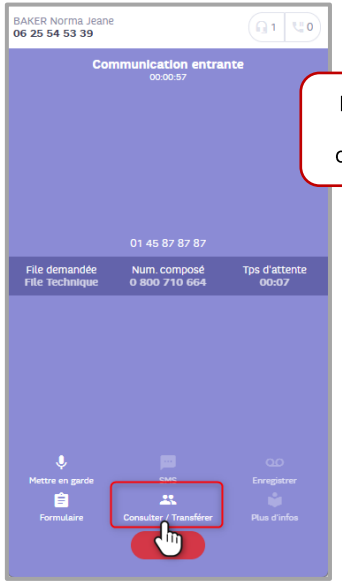
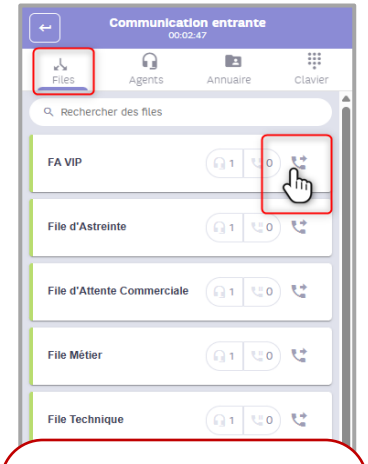
Le transfert d'appel



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





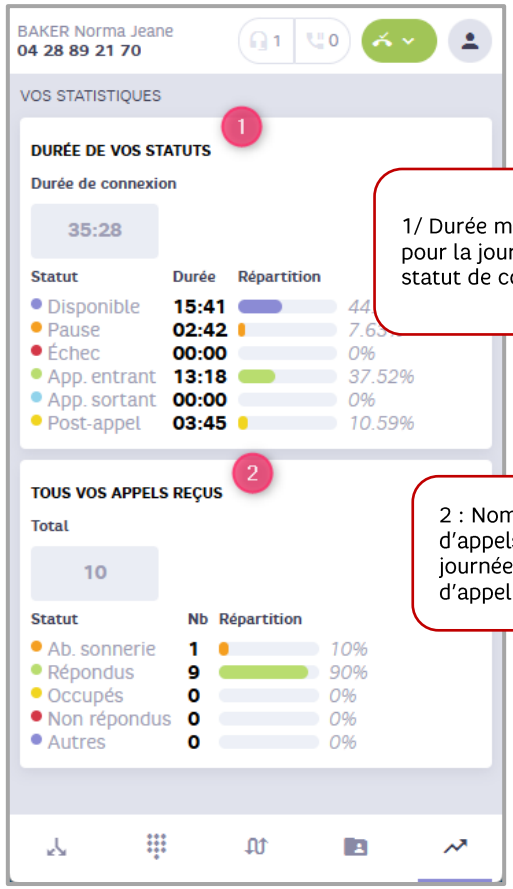
Différents types de transfert d'appel :

- Vers un autre agent disponible
- Vers un contact dans l'annuaire
- Vers une file d'attente
- …

Confirmez le transfert en cliquant sur « Confirmer ».

Le Support Fonctionnel

Les statistiques individuelles



1/ Durée moyenne pour la journée par statut de connexion

2 : Nombre total d'appels de la journée par statut d'appel

Besoin d'aide ?

[Assistance – Relation Client | Call Contact (sfrbusiness.fr)]

Support Fonctionnel

SFR BUSINESS

SFR BUSINESS

Solutions Relation client

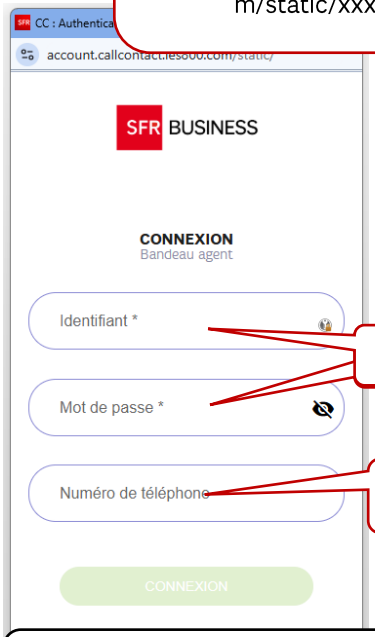
CALL CONTACT

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://account.callcontact.les800.com/static/xxx



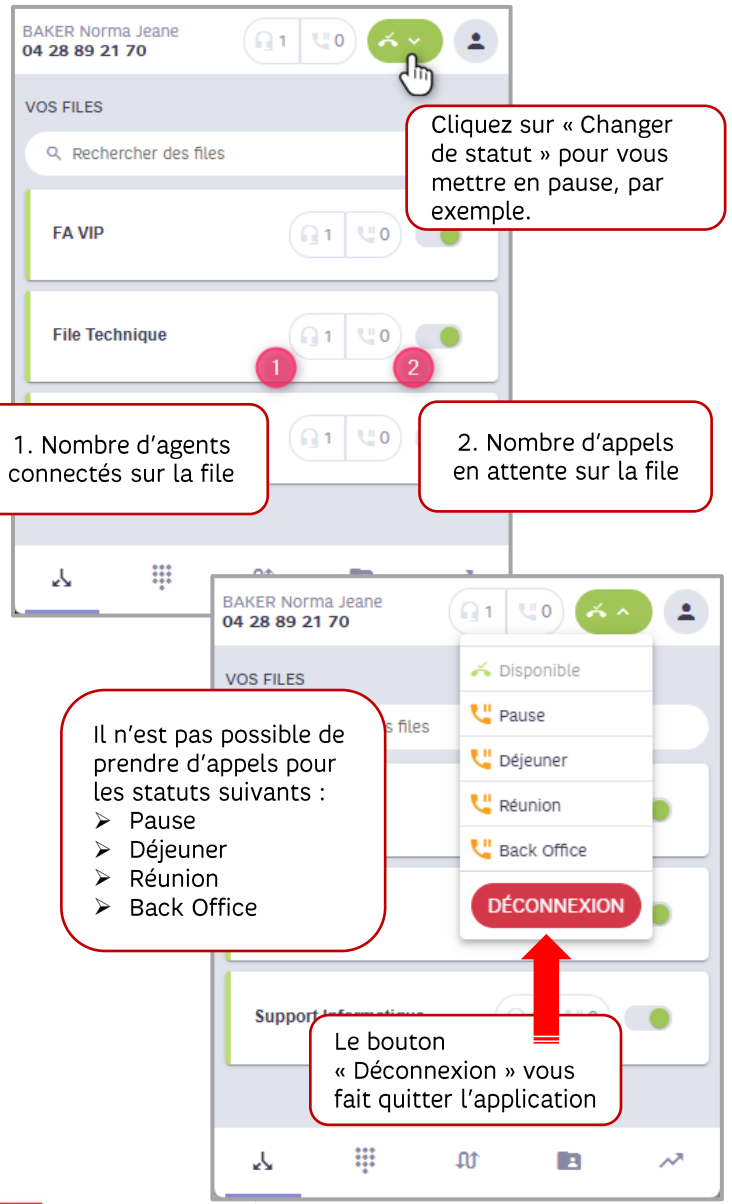
Champs obligatoire

Numéro de téléphone où recevoir les appels*

*Ne rien renseigner si :

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

Les statuts



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

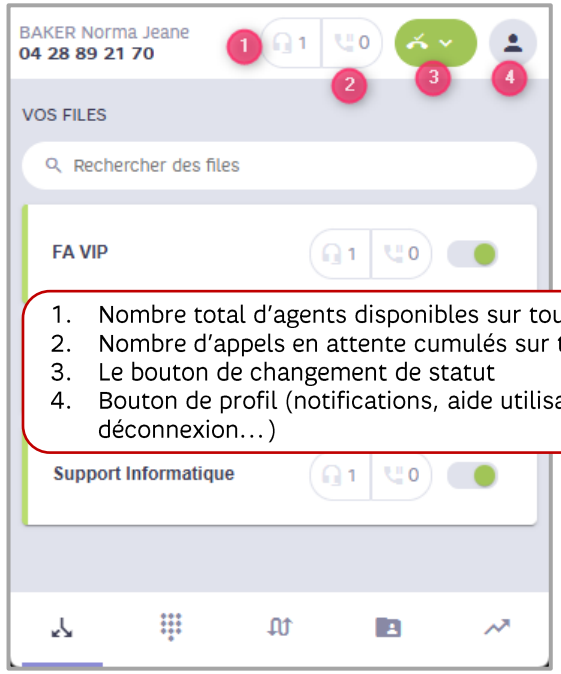
1. Nombre d'agents connectés sur la file

2. Nombre d'appels en attente sur la file

Il n'est pas possible de prendre d'appels pour les statuts suivants :
- Pause
- Déjeuner
- Réunion
- Back Office

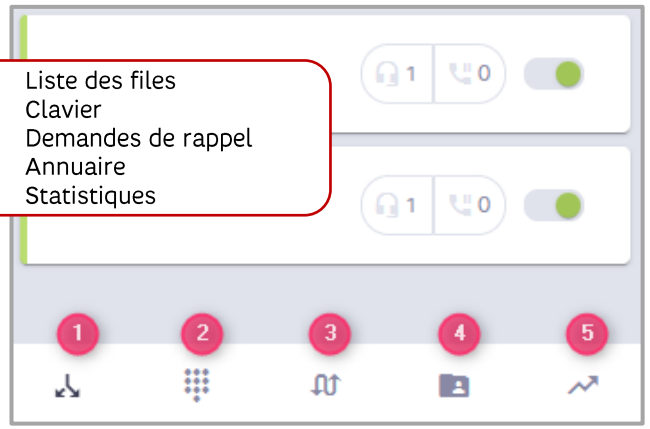
Le bouton « Déconnexion » vous fait quitter l'application

Le bandeau supérieur



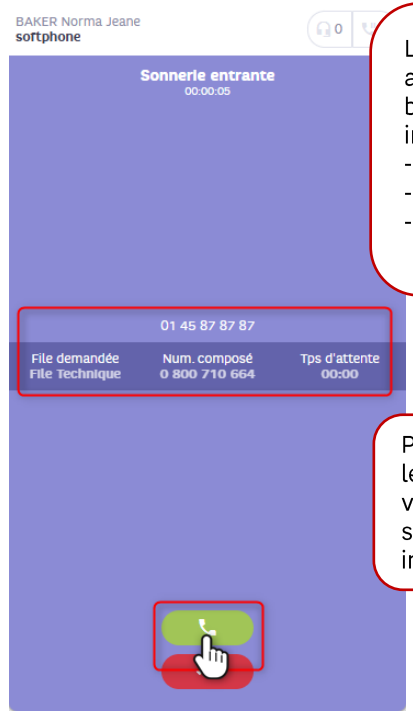
1. Nombre total d'agents disponibles sur toutes les files
2. Nombre d'appels en attente cumulés sur toutes les files
3. Le bouton de changement de statut
4. Bouton de profil (notifications, aide utilisateurs, déconnexion…)

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. Vous disposez des informations suivantes :
- Son numéro de téléphone
- La file d'attente
- Son temps d'attente

Pour décrocher, cliquez sur le bouton vert du bandeau (si vous êtes en softphone) sinon décrochez avec votre interface habituelle



Au décroché, vous passez en « Communication entrante »

Pendant l'appel, vous pouvez :
1. Mettre en garde l'appel
2. Remplir le formulaire de qualification
3. Consulter/ Transférer l'appel