



Omni Contact

Manuel d'utilisation



Versionning

| | | |
|--|--------------------------------|---------------------|
| Version du document : 2.0 | Dernière révision : 02/05/2024 | Version Omni : 2.01 |
| Version du document : 2.1 | Dernière révision : 20/08/2024 | Version Omni : 2.02 |
| Points nouveaux : | | |
| <ul style="list-style-type: none">• Données reporting : filtrage des données par campagnes• Données reporting : résumé de production• Données reporting : rapport de joignabilité• Données reportings : impression des rapports• Paramètres : suivi des extensions• Paramètres : notifications automatique des rapports• Paramètres : configuration d'un compte email SMTP | | |

Plan du manuel:

| | |
|---|---|
| 1. Authentification | 4 |
| a) Profil agent | 4 |
| b) Profil superviseur | 4 |
| c) Profil Administrateur | 4 |
| 2. Campagne de réception | 4 |
| a) Création d'une campagne de réception | 4 |
| b) File d'attente | 5 |
| c) Planning | 5 |
| d) Messages audio | 5 |
| e) Qualifications | 6 |
| f) Affecter un IVR | 6 |
| g) Menu général d'une campagne | 6 |
| 3. Campagne d'émission | 7 |
| a) Campagne preview | 7 |
| b) Campagne progressive | 7 |
| c) Campagne prédictive | 7 |
| 4. Gestion des qualifications | 7 |
| 5. Utilisateurs | 8 |
| a) Créer un utilisateur | 8 |
| b) Modifier un utilisateur | 8 |
| c) Affecter un utilisateur à une campagne | 8 |



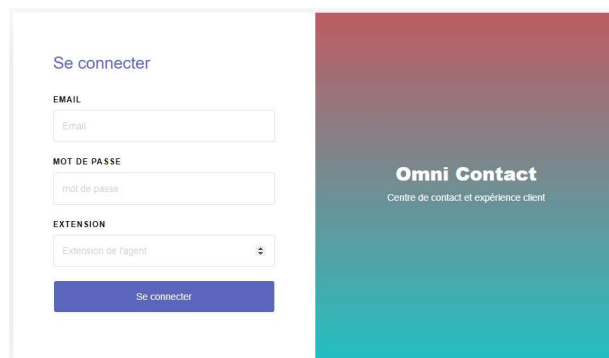
| | |
|---|----|
| 6. Écran agent..... | 9 |
| a) Bandeau agent..... | 9 |
| b) Zone de script | 9 |
| c) Mémo | 10 |
| d) Rappel personnel et Aléatoire | 10 |
| e) Qualification d'un appel | 10 |
| f) Historique d'un appelant | 11 |
| g) Données et coordonnées d'un contact | 11 |
| h) statistiques résumés de l'agent | 11 |
| 7. Supervision | 12 |
| a) Supervision d'agent | 12 |
| b) Supervision d'une campagne de réception..... | 12 |
| c) Supervision d'une campagne d'émission | 12 |
| 8. Tableau de bord..... | 12 |
| 9. Données..... | 13 |
| a) Export des données brutes..... | 13 |
| b) Modifier d'une qualification | 13 |
| c) Résumé de production..... | 14 |
| d) Rapport de joignabilité | 14 |
| 10. Enregistrements audio | 15 |
| 11. Contacts..... | 15 |
| 12. Paramètres | 15 |
| a) Extensions | 15 |
| b) Notifications | 16 |
| c) Email | 16 |



1. Authentification

Connectez-vous en utilisant vos identifiants. Si vous n'avez pas de compte ou si vous avez oublié les identifiants, rapprochez-vous de l'administrateur.

Une fois connecté, vous serez dirigé vers votre espace de travail selon votre profil.



a) Profil agent

Le profil agent correspond à celui d'un utilisateur chargé du traitement des appels et des divers canaux sur la plateforme.

b) Profil superviseur

Le profil superviseur est en charge du pilotage des campagnes et des agents.

c) Profil Administrateur

Le profil administrateur contrôle toute la plateforme avec des droits de création, de modification et de suppression.

2. Campagne de réception

a) Création d'une campagne de réception

Une campagne de réception d'appel permet de traiter des appels provenant sur un même numéro partagé. Les appels sont intelligemment redirigés vers les agents disponibles. Pour créer une campagne de réception, il faut lui donner un nom permettant de mieux l'identifier, indiquer le numéro d'appel ou SDA et au besoin une description de la campagne.

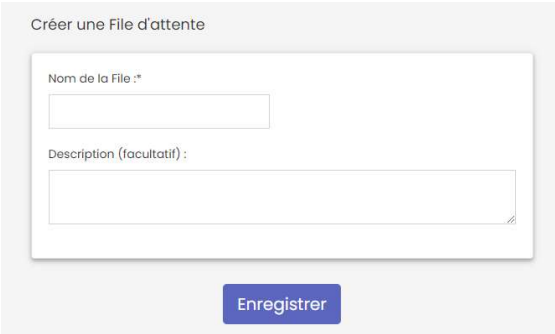
Après validation, il faudra configurer une file d'attente, un planning, un script d'écran, des qualifications et affecter des agents qui vont traiter les appels dans cette campagne.



b) File d'attente

La file d'attente permet de traiter les appels en les centralisant sur ce groupement logique en y appliquant tous les automatismes de la campagne : messages vocaux, gestion des entrées sorties (FIFO), etc.

Pour créer une file d'attente, aller dans le menu Campagnes/Files d'attente et cliquez sur créer une File d'attente. Indiquer par la suite le nom de votre file d'attente et valider.

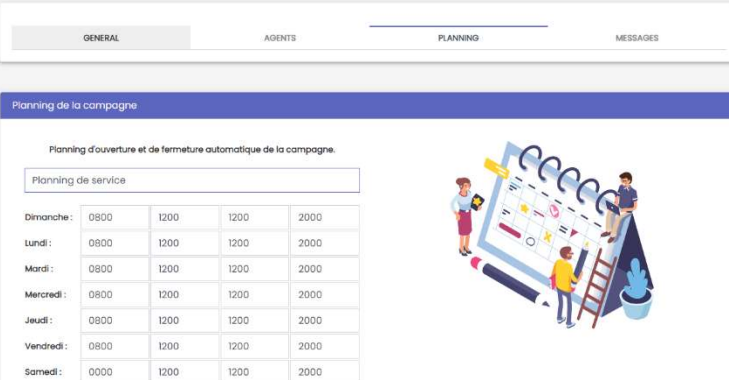


c) Planning

Allez sur la campagne puis dans l'onglet Planning pour la configurer sur votre campagne.

Le planning permet de définir le calendrier et l'horaire d'ouverture/fermeture automatique d'une campagne. La plateforme appliquera suivant ce planning toutes les routines d'avant, pendant et après le début du service.

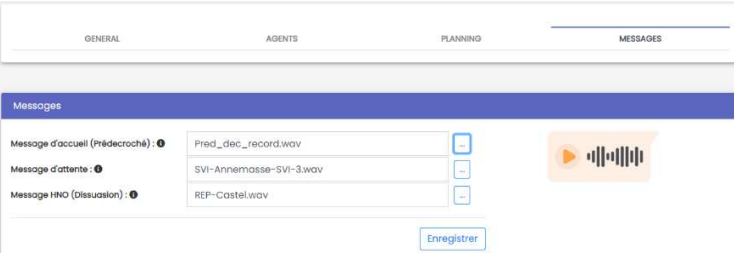
Par exemple, des messages audio peuvent être joués aux appelants en dehors de service d'une campagne. Et pendant les heures de travail, les routines de gestion de file d'attente se déclenchent pour la distribution intelligente des appels.



| Planning de service | | | | |
|---------------------|------|------|------|------|
| Dimanche : | 0900 | 1200 | 1200 | 2000 |
| Lundi : | 0800 | 1200 | 1200 | 2000 |
| Mardi : | 0800 | 1200 | 1200 | 2000 |
| Mercredi : | 0800 | 1200 | 1200 | 2000 |
| Jeudi : | 0800 | 1200 | 1200 | 2000 |
| Vendredi : | 0800 | 1200 | 1200 | 2000 |
| Samedi : | 0000 | 1200 | 1200 | 2000 |

d) Messages audio

1. Message pré-décroché
Il s'agit du message joué systématiquement à chaque appel entrant. L'appelant entendra ce message avant d'avoir atteint un agent.
2. Message d'attente
C'est un message audio qui sera joué à l'appelant quand tous les agents sont occupés ou sont indisponibles pour traiter l'appel.



3. Message hors tranche horaire
Il s'agit d'un message joué lorsque l'appel est effectué en dehors des heures d'ouverture de service.

Sélectionnez un message dans la liste ou chargez un fichier depuis votre ordinateur. Le format recommandé pour votre fichier audio est le type wav (8000Hz Mono)

e) Qualifications

Les qualifications permettent à l'agent d'indiquer le motif de l'appel. Créer votre groupe de qualification d'une campagne en allant sur le menu de gauche Campagnes/Qualifications

Indiquer le nom de votre groupe de qualification puis les sous qualifications selon votre besoin.

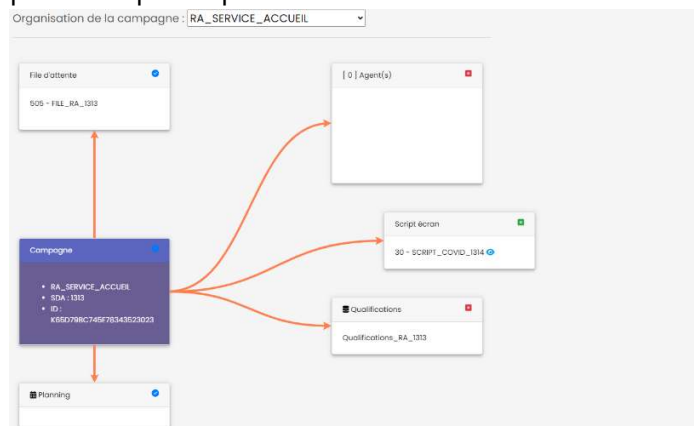
f) Affecter un IVR

Un ivr est un ensemble d'automatisme qui s'exécute avant ou après un appel. Vous sélectionner si vous avez déjà des IVR créés, vous pouvez les affecter à une campagne en allant sur le menu général.

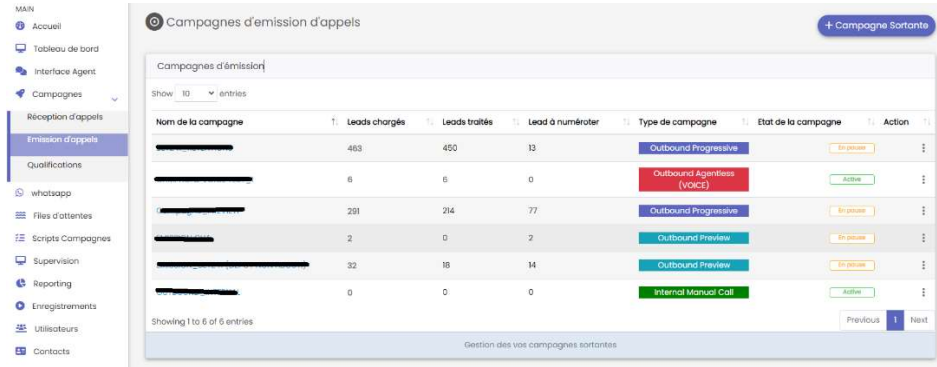
g) Menu général d'une campagne

Le menu général d'une campagne indique les principaux points de configuration de la campagne tels quel présenté plus haut.

Le cliquant sur le résumé, vous aurez d'un seul coup d'œil le graphe de dépendance de votre campagne ou service de réception téléphonique.



3. Campagne d'émission



| Nom de la campagne | Leads chargés | Leads traités | Lead à numéroté | Type de campagne | Etat de la campagne | Action |
|--------------------|---------------|---------------|-----------------|----------------------------|---------------------|----------|
| [REDACTED] | 468 | 450 | 13 | Outbound Progressive | En pause | [Action] |
| [REDACTED] | 6 | 6 | 0 | Outbound Agentless (VOICE) | Active | [Action] |
| [REDACTED] | 291 | 214 | 77 | Outbound Progressive | En pause | [Action] |
| [REDACTED] | 2 | 0 | 2 | Outbound Preview | En pause | [Action] |
| [REDACTED] | 32 | 18 | 14 | Outbound Preview | En pause | [Action] |
| [REDACTED] | 0 | 0 | 0 | Internal Manual Call | Active | [Action] |

a) Campagne preview

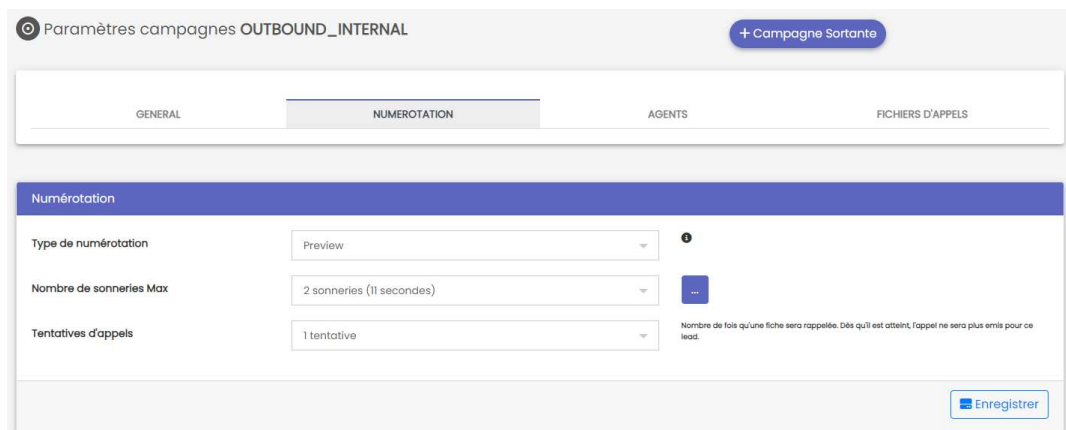
La campagne preview permet à vos agents de lancer des appels à leur rythme. Ils prennent ainsi le temps de bien préparer un dossier client avant de l'appeler.

b) Campagne progressive

La campagne progressive permet de laisser la plateforme lancer automatiquement les appels vers les correspondants. Elle permet ainsi de rendre opération d'appels plus performants. L'exploitation du fichier se trouve amélioré avec le moins de temps perdu sur un contact à joindre.

c) Campagne prédictive

C'est le moyen encore plus avancé de joindre vos contacts en occupant les agents seulement quand il y a du décroché.



Paramètres campagnes OUTBOUND_INTERNAL

GENERAL | NUMEROTATION | AGENTS | FICHIERS D'APPELS

Numérotation

Type de numérotation: Preview

Nombre de sonneries Max: 2 sonneries (11 secondes)

Tentatives d'appels: 1 tentative

Nombre de fois qu'une fiche sera rappelée. Dès qu'il est atteint, l'appel ne sera plus émis pour ce lead.

Enregistrer

4. Gestion des qualifications

Les qualifications permettent de donner une indication précise à chaque appel reçu ou émis. C'est le moyen adapté d'enrichir vos données et par la suite mieux comprendre les principales préoccupations des usagers. Chaque qualification principale peut avoir plusieurs sous-qualifications ou déclinaisons.



MAIN

- Accueil
- Tableau de bord
- Interface Agent
- Campagnes
- Reception d'appels
- Emission d'appels
- Qualifications**
- whatsapp
- Files d'attentes
- Scripts Campagnes
- Supervision
- Reportina

Sous-Qualifications de Qualifications_RA_1313 [2]

Sous-Qualifications

Cliquez sur une sous-qualification pour voir celles qu'elle contient. Vous pouvez supprimer, modifier ou rajouter de nouvelles.

Donnez un nom à la qualification Créer cette qualification

| | | |
|----|-----------------|---|
| 90 | Occupé | + - |
| 91 | Faux numéro | + - |
| 92 | Absent | + - |
| 93 | Répondeur | + - |
| 94 | Rappel personel | + - |
| 95 | Ne Repond Pas | + - |

5. Utilisateurs

Les utilisateurs peuvent être de profil Agent, Superviseur ou Administrateur.

MAIN

- Accueil
- Tableau de bord
- Interface Agent
- Campagnes
- Reception d'appels
- Emission d'appels
- Qualifications
- whatsapp
- Files d'attentes
- Scripts Campagnes
- Supervision
- Reporting
- Enregistrements
- Utilisateurs**
- Contacts

Créer un utilisateur Utilisateurs

Nouvel agent sur votre plateforme

Informations de base

Nom

Prénom

Email

Mot de passe

Profil

Profil de l'utilisateur: Administrateur

Compte SIP de l'utilisateur

Compte SIP Mot de passe SIP

Modifier

a) Créer un utilisateur

Pour créer un utilisateur, aller sur la liste des utilisateurs et cliquer sur le bouton d'ajout d'un nouvel utilisateur.

Utilisateurs + Créer un utilisateur

Show 10 entries

| Code Agent | Nom | Prénom | Email | Profil | Actions |
|------------|-----|--------|-------|----------------|---------|
| | | | | Agent | ⋮ |
| | | | | Superviseur | ⋮ |
| 1000 | | | | Administrateur | ⋮ |

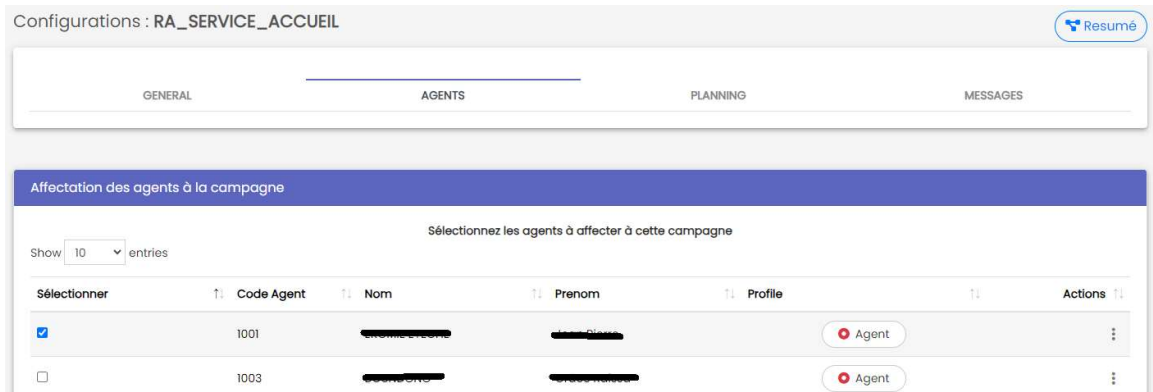
b) Modifier un utilisateur

Pour modifier les informations d'un utilisateur, sélection le dans la liste de utilisateurs et cliquer sur **modifier**. Renseigner ensuite les informations qui vous conviennent puis enregistrer.

c) Affecter un utilisateur à une campagne

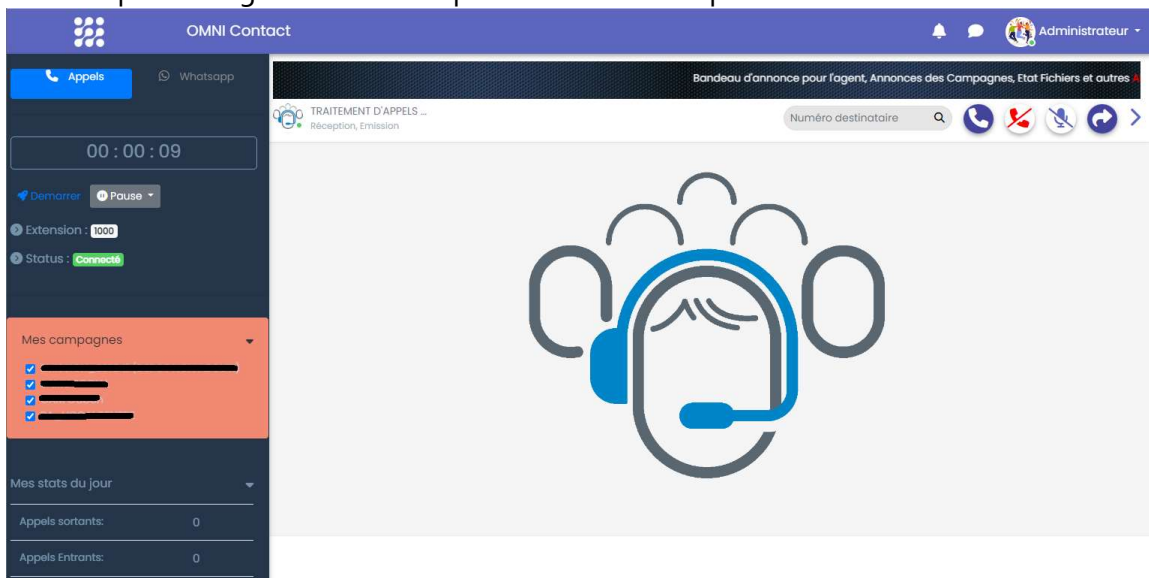


Pour affecter un agent à une campagne, allez dans la campagne concernée et dans le menu Agent, coché l'agent que vous voulez affecter. Pour sortir l'agent de la campagne, le décocher simplement.



6. Écran agent

L'écran est l'espace de travail privilégié pour un agent. C'est ici que sont centralisés tous les canaux auxquels un agent est affecté pour un traitement performant.



a) Bandeau agent

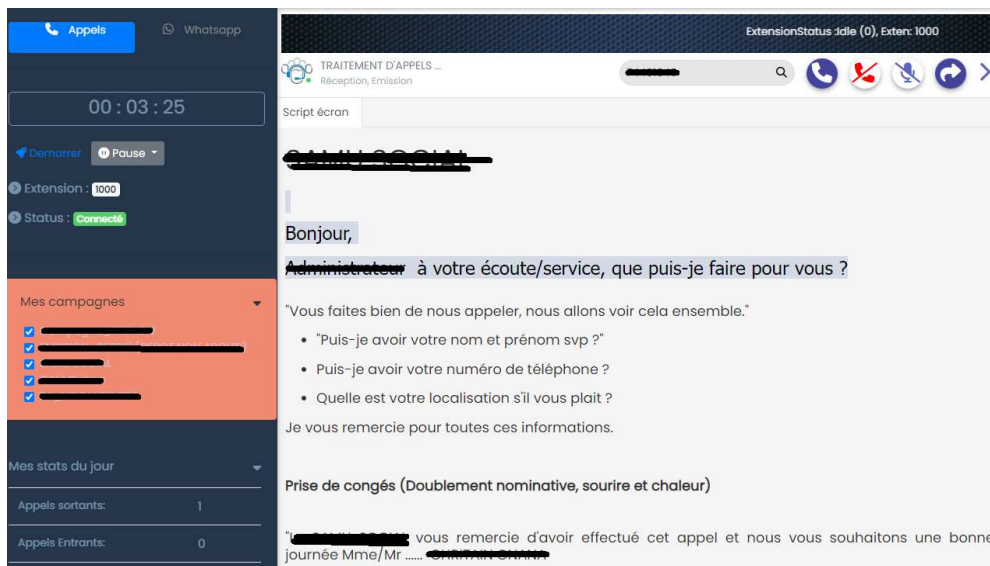
Le bandeau agent indique les actions disponibles pour l'agent et nécessaire au traitement d'un appel.



b) Zone de script

La zone de script permet d'afficher le déroulé du discours que devrait suivre l'agent lors d'un appel





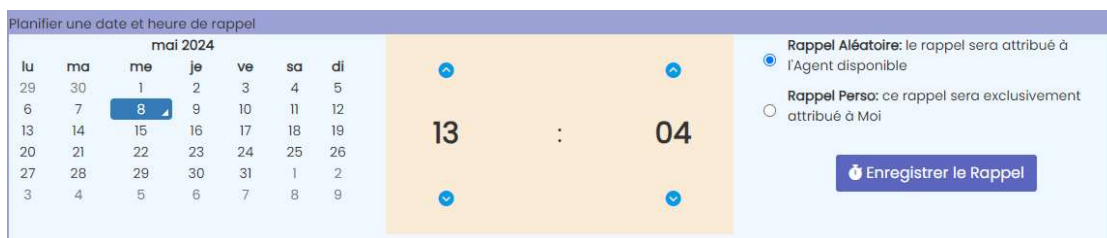
c) Mémo

Le memo est une zone réservée à l'agent pour enregistrer une information ou un résumé spécifique à un appel donnée. L'information transmise dans le memo sera visible dans l'historique des appels et les exports.



d) Rappel personnel et Aléatoire

Durant les opérations d'émission d'appels, le correspondant peut ne pas être disponible ou demander à être contacté. L'agent pourra ainsi enregistrer sur la plateforme une date et heure spécifiques pour le prochain appel. Lors d'un rappel personnel, l'appel remontera exclusivement chez l'agent qui l'a programmé selon le planning. Pour un rappel aléatoire, l'appel remontera chez tout agent disponible à traiter l'appel à l'heure indiquée.



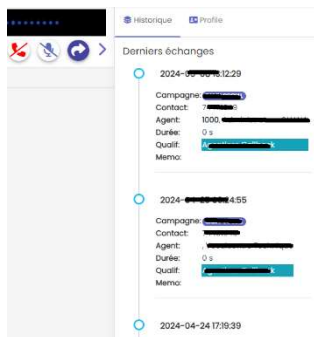
e) Qualification d'un appel

C'est la zone réservée pour catégoriser un appel. La valeur que l'agent sélectionnera est nécessaire pour le suivi des statistiques de votre centre de contact.





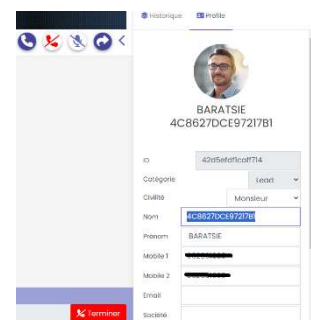
f) Historique d'un appelant



L'historique d'un appel permet à l'agent de visualiser les dernières interaction ou appels effectuée par un appelant. Ceci permet à l'agent de mieux adapter son discours.

g) Données et coordonnées d'un contact

Il est important d'enrichir votre base de données contact en enregistrant les informations à valeur ajoutées. Ces informations seront utiles pour marketing et les équipes commerciales. L'agent dispose donc sur son écran les informations personnelles concernant un appelant déjà enregistré.



h) statistiques résumés de l'agent

L'agent dispose d'un résumé sur le volume de ses interactions depuis le début de la journée. Ceci l'aide à mieux gérer son cadencement de travail, surtout s'il a des objectifs ou KPI à atteindre.



7. Supervision

La supervision permet de visualiser les données en temps réel et d'agir éventuellement sur les agents ou sur les flux.

The screenshot displays the 'Supervision' dashboard with three main panels:

- Liste des agents:** A table showing agent status. Agents 1004, 1006, and 1005 are 'Déconnecté', while agent 1000 is 'Connecté'. Campaigns 500 and 501 are active.
- Liste des Files d'attente - Appels entrants:** A table with columns: Code, Nom, Compte, Appels en cours, Appels en Attente, Agents connectés. It shows 0 calls in progress and 7 calls on hold for agent 501.
- Liste des fichiers:** A table with columns: gne, Injectées, A Numéroté, Exploitées, Agents Affectés, Tx Joignabilité, Tx Exploitation. Campaign 'gne_PREVIEW' has 291 injected calls, 76 numbered, 215 exploited, and a 73.88% exploitation rate.

a) Supervision d'agent

1. Écoute temps réel

Vous pouvez écouter les conversations en temps réel et en toute discrétion.

2. Soufflage

Le superviseur peut apporter assistance à l'agent à lui communiquant une information en temps réel sur un appel en cours. L'agent pourra entendre sur son casque l'utilisateur et son superviseur. Mais l'utilisateur n'entendra pas le superviseur parler.

3. Chat agent

Le superviseur pourra envoyer un message chat pour assistance à un agent.

b) Supervision d'une campagne de réception

Les données principales d'une campagne de réception ou du standard seront visualisables en temps réel : appels en cours, appels en attente, agents connectés.

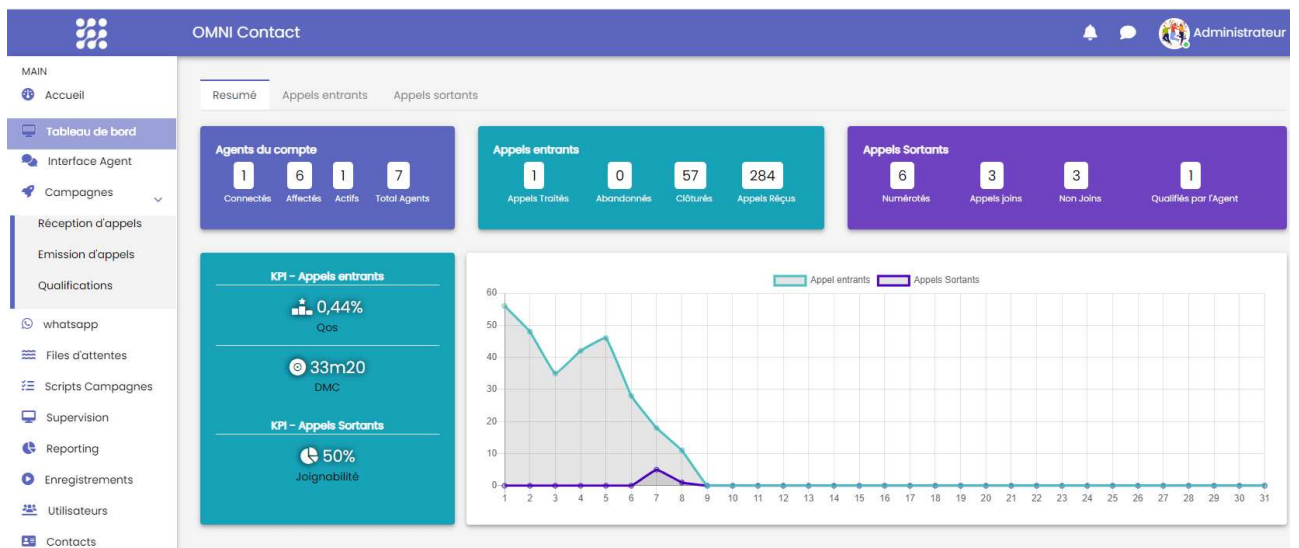
c) Supervision d'une campagne d'émission

Les données principales d'une campagne d'émission seront visualisables en temps réel : Fiches injectées, appels à numéroter, fiches exploitées et taux d'exploitation, taux de joignabilité, agents connectés.

8. Tableau de bord

Le tableau de bord présente les macros données de votre plateforme. Il s'agit notamment des données sur les appels entrants (Standard ou campagnes de réception), appels sortants ou le résumé des différents canaux.





9. Données

a) Export des données brutes

Les données de production stockées en base sont exportables pour une meilleure exploitation par vos équipes. Il faut aller donc sur le reporting pour effectuer un export selon vos besoins. Vous pouvez exporter les données en Excel ou CSV.

The reporting interface includes search filters for 'Type d'appel' (Tous les appels), 'Date de debut', and 'Date de fin', along with a 'CHERCHER' button and options to 'Copy', 'Excel', or 'CSV'.

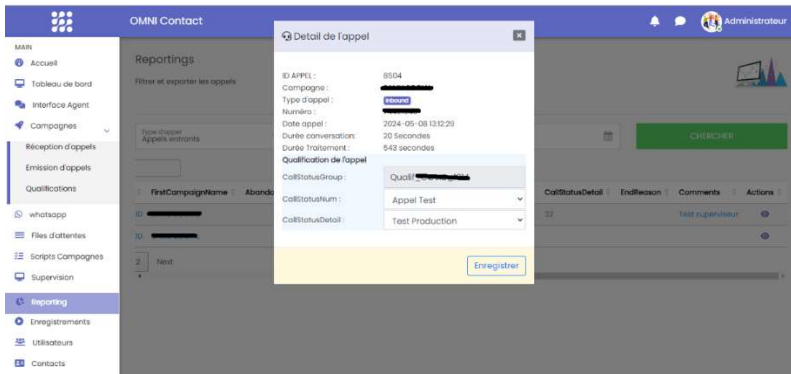
| ActionID | CallType | CallLocalTime | TotalCallDuration | ConvDuration | WrapupDuration | Appellant | DNS | OutTel | FirstCampaign | Fir |
|---------------|----------|---------------------|-------------------|--------------|----------------|-----------|------|-----------|------------------|-----|
| 2 | | 2024-05-08 13:04:30 | 488 | 0 | 488 | | | 062601993 | 2E268A171B9607C | Ca |
| 1715146927.11 | 1 | 2024-05-08 06:40:27 | 0 | 0 | 0 | 66405459 | 1312 | | 703A1F04A158D40D | SAI |
| 1715146938.12 | 1 | 2024-05-08 06:42:18 | 0 | 0 | 0 | 74876395 | 1312 | | 703A1F04A158D40D | SAI |
| 1715146951.13 | 1 | 2024-05-08 06:42:31 | 0 | 0 | 0 | 66405459 | 1312 | | 703A1F04A158D40D | SAI |
| 1715154579.14 | 1 | 2024-05-08 08:49:39 | 0 | 0 | 0 | 62384098 | 1312 | | 703A1F04A158D40D | SAI |
| 1715160536.15 | 1 | 2024-05-08 10:30:36 | 0 | 0 | 0 | 74488375 | 1312 | | 703A1F04A158D40D | SAI |
| 1715182963.16 | 1 | 2024-05-08 11:09:23 | 0 | 0 | 0 | 77610955 | 1312 | | 703A1F04A158D40D | SAI |
| 1715164854.17 | 1 | 2024-05-08 11:37:34 | 0 | 0 | 0 | 74814937 | 1312 | | 703A1F04A158D40D | SAI |
| 1715164866.18 | 1 | 2024-05-08 11:37:46 | 0 | 0 | 0 | 74814937 | 1312 | | 703A1F04A158D40D | SAI |
| 1715169056.19 | 1 | 2024-05-08 12:50:59 | 0 | 0 | 0 | 66613601 | 1312 | | 703A1F04A158D40D | SAI |

Showing 1 to 10 of 13 entries

b) Modifier d'une qualification

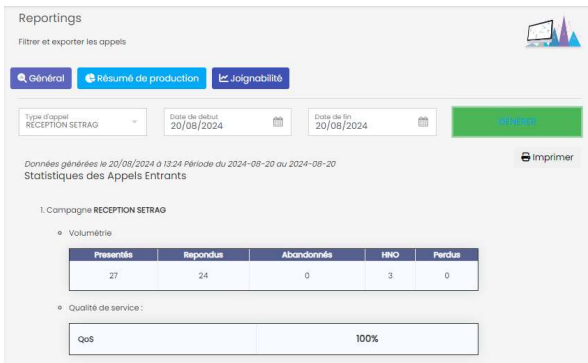
En cas d'erreur de qualification d'un appel par un agent, le superviseur peut le corriger en identifiant l'appel concerné sur le reporting.





c) Résumé de production

Le résumé de production peut se faire sur une plage de date au choix et pour une campagne donnée. Vous obtiendrez les informations importantes sur une campagne comprenant entre autres : la QoS, le nombre d'agents affectés, leurs taux d'occupation respectifs, les volumes d'appels reçus et traités, les détails des qualifications. Le rapport peut être imprimé puis partagé.

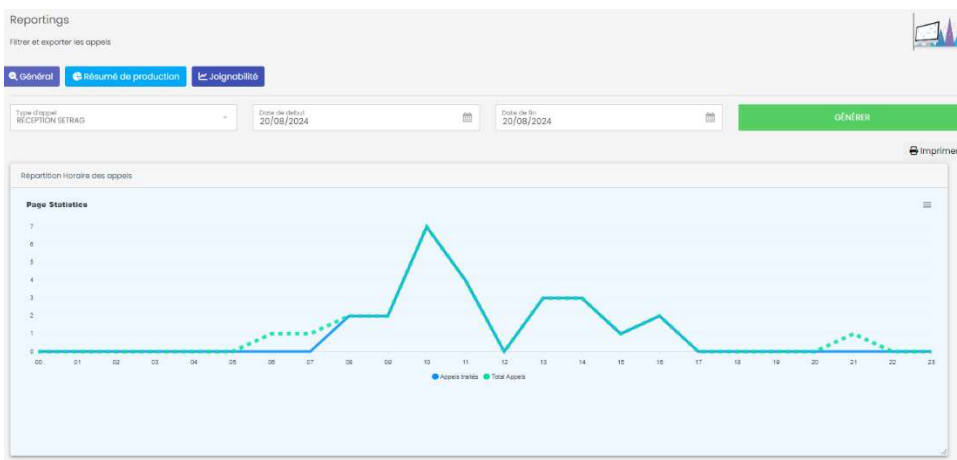


| Agent | Présence | Salarié | N° | Nombre d'appels | Travail | Occupation | Agents affectés |
|----------------------------|----------|---------------------|---------------------|-----------------|----------|------------|-----------------|
| Isabelle Natcha TOPIBICA | Présent | 2024-08-13 13:43 | 2024-08-20 20:03:14 | 06:04:35 | 03:01:55 | 0.4 % | 1 |
| Hermann CHANGU ARME NDORRO | Présent | 2024-08-16 08:57 | 2024-08-20 20:03:14 | 05:51:47 | 03:04:22 | 1.44 % | 4 |
| Marilyn KEMBOU | Présent | 2024-08-20 07:57:22 | 2024-08-20 19:05:19 | 06:37:57 | 03:01:14 | 1.19 % | 3 |
| ELSA DANIE MBOUROU NDIAHE | Présent | 2024-08-09 09:02:21 | 2024-08-20 17:51:09 | 06:23:48 | 03:03:31 | 2.43 % | 5 |
| JESSICA EKIMBA BADIJA | Présent | 2024-08-20 07:59:17 | 2024-08-20 18:03:41 | 04:29:34 | 03:19:48 | 5.04 % | 11 |

| Répartition des qualifications | | Volume |
|---|--|--------|
| INFORMATION GÉNÉRALES | | 15 |
| Demande d'informations sur le SETRAG | | 2 |
| Demande d'informations sur les horaires | | 2 |

d) Rapport de joignabilité

Le rapport de joignabilité peut se faire sur une plage de date au choix et pour une campagne donnée. Le rapport peut être imprimé puis partagé.



10. Enregistrements audio

Chaque conversation sur la plateforme est enregistrée. Aller sur le menu **enregistrements** pour écouter, télécharger ou visualiser les appels enregistrés.

| ID | Date | Agent | Correspondant | Durée | Campagne | Qualification | Sous-Qualification | Actions |
|-----|------------------|-------|---------------|-------|------------|---------------|--------------------|---------|
| 310 | 08-05-2024 13:12 | 1000 | [REDACTED] | 20 | [REDACTED] | Appel Test | Test superviseur | [Icons] |
| 311 | 08-05-2024 13:38 | 1000 | [REDACTED] | 17 | [REDACTED] | | | [Icons] |

11. Contacts

Tous vos contacts sont centralisés sur la plateforme. Il s'agit notamment de tous les usagers qui vous appellent avec leurs informations détaillées, ainsi que tous vos fichiers externes chargés. Ce dataset vous permet de catégoriser votre base de contact pour les opérations marketing et autres.

| Indice | Type | Nom/Designation | Prenom | Téléphone principal | Téléphone 2 | Flag | Source | Date création | Actions |
|----------------------------|------|-----------------|--------|---------------------|-------------|------|--------|---------------|---------|
| No data available in table | | | | | | | | | |

12. Paramètres

a) Extensions

Les extensions sont utilisées par le traitement de la voix sur Omni Contact.



Liste des extensions

Extensions actuellement disponibles sur plateforme

Notifications et sondages

Show 10 entries

| Endpoint | Mot de passe | Etat d'utilisation | Date du dernier état |
|----------|-----------------------------------|--------------------|----------------------|
| 1000 | 3acd2c89eca3c95ef27572b47a59937af | Idle | 2024-08-20 16:47:09 |
| 1001 | 90586f468e931fa8b1312e642ef1ad3d | Unavailable | 2024-08-08 18:39:03 |
| 1002 | ee1b6371a674faf97ea70df0166803ee | Unavailable | 2024-08-08 18:39:03 |
| 1003 | df2dadcfce934da8a5e4044ff225fcc3 | Unavailable | 2024-08-08 18:39:03 |
| 1004 | cae4622dadbd220a4439f01a6305a23a | Unavailable | 2024-08-08 18:39:03 |
| 1005 | 8c6330a5ebdf927bd753c0bcb475235f | Idle | 2024-08-21 12:27:01 |
| 1006 | d5be5efafca42165cc71c15199c05da3 | Unavailable | 2024-08-08 18:39:03 |
| 1007 | edd87b47f8a4e2aca6b0976674606f54 | Unavailable | 2024-08-08 18:39:04 |
| 1008 | f524ae4e042ed58f2f6f5272f60f203b | Unavailable | 2024-08-08 18:39:04 |
| 1009 | e28c5001bbebab73990cdef90ad4831d | Unavailable | 2024-08-08 18:39:04 |

Showing 1 to 10 of 21 entries

Previous 1 2 3 Next

b) Notifications
















C'est le centre de configuration des notifications automatiques. Vous pouvez activer, désactiver ou créer une notification.

Centre de notification & Sondages

Notifications qui se déclenchent suivant des événements spécifiques.

Notifications et sondages

Show 10 entries

| Notification | Déclenchement | Périodicité | Time | Type | Statut | Action |
|------------------------------------|----------------------|-------------|-------|-------|---------|---|
| Email de remerciement | INBOUND_AFTER_ANSWER | EVERY_DAY | | email | Inactif | ✓    |
| Export Campagne SETRAG 1330 | HOURLY | EVERY_DAY | 20:30 | email | Actif | ✗    |
| Export Campagne Standard 011791320 | HOURLY | EVERY_DAY | 20:24 | email | Actif | ✗    |
| News | HOURLY | NO_REPEAT | 19:00 | email | Inactif | ✓    |
| Résumé de la production | HOURLY | EVERY_HOUR | 17:23 | email | Inactif | ✓    |

Showing 1 to 5 of 5 entries

Previous 1 Next

c) Email

Pour permettre l'envoi des notifications par mail, il faut nécessairement avoir un compte SMTP chez un fournisseur. Omni Contact utilise ce compte pour l'envoi des différents mails.

Configuration du compte email

Configurer les paramètres SMTP d'envoi d'email. Ce compte est utilisé par Omni pour les notifications.

Compte SMTP

Nom: Service Notifications (Ce nom sera affiché comme expéditeur du mail)

Compte: notifications@vocalcentre.com (Email du compte)

Mot de passe:

Serveur mail: mail.vocalcentre.com (Votre serveur de mail)

Port: 465 (Port de connexion SMTP de votre serveur)

Chiffrement SMTP: SSL

Enregistrer

