top "Annonce Optionnelle"

Le top de diffusion de l'annonce

Ce paramètre permet d'activer/désactiver la diffusion de l'annonce. Par défaut, la diffusion du message est activée.

Remarque : Dans le cas d'une annonce "optionnelle", ce paramètre reste modifiable sur le script en production (paramétrable via cette interface ou via le Service d'Administration Téléphonique).

Le top d'interruption de la diffusion

Ce paramètre permet d'autoriser ou d'interdire l'interruption de la diffusion du message par appui sur une touche quelconque du clavier téléphonique. Par défaut, l'interruption du message est autorisée.

Le top "Annonce Optionnelle"

Ce paramètre permet de déclarer une annonce comme étant "optionnelle". Une annonce déclarée comme "optionnelle" peut voir son contenu et sa diffusion modifiés **directement sur le script de Production**. Cette option est très intéressante car elle vous permet de positionner dans votre arborescence vocale des annonces dont le contenu ou la diffusion peuvent être modifiés très rapidement, soit via cette interface, soit via le Service d'Administration Téléphonique.

Pour plus de confort dans leur modification, les « **annonces optionnelles** » sont désormais regroupées et accessible directement au sein d'un dossier spécial dans la fenêtre de navigation.

2.3.3.6. Paramétrage d'un Menu

L'action téléphonique "Menu" permet de proposer un menu vocal à 10 choix (de 0 à 9 plus les touches * et #).

Deux modes de paramétrage sont à votre disposition :

- Le mode simplifié
- Le mode avancé

Le basculement d'un mode à l'autre s'effectue en cliquant sur le bouton "Paramétrage avancé / Paramétrage simplifié" en haut à droite de l'écran de paramétrage de l'action. Le mode courant est précisé en complément du type de l'action.

Paramétrage en mode "Simplifié"

SCRIPTS

CALENDRIER

LISTES DE DESTINATIONS

ADMINISTRATION ASR

ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE

CENTRE D'APPELS

Script n° 12

Script d'accueil v2.1

Annnonce d'accueil

Annnonce promotionnelle

test date/heure de l'appel

Par défaut (24h/24, 7j/7)

Menu principal

1 Touche 1

2 Touche 2

3 Touche 3

* Touche *

2 Erreur

week-end

horaire de fermeture

Ouvrir tout

Fermer tout

Actions non utilisées

Annonces optionnelles

Liste des actions par type

Menu (paramétrage simplifié)

Action n° 4

Libellé : Menu principal

Paramétrage avancé

1 Message d'introduction

Synthèse vocale (TTS) : Texte du message

Langue : Français (F)

Vous souhaitez bénéficier de l'assistance automobile, tapez 1. Obtenir une information sur un de vos contrats ou assurer un véhicule supplémentaire, tapez 2.

Fichier audio (WAV) :

Écouter

Touches du clavier téléphonique

Veuillez définir une action pour les touches de votre choix

1 Menu Assistance

2 Menu contrat

3 Origine départementale

4

5

6

7

8

9

* Réécouter

0

#

Traitement en cas d'erreur de saisie

Action suivante (si dépassement du nombre de tentatives maximum)

Enchaîner vers Raccrocher

N'oubliez pas de cliquer sur "Enregistrer" pour sauvegarder vos modifications.

Enregistrer

Supprimer

88 actions disponibles

SFR

Siège social : 42 avenue de Friedland – 75008 Paris
SA au capital de capital de 1.343.454.771,15 € - RCS Paris 403 106 537

www.sfrbusinesssteam.fr

Ce document est la propriété de SFR – Il ne peut être communiqué à un tiers sans accord préalable – Non contractuel

Ce mode vous permet de définir très simplement une action de type "Menu". Dans ce mode, les seuls éléments à paramétrer pour que votre menu soit opérationnel sont :

- Le libellé
- Le contenu du message d'introduction
- La configuration des touches du clavier téléphonique.
- Le traitement à appliquer en cas d'erreur de saisie

Le libellé

Ce libellé vous permet d'identifier cette action au sein de votre script vocal. Votre action apparaît sous ce nom :

- Dans la fenêtre de navigation
- Dans les listes déroulantes permettant d'identifier une action à enchaîner
- Dans vos rapports statistiques MVI

Par défaut, une action de ce type nouvellement créée portera le libellé "Nouveau Menu (xx)".

Le contenu du message d'introduction

Il s'agit du message de présentation du menu (exemple : "Pour toute question commerciale tapez 1. Pour joindre notre service technique, tapez 2, ..."). Le paramétrage du message peut être effectué via TTS, fichier audio WAV ou par téléphone (voir "[Paramétrage du contenu des messages vocaux](#)").

Configuration des touches du clavier téléphonique

Associez une action à chaque touche du clavier téléphonique que vous désirez configurer pour ce menu. Vous pouvez choisir une action parmi la liste des actions déjà définies, ou bien enchaîner vers une nouvelle action (choix "Nouveau ..."), vers l'action "Raccrocher" ou bien vers l'action "Réécouter" afin de réécouter le message d'introduction.

Par défaut, l'action "Réécouter" est affectée à la touche "étoile" du clavier téléphonique.

Traitement en cas d'erreur de saisie

Sélectionnez l'action téléphonique à exécuter en cas d'erreur de saisie (dépassement du nombre de tentatives autorisées suite à une non-saisie ou une saisie erronée). Vous pouvez choisir une action parmi la liste des actions déjà définies, ou bien enchaîner vers une nouvelle action (choix "Nouveau ...") ou bien l'action "Raccrocher".

Remarque : Lorsqu'un Menu est nouvellement créé, l'action "Raccrocher" est automatiquement associée en cas d'erreur de saisie.

Paramétrage en mode "Avancé"

SCRIPTS

CALENDRIER

LISTES DE DESTINATIONS

ADMINISTRATION ASR

ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE

CENTRE D'APPEL

Script n° 12

Script d'accueil v2.1

Annnonce d'accueil

Annnonce promotionnelle

test date/heure de l'appel

Par défaut (24h/24, 7j/7)

Menu principal

Touche 1

Menu Assistance

Touche 2

Menu contrat

Touche 3

Origine départementale

Touche *

Réécouter

Erreur

week-end

horaire de fermeture

Ouvrir tout

Fermer tout

Actions non utilisées

Annonces optionnelles

Liste des actions par type

Menu (paramétrage avancé)

Action n° 4

Libellé : Menu principal

Paramétrage simplifié

Message d'introduction

Synthèse vocale (TTS) : Texte du message

Langue : Français (F)

Diffuser ce message

Vous souhaitez bénéficier de l'assistance automobile, tapez 1. Obtenir une information sur un de vos contrats ou assurer un véhicule supplémentaire, tapez 2.

Fichier audio (WAV) :

Écouter

Autoriser l'interruption du message par saisie anticipée

Touches du clavier téléphonique

Veuillez définir une action pour les touches de votre choix

1 Menu Assistance

2 Menu contrat

3 Origine départementale

4

5

6

7

8

9

* Réécouter

0

#

Délai maximum de saisie : 5 secondes

Nombre maximum de tentatives : 3

Traitement en cas d'erreur de saisie

3 Message d'erreur avant nouvelle tentative

Remarque : Le message d'introduction est à nouveau diffusé suite à ce message.

Synthèse vocale (TTS) : Texte du message

Langue : Français (F)

Diffuser ce message

Fichier audio (WAV) :

Écouter

4 Message si le nombre de tentatives est dépassé

Synthèse vocale (TTS) : Texte du message

Langue : Français (F)

Diffuser ce message

Fichier audio (WAV) :

Écouter

Action suivante (si dépassement du nombre de tentatives maximum)

Enchaîner vers Raccrocher

N'oubliez pas de cliquer sur "Enregistrer" pour sauvegarder vos modifications.

Enregistrer

Supprimer

88 actions disponibles

Le mode "Avancé" vous donne accès à quelques paramètres supplémentaires vous permettant d'affiner le comportement de votre menu :

- Le top d'interruption de la diffusion du message d'introduction
- Le délai maximum de saisie et le nombre maximum de tentatives
- Le message d'erreur diffusé avant une nouvelle tentative
- Le message d'erreur diffusé en cas de dépassement du nombre de tentatives autorisées

Le top d'interruption de la diffusion du message d'introduction

Ce paramètre permet d'autoriser ou d'interdire la saisie anticipée d'un choix durant la diffusion du message d'introduction.

Par défaut, l'interruption du message est autorisée.

Le délai maximum de saisie et le nombre maximum de tentatives

Il vous est possible de personnaliser le délai maximum de saisie (par défaut = 5 secondes) ainsi que le nombre maximum d'essais autorisés (par défaut = 3 essais).

Le message d'erreur diffusé avant une nouvelle tentative

Vous pouvez configurer un message vocal qui sera joué à l'utilisateur en cas d'erreur de saisie et avant rediffusion du message d'introduction pour une nouvelle tentative (exemple : "Je suis désolé, je n'ai pas compris votre choix."). Le paramétrage du message peut être effectué via TTS, fichier audio WAV ou par téléphone (voir "[Paramétrage du contenu des messages vocaux](#)").

Par défaut, ce message n'est pas diffusé.

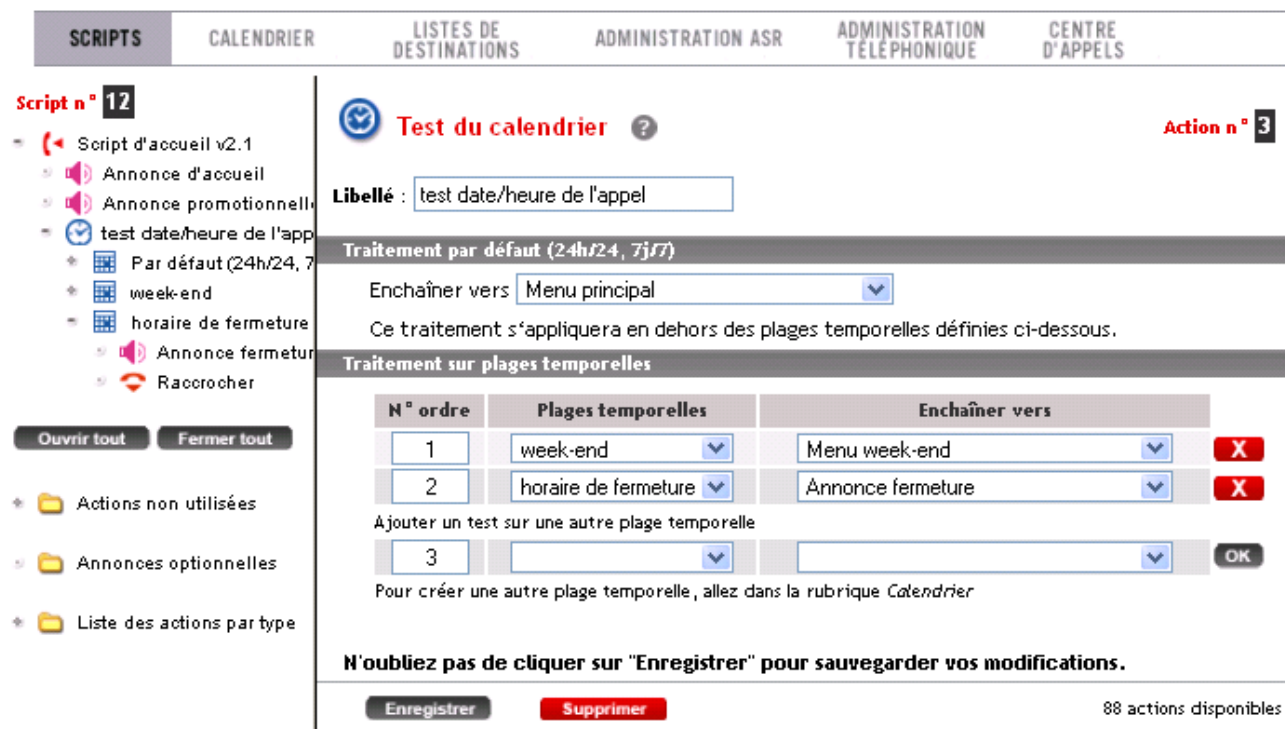
Le message d'erreur diffusé en cas de dépassement du nombre de tentatives autorisées

Vous pouvez configurer un message vocal qui sera joué à l'utilisateur en cas d'erreur de saisie ayant entraîné un dépassement du nombre de tentatives autorisées. Par exemple, vous pouvez utiliser ce message afin de diffuser un message d'au revoir avant de raccrocher l'appel ou bien de le transférer. Le paramétrage du message peut être effectué via TTS, fichier audio WAV ou par téléphone (voir "[Paramétrage du contenu des messages vocaux](#)").

Par défaut, ce message n'est pas diffusé.

2.3.3.7. Paramétrage d'un Test du calendrier

L'action téléphonique "Test du calendrier" permet de tester la date et l'heure de l'appel. Elle permet de définir un aiguillage spécifique des appels sur les plages temporelles définies dans votre calendrier MVI.



The screenshot shows the 'Test du calendrier' configuration page. On the left is a sidebar with a tree view of scripts and actions. The main area is titled 'Test du calendrier' and contains several sections:

- Libellé :** A text input field containing 'test date/heure de l'appel'.
- Traitement par défaut (24h/24, 7j/7)**: A section with a dropdown menu set to 'Menu principal' and a note: 'Ce traitement s'appliquera en dehors des plages temporelles définies ci-dessous.'
- Traitement sur plages temporelles**: A table with columns 'N° ordre', 'Plages temporelles', and 'Enchaîner vers'.

N° ordre	Plages temporelles	Enchaîner vers
1	week-end	Menu week-end
2	horaire de fermeture	Annonce fermeture
3		

Below the table, there is a link 'Ajouter un test sur une autre plage temporelle' and a note: 'Pour créer une autre plage temporelle, allez dans la rubrique Calendrier'. At the bottom, there are buttons 'Enregistrer' and 'Supprimer', and a status '88 actions disponibles'.

Les éléments à paramétrer pour que votre test soit opérationnel sont :

- Le libellé
- Le traitement par défaut (24h/24, 7j/7)
- Les traitements à appliquer sur les plages temporelles

Le libellé

Ce libellé vous permet d'identifier cette action au sein de votre script vocal. Votre action apparaît sous ce nom :

- Dans la fenêtre de navigation
- Dans les listes déroulantes permettant d'identifier une action à enchaîner
- Dans vos rapports statistiques MVI

Par défaut, une action de ce type nouvellement créée portera le libellé "Nouveau Test du calendrier (xx)".

Le traitement à appliquer par défaut (24h/24, 7j/7)

Il s'agit de définir l'action téléphonique vers laquelle les appels seront aiguillés dans le cas où la date et l'heure des appels n'appartiennent pas à une plage temporelle testée. Par exemple, ce traitement par défaut peut correspondre au traitement à appliquer en standard durant les horaires d'ouverture.

Remarque : Lorsqu'un Test du calendrier est nouvellement créé, l'action "Raccrocher" est automatiquement associée au traitement par défaut.

Les traitements à appliquer sur les plages temporelles

Il s'agit de déterminer les règles d'aiguillage des appels suivant l'appartenance de la date et de l'heure de l'appel à une plage temporelle définie dans le calendrier MVI (ex : les horaires de fermeture).

Pour **ajouter** un test sur une plage temporelle, il vous suffit de sélectionner une plage temporelle et de lui associer l'action téléphonique correspondante dans la zone "Ajouter un test sur une plage temporelle", puis de cliquer sur le bouton "OK" pour l'ajouter à la liste des tests à effectuer. Vous pouvez choisir une action existante, ou bien enchaîner vers une nouvelle action (choix "Nouveau ...") qui sera automatiquement créée lors de l'enregistrement. De même, le champ "N°Ordre" permet de déterminer l'ordre des tests.

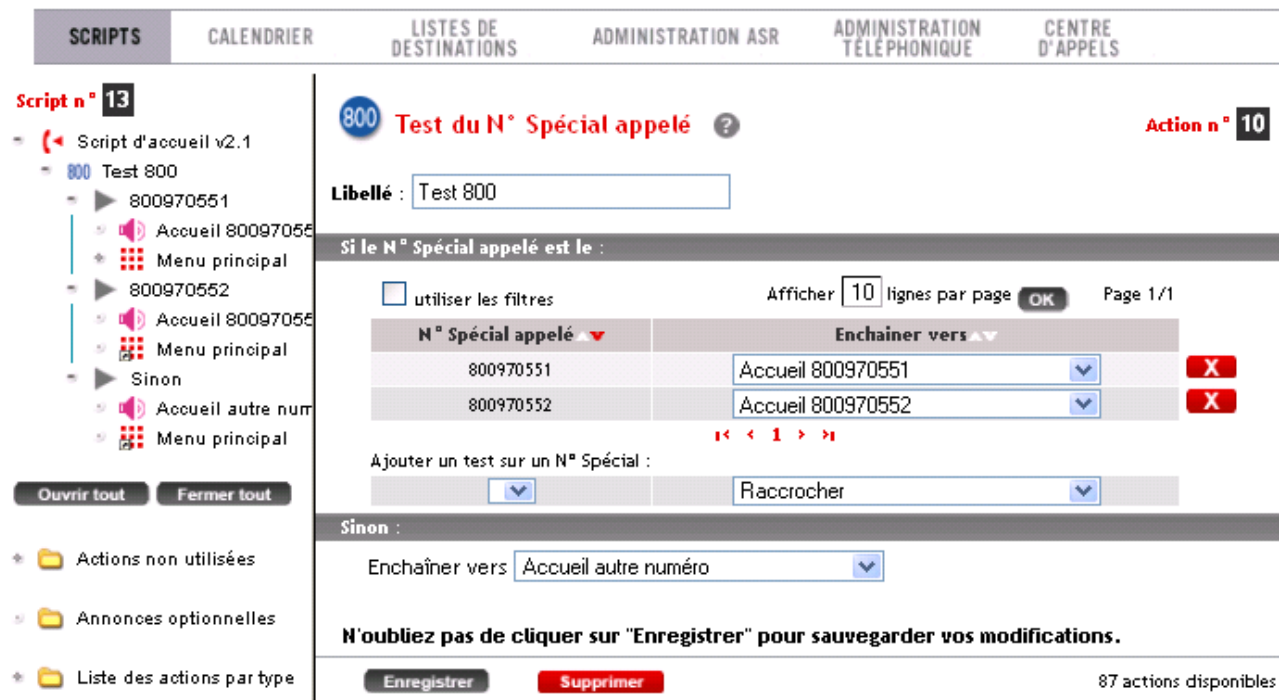
Pour **modifier** un test dans la liste des tests configurés, il vous suffit de modifier ses caractéristiques directement dans la liste des tests (ex : modifier le N°ordre afin de modifier l'ordre dans lequel le test de plages temporelles est effectué). Ces dernières seront prises en compte lors de l'enregistrement de votre action téléphonique.

Pour **supprimer** un test dans la liste des tests configurés, il vous suffit cliquer sur la "croix" à droite du test à supprimer.

Enregistrer vos modifications : pour valider les modifications que vous avez effectuées sur votre action téléphonique, n'oubliez pas de cliquer sur le bouton "Enregistrer" en bas de la page.

2.3.3.8. Paramétrage d'un Test du N° Spécial appelé

L'action téléphonique "Test du N° Spécial appelé" offre la possibilité de définir un traitement vocal différencié suivant le numéro spécial composé par l'appelant.



The screenshot displays the 'Test du N° Spécial appelé' configuration page. On the left, a sidebar shows the script structure for 'Script n° 13', including 'Test 800' and its sub-actions. The main area is titled '800 Test du N° Spécial appelé' and 'Action n° 10'. It features a 'Libellé' field set to 'Test 800'. Below this, a section 'Si le N° Spécial appelé est le :' contains a table with two rows for special numbers 800970551 and 800970552, each linked to a specific 'Accueil' action. Navigation controls like 'Afficher 10 lignes par page' and 'Page 1/1' are present. A 'Sinon :' section at the bottom shows a default action 'Accueil autre numéro'. A warning message states: 'N'oubliez pas de cliquer sur "Enregistrer" pour sauvegarder vos modifications.' Buttons for 'Enregistrer' and 'Supprimer' are at the bottom, along with a note '87 actions disponibles'.

Les éléments à paramétrer pour que votre test soit opérationnel sont :

- Le libellé
- Les traitements à appliquer sur les numéros spéciaux
- Le traitement par défaut

Le libellé

Ce libellé vous permet d'identifier cette action au sein de votre script vocal. Votre action apparaît sous ce nom :

- Dans la fenêtre de navigation
- Dans les listes déroulantes permettant d'identifier une action à enchaîner
- Dans vos rapports statistiques MVI

Par défaut, une action de ce type nouvellement créée portera le libellé " Nouveau test du n° appelé (xx)".

Les traitements à appliquer sur les numéros spéciaux

Il s'agit de déterminer les règles d'aiguillage des appels suivant le numéro spécial composé par l'appelant.

Pour **ajouter** un test sur un numéro spécial, il vous suffit de sélectionner un numéro spécial et de lui associer l'action téléphonique correspondante dans la zone "Ajouter un test sur un numéro spécial", puis de cliquer sur le bouton "OK" pour l'ajouter à la liste des tests à effectuer. Vous pouvez choisir une action existante, ou bien enchaîner vers une nouvelle action (choix "Nouveau ...") qui sera automatiquement créée lors de l'enregistrement.

Pour **modifier** un test dans la liste des tests configurés, il vous suffit de modifier ses caractéristiques directement dans la liste des tests. Ces dernières seront prises en compte lors de l'enregistrement de votre action téléphonique.

Pour **supprimer** un test dans la liste des tests configurés, il vous suffit cliquer sur la "croix" à droite du test à supprimer.

Enregistrer vos modifications : pour valider les modifications que vous avez effectuées sur votre action téléphonique, n'oubliez pas de cliquer sur le bouton "Enregistrer" en bas de la page.

Le traitement à appliquer par défaut

Il s'agit de définir l'action téléphonique vers laquelle les appels seront aiguillés dans le cas où aucun traitement particulier n'est défini pour le numéro spécial appelé.

Remarque : Lorsqu'un « Test du numéro spécial appelé » est nouvellement créé, l'action "Raccrocher" est automatiquement associée au traitement par défaut.

2.3.3.9. Paramétrage d'un Test de l'Origine géographique

L'action téléphonique « Origine géographique » (ex « Test du numéro appelant ») vous permet d'effectuer un test sur l'origine géographique de l'appelant (suivant différents niveaux de découpage géographique) et de définir un traitement différencié pour chaque résultat. La liste des résultats valides ainsi que les actions téléphoniques correspondantes, sont renseignées dans une "table de routage".

Remarque : le test de l'origine géographique fonctionne même si le numéro de l'appelant est masqué.

Deux modes de paramétrage sont à votre disposition :

- Le mode simplifié
- Le mode avancé

Le basculement d'un mode à l'autre s'effectue en cliquant sur le bouton "Paramétrage avancé / Paramétrage simplifié" en haut à droite de l'écran de paramétrage de l'action. Le mode courant est précisé en complément du type de l'action.

Paramétrage en mode "Simplifié"

SCRIPTS
CALENDRIER
LISTES DE DESTINATIONS
ADMINISTRATION ASR
ADMINISTRATION TELEPHONIQUE
CENTRE D'APPELS

Script n° 12

- Script d'accueil v2.1
 - Annonce d'accueil
 - Annonce promotionnelle
 - test date/heure de l'appel
 - Par défaut (24h/24, 7j/7)
 - Menu principal
 - Touche 1
 - Touche 2
 - Touche 3
 - Origine départementale
 - Erreur
 - Saisie N° Département
 - Erreur
 - Raccrocher
 - Echec Transfert
 - messaging vocale
 - Echec Transfert
 - Touche *
 - Erreur
 - week-end
 - horaire de fermeture

Origine géographique (paramétrage simplifié) Action n° 9

Libellé : Paramétrage avancé

Niveau de découpage géographique

Niveau de découpage :

Table de routage

Table de routage intégrée »

Traitement en cas de test non réussi

Action suivante

Enchaîner vers :

Traitement de reprise en cas d'échec du transfert

Action suivante :

Enchaîner vers :

N'oubliez pas de cliquer sur "Enregistrer" pour sauvegarder vos modifications.

Enregistrer Supprimer 85 actions disponibles

Ouvrir tout Fermer tout

- Actions non utilisées
- Annonces optionnelles
- Liste des actions par type
 - Annonce
 - Menu
 - Saisie de code

Ce mode vous permet de définir très simplement une action de type "Origine géographique".

Dans ce mode, les seuls éléments à paramétrer pour que votre saisie de code soit opérationnelle sont :

- Le libellé
- Le niveau de découpage géographique souhaité
- Le nombre de chiffres à identifier au sein du numéro de l'appelant (niveau "libre" uniquement)
- La table de routage
- Le traitement à appliquer en cas de test non réussi
- Le traitement à appliquer en cas d'échec du transfert

Le libellé

Ce libellé vous permet d'identifier cette action au sein de votre script vocal. Votre action apparaît sous ce nom :

- Dans la fenêtre de navigation
- Dans les listes déroulantes permettant d'identifier une action à enchaîner
- Dans vos rapports statistiques MVI

Par défaut, une action de ce type nouvellement créée portera le libellé "Nouvelle Origine géographique (xx)".

Le niveau de découpage géographique

Vous avez désormais le choix entre différents niveaux de découpage géographique :

- Départements
- Régions
- Zones téléphoniques
- Libre (permettant d'effectuer un test sur tout ou partie du numéro de l'appelant)

Le niveau "libre" peut être utilisé pour :

- Gérer des "listes blanches" ou des "listes noires",
- Paramétrer un découpage géographique spécifique en cas de besoin (en testant le ZABPQ).

Le nombre de chiffres à identifier au sein du numéro appelant (mode « libre » uniquement)

Le test s'effectue sur une partie des 9 derniers chiffres du numéro appelant (ZABPQMCDU). Vous pouvez préciser les "n" premiers chiffres que vous souhaitez extraire et tester (par défaut, seul le premier chiffre est testé, correspondant au "Z" du numéro appelant, représentant le découpage régional des zones téléphoniques).

La table de routage

La table de routage vous permet d'associer à chaque valeur que vous considérez comme valide, une action téléphonique particulière (un transfert vers un numéro traduit, un transfert vers une liste de destinations, ou bien un aiguillage vers une autre branche de votre script vocal). Cette table de correspondance fait partie intégrante des paramètres de votre action téléphonique, ce qui lui vaut le qualificatif de "table de routage intégrée".

L'exemple ci-dessous présente une table de routage identifiant la zone téléphonique de l'appelant et effectuant un transfert direct vers une liste de destinations correspondant à la zone de l'appelant. Si l'appel provient d'un mobile (préfixe "6"), l'appel est envoyé vers l'action "Saisie du N° Département" du script vocal.

Libellé :

Niveau de découpage géographique

Niveau de découpage :

Table de routage

Table de routage intégrée

☐ utiliser les filtres ☒ afficher les libellés Afficher lignes par page page 1/1

| Code ▲▼ | Libellé ▲▼ | N° Traduit ▲▼ | Liste de dest.
ou file d'attente ▲▼ | Enchaîner vers ▲▼ | |
|---------|---------------|----------------------|--|---|----------------------------------|
| 1 | Ile-de-France | <input type="text"/> | <input type="text" value="Texte"/> | <input type="text"/> | <input type="button" value="X"/> |
| 2 | Nord-Ouest | <input type="text"/> | <input type="text" value="Texte"/> | <input type="text"/> | <input type="button" value="X"/> |
| 3 | Nord-Est | <input type="text"/> | <input type="text" value="Texte"/> | <input type="text"/> | <input type="button" value="X"/> |
| 4 | Sud-Est | <input type="text"/> | <input type="text" value="Texte"/> | <input type="text"/> | <input type="button" value="X"/> |
| 6 | Mobile | <input type="text"/> | <input type="text" value="Texte"/> | <input type="text" value="Saisie N° Dép."/> | <input type="button" value="X"/> |

« < 1 > »

Ajouter une nouvelle entrée 95 entrées disponibles

Chargement fichier

[Télécharger un modèle du fichier](#)

La liste des codes valides correspondant aux niveaux de découpages « Zones téléphoniques », « Régions » et « Département » peut être consultée en annexe de document.

Consulter le chapitre "[Paramétrage d'une table de routage intégrée](#)" pour obtenir des informations supplémentaires sur la définition de votre table de routage intégrée.

Traitement en cas d'échec du test

Sélectionnez l'action téléphonique à exécuter en cas d'échec du test, signifiant qu'aucune correspondance n'a été trouvée dans la table de routage. Vous pouvez choisir une action à appliquer dans ce cas parmi la liste des actions déjà définies, enchaîner vers une nouvelle action (choix "Nouveau ...") ou encore choisir l'action "Raccrocher".

Remarque : Lorsqu'un test de l "Origine géographique" est nouvellement créé, l'action "Raccrocher" est par défaut associée au traitement d'échec du test.

Traitement en cas d'échec du transfert

Il est possible de paramétrer une reprise de l'appel sur le menu vocal en cas d'échec d'une tentative de routage (sur un numéro traduit ou sur une liste de destinations).

Plutôt que de perdre l'appel, il peut être intéressant de proposer à l'appelant de déposer un message ou de demandé à être rappelé en utilisant les nouvelles actions « Messagerie vocale » et « Demande de rappel » (accessible via l'option « zéro appel perdu »).

Vous pouvez choisir une action à appliquer dans ce cas parmi la liste des actions déjà définies, enchaîner vers une nouvelle action (choix "Nouveau ...") ou encore choisir l'action "Raccrocher".

Remarque : Lorsqu'un test de l "Origine géographique" est nouvellement créé, l'action "Raccrocher" est par défaut associée au traitement d'échec du transfert.

Paramétrage en mode "Avancé"

SCRIPTS

CALENDRIER

LISTES DE DESTINATIONS

ADMINISTRATION ASR

ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE

CENTRE D'APPELS

Script n° 12

- Script d'accueil v2.1
 - Annnonce d'accueil
 - Annnonce promotionnelle
 - test date/heure de l'appel
 - Par défaut (24h/24, 7j/7)
 - Menu principal
 - 1 Touche 1
 - 2 Touche 2
 - 3 Touche 3
 - Origine départementale
 - Erreur
 - Saisie N° Département
 - Echec Transfert
 - messaging vocale
 - Touche *
 - Erreur
 - week-end
 - horaire de fermeture

Ouvrir tout

Fermer tout

- Actions non utilisées
- Annonces optionnelles
- Liste des actions par type

Origine géographique (paramétrage avancé) ?

Action n° 9

Libellé : Origine départementale

Paramétrage simplifié

Niveau de découpage géographique

Niveau de découpage : Départements

Table de routage

☒ Utiliser une table de routage intégrée

☐ Interroger une table de routage externe

2 Message avant transfert (si test OK)

☒ Synthèse vocale (TTS) : Texte du message

Langue : Français (F)

☐ Diffuser ce message

Veuillez patienter, nous vous mettons en relation avec votre correspondant.

☐ Fichier audio (WAV) :

Écouter

Traitement en cas de test non réussi

4 Message si test non réussi

☒ Synthèse vocale (TTS) : Texte du message

Langue : Français (F)

☐ Diffuser ce message

☐ Fichier audio (WAV) :

Écouter

Action suivante

Enchaîner vers : Saisie N° Département

Traitement de reprise en cas d'échec du transfert

Action suivante :

Enchaîner vers : messagerie vocale

N'oubliez pas de cliquer sur "Enregistrer" pour sauvegarder vos modifications.

Enregistrer

Supprimer

85 actions disponibles

Le mode "Avancé" vous donne accès à quelques paramètres supplémentaires vous permettant d'affiner le comportement de votre action "Origine géographique" :

- La taille du numéro appelant (en niveau « libre » uniquement)
- L'utilisation d'une table de routage externe
- Le message avant transfert (si le test est réussi)
- Le message d'erreur (en cas d'échec du test)

La taille du numéro appelant

Des appels étant susceptibles de provenir de l'étranger, un numéro d'appelant peut être constitué de plus de 9 chiffres. En effet, le numéro de la ligne appelante est généralement préfixé par l'indicatif du pays d'origine (ex : 44 pour le Royaume-Uni). De ce fait il peut être utile de ne pas limiter le test aux seuls 9 derniers chiffres composant le numéro appelant, mais d'effectuer le test sur l'ensemble des chiffres composant le numéro, permettant alors d'accéder à l'indicatif du pays.

Utilisation d'une table de routage externe

Lorsque la table de correspondance intégrée ne suffit pas et qu'une logique de routage plus complexe est nécessaire, il est possible de faire appel à un service de routage externe, accessible via HTTP et respectant le protocole défini à cet usage dans le MVI (se référer aux spécifications d'interfaces correspondantes).

Remarque : Pour bénéficier de cette fonctionnalité avancée et obtenir la définition du protocole MVI, veuillez contacter notre Service Commercial.

Le message avant transfert (si le test est réussi)

Vous pouvez configurer un message vocal qui sera joué à l'utilisateur avant son transfert vers la destination (numéro traduit ou liste de destinations) paramétrée dans la table de routage. (ex : "Veuillez patienter, nous vous mettons en relation avec le service demandé").

Le paramétrage du message peut être effectué via TTS, fichier audio WAV ou par téléphone (voir "[Paramétrage du contenu des messages vocaux](#)").

Par défaut, ce message n'est pas diffusé.

Le message d'erreur (en cas d'échec du test)

Vous pouvez configurer un message vocal qui sera joué à l'utilisateur en cas d'échec du test (ex : lorsque le numéro de l'appelant n'a pas été reconnu). Vous pouvez utiliser ce message afin de diffuser un message avant de raccrocher l'appel ou bien de le transférer.

Le paramétrage du message peut être effectué via TTS, fichier audio WAV ou par téléphone (voir "[Paramétrage du contenu des messages vocaux](#)").

Par défaut, ce message n'est pas diffusé.

2.3.3.10. Paramétrage d'une Saisie de code

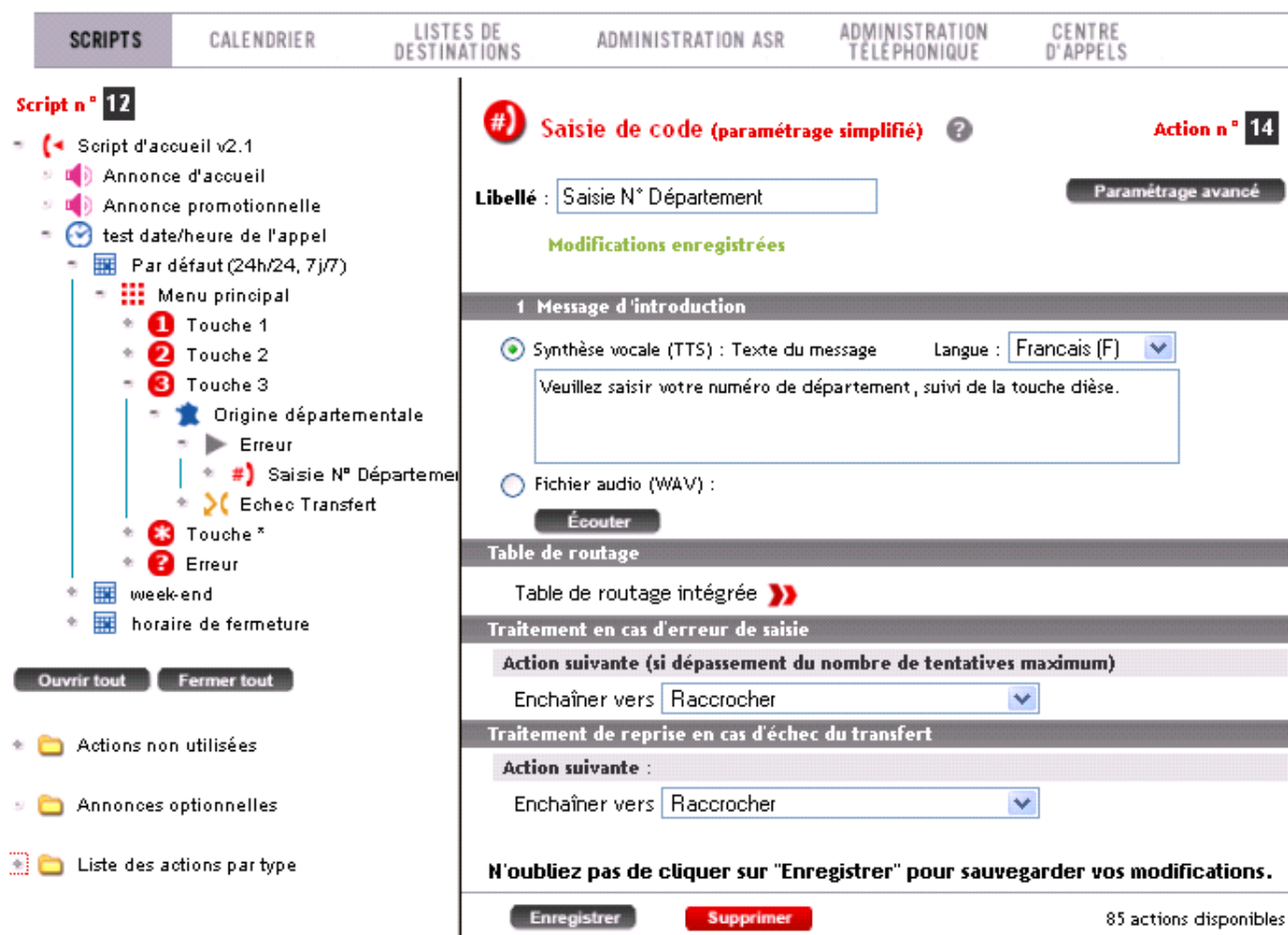
L'action téléphonique "Saisie de code" vous permet d'inviter l'utilisateur à saisir un code (de longueur fixe ou variable) et d'associer à chaque code valide une action téléphonique différente. Ce genre d'action est typiquement utilisé pour demander à l'utilisateur de saisir son numéro de département afin de transférer l'appel vers le centre correspondant.

Deux modes de paramétrage sont à votre disposition :

- Le mode simplifié
- Le mode avancé

Le basculement d'un mode à l'autre s'effectue en cliquant sur le bouton "Paramétrage avancé / Paramétrage simplifié" en haut à droite de l'écran de paramétrage de l'action. Le mode courant est précisé en complément du type de l'action.

Paramétrage en mode "Simplifié"



The screenshot displays the SFR Business Team interface for configuring a "Saisie de code (paramétrage simplifié)" action. The interface is divided into a left sidebar and a main configuration area.

Left Sidebar:

- SCRIPTS** (selected):
 - Script n° 12
 - Script d'accueil v2.1
 - Annnonce d'accueil
 - Annnonce promotionnelle
 - test date/heure de l'appel
 - Par défaut (24h/24, 7j/7)
 - Menu principal
 - Touche 1
 - Touche 2
 - Touche 3
 - Origine départementale
 - Erreur
 - Saisie N° Département (selected)
 - Echec Transfert
 - Touche *
 - Erreur
 - week-end
 - horaire de fermeture

Main Configuration Area:

- Action n° 14** (Saisie de code (paramétrage simplifié))
- Libellé :** Saisie N° Département
- Modifications enregistrées**
- 1 Message d'introduction**
 - ☒ Synthèse vocale (TTS) : Texte du message. Langue : Français (F)

Veuillez saisir votre numéro de département, suivi de la touche dièse.
 - ☐ Fichier audio (WAV) :
- Table de routage**
 - Table de routage intégrée
- Traitement en cas d'erreur de saisie**
 - Action suivante (si dépassement du nombre de tentatives maximum)

Enchaîner vers : Raccrocher
- Traitement de reprise en cas d'échec du transfert**
 - Action suivante :

Enchaîner vers : Raccrocher

Footer:

- N'oubliez pas de cliquer sur "Enregistrer" pour sauvegarder vos modifications.**
- Enregistrer** **Supprimer**
- 85 actions disponibles

Ce mode vous permet de définir très simplement une action de type "Saisie de code". Dans ce mode, les seuls éléments à paramétrer pour que votre saisie de code soit opérationnelle sont :

- Le libellé
- Le contenu du message d'introduction
- La table de routage
- Le traitement à appliquer en cas d'erreur de saisie
- Le traitement à appliquer en cas d'échec du transfert

Le libellé

Ce libellé vous permet d'identifier cette action au sein de votre script vocal. Votre action apparaît sous ce nom :

- Dans la fenêtre de navigation
- Dans les listes déroulantes permettant d'identifier une action à enchaîner
- Dans vos rapports statistiques MVI

Par défaut, une action de ce type nouvellement créée portera le libellé "Nouvelle Saisie de code (xx)".

Le contenu du message d'introduction

Il s'agit du message d'invitation à la saisie (exemple : "Veuillez entrez les 2 chiffres de votre département, suivi de la touche dièse."). Le paramétrage du message peut être effectué via TTS, fichier audio WAV ou par téléphone (voir "[Paramétrage du contenu des messages vocaux](#)").

La table de routage

Cette table de routage correspond à une table de correspondance permettant d'associer à chaque code valide une action téléphonique (un transfert vers un numéro traduit, un transfert vers une liste de destinations, ou bien un aiguillage vers une autre branche de votre script vocal). Cette table de correspondance fait partie intégrante des paramètres de votre action téléphonique, ce qui lui vaut le qualificatif de "table de routage intégrée".

L'exemple ci-dessous présente une table de routage associant à chaque numéro de département, un transfert direct vers un numéro traduit correspondant au centre de contact départemental.

| Table de routage intégrée | | | | | | |
|---------------------------|---------------|--|-------------------|---|--|--|
| Code ▲▼ | N° Traduit ▲▼ | Liste de dest.
ou file d'attente ▲▼ | Enchaîner vers ▲▼ | | | |
| 8051 | 046680805 | | | X | | |
| 8057 | 046680805 | | | X | | |
| 8061 | 046680806 | | | X | | |
| 8062 | 046680806 | | | X | | |
| 8063 | 046680806 | | | X | | |
| 8064 | 046680806 | | | X | | |
| 8065 | 046680806 | | | X | | |
| 8069 | 046680806 | | | X | | |
| 8070 | 046680807 | | | X | | |
| 8071 | 046680807 | | | X | | |

<< < 1 > >>

Ajouter une nouvelle entrée 90 entrées disponibles

| | | | | | | | |
|----------------------|----------------------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------------------|
| <input type="text"/> | ☒ | <input type="text"/> | ☐ | <input type="text"/> | ☐ | <input type="text"/> | <input type="button" value="OK"/> |
|----------------------|----------------------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------------------|

Chargement fichier

[Télécharger un modèle du fichier](#)

Consulter le chapitre "[Paramétrage d'une table de routage intégrée](#)" pour obtenir des informations supplémentaires sur la définition de votre table de routage intégrée.

Traitement en cas d'erreur de saisie

Sélectionnez l'action téléphonique à exécuter en cas d'erreur de saisie (dépassement du nombre de tentatives autorisées suite à une non-saisie ou à une saisie erronée). On considère que la saisie est erronée si le code saisi n'est pas trouvé dans la table de routage, ou en cas d'absence de saisie. Vous pouvez choisir une action à appliquer dans ce cas parmi la liste des actions déjà définies, enchaîner vers une nouvelle action (choix "Nouveau ...") ou encore choisir l'action "Raccrocher".

Remarque : Lorsqu'une Saisie de code est nouvellement créée, l'action "Raccrocher" est automatiquement associée au traitement d'erreur de saisie.

Traitement en cas d'échec du transfert

Il est désormais possible de paramétrer une reprise de l'appel sur le menu vocal en cas d'échec d'une tentative de routage (sur un numéro traduit ou sur une liste de destinations).

Plutôt que de perdre l'appel, il peut être intéressant de proposer à l'appelant de déposer un message ou de demandé à être rappelé en utilisant les nouvelles actions « Messagerie vocale » et « Demande de rappel » (accessible via l'option « zéro appel perdu »).

Vous pouvez choisir une action à appliquer dans ce cas parmi la liste des actions déjà définies, enchaîner vers une nouvelle action (choix "Nouveau ...") ou encore choisir l'action "Raccrocher".

Remarque : Lorsqu'une « Saisie de code » est nouvellement créée, l'action "Raccrocher" est par défaut associée au traitement d'échec du transfert.

Paramétrage en mode "Avancé"

SCRIPTS

CALENDRIER

LISTES DE DESTINATIONS

ADMINISTRATION ASR

ADMINISTRATION TELEPHONIQUE

CENTRE D'APPELS

Script n° 12

- Script d'accueil v2.1
 - Annnonce d'accueil
 - Annnonce promotionnelle
 - test date/heure de l'appel
 - Par défaut (24h/24, 7j/7)
 - Menu principal
 - Touche 1
 - Touche 2
 - Touche 3
 - Origine départementale
 - Erreur
 - Saisie N° Département
 - Echec Transfert
 - Touche *
 - Erreur
 - week-end
 - horaire de fermeture

Ouvrir tout

Fermer tout

- Actions non utilisées
- Annonces optionnelles
- Liste des actions par type

#) Saisie de code (paramétrage avancé) ?

Action n° 14

Libellé : Saisie N° Département

Paramétrage simplifié

1 Message d'introduction

Synthèse vocale (TTS) : Texte du message

Langue : Français (F)

Diffuser ce message

Veuillez saisir votre numéro de département, suivi de la touche dièse.

Fichier audio (WAV) :

Écouter

Autoriser l'interruption du message par saisie anticipée

Saisie du code

Le code est composé d'un nombre variable de chiffres. La fin de saisie est validée par #

Le code est composé d'exactement chiffres

Délai maximum de saisie : secondes Nombre maximum de tentatives :

Table de routage

Utiliser une table de routage intégrée

Interroger une table de routage externe

2 Message avant transfert (si saisie OK)

Synthèse vocale (TTS) : Texte du message

Langue : Français (F)

Diffuser ce message

Ne quittez pas, nous vous mettons en relation avec votre centre départemental.

Fichier audio (WAV) :

Écouter

Traitement en cas d'erreur de saisie

3 Message d'erreur avant nouvelle tentative

Remarque : Le message d'introduction est à nouveau diffusé suite à ce message.

Synthèse vocale (TTS) : Texte du message

Langue : Français (F)

Diffuser ce message

Je n'ai pas compris votre choix.

Fichier audio (WAV) :

Écouter

4 Message si le nombre de tentatives est dépassé

Synthèse vocale (TTS) : Texte du message

Langue : Français (F)

Diffuser ce message

Ne quittez pas, nous vous mettons en relation avec un conseiller.

Fichier audio (WAV) :

Écouter

Action suivante (si dépassement du nombre de tentatives maximum)

Enchaîner vers Raccrocher

Traitement de reprise en cas d'échec du transfert

Action suivante :

Enchaîner vers Raccrocher

N'oubliez pas de cliquer sur "Enregistrer" pour sauvegarder vos modifications.

Enregistrer

Supprimer

85 actions disponibles

SFR

Siège social : 42 avenue de Friedland – 75008 Paris
SA au capital de capital de 1.343.454.771,15 € - RCS Paris 403 106 537

www.sfrbusinesssteam.fr

Ce document est la propriété de SFR – Il ne peut être communiqué à un tiers sans accord préalable – Non contractuel

Le mode "Avancé" vous donne accès à quelques paramètres supplémentaires vous permettant d'affiner le comportement de votre Saisie de code :

- Le top d'interruption du message d'introduction
- Le type de saisie attendue (fixe ou variable)
- Le délai maximum de saisie et le nombre maximum de tentatives
- L'utilisation d'une table de routage externe
- Le message avant transfert (si la saisie est valide)
- Le message d'erreur diffusé avant une nouvelle tentative
- Le message d'erreur diffusé en cas de dépassement du nombre de tentatives autorisées

Le top d'interruption du message d'introduction

Ce paramètre permet d'autoriser ou d'interdire la saisie anticipée du code durant la diffusion du message d'introduction. Par défaut, l'interruption du message est autorisée.

Le type de saisie attendu

Ce paramètre permet de choisir entre une saisie de longueur variable (par défaut), nécessitant la saisie de la touche # pour matérialiser la fin de saisie, ou une saisie de longueur fixe ne nécessitant pas de touche de fin de saisie, mais dont il faut spécifier la longueur.

Le délai maximum de saisie & le nombre maximum de tentatives

Il vous est possible de personnaliser le délai maximum de saisie (par défaut = 5 secondes) ainsi que le nombre maximum d'essais autorisés (par défaut = 3 essais).

Utilisation d'une table de routage externe

Lorsque la table de correspondance intégrée ne suffit pas et qu'une logique de routage plus complexe est nécessaire, il est possible de faire appel à un service de routage externe, accessible via HTTP et respectant le protocole défini à cet usage dans le MVI (se référer aux spécifications d'interfaces correspondantes).

Remarque : Pour bénéficier de cette fonctionnalité avancée et obtenir la définition du protocole MVI, veuillez contacter notre Service Commercial.

Le message avant transfert (si la saisie est valide)

Vous pouvez configurer un message vocal qui sera joué à l'appelant avant son transfert vers la destination (numéro traduit ou liste de destinations) associée au code saisi dans la table de routage. (ex : "Veuillez patienter, nous vous mettons en relation avec le service demandé"). Le paramétrage du message peut être effectué via TTS, fichier audio WAV ou par téléphone (voir "[Paramétrage du contenu des messages vocaux](#)").

Par défaut, ce message n'est pas diffusé.

Le message d'erreur diffusé avant une nouvelle tentative

SFR

Siège social : 42 avenue de Friedland – 75008 Paris
SA au capital de capital de 1.343.454.771,15 € - RCS Paris 403 106 537

www.sfrbusinesssteam.fr

Ce document est la propriété de SFR – Il ne peut être communiqué à un tiers sans accord préalable – Non contractuel

Vous pouvez configurer un message vocal qui sera joué à l'appelant en cas d'erreur de saisie et avant rediffusion du message d'introduction pour une nouvelle tentative (ex : "Je suis désolé, je n'ai pas compris votre saisie."). Le paramétrage du message peut être effectué via TTS, fichier audio WAV ou par téléphone (voir "[Paramétrage du contenu des messages vocaux](#)").

Par défaut, ce message n'est pas diffusé.

Le message d'erreur diffusé en cas de dépassement du nombre de tentatives autorisées

Vous pouvez configurer un message vocal qui sera joué à l'appelant en cas d'erreur de saisie ayant entraîné un dépassement du nombre de tentatives de saisies autorisées. Par exemple, vous pouvez utiliser ce message afin de diffuser un message d'au revoir avant de raccrocher l'appel ou bien de le transférer. Le paramétrage du message peut être effectué via TTS, fichier audio WAV ou par téléphone (voir "[Paramétrage du contenu des messages vocaux](#)").

Par défaut, ce message n'est pas diffusé.

2.3.3.11. Paramétrage d'une Reconnaissance Vocale

L'action téléphonique "Reconnaissance vocale" vous permet d'inviter l'utilisateur à **prononcer un mot clé**.
A chaque mot clé valide, vous pouvez associer une action téléphonique différente.

Exemple : « *Vous souhaitez bénéficier de l'assistance automobile, dites "assistance" ou tapez 1 ...* »

Une saisie DTMF alternative peut aussi être proposée aux utilisateurs du service.

Deux modes de paramétrage sont à votre disposition :

- Le mode simplifié
- Le mode avancé

Le basculement d'un mode à l'autre s'effectue en cliquant sur le bouton "Paramétrage avancé / Paramétrage simplifié" en haut à droite de l'écran de paramétrage de l'action. Le mode courant est précisé en complément du type de l'action.

Paramétrage en mode "Simplifié"

SCRIPTS

CALENDRIER

LISTES DE DESTINATIONS

ADMINISTRATION ASR

ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE

CENTRE D'APPELS

Script n° 15

- Script d'accueil v2.1 (copie)
 - Annonce d'accueil
 - Annonce promotionnelle
 - test date/heure de l'appel
 - Par défaut (24h/24, 7j)
 - Reco principale
 - Assistance
 - Contrat
 - 1
 - 2
 - 3
 - Erreur
 - Echec Transfert
 - week-end
 - horaire de fermeture

Ouvrir tout Fermer tout

- Actions non utilisées
- Annonces optionnelles
- Liste des actions par type


Reconnaissance vocale (paramétrage simplifié) ?

Action n° 13

Libellé : Reco principale

Paramétrage avancé

Modifications enregistrées

1 Message d'introduction

☒ Synthèse vocale (TTS) : Texte du message Langue : Français (F) ▼

Vous souhaitez bénéficier de l'assistance automobile? Dites "assistance" ou tapez 1. Obtenir une information sur un de vos contrats ou assurer un véhicule supplémentaire? Dites "contrat" ou tapez 2.

☐ Fichier audio (WAV) :

Écouter

Vocabulaire autorisé

Vocabulaire : Libre ▼ Dictionnaire de prononciation : Système ▼

☒ Autoriser la saisie d'un code DTMF en complément de la parole

Tables de routages

Table de routage « Vocale »

Table de routage intégrée »»

Table de routage « DTMF »

Table de routage intégrée »»

Traitement en cas d'échec de la reconnaissance vocale (ou de la saisie DTMF)

Action suivante (si dépassement du nombre de tentatives maximum)

Enchaîner vers : Transfert centre Paris ▼

Traitement de reprise en cas d'échec du transfert

Action suivante

Enchaîner vers : Messagerie vocale ▼

N'oubliez pas de cliquer sur "Enregistrer" pour sauvegarder vos modifications.

Enregistrer Supprimer

85 actions disponibles

Ce mode vous permet de définir très simplement une action de type "Reconnaissance vocale". Dans ce mode, les seuls éléments à paramétrer pour que votre reconnaissance vocale soit opérationnelle sont :

- Le libellé
- Le contenu du message d'introduction
- Le vocabulaire autorisé
- Autoriser la saisie d'un code DTMF en complément de la parole
- La table de routage vocale
- La table de routage DTMF
- Le traitement à appliquer en cas d'échec de la reconnaissance vocale
- Le traitement à appliquer en cas d'échec du transfert

Le libellé

Ce libellé vous permet d'identifier cette action au sein de votre script vocal. Votre action apparaît sous ce nom :

- Dans la fenêtre de navigation
- Dans les listes déroulantes permettant d'identifier une action à enchaîner
- Dans vos rapports statistiques MVI

Par défaut, une action de ce type nouvellement créée portera le libellé "Nouvelle Reconnaissance Vocale (xx)".

Le contenu du message d'introduction

Il s'agit du message d'invitation à la prononciation d'un mot clé ou la saisie d'un code DTMF (exemple : *"Vous souhaitez bénéficier de l'assistance automobile, **dites "assistance"** ou **tapez 1**. Obtenir une information sur un de vos contrats ou assurer un véhicule supplémentaire, **dites "contrat"** ou **tapez 2**."*).

Le paramétrage du message peut être effectué via TTS, fichier audio WAV ou par téléphone (voir ["Paramétrage du contenu des messages vocaux"](#)).

Le vocabulaire autorisé

Pour que la fonction de reconnaissance vocale fonctionne, il est indispensable de déterminer la liste des mots valides prononçables par les utilisateurs du service.

Sont mis à votre disposition des vocabulaires packagées et un vocabulaire « libre » (disponible en option).

La liste des mots clés prononçables devra être explicitement déclarée dans la « Table de routage Vocale ».

Vocabulaires packagés :

- Chiffres (par défaut) : permet de reconnaître une suite de chiffres (jusqu'à 20 chiffres) prononcés individuellement les uns à la suite des autres (ex : « 1234 » devra être prononcé « *un deux trois quatre* »).
- Nombres : permet de reconnaître un nombre (jusqu'à 999 999 999) (Ex : « 1234 » devra être prononcé « *mille deux cent trente quatre* ».)
- Oui / Non : permet de reconnaître les mots clés « Oui » et « Non ».

Vocabulaire libre :

Disponible en option, ce type de vocabulaire vous permet de spécifier librement vos mots clés (jusqu'à 100 mots différents). Dans ce cas, afin de maximiser les chances de succès de la reconnaissance vocale, il est indispensable de respecter certaines règles comme :

- Limiter au maximum la liste des mots reconnaissables à ceux qui doivent réellement être prononcés par les utilisateurs du service (ne pas surcharger la liste),
- Eviter au maximum les mots clés présentant des caractéristiques phonétiques trop semblables, ce qui a pour effet de réduire le niveau de confiance de la reconnaissance (ex : les département de « l' Aude » et

« l'Aube »). Dans ce cas, il vous faudra alors certainement abaisser le niveau de confiance acceptable (voir paramétrage du niveau de confiance en mode « avancé »).

Autoriser la saisie d'un code DTMF en complément de la parole

En complément de la reconnaissance vocale, il est possible de proposer aux utilisateurs du service une saisie DTMF alternative, qui s'avère particulièrement utile lorsque l'utilisateur se trouve dans un environnement défavorable à la reconnaissance vocale (ex : environnement fortement bruité).

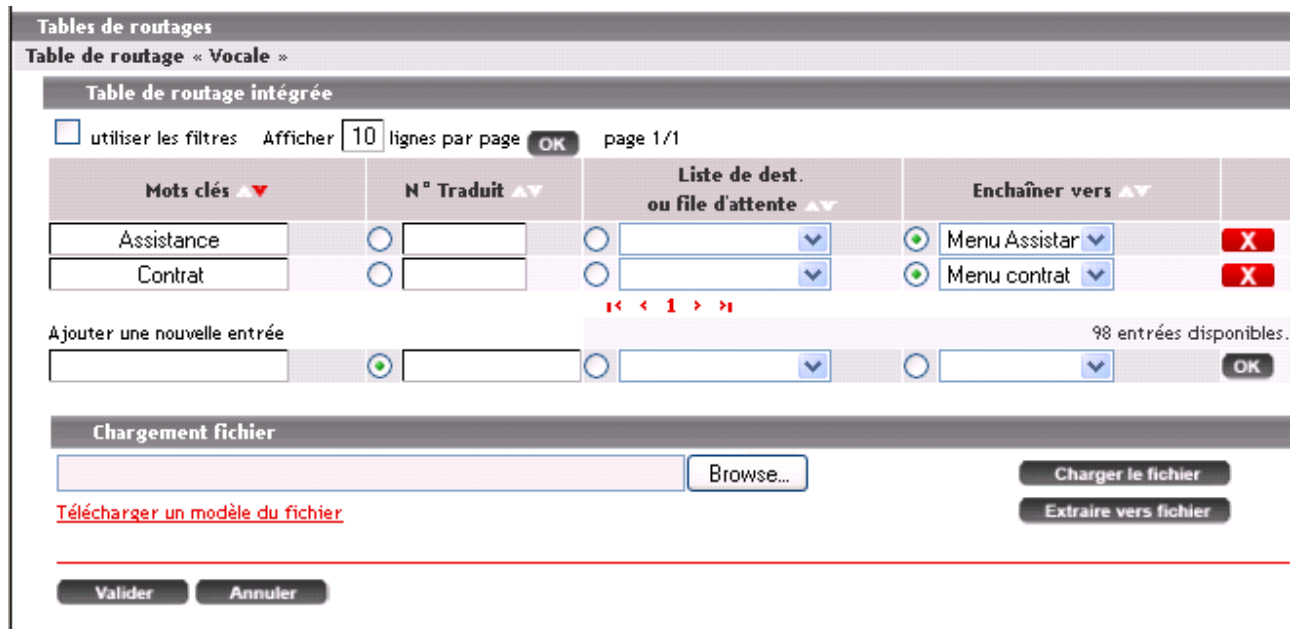
Par défaut, la saisie DTMF est complémentaire est désactivée.

La liste des codes DTMF valides devra être explicitement déclarée dans la « table de routage DTMF ».

La table de routage « Vocale »

Cette table de routage correspond à une table de correspondance permettant d'associer une action téléphonique à chaque **mot clé** valide (un transfert vers un numéro traduit, un transfert vers une liste de destinations, ou bien un aiguillage vers une autre branche de votre script vocal). Cette table de correspondance fait partie intégrante des paramètres de votre action téléphonique, ce qui lui vaut le qualificatif de "table de routage vocale intégrée".

L'exemple ci-dessous présente une table de routage « vocale » associant aux mots « Assistance » et « Contrat » un aiguillage vers le menu correspondant.



Tables de routages

Table de routage « Vocale »

Table de routage intégrée

☐ utiliser les filtres Afficher 10 lignes par page OK page 1/1

| Mots clés ▲▼ | N° Traduit ▲▼ | Liste de dest. ou file d'attente ▲▼ | Enchaîner vers ▲▼ | |
|--------------|----------------------|-------------------------------------|----------------------|---|
| Assistance | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | X |
| Contrat | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | X |

Ajouter une nouvelle entrée

98 entrées disponibles. OK

Chargement fichier

Browse... Charger le fichier

[Télécharger un modèle du fichier](#) Extraire vers fichier

Valider Annuler

Consulter le chapitre "[Paramétrage d'une table de routage intégrée](#)" pour obtenir des informations supplémentaires sur la définition de votre table de routage intégrée.

La table de routage « DTMF »

Cette table de routage correspond à une table de correspondance permettant d'associer une action téléphonique à chaque **code DTMF** valide (un transfert vers un numéro traduit, un transfert vers une liste de destinations, ou bien un aiguillage vers une autre branche de votre script vocal). Cette table de correspondance fait partie intégrante des paramètres de votre action téléphonique, ce qui lui vaut le qualificatif de "table de routage intégrée".

L'exemple ci-dessous présente une table de routage « DTMF » associant aux touches DTMF 1, 2 et 3 un aiguillage vers le menu correspondant.

Table de routage « DTMF »

Table de routage intégrée

☐ utiliser les filtres Afficher lignes par page page 1/1

| Code ▼ | N° Traduit ▲▼ | Liste de dest. ou file d'attente ▲▼ | Enchaîner vers ▲▼ | |
|--------|----------------------|-------------------------------------|--|----------------------------------|
| 1 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="button" value="Menu Assistance"/> | <input type="button" value="X"/> |
| 2 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="button" value="Menu contrat"/> | <input type="button" value="X"/> |
| 3 | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="button" value="Nouveau menu (10)"/> | <input type="button" value="X"/> |

« < 1 > »

Ajouter une nouvelle entrée 97 entrées disponibles.

Chargement fichier

[Télécharger un modèle du fichier](#)

Remarque : En mode avancé, et lorsque le vocabulaire choisi est de type "numérique" (ex : "Chiffres" ou "Nombres"), il est possible de mutualiser la table de routage DTMF et la table de routage "Vocale" en sélectionnant l'option "Utiliser la table de routage « Vocale » (code DTMF = mots clés) »

Consulter le chapitre "[Paramétrage d'une table de routage intégrée](#)" pour obtenir des informations supplémentaires sur la définition de votre table de routage intégrée.

Traitement en cas d'échec de la reconnaissance vocale (ou de la saisie DTMF)

Sélectionnez l'action téléphonique à exécuter en cas d'échec de la reconnaissance vocale (dépassement du nombre de tentatives autorisées suite à une absence de prononciation, la prononciation d'un mot invalide, la saisie d'un code DTMF erroné). On considère que la reconnaissance vocale est en échec si :

- le mot clé prononcé n'a pas été reconnu (absent de la table de routage vocale)
- le mot clé a été reconnu mais le niveau de confiance du système dans la reconnaissance du mot est inférieur au seuil de niveau de confiance paramétré (par défaut : ce niveau est positionné à « Fort »).

Vous pouvez choisir une action à appliquer dans ce cas parmi la liste des actions déjà définies, enchaîner vers une nouvelle action (choix "Nouveau ...") ou encore choisir l'action "Raccrocher".

Remarque : Lorsqu'une « Reconnaissance vocale » est nouvellement créée, l'action "Raccrocher" est automatiquement associée au traitement d'échec de la reconnaissance vocale.

Traitement en cas d'échec du transfert

Il est possible de paramétrer une reprise de l'appel sur le menu vocal en cas d'échec d'une tentative de routage (sur un numéro traduit ou sur une liste de destinations).
Plutôt que de perdre l'appel, il peut être intéressant de proposer à l'appelant de déposer un message ou de demandé à être rappelé en utilisant les nouvelles actions « Messagerie vocale » et « Demande de rappel » (accessible via l'option « zéro appel perdu »).

Vous pouvez choisir une action à appliquer dans ce cas parmi la liste des actions déjà définies, enchaîner vers une nouvelle action (choix "Nouveau ...") ou encore choisir l'action "Raccrocher".

Remarque : Lorsqu'une « Reconnaissance vocale » est nouvellement créée, l'action "Raccrocher" est par défaut associée au traitement d'échec du transfert.

Paramétrage en mode "Avancé"

SCRIPTS

CALENDRIER

LISTES DE DESTINATIONS

ADMINISTRATION ASR

ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE

CENTRE D'APPELS

Script n° 15

Script d'accueil v2.1 (copie)

Annnonce d'accueil

Annnonce promotionnelle

test date/heure de l'appel

Par défaut (24h/24, 7j/7)

Reco principale

Assistance

Contrat

1

2

3

Erreur

Echec Transfert

week-end

horaire de fermeture

Ouvrir tout

Fermer tout

Actions non utilisées

Annonces optionnelles

Liste des actions par type

Reconnaissance vocale (paramétrage avancé)

Action n° 13

Libellé : Reco principale

Paramétrage simplifié

1 Message d'introduction

Synthèse vocale (TTS) : Texte du message

Langue : Français (F)

Diffuser ce message

Vous souhaitez bénéficier de l'assistance automobile? Dites "assistance" ou tapez 1. Obtenir une information sur un de vos contrats ou assurer un véhicule supplémentaire? Dites "contrat" ou tapez 2.

Fichier audio (WAV) :

Écouter

Autoriser l'interruption du message sur détection de la parole ou saisie DTMF

Vocabulaire autorisé

Vocabulaire : Libre

Dictionnaire de prononciation : Système

Délai maximum de saisie : 5 secondes

Nombre maximum de tentatives : 3

Considérer qu'il s'agit d'un échec si le niveau de confiance est inférieur à Fort

Autoriser la saisie d'un code DTMF en complément de la parole

Le code est composé d'un nombre variable de chiffres. La fin de saisie est validée par #

Le code est composé d'exactly 1 chiffres

Tables de routages

Table de routage « Vocale »

Utiliser une table de routage intégrée

Interroger une table de routage externe

Table de routage « DTMF »

Utiliser une table de routage intégrée

Interroger une table de routage externe

2 Message avant transfert (Si reconnaissance vocale OK)

Synthèse vocale (TTS) : Texte du message

Langue : Français (F)

Diffuser ce message

Veuillez patienter, nous vous mettons en relation avec le service demandé.

Fichier audio (WAV) :

Écouter

Traitement en cas d'échec de la reconnaissance vocale (ou de la saisie DTMF)

3 Message d'erreur avant nouvelle tentative

Rediffuser le message d'introduction suite à ce message

Synthèse vocale (TTS) : Texte du message

Langue : Français (F)

Diffuser ce message

Je n'ai pas compris votre message.

Fichier audio (WAV) :

Écouter

4 Message si le nombre de tentatives est dépassé

Synthèse vocale (TTS) : Texte du message

Langue : Français (F)

Diffuser ce message

Ne quittez pas, nous vous mettons en relations avec un conseiller.

Fichier audio (WAV) :

Écouter

Action suivante (si dépassement du nombre de tentatives maximum)

Enchaîner vers Transfert centre Paris

Traitement de reprise en cas d'échec du transfert

Action suivante

Enchaîner vers Messagerie vocale

N'oubliez pas de cliquer sur "Enregistrer" pour sauvegarder vos modifications.

Enregistrer

Supprimer

85 actions disponibles

SFR

Siège social : 42 avenue de Friedland – 75008 Paris
SA au capital de capital de 1.343.454.771,15 € - RCS Paris 403 106 537

www.sfrbusinesssteam.fr

Ce document est la propriété de SFR – Il ne peut être communiqué à un tiers sans accord préalable – Non contractuel

Le mode "Avancé" vous donne accès à quelques paramètres supplémentaires vous permettant d'affiner le comportement de votre Saisie de code :

- Le top d'interruption du message d'introduction
- Le dictionnaire de prononciation utilisé
- Le délai maximum de saisie et le nombre maximum de tentatives
- Le niveau de confiance
- Le type de saisie DTMF attendue (fixe ou variable)
- L'utilisation de tables de routage externes (pour les tables de routages « Vocales » ou « DTMF »)
- Le message avant transfert (si la reconnaissance vocale ou la saisie DTMF est valide)
- Le message d'erreur diffusé avant une nouvelle tentative
- Le message d'erreur diffusé en cas de dépassement du nombre de tentatives autorisées

Le top d'interruption du message d'introduction

Ce paramètre permet d'autoriser ou d'interdire la prononciation anticipée d'un mot clé (ou la saisie DTMF) durant la diffusion du message d'introduction. Par défaut, l'interruption du message est autorisée.

Le dictionnaire de prononciation utilisé

Le système de reconnaissance vocale du Menu Vocal Interactif intègre un dictionnaire de prononciations « système » regroupant les modèles de prononciations phonétiques de plusieurs dizaines de milliers de mots. Il est généralement conseillé d'utiliser ce dictionnaire système, cependant, il peut être utile dans certains cas de recourir à un *dictionnaire de prononciation personnalisée*, afin de préciser finement les prononciations attendues de certains mots (ex : les noms propres).

L'utilisateur a la possibilité de choisir le dictionnaire de prononciations qu'il souhaite utiliser lors de cette action de reconnaissance vocale.

La définition des dictionnaires de prononciations personnalisés s'effectue au sein de la rubrique « [Administration ASR](#) ».

Le délai maximum de saisie & le nombre maximum de tentatives

Il vous est possible de personnaliser le délai maximum de saisie – Reconnaissance vocale ou saisie DTMF - (par défaut = 5 secondes) ainsi que le nombre maximum d'essais autorisés (par défaut = 3 essais).

Le niveau de confiance

A chaque fois qu'un mot clé est reconnu par le MVI lors d'une phase de reconnaissance vocale, le système matérialise son degré de confiance vis à vis de cette reconnaissance par l'attribution d'une note appelée **niveau de confiance**. L'échelle de cette note varie de 0 à 1, cette dernière valeur matérialisant une certitude absolue.

3 niveaux de confiances sont mis à votre disposition afin d'affiner au besoin le niveau de confiance acceptable lors de vos actions de reconnaissance vocale :

- Excellent : niveau de confiance $\leq 0,9$
- Fort (par défaut) : niveau de confiance $\leq 0,7$
- Moyen : niveau de confiance $\leq 0,5$

Remarque : Disponible en option, il vous sera possible, lors de la phase de mise au point de votre script vocal, d'activer l'enregistrement d'échantillons vocaux prélevés lors des actions de reconnaissance vocale. Ces échantillons sont consultables au sein de la rubrique « [Administration ASR](#) ».

Le type de saisie DTMF attendu

Ce paramètre permet de choisir entre une saisie de longueur variable (par défaut), nécessitant la saisie de la touche # pour matérialiser la fin de saisie, ou une saisie de longueur fixe ne nécessitant pas de touche de fin de saisie, mais dont il faut spécifier la longueur.

Utilisation d'une table de routage externe

Lorsque la table de correspondance intégrée ne suffit pas (que ce soit pour la table « Vocale » ou « DTMF ») et qu'une logique de routage plus complexe est nécessaire, il est possible de faire appel à un service de routage externe, accessible via HTTP et respectant le protocole défini à cet usage dans le MVI (se référer aux spécifications d'interfaces correspondantes).

Remarque : Pour bénéficier de cette fonctionnalité avancée et obtenir la définition du protocole MVI, veuillez contacter notre Service Commercial.

Le message avant transfert (si la reconnaissance vocale ou la saisie DTMF est valide)

Vous pouvez configurer un message vocal qui sera joué à l'appelant avant son transfert vers la destination (numéro traduit ou liste de destinations) associée au mot clé reconnu ou au code DTMF saisi dans les tables de routage (« vocale » ou « DTMF »). (ex : "Veuillez patienter, nous vous mettons en relation avec le service demandé"). Le paramétrage du message peut être effectué via TTS, fichier audio WAV ou par téléphone (voir "[Paramétrage du contenu des messages vocaux](#)"). Par défaut, ce message n'est pas diffusé.

Le message d'erreur diffusé avant une nouvelle tentative

Vous pouvez configurer un message vocal qui sera joué à l'appelant en cas d'échec de la reconnaissance vocale ou de la saisie DTMF (ex : "Je suis désolé, je n'ai pas compris votre saisie.") avant rediffusion du message d'introduction pour une nouvelle tentative (cette rediffusion du message d'introduction étant désactivable). Le paramétrage du message peut être effectué via TTS, fichier audio WAV ou par téléphone (voir "[Paramétrage du contenu des messages vocaux](#)"). Par défaut, ce message n'est pas diffusé.

Le message d'erreur diffusé en cas de dépassement du nombre de tentatives autorisées

Vous pouvez configurer un message vocal qui sera joué à l'appelant en cas d'échec de la dernière tentative de reconnaissance vocale ou de saisie DTMF. Par exemple, vous pouvez utiliser ce message afin de diffuser un message d'au revoir avant de raccrocher l'appel ou bien de le transférer. Le paramétrage du message peut être effectué via TTS, fichier audio WAV ou par téléphone (voir "[Paramétrage du contenu des messages vocaux](#)"). Par défaut, ce message n'est pas diffusé.

2.3.3.12. Paramétrage d'une Messagerie Vocale

L'action téléphonique "Messagerie Vocale" vous permet d'inviter l'utilisateur à laisser un message vocal qui vous sera automatiquement transféré par email sur la(les) adresse(s) email de votre choix. Il peut être intéressant d'utiliser ce type d'action suite à un échec de transfert où durant les heures de fermeture de votre société.

Deux modes de paramétrage sont à votre disposition :

- Le mode simplifié
- Le mode avancé

Le basculement d'un mode à l'autre s'effectue en cliquant sur le bouton "Paramétrage avancé / Paramétrage simplifié" en haut à droite de l'écran de paramétrage de l'action. Le mode courant est précisé en complément du type de l'action.

Paramétrage en mode "Simplifié"

SCRIPTS
CALENDRIER
LISTES DE DESTINATIONS
ADMINISTRATION ASR
ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE
CENTRE D'APPELS

Script n° 12

- Script d'accueil v2.1
 - Annonce d'accueil
 - Annonce promotionnelle
 - test date/heure de l'appel
 - Par défaut (24h/24, 7j/7)
 - Menu principal
 - 1 Touche 1
 - 2 Touche 2
 - 3 Touche 3
 - Origine départementale
 - Erreur
 - Echec Transfert
 - messaging vocale
 - Message valide
 - Enregistrement
 - Raccrocher
 - Message annulé
 - Raccrocher
 - Touche *
 - Erreur
 - week-end
 - horaire de fermeture

Messagerie vocale (paramétrage simplifié)
Action n° 13

Libellé :
Paramétrage avancé

Modifications enregistrées

1 Message d'invitation à l'enregistrement

- ☒ Synthèse vocale (TTS) : Texte du message Langue :

Après le bip sonore, enregistrez votre message. Pour terminer votre enregistrement, merci de raccrocher ou d'appuyer sur la touche étoile.
- ☐ Fichier audio (WAV) :

Écouter

 - L'enregistrement commence après le bip sonore.
 - L'enregistrement se termine sur appuie de la touche étoile ou suite à un raccroché.

Envoi du message vocal par email

Email de notification du message vocal

Envoyer les messages vocaux en pièce jointe (fichier WAV) vers l'adresse e-mail suivante :

☒ Notifier les appels sans messages

Action suivante :

Enchaîner vers

Annulation de l'enregistrement

Action suivante

Enchaîner vers

N'oubliez pas de cliquer sur "Enregistrer" pour sauvegarder vos modifications.

Enregistrer Supprimer

84 actions disponibles

Ce mode vous permet de définir très simplement une action de type "Messagerie vocale". Dans ce mode, les seuls éléments à paramétrer pour que votre messagerie vocale soit opérationnelle sont :

- Le libellé
- Le message d'invitation à l'enregistrement
- L'adresse email de dépôt du message vocal
- Le top de notification des appels sans message
- Le traitement à appliquer suite au dépôt d'un message
- Le traitement à appliquer en cas d'annulation de l'enregistrement du message.

Le libellé

Ce libellé vous permet d'identifier cette action au sein de votre script vocal. Votre action apparaît sous ce nom :

- Dans la fenêtre de navigation
- Dans les listes déroulantes permettant d'identifier une action à enchaîner
- Dans vos rapports statistiques MVI

Par défaut, une action de ce type nouvellement créée portera le libellé "Nouvelle Messagerie vocale (xx)".

Le message d'invitation à l'enregistrement

Il s'agit du message invitant l'appelant à déposer son message (Exemple : "Après le bip sonore, enregistrer votre message. Pour terminer votre enregistrement, merci de raccrocher ou d'appuyer sur la touche étoile ».). Le paramétrage du message peut être effectué via TTS, fichier audio WAV ou par téléphone (voir "[Paramétrage du contenu des messages vocaux](#)").

Adresse e-mail de dépôt du message vocal

Ce champ (obligatoire) vous permet de spécifier l'adresse email sur laquelle vous souhaitez envoyer le message vocal enregistré. Ce dernier est envoyé sous la forme d'un fichier WAV en pièce jointe de l'email, ce dernier reprenant le détail du parcours vocal de l'appelant avant le dépôt du message.

Remarque : Il est possible de spécifier plusieurs adresses email (séparés par un « ; »).

Attention : Suivant votre trafic, vous pouvez être amené à recevoir beaucoup d'emails de notification. Un fichier audio peut prendre jusqu'à plusieurs centaines de Ko (variable suivant la durée du message).

Afin d'éviter de perdre des messages, il est nécessaire que vous vous assuriez du bon dimensionnement de votre boîte aux lettres auprès de votre fournisseur Internet ou de votre Administrateur technique, et que vous la vidiez régulièrement pour évitez toute saturation.

Tout message n'ayant pas pu être remis pour cause de boîte aux lettres pleine, ou d'adresse email invalide, sera perdu et ne pourra être ré émis.

Top de notification des appels sans messages.

Ce champ vous permet d'être également notifié des appels sans message (et si le numéro de l'appelant n'est pas masqué). Par défaut, cette option est désactivée.

Traitement à appliquer suite au dépôt d'un message

Suite au dépôt d'un message, il est possible de poursuivre le traitement de l'appel en aiguillant l'appelant vers une autre action vocale.

Vous pouvez choisir une action à appliquer parmi la liste des actions déjà définies, enchaîner vers une nouvelle action (choix "Nouveau ...") ou encore choisir l'action "Raccrocher" (par défaut).

Traitement à appliquer suite à l'annulation de l'enregistrement

Il s'agit de déterminer l'action suivante à réaliser dans le cas où l'appelant ne confirme pas l'enregistrement de son message dans le menu de confirmation (activable en mode « avancé »).

Vous pouvez choisir une action à appliquer parmi la liste des actions déjà définies, enchaîner vers une nouvelle action (choix "Nouveau ...") ou encore choisir l'action "Raccrocher" (par défaut).

Paramétrage en mode "Avancé"

SCRIPTS

CALENDRIER

LISTES DE DESTINATIONS

ADMINISTRATION ASR

ADMINISTRATION TELEPHONIQUE

CENTRE D'APPELS

Script n° 12

Script d'accueil v2.1

Annonce d'accueil

Annonce promotionnelle

test date/heure de l'appel

Par défaut (24h/24, 7j/7)

Menu principal

Touche 1

Touche 2

Touche 3

Origine départ

Erreur

Echec Transfert

Message vocal

Message vocal

Touche *

Erreur

week-end

horaire de fermeture

Ouvrir tout

Fermer tout

Actions non utilisées

Annonces optionnelles

Liste des actions par type

Messagerie vocale (paramétrage avancé)

Action n° 13

Libellé : messagerie vocale

Paramétrage simplifié

Modifications enregistrées

1 Message d'invitation à l'enregistrement

Synthèse vocale (TTS) : Texte du message

Langue : Français (F)

Diffuser ce message

Après le bip sonore, enregistrez votre message. Pour terminer votre enregistrement, merci de raccrocher ou d'appuyer sur la touche étoile.

Fichier audio (WAV) :

Écouter

Autoriser l'interruption du message par saisie d'une touche

- L'enregistrement commence après le bip sonore.

- L'enregistrement se termine sur appui de la touche étoile ou suite à un raccroché.

Menu de confirmation

Proposer un menu de confirmation de l'enregistrement.

Ce menu permet à l'appelant de :

- Ré-écouter son enregistrement en appuyant sur la touche

1

- Ré-enregistrer son enregistrement en appuyant sur la touche

2

- Valider son enregistrement en appuyant sur la touche

3

- Annuler son enregistrement en appuyant sur la touche

Etoile

2 Message du menu de confirmation

Synthèse vocale (TTS) : Texte du message

Langue : Français (F)

Pour ré-écouter votre message, tapez 1. Pour le réenregistrer, tapez 2. Pour le valider, tapez 3. Appuyer sur la touche étoile pour abandonner.

Fichier audio (WAV) :

Écouter

Envoi du message vocal par email

Email de notification du message vocal

Envoyer les messages vocaux en pièce jointe (fichier WAV) vers l'adresse e-mail suivante :

ma_boite_mail@masociete.com

Notifier les appels sans messages

Objet de l'email en cas de notification d'un nouveau message :

[MVI SFR] %800 : Nouveau message du %APPELANT

Objet de l'email en cas de notification d'un appel sans message :

[MVI SFR] %800 : Appel sans message du %APPELANT

Action suivante :

Enchaîner vers Enregistrement validé

Annulation de l'enregistrement

Action suivante

Enchaîner vers Raccrocher

N'oubliez pas de cliquer sur "Enregistrer" pour sauvegarder vos modifications.

Enregistrer

Supprimer

84 actions disponibles

Le mode "Avancé" vous donne accès à quelques paramètres supplémentaires vous permettant d'affiner le comportement de votre Messagerie Vocale :

- Le top de diffusion de message d'invitation à l'enregistrement
- Le top d'interruption de la diffusion du message d'invitation à l'enregistrement
- Le menu de confirmation
- Le format de l'objet de l'e-mail de notification d'un nouveau message
- Le format de l'objet de l'e-mail de notification d'un appel sans message

Le top de diffusion du message d'invitation à l'enregistrement.

Il permet d'activer / désactiver la diffusion du message d'invitation à l'enregistrement.

Le top d'interruption de la diffusion du message d'invitation à l'enregistrement

Ce paramètre permet d'autoriser ou d'interdire (par défaut) l'interruption de la diffusion du message par un appui sur une touche du clavier téléphonique.

Le Menu de confirmation

La diffusion d'un menu de confirmation permet d'inviter l'appelant à réécouter, réenregistrer, valider son message ou l'annuler. Si l'option « Proposer un menu de confirmation » est activée (par défaut, cette option est désactivée), ce menu est diffusé automatiquement à l'appelant à l'issue de son enregistrement.

Afin de faciliter l'utilisation du menu de confirmation, celui-ci se voit doter d'un comportement par défaut au niveau des touches utilisables et du message du menu de confirmation.

Les touches du menu de confirmation.

- Ces dernières sont modifiables. Une même touche ne peut être affectée qu'à une seule action à la fois du menu de confirmation.
- L'action d'annulation peut être désactivée (possibilité de n'associer aucune touche à cette action).

Message du menu de confirmation.

Il représente le message qui sera diffusé à l'appelant si la diffusion du message de confirmation est activée. Le message proposé par défaut (un texte en TTS Français) peut être modifié. Le paramétrage du message peut être effectué via TTS, fichier audio WAV ou par téléphone (voir "[Paramétrage du contenu des messages vocaux](#)").

Comportement du menu de confirmation :

Un délai de saisie de 5s est proposé par défaut à l'appelant pour effectuer son choix avec rediffusion du message du menu de confirmation avant chaque nouvelle tentative. 2 tentatives maximum sont proposées. Au delà des 2 tentatives, l'enregistrement est considéré comme « annulé ».

En cas de choix de l'option « réécouter », le message d'invitation à l'enregistrement est rediffusé avant l'enregistrement si la diffusion de ce dernier est activée.

Format de l'objet de l'e-mail de notification d'un nouveau message

Ce champ vous permet de personnaliser le format de l'objet de l'e-mail de notification d'un nouveau message. (ex : pour faciliter par la suite le tri des messages dans la boîte aux lettres). Vous pouvez saisir un texte libre, conjugué avec des balises représentant un contenu variable :

- %800 : sera remplacé par la valeur du numéro spécial appelé
- %APPELANT : sera remplacé par la valeur du numéro de téléphone de l'appelant si celui-ci est connu. En cas de numéro inconnu, le texte « numéro inconnu » remplacera le numéro.
- %LIBELLE : sera remplacé par la valeur du libellé de l'action téléphonique.

Ex : Notification d'un nouveau message

```
De : mvi.voicemail@les800.com
A : destinataire@provider.fr

Objet : [MVI SFR] 0805770011 : Nouveau message du 0171772070

Nouveau message :

Pour le      : 0805770011
Du           : 0171772070
Le           : 29/09/2004
A            : 16:17:16
Action MVI   : Boite Vocale Service Commercial (n°5)

Détail du parcours vocal de l'appelant :

Annonce d'accueil (N°1)
Test date/heure de l'appel (N°2)      Plage : Heures ouvrées semaine
Menu Choix Client (N°30)              Choix : 1
Menu principal (N°11)                 Choix : 2
Menu Production (N°16)                Choix : 2
Saisie Département (N°18)             Code : 94
Boite Vocale Service Commercial (N°5) Résultat : Message enregistré
```

Remarque : le détail du parcours ne reprend que les actions effectuées lors du dernier passage sur le serveur vocal (lorsque l'appel revient sur le SVI après une reprise sur échec de transfert, le détail du parcours effectué avant le transfert n'est pas présenté). Par contre, le parcours complet de l'appelant peut être retrouvé dans les tickets bruts.

Format de l'objet de l'e-mail de notification d'un appel sans message

Ce champ vous permet de personnaliser le format de l'e-mail de notification d'un appel sans message. Son paramétrage s'effectue suivant les mêmes règles que pour la notification de dépôt de message.

Ex : Notification d'un appel sans message

```
De : mvi.voicemail@les800.com
A : destinataire@provider.fr

Objet : [MVI SFR] 0805770011 : Appel sans message du 0171772070

Appel sans message :

Pour le      : 0805770011
Du           : 0171772070
Le           : 29/09/2004
```

A : 16:17:16

Action MVI : Boite Vocale Service Commercial (n°5)

Détail du parcours vocal de l'appelant :

Annonce d'accueil (N°1)

Test date/heure de l'appel (N°2) Plage : Heures ouvrées semaine

Menu Choix Client (N°30) Choix : 1

Menu principal (N°11) Choix : 2

Menu Production (N°16) Choix : 2

Saisie Département (N°18) Code : 94

Boite Vocale Service Commercial (N°5) Résultat : Appel sans message

2.3.3.13. Paramétrage d'une Demande de rappel

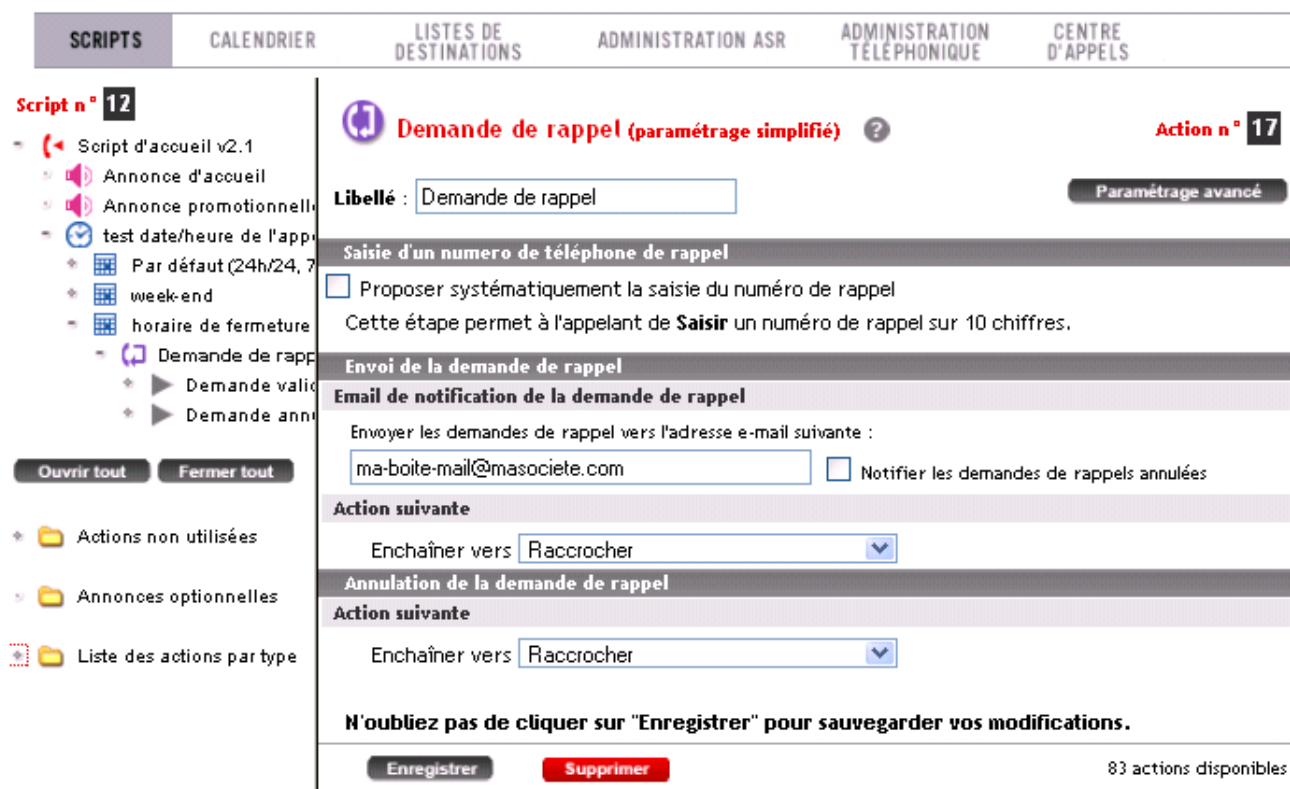
L'action téléphonique "Demande de rappel" vous permet d'inviter l'utilisateur à laisser une demande de rappel qui vous sera automatiquement transférée par email sur la (ou les) adresse(s) email de votre choix. Il peut être intéressant d'utiliser ce type d'action suite à un échec de transfert où durant les heures de fermeture de votre société.

Deux modes de paramétrage sont à votre disposition :

- Le mode simplifié
- Le mode avancé

Le basculement d'un mode à l'autre s'effectue en cliquant sur le bouton "Paramétrage avancé / Paramétrage simplifié" en haut à droite de l'écran de paramétrage de l'action. Le mode courant est précisé en complément du type de l'action.

Paramétrage en mode "Simplifié"



SCRIPTS CALENDRIER LISTES DE DESTINATIONS ADMINISTRATION ASR ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE CENTRE D'APPELS

Script n° 12

- Script d'accueil v2.1
 - Annnonce d'accueil
 - Annnonce promotionnelle
 - test date/heure de l'appel
 - Par défaut (24h/24, 7j/7j)
 - week-end
 - horaire de fermeture
 - Demande de rappel**
 - Demande valide
 - Demande annulée

Ouvrir tout Fermer tout

Actions non utilisées

Annonces optionnelles

Liste des actions par type

Demande de rappel (paramétrage simplifié) ? **Action n° 17**

Libellé : Demande de rappel **Paramétrage avancé**

Saisie d'un numéro de téléphone de rappel

☐ Proposer systématiquement la saisie du numéro de rappel

Cette étape permet à l'appelant de **Saisir** un numéro de rappel sur 10 chiffres.

Envoi de la demande de rappel

Email de notification de la demande de rappel

Envoyer les demandes de rappel vers l'adresse e-mail suivante :

ma-boite-mail@masociete.com ☐ Notifier les demandes de rappels annulées

Action suivante

Enchaîner vers Raccrocher

Annulation de la demande de rappel

Action suivante

Enchaîner vers Raccrocher

N'oubliez pas de cliquer sur "Enregistrer" pour sauvegarder vos modifications.

Enregistrer **Supprimer** 83 actions disponibles

Ce mode vous permet de définir très simplement une action de type "Demande de rappel". Dans ce mode, les seuls éléments à paramétrer pour que votre demande de rappel soit opérationnelle sont :

- Le libellé
- Le top de saisie systématique du numéro de rappel
- L'adresse email de notification de la demande de rappel

- Le top de notification des demandes de rappel annulées
- Le traitement à appliquer suite à la notification d'une demande de rappel
- Le traitement à appliquer en cas d'annulation d'une demande de rappel.

Le libellé

Ce libellé vous permet d'identifier cette action au sein de votre script vocal. Votre action apparaît sous ce nom :

- Dans la fenêtre de navigation
- Dans les listes déroulantes permettant d'identifier une action à enchaîner
- Dans vos rapports statistiques MVI

Par défaut, une action de ce type nouvellement créée portera le libellé "Nouvelle Demande de rappel (xx)".

Le top de saisie systématique du numéro de rappel

Lorsque cette option est activée, l'appelant est systématiquement invité à saisir le numéro de téléphone sur 10 chiffres sur lequel il souhaite être rappelé, même si le numéro d'origine de l'appel est connu (non masqué).

Lorsque cette option est désactivée (par défaut), la saisie du numéro de téléphone est limitée aux cas où le numéro d'origine de l'appelant n'est pas identifiable. Dans les autres cas, le menu de confirmation reprenant le numéro d'appel de l'appelant est directement diffusé.

Afin de faciliter l'utilisation de ce module de saisie de numéro, celui-ci se voit doter d'un comportement par défaut (personnalisable en mode « avancé »), caractérisé par :

- Un message d'invitation à la saisie du numéro en TTS et en français.
- Un maximum de 2 tentatives de saisie, avec un timeout de 5s, et rediffusion du message d'invitation à la saisie en cas d'erreur.
- La diffusion du menu de confirmation du numéro de rappel (uniquement si le n° saisi est valide).

Adresse email de notification de la demande de rappel

Ce champ (obligatoire) vous permet de spécifier l'adresse email sur laquelle vous souhaitez envoyer la demande de rappel. Ce dernier reprend le détail du parcours vocal de l'appelant avant le dépôt du message.

Remarque : Il est possible de spécifier plusieurs adresses email (séparés par un « ; »).

Attention : Suivant votre trafic, vous pouvez être amené à recevoir beaucoup d'emails de notification

Afin d'éviter de perdre des messages, il est nécessaire que vous vous assuriez du bon dimensionnement de votre boîte aux lettres auprès de votre fournisseur Internet ou de votre Administrateur technique, et que vous la vidiez régulièrement pour éviter toute saturation.

Tout message n'ayant pas pu être remis pour cause de boîte aux lettres pleine, ou d'adresse email invalide, sera perdu et ne pourra être ré-émis.

Top de notification des demandes de rappel annulées.

Ce champ vous permet d'être également notifié des demandes de rappel annulées par l'appelant. Par défaut, cette option est désactivée.

Traitement à appliquer suite à la notification d'une demande de rappel

Suite à la notification d'une demande de rappel, il est possible de poursuivre le traitement de l'appel en aiguillant l'appelant vers une autre action vocale.

Vous pouvez choisir une action à appliquer parmi la liste des actions déjà définies, enchaîner vers une nouvelle action (choix "Nouveau ...") ou encore choisir l'action "Raccrocher" (par défaut).

Traitement à appliquer suite à l'annulation d'une demande de rappel

Il s'agit de déterminer l'action suivante à réaliser dans le cas où l'appelant ne confirme pas sa demande de rappel dans le menu de confirmation (activable en mode « avancé »).

Vous pouvez choisir une action à appliquer parmi la liste des actions déjà définies, enchaîner vers une nouvelle action (choix "Nouveau ...") ou encore choisir l'action "Raccrocher" (par défaut).

Paramétrage en mode "Avancé"

SCRIPTS

CALENDRIER

LISTES DE DESTINATIONS

ADMINISTRATION ASR

ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE

CENTRE D'APPELS

Script n° 12

Script d'accueil v2.1

Annonce d'accueil

Annonce promotionnelle

test date/heure de l'appel

Par défaut (24h/24, 7j/7)

week-end

horaire de fermeture

Demande de rappel

Demande valide

Demande annulée

Ouvrir tout

Fermer tout

Actions non utilisées

Annonces optionnelles

Liste des actions par type

Demande de rappel (paramétrage avancé)

Action n° 17

Libellé : Demande de rappel

Paramétrage simplifié

Saisie d'un numéro de téléphone de rappel

☐ Proposer systématiquement la saisie du numéro de rappel
Cette étape permet à l'appelant de **Saisir** un numéro de rappel sur 10 chiffres.

1 Message d'invitation à la saisie

☒ Synthèse vocale (TTS) : Texte du message
Langue : Français (F)
☒ Diffuser ce message

Veuillez entrer votre numéro de téléphone sur 10 chiffres.

☐ Fichier audio (WAV) :

Écouter

Menu de confirmation

☒ Proposer un menu de confirmation du numéro de rappel.
Ce menu permet de :

- **Diffuser** à l'appelant le numéro de rappel (par défaut le numéro de l'appelant, si disponible)
- **Modifier** le numéro de rappel en appuyant sur la touche 2
- **Valider** la demande de rappel en appuyant sur la touche 1
- **Annuler** la demande de rappel en appuyant sur la touche Etoile

2 « Message 1 » du menu de confirmation

☒ Synthèse vocale (TTS) : Texte du message
Langue : Français (F)
☒ Diffuser ce message

Pour être rappelé sur le numéro

☐ Fichier audio (WAV) :

Écouter

Diffusion du numéro de rappel

☒ Synthèse vocale (TTS) : Texte du message
Langue : Français (F)
☒ Diffuser ce message

3 « Message 2 » du menu de confirmation

☒ Synthèse vocale (TTS) : Texte du message
Langue : Français (F)
☒ Diffuser ce message

tapez 1. Pour être rappelé sur un autre numéro, tapez 2. Pour abandonner, tapez étoile.

☐ Fichier audio (WAV) :

Écouter

Envoi de la demande de rappel

Email de notification de la demande de rappel

Envoyer les demandes de rappel vers l'adresse e-mail suivante :

ma-boite-mail@masociete.com

☐ Notifier les demandes de rappels annulés

Objet de l'e-mail en cas de notification d'une nouvelle demande de rappel :

[MVI SFR] %800 : Demande de rappel du %APPELANT au %NUMRAPPEL

Objet de l'e-mail en cas de notification d'une demande de rappel annulée :

[MVI SFR] %800 : Demande de rappel annulée du %APPELANT

Action suivante

Enchaîner vers Raccrocher

Annulation de la demande de rappel

Action suivante

Enchaîner vers Raccrocher

N'oubliez pas de cliquer sur "Enregistrer" pour sauvegarder vos modifications.

Enregistrer

Supprimer

83 actions disponibles

Le mode "Avancé" vous donne accès à quelques paramètres supplémentaires vous permettant d'affiner le comportement de votre Demande de rappel :

- Le message d'invitation à la saisie du numéro de téléphone de rappel
- Le top de diffusion du message d'invitation à la saisie
- Le menu de confirmation
- Le format de l'objet de l'e-mail de notification d'un nouveau message
- Le format de l'objet de l'e-mail de notification d'un appel sans message

Le message d'invitation à la saisie du numéro de téléphone de rappel

Il s'agit du message invitant l'appelant à saisir un numéro de téléphone à 10 chiffres. (Exemple : « Veuillez entrer votre numéro de téléphone sur 10 chiffres ».) Le paramétrage du message peut être effectué via TTS, fichier audio WAV ou par téléphone (voir "[Paramétrage du contenu des messages vocaux](#)").

Le top de diffusion du message d'invitation à la saisie.

Il permet d'activer / désactiver la diffusion du message d'invitation à la saisie du numéro de téléphone.

Le menu de confirmation

La diffusion d'un menu de confirmation permet d'inviter l'appelant à réécouter le numéro de téléphone de rappel, à le modifier, à valider la demande ou l'annuler. Si l'option « Proposer un menu de confirmation » est activée (désactivée par défaut), ce menu est diffusé automatiquement à l'appelant à l'issue de la saisie du numéro de téléphone, ou directement si le numéro de téléphone de l'appelant est identifiable (non masqué).

Afin de faciliter l'utilisation du menu de confirmation, celui-ci se voit doter d'un comportement par défaut au niveau des touches utilisables et des messages du menu de confirmation.

Les touches du menu de confirmation.

- Ces dernières sont modifiables. Une même touche ne peut être affectée qu'à une seule action à la fois du menu de confirmation.
- L'action d'annulation peut être désactivée (possibilité de n'associer aucune touche à cette action).

Messages du menu de confirmation.

Le message du menu de confirmation est en fait la concaténation de 3 messages :

- Un message diffusé avant la diffusion du numéro, dit « Message 1 » (en bleu dans l'exemple ci-dessous)
- Un message diffusant le numéro de téléphone (en rouge dans l'exemple ci-dessous)
- Un message diffusé après la diffusion du numéro, dit « Message 2 » (en vert dans l'exemple ci-dessous)

Exemple : « **Pour être rappelé sur le numéro 01 48 08 66 77, tapez 1. Pour être rappelé sur un autre numéro, tapez 2. Pour annuler cette demande de rappel, tapez étoile.** »

En mode « avancé », il est possible de personnaliser les messages proposés par défaut, en choisissant :

- pour les messages 1 et 2 : la langue du TTS, le chargement d'un fichier WAV ou l'enregistrement téléphonique téléphonique (voir "[Paramétrage du contenu des messages vocaux](#)").
- pour la diffusion du numéro de téléphone : la langue du TTS

Comportement du menu de confirmation :

Un délai de saisie de 5s est proposé par défaut à l'appelant pour effectuer son choix avec rediffusion du message du menu de confirmation avant chaque nouvelle tentative. 2 tentatives maximum sont proposées. Au delà des 2 tentatives, la demande de rappel est considérée comme « annulée ».

En cas de choix de l'option « Modifier », le message d'invitation à la saisie du numéro de téléphone est rediffusé.

Format de l'objet de l'e-mail de notification d'une nouvelle demande de rappel

Ce champ vous permet de personnaliser le format de l'e-mail de notification d'une nouvelle demande de rappel. (Ex : pour faciliter par la suite le tri des messages dans la boîte aux lettres). Vous pouvez saisir un texte libre, conjugué avec des balises représentant un contenu variable :

- %800 : sera remplacé par la valeur du numéro spécial appelé
- %APPELANT : sera remplacé par la valeur du numéro de téléphone de l'appelant si celui-ci est connu. En cas de numéro inconnu, le texte « numéro inconnu » remplacera le numéro.
- %NUMRAPPEL : sera remplacé par la valeur du numéro de téléphone de rappel demandé par l'appelant.
- %LIBELLE : sera remplacé par la valeur du libellé de l'action téléphonique.

Ex : Notification d'une nouvelle demande de rappel

```
De : mvi.callback@les800.com
A : destinataire@provider.fr

Objet : [MVI SFR] 0805770011 : Demande de rappel au 0171772070

Demande de rappel :

Pour le      : 0805770011
Du           : 0171772070
Le           : 29/09/2004
A            : 16:17:16
Action MVI   : Demande de rappel SC (n°5)

Numéro de rappel : 0171772070

Détail du parcours vocal de l'appelant :

Annonce d'accueil (N°1)
Test date/heure de l'appel (N°2)      Plage : Heures ouvrées semaine
Menu Choix Client (N°30)              Choix : 1
Menu principal (N°11)                 Choix : 2
Menu Production (N°16)                Choix : 2
Saisie Département (N°18)             Code : 94
Demande de rappel SC (N°5)            Résultat : Rappel enregistré
```

Remarque : le détail du parcours ne reprend que les actions effectuées lors du dernier passage sur le serveur vocal (lorsque l'appel revient sur le SVI après une reprise sur échec de transfert, le détail du

parcours effectué avant le transfert n'est pas présenté). Par contre, le parcours complet de l'appelant peut être retrouvé dans les tickets bruts.

Format de l'objet de l'e-mail de notification d'une demande de rappel annulée

Ce champ vous permet de personnaliser le format de l'e-mail de notification d'une demande de rappel annulée. Son paramétrage s'effectue suivant les mêmes règles que pour la notification des demandes de rappel.

Ex : Notification d'une demande de rappel annulée ou non confirmée par l'appelant

```
De : mvi.callback@les800.com
A : destinataire@provider.fr

Objet : [MVI SFR] 0805770011 : Demande de rappel annulée du 0171772070

Demande de rappel annulée :

Pour le      : 0805770011
Du           : 0171772070
Le           : 29/09/2004
A            : 16:17:16
Action MVI   : Demande de rappel SC (n°5)

Détail du parcours vocal de l'appelant :

Annonce d'accueil (N°1)
Test date/heure de l'appel (N°2)      Plage : Heures ouvrées semaine
Menu Choix Client (N°30)              Choix : 1
Menu principal (N°11)                 Choix : 2
Menu Production (N°16)                 Choix : 2
Saisie Département (N°18)             Code : 94
Demande de rappel SC (N°5)            Résultat : Rappel annulé
```

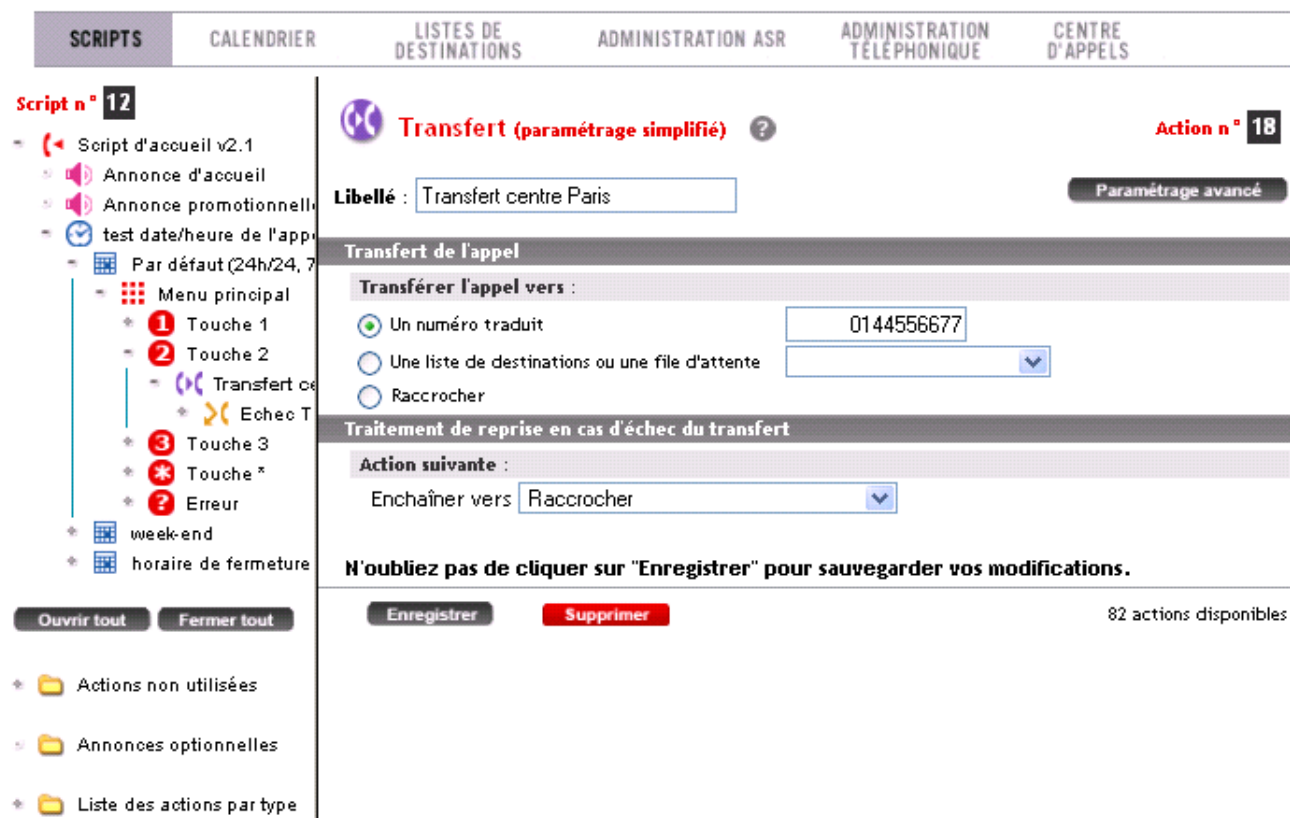
2.3.3.14. Paramétrage d'un Transfert

L'action téléphonique "Transfert" vous permet d'effectuer un transfert de l'appelant vers la destination de votre choix, matérialisée par un numéro traduit ou bien une liste de destinations. Deux modes de paramétrage sont à votre disposition :

- Le mode simplifié
- Le mode avancé

Le basculement d'un mode à l'autre s'effectue en cliquant sur le bouton "Paramétrage avancé / Paramétrage simplifié" en haut à droite de l'écran de paramétrage de l'action. Le mode courant est précisé en complément du type de l'action.

Paramétrage en mode "Simplifié"



SCRIPTS CALENDRIER LISTES DE DESTINATIONS ADMINISTRATION ASR ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE CENTRE D'APPELS

Script n° 12

- Script d'accueil v2.1
 - Annonce d'accueil
 - Annonce promotionnelle
 - test date/heure de l'appel
 - Par défaut (24h/24, 7j/7)
 - Menu principal
 - Touche 1
 - Touche 2
 - Transfert de l'appel
 - Echec T
 - Touche 3
 - Touche *
 - Erreur
 - week-end
 - horaire de fermeture

Transfert (paramétrage simplifié) ? **Action n° 18** **Paramétrage avancé**

Libellé : Transfert centre Paris

Transfert de l'appel

Transférer l'appel vers :

- ☒ Un numéro traduit 0144556677
- ☐ Une liste de destinations ou une file d'attente
- ☐ Raccrocher

Traitement de reprise en cas d'échec du transfert

Action suivante :

Enchaîner vers Raccrocher

N'oubliez pas de cliquer sur "Enregistrer" pour sauvegarder vos modifications.

Enregistrer **Supprimer** 82 actions disponibles

Ouvrir tout Fermer tout

- Actions non utilisées
- Annonces optionnelles
- Liste des actions par type

Ce mode vous permet de définir très simplement une action de type "Transfert". Dans ce mode, les seuls éléments à paramétrer pour que votre transfert soit opérationnel sont :

- Le libellé
- La destination du transfert
- Le traitement de reprise en cas d'échec du transfert

Le libellé

Ce libellé vous permet d'identifier cette action au sein de votre script vocal. Votre action apparaît sous ce nom :

- Dans la fenêtre de navigation
- Dans les listes déroulantes permettant d'identifier une action à enchaîner
- Dans vos rapports statistiques MVI

Par défaut, une action de ce type nouvellement créée portera le libellé "Nouveau transfert (xx)".

La destination du transfert

Il s'agit de la destination vers laquelle l'appel sera transféré. Vous avez le choix entre :

- Le transfert vers un numéro traduit. Veillez à respecter le format suivant :
 - 10 chiffres pour un numéro national (fixe ou mobile) au format 0ZABPQMCDU
 - " +" suivi du code pays puis du numéro local pour un numéro international (ex : +44124556677 pour un numéro au Royaume-Uni)
- Le transfert vers une liste de destinations. Sélectionnez une liste parmi les listes de destinations définies dans votre MVI
- Le raccrochage de l'appel

Remarque : Lorsqu'un transfert est nouvellement créé, le choix "Raccrocher" est sélectionné par défaut.

Traitement en cas d'échec du transfert

Il est désormais possible de paramétrer une reprise de l'appel sur le menu vocal en cas d'échec d'une tentative de routage (sur un numéro traduit ou sur une liste de destinations).

Plutôt que de perdre l'appel, il peut être intéressant de proposer à l'appelant de déposer un message ou de demandé à être rappelé en utilisant les nouvelles actions « Messagerie vocale » et « Demande de rappel » (accessible via l'option « zéro appel perdu »).

Vous pouvez choisir une action à appliquer dans ce cas parmi la liste des actions déjà définies, enchaîner vers une nouvelle action (choix "Nouveau ...") ou encore choisir l'action "Raccrocher" (par défaut).

Paramétrage en mode "Avancé"

SCRIPTS

CALENDRIER

LISTES DE DESTINATIONS

ADMINISTRATION ASR

ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE

CENTRE D'APPELS

Script n° 12

- Script d'accueil v2.1
 - Annnonce d'accueil
 - Annnonce promotionnelle
 - test date/heure de l'appel
 - Par défaut (24h/24, 7j/7)
 - Menu principal
 - Touche 1
 - Touche 2
 - Transfert centre Paris
 - Echec Transfert
 - Touche 3
 - Touche *
 - Erreur
 - week-end
 - horaire de fermeture

Ouvrir tout

Fermer tout

- Actions non utilisées
- Annonces optionnelles
- Liste des actions par type

Transfert (paramétrage avancé) ?

Action n° 18

Libellé : Transfert centre Paris

Paramétrage simplifié

1 Message avant transfert

☒ Synthèse vocale (TTS) : Texte du message
Langue : Français (F)
☐ Diffuser ce message

Veuillez patienter, nous vous mettons en relation avec votre correspondant.

☐ Fichier audio (WAV) :

Écouter

Transfert de l'appel

Transférer l'appel vers :

☒ Un numéro traduit

0144556677

☐ Une liste de destinations ou une file d'attente
☐ Une application vocale VXML (préciser l'URL)
☐ Raccrocher

Traitement de reprise en cas d'échec du transfert

Action suivante :

Enchaîner vers

messagerie vocale

N'oubliez pas de cliquer sur "Enregistrer" pour sauvegarder vos modifications.

Enregistrer

Supprimer

82 actions disponibles

Le mode "Avancé" vous donne accès à quelques paramètres supplémentaires vous permettant d'affiner le comportement de votre Transfert :

- Le message avant transfert
- Le transfert vers une application vocale VXML

Le message avant transfert

Vous pouvez configurer un message vocal qui sera joué à l'appelant avant son transfert vers la destination (numéro traduit ou liste de destinations) que vous avez paramétré. (Ex : "Veuillez patienter, nous vous mettons en relation avec le service demandé"). Le paramétrage du message peut être effectué via TTS, fichier audio WAV ou par téléphone (voir "Paramétrage du contenu des messages vocaux").

Par défaut, ce message n'est pas diffusé.

Le transfert vers une application vocale VXML

Vous pouvez transférer l'appel vers une autre application vocale VXML. L'utilisation de cette fonction avancée est soumise à certaines contraintes. En particulier, l'application vocale VXML doit être accessible par nos "Browsers" VoiceXML (via Internet ou une liaison privée).

Remarque : Pour bénéficier de cette fonctionnalité avancée, veuillez contacter notre Service Commercial.

2.3.3.15. Paramétrage d'une table de routage intégrée

La table de routage intégrée vous permet de définir une correspondance entre un code (saisie par l'appelant, un identifiant de département, région ou zone téléphonique, un extrait du numéro de téléphone de l'appelant, ou bien encore un mot clé reconnu par le système) et une action téléphonique.

A chaque code, il est possible d'associer l'une des actions téléphoniques suivantes :

- Effectuer directement un transfert vers un numéro traduit (colonne "N°Traduit")
- Effectuer directement un transfert vers une liste de destinations (colonne "Liste de destinations")
- Diriger l'appel vers une autre branche de l'arborescence vocale (colonne "Enchaîner vers")

Remarque : pour tous les transferts paramétrés directement dans la table de routage, vous avez la possibilité de configurer un message vocal qui sera joué à l'appelant avant le transfert (à configurer dans les actions de type "Saisie de Code", "Test du n° appelant" ou « Reconnaissance vocale »).

Vous pouvez renseigner votre table de routage, soit en effectuant une saisie "en ligne", soit en chargeant un fichier texte (au format CSV). Un export du contenu de la table vers un fichier CSV est désormais aussi possible.

Ce chapitre comprend les sections suivantes :

- Ouvrir la table de routage intégrée
- Consulter la table
- Effectuer une saisie "en ligne"
- Effectuer un chargement de fichier
- Effectuer un export de la table vers un fichier.

Ouvrir la table de routage intégrée

Pour ouvrir votre table de routage, cliquer sur »

Votre table de routage s'ouvre alors dans la fenêtre de paramétrage de votre action.

| Table de routage | | | | |
|---|---------------|--|-------------------|---|
| Table de routage intégrée | | | | |
| ☐ utiliser les filtres Afficher <input type="text" value="10"/> lignes par page <input type="button" value="OK"/> page 1/1 | | | | |
| Code ▲▼ | N° Traduit ▲▼ | Liste de dest.
ou file d'attente ▲▼ | Enchaîner vers ▲▼ | |
| 8051 | 046680805 | | | X |
| 8057 | 046680805 | | | X |
| 8061 | 046680806 | | | X |
| 8062 | 046680806 | | | X |
| 8063 | 046680806 | | | X |
| 8064 | 046680806 | | | X |
| 8065 | 046680806 | | | X |
| 8069 | 046680806 | | | X |
| 8070 | 046680807 | | | X |
| 8071 | 046680807 | | | X |

« < 1 > »

Ajouter une nouvelle entrée 90 entrées disponibles.

Chargement fichier

[Télécharger un modèle du fichier](#)

Vous avez alors la possibilité de la consulter ou bien de la modifier.

Consulter la table de routage

Afin de faciliter la consultation de la table de routage, vous pouvez :

- Augmenter ou diminuer le nombre de lignes affichées par page
- Naviguer entre les différentes pages de la table de routage
- Filtrer les enregistrements qui vous intéressent (le filtrage peut être activé et désactivé)

Effectuer une saisie "en ligne"

Vous pouvez modifier directement votre table de routage via l'interface Web.

Pour **ajouter** un code à votre table de routage, il vous suffit de saisir votre code dans la zone "Ajouter un nouveau code" et de choisir l'action à réaliser. Cliquer sur le bouton "OK" pour l'ajouter à votre table de routage.

- Lorsque vous choisissez l'option "Transfert vers un N° Traduit", veillez à respecter le format suivant :
 - 10 chiffres pour un numéro national (fixe ou mobile)

- "+" suivi du code pays puis du numéro local pour un numéro international (ex : + 44124556677 pour un numéro au Royaume-Uni)
- Lorsque vous choisissez l'option Transfert vers une liste de destinations, sélectionnez une liste de destinations parmi les listes actuellement définies dans votre MVI.
- Lorsque vous choisissez l'option "Enchaîner vers", sélectionnez une action parmi la liste des actions actuellement définies dans votre script vocal.

Pour **modifier** un code dans votre table de routage, il vous suffit de modifier directement ses caractéristiques dans la table.

Pour **supprimer** un code de votre table de routage, il vous suffit cliquer sur la "croix" à droite du code à supprimer.

Valider vos modifications

- Pour **valider** les modifications que vous avez effectuées, et ainsi refermer votre table de routage, cliquez sur le bouton "Valider" en bas de la page.
- Pour **annuler** vos modifications, cliquez sur le bouton "Annuler".

Attention : Pour sauvegarder définitivement votre table de routage, n'oubliez pas d'enregistrer votre action en cliquant sur le bouton "Enregistrer" de votre action téléphonique.

Effectuer un chargement par fichier

Si vous le désirez, vous pouvez aussi procéder au chargement de votre table de routage en téléchargeant un fichier texte au format CSV. Cette option est particulièrement recommandée dans le cas de tables comportant un nombre important d'entrées. Vous pouvez ainsi effectuer la maintenance de votre table sous un logiciel de type "Excel" en prenant soin de l'exporter au format CSV afin de la charger.

Un exemple de format de fichier vous est proposé en téléchargement.

Remarque : Lorsque vous renseignez votre fichier CSV, n'oubliez pas de respecter les règles de cohérence suivantes :

- Lorsque vous choisissez l'option "Transfert vers un N° Traduit", veillez à respecter le format suivant :
 - 10 chiffres pour un numéro national (fixe ou mobile)
 - "+" suivi du code pays puis du numéro local pour un numéro international (ex : + 44124556677 pour un numéro au Royaume-Uni)
- Lorsque vous choisissez l'option "Transfert vers une liste de destinations", saisissez un numéro de liste valide, c'est à dire correspondant à une liste de destinations actuellement définie dans votre MVI.
- Lorsque vous choisissez l'option "enchaîner vers", saisissez un numéro d'action valide, c'est à dire correspondant à une action téléphonique actuellement définie dans votre script vocal.

Chaque ligne de votre fichier doit comporter **tous les champs** avec le séparateur ";", **même si le contenu du champ est vide**. Sous Excel, il est souvent nécessaire d'affecter un "espace" à chaque champ comme valeur par défaut, afin que lors de l'export au format CSV, tous les champs soient présents et séparés par des "points-virgules".

Seules les lignes valides, c'est à dire respectant les règles ci-dessus, sont ajoutées à la table.

Attention : le chargement d'un fichier annule et remplace le précédent contenu de la table.

Valider vos modifications

- Pour **valider** les modifications que vous avez effectuées, et ainsi refermer votre table de routage, cliquez sur le bouton "Valider" en bas de la page.
- Pour **annuler** vos modifications, cliquez sur le bouton "Annuler".

Attention : pour sauvegarder définitivement votre table de routage, n'oubliez pas d'enregistrer votre action en cliquant sur le bouton "Enregistrer" de votre action téléphonique.

Effectuer un export vers un fichier

Il peut être utile d'effectuer un export du contenu de la table de routage vers un fichier CSV sur le poste de travail de l'utilisateur. Le fichier CSV peut ainsi être modifié (par exemple en utilisant Excel), puis réimporté.

2.3.3.16. Utilisation d'une table de routage externe

Dans certain cas, il peut être intéressant de recourir à l'interrogation d'une table de routage externe (par exemple pour interroger directement le SI de l'entreprise, suite à la saisie d'un code par l'utilisateur).

Principe de fonctionnement

Le principe est le suivant :

- A chaque appel, une requête POST « http » est envoyée par la plate-forme MVI à un serveur web du Client (dont l'URL, précisée dans l'interface, est accessible via Internet ou une liaison privée entre la plate-forme de services MVI et le Client).

Cette requête contient une variable « **code** », contenant :

- Dans le cas d'une action « Saisie de code », le code saisi par l'appelant
- Dans le cas d'une action « Origine géographique », suivant le niveau de découpage géographique paramétré :
 - Dans le cas du niveau « Département » : le N° de département de l'appel (si identifié)
 - Dans le cas du niveau « Région » : l'identifiant de la Région (si identifié),
 - Dans le cas du niveau « ZT » : le numéro de la zone téléphonique (si identifié),
 - Dans le cas du niveau « Libre » : tout ou partie du n° de l'appelant.
 - Si l'origine géographique ne peut pas être déterminée, aucune requête n'est envoyée à la table de routage externe, et le traitement d'échec du test est exécuté.
- Dans le cas d'une action « Reconnaissance vocale » :
 - Dans le cas de la table « Vocale », le mot clé reconnu tel qu'il est précisé dans la table de routage intégrée (sous forme chiffré dans le cas des vocabulaires chiffrés)
 - Dans le cas de la table « DTMF », le code saisi par l'utilisateur.
 - Si le mot clé prononcé ne peut pas être reconnu (après le nombre de tentatives paramétrées), le traitement d'échec de la reconnaissance vocale est directement exécuté.

Outre la variable « code », la requête transmet également les informations suivantes :

- La variable « **callee** », contenant le numéro spécial appelé
 - La variable « **caller** », contenant le numéro de l'appelant ou la valeur « anonymous » si le numéro de l'appelant est inconnu (masqué par exemple)
 - La variable « **callid** », contenant l'identifiant unique de l'appel
- Le serveur Web du client réceptionne et traite la requête (en interrogeant sa base de données), puis transfère sa réponse (sous forme d'une page VXML dont le format est prédéfini). Cette réponse doit permettre d'effectuer l'une des 4 actions suivantes :
 - Effectuer directement un transfert vers un numéro traduit
 - Effectuer directement un transfert vers une liste de destinations existante
 - Diriger l'appel vers une action existante du script vocal
 - Invalider la saisie de l'appelant (avec déclenchement éventuelle d'une nouvelle tentative selon le paramétrage effectué)

Remarque : Dans le cas d'un ordre de transfert (vers une liste ou un numéro traduit) vous avez la possibilité de configurer un message vocal qui sera joué systématiquement à l'appelant avant le transfert.

Format de la requête

Exemple de saisie DTMF :

```
POST http://www.mon-serveur.fr/maservlet?code=0001
```

Exemple de saisie en Reconnaissance vocale :

```
POST http://www.mon-serveur.fr/maservlet?code=Alpes_Maritimes
```

Format de la réponse

La réponse doit impérativement être fournie sous la forme d'une page VXML ayant le format imposé ci-dessous.

En cas de transfert vers un numéro traduit, la réponse doit être de la forme ci-dessous :

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1"?>
<vxml version="2.0" xmlns="http://www.w3.org/2001/vxml" xml:lang="fr-FR">

  <var name="result"/>
  <var name="liste"/>
  <var name="numtraduit"/>
  <var name="noeud"/>

  <form id="main">
    <var name="code"/>
    <block name="fin_subdialog_ok">
      <assign name="document.result" expr="'NUMTRADUIT'"/>
      <assign name="document.numtraduit" expr="'0122445566'"/>
      <return namelist="result numtraduit"/>
    </block>
  </form>

  <catch event="connection.disconnect">
    <return eventexpr="_event"/>
  </catch>

</vxml>
```

En cas de transfert vers une liste de destinations, la réponse doit être de la forme ci-dessous :

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1"?>
<vxml version="2.0" xmlns="http://www.w3.org/2001/vxml" xml:lang="fr-FR">

  <var name="result"/>
  <var name="liste"/>
  <var name="numtraduit"/>
  <var name="noeud"/>

  <form id="main">
    <var name="code"/>
    <block name="fin_subdialog_ok">
      <assign name="document.result" expr="'LISTE'"/>
      <assign name="document.liste" expr="'5026_2'"/>
      <return namelist="result liste"/>
    </block>
  </form>

  <catch event="connection.disconnect">
    <return eventexpr="_event"/>
  </catch>

</vxml>
```

En cas de redirection vers une autre action du script vocal, la réponse doit être de la forme ci-dessous :

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1"?>
<vxml version="2.0" xmlns="http://www.w3.org/2001/vxml" xml:lang="fr-FR">

  <var name="result"/>
  <var name="liste"/>
  <var name="numtraduit"/>
  <var name="noeud"/>

  <form id="main">
    <var name="code"/>
    <block name="fin_subdialog_ok">
      <assign name="document.result" expr="'ENCHAINER'"/>
      <assign name="document.noeud" expr="'73'"/>
      <return namelist="result noeud"/>
    </block>
  </form>

  <catch event="connection.disconnect">
    <return eventexpr="_event"/>
  </catch>

</vxml>
```

En cas d'échec du test, la réponse doit être de la forme ci-dessous :

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1"?>
<vxml version="2.0" xmlns="http://www.w3.org/2001/vxml" xml:lang="fr-FR">

  <form id="main">
    <var name="code"/>
    <block name="fin_subdialog_erreur">
      <var name="result" expr="'KO'"/>
      <return namelist="result"/>
    </block>
  </form>

  <catch event="connection.disconnect">
    <return eventexpr="_event"/>
  </catch>

</vxml>
```

2.4. Votre calendrier MVI

Votre calendrier MVI vous permet de définir des plages temporelles (ex : vos horaires de fermeture) que vous pourrez utiliser lors de l'élaboration de votre script vocal afin d'adapter le comportement de votre script vocal suivant la date et l'heure des appels. Chaque plage temporelle peut être définie au travers d'un calendrier hebdomadaire "type" et être complétée par un calendrier de périodes spécifiques. (ex : Mon entreprise est fermée du lundi au samedi de 18h00 à 07h59 du matin et le dimanche toute la journée, avec une fermeture exceptionnelle pour Noël du 24/12/2003 à 18h00 au 26/12/2003 à 07h59 inclus). A tout moment, vous pouvez modifier les caractéristiques d'une plage temporelle. Les modifications sont prises en compte en temps réel.

Au travers de ce chapitre, vous apprendrez à :

- Créer une nouvelle plage temporelle
- Modifier une plage temporelle
- Supprimer une plage temporelle

2.4.1. Créer une nouvelle plage temporelle

Pour créer une nouvelle plage temporelle, vous devez cliquer sur le bouton "Créer une nouvelle plage" dans la rubrique "Calendrier" de votre espace de paramétrage MVI.

SCRIPTS

CALENDRIER

LISTES DE DESTINATIONS

ADMINISTRATION ASR

ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE

CENTRE D'APPELS

 **Votre calendrier** 

Ce calendrier vous permet de définir les *plages temporelles* que vous utiliserez dans vos scripts vocaux, par exemple vos horaires de fermeture. L'utilisation des plages temporelles vous permet d'adapter le comportement de votre script vocal suivant la date et l'heure des appels.

Liste des plages temporelles actuellement enregistrées

| Libellé | Modifié le | |
|-----------------------------|--------------------|-----------------|
| <u>horaire de fermeture</u> | 10/09/2009 à 11:11 | >> |
| <u>week-end</u> | 10/09/2009 à 11:10 | >> |

Créer une nouvelle plage

3 plages temporelles disponibles

Votre nouvelle plage apparaît dans la liste de vos plages temporelles actuellement enregistrées dans votre espace de paramétrage MVI.

Dés lors, il vous reste :

- A personnaliser le nom de votre plage temporelle
- A paramétrer les caractéristiques de votre plage temporelle au regard de vos besoins.

Remarque : Afin de pouvoir créer de nouvelles plages temporelles, le droit MVI "Modification du calendrier" doit vous être attribué. Pour être opérationnel, ce droit doit être affecté à tous les numéros spéciaux associés à votre MVI. N'hésitez pas à contacter votre Administrateur pour toute information relative à votre profil utilisateur.

2.4.2. Modifier une plage temporelle

A tout moment, vous avez la possibilité de modifier les caractéristiques d'une plage temporelle. Une plage temporelle est définie au travers d'un **calendrier hebdomadaire**, vous permettant de définir les caractéristiques d'une semaine "type", ainsi qu'un **calendrier de périodes spécifiques**, prioritaire par rapport au calendrier hebdomadaire.

2.4.2.1. Le calendrier hebdomadaire

SCRIPTS
CALENDRIER
LISTES DE DESTINATIONS
ADMINISTRATION ASR
ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE
CENTRE D'APPELS


Plage temporelle


Libellé :

Calendrier hebdomadaire

| Début | | | | Fin | | | | |
|-------|----------|---|-------------|-----|----------|---|-------------|---|
| DU | lundi | à | 00 h 00 min | AU | lundi | à | 08 h 29 min | X |
| DU | lundi | à | 18 h 00 min | AU | mardi | à | 08 h 29 min | X |
| DU | mardi | à | 18 h 00 min | AU | mercredi | à | 08 h 29 min | X |
| DU | mercredi | à | 18 h 00 min | AU | jeudi | à | 08 h 29 min | X |
| DU | jeudi | à | 18 h 00 min | AU | vendredi | à | 08 h 29 min | X |
| DU | vendredi | à | 18 h 00 min | AU | dimanche | à | 23 h 59 min | X |

Ajouter une plage horaire
9 plages horaires disponibles

DU lundi à 00 h 00 min
AU lundi à 00 h 00 min
OK

Le calendrier hebdomadaire est composé d'une série de plages horaires, débutant un certain jour de la semaine à une heure déterminée (inclus) et finissant le même jour ou un jour suivant de la semaine à une heure donnée (inclus). Attention : la fin de la plage horaire doit bien évidemment être postérieure au début de la plage.

Le calendrier hebdomadaire s'échelonne **du lundi à 00h00 au dimanche à 23h59**. De ce fait, il est impossible de définir une plage horaire à cheval sur 2 semaines (ex : du samedi au lundi suivant).

Pour **ajouter** des plages hebdomadaires, renseignez les caractéristiques de votre plage dans la zone "Ajouter une plage hebdomadaire", puis cliquer sur le bouton "OK" pour l'ajouter à votre calendrier hebdomadaire.

Pour **modifier** une plage hebdomadaire déjà présente dans votre calendrier, il vous suffit de modifier ses caractéristiques directement dans le calendrier. Ces dernières seront prises en compte lors de l'enregistrement de votre plage temporelle.

Pour **supprimer** une plage hebdomadaire de votre calendrier, il vous suffit cliquer sur la "croix" à droite de votre plage temporelle.

Attention : Pour valider les modifications que vous venez d'effectuer sur votre plage temporelle, n'oubliez pas de cliquer sur le bouton "Enregistrer" de votre plage hebdomadaire.

2.4.2.2. Le calendrier spécifique

Périodes spécifiques

| Début | | | | Fin | | | | |
|-------|------------|---|-------------|-----|------------|---|-------------|---|
| DU | 25/12/2009 | à | 00 h 00 min | AU | 25/12/2009 | à | 23 h 59 min | X |
| DU | 01/01/2010 | à | 00 h 00 min | AU | 01/01/2010 | à | 23 h 59 min | X |
| DU | 01/05/2010 | à | 00 h 00 min | AU | 01/05/2010 | à | 23 h 59 min | X |
| DU | 08/05/2010 | à | 00 h 00 min | AU | 08/05/2010 | à | 23 h 59 min | X |
| DU | 15/08/2010 | à | 00 h 00 min | AU | 15/08/2010 | à | 23 h 59 min | X |
| DU | 11/11/2010 | à | 00 h 00 min | AU | 11/11/2010 | à | 23 h 59 min | X |
| DU | 25/12/2010 | à | 00 h 00 min | AU | 25/12/2010 | à | 23 h 59 min | X |

Ajouter une plage horaire spécifique 8 plages horaires spécifiques disponibles

DU à h min AU à h min OK

Septembre 2009

| Lun | Mar | Mer | Jeu | Ven | Sam | Dim |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 28 | 29 | 30 | | | | |

Enregistrer Retour à la liste

Cette plage temporelle est utilisée dans un script.

Le calendrier spécifique est composé d'une série de périodes spécifiques caractérisées par une date et une heure de début et une date/heure de fin. Lorsqu'une période spécifique est paramétrée dans le calendrier spécifique, celle-ci prend le pas sur le calendrier hebdomadaire.

Pour **ajouter** des plages spécifiques, renseignez les caractéristiques de votre plage dans la zone "Ajouter une plage spécifique", puis cliquer sur le bouton "OK" pour l'ajouter à vos périodes spécifiques.

Pour **modifier** une plage spécifique déjà présente dans votre calendrier, il vous suffit de modifier ses caractéristiques directement dans le calendrier. Ces dernières seront prises en compte lors de l'enregistrement de votre plage temporelle.

Pour **supprimer** une plage spécifique de votre calendrier, il vous suffit cliquer sur la "croix" à droite de votre plage spécifique.

Attention : pour valider les modifications que vous venez d'effectuer sur votre plage temporelle, n'oubliez pas de cliquer sur le bouton "Enregistrer" de votre plage temporelle.

2.4.3. Supprimer une plage temporelle

Le nombre de plages temporelles configurables dans votre espace MVI étant limité, vous pouvez décider de supprimer à tout moment une plage temporelle que vous jugez inutile.

Attention : Pour des raisons de sécurité et de cohérence, il est impossible de supprimer une plage temporelle utilisée dans l'un de vos scripts vocaux.

La suppression d'une plage temporelle s'effectue en réalisant les opérations suivantes :

1. Sélectionner la plage temporelle à supprimer dans votre calendrier MVI



| Libellé | Modifié le |
|--------------------------------------|--------------------|
| horaire de fermeture | 14/09/2009 à 11:51 |
| week-end | 10/09/2009 à 11:10 |

Créer une nouvelle plage

3 plages temporelles disponibles

2. Sur la page de détail de votre plage temporelle, cliquer sur le bouton "Supprimer"

| SCRIPTS | CALENDRIER | LISTES DE DESTINATIONS | ADMINISTRATION ASR | ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE | CENTRE D'APPELS |
|---------|------------|------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------|
|---------|------------|------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------|


Plage temporelle ?

Libellé :

Calendrier hebdomadaire

| Début | Fin |
|--|---|
| Ajouter une plage horaire 15 plages horaires disponibles | |
| DU vendredi à 18 h 00 min | AU lundi à 08 h 29 min OK |

Périodes spécifiques

| Début | Fin |
|---|--|
| Ajouter une plage horaire spécifique 15 plages horaires spécifiques disponibles | |
| DU <input type="text"/> à 00 h 00 min | AU <input type="text"/> à 00 h 00 min OK |

3. Confirmer la suppression en répondant "Oui" au message de confirmation.

Remarque : Afin de pouvoir supprimer une plage temporelle, le droit MVI "Modification du Calendrier" doit vous avoir été attribué. Pour être opérationnel, ce droit doit être affecté à tous les numéros spéciaux associés à votre MVI. N'hésitez pas à contacter votre Administrateur pour toute information relative à votre profil utilisateur.

2.5. Vos listes de destinations

Le MVI vous permet de définir des listes de destinations. Une liste de destinations, par opposition à un numéro de destination unique, vous permet de définir des groupes de numéros vers lesquels vous pouvez router les appels à l'issue du parcours vocal. Chaque liste peut être gérée suivant un mode séquentiel, cyclique ou selon une répartition par pourcentage entre les différentes destinations composant la liste.

A travers ce chapitre, vous apprendrez à :

- Créer une nouvelle liste de destinations
- Modifier une liste de destinations
- Supprimer une liste de destinations

2.5.1. Créer une nouvelle liste de destinations

Pour créer une nouvelle liste de destinations, vous devez cliquer sur le bouton "Créer une nouvelle liste" dans votre bibliothèque de Listes de destinations MVI.

SCRIPTS

CALENDRIER

LISTES DE DESTINATIONS

ADMINISTRATION ASR

ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE

CENTRE D'APPELS

 **Vos listes de destinations** 

Cet espace vous permet de définir vos *listes de destinations*. Une liste de destination correspond à un groupe de numéros vers lequel les appels peuvent être acheminés, par opposition à une destination unique. Chaque liste de destinations est gérée suivant un mode de gestion : séquentiel, cyclique ou bien en répartition par pourcentage sur les différents numéros de la liste.

| Liste de destinations actuellement enregistrées | | |
|---|---------|------------------------|
| N° | Libellé | Modifié le |
| 1 | Texte | 08/10/2007 à 13:17 >>> |
| 2 | Date | 08/10/2007 à 13:17 >>> |
| 3 | Numéro | 08/10/2007 à 13:17 >>> |

Créer une nouvelle liste

17 listes de destinations disponibles

Votre nouvelle liste apparaît dans vos listes de destinations actuellement enregistrées dans votre espace de paramétrage MVI. Un numéro est automatiquement affecté à nouvelle liste de destinations. Ce numéro est important car il vous sera éventuellement nécessaire si vous désirez faire référence à cette liste de destinations dans un fichier CSV alimentant une table de routage intégrée.

Dés lors, il vous reste :

- A personnaliser le nom de votre liste
- A paramétrer les caractéristiques de votre liste de destinations au regard de vos besoins.

Remarque : Afin de pouvoir créer de nouvelles listes de destinations, le droit MVI "Modification des listes de destinations" doit vous être attribué. Pour être opérationnel, ce droit doit être affecté à tous les numéros spéciaux associés à votre MVI. N'hésitez pas à contacter votre Administrateur pour toute information relative à votre profil utilisateur.

2.5.2. Modifier une liste de destinations

A tout moment, vous avez la possibilité de modifier les caractéristiques d'une liste de destinations. Les modifications que vous effectuez sont prises en compte en temps réel.

Une liste de destinations est régie suivant l'un des modes de fonctionnement ci-dessous :

- Mode de gestion séquentiel
- Mode de gestion cyclique
- Répartition par pourcentage

2.5.2.1. Mode de gestion Séquentiel (par défaut)

| SCRIPTS | CALENDRIER | LISTES DE DESTINATIONS | ADMINISTRATION ASR | ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE | CENTRE D'APPELS |
|--|----------------------|------------------------|----------------------|-----------------------------|---|
|  Liste de destinations  | | Liste n° 9 | | | |
| Libellé : <input type="text" value="Agence région Sud-Est"/> | | | | | |
| Mode de gestion de la liste | | | | | |
| ☒ Séquentiel ☐ Cyclique ☐ Répartition par pourcentage | | | | | |
| ☐ Régler manuellement le nombre maximum de tentatives de routages d'un appel | | | | | |
| Destinations | | | | | |
| Destination de backup (utilisée en cas d'échec de la dernière tentative de routage) : <input type="text" value="0145659099"/> | | | | | |
| Remarque : en cas d'absence de numéro de backup, l'appel sera raccroché. | | | | | |
| N° ordre | N° Traduit | Type de limiteur | Nb appels max | Période (min) | Activer / désactiver |
| 1 | 0155446677 | Pas de limiteur ▼ | <input type="text"/> | <input type="text"/> | ☒  |
| 2 | 0144558775 | Pas de limiteur ▼ | <input type="text"/> | <input type="text"/> | ☒  |
| 3 | 0144556776 | Pas de limiteur ▼ | <input type="text"/> | <input type="text"/> | ☒  |
| Ajouter un numéro traduit | | | | | |
| 4 | <input type="text"/> | Pas de limiteur ▼ | <input type="text"/> | <input type="text"/> | ☒  |
| 6 destinations disponibles | | | | | |
| Enregistrer | | Supprimer | | Retour à la liste | |

Dans ce mode, la liste est gérée **individuellement** pour chaque appel. Chaque appel est systématiquement routé vers la première destination de la liste. En cas d'échec (numéro injoignable, non-réponse, occupation, encombrement), l'appel est présenté sur la destination suivante, et ainsi de suite jusqu'à expiration du nombre maximum de tentatives configurées pour cette liste. Dans cette extrémité, l'appel est :

- soit re-routé vers la destination de backup si elle est spécifiée (conseillé)
- soit raccroché en cas d'absence de destination de backup.
- soit repris sur le Menu vocal (après essai de la tentative de backup) si un traitement de reprise sur échec de transfert est spécifié

Dans ce mode, vous avez aussi la possibilité de régler manuellement le nombre de tentatives de routage applicables à un appel (dans la limite de 30 tentatives maximum).

Mode de gestion de la liste

- ☒ Séquentiel ☐ Cyclique ☐ Répartition par pourcentage
- ☒ Régler manuellement le nombre maximum de tentatives de routages d'un appel
- Effectuer au maximum tentatives de routage par appel dans cette liste

Par défaut ce nombre correspond au nombre de destinations configurées dans la liste. Néanmoins, vous pouvez allonger la durée de "mise en attente" de l'appel en re-bouclant sur le début de la liste. Par exemple, pour une liste comportant 3 destinations, le fait de spécifier manuellement 6 tentatives de routage correspondra à deux tours dans la liste avant un éventuel routage vers la destination de backup. Vous pouvez aussi activer/désactiver rapidement un numéro traduit dans la liste, sans pour autant le supprimer de la liste.

Pour **ajouter** un numéro traduit à la liste, saisissez ce numéro dans la zone "Ajouter un numéro", en prenant soin de préciser le numéro d'ordre correspondant à la position du numéro dans la liste. Cliquer sur le bouton "OK" pour ajouter le numéro à la liste.

Pour **modifier** un numéro traduit existant dans la liste, il vous suffit de modifier ces caractéristiques directement dans la liste. Ces dernières seront prises en compte lors de l'enregistrement de votre liste.

Pour **supprimer** un numéro traduit de votre liste, il vous suffit cliquer sur la "croix" à droite de votre plage temporelle.

Attention : pour valider les modifications que vous avez effectuées sur votre liste, n'oubliez pas de cliquer sur le bouton "Enregistrer" de votre liste.

Remarque : Afin de pouvoir modifier une liste de destinations, le droit MVI "Modification des Listes de destinations" doit vous avoir été attribué. Pour être opérationnel, ce droit doit être affecté à tous les numéros 8AB associés à votre MVI. N'hésitez pas à contacter votre Administrateur pour toute information relative à votre profil utilisateur.

2.5.2.2. Mode de gestion Cyclique

SCRIPTS

CALENDRIER

LISTES DE DESTINATIONS

ADMINISTRATION ASR

ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE

CENTRE D'APPELS

?

Liste de destinations

?

Liste n° 9

Libellé : Agence région Sud-Est

Mode de gestion de la liste

☐ Séquentiel
☒ Cyclique
☐ Répartition par pourcentage

☐ Régler manuellement le nombre maximum de tentatives de routages d'un appel

Destinations

Destination de backup (utilisée en cas d'échec de la dernière tentative de routage) : 0145659099

Remarque : en cas d'absence de numéro de backup, l'appel sera raccroché.

| N° ordre | N° Traduit | Type de limiteur | Nb appels max | Période (min) | Activer / désactiver |
|----------|------------|------------------|---------------|---------------|--|
| 1 | 0155446677 | Pas de limiteur | | | ☒ X |
| 2 | 0144558775 | Pas de limiteur | | | ☒ X |
| 3 | 0144556776 | Pas de limiteur | | | ☒ X |

Ajouter un numéro traduit

| | | | | | |
|---|--|-----------------|--|--|---|
| 4 | | Pas de limiteur | | | ☒ OK |
|---|--|-----------------|--|--|---|

6 destinations disponibles

Enregistrer

Supprimer

Retour à la liste

Dans ce mode, la liste est globale et partagée par tous les appels. La première destination d'un appel correspond à la destination suivant directement la première destination utilisée pour router l'appel précédent. En cas d'échec (numéro injoignable, non-réponse, occupation, encombrement) l'appel est présenté sur la destination suivante de la liste, jusqu'à expiration du nombre de tentatives maximum configuré pour cette liste. Dans cette extrémité, l'appel est :

- soit re-routé vers la destination de backup si elle est spécifiée (conseillé)
- soit raccroché en d'absence de destination de backup.
- soit repris sur le Menu vocal (après essai de la tentative de backup) si un traitement de reprise sur échec de transfert est spécifié

Dans ce mode, vous avez aussi la possibilité de régler manuellement le nombre de tentatives de routage applicables à un appel (dans la limite de 30 tentatives maximum).

Mode de gestion de la liste

☐ Séquentiel
☒ Cyclique
☐ Répartition par pourcentage

☒ Régler manuellement le nombre maximum de tentatives de routages d'un appel

Effectuer au maximum 3 tentatives de routage par appel dans cette liste

Par défaut ce nombre correspond au nombre de destinations configurées dans la liste. Néanmoins, vous pouvez allonger la durée de "mise en attente" de l'appel en re-bouclant sur le début de la liste. Par exemple, pour une liste comportant 3 destinations, le fait de spécifier manuellement 6 tentatives de routage correspondra à deux tours dans la liste avant un éventuel routage vers la destination de backup. Vous pouvez aussi activer/désactiver rapidement un numéro traduit dans la liste, sans pour autant le supprimer de la liste.

Pour **ajouter** un numéro traduit à la liste, saisissez ce numéro dans la zone "Ajouter un numéro traduit", en prenant soin de préciser le numéro d'ordre correspondant à la position du numéro dans la liste. Cliquer sur le bouton "OK" pour ajouter le numéro à la liste.

Pour **modifier** un numéro traduit existant dans la liste, il vous suffit de modifier ces caractéristiques directement dans la liste. Ces dernières seront prises en compte lors de l'enregistrement de votre liste.

Pour **supprimer** un numéro traduit de votre liste, il vous suffit cliquer sur la "croix" à droite de votre plage temporelle.

Attention : pour valider les modifications que vous avez effectuées sur votre liste, n'oubliez pas de cliquer sur le bouton "Enregistrer" de votre liste.

Remarque : Afin de pouvoir modifier une liste de destinations, le droit MVI "Modification des Listes de destinations" doit vous être attribué. Pour être opérationnel, ce droit doit être affecté à tous les numéros spéciaux associés à votre MVI. N'hésitez pas à contacter votre Administrateur pour toute information relative à votre profil utilisateur.

2.5.2.3. Mode de gestion Répartition par Pourcentage

SCRIPTS

CALENDRIER

LISTES DE DESTINATIONS

ADMINISTRATION ASR

ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE

CENTRE D'APPELS

?

Liste de destinations

?

Liste n° 9

Libellé : Agence région Sud-Est

Mode de gestion de la liste

☐ Séquentiel
☐ Cyclique
☒ Répartition par pourcentage

Destinations

Remarque : en cas d'absence de numéro de backup, l'appel sera raccroché si la tentative de routage vers le numéro traduit échoue.

| N° Transmis | % | Type de limiteur | Nb appels max | Période (min) | N° Backup | |
|-------------|----|------------------|---------------|---------------|-----------|---|
| 0155446677 | 20 | Pas de limiteur | | | | X |
| 0144558775 | 30 | Pas de limiteur | | | | X |
| 0144556776 | 50 | Pas de limiteur | | | | X |

Le total doit être égal à 100

Ajouter un numéro transmis

Pas de limiteur

OK

6 destinations disponibles

Enregistrer

Supprimer

Retour à la liste

Dans ce mode, les appels sont routés vers les destinations configurées en fonction du pourcentage d'appels configuré pour chaque destination. En cas d'échec du routage sur une destination, (numéro injoignable, non-réponse, occupation, encombrement), l'appel est :

- soit présenté sur la destination de back-up configurée pour cette destination (conseillé)
- soit raccroché.

Pour **ajouter** un numéro transmis à la liste, saisissez ce numéro dans la zone "Ajouter un numéro", en prenant soin de préciser le pourcentage d'appels affecté à ce numéro. Attention : le total des pourcentages doit obligatoirement être égal à 100. Cliquer sur le bouton "OK" pour ajouter le numéro à la liste.

Pour **modifier** un numéro transmis existant dans la liste, il vous suffit de modifier ses caractéristiques directement dans la liste. Ces dernières seront prises en compte lors de l'enregistrement de votre liste.

Pour **supprimer** un numéro transmis de votre liste, il vous suffit cliquer sur la "croix" à droite du numéro transmis à supprimer.

Attention : pour valider les modifications que vous avez effectuées sur votre liste, n'oubliez pas de cliquer sur le bouton "Enregistrer" de votre liste.

Remarque : Afin de pouvoir modifier une liste de destinations, le droit MVI "Modification des Listes de destinations" doit vous être attribué. Pour être opérationnel, ce droit doit être affecté à tous les numéros spéciaux associés à votre MVI. N'hésitez pas à contacter votre Administrateur pour toute information relative à votre profil utilisateur.

2.5.2.4. Supprimer une liste de destinations

Le nombre de listes de destinations configurables dans votre espace MVI étant limité, vous pouvez décider de supprimer à tout moment une liste que vous jugez inutile.

Attention : Pour des raisons de sécurité et de cohérence, il est impossible de supprimer une liste utilisée dans l'un de vos scripts vocaux.

La suppression d'une liste s'effectue en réalisant les opérations suivantes :

1. Sélectionner la liste à supprimer parmi vos listes enregistrées.

SCRIPTS

CALENDRIER

LISTES DE DESTINATIONS

ADMINISTRATION ASR

ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE

CENTRE D'APPELS

 **Vos listes de destinations** 

Cet espace vous permet de définir vos *listes de destinations*. Une liste de destination correspond à un groupe de numéros vers lequel les appels peuvent être acheminés, par opposition à une destination unique. Chaque liste de destinations est gérée suivant un mode de gestion : séquentiel, cyclique ou bien en répartition par pourcentage sur les différents numéros de la liste.

| Liste de destinations actuellement enregistrées | | |
|---|----------------|--------------------|
| N° | Libellé | Modifié le |
| <u>1</u> | Texte | 08/10/2007 à 13:17 |
| <u>2</u> | Date | 08/10/2007 à 13:17 |
| <u>3</u> | Numéro | 08/10/2007 à 13:17 |
| <u>9</u> | Région sud-est | 14/09/2009 à 12:09 |

Créer une nouvelle liste

16 listes de destinations disponibles

2. Sur la page de détail de votre liste, cliquer sur le bouton "Supprimer"

| SCRIPTS | CALENDRIER | LISTES DE DESTINATIONS | ADMINISTRATION ASR | ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE | CENTRE D'APPELS |
|---------|------------|------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------|
|---------|------------|------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------|

Liste de destinations Liste n° **9**

Libellé :

Mode de gestion de la liste

☒ Séquentiel
 ☐ Cyclique
 ☐ Répartition par pourcentage

☐ Régler manuellement le nombre maximum de tentatives de routages d'un appel

Destinations

Destination de backup (utilisée en cas d'échec de la dernière tentative de routage) :

Remarque : en cas d'absence de numéro de backup, l'appel sera raccroché.

| N° ordre | N° Traduit | Type de limiteur | Nb appels max | Période (min) | Activer / désactiver |
|----------------------------------|----------------------|-------------------|----------------------|----------------------|--|
| 1 | 0366548975 | Pas de limiteur ▼ | <input type="text"/> | <input type="text"/> | ☒ X |
| 2 | 0366775895 | Pas de limiteur ▼ | <input type="text"/> | <input type="text"/> | ☒ X |
| Ajouter un numéro traduit | | | | | |
| 3 | <input type="text"/> | Pas de limiteur ▼ | <input type="text"/> | <input type="text"/> | ☒ OK |

7 destinations disponibles

Enregistrer
Supprimer
Retour à la liste

3. Confirmer la suppression en répondant "Oui" au message de confirmation.

Remarque : Afin de pouvoir supprimer une liste de destinations, le droit MVI "Modification des Listes de destinations" doit vous avoir été attribué. Pour être opérationnel, ce droit doit être affecté à tous les numéros spéciaux associés à votre MVI. N'hésitez pas à contacter votre Administrateur pour toute information relative à votre profil utilisateur.

2.6. Administration ASR

Afin d'optimiser l'efficacité de vos actions de Reconnaissance vocale, le MVI met à votre disposition des outils de mise au point vous permettant :

- [d'affiner la prononciation de certains mots via les dictionnaires de prononciations personnalisées](#)
- [de consulter des échantillons vocaux prélevés lors des phases de reconnaissance vocale.](#)

Remarque : L'accès à la rubrique « Administration ASR » est réservé à l'administrateur client ainsi qu'aux utilisateurs pour lesquels le droit « Accès à l'Administration ASR » a été explicitement attribué par l'administrateur.

2.6.1. Dictionnaires de prononciations personnalisées

Par défaut, le MVI utilise un dictionnaire « système » intégrant les prononciations de dizaines de milliers de mots.

Lorsqu'un mot n'existe pas dans le dictionnaire « système », le système de reconnaissance vocale génère automatiquement une prononciation attendue pour le mot en question, en se basant sur les règles de transcriptions phonétiques propres au français (ce qui donne généralement de bons résultats)

Il peut être néanmoins nécessaire de compléter les prononciations systèmes par vos propres règles de prononciations.

Les dictionnaires de prononciations peuvent être créés et utilisés à cet effet.

Ils permettent de regrouper une liste de mots avec leurs prononciations particulières. Ces dictionnaires peuvent alors être utilisés dans les actions de reconnaissance vocale pour améliorer la qualité de la reconnaissance vocale.

Remarque : Seuls les mots nécessitant une prononciation personnalisée doivent être renseignés dans un dictionnaire. Il est inutile de renseigner les mots pour lesquels la prononciation système ou automatique s'avère correcte. Cela aurait pour effet de surcharger inutilement le système de reconnaissance vocale et de dégrader la qualité de la reconnaissance. De même, certains mots (comme les chiffres ou les lettres) bénéficient déjà de règles de prononciation optimisées, et nous vous invitons à ne pas les modifier.

A travers ce chapitre, vous apprendrez à :

- Créer un nouveau dictionnaire
- Modifier un dictionnaire existant
- Supprimer un dictionnaire

2.6.1.1. Créer un nouveau dictionnaire

Pour créer un nouveau dictionnaire, vous avez la possibilité soit :

- De créer votre dictionnaire à partir de zéro. Pour cela, cliquez sur le bouton "Créer un nouveau dictionnaire".

| SCRIPTS | CALENDRIER | LISTES DE DESTINATIONS | ADMINISTRATION ASR | ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE | CENTRE D'APPELS |
|---------|------------|------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------|
|---------|------------|------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------|

Administration ASR ?

Vous trouverez dans cet espace les outils vous permettant d'améliorer au besoin vos actions de **reconnaissance vocale** :

- Le paramétrage de vos propres dictionnaires de prononciations
- l'activation et la consultation d'échantillons vocaux enregistrés lors des phases de reconnaissance vocale sur votre script de production.

Attention : cet espace est réservé à des utilisateurs Experts.

Dictionnaires actuellement enregistrés

| N° ▲▼ | Libellé ▲▼ | Modifié le ▲▼ | |
|-------|----------------|--------------------|---|
| 1 | Mes exceptions | 14/09/2009 à 13:25 |  Dupliquer |

Créer un nouveau dictionnaire

4 dictionnaire(s) disponible(s)

Echantillons vocaux

- ☐ Activer l'enregistrement d'échantillons vocaux (Attention : cela peut affecter la fluidité du parcours vocal)

- De repartir d'un dictionnaire existant par l'intermédiaire de la fonction "Dupliquer".

| SCRIPTS | CALENDRIER | LISTES DE DESTINATIONS | ADMINISTRATION ASR | ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE | CENTRE D'APPELS |
|---------|------------|------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------|
|---------|------------|------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------|

Administration ASR ?

Vous trouverez dans cet espace les outils vous permettant d'améliorer au besoin vos actions de **reconnaissance vocale** :

- Le paramétrage de vos propres dictionnaires de prononciations
- l'activation et la consultation d'échantillons vocaux enregistrés lors des phases de reconnaissance vocale sur votre script de production.

Attention : cet espace est réservé à des utilisateurs Experts.

Dictionnaires actuellement enregistrés

| N° ▲▼ | Libellé ▲▼ | Modifié le ▲▼ | |
|-------|----------------|--------------------|---|
| 1 | Mes exceptions | 14/09/2009 à 13:25 |  Dupliquer |

Créer un nouveau dictionnaire

4 dictionnaire(s) disponible(s)

Echantillons vocaux

- ☐ Activer l'enregistrement d'échantillons vocaux (Attention : cela peut affecter la fluidité du parcours vocal)

Votre nouveau dictionnaire apparaît dans la liste des dictionnaires actuellement enregistrées dans votre espace de paramétrage MVI.

Dés lors, il vous reste :

- A personnaliser le nom de votre dictionnaire
- A y ajouter les mots clés et leurs prononciations personnalisées

2.6.1.2. Modifier un dictionnaire

A tout moment, vous avez la possibilité de modifier les mots clés ou les prononciations personnalisées des mots constituant votre dictionnaire de prononciations. Les modifications que vous effectuez sont prises en compte en temps réel.

Lorsque que vous ajoutez un mot clé à votre dictionnaire, le système interroge automatiquement le dictionnaire de prononciations « système » du MVI afin de vous proposer, à titre d'information, les prononciations valides du dictionnaire « système ». Les prononciations issues du dictionnaire « système » sont affichés en noir, alors que les prononciations générées automatiquement sont affichés en bleu.

Cela peut être un bon point de départ de repartir de la (ou des) prononciation(s) « système » proposée(s) et de la (les) modifier pour arriver au résultat attendu.

La description de la prononciation personnalisée d'un mot clé s'effectue via un alphabet particulier appelé « SAMPA » ([voir annexe](#)). Cet alphabet permet de retranscrire phonétiquement la prononciation attendue.

Il est possible de spécifier jusqu'à 4 prononciations personnalisées pour un même mot clé (séparées par le caractère « / »).

Attention : Lorsqu'un dictionnaire est utilisé dans une action de reconnaissance vocale, seules les prononciations personnalisées deviennent valides pour les mots de ce dictionnaire.

De plus, il est nécessaire que vos mots clés soit écrits exactement de la même manière dans vos tables de routage « vocale » et vos dictionnaires.

L'exemple ci-dessus présente un dictionnaire dans lequel les prononciations des mots *Auxerre* et *Cegetel* ont été personnalisée et viennent compléter les prononciations "système".

| SCRIPTS | CALENDRIER | LISTES DE DESTINATIONS | ADMINISTRATION ASR | ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE | CENTRE D'APPELS |
|---|--------------------------------------|---|--|---|-----------------|
|  Dictionnaire  | | | Dictionnaire n° 1 | | |
| Libellé : <input type="text" value="Mes exceptions"/> | | | | | |
| Modifications enregistrées. | | | | | |
| Mots du dictionnaire | | | | | |
| ☐ utiliser les filtres | | | Afficher <input type="text" value="10"/> lignes par page <input type="button" value="OK"/> | | Page 1/1 |
| Mot clé ▼ | Prononciations personnalisées | Prononciations système | | | |
| Auxerre | <input type="text" value="oksER"/> | osER /  | | | |
| Cegetel | <input type="text" value="segetEl"/> | / segEtEl  | | | |
|  | | | | | |
| Ajouter un mot au dictionnaire | | | | | |
| <input type="text"/> | | <input type="text"/> | | <input type="button" value="OK"/> 98 mot(s) disponible(s) | |
| <input type="button" value="Enregistrer"/> | | <input type="button" value="Supprimer"/> | | <input type="button" value="Retour à la liste"/> | |

Pour **ajouter** un mot clé à votre dictionnaire, saisissez le mot dans la zone "Ajouter un mot au dictionnaire", en prenant soin de préciser sa prononciation personnalisée.

Pour **modifier** un mot clé existant dans votre dictionnaire, il vous suffit de modifier ses caractéristiques directement dans la liste (le mot clé en question ou ses prononciations personnalisées). Ces dernières seront prises en compte lors de l'enregistrement de votre dictionnaire.

Pour **supprimer** un mot clé de votre dictionnaire, il vous suffit de cliquer sur la "croix" à droite du mot à supprimer.

Attention : Pour valider les modifications que vous avez effectuées sur votre dictionnaire, n'oubliez pas de cliquer sur le bouton "Enregistrer" de votre liste. Les modifications étant prises en compte en temps-réel, un message de confirmation s'affichera si le dictionnaire que vous venez de modifier est utilisé dans votre script en production (ou de backup).

2.6.1.3. Supprimer un dictionnaire

Le nombre de dictionnaires de prononciations configurables dans votre espace MVI étant limité, vous pouvez décider de supprimer à tout moment un dictionnaire que vous jugez inutile.

Attention : Pour des raisons de sécurité et de cohérence, il est impossible de supprimer un dictionnaire utilisé dans l'un de vos scripts vocaux.

La suppression d'un dictionnaire s'effectue en réalisant les opérations suivantes :

1. Sélectionner le dictionnaire à supprimer parmi vos dictionnaires actuellement enregistrés.

| SCRIPTS | CALENDRIER | LISTES DE DESTINATIONS | ADMINISTRATION ASR | ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE | CENTRE D'APPELS |
|---------|------------|------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------|
|---------|------------|------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------|

Administration ASR ?

Vous trouverez dans cet espace les outils vous permettant d'améliorer au besoin vos actions de **reconnaissance vocale** :

- Le paramétrage de vos propres dictionnaires de prononciations
- l'activation et la consultation d'échantillons vocaux enregistrés lors des phases de reconnaissance vocale sur votre script de production.

Attention : cet espace est réservé à des utilisateurs Experts.

Dictionnaires actuellement enregistrés

| N° | Libellé | Modifié le | |
|----|------------------------|--------------------|--|
| 1 | Mes exceptions | 14/09/2009 à 13:27 |  Dupliquer |
| 2 | Mes exceptions (copie) | 14/09/2009 à 13:28 |  Dupliquer |

[Créer un nouveau dictionnaire](#)

3 dictionnaire(s) disponible(s)

Echantillons vocaux

- ☒ Activer l'enregistrement d'échantillons vocaux (**Attention** : cela peut affecter la fluidité du parcours vocal)

2. Sur la page de détail de votre liste, cliquer sur le bouton "Supprimer"

| SCRIPTS | CALENDRIER | LISTES DE DESTINATIONS | ADMINISTRATION ASR | ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE | CENTRE D'APPELS |
|---------|------------|------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------|
|---------|------------|------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------|

Dictionnaire ?

Dictionnaire n° 2

Libellé :

Mots du dictionnaire

☐ utiliser les filtres

Afficher lignes par page

Page 1/1

| Mot clé | Prononciations personnalisées | Prononciations système | |
|---------|-------------------------------|------------------------|---|
| Auxerre | oksER | osER / |  |
| Cegetel | segetEl | / segEtEl |  |



Ajouter un mot au dictionnaire

98 mot(s) disponible(s)

2.6.2. Echantillons vocaux

Afin de mettre au point vos actions de Reconnaissance Vocale, il est possible d'activer l'enregistrement en temps réel d'échantillons vocaux qui seront prélevés lors des actions de Reconnaissance vocale de votre script de production.

Remarque : Le prélèvement d'échantillons vocaux peut nuire à la fluidité du parcours vocal. C'est pourquoi le prélèvement est automatiquement désactivé tous les soirs à 00h00. De plus, les échantillons ne sont conservés que 3 jours à partir de leur date de prélèvement.

Pour consulter les échantillons vocaux prélevés, il suffit de sélectionner l'action de reconnaissance vocale souhaitée. Seules sont présentées les actions de reconnaissance vocale comportant des échantillons.

SCRIPTS
CALENDRIER
LISTES DE DESTINATIONS
ADMINISTRATION ASR
ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE
CENTRE D'APPELS


Administration ASR


Vous trouverez dans cet espace les outils vous permettant d'améliorer au besoin vos actions de **reconnaissance vocale** :

- Le paramétrage de vos propres dictionnaires de prononciations
- l'activation et la consultation d'échantillons vocaux enregistrés lors des phases de reconnaissance vocale sur votre script de production.

Attention : cet espace est réservé à des utilisateurs Experts.

Dictionnaires actuellement enregistrés

| N° | Libellé | Modifié le | |
|----|--------------------------|--------------------|---|
| 1 | Nouveau Dictionnaire (1) | 23/07/2009 à 10:27 |  Dupliquer |

Créer un nouveau dictionnaire
4 dictionnaire(s) disponible(s)

Echantillons vocaux

☒ Activer l'enregistrement d'échantillons vocaux (**Attention : cela peut affecter la fluidité du parcours vocal**)

| N° Action | Libellé | |
|-----------|--------------|---|
| 1 | Annuaire ITC |   |

La liste des derniers échantillons disponibles est affichée, regroupant les échantillons prélevés lors des phases de reconnaissance vocale réussie ou en échec.

Chaque échantillon peut être écouté individuellement.

**Action n° 1**

Libellé : Annuaire ITC

Reconnaissance vocale en échecAfficher lignes par page

Les 1 plus récents ▼

| Enregistré le ▲▼ | Niveau de confiance ▲▼ | Mot clé reconnu ▲▼ | |
|--------------------|------------------------|--------------------|--|
| 10/11/2009 à 17:26 | 0,0000 | | <input type="button" value="Écouter"/> |

Reconnaissance vocale réussieAfficher lignes par page

Les 1 plus récents ▼

| Enregistré le ▲▼ | Niveau de confiance ▲▼ | Mot clé reconnu ▲▼ | |
|--------------------|------------------------|--------------------|--|
| 10/11/2009 à 17:50 | 0,8800 | Vatrican | <input type="button" value="Écouter"/> |

2.7. Administration téléphonique

Le MVI met à votre disposition un service vocal d'administration par téléphone. Ce service vous offre la possibilité de :

- Réenregistrer par téléphone les messages diffusés dans vos scripts vocaux (uniquement sur un script en cours de développement),
- Tester en direct vos scripts vocaux en cours de développement (avant leur passage en production),
- Gérer vos annonces optionnelles sur votre script en production : ré-enregistrement des messages, activation/désactivation de la diffusion.

L'accès à ce service est protégé par un code secret que vous devez impérativement renseigner pour permettre l'accès à ce service.

Dans ce paragraphe, vous trouverez les informations nécessaires pour :

- [Accéder au service](#)
- [Gérer vos annonces "optionnelles"](#)
- [Enregistrer vos messages vocaux par téléphone](#)
- [Tester vos scripts vocaux](#)

2.7.1. Accéder au service

Le Service d'Administration téléphonique du MVI est joignable sur le numéro **0811 900 MVI (0811 900 684)** au prix d'un appel local.



Pour accéder au service, vous devrez vous munir de **votre numéro de MVI**, ainsi que de votre **code d'accès confidentiel**. Ce code d'accès est modifiable et doit être composé d'un minimum de 4 chiffres et d'un maximum de 8 chiffres.

Attention : il vous faudra impérativement renseigner ce code secret avant la première utilisation du service.



L'accès au Service d'Administration téléphonique est désactivable manuellement au travers de l'interface Extranet, et automatiquement après dépassement d'un nombre maximum autorisé de tentatives d'accès, que vous pouvez paramétrer (fixé par défaut à 3 tentatives).

Accès au service d'administration téléphonique☒ Activer l'accès au service d'administration téléphoniqueInterdire l'accès au bout de tentatives d'accès invalides☐ Limiter l'accès aux personnes appelant depuis les numéros suivants :**N° appelant**   **Ajouter un numéro** 

7 numéros appelants disponibles

2.7.2. Gérer vos annonces "optionnelles"

Le MVI vous offre la possibilité de positionner à différents endroits de votre arborescence vocale, des annonces dont la diffusion peut être activée/désactivée et le contenu **réenregistré directement sur votre script vocal de production**. Ces annonces sont qualifiées d'annonces "optionnelles" et doivent être déclarées comme telles lorsque vous paramétrez votre script vocal (voir "[Paramétrage des Annonces](#)").

Remarque : La gestion de vos annonces "optionnelles" ne concerne que votre script vocal actuellement en Production.

La gestion de vos annonces optionnelles peut être effectuée directement via l'interface Extranet (dans ce cas, la modification du message s'effectue directement sur le script de production), ou bien via le Service d'Administration Téléphonique.

Pour accéder aux fonctions de gestion de vos annonces optionnelles via le Service d'Administration Téléphonique, effectuez les opérations suivantes :

1. Décrochez votre combiné
2. Composez le **0 811 900 MVI** (ou **684**)
3. Composez le **numéro de votre MVI**, suivi de la touche 
4. Composez votre **code secret**, suivi de la touche 
5. Appuyez sur la touche  pour accéder au menu de gestion des annonces optionnelles
6. Composez le **numéro de l'action téléphonique** correspondant à votre annonce optionnelle (dans votre script de production), suivi de la touche 

Les fonctions suivantes vous sont alors proposées :

- Pour écouter le message actuellement enregistré, appuyez sur la touche 
- Pour réenregistrer le message, appuyez sur la touche 
- Pour activer la diffusion du message, appuyez sur la touche 
- Pour désactiver la diffusion du message, appuyez sur la touche 

2.7.3. Enregistrer vos messages vocaux par téléphone

En complément de l'usage de la synthèse vocale, ou du chargement de fichiers audio, le MVI vous permet de réenregistrer par téléphone tous les messages vocaux paramétrés dans vos actions téléphoniques.

Remarque : Cette fonction n'est utilisable que sur vos scripts vocaux en développement.

Pour accéder aux fonctions d'enregistrement de vos messages vocaux, vous devez réaliser les opérations suivantes :

1. Décrochez votre combiné
2. Composez le **0 811 900 MVI** (ou **684**)
3. Composez le **numéro de votre MVI**, suivi de la touche 
4. Composez votre **code secret**, suivi de la touche 
5. Appuyez sur la touche  pour accéder à la fonction d'enregistrement de vos messages vocaux
6. Composez le **numéro du script vocal** sur lequel vous souhaitez travailler, suivi de la touche 
7. Composez le **numéro de l'action téléphonique** sur laquelle vous souhaitez réenregistrer des messages vocaux, suivi de la touche 
8. Composez le **numéro du message vocal** que vous souhaitez réenregistrer, suivi de la touche 
Après le "bip" sonore, veuillez enregistrer votre message. Appuyez sur la touche  pour terminer votre enregistrement.

Les fonctions suivantes vous sont alors proposées :

- Pour réécouter votre enregistrement, appuyez sur la touche 
- Pour réenregistrer le message, appuyez sur la touche 
- Pour valider votre enregistrement, appuyez sur la touche 
- Pour abandonner, appuyez sur la touche 

2.7.4. Tester un script vocal en cours de développement

A tout moment, vous pouvez tester votre script vocal par téléphone, afin de vérifier qu'il correspond bien à vos attentes. Le Service d'Administration Téléphonique du MVI vous offre cette possibilité.

Pour accéder à cette fonctionnalité, veuillez suivre les opérations suivantes :

1. Débranchez votre combiné
2. Composez le **0 811 900 MVI** (ou **684**)
3. Composez le **numéro de votre MVI**, suivi de la touche 
4. Composez votre **code secret**, suivi de la touche 
5. Appuyez sur la touche  pour accéder à la fonction de test de vos scripts vocaux.
6. Composez le **numéro du script vocal** que vous désirez tester, suivi de la touche 

Vous êtes alors automatiquement redirigé vers le script vocal que vous avez choisi, sur lequel vous pouvez interagir comme le feront les utilisateurs de votre service vocal lorsque ce script sera mis en production.

2.8. Espace Centre d'appels

L'onglet centre d'appels vous permet d'accéder aux différents objets configurables du centre d'appels :

- Les Files d'attente.
- les agents.
- les paramètres du centre d'appels.

Il définit aussi, dans l'entête de la page, l'url utilisable pour accéder à l'application WebAgent spécifique à votre MVI.

L'application WebAgent est une application Web permettant à l'agent de se connecter à la file d'attente et de modifier son état dans la file d'attente.

| SCRIPTS | CALENDRIER | LISTES DE DESTINATIONS | ADMINISTRATION ASR | ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE | CENTRE D'APPELS |
|---------|------------|------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------|
|---------|------------|------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------|



Vos paramètres centre d'appels ?

Cet espace vous permet de définir vos paramètres *centre d'appels*, vos *files d'attente* et vos *agents*.

Une file d'attente gère un certain nombre d'agents et répartit les appels en fonction de leur disponibilité, elle peut aussi mettre l'appel en attente si aucun agent n'est disponible.

Adresse de votre interface web agent : <https://www.les800.com/webagent/login.do?mveid=533>

La partie suivante de la page vous permet d'accéder aux files d'attente déjà configurées avec des fonctions de recherche des objets (filtrage, tri).

Vous pouvez consulter une file d'attente en cliquant sur la flèche grise ou bien sur le numéro de la file.

Vous pouvez créer de nouvelles files d'attente en cliquant sur le bouton si le nombre de files d'attente encore disponibles pour création n'est pas nul.

Liste des files d'attente déjà déclarées

Utiliser les filtres ☐
Afficher lignes par page

| N° | Libellé | Modifié le |
|----|---------|--------------------|
| 1 | Liste | 06/03/2009 à 14:33 |
| 6 | ACD_n1 | 10/12/2008 à 17:53 |

3 File(s) d'attente disponible(s)

De la même manière, on peut accéder aux agents déjà configurés pour cela il suffit de cliquer sur la flèche grise ou sur le numéro de login. Pour pouvoir créer de nouveau agent il faut que le nombre d'agent disponible soit non nul. Pour augmenter le nombre d'agent disponible, veuillez contacter le service client.

Liste des agents déjà déclarés

Utiliser les filtres ☐
Afficher lignes par page

| Login | Nom Prénom | Modifié le |
|---------------------------|--------------------|--------------------|
| breton | breton olivier | 06/03/2009 à 14:33 |
| fabien | le blevec Fabien | 30/03/2009 à 16:13 |
| labalette | labalette Philippe | 06/03/2009 à 14:33 |
| vatrican | vatrican Gilles | 30/03/2009 à 16:12 |

6 Agent(s) disponible(s)

Enfin on peut configurer les paramètres communs à toutes les files et tous les agents du centre d'appels :

- Le post-appel qui positionne automatiquement l'agent dans un état de pause à la fin de l'appel.
- La durée maximale de l'état post-appel. Lorsque celle-ci est écoulée, le statut de l'agent rebascule automatiquement à l'état disponible. Cet automatisme est désactivé par la valeur 0. Dans tous les cas, l'agent peut prendre manuellement l'initiative de revenir à l'état disponible.
- La flexibilité du choix des files par les agents. En cochant cette case, l'administrateur autorise les agents à activer et désactiver temporairement les files d'attentes auxquelles il est affecté.
- Les multiples libellés de pause. Par défaut, il existe un seul statut de Pause déclaré par les agents. En activant cette option, le superviseur peut personnaliser jusqu'à 5 intitulés de pause spécifiques, qui seront repris dans les statistiques. Toutefois, la période entre la connexion de l'agent et sa première déclaration de statut (disponible ou en pause) correspond toujours au statut générique "Pause".

Paramètres globaux du centre d'appels

☐ Activation du Post-Appel
Remise en disponible automatique au bout de secondes

☐ Autoriser les agents à activer/désactiver leurs files d'attente

☒ Pause multi raisons

Libellés des pauses

| | | | | | |
|----------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| <input type="text"/> | ☐ | <input type="text"/> | ☐ | <input type="text"/> | ☐ |
| <input type="text"/> | ☐ | <input type="text"/> | ☐ | <input type="text"/> | ☐ |

2.8.1. Les files d'attente

SCRIPTS
CALENDRIER
LISTES DE DESTINATIONS
ADMINISTRATION ASR
ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE
CENTRE D'APPELS


File d'attente
?
File n° 1

Libellé :

File d'attente

Nombre d'appel maximum en attente :

Temps maximal d'attente par appel (sec) :

☐ Gratuité du temps d'attente

Message vocal

☒ Synthèse vocale (TTS) : Texte du message Langue : Français (F)

☐ Fichier audio (WAV) :

Agents

Utiliser les filtres ☐

Afficher lignes par page

| Login | Nom Prénom | Activer |
|-----------|--------------------|--|
| breton | breton olivier | ☒ <input type="button" value="X"/> |
| fabien | le blevec Fabien | ☒ <input type="button" value="X"/> |
| labalette | labalette Philippe | ☒ <input type="button" value="X"/> |
| vatrican | vatrican Gilles | ☒ <input type="button" value="X"/> |

Ajouter un agent:
☒

Pour configurer une file d'attente, voici les paramètres nécessaires :

- un libellé permettant d'identifier la File d'attente dans les scripts.
- Le nombre maximal d'appel pouvant être simultanément en file d'attente.
- Le temps maximal qu'un appel peut rester en file d'attente.

Ces deux paramètres sont des moyens de dimensionner une file d'attente et ainsi de pouvoir implémenter un débordement.

Un message d'attente doit être configuré, pour cela une musique d'attente est fournie par défaut mais il est possible de configurer soi-même son message d'attente de la même façon qu'une annonce vocale. Seul l'enregistrement par téléphone n'est pas possible.

(Pour plus d'information voir "[Paramétrage du contenu des messages vocaux](#)").

On peut enfin associer des agents à une liste d'attente en sélectionnant un agent dans la liste des agents déjà configurés en non encore présent dans la file.

| Login | Nom Prénom | Activer |
|-----------|--------------------|--|
| breton | breton olivier | ☒ ☐ |
| fabien | le blevec Fabien | ☒ ☐ |
| labalette | labalette Philippe | ☒ ☐ |

Ajouter un agent:

☒

OK

vatrican (vatrican Gilles)

Une File d'attente ne peut être supprimée si elle est utilisée dans un script. Pour la supprimer, il faut l'enlever du script en question.

Enregistrer

Cette file d'attente est utilisée dans un script.

La configuration des files d'attente dans les scripts se réalise comme pour les listes de destinations. Lorsque vous voudrez sélectionner une file d'attente dans une action de type transfert, saisie de code, reconnaissance vocale ou origine géographique vous pourrez sélectionner des listes de destinations ou des files d'attentes dans une liste déroulante.

Transférer l'appel vers :
☐ Un numéro traduit
☒ Une liste de destinations ou une file d'attente
☐ Raccrocher

Traitement de reprise en cas d'échec du transfert :
Action suivante :
Enchaîner vers

Listes de destinations
Nouvelle liste de destinations (3)
n° Gilles
Files d'attente
ACD...n1
Liste
Nouvelle file d'attente (7)

N'oubliez pas de cliquer sur "Enregistrer" pour sauvegarder vos modifications.

Vous pouvez aussi comme pour la liste de destination intégrer des files d'attente dans une table de routage ([voir paramétrage d'une table de routage](#)).

2.8.2. Les agents

| | | | | | |
|---------|------------|------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------|
| SCRIPTS | CALENDRIER | LISTES DE DESTINATIONS | ADMINISTRATION ASR | ADMINISTRATION TÉLÉPHONIQUE | CENTRE D'APPELS |
|---------|------------|------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------|



Paramètres de l'agent

Nom Prénom

Login

Numéro de téléphone par défaut ☐ Autoriser l'utilisation d'un autre numéro au login

Saisie du mot de passe

Confirmation du mot de passe

 Attention, pour l'utilisation de l'interface vocale agent, les login et mot de passe doivent être saisis en numériques.

Files d'attente associées

Utiliser les filtres ☐ Afficher lignes par page

| N° | Libellé | Activer |
|----|---------|--|
| 1 | Liste | ☒ <input type="button" value="X"/> |

Ajouter une file d'attente:

☒

Pour configurer un agent, voici les paramètres nécessaires :

- Le nom et le prénom de l'agent.
- Son login, il doit être unique et ne peut être modifié ultérieurement.
- Son numéro de téléphone, l'administrateur peut laisser la possibilité à l'agent de modifier le numéro de téléphone sur lequel il souhaite recevoir ses appels en cochant la case "Autoriser l'utilisation d'un autre numéro au login"

Numéro de téléphone par défaut ☒ Autoriser l'utilisation d'un autre numéro au login

- Son mot de passe pour s'authentifier sur l'application WebAgent. Ce mot de passe est ensuite modifiable par l'agent dans son application Webagent

Comme pour la file d'attente, on peut configurer les files d'attente associées à l'agent parmi la liste des files qui ne lui sont pas encore affectées.

| N ° | ▲▼ | Libellé | ▲▼ | Activer |
|-----|----|---------|----|--|
| 1 | | Liste | | ☒  |

Ajouter une file d'attente:

▼

☒ 

ACD_n1

Nouvelle file d'attente (7)

3. Annexes

3.1. Règles d'utilisation de la synthèse vocale

La fonction TTS (Text To Speech) intégrée du Menu Vocal Interactif, vous permet de générer vos messages vocaux à partir d'un texte en utilisant une voix de synthèse féminine.

Vous trouverez dans ce chapitre quelques règles et astuces vous permettant de tirer le meilleur parti de cette technologie.

3.1.1. La ponctuation

La ponctuation joue un rôle capital dans la prosodie des messages générés. Chaque marque de ponctuation doit obligatoirement être suivi d'un espace.

Le tableau ci-dessous dresse la liste des marques de ponctuations interprétables par le système de TTS et précise leur influence au niveau de l'intonation.

| Ponctuation | Intonation | Pause |
|---------------------------|--|--|
| . | Descendante | Longue |
| ; | Descendante | Longue |
| : | Montante | Courte |
| ' | Montante | Courte à Moyenne (suivant le nombre de mots) |
| ... | Très montante | Longue |
| ! | Descendante | Moyenne si un seul mot, sinon longue. |
| !!!! | Montante | Pas de pause |
| " ([{)] } " ` , „ ... | Montante | Moyenne |
| ? | Descendante si la phrase est courte, montante dans le cas contraire. | Moyenne |

3.1.2. Les sigles

Il existe plusieurs méthodes pour l'écritures des sigles :

- Ecriture en mode abc ou A.B.C
Exemple : fnac ou F.N.A.C. sera prononcé :
fnak
- Ecriture en mode A B C ou ABC
Exemple : FNAC ou F N A C sera prononcé :
f (pause) n (pause) a (pause) cé (pause)

3.1.3. Dates et heures

- Dates
Exemple : 31/05/04 sera prononcé :
trente et un mai deux mille quatre
- Heures
Exemple : 8:04 sera prononcé :
huit heure zéro quatre

3.1.4. Switches

Il est possible d'insérer dans le texte à synthétiser des codes spéciaux appelés "switches". Ces "switches" permettent d'appliquer un traitement spécifique comme la synthèse à partir d'une écriture phonétique ou bien l'insertion de pauses forcées.

3.1.4.1. Ecriture phonétique (\phone)

Afin d'obtenir le rendu souhaité, il est parfois nécessaire de "tricher" avec le moteur de synthèse vocale en lui fournissant le texte à synthétiser de manière phonétique. Ce résultat peut être obtenu au travers des 2 méthodes ci-dessous :

- Ecriture du texte tel qu'il se prononce (en ajoutant des accents ou en changeant l'orthographe du mot).
Exemple : "*Bienvenue chez Cégétel.*"
- En utilisant le switch "\phone". Ce switch permet de spécifier le rendu souhaité d'un mot en décrivant sa prononciation via un alphabet phonétique.
Exemple : "*Bienvenue chez \phone{s"ei"j"ei"t"ai"l"}.*"

Le tableau suivant dresse la liste des 35 codes composant l'alphabet phonétique utilisable dans le système de TTS.

| | | | | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| p" [p]
(<u>p</u> ardon) | f" [f]
(en <u>f</u> ant) | m" [m]
(a <u>m</u> i) | a" [a]
(pa <u>a</u>) | oe" [œ]
(pe <u>u</u> r) | u" [y]
(pu <u>r</u>) |
| t" [t]
(<u>t</u> apis) | s" [s]
(se <u>r</u> ment) | n" [n]
(di <u>n</u> er) | o" [ɔ]
(mo <u>d</u> e) | an" [ɑ]
(le <u>n</u> t) | ou" [u]
(lou <u>p</u>) |
| k" [k]
(c <u>a</u> r) | ch" [ʃ] (<u>ch</u> at) | l" [l]
(la <u>i</u> t) | au" [o]
(e <u>a</u> u) | on" [ɔ̃]
(po <u>n</u> t) | oi" [wa]
(to <u>i</u> t) |
| b" [b]
(a <u>b</u> îme) | v" [v]
(a <u>v</u> ouer) | r" [ʁ] (a <u>r</u> ide) | ai" [ɛ]
(proc <u>è</u> s) | in" [ɛ] (pi <u>n</u>) | ui" [ɥi]
(nu <u>i</u> re) |
| d" [d]
(a <u>d</u> ore) | z" [z]
(a <u>z</u> ur) | y" [j]
(lie <u>u</u>) | ei" [e]
(café) | un" [œ] (<u>u</u> n) | e" [ə] (mo <u>d</u> e) |
| g" [g]
(ag <u>a</u> ce) | j" [ʒ]
(i <u>j</u> our) | w" [w]
(o <u>u</u> i) | eu" [ø]
(cre <u>u</u> x) | i" [I]
(poli) | # [.]
silence |

3.1.4.2. Insertion de pauses (\pause)

Il est possible de forcer l'insertion d'une pause dans un texte. La durée de cette pause peut être spécifiée en millisecondes, secondes voir minutes.

Exemples :

"Bonjour |pause{1000ms} monsieur ..."

"Bonjour |pause{1s} monsieur ..."

"Bonjour |pause{1mn} monsieur ..."

3.1.4.3. Modification du ton (\pitch)

Il est possible de modifier le ton de la voix, afin de l'augmenter ou de le baisser. Cette opération s'effectue via le switch "\pitch". La valeur du pitch peut être comprise entre -90% (bas) et +400% (haut). L'utilisation de la valeur 0 permet de réinitialiser le pitch à sa valeur nominale.

Exemple :

"Bonjour |pitch{+20} monsieur |pitch{0} Dupont."

3.1.4.4. Modification de la vitesse (\speed)

Il est possible de modifier la vitesse d'élocution de la voix, afin de l'augmenter ou d'abaisser son débit. Cette opération s'effectue via le switch "\speed". La valeur de ce switch peut être comprise entre -80% (lent) et +900% (très rapide).

L'utilisation de la valeur 0 permet de réinitialiser la vitesse à sa valeur nominale.

Exemple :

"Bonjour |speed{-30} monsieur |speed{0} Dupont."

3.1.4.5. Modification du volume (\absgain)

Il est possible de modifier le volume de la voix, afin de l'augmenter ou de l'abaisser. Cette opération s'effectue via le switch "\absgain". La valeur de ce switch peut être comprise entre 0 (silence) et 65535 (très fort). La valeur par défaut est de 32767.

Attention, un volume très élevé réduit sensiblement la qualité de la synthèse.

Exemple :

"Il faut |absgain{48000} impérativement |absgain{32767} continuer."

3.2. Origine géographique – Table des codes valides

3.2.1. Niveau Zones Téléphoniques

| Code | Libellé ZT |
|------|---------------|
| 1 | Ile-de-France |
| 2 | Nord-Ouest |
| 3 | Nord-Est |
| 4 | Sud-Est |
| 5 | Sud-Ouest |
| 6 | Mobile |
| 9 | DOM-TOM |

3.2.2. Niveau Région

| Code | Libellé Région |
|------|----------------------------|
| 01 | Guadeloupe |
| 02 | Martinique |
| 03 | Guyane |
| 04 | La Réunion |
| 11 | Ile-de-France |
| 21 | Champagne-Ardenne |
| 22 | Picardie |
| 23 | Haute-Normandie |
| 24 | Centre |
| 25 | Basse Normandie |
| 26 | Bourgogne |
| 31 | Nord-Pas-de-Calais |
| 41 | Lorraine |
| 42 | Alsace |
| 43 | Franche-Comté |
| 52 | Pays de la Loire |
| 53 | Bretagne |
| 54 | Poitou-Charentes |
| 72 | Aquitaine |
| 73 | Midi-Pyrénées |
| 74 | Limousin |
| 82 | Rhône-Alpes |
| 83 | Auvergne |
| 91 | Languedoc-Roussillon |
| 93 | Provence-Alpes-Côte d'Azur |
| 94 | Corse |

3.2.3. Niveau Départements

| Code | Libellé Département | Région de rattachement |
|------|-------------------------|----------------------------|
| 01 | Ain | Rhône-Alpes |
| 02 | Aisne | Picardie |
| 03 | Allier | Auvergne |
| 04 | Alpes-de-Haute-Provence | Provence-Alpes-Côte d'Azur |
| 05 | Hautes-Alpes | Provence-Alpes-Côte d'Azur |
| 06 | Alpes-Maritimes | Provence-Alpes-Côte d'Azur |
| 07 | Ardèche | Rhône-Alpes |
| 08 | Ardennes | Champagne-Ardenne |
| 09 | Ariège | Midi-Pyrénées |
| 10 | Aube | Champagne-Ardenne |
| 11 | Aude | Languedoc-Roussillon |
| 12 | Aveyron | Midi-Pyrénées |
| 13 | Bouches-du-Rhône | Provence-Alpes-Côte d'Azur |
| 14 | Calvados | Basse Normandie |
| 15 | Cantal | Auvergne |
| 16 | Charente | Poitou-Charentes |
| 17 | Charente-Maritime | Poitou-Charentes |
| 18 | Cher | Centre |
| 19 | Corrèze | Limousin |
| 20 | Corse | Corse |
| 21 | Côte-d'Or | Bourgogne |
| 22 | Côtes-d'Armor | Bretagne |
| 23 | Creuse | Limousin |
| 24 | Dordogne | Aquitaine |
| 25 | Doubs | Franche-Comté |
| 26 | Drôme | Rhône-Alpes |
| 27 | Eure | Haute-Normandie |
| 28 | Eure-et-Loir | Centre |
| 29 | Finistère | Bretagne |
| 30 | Gard | Languedoc-Roussillon |
| 31 | Haute-Garonne | Midi-Pyrénées |
| 32 | Gers | Midi-Pyrénées |
| 33 | Gironde | Aquitaine |
| 34 | Hérault | Languedoc-Roussillon |
| 35 | Ille-et-Vilaine | Bretagne |
| 36 | Indre | Centre |
| 37 | Indre-et-Loire | Centre |
| 38 | Isère | Rhône-Alpes |
| 39 | Jura | Franche-Comté |
| 40 | Landes | Aquitaine |
| 41 | Loir-et-Cher | Centre |
| 42 | Loire | Rhône-Alpes |
| 43 | Haute-Loire | Auvergne |
| 44 | Loire-Atlantique | Pays de la Loire |

| Code | Libellé Département | Région de rattachement |
|------|-----------------------|----------------------------|
| 45 | Loiret | Centre |
| 46 | Lot | Midi-Pyrénées |
| 47 | Lot-et-Garonne | Aquitaine |
| 48 | Lozère | Languedoc-Roussillon |
| 49 | Maine-et-Loire | Pays de la Loire |
| 50 | Manche | Basse Normandie |
| 51 | Marne | Champagne-Ardenne |
| 52 | Haute-Marne | Champagne-Ardenne |
| 53 | Mayenne | Pays de la Loire |
| 54 | Meurthe-et-Moselle | Lorraine |
| 55 | Meuse | Lorraine |
| 56 | Morbihan | Bretagne |
| 57 | Moselle | Lorraine |
| 58 | Nièvre | Bourgogne |
| 59 | Nord | Nord-Pas-de-Calais |
| 60 | Oise | Picardie |
| 61 | Orne | Basse Normandie |
| 62 | Pas-de-Calais | Nord-Pas-de-Calais |
| 63 | Puy-de-Dôme | Auvergne |
| 64 | Pyrénées-Atlantiques | Aquitaine |
| 65 | Hautes-Pyrénées | Midi-Pyrénées |
| 66 | Pyrénées-Orientales | Languedoc-Roussillon |
| 67 | Bas-Rhin | Alsace |
| 68 | Haut-Rhin | Alsace |
| 69 | Rhône | Rhône-Alpes |
| 70 | Haute-Saône | Franche-Comté |
| 71 | Saône-et-Loire | Bourgogne |
| 72 | Sarthe | Pays de la Loire |
| 73 | Savoie | Rhône-Alpes |
| 74 | Haute-Savoie | Rhône-Alpes |
| 75 | Paris | Ile-de-France |
| 76 | Seine-Maritime | Haute-Normandie |
| 77 | Seine-et-Marne | Ile-de-France |
| 78 | Yvelines | Ile-de-France |
| 79 | Deux-Sèvres | Poitou-Charentes |
| 80 | Somme | Picardie |
| 81 | Tarn | Midi-Pyrénées |
| 82 | Tarn-et-Garonne | Midi-Pyrénées |
| 83 | Var | Provence-Alpes-Côte d'Azur |
| 84 | Vaucluse | Provence-Alpes-Côte d'Azur |
| 85 | Vendée | Pays de la Loire |
| 86 | Vienne | Poitou-Charentes |
| 87 | Haute-Vienne | Limousin |
| 88 | Vosges | Lorraine |
| 89 | Yonne | Bourgogne |
| 90 | Territoire de Belfort | Franche-Comté |

| Code | Libellé Département | Région de rattachement |
|------|---------------------|------------------------|
| 91 | Essonne | Ile-de-France |
| 92 | Hauts-de-Seine | Ile-de-France |
| 93 | Seine-Saint-Denis | Ile-de-France |
| 94 | Val-de-Marne | Ile-de-France |
| 95 | Val-d'Oise | Ile-de-France |
| 971 | Guadeloupe | Guadeloupe |
| 972 | Martinique | Martinique |
| 973 | Guyane | Guyane |
| 974 | La Réunion | La Réunion |

3.3. Alphabet « SAMPA »

| SAMPA | IPA | Examples of Usage | |
|-------|-------|-------------------|------------|
| ʔ | ø | feu | /fʔ/ |
| ɓ | œ | bœuf | /bɓf/ |
| ɓ- | œ̃ | brun | /bʔɓ-/ |
| @ | ɔ | justement | /Zyst@ma-/ |
| a | a | patte | /pat/ |
| a- | ã | vent | /va-/ |
| b | b | bon | /bo-/ |
| d | d | dans | /da-/ |
| E | ɛ | anglaise | /a-gIEz@/ |
| e | e | ses | /se/ |
| e- | ẽ | vin | /ve-/ |
| f | f | femme | /fam/ |
| g | g | gant | /ga-/ |
| H | q | juin | /ZHe-/ |
| i | I / ɪ | si | /si/ |
| J | ɲ | bagne | /baJ/ |
| j | j | bouillir | /bujiR/ |
| k | k | quand | /ka-/ |
| l | l | long | /lo-/ |
| m | m | mont | /mo-/ |
| n | n | nom | /no-/ |
| O | O | comme | /kOm/ |
| o | o | gros | /gRo/ |
| o- | õ | bon | /bo-/ |
| p | p | pont | /po-/ |
| R | ʀ | rond | /Ro-/ |
| S | S | champ | /Sa-/ |
| s | s | sans | /sa-/ |
| t | t | temps | /ta-/ |
| u | u | doux | /du/ |
| v | v | vent | /va-/ |
| w | w | oui | /wi/ |
| y | y | du | /dy/ |
| Z | Z | gens | /Za-/ |
| z | z | zone | /zon/ |