

Vocabulaire et définitions

Quelques petites définitions afin de mieux nous comprendre lors des dépannages,

Extension :

Votre extension se compose d'un numéro (numéro interne), nom, prénom, adresse mail, mobile.

SDA (Sélection Directe à l'Arrivée) :

c'est une Ligne directe (Le numéro pour vous joindre en direct).

Groupe d'appel :

Groupe d'Extensions pouvant avoir une SDA avec stratégie de sonnerie (Sonne tous, ou 1 à 1 dans l'ordre, etc ...).

Pas possible d'avoir 2 appels simultanés venant du **Groupe d'appel**.

SVI (serveur vocal interactif) :

Messagerie avec choix multiple (exemple : taper 1 pour le service commercial, 2 pour le service technique etc...)

File d'attente :

C'est un groupe d'appel avec des avantages supplémentaires :

- Une musique d'attente
- Un message de prédécroché.

- Si tous les agents de la file d'attente sont pris l'appelant reste dans la file jusqu'au temps maximum préalablement configurer ou jusqu'à ce qu'un agent se libère.

Stratégie de sonnerie :

- Sonne tous - l'appel sonne sur les téléphones de tous les agents du groupe d'appel ou de la file d'attente

- 1 à 1 au hasard - sélectionne au hasard un agent à qui assigner l'appel, en distribuant équitablement les appels entre les agents du groupe d'appel ou de la file d'attente

- Round Robin - les appels tournent de façon séquentielle entre tous les agents disponibles dans du groupe d'appel ou de la file d'attente.

- Agent avec le moins d'appels - donne la priorité aux agents disponibles qui ont répondu au moins d'appels du groupe d'appel ou de la file d'attente

Revision #3

Created Mon, Jul 5, 2021 9:55 AM by **Mathieu UCHAN**

Updated Wed, Apr 27, 2022 9:53 AM by **Mathieu UCHAN**