



FIDELITY CONNECT WEB AGENT

GUIDE D'UTILISATION

Version logicielle 1.01



INDEX

1- CONCEPTS DE BASE	3
2- DEMARRAGE DE L'APPLICATION.....	4
3- FONCTIONS DE GESTION DES APPELS ET DE TÉLÉPHONIE.....	5
4- RÉPERTOIRE ET MODULES COMPLÉMENTAIRES	7
Formulaire.....	7
Répertoire des appels et des contacts.....	9
Chat depuis le site web ou des réseaux sociaux	11
Email.....	12

1- CONCEPTS DE BASE

L'application **Fidelity Connect Web Agent** est le module Agent du logiciel **Fidelity Connect**.

Il permet à l'agent de se connecter et de se déconnecter du système, d'obtenir des informations sur les appels en cours et les appels en attente, de contrôler son poste, de communiquer avec son superviseur et avec les autres agents, et de mettre ses conversations en pause, puis de les enregistrer si le mode enregistrement a été activé.

Lorsque l'agent est enregistré dans le système, toutes les informations concernant son activité sont sauvegardées avec le détail des appels reçus et effectués et leur état à tout moment :

Libre

L'agent est logé et disponible pour répondre ou faire des appels.

En communication

L'agent est en train de répondre ou de passer un appel.

En Pause

L'agent est temporairement indisponible (plusieurs types de pause avec durée par défaut)

Temps administratif

A la fin de l'appel, le système peut automatiquement programmer un temps pour les tâches administratives découlant de l'appel.

Toutes les informations et fonctions disponibles apparaissent sur un seul écran.



Panneau principal
Informations sur les appels
et fonctions de téléphonie

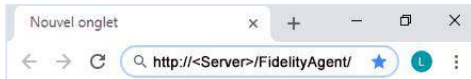
Panneau auxiliaire
Répertoire des contacts
et modules complémentaires

2- DEMARRAGE DE L'APPLICATION

Ouvrir un navigateur d'internet (**Chrome** o **Firefox**^{*}) et entrer l'adresse URL suivante :

<http://<Server>/FidelityAgent/>

... étant <Server> le nom de serveur Fidelity ou son adresse IP*.



Exemple 1: <http://FidelityServer/FidelityAgent/>

Exemple 2: <http://192.168.0.123/FidelityAgent/>

() Le logiciel Fidelity Connect Web Agent n'est pas compatible avec les navigateurs Internet Explorer et Microsoft Edge.*

() Pour plus d'informations, consultez votre administrateur.*



Si un message sur les notifications apparaît, cliquez sur "Autoriser" ou "Activer" les notifications pour un bon fonctionnement de la solution.

La fenêtre de connexion apparaît. Entrez le numéro de poste, le PIN de l'agent (fourni par le superviseur) et le mot de passe par défaut : 1234.

Cliquez sur le bouton **Associer** pour compléter la connexion et accéder au système.



Une fois connecté, le système commencera automatiquement le transfert des appels vers le poste associé.

3- FONCTIONS DE GESTION DES APPELS ET DE TÉLÉPHONIE

Panneau Principal

Emma Flament
 Agent connecté
 163
 [✓] [x] [||] [▶]
 CTI connecté 00:02:30

État de l'agent

Indique le nom, le poste téléphonique et le statut de l'agent enregistré.

00:02:30
 00:00:16

Temps de conversation ou de pause

La durée de l'appel en cours ou le temps de pause.

Si une pause d'une durée prédéfinie est sélectionnée, le temps total autorisé s'affiche et commence à diminuer.

[✓] [x] [||] [▶]

Enregistrement dans le système

Vous permet de vous déloger temporairement **[x]** pour arrêter de recevoir des appels, démarrer/repandre la session **[✓]**, démarre/finir une pause **[||]** (pendant la pause, l'agent ne reçoit aucun appel) et annuler le temps administratif assigné automatiquement, après chaque appel (pour être disponible pour le prochain appel).

HOTLINE
Ethan 630236997
...

Données de l'appel en cours

Dans la zone immédiatement en dessous du panneau de contrôle du registre, s'affichent les données de l'appel en cours. Cette section indique la durée de l'appel, le numéro de l'appelant et le nom de l'interlocuteur ou son groupe si le numéro est référencé dans le système.



Fonctions basiques de la téléphonie

Vous permet de répondre et raccrochez les appels depuis le PC. Il vous permet également de faire des appels sortants vers n'importe quel numéro de téléphone. .

En cas d'être activé, le bouton vous permettra de rediriger un appel entrant vers un autre agent ou poste téléphonique sans décrocher.

Finalement le bouton permet de classer les appels.



Fonctions complémentaires (*)

Cliquez sur pour mettre l'appel en attente pendant que vous appelez un autre numéro pour une demande.

Cliquez sur pour transférer l'appel vers un autre poste téléphonique ou agent.

Cliquez sur pour tenir une conférence à trois.

Cliquez sur pour mettre un appel en attente et le récupérer.

Cliquez sur pour commencer à enregistrer l'appel en cours.

En activant le bouton , il est possible de faire que l'agent décroche automatiquement les appels.

(*) Disponible selon la configuration, consultez l'administrateur.

Informations statistiques sur les appels

Cette section permet d'observer le nombre total d'appels que l'agent a reçu, avec le pourcentage d'appels répondus.

(*) La section "Statistiques des agents" n'est pas compatible avec la section "Statut des groupes".

28 Total entrant		85 % Réponse	
00:51 Appels: 12 GLOBAL	00:50 Appels: 3 SERVICES	00:20 Appels: 1 HOTLINE	00:12 Appels: 1 VENTES
00:35 Appels: 2 EXPORT	00:47 Appels: 1 MARKETING	00:14 Appels: 1 SUPPORT	00:51 Appels: 3 COMMERCIAL

État de groupes

Pour chaque groupe auquel l'agent est associé, le nombre d'appels en attente et le temps d'attente de l'appel le plus ancien est affiché.

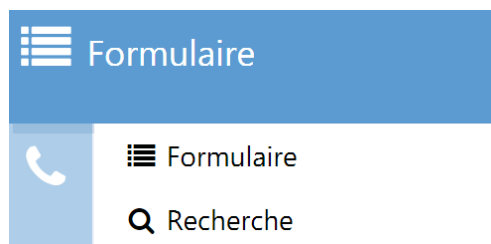
(*) La section "Statut des groupes" n'est pas compatible avec la section "Statistiques des agents".

4- RÉPERTOIRE ET MODULES COMPLÉMENTAIRES

Panneau Auxiliaire

Le panneau auxiliaire permet d'accéder au répertoire des contacts et à l'historique des appels au niveau de l'agent et du groupe auquel il appartient. Il permet également d'accéder à d'autres fonctions et options si elles sont activées.

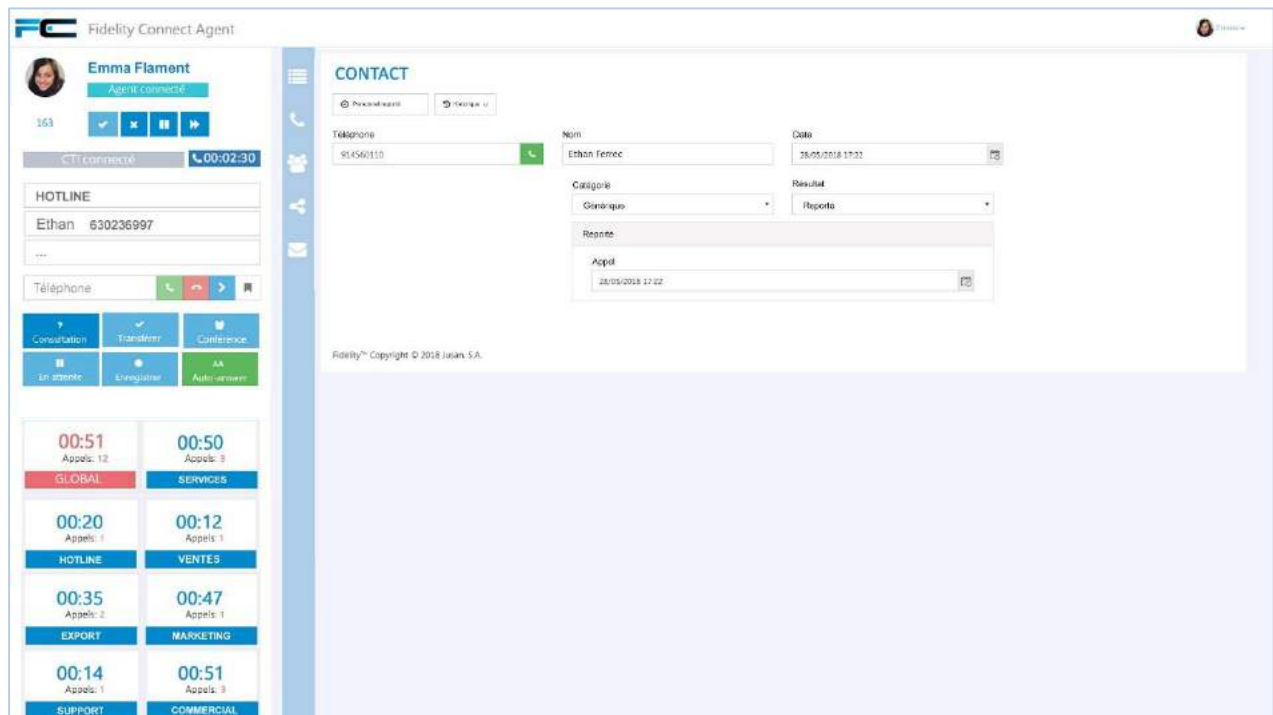
Formulaire



Cet onglet donne accès au formulaire **Formulaire** interactif qui s'ouvre automatiquement lorsqu'un appel est répondu.

Il affiche les données relatives à l'interlocuteur qui peuvent être modifiées ou complétées pendant la conversation.

Après avoir terminé l'appel et saisi les nouvelles données, appuyez sur le bouton "OK" pour fermer le formulaire et enregistrer les modifications.



Exemple de formulaire en Fidelity Connect Agent.



La section **Différés personnels** contient les formulaires qui ont été reportés par l'agent, afin qu'il puisse y avoir accès au besoin.



Le bouton "**Historique**" affichera une liste des formulaires qui ont été traités par l'agent, avec l'état dans lequel ils se trouvent.

Recherche

La fonction "**Rechercher**" permet de localiser les contacts en appliquant des filtres à n'importe quel champ du formulaire.

En cliquant le bouton **+ Nouveau contact** apparaîtra le menu de création d'un "**nouveau contact pour la campagne sélectionnée**", (voir capture ci-dessous, les champs peuvent changer en fonction du formulaire associé à la campagne en question):

Répertoire des appels et des contacts

Appels

L'onglet Appels permet d'accéder à l'historique des appels entrants ↙ et sortants ↗, surveillés ou non par agent ou groupe. Pour chaque appel, la date, l'heure, le numéro et le nom de l'interlocuteur sont affichés.

Appels			
<input type="button" value="Reload"/>			
	Numéro	Nom	Date
↗	677232139	Emily Lewis	8/9/2018 11:47:26
↗ ✖	372	Adam Clark	7/9/2018 14:32:26
↙ ✖	679451299		7/9/2018 14:18:47
↙	646818881		7/9/2018 12:07:50
↗	936284545	Jessica Stand	4/9/2018 10:50:08
↗	936284545	Jenny Adams	4/9/2018 10:49:44
↗	677232184	Brittany Baker	2/9/2018 11:47:26
↗ ✖	372		3/9/2018 14:32:26
↙ ✖	679484299		2/9/2018 14:18:47
↙	646818881		3/9/2018 12:07:50

Contacts

L'option Contacts permet d'accéder au répertoire de contacts. Pour localiser un contact, entrez son nom ou prénom, complet ou partiel, et appuyez sur **Recherche** ou "Entrée". Pour appeler le contact sélectionné, cliquez sur son numéro de téléphone.

Contacts

Détails de contact

+ Nouveau Recherche

Nom	Email	Compagnie		
Christophe Abadie	c.abadie@gmail.com	JUSAN S.A.		
Mathias Louis	m.louis@gmail.com			
Ariel David	a.david@gmail.com	JUSAN S.A.		
Antonin Dean	a.dean@gmail.com			
Samuel Demien	s.demien@gmail.com	JUSAN S.A.		
Jens Ludvig	j.ludvig@gmail.com			
Fiammetta Davina	p.davina@gmail.com			
Isabelle Valentina	i.valentina@gmail.com	JUSAN S.A.		
Ethan Park	e.park@gmail.com			

1 15

Favoris

Nom	Compagnie	
Adam Clark	a.clark@gmail.com	
Jenny Adams	JUSAN S.A. j.adams@gmail.com	
Jessica Stand	j.stand@gmail.com	
Brittany Baker	JUSAN S.A. b.baker@gmail.com	
Philip Collins	p.collins@gmail.com	
Thomas Wilson	t.wilson@gmail.com	
Robert Pharrel	r.pharrel@gmail.com	

15

Lorsque vous cliquez sur une fenêtre pop-up apparaîtra avec les données du contact sélectionné, permettant de l'éditer, de supprimer le contact ou de définir s'il fait partie ou non des contacts favoris :

Edit

Nom

Email

Compagnie

Numéros

PHONE1

PHONE2

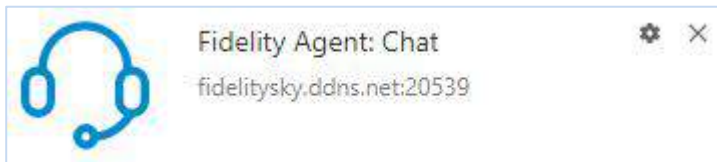
PHONE3


Fermer OK

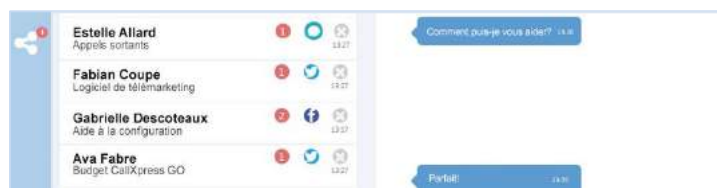
Chat depuis le site web ou des réseaux sociaux



L'onglet **Social** est utilisé pour la communication écrite en ligne entre les agents et les superviseurs, ou entre 2 agents différents (**chats internes**) et en option entre des contacts externes et les agents depuis le site web ou des comptes d'entreprise sur les réseaux sociaux (**chats de campagne**). Selon l'origine du chat, une icône différente s'affiche à côté du nom du contact du chat.

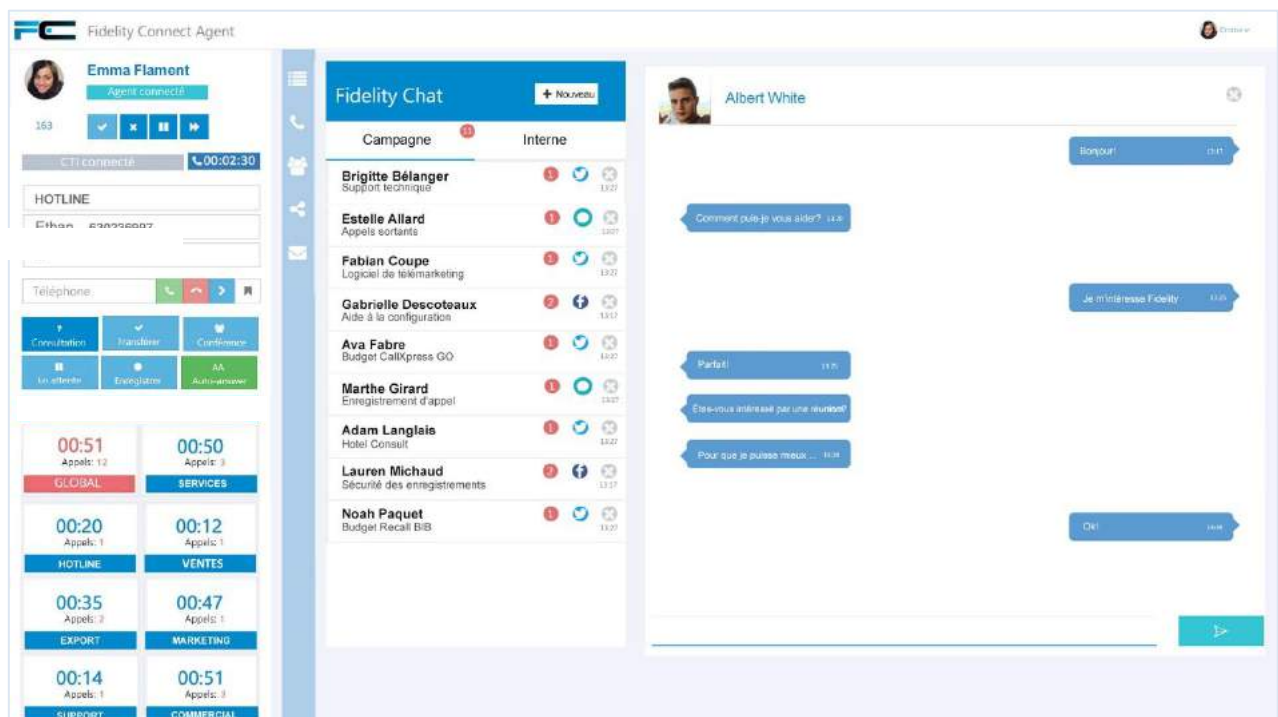


Lorsqu'un chat est reçu, une notification apparaît dans le coin inférieur droit de l'écran pour informer qu'un nouveau message est arrivé. Pour afficher le chat, sélectionnez l'icône  et l'onglet correspondant, interne ou externe.



NOTE:

Vous pouvez gérer plusieurs conversations en ligne au même temps, et assister à la fois des chats, des e-mails, des messages Twitter et des appels téléphoniques.



Exemple de conversation en ligne dans l'agent Web de Fidelity Connect

Grâce au bouton **+ Nouveau** il est possible créer des nouvelles conversations de chats, qu'il s'agisse de conversations liées à des campagnes en cours ou de conversations internes.

Email



L'onglet **Email** permet la notification et prévisualisation des e-mails distribués par **Fidelity Connect**.

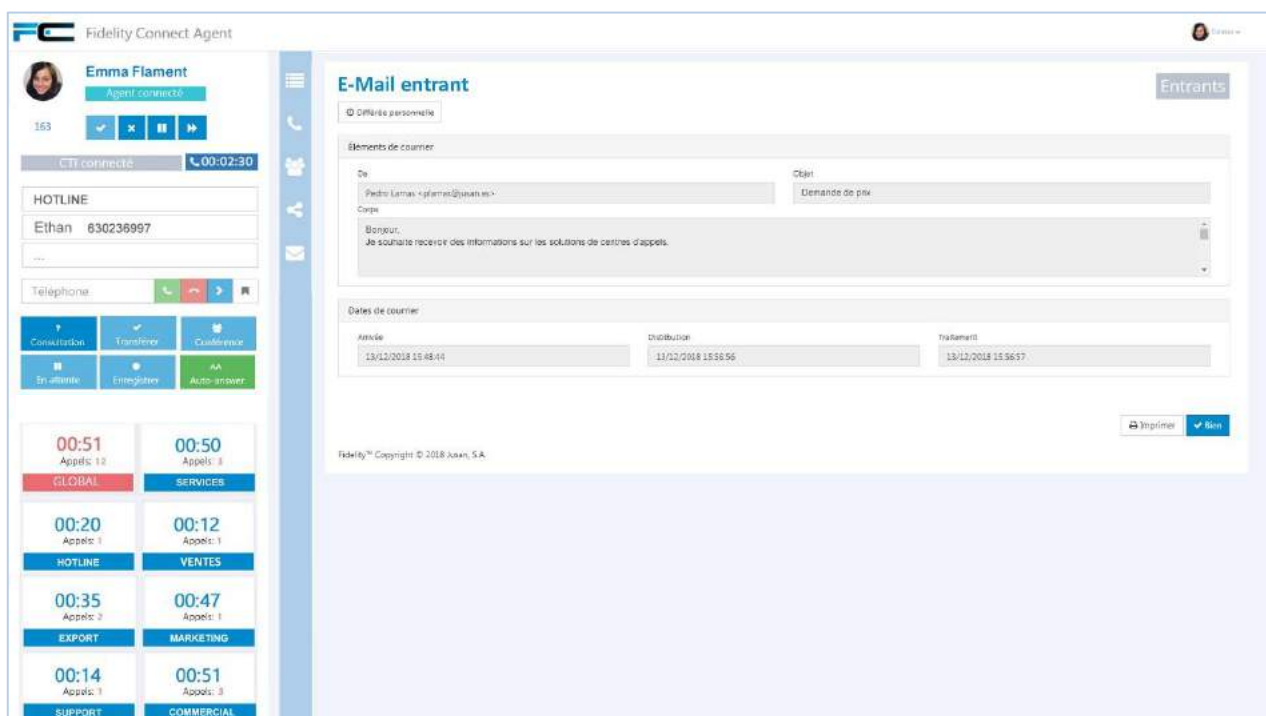


À la réception d'un nouveau Email, une notification apparaît dans le coin inférieur droit, montrant le expéditeur et le sujet du message. Pour voir l'email au complet, cliquez sur l'icône **"Email"** dans le panneau auxiliaire de l'agent Web.

L'icône affichera une bulle d'information avec un chiffre à l'intérieur lorsque des nouveaux messages arrivent.

Une fois notifié, l'Email doit être ouvert à partir de votre **programme de gestion de messagerie habituel** afin d'être lu et traité.

Une fois que l'Email a été traité et qu'il a été répondu à partir du programme de messagerie, **un code de résultat** doit être choisis dans l'onglet Email (email répondu, postposé, transféré...) et ensuite validé en cliquant sur le bouton **"OK"**.



Ejemplo de Notificación de email en Fidelity Connect Agent.

NOTE:

Vous pouvez gérer plusieurs conversations en ligne au même temps, et assister à la fois des chats, des e-mails, des messages Twitter et des appels téléphoniques.

JUSAN S.A.

JUSAN est l'un des principaux fournisseurs d'applications de téléphonie professionnelle avec une gamme de solutions référencées et certifiées par les principaux constructeurs de PABX et une présence dans plus de 40 pays à travers un large réseau de distributeurs et intégrateurs.

Jusan conçoit et commercialise des solutions pour centres de contact, des enregistreurs de communications, des solutions de taxation et analyse de trafic, des serveurs vocaux interactifs et des projets sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques de vos clients.

Windows est une marque enregistrée de MICROSOFT CORPORATION.

Référence: D505JUSUX01ES

JUSAN, S.A se réserve le droit, dans l'intérêt de ses clients, de modifier les caractéristiques de ses produits sans préavis.