



PROWEBCRM est une interface de mise en relation entre un téléopérateur et un prospect. Son but est d'automatiser au maximum les actions de communication avec un serveur IPBX. Développée sur les bases de PHP/MYSQL, cette interface bénéficie d'une souplesse et d'une rapidité d'exécution. Nous détaillerons ci-dessous les fonctions de cette interface.

01. L'authentification	Page 02
02. L'administration	Page 03
03. System Status	Page 03
04. Les utilisateurs	Page 04
05. Les opérations	Page 05
06. Les prospects	Page 10
07. La supervision	Page 13
08. Les statistiques	Page 15
09. Heures et dates Login des agents	Page 21
10. Recherche Appel	Page 22
11. Interface Agent	Page 24



1. L'authentification

Connectez vous sur l'url ou l'adresse ip fournie par **ProvenceMedia**.

Vous obtiendrez la page suivante :

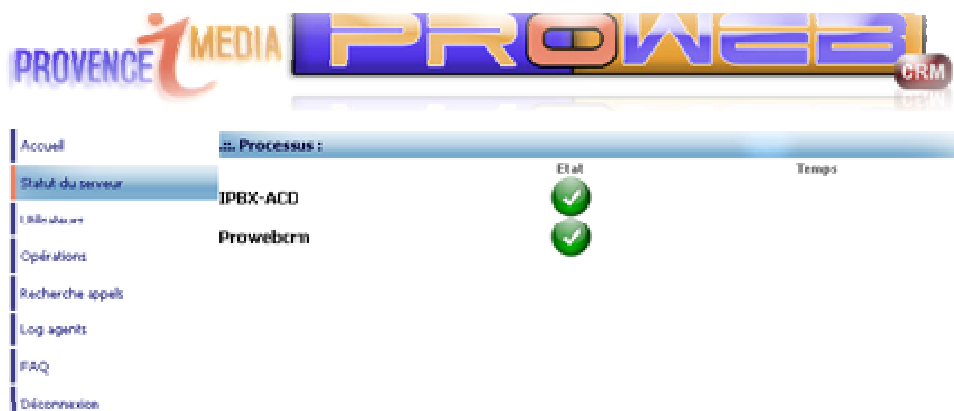
Entrez votre **login** et **password**. Dans un premier temps nous allons détailler la partie administration.

2. 1'administration



Une fois authentifié en tant qu'administrateur, vous afficherez la page ci-dessus. A partir de ce menu nous allons pouvoir créer nos opérations, nos agents, nos superviseurs et les administrer.

3. System Status



Sur cette fenêtre nous contrôlons la partie système de l'interface. Le processus « **ACD** » est la partie IPBX, c'est-à-dire la partie qui va initier les appels vers vos prospects et les distribuer sur les agents. Le processus « **Prowebcrm** » est l'interface qui va permettre à l'automatisation des fonctions, les statistiques et la configuration des opérations.

4. Les utilisateurs



Ajouter un utilisateur

	...	Login	Pwd	Nom	Prénom	Groupe
Accueil		rc09	123456	DEHBAL	AHMED	agent
Détail du serveur		rc08	123456	CHAFFAI	SANA	agent
Utilisateurs		rc07	123456	HAMMI	ANIS	agent
Opérations		rc04	123456	DRIHMI	RANDA	agent
Recherche appels		rc03	123456	MYRABET	ABDERRAHMEN	agent
Log agents		rc36	123456	FERCHICHI	INSAF	agent
FAQ		rc30	123456	JRAID	RYM	agent
Déconnexion		rc33	123456	ZORHRI	ZAINFR	agent#

Dans la figure au dessus nous gérons directement les utilisateurs de nos opérations. Pour créer un utilisateur, il suffit de cliquer sur le lien « **Ajouter un utilisateur** ».

http://srv5b.voiptelecom.fr - PROWEB...

Ajouter un utilisateur

Login:
 Mot de passe:
 Nom:
 Prénom:
 Groupe:
 Operation:

Terminé

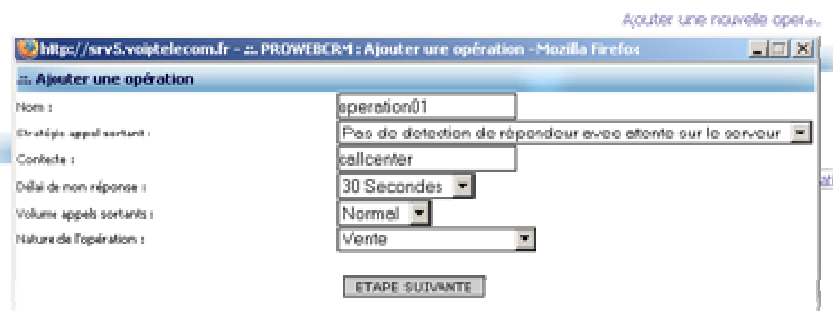
houvench channoufi houvench

Un Pop-up s'ouvrira, il suffit juste d'entrer les paramètres désirés et de choisir le groupe et l'opération. Une fois terminé, votre utilisateur sera ajouté dans la liste. Vous pouvez également les supprimer en cliquant sur « **la corbeille** » sur la gauche ou les modifier en cliquant sur « **la clef** ».

5. Les opérations



Dans ce menu tout comme pour les utilisateurs, vous êtes sur le panneau de contrôle de vos opérations. De même pour créer une nouvelle opération, il vous suffit de cliquer sur « **Ajouter une nouvelle opération** ».



Une fenêtre s'ouvrira, vous demandant de renseigner les premiers paramètres de votre opération. Et le choix de la stratégie du prédictif entre attente et répondeur, avec ou sans, le nombre de secondes qui vont qualifier en NRP les appels lancés par le prédictif et sans réponses, le volume d'appels selon le nombre de vos agents et la stratégie pour votre campagne. Ainsi que le type de votre opération (vente, prise de RDV, sondage..). A noter que le « **contexte** » vous sera communiqué par **Global Centrex**.

Puis cliquez sur « **suisant** ».

Ajouter une nouvelle opération

http://srv5.voiptelecom.fr - PROVENCE MEDIA : Ajouter une opération - Mozilla Firefox

Ajouter une opération : Ajout des produits

Opération	Nom du produit	Prix	TVA	Statut
operation02	produit01	10	1	Actif
operation02	produit02	20	2	Actif
operation02				Actif

Ajouter le produit

ETAPE SUIVANTE

Dans notre cas, nous avons choisi vente ce qui vous permet de rajouter divers produits que vos agents peuvent sélectionner afin de conclure l'appel et vous permettre sur les statistiques de savoir qui vend le plus de vos produits.

En dessous, nous allons modifier ou ajouter les résultats pour nos opérations. Vous pouvez également les supprimer. Par défaut nous intégrons les résultats ci-dessous.

Ajouter une nouvelle opération

http://srv5.voiptelecom.fr - PROVENCE MEDIA : Ajouter une opération - Mozilla Firefox

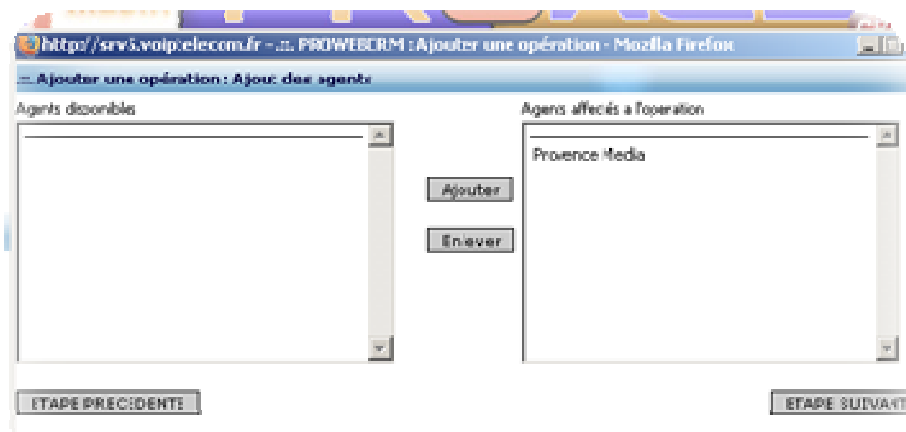
Ajouter une opération : Définition des résultats des appels

Opération	Description du résultat	Statut
operation02	Connexion	Actif
operation02	Numéro invalide	Actif
operation02	NRF	Actif
operation02	Répondeur	Actif
operation02	En attente	Actif
operation02	NRF-voix	Actif
operation02	En qualif	Actif
operation02	Rappel	Actif
operation02	Commande OK	Actif
operation02	Rendez-vous OK	Actif
operation02	Non qualifié	Actif
operation02	Refus	Actif
operation02	Hors Cible	Actif
operation02		Actif

Ajouter le résultat

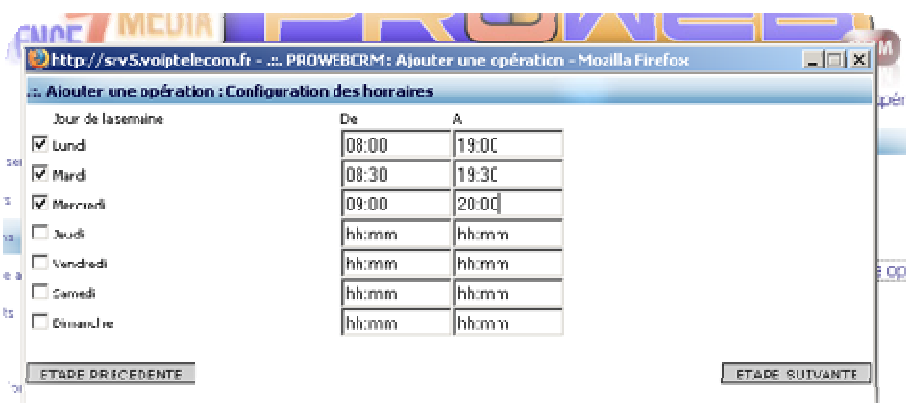
Une fois vos résultats configurés, cliquez sur « **ETAPE SUIVANTE** »

En dessous nous allons ajouter les agents disponibles (déjà créés dans le menu « **Utilisateurs** ») dans notre opération. Nous pourrions également les enlever si nécessaire par la suite.



Une fois vos agents ajoutés, cliquez sur « **ETAPE SUIVANTE** »

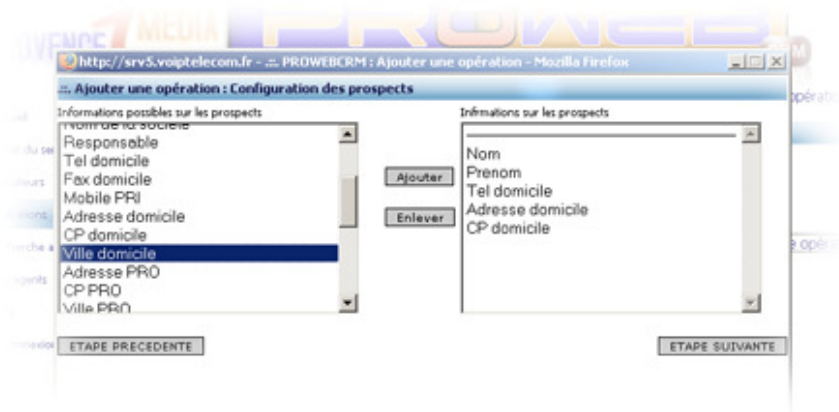
Puis nous allons paramétrer les jours et les heures de prospection pour notre opération.



Dans cet exemple, nous travaillerons du lundi au vendredi de 8h à 19h ou 20h. En dehors de ces jours et horaires l'opération sera en mode « off ». Pour configurer une opération sans limite, il suffit de cocher tous les jours de la semaine et de mettre en plage horaire de « 00 :00 » à « 23 :59 ».

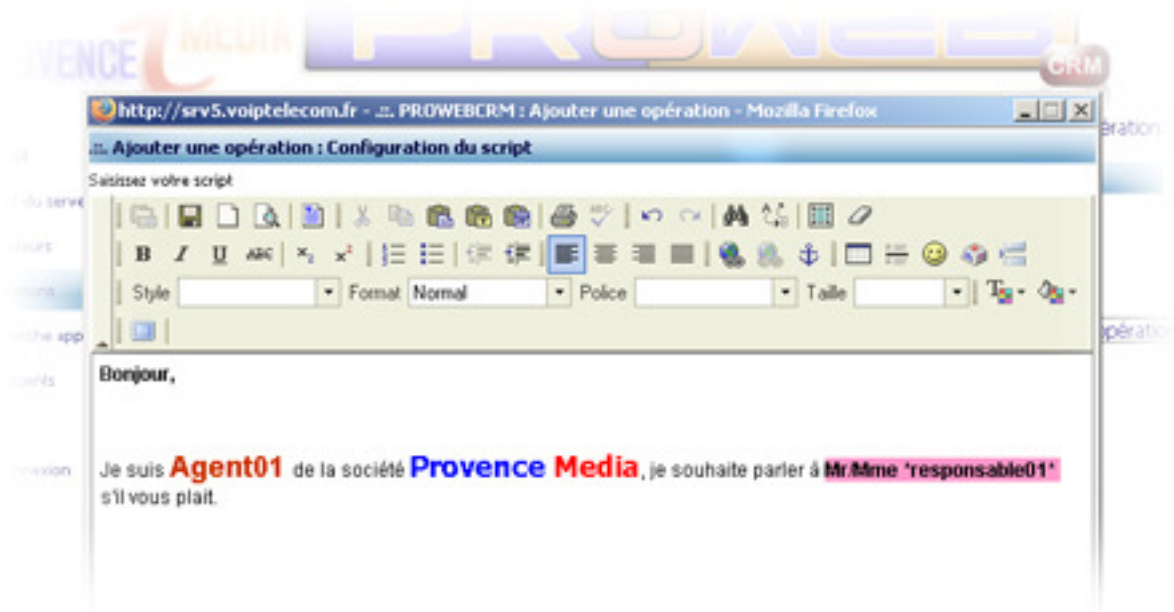
Une fois vos horaires configurés, cliquez sur « **ETAPE SUIVANTE** »

Dans ce menu au dessous nous allons ajouter les champs qui seront demandés à l'affichage de votre base de données. Sélectionnez dans le tableau de gauche et ajoutez les dans celui de droite puis cliquez sur « **ETAPE SUIVANTE** ».



Dans le menu de l'Outils de Scripting vous pouvez crée votre discours commercial ou simplement le copier/coller d'un document Word ou autres. (Variables, Couleurs, Liens, sont pris en charge)

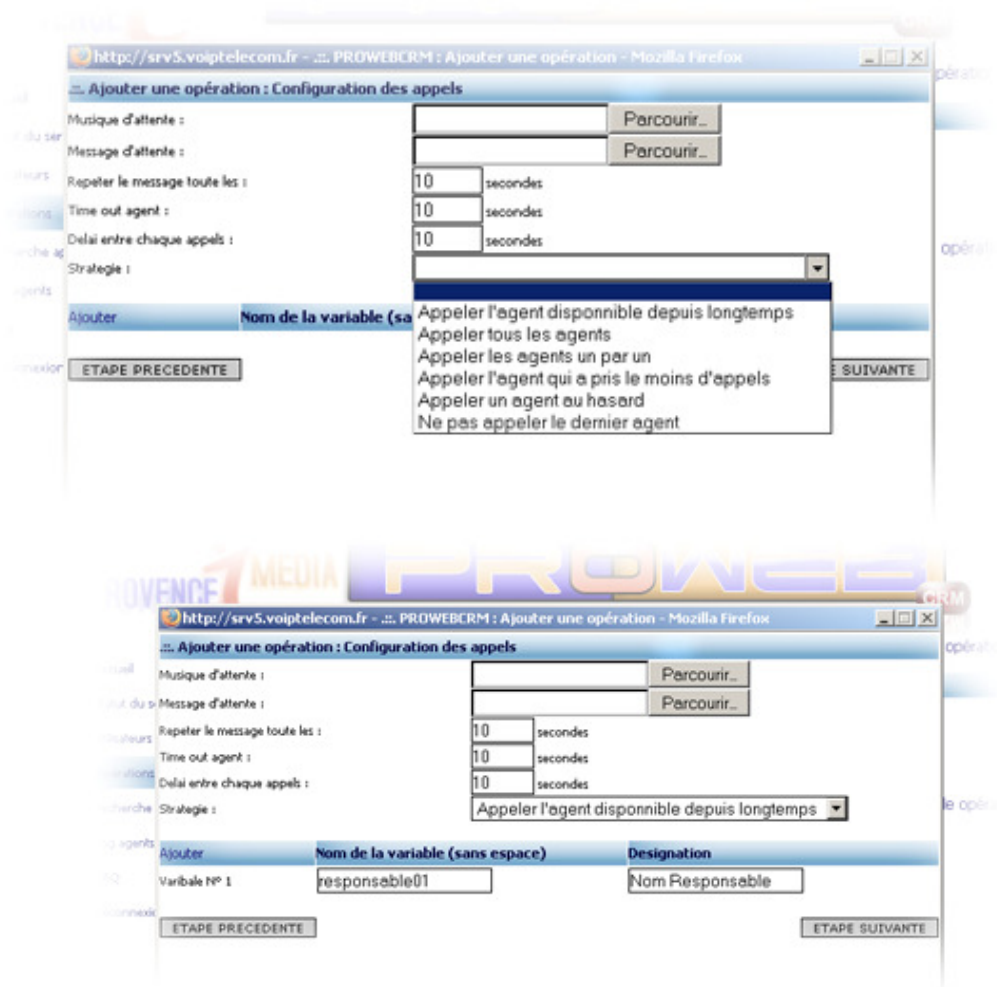
Dans l'exemple en dessous nous avons choisi un champ «responsable01» qui nous affichera le nom des responsables depuis le fichier Excel des prospects qui sera injecté.



Puis, cliquez sur la disquette en haut pour enregistrer et passer au menu suivant.

Dans le menu suivant nous pourrons ajouter une musique et un message d'attente et / ou d'accueil

afin de faire patienter les prospects le temps qu'un agent disponible puisse les traiter.



Configuration des appels

Musique d'attente : Parcourir...

Message d'attente : Parcourir...

Répéter le message toute les : secondes

Time out agent : secondes

Délai entre chaque appels : secondes

Stratégie :

Ajouter **Nom de la variable (sans espace)**

- Appeler l'agent disponible depuis longtemps
- Appeler tous les agents
- Appeler les agents un par un
- Appeler l'agent qui a pris le moins d'appels
- Appeler un agent au hasard
- Ne pas appeler le dernier agent

ETAPE PRECEDENTE **ETAPE SUIVANTE**

Ajouter une opération : Configuration des appels

Musique d'attente : Parcourir...

Message d'attente : Parcourir...

Répéter le message toute les : secondes

Time out agent : secondes

Délai entre chaque appels : secondes

Stratégie :

Ajouter **Nom de la variable (sans espace)** **Désignation**

Nom de la variable (sans espace)	Désignation
responsable01	Nom Responsable

ETAPE PRECEDENTE **ETAPE SUIVANTE**

Nous réglerons également, le temps de répétition du message, celui de non réponse d'un agent avant d'être considéré comme indisponible, le délai entre chaque appels pour un agent. Les valeurs par défaut sont préconisées pour un fonctionnement optimal.

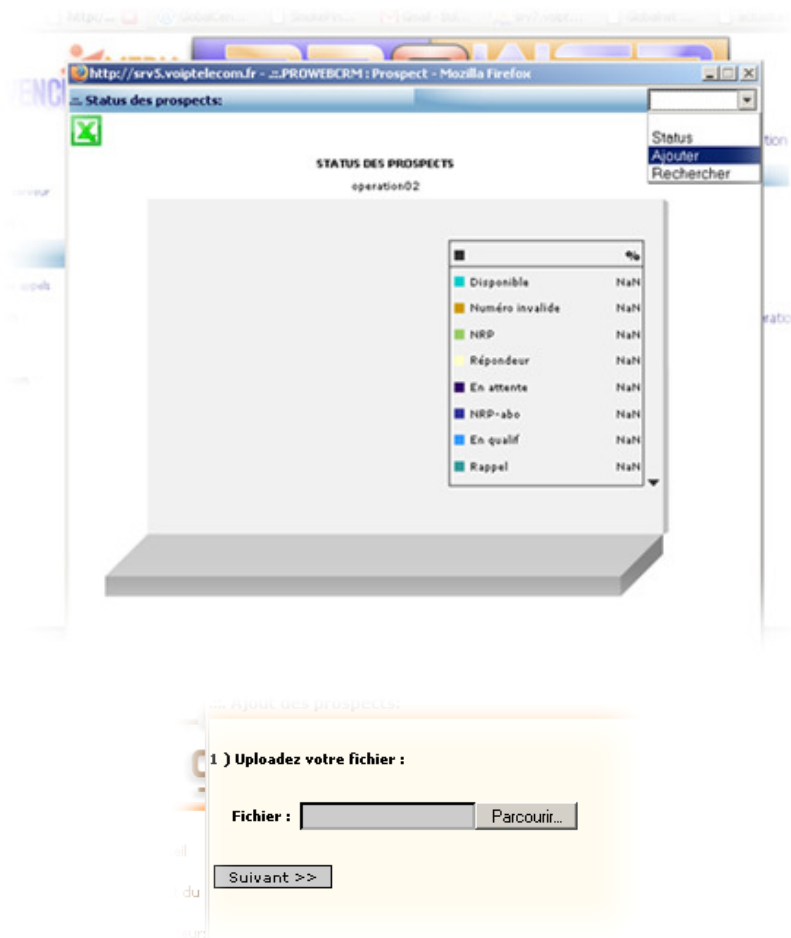
Pour déclarer la variable « **responsable01** » déjà rajoutée dans le script, cliquez sur **Ajouter**, puis saisissez le nom de la variable dans le champ indiqué ainsi que sa désignation. Une fois terminé, cliquez sur **Modifier**, puis **Terminer**. Et voilà la campagne est créée.

6. Les prospects

Pour ajouter des prospects, vous devez cliquer sur le « **bonhomme vert** » à gauche du [ON] et

[OFF].

Une fenêtre s'ouvre vous sélectionnez en haut à droite « **Ajouter** »



Cliquez sur parcourir, sélectionnez votre fichier, puis cliquez sur suivant.

http://srv5.voiptelecom.fr - PROWEBCRM : Prospect - Mozilla Firefox

Ajout des prospects:

2- Choisissez les champs:

On a 3917 Prospects

le responsable	DIAITA	01 40 01 02 03	MARCHE COUV PARIS BEAUMEAU PL D ALIGRE	75012	PARIS
FOUCHER PHILIPPE	KARLOWE	01 40 01 92 92	8 R DU RENDEZ VOUS	75012	PARIS
le responsable	PIERRE 1ER	01 40 02 00 65	28-30-28 R DE PICPUS	75012	PARIS
FROTIN CHRISTINE	FLASH COIFFURE	01 40 02 07 26	106 R DE REVILLY	75012	PARIS
HADDAD FABIEN	JAD VOYAGES SARL	01 40 03 07 00	09 AV SECRETAN	75019	PARIS

DIRIGEANT	RAISON SOCIALE	TEL	ADRESSE	CP	Ville
Responsable	Nom	Tel domicile	Adresse domicile	CP domicile	Ville

3- Définissez le téléphone de contact principal du client :

Téléphone domicile

4- Préfixe à ajouter :

5- Options :

☒ Dédoublonner le fichier TEL

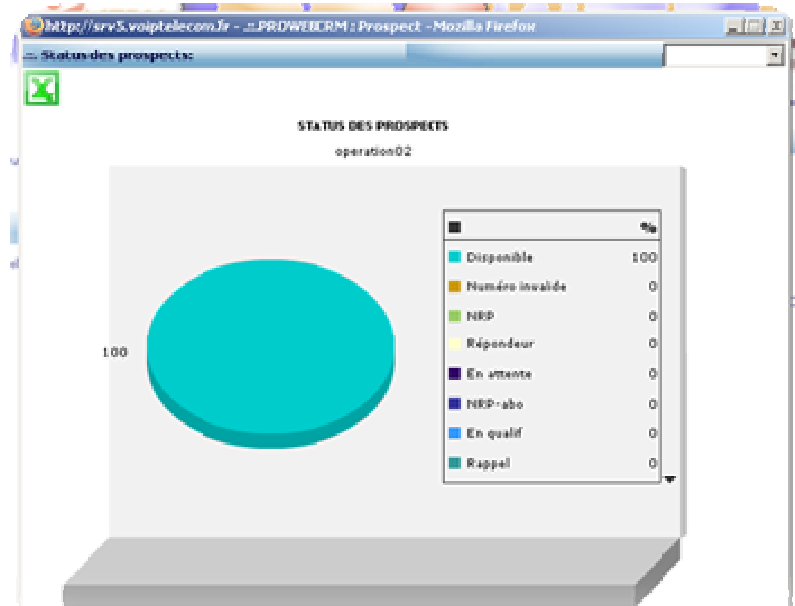
☒ Ignorer la première ligne

Terminer

Vous aurez un pré affichage de votre fichier, accordez les champs à leurs types avec les menus déroulants.

Définissez le téléphone de contact principal (personnel ou pro). Indiquez le préfixe à ajouter si y'en a pas dans votre fichier (*Exemple 0041 pour appeler en suisse pour un fichier avec des numéros de téléphones locaux sans le « 0 » au début ou bien ajouter un « 0 » pour un fichier de téléphones français qui n'ont pas ce zéro en préfixe*). Dédoublonner le champ téléphone ou autre. Enfin terminez en cliquant sur « Terminer ».

Ensuite vous affichez l'état de votre base de prospection (en cas de nouvelle base 100% des prospects doit être en statut « Disponible »)



PROVENCE i MEDIA PROWEB CRM

Ajouter une nouvelle opération

	Nom	Nature	Statut
	CCI	vente	Off
	00000000	rendezvous	Off
	operation02	vente	Off

Ajouter une nouvelle opération

Votre opération est en place il ne reste qu'à connecter vos agent et lancer l'opération en choisissant ON dans le menu déroulant à coté de l'opération.

7. La supervision

Dans le menu « opérations », cliquez sur la loupe (4^e icône à droite).
 Une fenêtre s'ouvre, vous donnant en temps réel l'état des communications et des agents.

http://srv5b.voiptelecom.fr - PROWEBCRM : Statut de l'opération - Mozilla Firefox

Nom de l'opération : EYETECH_N

Appels		Agents	
Appel sortant :	2	Disponible :	1
En Attente :	1	Mise en relation :	1
En Communication :	3	En communication :	3
Abandonnés :	124	En validation :	0
Recus :	998	En Pause :	0
Total :	1125	Back office :	0
		En Rappel :	0
		Déconnecté :	1
		Total :	6

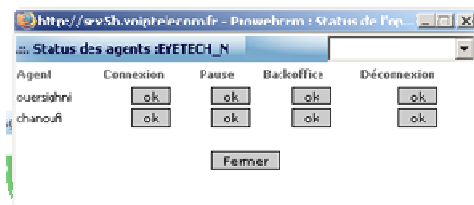
Statut des Agents de l'opération: EYETECH_N

Agent	Poste	Appels Pris	Statut	Temps
ouersighni hasen	1225	110	En Com	0:00:17
chaneoufi bouyem	1209	215	En Com	0:00:07
Soumri Anis	1233	111	Disponible	12:15:41
ZOGHBI ZAINEB	1224	170	M en relation	0:00:02
BRAID RYM		0	Déconnecté	09:16:55
FERCHICHI ENSAF	1219	190	En Com	0:00:03

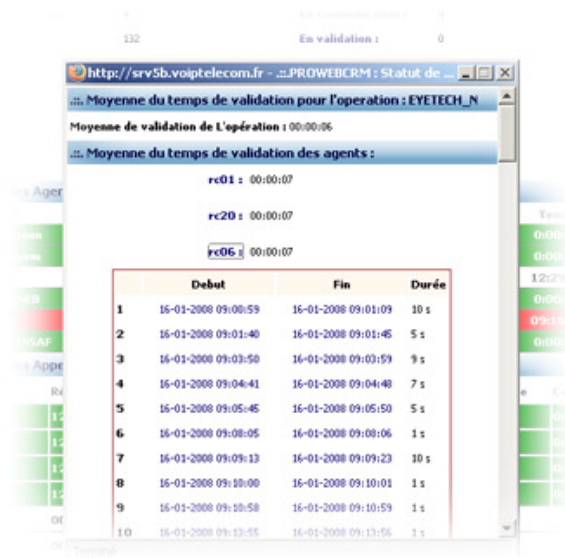
Statut des Appels de l'opération : EYETECH_N

Début	Réponse	Statut	Numéro	Agent	Attente	Communication
12:15:24	12:15:36	En communication	0143569333	ouersighni	3	0:00:17
12:15:30	12:15:46	En communication	0143568909	chaneoufi	3	0:00:07
12:15:36	12:15:50	En communication	0143568220	FERCHICHI	3	0:00:03
12:15:42	12:15:54	En attente	0143566855	prowebcrm	2	
12:15:48	00:00:00	Connexion	0143566485	prowebcrm	0	
12:15:54	00:00:00	Connexion	0143566401	prowebcrm	0	

Lorsque vous cliquez sur la loupe à droite d'un des statuts « agents », une fenêtre s'ouvrira, et vous obtiendrez la liste de tous les agents dans ce « statut ». Vous pouvez alors modifier leurs statuts, en cas de problème avec leur interface ou si vous voulez forcer un état.



Ainsi qu'en cliquant sur le lien **Validation**, vous pouvez savoir le temps moyen passer sur la campagne en validation (clôture d'appels) ainsi que les temps par agent et par appels pour plus de détails comme l'indique l'image en dessous.



Moyenne du temps de validation pour l'opération : EYETECH_N
 Moyenne de validation de l'opération : 00:00:06
 Moyenne du temps de validation des agents :
 rc01 : 00:00:07
 rc20 : 00:00:07
 rc06 : 00:00:07

	Debut	Fin	Durée
1	16-01-2008 09:00:59	16-01-2008 09:01:09	10 s
2	16-01-2008 09:01:40	16-01-2008 09:01:45	5 s
3	16-01-2008 09:03:50	16-01-2008 09:03:59	9 s
4	16-01-2008 09:04:41	16-01-2008 09:04:48	7 s
5	16-01-2008 09:05:45	16-01-2008 09:05:50	5 s
6	16-01-2008 09:08:05	16-01-2008 09:08:06	1 s
7	16-01-2008 09:09:13	16-01-2008 09:09:23	10 s
8	16-01-2008 09:10:00	16-01-2008 09:10:01	1 s
9	16-01-2008 09:10:58	16-01-2008 09:10:59	1 s
10	16-01-2008 09:13:55	16-01-2008 09:13:56	1 s

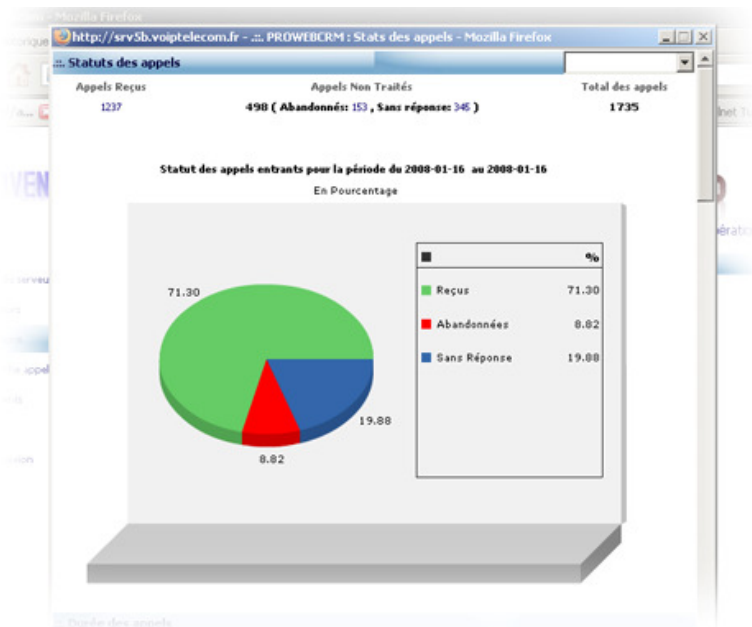
8. Les statistiques

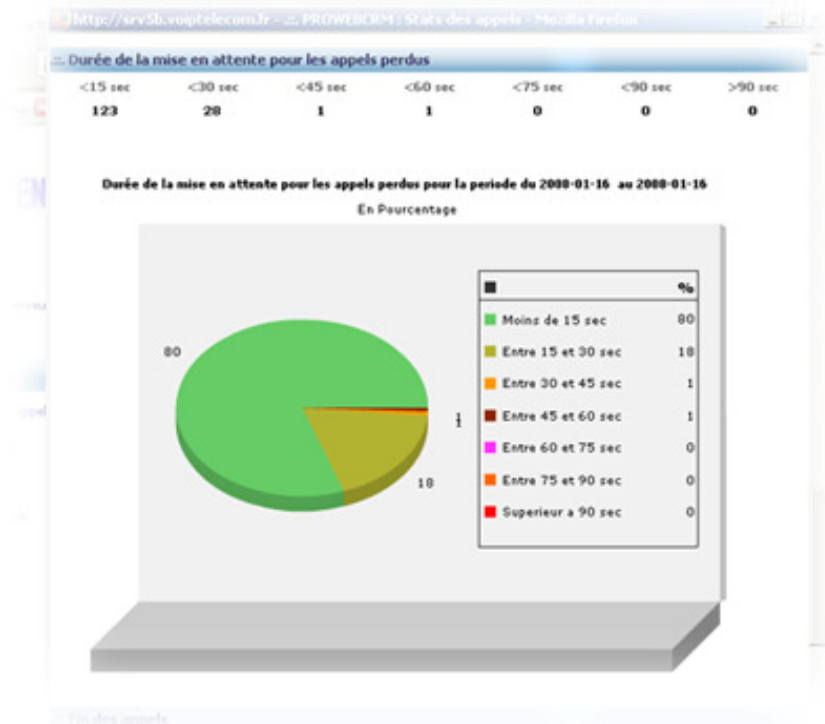
Pour afficher les statistiques d'une opération, vous devez cliquer sur le camembert en couleur de l'opération souhaitée. (3^e icône à gauche du nom de l'opération).

Sélectionnez la période pour laquelle vous voulez visualiser les statistiques.

Une fenêtre s'ouvre, le premier graphique représente la part des appels reçus et abandonnés. L'interface fonctionne en mode « prédictif dialing », ce qui signifie que le moteur va interroger la base et commencer à appeler les prospects.

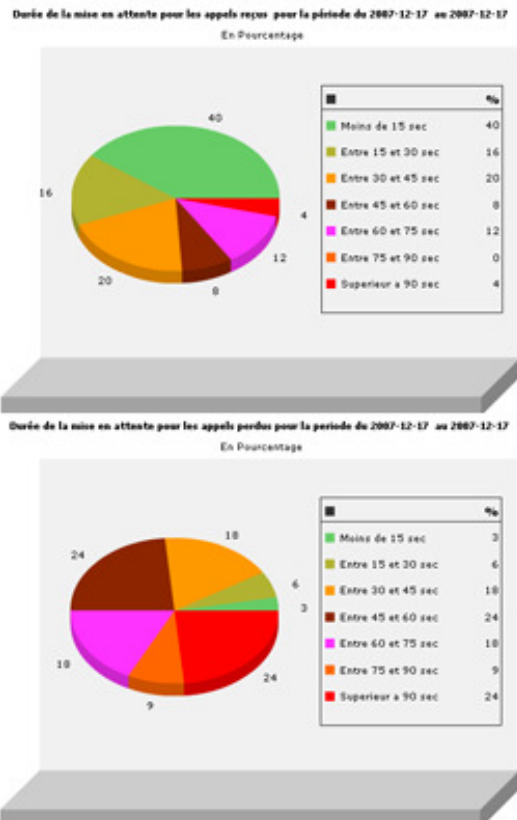
Dès qu'un prospect décroche il est placé dans une file d'attente avec annonce d'attente et musique, le temps qu'un agent soit disponible pour le traiter. Si tous les agents sont en ligne, il se peut que le prospect n'apprécie guère le fait d'être en attente et il est fort probable que pour une durée supérieure à 15 secondes, il raccroche. Ce qui explique pourquoi nous avons un fort pourcentage d'appels abandonnés.





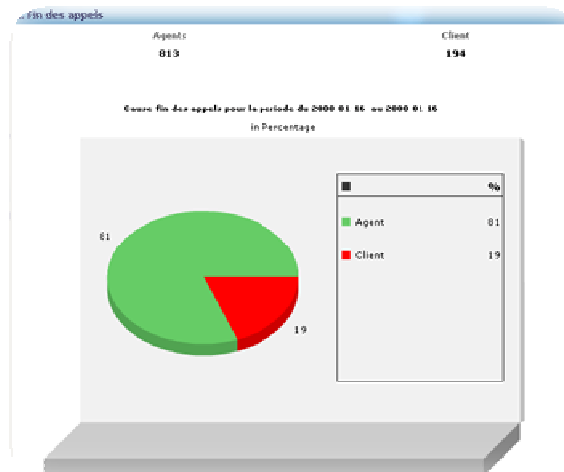
Ce graphisme, analyse le pourcentage par tranche de la durée d'attente des prospects avant traitement pour les appels traités.

Celui en dessous, quant à lui analyse la même chose mais pour les appels abandonnés.

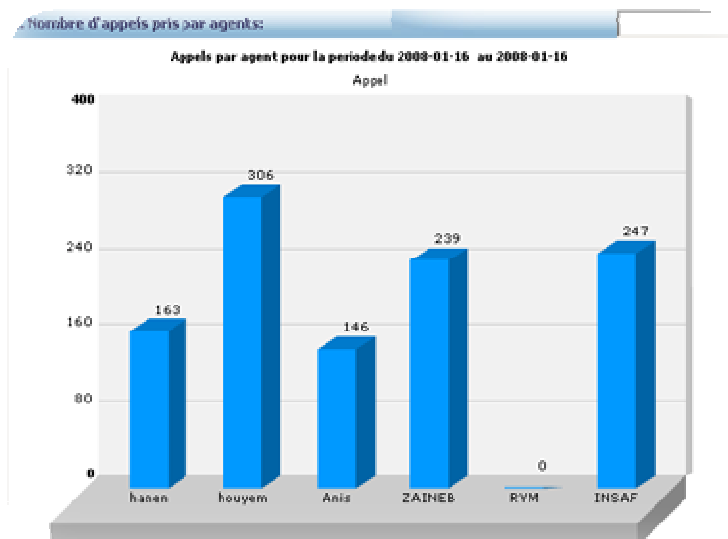


Enfin le dernier graphique de la fenêtre identifie la cause de « fin d'appels » (si c'est l'agent ou le

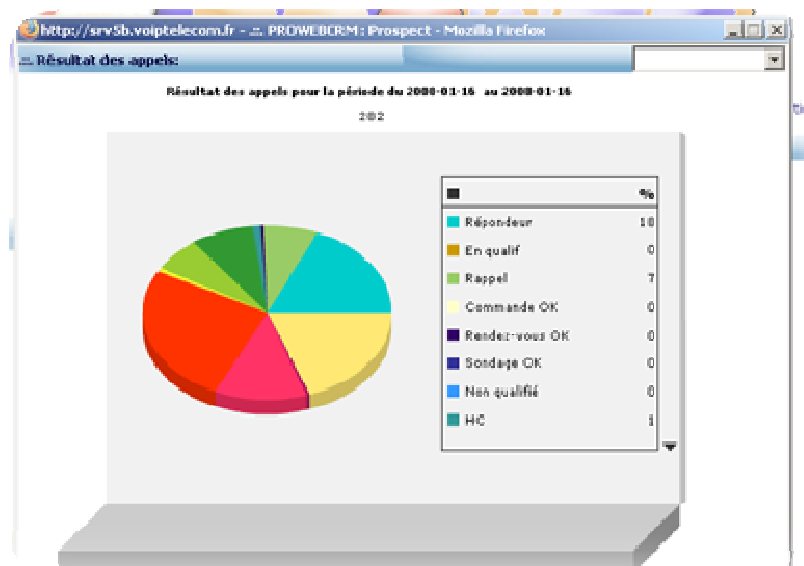
client qui clôture l'appel).



Avec le menu déroulant en haut à droite de cette fenêtre vous pouvez affiner vos statistiques par résultat ou par agent. Cliquez sur l'agent souhaité pour afficher ses statistiques.



Cliquez sur le bar graph. de l'agent souhaité et vous afficherez la fenêtre suivante, qui indique les appels de cet agent :



Déplacez le curseur sur le « camembert » pour sélectionner les statistiques voulues.

Dans cet exemple nous avons choisi les Refus.

ENCLOSURE

...Liste des appels :

Total : 73 Rendre le statut des prospects :

Date	Agent	Numéro	Résultat	Note
2008-01-26 09:08:42	rc20	0145516178	Refus pas besoin	
2008-01-26 09:17:20	rc20	0145515142	Refus pas besoin	
2008-01-26 09:40:33	rc20	0145323898	Refus pas besoin	
2008-01-26 09:47:40	rc20	0145223572	Refus pas besoin	
2008-01-26 09:51:14	rc20	0145391600	Refus pas besoin	
2008-01-26 09:54:12	rc20	0145273730	Refus pas besoin	
2008-01-26 09:55:33	rc20	0145270507	Refus pas besoin	
2008-01-26 09:59:04	rc20	0145266415	Refus pas besoin	
2008-01-26 09:59:22	rc20	0145266062	Refus pas besoin	
2008-01-26 10:00:11	rc20	0145263417	Refus pas besoin	
2008-01-26 10:02:15	rc20	0145232631	Refus pas besoin	
2008-01-26 10:05:29	rc20	0145250373	Refus pas besoin	
2008-01-26 10:11:40	rc20	0145226047	Refus pas besoin	
2008-01-26 10:13:56	rc20	0145200946	Refus pas besoin	
2008-01-26 10:14:38	rc20	0145206828	Refus pas besoin	
2008-01-26 10:29:14	rc20	0144620668	Refus pas besoin	
2008-01-26 10:30:21	rc20	0144560747	Refus pas besoin	
2008-01-26 10:41:20	rc20	0145081315	Refus pas besoin	
2008-01-26 10:42:25	rc20	0144923004	Refus pas besoin	
2008-01-26 10:46:50	rc20	0144734532	Refus pas besoin	
2008-01-26 10:48:18	rc20	0144670089	Refus pas besoin	
2008-01-26 10:51:08	rc20	0144618552	Refus pas besoin	
2008-01-26 10:52:40	rc20	0144550139	Refus pas besoin	
2008-01-26 11:05:10	rc20	0144549106	Refus pas besoin	

tion

Ces fiches on peut les reprogrammer en rappel pour ce même agent ou bien les remettre en fiches disponibles pour tous les agents et être rappelées. Pour avoir le détail de la fiche cliquez sur la date indiquée à gauche :

...Détails sur le prospect

Nom : Lily Shoes

Tel domicile : 145421003

Adresse PRO : 82 RUE DIDOT

CP/PRO : 75014

Ville PRO : PARIS

Secteur d'activité : 18304-COIFFEURS

Statut : Refus pas besoin

...Historique des contacts avec le prospect

Date	Operation	Agent	Résultat	Note
01-26 09:32:30	EYETECH_N	rc36	Refus pas besoin	
01-26 17:05:31	EYETECH_N	provencorm	NRP	

...Détails des rendez-vous avec le prospect

Date	Operation	Agent	Commercial
------	-----------	-------	------------

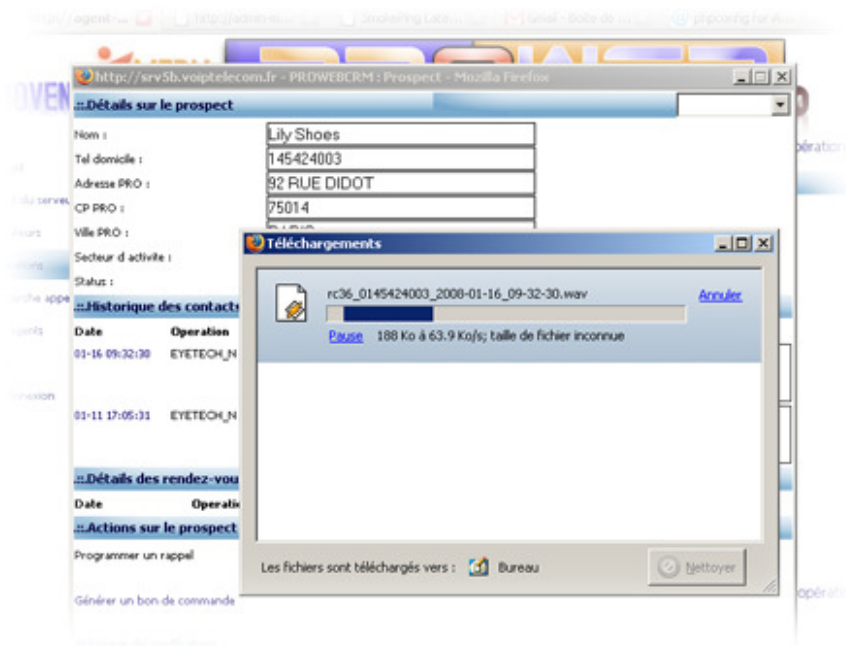
...Actions sur le prospect

Programmer un rappel Ouvrir l'agenda avec ok

bé

Cette fiche nous permet d'obtenir les détails sur le refus, de télécharger la conversation téléphonique

en cliquant sur la date. Ainsi d'avoir l'assurance de bien encadré les agents et comprendre les problèmes du discours commercial. Si ça n'était pas un refus, vous pouvez dans la partie « **statut** » changer le résultat.



9. Heures et dates des logins des agents

Dans le menu « **Log agents** », sélectionnez la date ou les tranches de dates :

Vous aurez les détails des statuts des agents : « **D** » **Disponible**, « **C** » **En Communication**, « **P** » **En Pause**, « **B** » **En Back Office**, « **AS** » **Appel Sortant ou Rappels programmés**.

Agent	Date login	Date Logout	D	C	P	B	AS
rc08	01-16 17:05:01	00-00 00:00:00	00:05:42	00:25:16	00:00:00	00:00:00	00:03:14
rc20	01-16 09:00:17	00-00 00:00:00	00:04:37	03:44:29	00:36:43	00:27:31	00:14:05
rc09	00-00 00:00:00	00-00 00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
rc04	01-16 17:06:08	00-00 00:00:00	00:16:02	00:09:39	00:00:00	00:00:00	00:02:43
rc36	01-16 09:00:12	00-00 00:00:00	00:03:10	03:40:45	00:36:51	00:17:13	00:43:05
rc07	01-16 17:03:51	00-00 00:00:00	00:04:47	00:18:46	00:00:00	00:00:00	00:02:41
rc05	00-00 00:00:00	00-00 00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
rc03	01-16 17:02:38	00-00 00:00:00	00:09:07	00:18:42	00:00:00	00:00:00	00:01:11
rc01	01-16 08:59:45	00-00 00:00:00	00:25:09	02:24:40	00:36:50	01:30:18	00:31:11
rc06	01-16 09:00:25	00-00 00:00:00	00:40:30	01:54:29	00:36:45	00:03:02	01:27:00
rc02	01-16 17:04:55	00-00 00:00:00	00:20:39	00:07:54	00:00:00	00:00:00	00:00:00
rc33	01-16 09:00:02	00-00 00:00:00	00:31:13	02:31:10	00:34:52	00:27:57	01:10:27

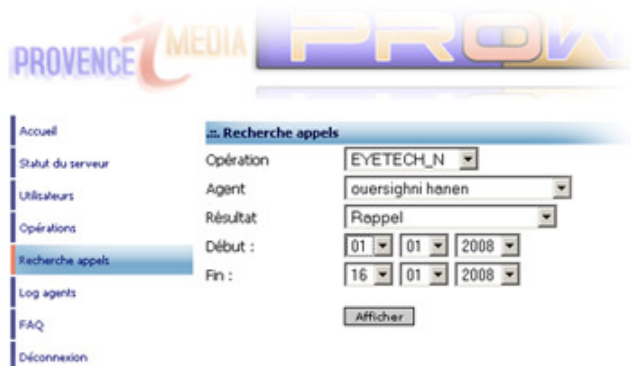
Et pour avoir les détails des statuts d'un seul agent cliquer sur son login :

Agent	Début	Fin	Durée	Etat
rc36	2008-01-16 09:00:12	2008-01-16 09:00:12	00:00:00	Disponible
rc36	2008-01-16 09:00:12	2008-01-16 09:00:20	00:00:08	En Rappel
rc36	2008-01-16 09:00:20	2008-01-16 09:01:03	00:00:43	En Com
rc36	2008-01-16 09:01:03	2008-01-16 09:01:03	00:00:00	En Com
rc36	2008-01-16 09:01:03	2008-01-16 09:01:21	00:00:18	En Validation
rc36	2008-01-16 09:01:21	2008-01-16 09:01:25	00:00:04	En Validation
rc36	2008-01-16 09:01:25	2008-01-16 09:01:26	00:00:01	En Validation
rc36	2008-01-16 09:01:26	2008-01-16 09:01:42	00:00:16	En Rappel
rc36	2008-01-16 09:01:42	2008-01-16 09:02:15	00:00:33	M en relation
rc36	2008-01-16 09:02:15	2008-01-16 09:02:17	00:00:02	En Com
rc36	2008-01-16 09:02:17	2008-01-16 09:02:17	00:00:00	En Com
rc36	2008-01-16 09:02:17	2008-01-16 09:02:37	00:00:20	En Validation
rc36	2008-01-16 09:02:37	2008-01-16 09:02:39	00:00:02	En Validation
rc36	2008-01-16 09:02:39	2008-01-16 09:02:41	00:00:02	En Validation

Et vous aurez les détails de ses statuts à la seconde pré.

10. Rechercher Appel

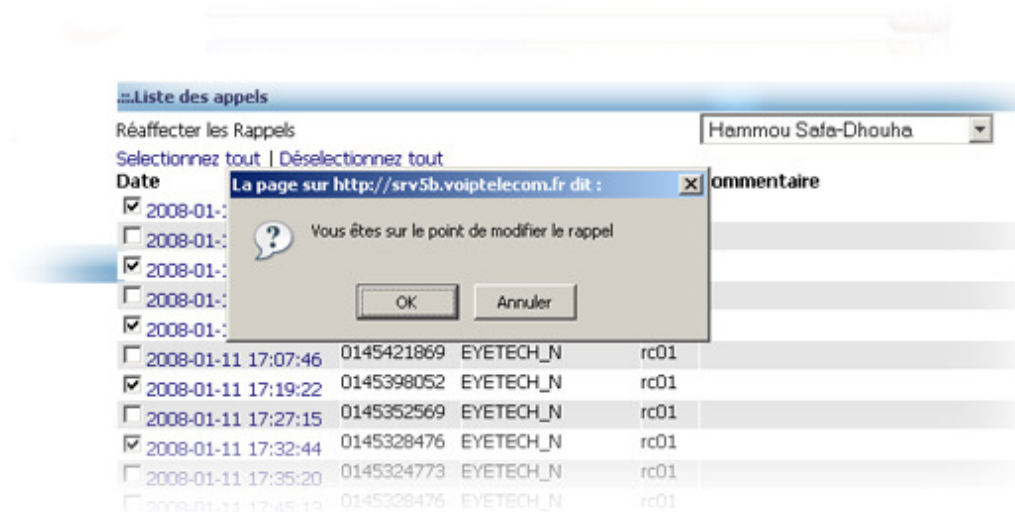
Ce menu vous sera utile au cas d'absence d'un agent un jour par exemple et vous voulez transférez ses **Rappels** importants à un autre agent qui est présent, il suffit de choisir dans les menus déroulants, l'opération, l'agent absent et le type de résultats dans notre cas on a choisi les Rappels, ainsi que les dates voulues.



The screenshot shows the 'Recherche appels' menu with the following fields:

- Opération: EYETECH_N
- Agent: ouersighni hanen
- Résultat: Rappel
- Début: 01/01/2008
- Fin: 16/01/2008
- Afficher button

Une fois les rappels pour cette date sont affichés il suffit de choisir l'agent pour qui transférer les rappels sélectionnés, à partir du menu déroulant.

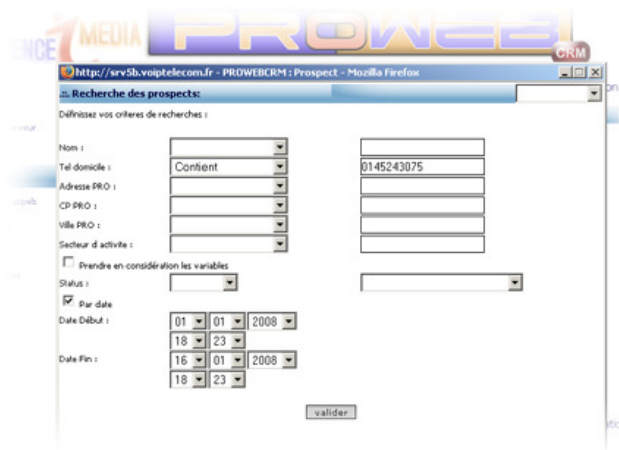


The screenshot shows the 'Liste des appels' menu with a list of calls and a dialog box for transferring calls. The list of calls is as follows:

Date	Numéro	Opération	Agent	Commentaire
2008-01-11 17:07:46	0145421869	EYETECH_N	rc01	
2008-01-11 17:19:22	0145398052	EYETECH_N	rc01	
2008-01-11 17:27:15	0145352569	EYETECH_N	rc01	
2008-01-11 17:32:44	0145328476	EYETECH_N	rc01	
2008-01-11 17:35:20	0145324773	EYETECH_N	rc01	
2008-01-11 17:45:12	0145328476	EYETECH_N	rc01	

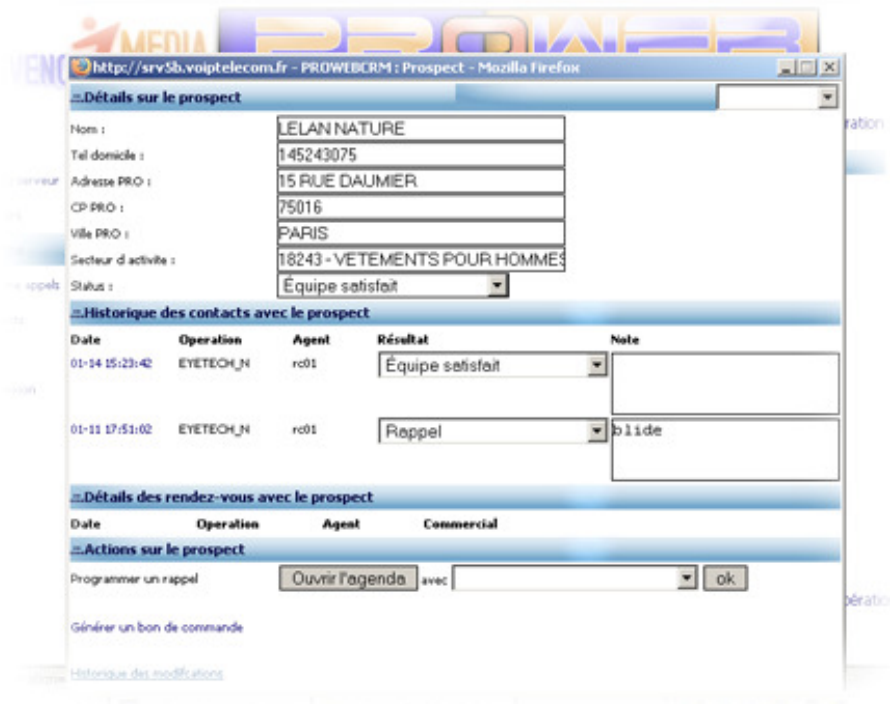
The dialog box shows a message: "Vous êtes sur le point de modifier le rappel" (You are about to modify the reminder) with OK and Annuler buttons.

Ou bien si vous chercher une fiche précise par son numéro de Téléphone ou adresse ou nom, il vaut mieux aller dans le menu prospect (bonhomme vert) et dans le menu déroulant sélectionnez rechercher.



Indiquez les champs que vous cherchez (vous pouvez avoir plusieurs critères de recherche).

Votre appel cherché sera affiché. Et en cliquant dessus vous aurez les détails de la fiche.



Date	Operation	Agent	Résultat	Note
01-14 15:23:42	EYETECH_N	rc01	Équipe satisfaite	
01-11 17:51:02	EYETECH_N	rc01	Rappel	slide

11. Interface Agent

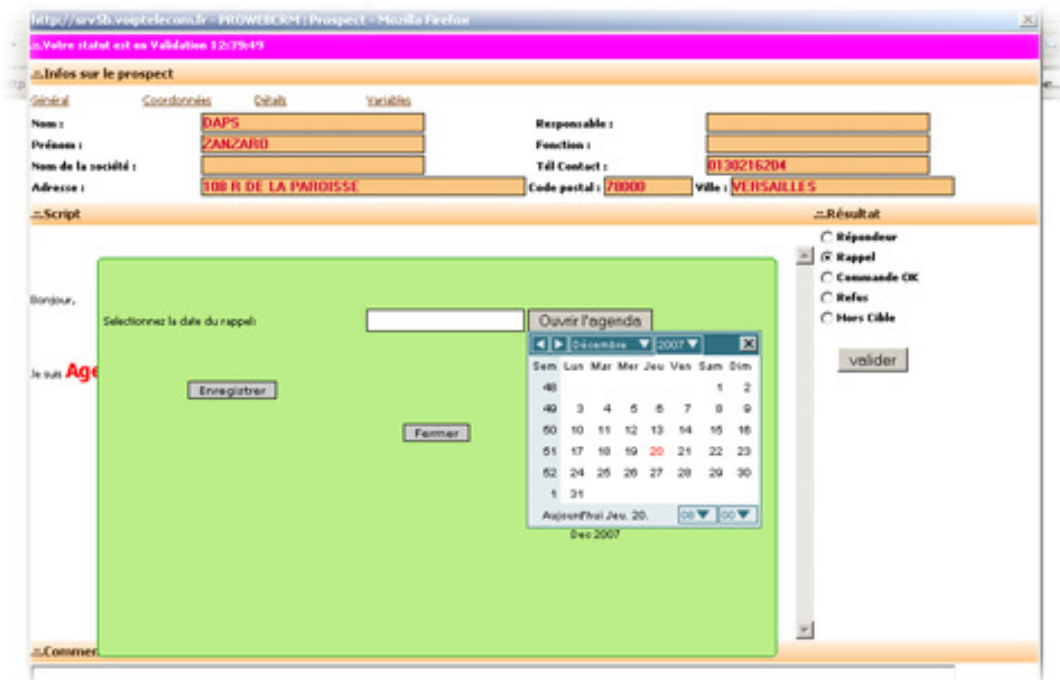
Une fois sur cette page cliquez sur le menu « **connexion** ».

Ici vous pourrez gérer vos statuts. Pour vous connecter, entrer le numéro de votre téléphone et cliquez sur connexion.



The interface shows a sidebar with links: Accueil, Connexion, Mes rappels, Mes stats, Mes 10 Derniers appels, FAQs, Déconnexion. The main area is titled 'Connexion a l'ACD :'. It contains a table with columns: Opération, Statut, Tel, Connexion, Pause, Backoffice, Déconnexion. The 'Opération' column has the value 'EYETECH_H'. The 'Statut' column has the value 'Non connecté'. The 'Tel' column has a text input field containing '1022'. Below the table is a button labeled 'Ouvrir l'interface Agent'.

Puis cliquez sur « ouvrir l'interface agent »



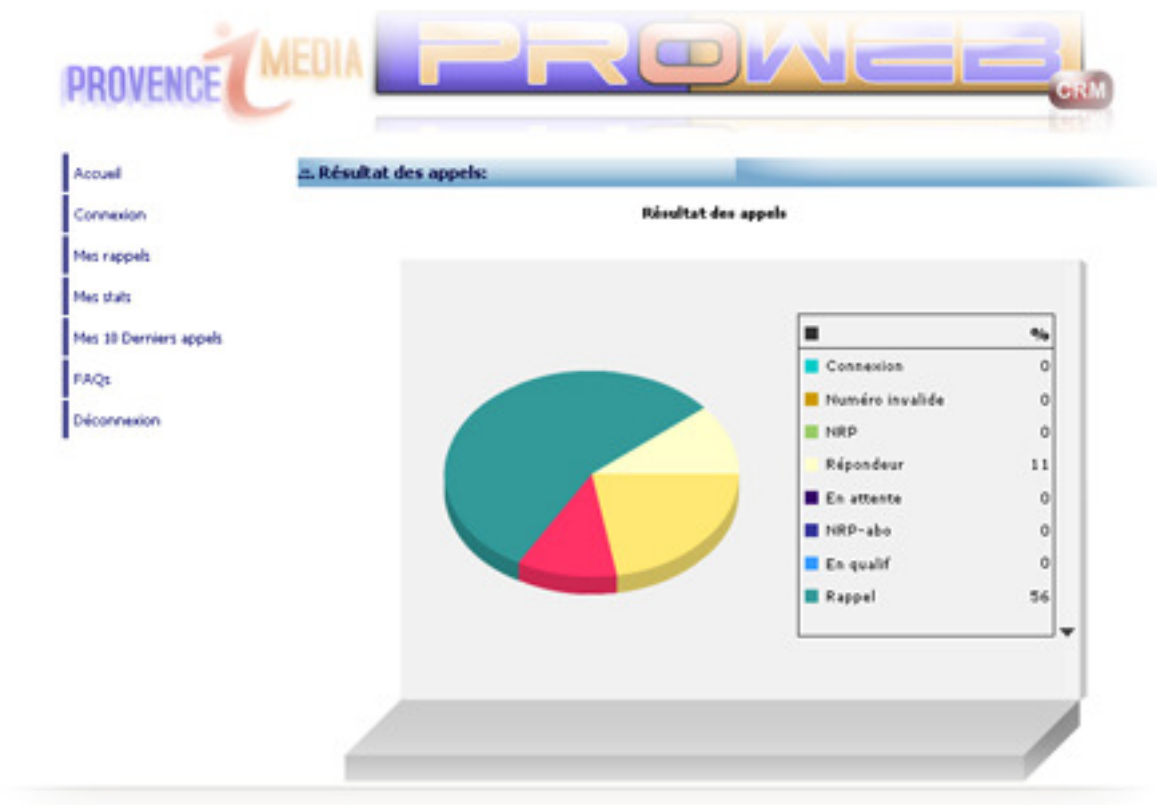
The interface shows the 'Infos sur le prospect' section. It contains a table with columns: Général, Coordonnées, Détails, Variables. The 'Général' column has the following data: Nom: DAPS, Prénom: ZANZARD, Nom de la société: ROBIE DE LA PATOISSE, Adresse: ROBIE DE LA PATOISSE, Responsable: [empty], Fonction: [empty], Tél Contact: 01 30 21 6 204, Code postal: 78000, Ville: VERSAILLES. Below the table is a 'Script' section with a text area containing 'Bonjour, Je suis Ag...'. To the right of the text area is a 'Résultat' section with radio buttons: Répondre, Rappel (selected), Commande OK, Refus, Hors Cible. Below the radio buttons is a 'valider' button. A calendar widget is open, showing the month of December 2007. The calendar has a grid with days of the week and dates. The date 20 is highlighted. Below the calendar is a 'Fermer' button.

Le Prédicatif commencera alors à composer les appels de la base et dès qu'un prospect décrochera votre interface affichera les informations de la fiche du prospect et en mettant le curseur de la souris sur la barre du statut en haut vous aurez l'historique de la fiche avec date, heure et note.

Un calendrier est présent pour la programmation des rappels.

Une fois la fiche traitée, l'appels suivant lui (l'agent) sera transféré.

Les agents peuvent suivre également leurs statistiques, afin d'évaluer leurs performances. Pour cela cliquez sur « **Mes stats** » dans le menu à gauche. Sélectionnez l'opération et la date sur laquelle vous voulez voir vos résultats.



L'agent peut lui même modifier ou reprogrammer ces rappels dans le menu « **Mes rappels** »

PROVENCE MEDIA PROWEB CRM

Liste des rappels :

Total : 81

Etat	Date	Agent	Client	Tel
	2008-01-17 09:20:00	rc06	KARFINSKI JEAN-FRANCOIS	0140874722
	2008-01-17 09:30:00	rc06	Marimely	0140541973
	2008-01-17 09:30:00	rc06	ETOILE DE MEAUX	0140064030
	2008-01-17 10:00:00	rc06	Marischael Nicolas Orféverie	0140547829
	2008-01-17 10:00:00	rc06	Martin Yannick	0140540682
	2008-01-17 10:00:00	rc06	J.S.B	0140802900
	2008-01-17 10:00:00	rc06	Martham Lorand	0140556008
	2008-01-17 10:00:00	rc06	Lindant Beaulé	0140420099
	2008-01-17 10:00:00	rc06	Purs Mod	0140271824
	2008-01-17 10:05:00	rc06	Fontaine Yves	0140225232
	2008-01-17 10:11:00	rc06	La Pelly France	0140030570

Filter: Tous, A rappeler, Déjà rappelés

Aussi il peut toujours retrouver ces dix derniers appels au cas de fiches mal qualifiées ou pour besoin de coordonnées.

PROVENCE MEDIA PROWEB CRM

Liste des appels :

Total : 10

Date	Agent	Numéro	Résultat	Note
2008-01-16 18:01:30	rc06	0140229005	NRP-abo	
2008-01-16 18:01:32	rc06	0140227946	NRP-abo	
2008-01-16 18:00:21	rc06	0140252740	NRP-abo	
2008-01-16 17:46:13	rc06	0140876968	Rappel	
2008-01-16 17:40:51	rc06	0142175963	Rappel	
2008-01-16 17:40:14	rc06	0140260059	Répondeur	
2008-01-16 17:33:25	rc06	0140549231	Refus autre	
2008-01-16 17:31:31	rc06	0140250640	Cessation d'activité	

Et pour se déconnecter il doit repartir dans le menu Connexion valider « Déconnecter » puis pour quitter l'interface il clique sur Log-out puis « ici »

PROVENCE *i* MEDIA

Solution Internet VOIP pour Centre d'Appel

PROVENCE *i* MEDIA **PROWEB!** CRM

Accueil

Connexion

Mes rappels

Mes stats

Mes 10 Derniers appels

FAQs

Déconnexion

Connexion à FACD :

Opération	Statut	Tel	Connexion	Passer	Backoffice	Déconnexion
EYETECH_N	Non connecté	1022	<input type="button" value="ok"/>	<input type="button" value="ok"/>	<input type="button" value="ok"/>	<input type="button" value="ok"/>

PROVENCE *i* MEDIA **PRO**

Accueil

Connexion

Mes rappels

Mes stats

Mes 10 Derniers appels

FAQs

Déconnexion

Fermeture de session :

Pour vous déconnecter cliquez [ici](#)