

SE CONNECTER DANS MAX

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

Applications Sélecteur d'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

Numéro de téléphone ou ID de stat...

- Paramétrer le numéro de téléphone
- Paramétrer l'identifiant station
- SoftPhone intégré

Numéro de téléphone

Se souvenir de moi

Connecter Fermer

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

NON DISPONIBLE 04:16

BRANCHE AGENT - INACTIVE Connecter

File d'attente personnelle
Votre file d'attente est vide.

À venir

Appel Tony Stark 2:00 PM

Ouvrez WEM

Historique des appels
Aucun appel récent enregistré.

Rapports agent

Nouveau WEM Messages Lancer Plus

NON DISPONIBLE

- DISPONIBLE
- NON DISPONIBLE
- 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.

NON DISPONIBLE 38:13

Carnet d'adresses

Entrer le numéro ou la période

Main Mon équipe Historique

Compétences >

Agents >

BC Address Book >

Demo_phoneBook >

Survey PhoneBook Alex >

Nouveau WEM Me

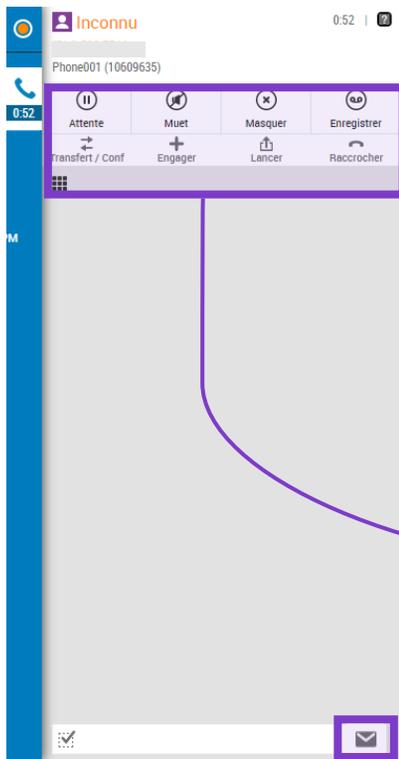
Cliquer sur « Nouveau » pour initier une interaction sortante. Entrer le numéro de téléphone, ou sélectionner parmi les agents, compétences, carnets d'adresse.



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.

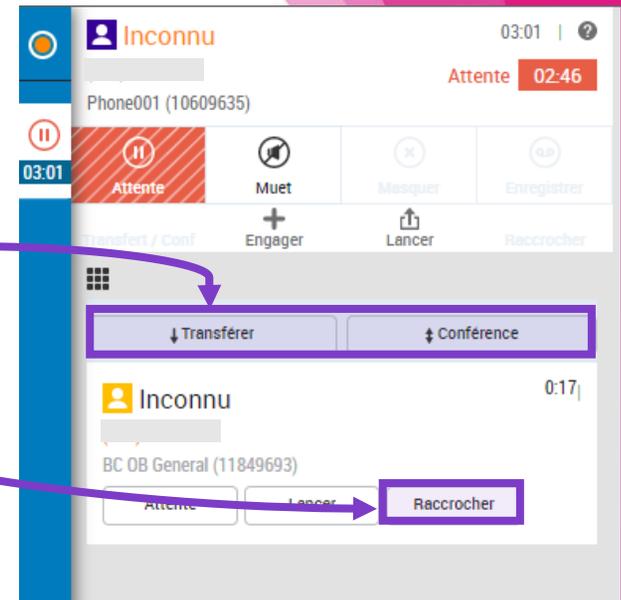


Si votre administrateur l'a activé, vous pouvez cliquer sur l'icône du courriel pour « élever » l'appel en courriel.

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

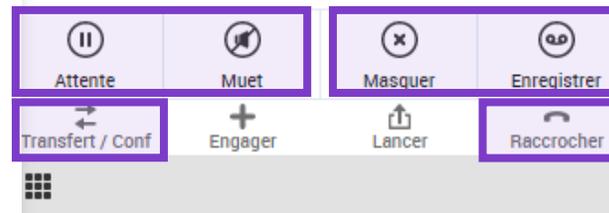
Lors d'un transfert MAX vous donne accès à des options supplémentaires.

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.

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

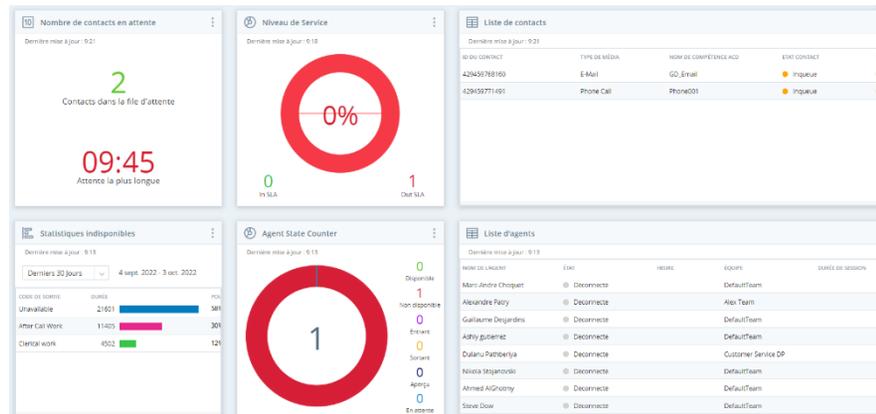
Interactions

Ma zone

ANALYSE DES DONNÉES

Tableau de bord

Analyse

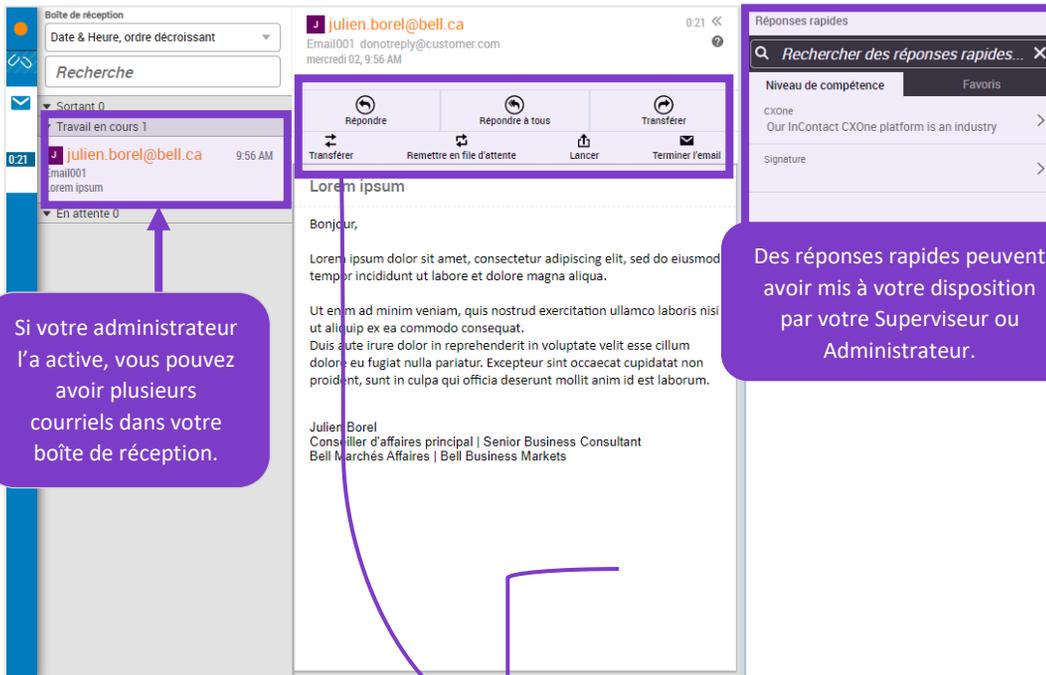


Des tableaux de bord peuvent avoir mis à votre disposition par votre Superviseur ou Administrateur.

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.

NICE · CXone



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.

