

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'Extension(s) pouvant avoir une SDA avec stratégie de sonnerie (Sonne tous, ou 1 à 1 dans l'ordre, etc ...).
- Impossible d'avoir 2 appels simultanés sur une même extension venant d'un **Groupe d'appel**.
- Si personne n'est disponible dans le groupe d'appel (déjà en communication **ou** statut refusant les appels), renvoi directement vers la file d'attente.

SVI =IVR (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.
- A partir d'un certain nombre de personnes (préalablement défini) dans la file d'attente, renvoi directement sur la destination de non réponse. (exemple : file d'attente avec un maximum de 3 personnes en attente = Si une 4eme appel celle-ci est directement renvoyé vers la destination de non réponse)

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 dans l'ordre : Les agents sonnent dans l'ordre établie dans la liste "Utilisateurs"
- 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.

Revision #7

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

Updated Tue, Jun 17, 2025 7:14 AM by Mathieu UCHAN