

## Le transfert d'appel

Pour consulter ou transférer un appel, cliquez sur l'icône correspondant lors de l'appel

Différents types de transfert d'appel :

- Vers file d'attente
- Vers un autre agent disponible
- ...

Pour transférer à un contact dans l'annuaire :

- 1) Cliquez sur l'icône « annuaire »
- 2) Cliquez sur « ... » depuis la ligne du contact.

Confirmez le transfert en cliquant sur l'icône téléphone.

Pliez ici

## Les statistiques individuelles

VOS STATISTIQUES

**Nombre total d'appels** 1

● Répondus ● Non répondu ● Occupés  
● Ab. sonnerie ● Autres

Total: 3

Type	Nbr.	Répartition
Répondus	2	66.67%
Non répondu	0	0%
Occupés	0	0%
Ab. sonnerie	1	33.33%
Autres	0	0%

**Durée moyenne des statuts** 2

● Disponible ● Appel entrant ● Appel sortant  
● Post-appel ● Pause ● Echec

Connexion: 00:34:31

Statut	Durée	Répartition
Disponible	00:31:58	92.61%
Appel entrant	00:01:53	5.47%
Appel sortant	00:00:00	0%
Post-appel	00:00:30	1.45%
Pause	00:00:09	0.47%
Echec	00:00:00	0%

1) Nombre total d'appel : de la journée par statut d'appel

2) Durée moyenne pour la journée par statut de connexion

Besoin d'aide ?

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

Support Fonctionnel



SFR BUSINESS

Solutions Relation client



CALL CONTACT

# Call Contact

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

### Connexion au bandeau agent

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

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

SFR BUSINESS

**CONNEXION**  
Bandeau agent

IDENTIFIANT \*

MOT DE PASSE \*

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

CONNEXION

Champs obligatoires

Numéro de téléphone où recevoir les appels

\*Ne rien renseigner si :

- Numéro préconfiguré par l'administrateur
- En cas d'utilisation du softphone

Pliez ici

## Les statuts



Cliquez sur « Changer de statut » pour vous mettre en pause, par exemple.

1) Nombre d'agents connectés sur la file

2) Nombre d'appels en attente sur la file



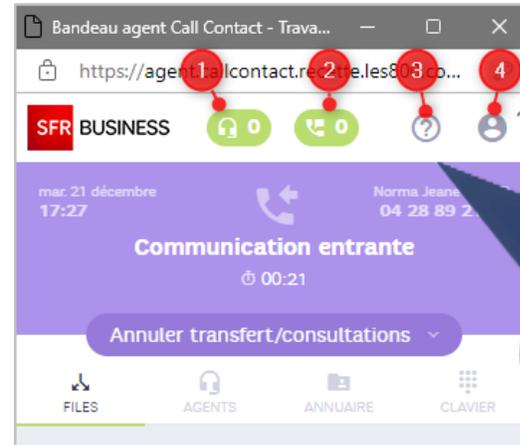
Pour les statuts suivants, il n'est pas possible de prendre d'appels

- Pause
- Déjeuner
- Réunion
- Formation

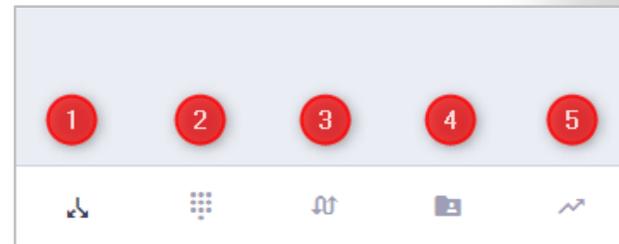
Le bouton « Déconnexion » vous fait quitter l'application

## Le bandeau supérieur

- 1) Nombre total d'agents disponibles sur les mêmes files
- 2) Nombre d'appels cumulés sur toutes les files
- 3) Aide en ligne
- 4) Bouton de profil



## Le bandeau inférieur



- 1) Liste des files
- 2) Clavier
- 3) Demandes de rappel
- 4) Annuaire
- 5) Statistiques

## La prise d'appel



Lorsque vous recevez un appel, il apparaît sur votre bandeau de la sorte

Pour décrocher, cliquez sur le bouton vert correspondant

Lorsque vous décrochez, vous passez en « Communication entrante »

Pendant l'appel, vous pouvez :

- 1) Envoyer un sms
- 2) Mettre en garde l'appel
- 3) Consulter/ Transférer l'appel

