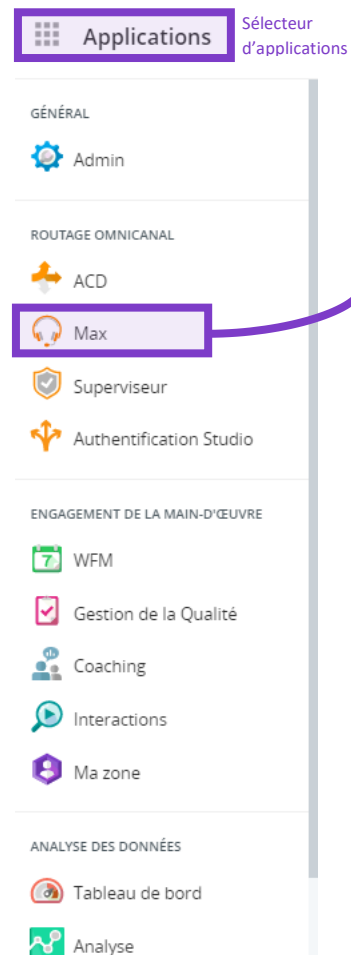


# SE CONNECTER DANS MAX

Le sélecteur d'applications CXone est disponible en cliquant sur cette icône. Choisissez MAX.



A screenshot of the MAX login form. It features a title "Numéro de téléphone ou ID de stat..." and three radio button options: "Paramétrer le numéro de téléphone", "Paramétrer l'identifiant station", and "SoftPhone intégré". The "SoftPhone intégré" option is selected. Below the options is a text input field for the phone number and a checked checkbox labeled "Se souvenir de moi". At the bottom are "Connecter" and "Fermer" buttons.

MAX s'ouvre dans une nouvelle fenêtre. Au lancement, entrer votre numéro de téléphone, station ou softphone.

A screenshot of the MAX agent interface. At the top, it shows a status dropdown menu currently set to "NON DISPONIBLE" and the time "04:16". Below this is the header "BRANCHE AGENT - INACTIVE" with a "Connecter" button. The main area displays "File d'attente personnelle" (empty), "À venir" (empty), "Appel" by Tony Stark at 2:00 PM, and "Historique des appels" (empty). At the bottom, there is a "Rapports agent" section and a navigation bar with "Nouveau", "WEM", "Messages", "Lancer", and "Plus" buttons.

A screenshot of the status dropdown menu. It lists four options: "NON DISPONIBLE" (selected), "DISPONIBLE", "NON DISPONIBLE", and "SE DÉCONNECTER".

Le menu déroulant vous permet de modifier votre statut ou vous déconnecter de MAX. Vous devez être disponible pour recevoir de nouvelles interactions.

A screenshot of the "Carnet d'adresses" screen. It has a search bar "Entrer le numéro ou la période" and tabs for "Main", "Mon équipe", and "Historique". Below are several lists: "Compétences", "Agents", "BC Address Book", "Demo\_phoneBook", and "Survey PhoneBook Alex".

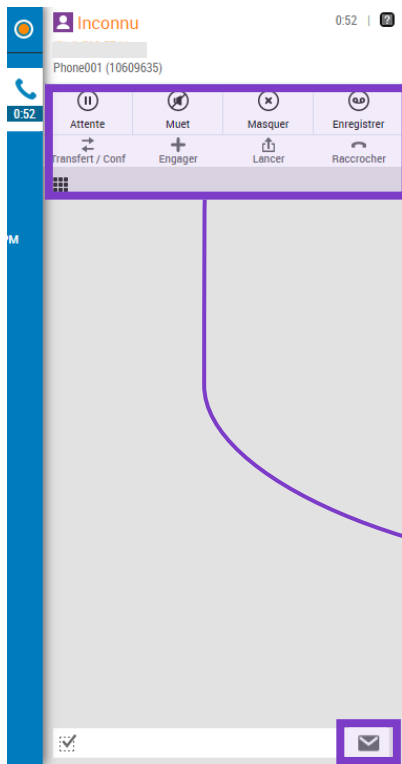
Cliquer sur « Nouveau » pour initier une interaction sortante. Entrer le numéro de téléphone, ou sélectionner parmi les agents, compétences, carnets d'adresse.



# APPELS ENTRANTS

Lorsque vous recevez un appel entrant, votre « branche » d'agent essaie de se connecter si ce n'est pas déjà le cas. Répondez à l'appel sur votre appareil.

La fenêtre MAX va également changer pour vous donner accès à de nouvelles options pour gérer votre appel.

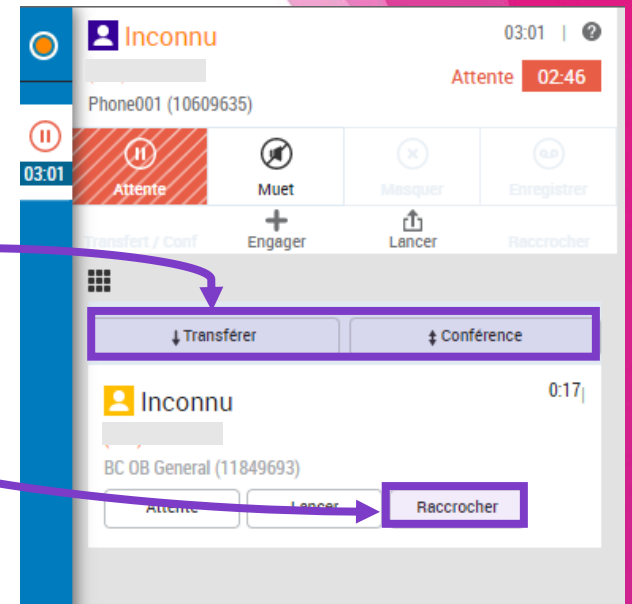


Si votre administrateur l'a activé, vous pouvez cliquer sur l'icône du courriel pour « élever » l'appel en courriel.

Un champ déroulant vous permet de choisir la compétence courriel que vous souhaitez utiliser, puis remplissez les champs À, Sujet, et Corps.

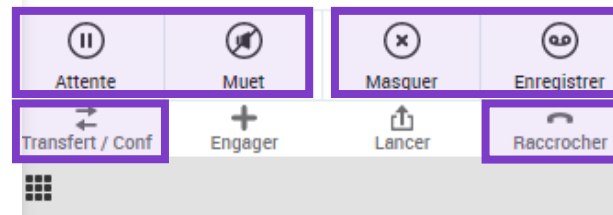
Lors d'un transfert MAX vous donne accès à des options supplémentaires.

Lorsque la tierce partie répond, cliquez sur « Transférer », « Conférence » ou « Raccrocher » selon votre besoin.



Mettre en attente ou couper le micro

Enregistrer l'appel ou masquer une partie de l'enregistrement



Transférer l'appel vers une tierce partie

Raccrocher l'appel, vous devrez confirmer votre choix

# BOÎTE VOCALE & TABLEAUX DE BORD

Utilisez le canal de messagerie vocale dans MAX pour recevoir les messages vocaux entrants. Cet espace de travail vous permet d'exécuter toutes les fonctions d'appel habituelles sur une messagerie vocale.

Pas d'ID appelant  
(438) 825-1580  
AG\_VoiceMail

mardi 01, 2:36 PM

0:10 00:00 00:03

Dos : 10 Lire à nouveau Attente

Rappel Lancer Ignorer

Rappeler le client Supprimer le message

Vous pouvez contrôler la lecture du message vocal

## Applications

### GÉNÉRAL

Admin

### ROUTAGE OMNICANAL

ACD

Max

Superviseur

Authentification Studio

### ENGAGEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE

WFM

Gestion de la Qualité

Coaching

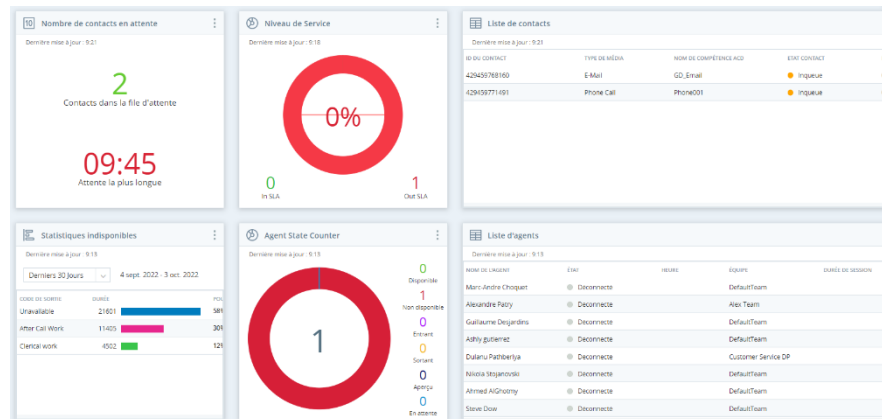
Interactions

Ma zone

### ANALYSE DES DONNÉES

Tableau de bord

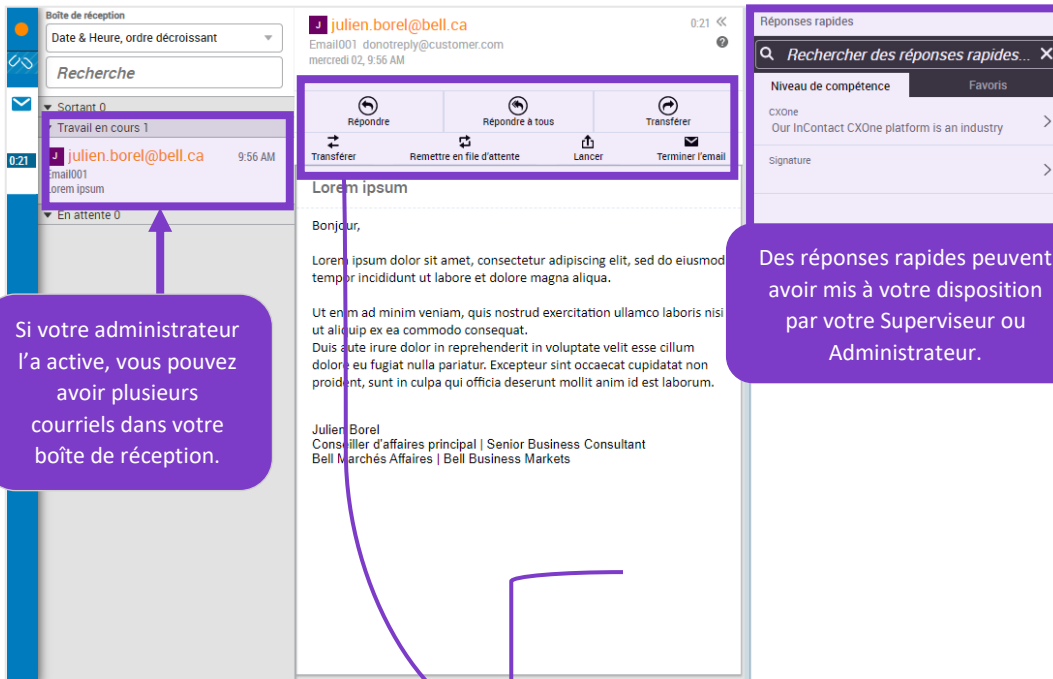
Analyse



Des tableaux de bord peuvent avoir mis à votre disposition par votre Superviseur ou Administrateur.

# COURRIEL ENTRANT

Lorsque vous recevez un courriel entrant, votre fenêtre MAX va changer pour vous donner accès à de nouvelles options. Le courriel entrant et les éventuelles pièces jointes peuvent être consulté directement dans MAX.



Si votre administrateur l'a activé, vous pouvez avoir plusieurs courriels dans votre boîte de réception.

Des réponses rapides peuvent avoir mis à votre disposition par votre Superviseur ou Administrateur.

Si votre administrateur l'a activé, vous pouvez cliquer sur l'icône du téléphone pour « élever » le courriel en appel téléphonique.

Une zone de texte vous permet de saisir le numéro de téléphone à appeler. Un champ déroulant vous permet de choisir la compétence téléphonique que vous souhaitez utiliser.

