

Configurer la hiérarchisation de l'appelant pour une iQueue

Dans l'iQueue, pour pouvoir utiliser la hiérarchisation des appelants, une licence payante doit être installée (voir aussi [Installer de nouvelles licences dans STARFACE](#)). En cochant la case « Activé la priorité d'appel », l'utilisation de la priorisation de l'appelant peut être activée, après le succès de l'importation de la licence.

La priorisation est basée sur des critères configurables. Dans ce cas, pour chaque critère rempli, un appel entrant est mis plus haut dans la file d'attente. Il est d'abord pondéré en fonction du nombre de critères remplis, puis en fonction du temps d'attente précédent dans la file d'attente.

Quelques exemples sont donnés ci-dessous pour illustrer le principe de base :

1. Exemple

- + L'appel A répond à 2 des 5 critères et attend 7 minutes
- + L'appel B répond à 4 des 5 critères et attend 2 minutes

Ordre dans la file d'attente :

- 1) Appel B (plus de critères que l'appel A/temps d'attente non pertinent)
- 2) Appel A (moins de critères que l'appel B/temps d'attente non pertinent)

2. Exemple

- + L'appel A répond à 1 des 5 critères et attend 7 minutes
- + L'appel B répond à 0 des 5 critères et attend 2 minutes
- + L'appel C répond à 0 des 5 critères et attend 5 minutes

Ordre dans la file d'attente :

- 1) Appel A (plus de critères que tous les autres appels/temps d'attente non pertinent)
- 2) Appel C (critère égal à l'appel B/temps d'attente plus long que pour l'appel B)
- 3) Appel B (critère égal à l'appel C/temps d'attente plus court que pour l'appel C)

3. Exemple

- + L'appel A répond à 2 des 5 critères et attend 5 minutes
- + L'appel B répond à 4 des 5 critères et attend 2 minutes
- + L'appel C répond à 4 des 5 critères et attend 5 minutes

Ordre dans la file d'attente :

- 1) Appel C (critère égal à l'appel B/temps d'attente plus long que l'appel B)
- 2) Appel B (plus de critères remplis que l'appel A/temps d'attente non pertinent)
- 3) Appel A (moins de critères remplis que l'appel B/temps d'attente non pertinent)

Type de critère « Numéro de l'appelant »

Si le type de critère « Numéro de l'appelant » est configuré grâce au menu déroulant, une saisie doit être effectuée dans le champ de filtre situé à l'arrière. Dans ce champ de saisie, le numéro de téléphone complet, pour lequel le critère configuré doit s'appliquer, doit être enregistré. Veuillez noter que le STARFACE traite toujours les numéros entrants au format international, par exemple avec un 0033 au début du numéro pour les numéros français ou un 0049 pour les numéros en Allemagne.

Quelques exemples d'application pour les numéros de téléphone entrés pourraient ressembler à ceci :

Critère	Saisie	Description
A	0033	Numéros commençant par 0033
B	0049	Numéros commençant par 0049
C	0033721	Numéros commençant par 0033721
D	00337211510	Numéros commençant par 00337211510

Cela se traduirait par le nombre suivant de critères remplis :

Numéro d'appel	« Nombre de résultats »	Critère
----------------	-------------------------	---------

003372115104230	3	A und C und D
004977889900	1	B
00333020179130	1	A
00337215994266	2	A und C
09001226688	0	

Type de critère « Numéro appelé »

Si, grâce au menu déroulant, le type de critère « Numéro appelé » est configuré, l'un des numéros d'appel internes ou externes du groupe iQueue peut être sélectionné à partir du menu déroulant situé à l'arrière. Il est également possible de configurer un seul numéro plusieurs fois comme critère et d'augmenter ainsi la priorité du critère. Chaque entrée configurée est évaluée individuellement en tant que critère rempli.