

XLABS Cholet

Configuration du FCC pour un nouveau laboratoire



XLABS Cholet
24/05/2024

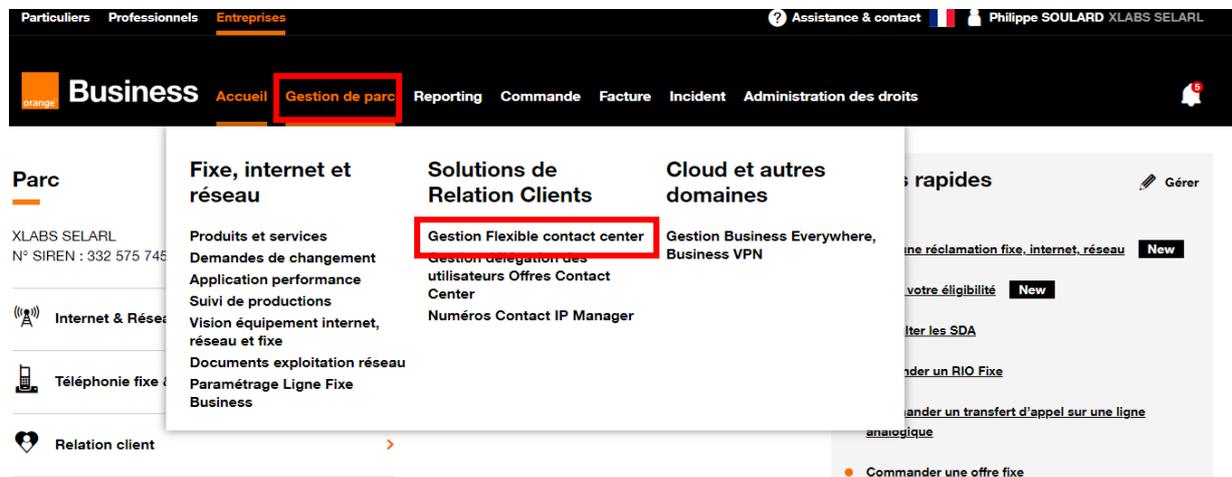
Table des matières

1.	Accès au paramétrage FCC sur Orange Business.....	2
2.	Création d'agent	2
3.	Création de file d'attente	6
4.	Création de groupe.....	8
4.1	Général	8
4.2	Sites	9
4.3	Agents.....	10
4.4	Files d'attentes	11
4.5	Niveaux de compétence	12
5.	Création de messages pour script de routage.....	13
6.	Création de script de routage.....	15
6.1	Nouveau script de routage.....	15
6.2	Message diffusé.....	17
6.3	Planning	17
6.4	Planning : « fermé » et « exceptionnel ».....	18
6.5	Planning : « ouvert ».....	18
6.6	Distribution des messages vocaux	21
6.7	Publication du script de routage	22

1. Accès au paramétrage FCC sur Orange Business

Se connecter à Orange Business (accès dans KeePass)

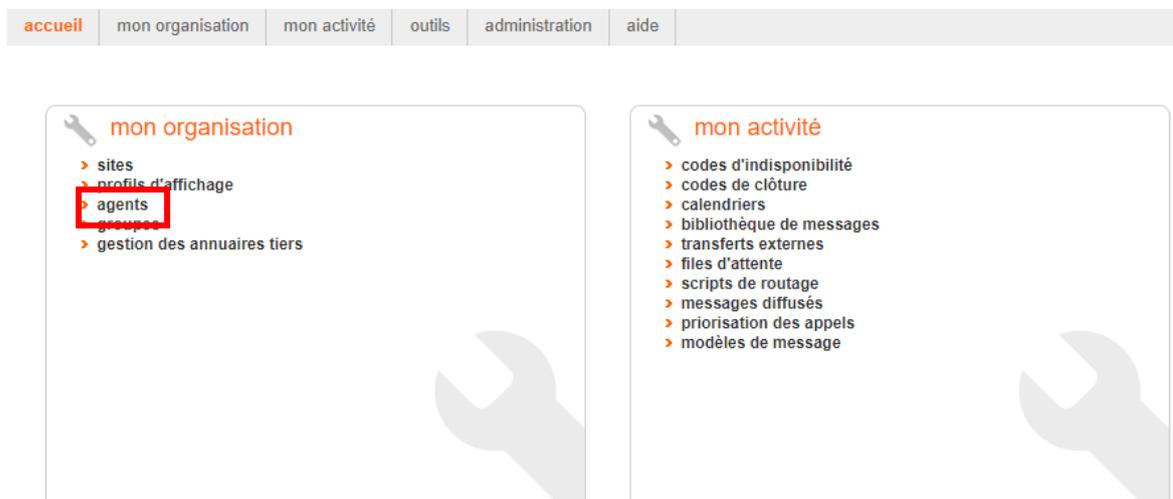
Dans le menu « Gestion du parc » > « Gestion Flexible contact center »



2. Création d'agent

Sous « mon organisation », cliquer sur « agents »

Accueil > Gestion Flexible contact center



Créer les agents nécessaires :

- Au moins un agent par site (ex : *SITE CA MYXLAB 72 SABLÉ*, *SITE CA MYXLAB 72 LE MANS*)
- Au moins un agent générique supplémentaire pour l'entité (ex : *Standard 1 Zone 72*)

Pour ce faire, cliquer sur « + Nouvel agent »

Business Accueil **Gestion de parc** Reporting Commande Facture Incident Administration des droits

Accueil > Gestion Flexible contact center

accueil mon organisation mon activité outils administration aide XLABS - XLABS SELARL

agents

La création a été réalisée avec succès

Exporter **+ Nouvel agent**

Afficher 100 éléments Rechercher :

<input type="checkbox"/>	Site	Groupe	Prénom	Nom	Login	Type d'accès utilisateur	FCC Desktop	FCC Web	Action
<input type="checkbox"/>	XLABS_MYXLAB	XLABS	Corinne	FOUILLET	cfouillet.xlabs	Superviseur	superviseur	Superviseur_Web	
<input type="checkbox"/>	XLABS_MYXLAB	XLABS	Philippe	SOULARD	psoulard.xlabs	Superviseur	superviseur	Superviseur_Web	
<input type="checkbox"/>	XLABS_MYXLAB	XLABS	OBS	SC	obs_sc.xlabs	Superviseur	superviseur	Superviseur_Web	
<input type="checkbox"/>	XLABS_MYXLAB	XLABS	Standard1	Zone NORD	Standard1ZN	Agent	agent	Agent_Web	
<input type="checkbox"/>	XLABS_MYXLAB	XLABS	Standard2	Zone NORD	Standard2ZN	Agent	agent	Agent_Web	
<input type="checkbox"/>	XLABS_MYXLAB	XLABS	Standard3	Zone NORD	Standard3ZN	Agent	agent	Agent_Web	
<input type="checkbox"/>	XLABS_MYXLAB	XLABS	Standard4	Zone SUD	Standard4ZS	Agent	agent	Agent_Web	
<input type="checkbox"/>	XLABS_MYXLAB	XLABS	Megan	FRIOT	mfriot.xlabs	Agent	agent	Agent_Web	
<input type="checkbox"/>	XLABS_MYXLAB	XLABS	Mélanie	VEGER	mvegerA.xlabs	Superviseur	superviseur	Superviseur_Web	
<input type="checkbox"/>	XLABS_MYXLAB	XLABS	Dorlane	BLOUIN	dblouin.xlabs	Agent	agent	Agent_Web	
<input type="checkbox"/>	XLABS_MYXLAB	XLABS	Site B	FONTENAY	fontenay.xlabs	Agent	agent	Agent_Web	
<input type="checkbox"/>	XLABS_MYXLAB	XLABS	Site A	CHOLET POLY	choletpoly.xlabs	Agent	agent	Agent_Web	
<input type="checkbox"/>	XLABS_MYXLAB	XLABS	Site C	BRESSUIRE	bressuire.xlabs	Agent	agent	Agent_Web	
<input type="checkbox"/>	XLABS_MYXLAB	XLABS	Site F	MAULEON	mauleon.xlabs	Agent	agent	Agent_Web	
<input type="checkbox"/>	XLABS_MYXLAB	XLABS	Site D	ST MACAIRE	stmacaire.xlabs	Agent	agent	Agent_Web	
<input type="checkbox"/>	XLABS_MYXLAB	XLABS	Site E	CHOLET CENTRE	choletcentre.xlabs	Agent	agent	Agent_Web	
<input type="checkbox"/>	XLABS_MYXLAB	XLABS	Site G	LA CRECHE	lacreche.xlabs	Agent	agent	Agent_Web	
<input type="checkbox"/>	XLABS_MYXLAB	XLABS	Site H	NIORT	niort.xlabs	Agent	agent	Agent_Web	
<input type="checkbox"/>	XLABS_MYXLAB	XLABS	Site I	BEAUPREAU	beaupreau.xlabs	Agent	agent	Agent_Web	
<input type="checkbox"/>	XLABS_MYXLAB	XLABS	Site J	LES SABLES	lessables.xlabs	Agent	agent	Agent_Web	
<input type="checkbox"/>	XLABS_MYXLAB	XLABS	Site L	ESSARTS	essarts.xlabs	Agent	agent	Agent_Web	

Puis remplir les quatres onglets comme suit :

nouvel agent ✕

Identité
 Voice Contact
 FCC Desktop
 FCC Web

Civilité

Prénom*

Nom*

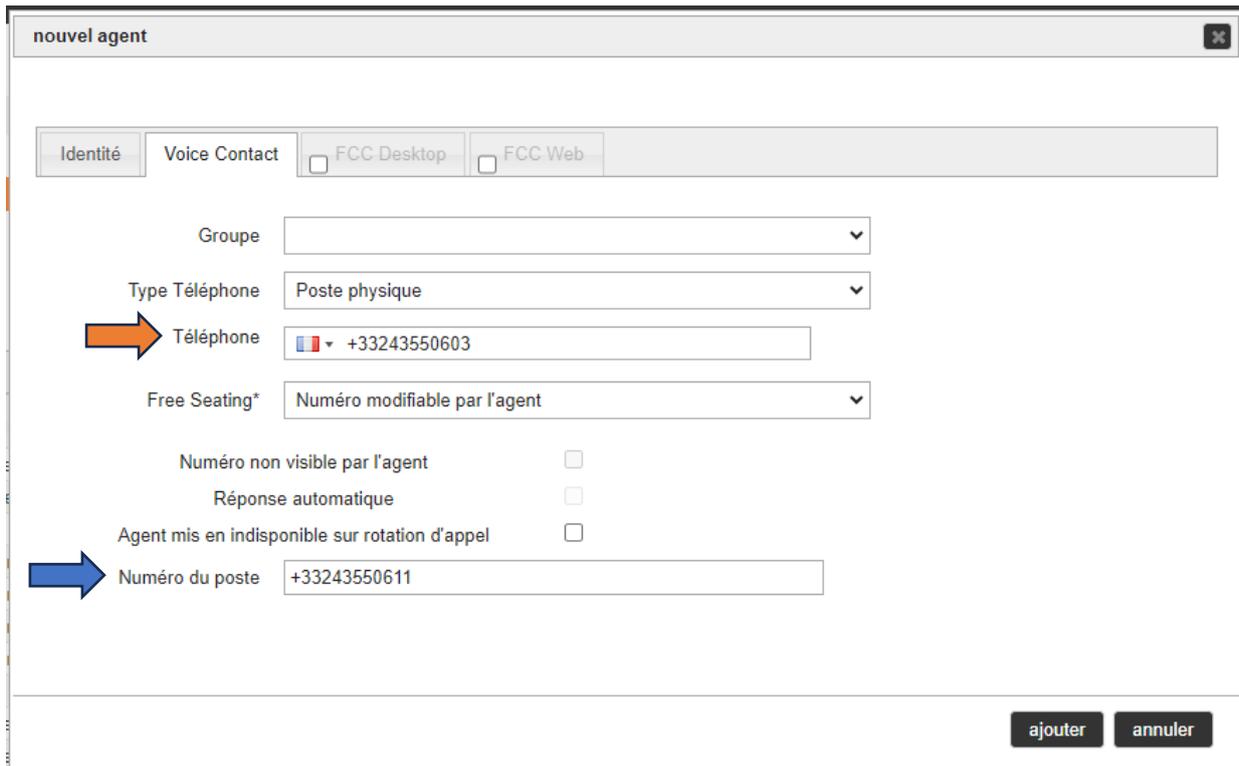
Adresse email*

Information complémentaire

Type d'accès utilisateur*

Site*

Fuseau horaire*



nouvel agent

Identité Voice Contact FCC Desktop FCC Web

Groupe

Type Téléphone Poste physique

Téléphone +33243550603

Free Seating* Numéro modifiable par l'agent

Numéro non visible par l'agent

Réponse automatique

Agent mis en indisponible sur rotation d'appel

Numéro du poste +33243550611

ajouter annuler

Dans l'onglet « Voice Contact » il est important de saisir les numéros de téléphone comme suit :

-  Téléphone : saisir le n° NDI (parfois appelé DNIS)
-  Numéro du poste : saisir le n° FCC communicable (c'est celui qui s'affiche lorsque l'on est appelé via le FCC, donc celui que les patients verront et rappelleront)

/!\ Après création du groupe approprié (voir 4. Création de groupe), revenir sur chaque agent et lui attribuer son groupe

Cocher ensuite les cases « FCC Desktop » et « FCC Web » pour pouvoir accéder aux onglets.



nouvel agent

Identité Voice Contact FCC Desktop FCC Web

Login* sable.myxlab72

Afficher le mot de passe

Mot de passe*

* Le mot de passe doit contenir entre 8 et 16 caractères sans espace avec au moins 1 majuscule, 1 minuscule, 1 chiffre et 1 caractère spécial. Les caractères accentués et cyrilliques ne sont pas acceptés.

Profil d'affichage agent

ajouter annuler

nouvel agent ✕

Identité Voice Contact FCC Desktop FCC Web

Login*

Afficher le mot de passe

Mot de passe*

* Le mot de passe doit contenir entre 8 et 16 caractères sans espace avec au moins 1 majuscule, 1 minuscule, 1 chiffre et 1 caractère spécial. Les caractères accentués et cyrilliques ne sont pas acceptés.

Profil d'affichage ▼

Se référer au KeePass pour la convention de mot de passe (les mêmes login et mot de passe sont utilisés pour le FCC Desktop et le FCC Web).

Cliquer sur « Ajouter » pour enregistrer l'agent ainsi créé.

Pour la création d'un agent générique :

- Sous l'onglet « Identité » :
 - Prénom : « **Standard** + n° » (ex : *Standard 1*)
 - Nom : « **Zone** + n° de département » (ex : *Zone 72*)
 - Adresse email : celle du plateau technique rattaché (ex : sable@myxlab72.fr)
- Sous l'onglet « Voice contact » :
 - Téléphone : n° NDI du plateau technique (ex : +33243550603 pour Sablé sur Sarthe)
 - Numéro du poste : n° FCC communicable du plateau technique (ex : +33243550611 pour Sablé sur Sarthe)
- Sous les onglets « FCC Desktop » et « Fcc Web » :
 - Login : « **Standard** + n° + **Z** + n° de département » (ex : *Standard1Z72*)
 - Mot de passe : se référer au KeePass pour la convention de mot de passe

!/ \ Penser à enregistrer les login et mot de passe dans le KeePass

3. Création de file d'attente

Depuis la page d'accueil, sous « mon activité », cliquer sur « files d'attente »

🏠 Accueil > Gestion Flexible contact center



Créer les files d'attente nécessaires :

- Une par site (ex : *CA_MYXLAB_SABLE*)
- Une par entité pour les professionnels de santé (ex : *MYXLAB72_professionnels_de_sante*)

Cliquer sur « + nouvelle file d'attente »

🏠 Accueil > Gestion Flexible contact center

Nom	Description	Niveau de compétence, activé	Scripts de routage	Action
A_OBS		Non		✎
AA_MYXLAB_ST_NAZAIRE	AA_MYXLAB_ST_NAZAIRE	Oui	MYXLAB44_ST_NAZAIRE_2024, MYXLAB44_ST_NAZAIRE_2024_en_service	✎
AB_MYXLAB_OCEANIS	AB_MYXLAB_OCEANIS	Oui	MYXLAB44_OCEANIS_2024, MYXLAB44_OCEANIS_2024_en_service	✎
AC_MYXLAB_INDRE	AC_MYXLAB_INDRE	Oui	MYXLAB44_INDRE_2024, MYXLAB44_INDRE_2024_en_service	✎
AD_MYXLAB_EINSTEIN	AD_MYXLAB_EINSTEIN	Oui	MYXLAB44_EINSTEIN_2024, MYXLAB44_EINSTEIN_2024_en_service	✎
APPELS_SORTANTS	APPELS_SORTANTS	Non		✎
DefaultQueue		Non		Objet système
L_ESSARTS_EN_BOCAGE		Oui	ESSARTS_2022, ESSARTS_2022_en_service	✎
laboconnect	laboconnect	Oui	BEAUPREAU_SVI, BRESSUIRE_SVI, CHOLET_SADI, CARNOT_SVI, FONTENAY_SVI, LA_CRECHE_SVI, MAULEON_SVI, NIORT_SVI, POLYCLINIQUE_SVI, ST_MACAIRE_SVI, LES_SABLES_D_OLONNE_SVI, GHOLET_LES_CALINSZ	✎
M_LA_TRANCHE_MER		Oui	LA_TRANCHE_SUR_MER_2023, LA_TRANCHE_SUR_MER_2023_en_service	✎

Affichage de l'élément 1 à 10 sur 26 éléments

<< < 1 2 3 >>

+ nouvelle file d'attente

Puis remplir les champs comme suit en respectant la convention de nommage, et cliquer sur « ajouter » :

nouvelle file d'attente ✖

Informations générales Code de clôture

Nom* CA_MYXLAB_SABLE

Description CA_MYXLAB_SABLE

Niveau de service* 80 % appels décrochés en 60 secondes

Temps d'attente maximum* 180 secondes

Temps de rotation entre agents* 20 secondes

Tableau de bord - Appels en attente maximum* 10

Activer le niveau de compétence par agent

Activer le temps de conversation

Temps de conversation* 3:00 mm:ss

Fin de la zone verte 70 % soit 2 min 06 s

Fin de la zone orange 90 % soit 2 min 42 s

Activer la clôture

ajouter annuler

nouvelle file d'attente ✖

Informations générales Code de clôture

Nom* MYXLAB72_professionnels_de_sante

Description pour MYXLAB72

Niveau de service* 80 % appels décrochés en 60 secondes

Temps d'attente maximum* 180 secondes

Temps de rotation entre agents* 20 secondes

Tableau de bord - Appels en attente maximum* 10

Activer le niveau de compétence par agent

Activer le temps de conversation

Temps de conversation* 3:00 mm:ss

Fin de la zone verte 70 % soit 2 min 06 s

Fin de la zone orange 90 % soit 2 min 42 s

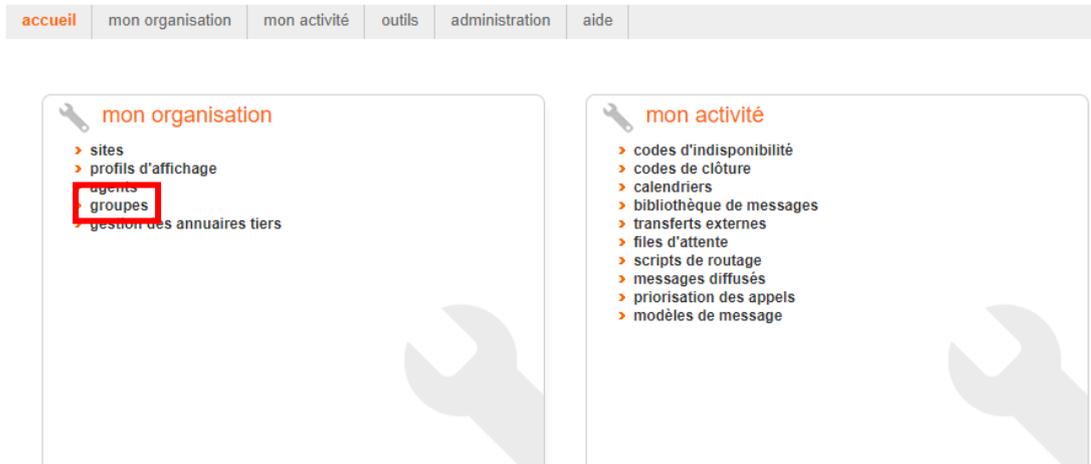
Activer la clôture

ajouter annuler

4. Création de groupe

Depuis la page d'accueil, sous « mon organisation », cliquer sur « groupes »

🏠 Accueil > Gestion Flexible contact center



Créer un groupe par entité (ex : MYXLAB72) en cliquant sur « + nouveau groupe »



4.1 Général

Remplir les champs comme suit en respectant la convention de nommage et en cliquant chaque fois sur « valider » :



The screenshot shows the 'Général' form for creating a group. The form has two input fields: 'Nom du groupe*' and 'Description du groupe*'. Both fields are filled with the text 'MYXLAB72'. At the bottom right of the form, there are two buttons: 'valider' (highlighted with a red box) and 'annuler'.

4.2 Sites

Sélectionner « XLABS_MYXLAB » puis cliquer sur la flèche pour l'ajouter

Groupe MYXLAB72

[retourner à la liste des groupes](#)

► Général

▼ Sites

Sites disponibles pour le groupe

XLABS_MYXLAB

Sites affectés au groupe

>>>
>
<
<<<

« XLABS_MYXLAB » passe sous « Sites affectés au groupe »

Groupe MYXLAB72

[retourner à la liste des groupes](#)

► Général

▼ Sites

Sites disponibles pour le groupe

Sites affectés au groupe

XLABS_MYXLAB

>>>
>
<
<<<

4.3 Agents

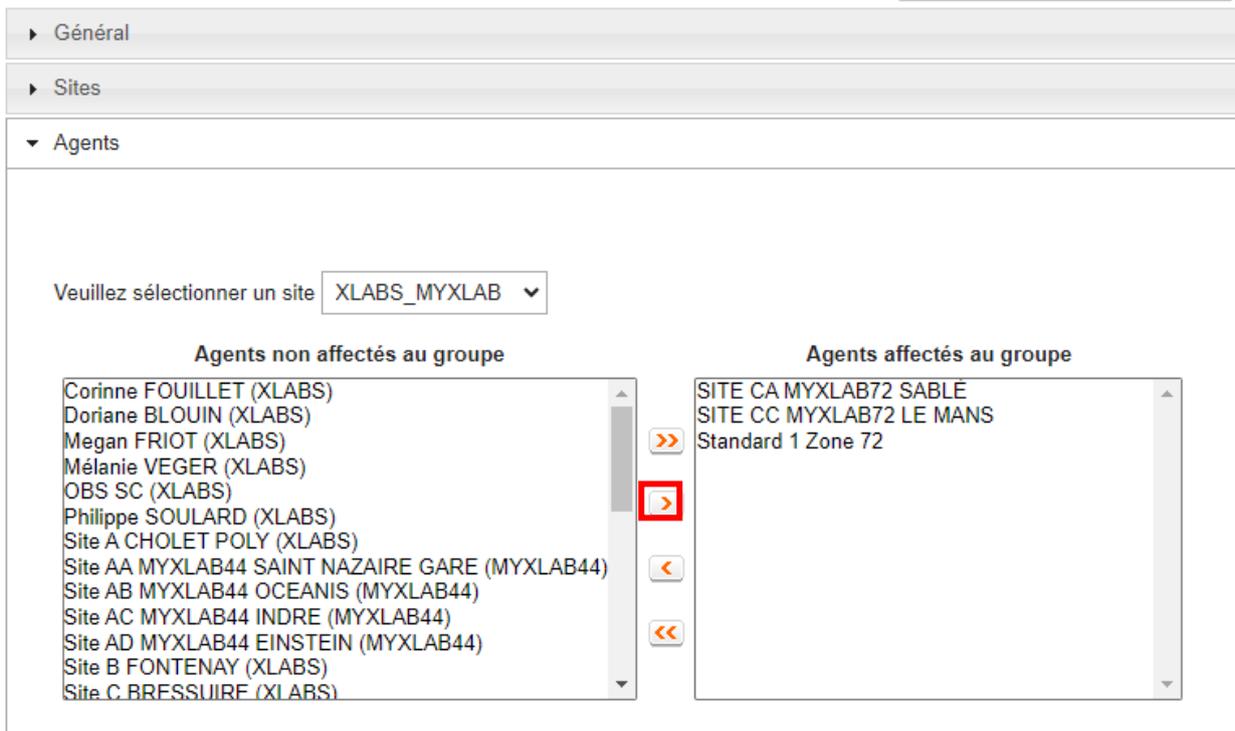
Sous l'onglet « Agents », sélectionner « XLABS_MYXLAB »



Cela fait apparaître une liste d'agents, ajouter ceux appropriés en les sélectionnant puis en cliquant sur la flèche, il passent sous « Agents affectés au groupe ».

Il est également possible d'ajouter un agent à un groupe en le modifiant directement dans le menu « Agents » comme vu en 2. Création d'agent.

Groupe MYLAB72

[retourner à la liste des groupes](#)

4.4 Files d'attente

Cliquer sur « gérer les files d'attente »

Groupe MYXLAB72 retourner à la liste des groupes

- ▶ Général
- ▶ Sites
- ▶ Agents
- ▼ Files d'attente

Afficher 10 éléments Rechercher :

Nom	Description	Etat
Aucune donnée disponible dans le tableau		

Affichage de l'élément 0 à 0 sur 0 éléments << < > >>

gérer les files d'attente

- ▶ Niveaux de compétence

Cela fait apparaître une liste de files d'attente, ajouter celles appropriées en les sélectionnant puis en cliquant sur la flèche vers « Files d'attente prioritaires » et en cliquant sur « valider ».

gérer les files d'attente ✕

Files d'attente disponibles

- A_OBS
- AA_MYXLAB_ST_NAZAIRE
- AB_MYXLAB_OCEANIS
- AC_MYXLAB_INDRE
- AD_MYXLAB_EINSTEIN
- L_ESSARTS_EN_BOCAGE
- laboconnect
- M_LA_TRANCHE_MER
- MYXLAB44_professionnels_de_sante
- professionnels_de_sante
- rendez_vous
- S10_LES_SABLES
- S13_K_OLONNE
- S1_POLYCLINIQUE_CHOLET
- S2_CHOLET_CENTRE
- S2_CHOLET_centre_ne_pas_utiliser
- S2_CHOLET_LES_CALINS
- S3_MAULEON
- S4_ST_MACAIRE
- S5_LA_CRECHE
- S6_FONTENAY
- S7_NIORT
- S8_BRESSUIRE
- S9_BEAUPREAU

Files d'attente prioritaires

- CA_MYXLAB_SABLE
- CC_MYXLAB_LE_MANS
- MYXLAB72_professionnels_de_sante

Files d'attente secondaires

>> > < <<

⌵ ⌶ ⬆ ⬇

valider annuler

4.5 Niveaux de compétence

Les niveaux de priorité suivent une échelle de 1 à 9, 1 étant le moins prioritaire et 9 le plus prioritaire.

La configuration fonctionne comme un tableau à double entrée (agents en lignes, files d'attente en colonnes), saisir les priorité comme suit :

- File d'attente du même site que l'agent : 9
- File d'attente d'un autre site que l'agent : 5
- File d'attente de l'agent générique de l'entité : 8
- File d'attente professionnels de santé pour l'agent du site : 9
- File d'attente professionnels de santé pour l'agent générique de l'entité : 8

▼ Niveaux de compétence

Vous pouvez affecter un agent a une file d'attente et éventuellement lui affecter un niveau de compétence

Afficher [10] éléments		Rechercher :						
Sél.	Nom	Site	CA_MYXLAB_SABLE		CC_MYXLAB_LE_MANS	MYXLAB72_professionnels_de_sante		
<input checked="" type="checkbox"/>	SITE CA.MYXLAB72 SABLÉ	XLABS_MYXLAB	prioritaire	9	prioritaire	5	prioritaire	9
<input checked="" type="checkbox"/>	SITE.CC.MYXLAB72 LE MANS	XLABS_MYXLAB	prioritaire	5	prioritaire	5	prioritaire	9
<input checked="" type="checkbox"/>	Standard 1 Zone 72	XLABS_MYXLAB	prioritaire	8	prioritaire	8	prioritaire	8

Affichage de l'élément 1 à 3 sur 3 éléments << < 1 > >>

affectation multiple

valider

5. Création de messages pour script de routage

Depuis la page d'accueil, sous « mon activité », cliquer sur « bibliothèque de message ».

🏠 Accueil > Gestion Flexible contact center

accueil | mon organisation | mon activité | outils | administration | aide

mon organisation

- > sites
- > profils d'affichage
- > agents
- > groupes
- > gestion des annuaires tiers

mon activité

- > codes d'indisponibilité
- > codes de clôture
- > calendriers
- > bibliothèque de messages
- > transferts externes
- > files d'attente
- > scripts de routage
- > messages diffusés
- > priorisation des appels
- > modèles de message

Créer un message en cliquant sur « + nouveau message vocal »

bibliothèque de messages

Afficher 100 éléments Rechercher : MYXLAB

☐	Nom	Nom technique	Type de message	Ecoute	Scripts de routage	Action
☐	ACCUEIL_MYXLAB	FLSH_1301539.wav	information événementielle	▶ 0:00 / 0:00	MYXLAB44_ST_NAZAIRE_2024, MYXLAB44_INDRE_2024, MYXLAB44_OCEANIS_2024, MYXLAB44_EINSTEIN_2024, MYXLAB72_SABLE_2024, MYXLAB72_LE_MANS_2024, MYXLAB44_EINSTEIN_2024_en_service, MYXLAB44_INDRE_2024_en_service, MYXLAB44_OCEANIS_2024_en_service, MYXLAB44_ST_NAZAIRE_2024_en_service, MYXLAB72_LE_MANS_2024_en_service, MYXLAB72_SABLE_2024_en_service, MYXLAB860_POTIERS_2024	✎
☐	doctolib_myxlab	FLSH_1328827.wav	information événementielle	▶ 0:00 / 0:00	MYXLAB44_ST_NAZAIRE_2024, MYXLAB44_INDRE_2024, MYXLAB44_OCEANIS_2024, MYXLAB44_EINSTEIN_2024, MYXLAB72_SABLE_2024, MYXLAB72_LE_MANS_2024, MYXLAB44_EINSTEIN_2024_en_service, MYXLAB44_INDRE_2024_en_service, MYXLAB44_OCEANIS_2024_en_service, MYXLAB44_ST_NAZAIRE_2024_en_service, MYXLAB72_LE_MANS_2024_en_service, MYXLAB72_SABLE_2024_en_service	✎
☐	MYXLAB44_fermeture_dépôt_message	VM_1306169.wav	Dépôt de message	▶ 0:00 / 0:00	MYXLAB44_ST_NAZAIRE_2024, MYXLAB44_INDRE_2024, MYXLAB44_OCEANIS_2024, MYXLAB44_EINSTEIN_2024, MYXLAB44_EINSTEIN_2024_en_service, MYXLAB44_INDRE_2024_en_service, MYXLAB44_OCEANIS_2024_en_service, MYXLAB44_ST_NAZAIRE_2024_en_service	✎
☐	MYXLAB72_fermeture_dépôt_message	VM_1321141.wav	Dépôt de message	▶ 0:00 / 0:00	MYXLAB72_SABLE_2024, MYXLAB72_LE_MANS_2024, MYXLAB72_LE_MANS_2024_en_service, MYXLAB72_SABLE_2024_en_service	✎
☐	MYXLAB DISSUASION	DIS_1306171.wav	dissuasion	▶ 0:00 / 0:00	MYXLAB44_ST_NAZAIRE_2024, MYXLAB44_INDRE_2024, MYXLAB44_OCEANIS_2024, MYXLAB44_EINSTEIN_2024, MYXLAB72_SABLE_2024, MYXLAB72_LE_MANS_2024, MYXLAB44_EINSTEIN_2024_en_service, MYXLAB44_INDRE_2024_en_service, MYXLAB44_OCEANIS_2024_en_service, MYXLAB44_ST_NAZAIRE_2024_en_service, MYXLAB72_LE_MANS_2024_en_service, MYXLAB72_SABLE_2024_en_service	✎
☐	XLABS_MYXLAB_INDISPONIBLE	DIS_1301483.wav	dissuasion	▶ 0:00 / 0:00		✎ 🗑

Affichage de l'élément 1 à 6 sur 6 éléments (filtré de 49 éléments au total) << < 1 > >>

+ nouveau message vocal

Remplir les champs en fonction du besoin et en respectant la convention de nommage puis cliquer sur « générer le fichier ».

Écouter le fichier audio pour le vérifier puis cliquer sur ajouter

ajouter un fichier

Fichier audio Synthèse vocale

Nom

Type de message

Voix

Message

Notre laboratoire est actuellement fermé, vous pouvez nous rappeler du lundi au vendredi de 7h à 16h, et le samedi de 7h à 12h, hors jours fériés.
Vous avez la possibilité de laisser un message, en indiquant votre nom et votre numéro de téléphone. Ensuite, validez avec la touche étoile.
Nous vous rappellerons dès que possible.
Merci de votre appel et à très bientôt

générer le fichier

ajouter annuler

ajouter un fichier

Fichier audio Synthèse vocale

Nom

Type de message

Voix

Message

Notre laboratoire est actuellement fermé, vous pouvez nous rappeler du lundi au vendredi de 7h à 16h, et le samedi de 7h à 12h, hors jours fériés.
Vous avez la possibilité de laisser un message, en indiquant votre nom et votre numéro de téléphone. Ensuite, validez avec la touche étoile.
Nous vous rappellerons dès que possible.
Merci de votre appel et à très bientôt.

générer le fichier

▶ 0:00 ◀

ajouter annuler

6. Création de script de routage

Depuis la page d'accueil, sous « mon activité », cliquer sur « files d'attente ».

🏠 Accueil > Gestion Flexible contact center

The screenshot shows a navigation menu with the following items: accueil, mon organisation, mon activité, outils, administration, aide. Below the menu are two panels. The left panel, titled 'mon organisation', contains a list: sites, profils d'affichage, agents, groupes, gestion des annuaires tiers. The right panel, titled 'mon activité', contains a list: codes d'indisponibilité, codes de clôture, calendriers, bibliothèque de messages, transferts externes, files d'attente, **scripts de routage** (highlighted in red), messages amusés, priorisation des appels, modèles de message.

6.1 Nouveau script de routage

Sélectionner le script à copier, puis cliquer sur l'icône « dupliquer ». Nommer le nouveau script en respectant la convention de nommage, puis cliquer sur « ajouter ».

The screenshot shows a table of routing scripts. A modal dialog box titled 'Dupliquer un script de routage' is open. The dialog contains the text: 'Vous souhaitez dupliquer le script de routage : MYXLAB72_SABLE_2024. Quel nom voulez-vous donner au nouveau script de routage ?'. Below this text is a text input field with 'MYXLAB44_POITIERS_2024' entered. At the bottom right of the dialog are two buttons: 'ajouter' (highlighted in red) and 'annuler'. The table in the background has columns for checkboxes, script names, and status (Opérationnel).

Dans « Informations générales » remplir les champs comme suit en respectant la convention de nommage et en cliquant sur « valider » :

Informations générales

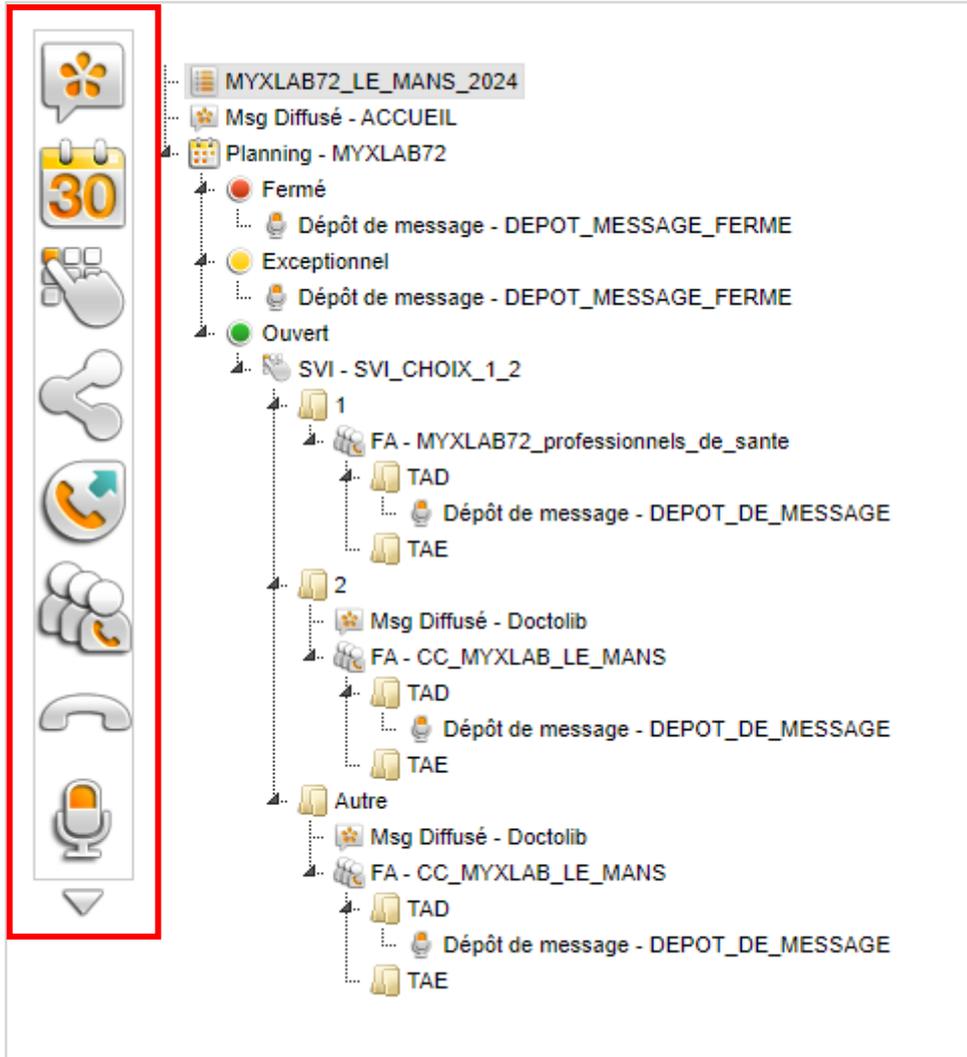
Nom*

Description

Brouillon :

valider

Suivre ensuite le modèle ci-dessous pour créer le script en faisant des glisser-déposer avec les icônes situés à gauche.



6.2 Message diffusé

Remplir les champs comme suit en respectant la convention de nommage puis cliquer sur « valider » :

Message Diffusé

Nom de la séquence

Message + nouveau message vocal

Date de début

Date de fin

valider

6.3 Planning

Sélectionner le calendrier approprié au laboratoire concerné puis cliquer sur « valider »

Planning

Nom du planning

Calendrier :

Fuseau horaire * :

Calendrier | Jours exceptionnels

semaine du Lundi 26 août 2024 au Dimanche 01 septembre 2024

	Lundi 26 août	Mardi 27 août	Mercredi 28 août	Jeudi 29 août	Vendredi 30 août	Samedi 31 août	Dimanche 01 septembre
06:00							
07:00	07:00 - 16:00	07:00 - 16:00	07:00 - 16:00	07:00 - 16:00	07:00 - 16:00	07:00 - 12:00	
08:00							
09:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							

valider

6.4 Planning : « fermé » et « exceptionnel »

Configurer les blocs de dépôt de message comme suit, en sélectionnant les messages appropriés (créés auparavant dans la bibliothèque de messages) puis cliquer sur « valider ».

Message Déposé

Nom de la séquence :

Invitation à déposer le message : + nouveau message vocal

Durée maximale du message (sec) :

Touche de fin d'enregistrement :

Choix de distribution :

A..... :

Cc.... :

Le nombre maximum de mail est de trois avec comme séparateur ','

Message de confirmation d'enregistrement du message : + nouveau message vocal

File d'attente de distribution : + nouvelle file d'attente

Donnée de contexte : + nouvelle donnée de contexte

valider

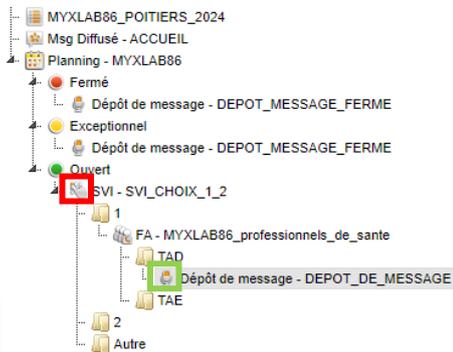
6.5 Planning : « ouvert »

Conserver ou supprimer le message diffusé « Doctolib » et les FA en fonction du besoin en faisant clic droit + « supprimer le bloc ».

Ouvert

- SVI - SVI_CHOIX_1_2
 - 1
 - FA - MYXLAB72_professionnels_de_sante
 - supprimer le bloc
 - Dépôt de message - DEPOT_DE_MESSAGE
 - TAE
 - 2
 - Msg Diffusé - Doctolib
 - FA - CA_MYXLAB_SABLE
 - TAD
 - Dépôt de message - DEPOT_DE_MESSAGE
 - TAE
 - Autre
 - Msg Diffusé - Doctolib
 - FA - CA_MYXLAB_SABLE
 - TAD
 - Dépôt de message - DEPOT_DE_MESSAGE
 - TAE

Sous l'option 1, remplir les champs comme suit pour la file d'attente, le TAD sous lequel il faut déposer un bloc de dépôt de message, et le TAE, puis cliquer sur « valider » :



File d'attente

er file d'attente d'un script de routage: ---

File d'attente: MYXLAB86_professit + nouvelle file d'attente

Musique d'attente: XLABS_ATTENTE + nouveau message vocal

Musique de garde: XLABS_ATTENTE + nouveau message vocal

Débordement si ANC:

eur si aucun agent connecté: MYXLAB_DISSUASII + nouveau message vocal

Donnée de contexte: Par défaut + nouvelle donnée de contexte

Option TAE:

Option TAD:

valider

TAE - Temps d'Attente Estimé
TAD - Temps d'Attente Dépassé dans la file d'attente
ANC - Agent Non Connecté

TAE (Temps d'Attente Estimé)

Seuil X1 (sec): 120

Seuil X2 (sec): 240

Message si TAE < X1: TAE_120s + nouveau message vocal

Message si TAE entre X1 et X2: TAE_entre_120_240s + nouveau message vocal

Message si TAE > X2: TAE_SUP_240S + nouveau message vocal

Débordement si TAE > X2:

valider

Message Déposé

Nom de la séquence: DEPOT_DE_MESSAGE

Invitation à déposer le message: DEPOTE_DE_MESS + nouveau message vocal

Durée maximale du message (sec): 45

Touche de fin d'enregistrement: # +

Choix de distribution: FA

A....: voicemail@xlabs.fcc

Cc....:

Le nombre maximum de mail est de trois avec comme séparateur '':

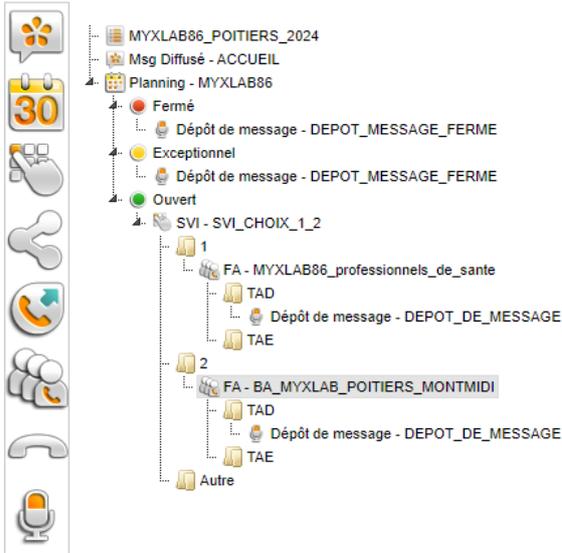
Message de confirmation d'enregistrement du message: DEPOTE_DE_MESS + nouveau message vocal

File d'attente de distribution: MYXLAB86_professit + nouvelle file d'attente

Donnée de contexte: Par défaut + nouvelle donnée de contexte

valider

Faire de même sous l'option 2 :



File d'attente

Réutiliser file d'attente d'un script de routage: ---

File d'attente: BA_MYXLAB_POITIE + nouvelle file d'attente

Musique d'attente: XLABS_ATTENTE + nouveau message vocal

Musique de garde: XLABS_ATTENTE + nouveau message vocal

Débordement si ANC:

Erreur si aucun agent connecté: MYXLAB_DISSUASI + nouveau message vocal

Donnée de contexte: Par défaut + nouvelle donnée de contexte

Option TAE:

Option TAD:

TAE - Temps d'Attente Estimé
TAD - Temps d'Attente Dépassé dans la file d'attente
ANC - Agent Non Connecté

Message Déposé

Nom de la séquence: DEPOT_DE_MESSAGE

Invitation à déposer le message: DEPOTE_DE_MESS + nouveau message vocal

Durée maximale du message (sec): 45

Touche de fin d'enregistrement: # *

Choix de distribution: FA

A..... voicemail@xlabs.fcc

Cc....

Le nombre maximum de mail est de trois avec comme séparateur ','

Message de confirmation d'enregistrement du message: CONFIRMATION_DE + nouveau message vocal

File d'attente de distribution: BA_MYXLAB_POITIE + nouvelle file d'attente

Donnée de contexte: Par défaut + nouvelle donnée de contexte

TAE (Temps d'Attente Estimé)

Seuil X1 (sec): 120

Seuil X2 (sec): 240

Message si TAE < X1: TAE_120s + nouveau message vocal

Message si TAE entre X1 et X2: TAE_120s-240s + nouveau message vocal

Message si TAE > X2: TAE_SUP_240S + nouveau message vocal

Débordement si TAE > X2:

Faire de même sous l'option « Autre », réutiliser la file d'attente de l'option 2 :

File d'attente

Réutiliser file d'attente d'un script de routage: BA_MYXLAB_POITIÉ

File d'attente: BA_MYXLAB_POITIÉ + nouvelle file d'attente

Musique d'attente: XLABS_ATTENTE + nouveau message vocal

Musique de garde: XLABS_ATTENTE + nouveau message vocal

Débordement si ANC:

Erreur si aucun agent connecté: MYXLAB_DISSUASI + nouveau message vocal

Donnée de contexte: Par défaut + nouvelle donnée de contexte

Option TAE:

Option TAD:

TAE - Temps d'Attente Estimé
TAD - Temps d'Attente Dépassé dans la file d'attente
ANC - Agent Non Connecté

6.6 Distribution des messages vocaux

Suite à la création du script de routage, la configuration du choix de distribution des messages déposé est la même que sur la capture de droite, et devrait être comme sur la capture de gauche :

Message Déposé

Nom de la séquence: DEPOT_DE_MESSAGE

Invitation à déposer le message: DEPOTE_DE_MESS + nouveau message vocal

Durée maximale du message (sec): 45

Touche de fin d'enregistrement: # +

Choix de distribution: FA

A....: voicemail@xlabs.fcc

Cc...:

Le nombre maximum de mail est de trois avec comme séparateur ','

Message de confirmation d'enregistrement du message: DEPOTE_DE_MESS + nouveau message vocal

File d'attente de distribution: MYXLAB86_professioir + nouvelle file d'attente

Donnée de contexte: Par défaut + nouvelle donnée de contexte

Message Déposé

Nom de la séquence: DEPOT_DE_MESSAGE

Invitation à déposer le message: DEPOTE_DE_MESS + nouveau message vocal

Durée maximale du message (sec): 45

Touche de fin d'enregistrement: # +

Choix de distribution: Boîte mail externe

A....: sable@myxlab72.fr

Cc...:

Le nombre maximum de mail est de trois avec comme séparateur ','

Message de confirmation d'enregistrement du message: CONFIRMATION_DE + nouveau message vocal

File d'attente de distribution: --- + nouvelle file d'attente

Donnée de contexte: Par défaut + nouvelle donnée de contexte

Il faut contacter M. David MARTIN, technicien téléphonie et FCC chez Orange Business afin de faire le changement avec l'adresse mail appropriée (06 49 11 22 20 - dmartin.ext@orange.com).

6.7 Publication du script de routage

6.7.1 Statut « Opérationnel »

Afin de passer le statut du script en « Opérationnel » il faut se rendre dans les informations générales, décocher la case brouillon puis cliquer sur « valider ».

Informations générales

Nom * MYXLAB86_CHATTEL_20

Description MYXLAB86_CHATTEL_20

Brouillon :

valider

<input type="checkbox"/>	MYXLAB86_POITIERS_2024	MYXLAB86_POITIERS_2024	Opérationnel			
<input type="checkbox"/>	MYXLAB86_CHATTEL_2024	MYXLAB86_CHATTEL_2024	Opérationnel			

6.7.2 Publication de service

Sous « administration », cliquer sur « publication de service »

accueil mon organisation mon activité outils administration aide

XLABS - XLABS SELARL

- mon organisation
 - sites
 - profils d'affichage
 - agents
 - groupes
 - gestion des annuaires tiers
- mon activité
 - codes d'indisponibilité
 - codes de clôture
 - calendriers
 - bibliothèque de messages
 - transferts externes
 - files d'attente
 - scripts de routage
 - messages diffusés
 - priorisation des appels
 - modèles de message
- outils
 - outils Flexible Contact Center
- administration
 - tenants
 - historique
 - données de contacts
 - publication de service

Créer un nouveau service en cliquant sur « + nouveau service »

services

Messages par défaut

Message de dissuasion XLABS_DISSUASION + nouveau message vocal

Musique de garde XLABS_ATTENTE + nouveau message vocal

Afficher 10 éléments

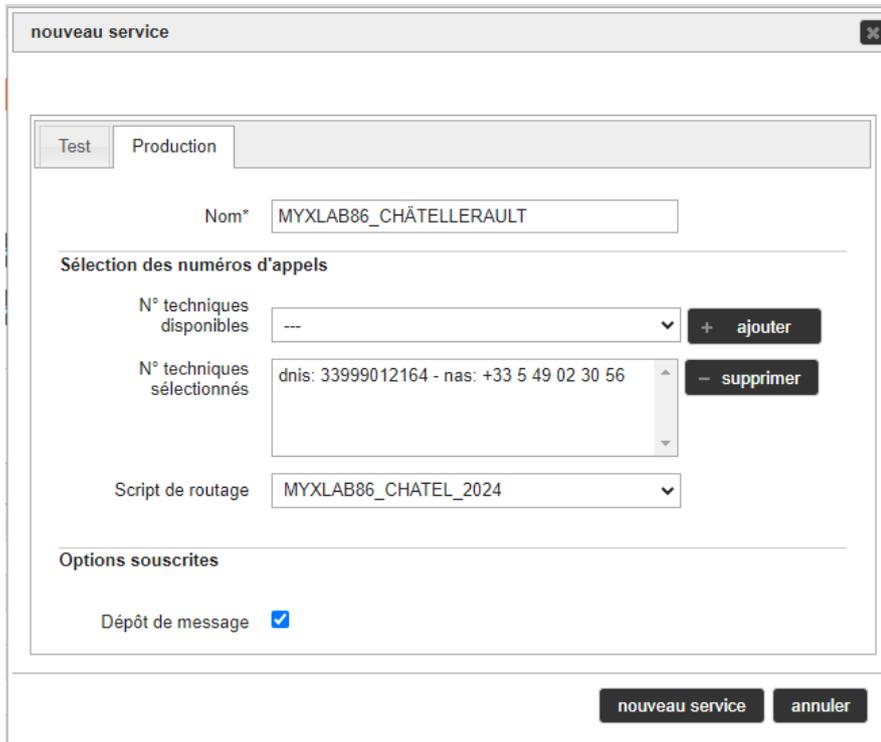
Nom	Script de routage	Script publié	Numéro d'appel	Numéros technique	Code d'appel	
BEAUPREAU	BEAUPREAU_2024	BEAUPREAU_2024_en_service	+33 2 41 85 35 97	33999012330		✕ ✕
BRESSUIRE	BRESSUIRE_2024	BRESSUIRE_2024_en_service	+33 5 49 74 55 50	33999014577		✕ ✕
CHOLET_CENTRE_SVI	CHOLET_SADI_CARNOT_2022	CHOLET_SADI_CARNOT_2022_en_service	+33 2 41 62 30 73	33999010704		✕ ✕
ESSARTS_EN_BOCCAGE	ESSARTS_2022	ESSARTS_2022_en_service	+33 2 28 97 73 23	33999015293		✕ ✕
FONTENAY	FONTENAY_2024	FONTENAY_2024_en_service	+33 2 51 69 00 16	33999010708		✕ ✕
LA_CRECHE	LA_CRECHE_2024	LA_CRECHE_2024_en_service	+33 5 49 05 33 05	33999010707		✕ ✕
LA_TRANCHE_SUR_MER	LA_TRANCHE_SUR_MER_2024	LA_TRANCHE_SUR_MER_2024_en_service	+33 2 28 14 25 25	33999010782		✕ ✕
LES_CALINS	CHOLET_LES_CALINS_2024	CHOLET_LES_CALINS_2022_en_service	+33 2 41 28 44 60	33999016289		✕ ✕
LES_SABLES_SVI	LES_SABLES_2024	LES_SABLES_2024_en_service	+33 2 51 20 20 00	33999014575		✕ ✕
MAULEON	MAULEON_2022	MAULEON_2022_en_service	+33 5 49 81 20 32	33999010705		✕ ✕

Affichage de l'élément 1 à 10 sur 21 éléments

+ nouveau service planifier un service

Configurer depuis l'onglet « Production », suivre la convention de nommage pour le nom.

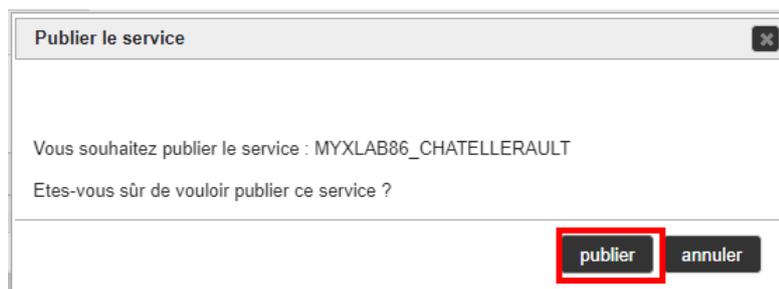
Choisir le N° technique et le script de routage correspondants au site, garder « Dépôt de message » coché puis cliquer sur « nouveau service ».



De retour dans la liste des services, sur la ligne du service qui vient d'être créé, scroller tout à droite et sous « action » cliquer sur la flèche pour publier. Cliquer sur « publier » dans le popup qui s'affiche.

Afficher 10 éléments							Rechercher : chatell	
Nom	Script de routage	Script publié	Statut	Script de routage planifié	Date de mise en service	Action		
MYXLAB86_CHATELLERAULT	MYXLAB86_CHATEL_2024		prod					publier

Affichage de l'élément 1 à 1 sur 1 éléments (filtré de 22 éléments au total)



Le script est maintenant actif, faire des tests en appelant le numéro de téléphone.