

MANUEL

TECHNIQUE

AUTEUR

Ph.LEGEAY

DATE

09-02-2000

REFERENCE

T9816LMT01

1. PRESENTATION	5
2. PRINCIPE	6
2.1 GÉNÉRALITÉS.....	6
2.2 EQUIPEMENT UA (PRO)ACD.....	6
2.3 EQUIPEMENT UA RELAIS	6
2.4 GUIDES PARLANTS	6
2.5 GESTION	7
2.6 SIGNALISATION	7
3. SYNOPTIQUE	8
4. DESCRIPTION DES EXPLOITATIONS	9
4.1 MISE EN ŒUVRE DES SERVICES À PARTIR DU TÉLÉAGENT.....	9
4.2 AUTHENTIFICATION DU TÉLÉAGENT	9
4.3 MENU VOCAL GÉNÉRAL	9
4.4 MANŒUVRES AUTORISÉES LORSQUE LE TÉLÉAGENT EST CONNECTÉ.....	10
4.5 ETABLISSEMENT D'UN APPEL	10
4.6 RÉCEPTION D'UN APPEL À DESTINATION DU TÉLÉAGENT	11
4.7 ETABLISSEMENT D'UNE CONNEXION PERMANENTE.....	12
4.8 RAPPEL DU TÉLÉAGENT.....	12
4.9 MANŒUVRES AUTORISÉES EN COMMUNICATION.....	13
4.10 REMARQUES	13
5. MISE EN ŒUVRE	14
5.1 ENVIRONNEMENT PABX	14
5.2 MATÉRIEL SPÉCIFIQUE	14
5.3 MATÉRIEL GÉNÉRIQUE	15
5.4 CONSTRUCTIONS CARTE CMP M701202.....	16
5.5 RACCORDEMENTS CMP EN FOND DE PANIER	17
6. GESTION PRINCIPALE.....	18
6.1 GÉNÉRALITÉ	18
6.2 DÉCLARATION CARTE CMP	18
6.3 CATÉGORIE D'EXPLOITATION TÉLÉPHONIQUE.....	18
6.4 CRÉATION DES POSTES UA ACD OU PROACD.....	19
6.5 CRÉATION DES POSTES UA RELAIS.....	19
6.6 CRÉATION DES NUMÉROS D'AGENTS CCD.....	20
6.7 ACCÈS DIRECT À LA MESSAGERIE VOCALE	20
6.8 NOTIFICATION DE CONNEXION PERMANENTE	20
6.9 CONFIGURATION ACD OU CCD.....	20
6.10 TEMPORISATIONS	20
7. GESTION SPECIFIQUE VERSION 2	20
7.1 GÉNÉRALITÉ	20
7.2 PARAMÈTRES ASSOCIÉS À LA TOUCHE RÉPERTOIRE N°2.....	21
7.2.1 Paramètre « MEVO ».....	21
7.2.2 Paramètre « Rappel ».....	21
7.2.3 Paramètre « Connexion Permanente ».....	22
7.2.4 Paramètre « Menu Vocal Général ».....	22

7.2.5	Paramètre « Connexion B.F. en appel départ »	22
7.3	PARAMÈTRES ASSOCIÉS À LA TOUCHE RÉPERTOIRE N°3.....	23
7.3.1	Paramètre « Transparence Q23 en appel départ »	23
7.3.2	Paramètre « Présentation des appels lorsque le téléagent n'est pas connecté »	23
7.3.3	Paramètre « Présentation des appels lorsque le téléagent est connecté »	24
7.3.4	Paramètre « Raccrochage des équipements relais et (Pro)ACD ».....	24
7.3.5	Paramètre « Réponse forcée de l'équipement (Pro)ACD ».....	25
7.4	PARAMÈTRES ASSOCIÉS À LA TOUCHE RÉPERTOIRE N°4.....	25
7.4.1	Paramètre « Indication connexion permanente au 4400 »	25
7.4.2	Paramètre « Sécurité accès téléagent ».....	25
7.4.3	Paramètre « Bip présence connexion permanente »	26
7.4.4	Paramètre « Détection réponse du poste du Téléagent »	26
7.5	FONTIONNEMENTS PARTICULIERS	27
7.5.1	Téléagent associé à un CCA.....	27
7.5.2	Pays avec une signalisation de ligne incomplète.....	27
8.	AIDE A LA MAINTENANCE.....	28
8.1	SIGNIFICATION DES LEDS DE LA CARTE CMP	28
8.2	TERMINAL DE TEST	28
8.3	COMMANDES DE MAINTENANCE	28

1. PRESENTATION

Cette application permet le déport du poste téléphonique d'un agent ACD / CCD à travers le réseau public ou privé. Le téléagent possède obligatoirement un poste analogique de type multi-fréquences Q23, raccordé directement sur le réseau public ou derrière un PABX avec accessibilité directe : SDA, LIA, QSIG, ABC.

Par rapport aux versions précédentes du téléagent sur Z, les particularités de la version 2 sont les suivantes :

- ❑ Fonctionner indifféremment derrière un ACD ou un CCD. Cette nouvelle application rassemble en un produit unique les fonctionnalités des téléagents ACD-V1 et téléagents ACD-V2.
- ❑ Autoriser de nouvelles exploitations : rappel du téléagent par le PABX, établissement d'une connexion permanente entre le téléagent et son centre de rattachement,...
- ❑ Permettre au gestionnaire d'adapter le fonctionnement de chaque téléagent : manière de présenter les appels, manœuvres autorisées ou non par le téléagent, diffusion ou non du menu général,...
- ❑ Prendre en compte l'aspect sécurité d'accès au service téléagent : blocage temporisé ou non de l'accès en cas de mot de passe erroné, édition d'un ticket sur imprimante, mot de passe à 4 ou 5 chiffres,...
- ❑ Permettre une utilisation « restreinte » de l'exploitation téléagent dans les pays où la signalisation de ligne n'est pas aussi riche que celle d'ISDN : absence de notification de réponse ou raccrochage du poste du téléagent.
- ❑ Autoriser le couplage à un centre informatique central interconnecté à l'Alcatel 4400 via CSTA : CCA, appels télémarketing,.... Toutefois le déport d'un terminal informatique chez le téléagent est possible, mais via un équipement autre que celui utilisé pour son poste (ex : routeurs,....).

2. PRINCIPE

2.1 Généralités

L'exploitation « téléagent » est réalisée à partir d'une carte CMP ☞ **Coupleur Multifonctions Programmable**. Dans cette application, CMP est configuré pour être vu du 4400 comme une carte UA32. Sa principale fonction est l'émulation de 30 postes 4034 raccordés à des équipements UA virtuels.

Chaque téléagent nécessite deux équipements UA virtuels sur CMP. Le premier équipement est appelé **UA ACD** (ACD-V1) ou **UA ProACD** (CCD), le deuxième **UA relais**. En fonction du contexte téléphonique, CMP peut connecter le canal « voix » entre ces deux équipements.

En CCD, chaque téléagent nécessite par ailleurs la création d'un numéro d'agent. Ce numéro correspond à un usager 4034 sans équipement UA associé et déclaré « agent CCD ». Ce numéro permet au téléagent de se « Logger » sur l'équipement ProACD.

Une carte CMP permet de gérer 15 téléagents.

2.2 Equipement UA (Pro)ACD

Selon le type d'exploitation ACD ou CCD, cet équipement est créé dans le 4400 comme un poste 4034 de type ACD ou ProACD. Cet équipement sert d'interface avec le 4400 et l'exploitation ACD / CCD : réception des appels, aide, appel du superviseur, appels départ, opération de LogOn/LogOff, retrait,...

2.3 Equipement UA relais

Cet équipement est défini dans le 4400 comme un simple poste Alcatel 4034. Cet équipement effectue les appels à destination du téléagent et reçoit les appels en provenance du téléagent. Cet équipement relais détecte la numérotation Q23 effectuée par le téléagent. Cette numérotation est analysée par CMP qui selon le contexte retransmet cette numérotation en signalisation UA vers le PABX à travers l'équipement UA (Pro)ACD associé à l'équipement relais.

2.4 Guides parlants

Le téléagent ne dispose pas sur son poste de l'affichage spécifique ACD / CCD, aussi est-il aidé dans ses manœuvres par des guides vocaux contextuels. Ces guides sont localisés sur CMP et spécifiques à l'application téléagent.

2.5 Gestion

Aucune gestion n'est effectuée sur la carte CMP : numéro d'appel du téléagent, code secret,... Ces données sont enregistrées principalement dans les touches répertoires de l'équipement UA relais et donc modifiables par les outils de management du 4400 (47xx ou mgr).

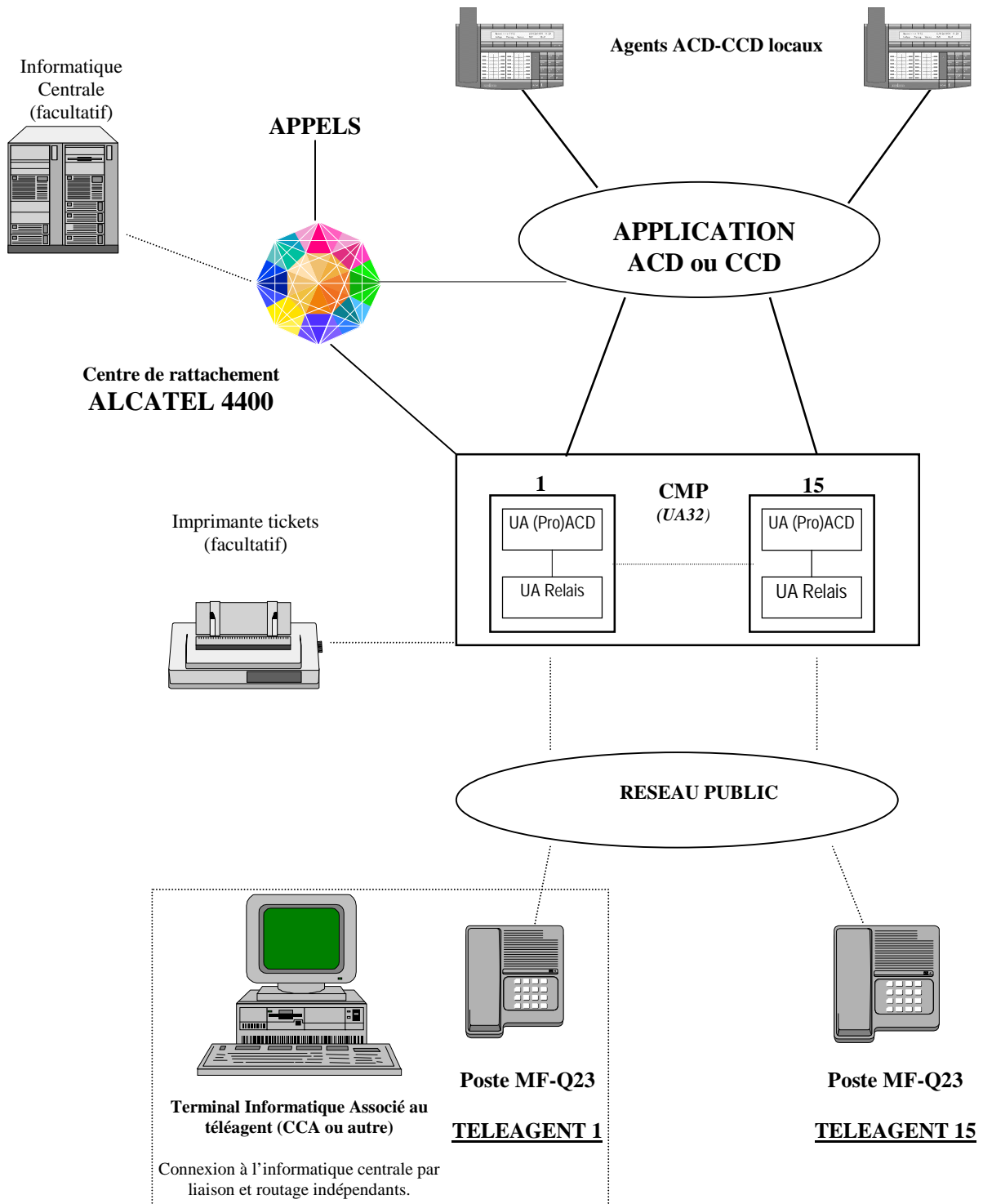
2.6 Signalisation

Le bon fonctionnement de l'application implique la détection de la réponse et du raccrochage du poste du téléagent. En principe et dans beaucoup de pays, ces informations sont transmises au 4400 par la signalisation de ligne du réseau public ISDN.

Si cette signalisation ne peut pas être détectée par l'équipement relais associé au téléagent, un fonctionnement restreint peut être envisagé malgré tout. La réponse du téléagent est déduite lorsque celui-ci compose le chiffre 1. La libération de l'équipement relais peut être effectuée par CMP sur détection du raccrochage de l'équipement (Pro)ACD. Ce fonctionnement restreint interdit certaines exploitations : connexion permanente, rappel du téléagent, couplage informatique,...

Le fonctionnement de l'exploitation téléagent est impossible si l'équipement UA (Pro)ACD n'est pas libéré automatiquement par le PABX suite au raccrochage du correspondant extérieur.

3. SYNOPTIQUE



4. DESCRIPTION DES EXPLOITATIONS

4.1 Mise en œuvre des services à partir du téléagent

Pour mettre en œuvre les services à partir de son poste, le téléagent doit appeler son centre de rattachement en composant le numéro d'appel de l'équipement relais.

4.2 Authentification du téléagent

A la réception de l'appel, l'équipement relais simule le décrochage puis émet un guide vocal invitant le téléagent à composer son code personnel (4 chiffres ou 5 chiffres). Si au bout de trois tentatives, le code personnel n'est pas correct, la communication est libérée. Une action est entreprise par CMP en fonction du niveau de sécurité désiré par le gestionnaire. ☞ Voir paramètres « *Sécurité accès téléagent* ».

Si le code personnel est correct, le téléagent se trouve connecté. La nature de la connexion dépend de la gestion effectuée :

- ❑ Connexion permanente ou connexion temporisée.
- ❑ Diffusion du menu vocal ou mise en veille avec connexion au silence.
- ❑ ...

4.3 Menu vocal général

Le menu général est une suite de guides vocaux proposés au téléagent et émis selon la gestion du paramètre « *Menu Vocal Général* ».

Ce menu vocal général donne les informations suivantes :

- ❑ L'invitation à consulter la MEVO si présence de messages vocaux.
- ❑ Le code à composer pour effectuer une manœuvre téléphonique contextuelle : LogOn, LogOff, retrait et annulation de retrait.
- ❑ Le code à composer pour effectuer une manœuvre téléphonique non contextuelle : numérotation, appel du superviseur, accès direct à la MEVO, rappel par le PABX, établissement d'une connexion permanente, libération de la communication avec le centre de rattachement.

Qu'il soit en phase d'écoute du menu général ou en veille, le téléagent peut effectuer à tout moment les manœuvres proposées précédemment. Si la connexion permanente est établie, le menu général est diffusé une seule fois avant passage en veille avec connexion à un guide « silence ». Indépendamment du type de connexion : permanente ou temporisée, l'utilisation de la touche « * » permet de suspendre ou rappeler le menu général.

4.4 Manœuvres autorisées lorsque le téléagent est connecté

Lorsque le téléagent est connecté à son centre de rattachement, il peut réaliser les fonctions suivantes :

- ❑ Décrocher l'équipement (Pro)ACD en vue d'une numérotation quelconque : préfixe, appel local ou public.
- ❑ Entrer ou sortir d'un groupe de traitement CCD : LogOn ou LogOff.
- ❑ Effectuer ou annuler un retrait temporaire.
- ❑ Appeler le superviseur affecté au groupe ACD / CCD.
- ❑ Accéder directement à la messagerie vocale pour consulter ses messages ou gérer sa boîte. Ce service n'est possible qu'avec la messagerie vocale Alcatel 4635 (ou équivalente au niveau du fonctionnement) et permet de consulter des communications enregistrées, ou permet au superviseur de laisser des consignes au téléagent.
- ❑ Se faire rappeler par le PABX pour que le coût de la communication ne soit plus à charge.
- ❑ Etablir une connexion permanente avec le centre de rattachement. Dans ce cas, la communication n'est plus libérée automatiquement au bout de 60 secondes d'inactivité.
- ❑ Terminer la communication avec le centre de rattachement.

4.5 Etablissement d'un appel

L'exploitation décrite ci-dessous nécessite que le téléagent soit déjà connecté à son centre de rattachement.

Qu'il établisse un appel local (appel d'un poste du 4400) ou un appel public à travers un faisceau du 4400, le principe de fonctionnement du téléagent est identique à celui d'un agent local raccordé directement sur le 4400 : règles de discrimination, informations affichées sur les postes appelés par le téléagent, tickets de taxation, ...

Suite au décrochage du (Pro)ACD par la touche 1, un paramètre permet au choix la connexion B.F. immédiate au PABX ou un peu après la sélection du premier chiffre. Cette dernière possibilité permet dans certains contextes d'éviter une confusion entre les guides du menu général et ceux du PABX.

A la fin d'un appel et si le téléagent ne raccroche pas, la connexion avec le centre de rattachement peut être maintenue, avec mise en veille du téléagent ou connexion à nouveau au menu général. ☞ Voir chapitre « Gestion spécifique version 2 » .

4.6 Réception d'un appel à destination du téléagent

La notion d'appel à destination du téléagent concerne tous les appels sollicitant d'une manière ou d'une autre l'équipement UA (Pro)ACD : appels ACD/CCD ou appels personnels.

Lorsqu'un appel sollicite le téléagent par l'intermédiaire de l'équipement (Pro)ACD, plusieurs cas peuvent se produire :

- ❑ Le téléagent est déjà connecté au centre de rattachement. Un guide explicite ou une tonalité spéciale l'informe de l'appel. Selon la gestion effectuée, l'appel est soit connecté automatiquement, soit le téléagent doit connecter l'appel avec la touche 1.
- ❑ Le téléagent n'est pas connecté au centre de rattachement et son poste est raccroché et libre. CMP appelle le téléagent par l'intermédiaire de l'équipement relais. Le numéro d'appel du téléagent est renseigné dans la première touche répertoire de l'équipement relais. Le poste est sonné jusqu'à réponse du téléagent ou disparition de l'appel au niveau de l'équipement (Pro)ACD. Les causes de la disparition de l'appel sont multiples : débordement, raccrochage du correspondant, ... A la réponse du téléagent et selon la gestion effectuée, l'appel peut être présenté de plusieurs manières. La connexion peut être automatique après réceptions de différentes tonalités ou guides. Le téléagent peut être invité aussi à répondre en composant le 1 ou son code secret.
- ❑ Le téléagent n'est pas connecté au centre de rattachement et son poste est inaccessible : poste occupé ou encombrement. L'appel du téléagent est renouvelé indéfiniment par CMP jusqu'à réponse du téléagent ou disparition de l'appel au niveau de l'équipement (Pro)ACD.

Au raccrochage de son correspondant et si le téléagent ne raccroche pas lui-même, la connexion au centre de rattachement peut être maintenue et le téléagent remis en veille ou connecté au menu général. Voir paramètres.

Lorsque la réponse de l'équipement (Pro)ACD est forcée par le PABX, le téléagent peut être sollicité de la même manière que pour un appel présenté sur cet équipement. Cette possibilité permet de traiter les connexions automatiques liées à l'utilisation du casque et/ou du couplage avec un système informatique CCA ou CSTA.

4.7 Etablissement d'une connexion permanente

Cette manœuvre peut être autorisée ou interdite par le gestionnaire.

A partir du menu vocal général et si cette exploitation n'est pas validée en permanence par le gestionnaire, le téléagent peut choisir d'établir une connexion permanente avec son centre de rattachement. Dès sélection, la diffusion vocale du menu est interrompue et le téléagent passe en veille (silence). Cette exploitation présente un intérêt dans les situations suivantes :

- ❑ Le téléagent utilise un casque.
- ❑ Le téléagent possède un terminal connecté à l'informatique centrale via CSTA et utilise les exploitations « Make call » et « Answer call ».

En veille, le téléagent peut effectuer les mêmes manœuvres que celles autorisées lorsqu'il est connecté au menu général. En cas de doute, il peut écouter à nouveau la liste des exploitations en composant « * ».

Au raccrochage du téléagent, la communication avec le centre de rattachement est libérée et la connexion permanente établie par le téléagent est invalidée.

4.8 Rappel du téléagent

Cette manœuvre peut être autorisée ou interdite par le gestionnaire.

Après avoir appelé le centre de rattachement, le téléagent peut se faire rappeler par l'équipement relais. Cette exploitation permet au téléagent de ne pas supporter le coût de la communication avec le centre de rattachement, tout particulièrement pour établir une connexion permanente ou un appel départ professionnel.

Connecté au centre de rattachement, le téléagent compose le code associé à la manœuvre. Après saisie éventuelle du code secret (paramètre), un guide lui annonce que la manœuvre est prise en compte et l'invite à raccrocher. Le centre détecte le raccrochage du téléagent, puis le rappelle immédiatement par l'intermédiaire de l'équipement relais. Le téléagent dispose de 30 secondes pour répondre avant que CMP annule le rappel.

Suite à la manœuvre de rappel et dès le décrochage de son poste, le téléagent est connecté après saisie éventuelle du code secret (paramètre). Si la connexion permanente n'est pas gérée, le téléagent dispose d'une minute pour effectuer une manœuvre ou valider la connexion permanente.

4.9 Manœuvres autorisées en communication

Lorsque le téléagent est connecté au centre de rattachement et se trouve par ailleurs en communication via l'équipement (Pro)ACD, il lui est possible d'effectuer certaines manœuvres proposées habituellement sur les afficheurs d'un poste 4034. Ces manœuvres dépendent du contexte, simple ou double appel, et des droits de l'équipement.

Ces manœuvres commencent toutes par « # » suivi d'un chiffre n. Pour être pris en compte et éviter toute confusion, le chiffre doit être composé dans un certain délai après le caractère #. Par défaut, cette temporisation est limitée à 4 secondes. Elle peut être ramenée à 200ms par gestion si le poste du téléagent est équipé de touches programmables qui permettent d'enregistrer les suffixes. Ce délai plus court permet au téléagent de dialoguer avec des serveurs en transparence Q23 sans que la numérotation soit interprétée comme un suffixe par CMP.

La liste des suffixes ou manœuvres est la suivante :

- #1 : Annulation double appel, équivalent à la sélection de la touche **Fin2°A / EnqOff**.
- #2 : Activation du double appel, équivalent à la sélection de la touche **2°App / Enquir**.
- #3 : Passage en conférence ou annulation, équivalent à la sélection de la touche **Conf**.
- #4 : Va et vient entre deux correspondants, équivalent à la sélection de la touche **VaVien / Broker**.
- #5 : Transfert de l'appel, équivalent à la sélection de la touche **Transf**.
- #6 : Appel du superviseur de ACD/CCD, équivalent à la sélection de la touche **Superv**.
- #7 : Début / arrêt enregistrement MEVO, équivalent à la sélection des touches **Enreg / Record** ou **FinEnr / Stop**.
- #8 : Sollicitation / annulation de l'aide avec le superviseur, équivalent à la sélection des touches **Aide / Help** ou **Annule / Cancel**.
- #9 : Inutilisé.
- #0 : Raccrochage de l'équipement ProACD et retour aux guides du menu principal ou en veille.

4.10 REMARQUES

Pas de prise en compte des exploitations « Wrap-Up » et « consultation appel en attente » par le téléagent autrement que par la manœuvre « Décrocher et numéroté le préfixe de la manœuvre » comme un pour poste analogique.

5. MISE EN ŒUVRE

5.1 Environnement PABX

L'application fonctionne sur un PABX ALCATEL 4400 équipé de :

- ❑ L'exploitation ACD ou CCD.
- ❑ Le 4400 devra permettre l'utilisation au choix de la langue française ou anglaise pour l'affichage des postes UA (Pro)ACD, UA relais et agent CCD.
- ❑ Si couplage informatique CCA ou autre via CSTA, le 4400 nécessite au moins une version R3.1. avec l'exploitation « Connexion permanente Home Worker » (ne pas confondre cette exploitation avec le 4051/4052).
- ❑ La carte CMP doit être déclarée comme une carte UA32.

5.2 Matériel spécifique

☞ Ce matériel correspond à une tranche de 15 téléagents.

Quantité	Référence	Désignation
1	M701202	Carte CMP-1G
1	L701202 30 xx	Logiciel spécifique Application « Téléagent CCD sur Z » chargé dans la mémoire flash de la carte CMP.
1	GP202-22 GP202-24 GP202-xx	Guide Vocaux Téléagent CCD sur Z, V2 langue française. Guide Vocaux Téléagent CCD sur Z, V2 langue anglaise. XX : se renseigner pour les autres langues.
1	M701513	Cordon pour le raccordement de l'imprimante ou temporairement du terminal de maintenance
1	T9816LMT01	Manuel technique phase 2

Le matériel spécifique décrit précédemment peut être regroupé dans un lot dont les deux références à ce jour sont :

- ❑ 3BD19054 AC : Version Anglaise
- ❑ 3BD19054 BC : Version Française

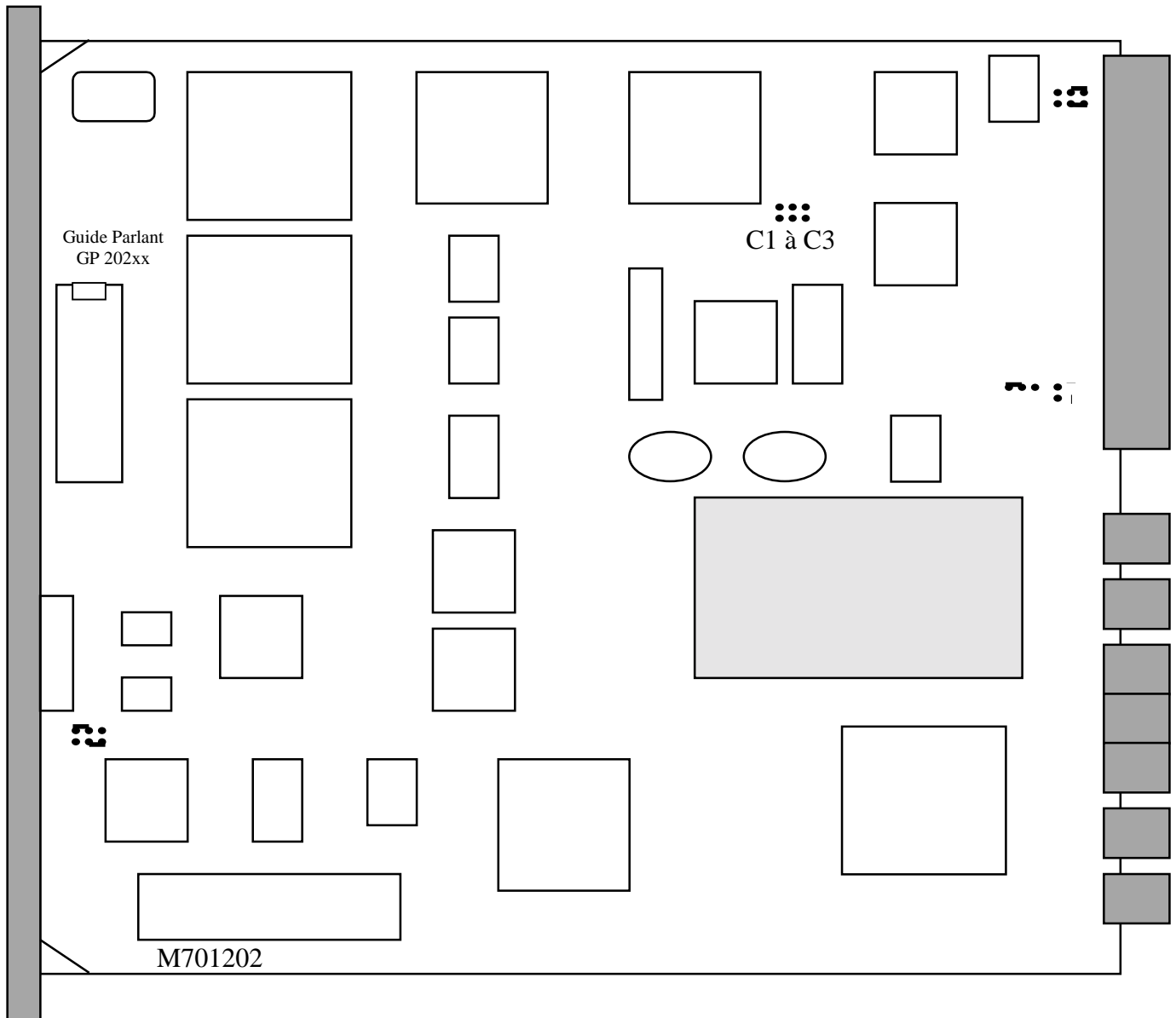
ATTENTION : Les REPROMs « Guides vocaux » de la version 1 du téléagent ne sont pas compatibles avec ceux de la version 2 .

5.3 Matériel générique

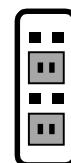
Quantité	Référence	Désignation
1	Imprimante série (Facultative)	Cette imprimante facultative permet d'éditer des tickets en cas de tentative de connexion avec un mauvais mot de passe. Caractéristiques : 19200BAUDS, 1S-7D-PP-1S, Signaux V24 utiles : TD et TS.

5.4 Constructions carte CMP M701202

Placer les cavaliers comme indiqué. Contrairement à la version 1, le cavalier C1 n'est plus utilisé pour valider l'accès direct à la Messagerie Vocale, ceci étant fait désormais par gestion.



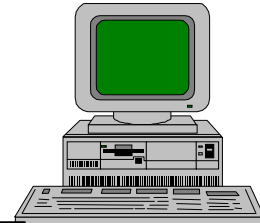
En face avant de la carte CMP, les bouclages MIC doivent être ainsi :



5.5 Raccordements CMP en fond de panier

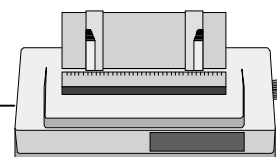
	1			
LIAISON MIC	2	TXA		TXB
EXTERNE	3	RXA		RXB
	4			
	5			
	6	RD	DSR	TS
LIAISON V24 - 1	7	CTS		RTS
	8	TD		
	9			
LIAISON ETHERNET	10	TN		TP
(selon édition carte CMP)	11	RN		RP
	12			
	13			
	14	RD	DSR	TS
LIAISON V24 - 2	15	CTS		RTS
	16	TD		
	17			
RELAIS	18	RE1		RE2
OPTO	19	OP1		0V
	20			
	21			
	22	RD	DSR	TS
LIAISON V24 - 3	23	CTS		RTS
	24	TD		
	25			
LIAISON RS485	26	LR1		LR2
GUIDE EXTERNE 1	27	GA1		GB1
GUIDE EXTERNE 2	28	GA2		GB2
	29			
	30	RD		TS
LIAISON V24 - 4	31	CTS		RTS
	32	TD		

Pour les tests uniquement
Terminal de maintenance de type console ou
PC avec émulation VT100 ou TELEVIDEO
19200Bauds, 1S-7D-PP-1S XON/XOFF



Cordon réf 507432
ou M312320AAF
ou M701513

IMPRIMANTE SERIE
19200Bauds, 1S-7D-PP-1S XON/XOFF



Cordon réf 507432
ou M312320AAF
ou M701513

6. GESTION PRINCIPALE

6.1 Généralité

- ❑ Aucune donnée de configuration ne se trouve sur CMP, la gestion se trouve entièrement sur le 4400 de rattachement. Cette gestion peut donc être effectuée avec les outils classiques de management du 4400 : mgr ou 47xx, et sauvegardée avec le reste de la base de données du PABX.
- ❑ Cette gestion principale correspond à celle qui existait déjà avec le téléagent version 1 (ACD ou CCD). Dans le cas d'une migration version 1 ⇔ version 2, et tant que les paramètres de gestion spécifiques à la version 2 ne sont pas introduits, la gestion principale reste compatible et le téléagent retrouve le même niveau de fonctionnement et service. Une exception existe pour la messagerie vocale qui n'est plus validée globalement par le cavalier C1, mais validée pour chaque téléagent par gestion d'un paramètre.
- ❑ La prise en compte par CMP des modifications de gestion est immédiate (si l'équipement UA Relais est au repos) et ne nécessite pas de réinitialisation de CMP.

6.2 Déclaration carte CMP

Déclarer la carte CMP dans le 4400 comme une carte **UA32**.

6.3 Catégorie d'exploitation téléphonique

Créer une catégorie pour les postes UA (Pro)ACD, UA relais et (Télé) Agents ACD en supprimant les exploitations suivantes :

- ❑ inter phonie
- ❑ bips sur appels externes
- ❑ renvoi immédiat sur occupation
- ❑ renvoi sur non réponse
- ❑ débordement sur associé
- ❑ cadenas
- ❑ substitution
- ❑ modification du code personnel
- ❑ ne pas déranger
- ❑ renvoi immédiat à distance
- ❑ rappel de rendez-vous.

6.4 Création des postes UA ACD ou ProACD

Ces équipements sont créés comme des postes **4034** non multi-lignes déclarés ACD si ACD-V1, ou ProACD si CCD. Les équipements affectés à ces UA (Pro)ACD correspondent aux équipements pairs de la carte CMP (0-3-0, 0-3-2, ...0-3-28, dans le cas par exemple d'une carte CMP en position 0-3). Comme langue d'affichage, sélectionner obligatoirement soit le français, soit l'anglais. Interdire l'utilisation du casque.

6.5 Création des postes UA relais

Ces équipements sont créés comme des postes **4034** classiques non multi-lignes. Le numéro d'appel de l'équipement UA relais doit pouvoir être numéroté et accessible depuis le poste distant du téléagent. Les équipements affectés à ces UA relais correspondent aux équipements impairs de la cartes CMP (0-3-1, 0-3-3, ...0-3-29, dans le cas par exemple d'une carte CMP en position 0-3), sachant qu'un équipement UA relais est associé à l'équipement UA (ProACD) précédent.

Exemple : Carte CMP en position 0-3 :

- ❑ Les équipements 0-3-0 et 0-3-1 sont respectivement les UA (Pro)ACD et UA relais du 1^{er} téléagent.
- ❑ Les équipements 0-3-2 et 0-3-3 sont respectivement les UA (Pro)ACD et UA relais du 2^{ème} téléagent.
- ❑ ...
- ❑ Les équipements 0-3-28 et 0-3-29 sont respectivement les UA (Pro)ACD et UA relais du 15^{ème} téléagent.

Affecter aux postes UA relais une catégorie de discrimination permettant d'appeler le téléagent.

Les caractéristiques du téléagent communes aux versions 1 et 2 sont programmées dans la **1ère touche répertoire** de l'équipement UA relais :

- ❑ Le nom de la touche répertoire N°1 contient le code secret du téléagent **sur 4 ou 5 caractères décimaux précédés de la lettre « C »**.
- ❑ Le numéro d'appel du téléagent est contenu dans le numéro de la touche répertoire N°1.

Exemple : Téléagent numéro 2, Eq UA ProACD 0-3-2 et UA relais 0-3-3, code secret 1234, N° appel téléagent 00247484950

Programmer la touche répertoire N°1 de l'équipement UA relais 0-3-3 avec dans le nom de la touche la valeur « **C1234** » et dans le numéro la valeur « **00247484950** ».

Comme langue d'affichage, sélectionner obligatoirement soit le français, soit l'anglais.

6.6 Création des Numéros d'agents CCD

Pour chaque téléagent, créer un poste **4034** (ou **4035** obligatoirement à partir de la release 3), sans équipement et déclaré Agent ACD. C'est avec ce numéro que le téléagent pourra se « Logger » dans un groupe de traitement (☞ voir documentation CCD). Comme langue d'affichage, sélectionner obligatoirement soit le français, soit l'anglais. Interdire l'utilisation du casque.

6.7 Accès direct à la messagerie vocale

Si le téléagent CCD est titulaire d'une boîte vocale et désire y accéder directement par le menu général, le numéro d'appel de la MEVO doit être renseigné dans la **16^{ème} touche programmable** de l'agent CCD (ou de l'équipement UA ACD si ACD-V1).

6.8 Notification de connexion permanente

Si le téléagent CCD utilise un CCA, il est impératif de renseigner la **15^{ème} touche programmable** de l'agent CCD avec le type « Connexion permanente téléagent ».

6.9 Configuration ACD ou CCD

Adapter la temporisation de rotation des appels ACD, sachant que l'appel d'un téléagent nécessite un temps de réponse à priori un peu plus long que celui d'un agent local. Supprimer le comptage par type d'appel qui n'est pas géré par l'application Téléagent.

6.10 Temporisations

Diminuer la temporisation 42 d'autorisation de double appel en départ de 50 (5 secondes) à 10 (1 secondes).

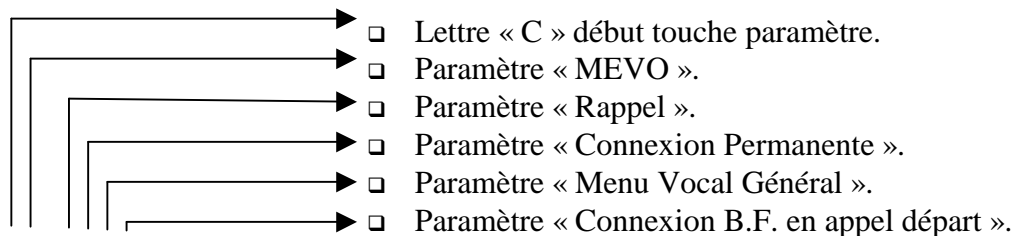
7. GESTION SPECIFIQUE VERSION 2

7.1 Généralité

- ❑ Cette gestion permet d'adapter le fonctionnement de l'exploitation Téléagent en fonction des nouvelles possibilités spécifiques à la version 2 ☞ Voir chapitre « Présentation ».
- ❑ Cette gestion est renseignée dans les touches répertoires N°2, N°3 et N°4 de l'équipement UA Relais. Les paramètres sont renseignés dans le nom de la touche sous formes de chiffres ('0'..'9') précédés de la lettre 'C', comme pour la programmation du code secret dans la première touche répertoire ☞ Voir chapitre « Gestion Principale, équipement UA Relais ». Si ces touches répertoires ne sont pas renseignées, le fonctionnement reste par défaut celui de la version 1 du Téléagent (ACD ou CCD).
- ❑ Le numéro d'appel associé aux touches répertoires N°2, N°3 et N°4 n'est pas utilisé par l'exploitation Téléagent, mais doit être renseigné avec une valeur quelconque pour autoriser l'enregistrement de la touche répertoire dans la base de données du 4400.
- ❑ La prise en compte par CMP des modifications de gestion est immédiate (si l'équipement UA Relais est au repos) et ne nécessite pas de réinitialisation de CMP. Les paramètres « *par défaut* » correspondent au fonctionnement du téléagent version 1.

7.2 Paramètres associés à la touche répertoire N°2

Le nom de la touche répertoire N°2 de l'équipement relais comporte 6 caractères sur le modèle suivant :



C10000

7.2.1 Paramètre « MEVO »

- ❑ 0 : Pas de messagerie vocale associée au téléagent.
- ❑ 1 : *Par défaut*. Notification de message MEVO et possibilité d'enregistrer.
- ❑ 2 : Notification de message MEVO, possibilité d'enregistrer et accès direct à une MEVO de type 4635.

7.2.2 Paramètre « Rappel »

- ❑ 0 : *Par défaut*. Le rappel du téléagent n'est pas proposé.
- ❑ 1 : Le rappel du téléagent est proposé.

- ❑ 2 : Le rappel du téléagent est proposé et effectué après saisie du code secret.
- ❑ 3 : Idem 1, mais saisie du code secret après rappel et avant connexion.
- ❑ 4 : Idem 2, mais deuxième saisie du code secret après rappel et avant connexion.

7.2.3 Paramètre « Connexion Permanente »

- ❑ 0 : *Par défaut*. La connexion entre CMP et le téléagent est libérée au bout d'une minute d'inactivité. L'établissement de la connexion permanente n'est pas proposé au téléagent.
- ❑ 1 : La connexion entre CMP et le téléagent est libérée au bout d'une minute d'inactivité, toutefois l'établissement de la connexion permanente est proposé au téléagent. La connexion permanente est annulée au raccrochage du téléagent.
- ❑ 2 : La connexion permanente entre CMP et le téléagent est établie automatiquement lors de l'appel du téléagent ou lorsque celui-ci est appelé ou rappelé.
- ❑ 3 : Idem 2, mais le raccrochage du téléagent entraîne une sortie automatique du groupe de traitement (LogOff si CCD).

7.2.4 Paramètre « Menu Vocal Général »

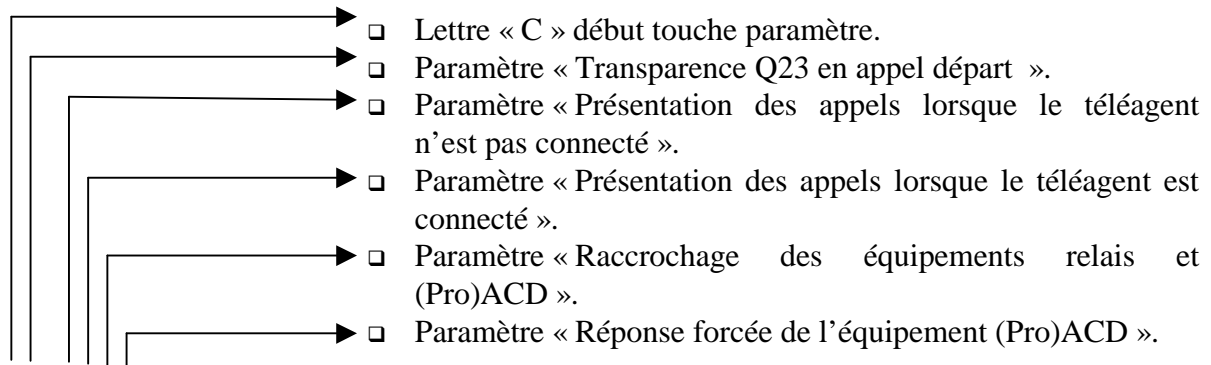
- ❑ 0 : *Par défaut*. La diffusion du menu vocal général est effectuée après le mot de passe et après chaque retour en veille (fin de communication).
- ❑ 1 : Le passage en veille est précédé de 2 bips ou du guide d'invitation à consulter la MEVO. La connexion au menu vocal général et la déconnexion se font par « * ».
- ❑ 2 : La diffusion du menu vocal général est effectuée automatiquement après le mot de passe, puis ensuite par rappel avec la touche « * ».

7.2.5 Paramètre « Connexion B.F. en appel départ »

- ❑ 0 : *Par défaut*. Après décrochage de l'équipement (Pro)ACD par la touche 1, connexion B.F. immédiate du téléagent au 4400.
- ❑ 1 : La connexion B.F. est effectuée 200ms après la numérotation du 1er chiffre du numéro à composer. Les guides et tonalités du 4400 ne sont plus entendus lors du décrochage de l'équipement (Pro)ACD par la touche 1.

7.3 Paramètres associés à la touche répertoire N°3

Le nom de la touche répertoire N°3 de l'équipement relais comporte 6 caractères sur le modèle suivant :



C01400

7.3.1 Paramètre « Transparence Q23 en appel départ »

- 0 : *Par défaut*. La numérotation Q23 composée par le téléagent est retransmise en signalisation poste « réflexe » sur l'équipement (Pro)ACD. Le passage en transparence Q23 est effectué automatiquement 10 secondes après le dernier chiffre composé. Cette transparence est annulée à nouveau pour 10 secondes dès composition d'un suffixe. La durée du flashing entre le # et le deuxième chiffre du suffixe est de 4 secondes.
- 1 : Idem 0, mais la transparence Q23 est effectuée automatiquement dès détection par le 4400 de la réponse du distant. La durée du flashing est de 4 secondes. Ce mode de fonctionnement n'est pas adapté pour l'Italie où la notification de réponse (2°App) est donnée avant la réponse effective du distant.
- 2 : Idem 1, sauf la durée du flashing qui est ramenée à 200ms. Avec une durée aussi courte, les suffixes doivent être enregistrés dans des touches programmables sur le poste analogique du téléagent.

7.3.2 Paramètre « Présentation des appels lorsque le téléagent n'est pas connecté »

Ce paramètre concerne les appels en provenance du centre de rattachement et sollicitant le poste du téléagent alors que celui-ci n'est pas connecté à CMP. L'option suivante détermine la manière de présenter l'appel au téléagent immédiatement après le décrochage de son poste.

- 0 : Connexion automatique immédiate.
- 1 : *Par défaut*. Connexion automatique après 3 bips.
- 2 : Connexion automatique après 3 bips suivis d'un silence de 2 secondes.
- 3 : Connexion automatique après 3 bips espacés d'une seconde.

- ❑ 4 : Connexion automatique après notification de l'appel par le guide « Un appel va vous être connecté, ne raccrochez pas ! ».
- ❑ 5 : Connexion manuelle par le 1 après notification de l'appel par des séquences de 3 bips suivis d'un silence de 2 secondes.
- ❑ 6 : Connexion manuelle par le 1 après notification de l'appel par des séquences de 1 bip suivi d'un silence de 1 seconde.
- ❑ 7 : Connexion manuelle par le 1 après notification de l'appel par le guide « Un appel est en attente, taper 1 pour répondre ».
- ❑ 8 : Connexion après saisie du mot de passe et notification de l'appel par le guide « Un appel est en attente, taper votre code secret ».

☞ La connexion manuelle par le 1 est obligatoire si le 4400 ne détecte pas la réponse effective du téléagent, ce qui est par exemple le cas en Italie.

7.3.3 Paramètre « Présentation des appels lorsque le téléagent est connecté »

Ce paramètre concerne les appels présentés au téléagent alors que celui-ci est déjà connecté à

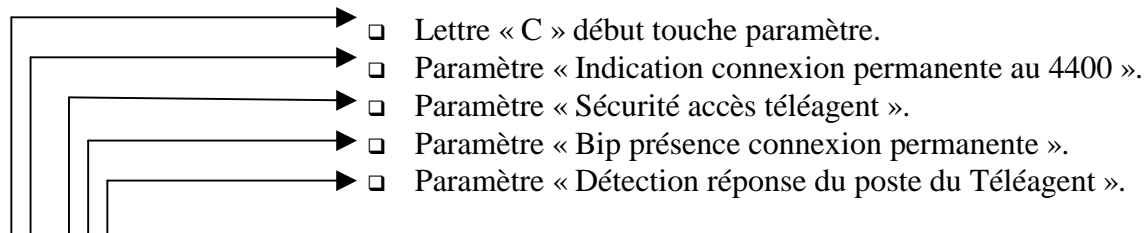
7.3.5 Paramètre « Réponse forcée de l'équipement (Pro)ACD »

La réponse forcée de l'équipement (Pro)ACD peut être effectuée dans certains cas par le 4400 : réponse automatique avec ou sans casque, « Answer call » CSTA, ... Le paramètre suivant permet de sélectionner l'action de CMP face à ce type d'événement.

- ❑ 0 : *Par défaut*. Pas d'action.
- ❑ 1 : Connexion identique à un appel si le téléagent est connecté à CMP. Sinon libération de l'équipement (Pro)ACD.
- ❑ 2 : Traitement identique à un appel que l'agent soit connecté ou non à CMP.

7.4 Paramètres associés à la touche répertoire N°4

Le nom de la touche répertoire N°4 de l'équipement relais comporte 5 caractères sur le modèle suivant :



C0011

7.4.1 Paramètre « Indication connexion permanente au 4400 »

- ❑ 0 : *Par défaut*. Pas d'action.
- ❑ 1 : L'équipement UA (Pro)ACD sélectionne la touche programmable N°15 (réservée par le 4400) dès établissement d'une connexion permanente du téléagent sur CMP. Prévenu, le 4400 peut alors proposer la manœuvre « Answer Call ». La manœuvre est annulée par CMP dès libération de la connexion avec téléagent. Cette exploitation est indispensable en cas de couplage informatique CCA.

7.4.2 Paramètre « Sécurité accès téléagent »

Ce paramètre définit l'action effectuée par CMP après trois tentatives erronées de saisie du code secret :

- ❑ 0 : *Par défaut*. Pas d'action.
- ❑ 1 : Edition au fil de l'eau d'un ticket sur une sortie V24 de CMP.
- ❑ 2 : Idem 1 avec blocage de l'accès téléagent pendant 30 minutes ou jusqu'à modification du mot de passe par le gestionnaire.

- 3 : Idem 1 avec blocage de l'accès téléagent jusqu'à modification du mot de passe par le gestionnaire.

Exemple de ticket

> 29-09-1998 10:54:04, Téléagent 3, Code err., Id=0247484950

0247484950 : numéro de l'appelant si celui ci est transmis par le central public.

7.4.3 Paramètre « Bip présence connexion permanente »

- 0 : Pas d'action.
- 1 : *Par défaut*. Le téléagent reçoit deux bips de présence toutes les 5 minutes lorsque la connexion permanente est établie et que le téléagent se trouve en veille (connexion à un guide silence).

7.4.4 Paramètre « Détection réponse du poste du Téléagent »

- 0 : La réponse du poste du téléagent n'est pas détectée. Le téléagent doit simuler la réponse en composant le chiffre 1 (cas de l'Italie).
- 1 : *Par défaut*. La réponse du poste du téléagent est détectée par le réseau public et retransmise au 4400.

7.5 Fontionnements particuliers

7.5.1 Téléagent associé à un CCA

Paramètres recommandés :

- « Connexion Permanente » : valeur 1 à 3.
- « Présentation des appels lorsque le téléagent est connecté » : valeur 0 ou 1.
- « Raccrochage des équipements relais et (Pro)ACD » : valeur 0.
- « Réponse forcée de l'équipement (Pro)ACD » : valeur 1.
- « Indication connexion permanente au 4400 » : valeur 1.

7.5.2 Pays avec une signalisation de ligne incomplète

Cas N°1 : le 4400 ne détecte pas la réponse effective du téléagent. C'est par exemple le cas en Italie, où le message d'autorisation de 2°App est donné immédiatement après la numérotation.

Paramètres recommandés :

- « Détection réponse du poste du Téléagent » : valeur 0.
- « Présentation des appels lorsque le téléagent n'est pas connecté » : valeur 5, 6 ou 7.

Cas N°2 : le raccrochage du téléagent n'est pas détecté par le 4400 ou le raccrochage du téléagent est détecté par le 4400 après une temporisation utilisée pour certaines facilités, ce qui est le cas en Italie.

Paramètre recommandé :

- « Raccrochage des équipements relais et (Pro)ACD » : valeur 1.

Dans ce deuxième cas, le raccrochage du client ou du correspondant entraîne systématiquement la libération de la connexion du téléagent. Certaines exploitations deviennent donc impossibles ou inexploitable :

- Connexion permanente
- Rappel sans intérêt
- Couplage informatique CCA, ...



CABLE CONSOLE SYSTEME

AUTEUR

DATE

REFERENCE

D. BOUCHARD

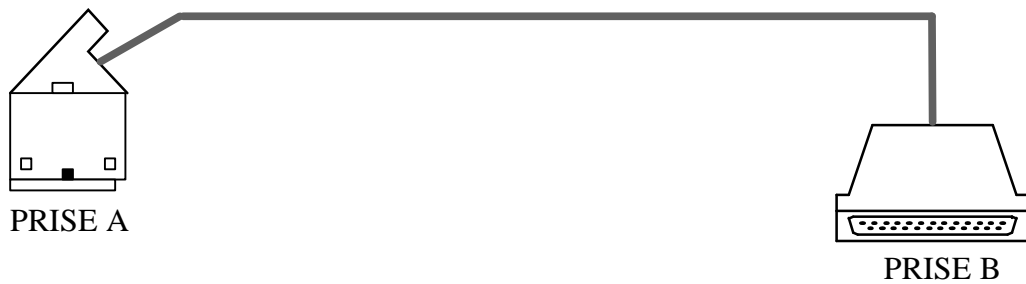
17.03.99

M701513F

1. PRESENTATION.....	4
2. RACCORDEMENT	4

1. PRESENTATION

- 6 Mètres de câble 8 fils,
- 1 Connecteur 21 points - femelle - droit (Réf. : 9088732) + 1 Capot (Réf. : 9101981),
- 1 Prise DB 25 mâle (Réf : SUBDB25FILSMALE) + 1 Capot (Réf : DB 25C),
- 1 Etiquette référence.



2. RACCORDEMENT

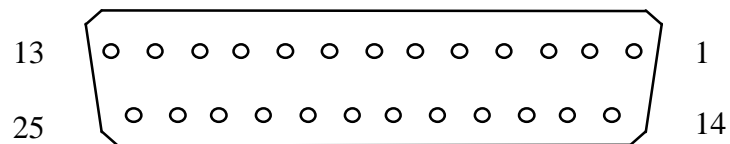
PRISE A

	A	B	C
1			
2			
3			
4			
5	Bleu	Jaune	Rouge
6	Rose	Vert	Marron
7	Gris		

Vue côté câblage

Prise B . Vue côté câblage

1		14	
2	Gris	15	
3	Bleu	16	
4	Marron	17	
5	Rose	18	
6	Jaune	19	
7	Rouge	20	Vert
8		21	
9		22	
10		23	
11		24	
12		25	
13			



FIN DE DOCUMENT

