

Fonctionnement de iQueue sans Licence

Table des matières

1- Fonctionnalités et configuration :.....	2
2- RENVOIS D'APPELS.....	3
- redirection permanente :.....	3
- redirection sur dépassement de temps :.....	3
3- Cas pratique : Secrétariat.....	4

1- Fonctionnalités et configuration :

Dans les paramètres du groupe, sélectionner iQueue dans la liste « Gestion des sonneries »

Configuration	
État du système	Groupe: GRP ligne
Utilisateurs	Données de groupe Renvoyer Numéros de téléphones Affectation de personne iQueue
Groupe	Nom de groupe: GRP ligne iqueue
Téléphones	Gestion des sonneries: iQueue
Modules	ID Groupe: 0008
Messagerie vocale	Paramètres chat
Conférence	Groupe de chat: <input type="checkbox"/>

L'onglet iQueue demeure inexploitable sans licence :

Utilisateurs	
Données de groupe Renvoyer Numéros de téléphones Affectation de personne iQueue	
Groupe	Astuces pour les groupes iQueue
Téléphones	Les renvois d'appels pour l'iQueue peuvent être définis dans les redirections des paramètres du groupe. Un renvoi général (de type Toujours) redirigera tous les appels et remplacera l'iQueue.
Modules	Sélectionnez ou créez une musique d'attente dans les paramètres avancés du menu d'administration
Messagerie vocale	Règles de la file d'attente Evaluation Compétences Priorité
Conférence	
Répertoire	Longueur maximale de la queue: 10 Appelants
Numéros de téléphones	Durée d'attente: 30s
Lignes	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>Message</p> <p>Licence de module insuffisante pour iQueue.</p> </div>
Routage	La disponibilité
Serveur	Note : Un utilisateur ne peut pas être connecté sur plusieurs téléphones, mais plusieurs utilisateurs ne devraient jamais partager un seul téléphone !
Evaluation	

En fermant cette fenêtre d'information, il est tout de même intéressant de prendre connaissance des paramètres par défaut qui sont appliqués sur le groupe :

Données de groupe Renvoyer Numéros de téléphones Affectation de personne iQueue	
Astuces pour les groupes iQueue	
Les renvois d'appels pour l'iQueue peuvent être définis dans les redirections des paramètres du groupe. Un renvoi général (de type Toujours) redirigera tous les appels et remplacera l'iQueue. Sélectionnez ou créez une musique d'attente dans les paramètres avancés du menu d'administration	
Règles de la file d'attente Evaluation Compétences Priorité	
Longueur maximale de la queue:	10 Appelants
Durée d'attente maximale:	120 Secondes
<input type="checkbox"/> Attente des utilisateurs	
Paramètres du compte	
La disponibilité des utilisateurs peut être définie individuellement dans leurs préférences de l'utilisateur.	
Note : Un utilisateur peut être connecté sur plusieurs téléphones, mais plusieurs utilisateurs ne devraient jamais partager un seul téléphone !	
Si un utilisateur est occupé dans plusieurs iQueues, ses appels vont être pris en compte dans chaque iQueue.	
Durée des sonneries:	30 Secondes
Pause des sonneries:	0 Secondes
Interception d'appel:	0 Secondes
Sélectionnez la stratégie d'appel pour le groupe iQueue. Pour les appels en parallèle, tous les utilisateurs recevront l'appel en même temps.	
Moins récent indique que l'appel arrivera pour l'utilisateur qui n'a pas répondu à un appel pendant très longtemps.	

Par défaut, iQueue met automatiquement un appel en file d'attente. Pendant ce temps, l'appelant entend la musique d'attente par défaut. Même lorsque les agents sonnent, l'appelant entend toujours la musique d'attente.

La stratégie d'appel des agents est parallèle (tous les utilisateurs recevront l'appel en même temps).

Le nombre maximum d'appels est de 10, le temps d'attente maximum est de 120s. La durée de sonnerie des membres est de 30s. Sans redirection configurée, l'appel est raccroché à 120s.

2- RENVOIS D'APPELS

- redirection permanente :

Utiliser l'onglet Toujours pour ignorer l'iQueue et renvoyer immédiatement l'appel au numéro inscrit

Configuration						
État du système	Groupe: GRP ligne Iqueue					
Utilisateurs	Données de groupe	Renvoyer	Numéros de téléphones	Affectation de personne	iQueue	
Groupes	Renvoyer sur:					
Téléphones	Toujours	Occupé	Dépassement du temps			
Modules	Activé	Numéro appelé		Boîte vocale	Numéro d'appel/Nom	
Messagerie vocale	<input checked="" type="checkbox"/>	+33 973794937	->	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	13
	<input checked="" type="checkbox"/>	19	->	<input type="radio"/>	<input type="text"/>	13

Ici le renvoi est activé pour le n° externe et interne du groupe vers le n° interne 13

ATTENTION : La redirection en cas d'occupation n'est pas disponible

- redirection sur dépassement de temps :

Utiliser l'onglet Dépassement du temps pour renvoyer l'appel au numéro inscrit après les 120s d'attente défini par Iqueue. Les paramètres de temporisation de ce menu ne sont plus fonctionnels et on ne peut pas renvoyer directement sur une boîte vocale.

Utilisateurs	Données de groupe	Renvoyer	Numéros de téléphones	Affectation de personne	iQueue	
Groupes	Renvoyer sur:					
Téléphones	Toujours	Occupé	Dépassement du temps			
Modules	Activé	Numéro appelé	Au bout de ...	Boîte vocale	Numéro d'appel/Nom	
Messagerie vocale	<input checked="" type="checkbox"/>	+33 973794937	120	->	<input type="radio"/>	55
	<input checked="" type="checkbox"/>	19	120	->	<input type="radio"/>	55

Ici le renvoi est activé pour le n° externe et interne du groupe vers le n° interne 55

ATTENTION : seule la valeur de 120s est prise en compte pour le dépassement de temps (règle par défaut d'iQueue)

Il est conseillé que la valeur du timer soit identique à la valeur de la durée d'attente maximale d'iQueue.

ATTENTION : Si aucun renvoi n'est activé et qu'un appel reste en attente plus de 120s, l'appel est raccroché car Iqueue n'a pas d'instruction pour traiter l'appel. Il faut au minimum avoir un renvoi sur dépassement du temps pour router l'appel vers un utilisateur, un groupe ou une boîte vocale.

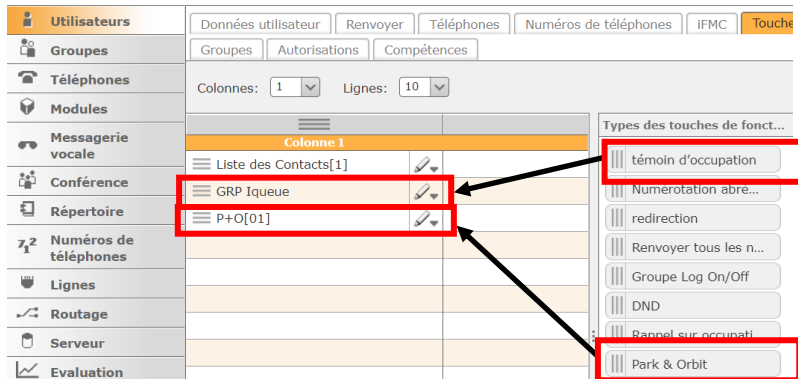
Par exemple le renvoi sur dépassement activé ci-dessus renvoi sur un groupe d'appel classique avec d'autres utilisateurs et un renvoi vers boîte vocale sur dépassement de temps.

Pour information, une fois décrochés, les appels parqués via le Park Orbit n'ont pas de délai de dépassement de temps (temps d'attente infini).

3- Cas pratique : Secrétariat

Lorsqu'un(e) standardiste a besoin de gérer un grand nombre d'appels, il peut être utile d'utiliser la solution Park Orbit via une ou plusieurs touches de fonction.

Ajouter à l'utilisateur un bouton « témoin d'occupation » avec le n° interne du groupe pour « monitorer » le groupe. Ajouter également un ou plusieurs boutons de Park Orbit et renommer la (les) touches si besoin.



L'utilisateur peut ensuite prendre ou reprendre un appel (entrant ou en attente) avec le bouton témoin d'occupations et envoyer ou reprendre un appel parké avec le bouton Park & Orbit



Pour parquer un appel il suffit de répondre puis appuyer sur la touche de park orbit (ici P+O [01])

Le témoin rouge indique que l'appel est parqué, il peut être récupéré sur n'importe quel autre dispositif qui à la touche de park orbit avec le n° correspondant (ici [01]) en pressant ce même bouton.

ATTENTION : Un seul appel peut être parqué par touche.



Les appels parqués restent en attente indéfiniment.

Une fois l'appel parqué, l'utilisateur est de nouveau disponible pour recevoir des appels provenant de la file d'attente.