



Guide de l'utilisateur de Telemarketing

Version 6.0 SP1



© 2013 Pitney Bowes Software Inc. Tous droits réservés.

Ce document peut contenir des informations confidentielles et exclusives appartenant à Pitney Bowes Inc et/ou ses filiales et sociétés associées.

Portrait Software, le logo Portrait Software, Portrait, et la marque Portrait de Portrait Software sont des marques déposées de Portrait Software International Limited et ne peuvent être utilisées ou exploitées de quelque manière que ce soit sans l'accord exprès, préalable et écrit de Portrait Software International Limited.

Marques déposées

Tous les autres noms de produits, noms de société, marques, logos et symboles mentionnés ci-après peuvent être des marques ou des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

Assistance Portrait Software

Si vous avez besoin d'aide concernant un sujet qui n'est pas couvert par cette documentation, essayez notre Base de Connaissance sur notre site Internet <http://support.portraitsoftware.com> et suivez le lien vers votre produit.

Vous pouvez également télécharger d'autres documents d'informations Portrait Software à partir de notre site. Si vous ne possédez pas de nom d'utilisateur ou de mot de passe, ou si vous les avez oubliés, nous vous prions de nous contacter par l'un des moyens énoncés ci-dessous.

Si vous rencontrez un problème lors de l'utilisation, de l'installation ou avec la documentation de ce produit, veuillez nous contacter en utilisant l'une des méthodes suivantes :

Courriel : support@portraitsoftware.com

Téléphone

- USA/Canada 1-800-335-3860 (numéro gratuit)
- Reste du monde +44 800 840 0001

Lorsque vous nous signalez un problème, il nous est utile de connaître :

- Le nom du logiciel
- Les circonstances dans lesquelles le problème est survenu
- Les messages d'erreur que vous avez vus (s'il y en a eu)
- La version du logiciel que vous étiez en train d'utiliser

Pitney Bowes Software Inc.

January 02, 2014

Table des matières

Chapitre 1 : Notions de base.....	5
TM Web - Notions de base.....	6
Démarrage de TM Web.....	6
Démarrage de TM Web - Connexion avancée.....	7
Organisation des fenêtres TM Web.....	7
Fenêtre de recherche.....	8
Introduction à TM Web.....	8
Chapitre 2 : Détails.....	11
Description détaillée de TM Web.....	12
Présentation du menu.....	12
Recherche d'un client.....	13
Modification des informations d'un client.....	16
Fermeture d'un appel.....	16
Utilisation du clavier et des raccourcis.....	18
Fonction d'aide de TM Web.....	19
Chapitre 3 : Rapports et statistiques.....	21
Rapports et statistiques.....	22
Fonction Rapport de TM Web.....	22
Chapitre 4 : Personnalisation de TM Web.....	23
Personnalisation de TM Web.....	24
Modifications possibles : Langue, page de démarrage et comportement de recherche.....	24
Changements que l'administrateur système peut effectuer.....	24

Chapitre

Notions de base

1

Dans cette section :

- [TM Web - Notions de base](#)6

TM Web - Notions de base

Ce chapitre présente les concepts de base relatifs à TM Web. Outre la définition de quelques termes importants, vous apprendrez comment démarrer l'application et découvrirez la manière dont ses fenêtres sont organisées.

Si vous avez l'habitude du système d'exploitation Windows, il vous suffira probablement de comprendre les principes de fonctionnement généraux expliqués dans ce chapitre pour pouvoir utiliser l'application sans documentation.

Démarrage de TM Web

TM Web prend en charge deux types de connexion : la connexion normale et la connexion automatique. Si vous activez la connexion normale, vous devez saisir manuellement un nom d'utilisateur et un mot de passe. La connexion automatique, quant à elle et comme son nom l'indique, vous permet de vous connecter automatiquement. Vous n'avez alors pas besoin de saisir de nom d'utilisateur ni de mot de passe : vous êtes automatiquement connecté à TM Web.

Connexion normale

1. Pour démarrer TM Web, double-cliquez sur l'icône suivante qui se trouve sur votre bureau Windows :



Ou

Démarrez le programme à partir de la liste de favoris de votre navigateur Web :

- Sélectionnez **TM Web**.

(Remarque ! Le portail ou l'intranet de votre entreprise peut également comporter un lien vers TM Web.)

2. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe (fournis par votre administrateur système).

Lors de la saisie du mot de passe en vue de la connexion, les caractères sont remplacés à l'écran par des étoiles.

3. Cliquez sur **Connexion**.

Connexion automatique

Lorsque la connexion automatique est activée, vous n'avez pas besoin de saisir de nom d'utilisateur ni de mot de passe. Vous êtes automatiquement connecté à TM Web sous le nom d'utilisateur sous lequel vous vous êtes connecté à Windows. Cependant, pour ce faire, votre utilisateur Windows doit disposer de droits d'accès à TM Web.

1. Pour démarrer TM Web, double-cliquez sur l'icône suivante qui se trouve sur votre bureau Windows :



Ou

Démarrez le programme à partir de la liste de favoris de votre navigateur Web :

- Sélectionnez **TM Web**.
2. TM Web s'ouvre sur la page définie comme page d'accueil.

Remarque : Si votre utilisateur Windows ne dispose pas de droits d'accès à TM Web, une page de connexion identique à celle d'une connexion normale s'affiche à l'écran. Si vous avez reçu un nom d'utilisateur et un mot de passe à utiliser spécifiquement dans TM Web, saisissez-les ici.

Démarrage de TM Web - Connexion avancée

1. **INSTANCE.** Lors de la connexion à TM Web, le système peut être configuré pour donner accès à différentes instances. Pour accéder à cette option, cliquez sur le bouton **Avancé** dans le coin inférieur droit. La fenêtre s'agrandit et une boîte déroulante affiche les instances disponibles. Sélectionnez l'instance de votre choix, puis continuez la connexion.
2. **MÉMOIRE CACHE.** Pour accélérer les performances de TM Web, les données de domaine sont mises en mémoire cache sur le serveur Web. Lorsque l'administrateur système apporte des modifications aux données de domaine, les données mises en mémoire cache doivent être supprimées. Pour accéder à cette option, cliquez sur le bouton **Avancé** dans le coin inférieur droit. La fenêtre se développe et une case à cocher vous permet de supprimer la mémoire cache du serveur Web. Cochez la case et poursuivez la connexion.

N'oubliez pas que votre nom d'utilisateur et votre mot de passe sont personnels et confidentiels.

Organisation des fenêtres TM Web

TM Web est une application Web qui présente le même système de fenêtres que les autres applications Windows que vous connaissez. Lorsque vous démarrez TM Web, une nouvelle fenêtre s'ouvre.

Présentation de la fenêtre principale :

- Sur la gauche, un menu vous permet d'accéder aux options suivantes :
 - **Projets**
 - **Rapports** (selon les autorisations)
 - **Paramètres** (configuration utilisateur)
 - **Aide** (ouverture du présent document)
 - **Quitter** (fermeture de TM Web)
- La fenêtre principale offre un aperçu des projets et permet à l'utilisateur d'accéder aux différents projets disponibles (appel de clients et/ou enregistrement de réponses) ainsi qu'aux informations détaillées associées.

CONSEIL

Si TM Web est en cours d'exécution lors de l'ouverture d'un deuxième lien Web, ce lien risque de s'ouvrir dans la même fenêtre que TM Web. Pour l'éviter, commencez par ouvrir une nouvelle fenêtre de navigateur, puis ouvrez le deuxième lien Web.

Fenêtre de recherche

TM Web organise les informations dans différentes fenêtres principales, la fenêtre de recherche étant la plus importante. Vous y trouverez notamment les informations suivantes :

- Le nom du projet
- Le statut du projet
- Les critères de recherche pour trouver un client

La fenêtre de recherche comporte un menu sur le côté gauche qui vous donne un aperçu du projet. Pour plus d'informations sur la recherche des clients verrouillés, qui vous sont affectés ou à rappeler, reportez-vous au chapitre suivant ([Description détaillée de TM Web](#)).

CONSEIL

Pour optimiser l'utilisation de l'application, nous vous recommandons d'utiliser la fonction <tabulation> pour déplacer le curseur d'un champ à l'autre. Dans une fenêtre, si vous appuyez sur la touche <Entrée>, Dialogue Server exécute la commande activée (indiquée par un cadre plus foncé autour du bouton).

Introduction à TM Web

Cette section vous explique brièvement comment utiliser l'application. Le chapitre suivant contient davantage de détails sur le système.

Choix d'un projet TM

- Connectez-vous à l'application.
- Dans la liste des projets, double-cliquez sur le projet sur lequel vous souhaitez travailler.

Appel d'un client

- Dans la fenêtre de recherche, cliquez sur Rechercher la page suivante.
- L'application recherche le client à appeler et affiche les informations client dans le menu de gauche. Le formulaire de réponse s'affiche au centre de la fenêtre.
- Appelez le client.
- Enregistrez ses réponses tout en discutant avec lui.
- Utilisez la barre de défilement pour atteindre le bas du formulaire.
- Un questionnaire peut comporter une fonctionnalité permettant de sauter certaines questions. Cette fonctionnalité simplifie l'utilisation de questionnaires et aide l'opérateur TM à se souvenir du moment où ignorer une question et des questions à ignorer.

Par exemple, à la question 1, avec une réponse alternative A, vous pouvez passer à la question 5. Cela signifie que l'application passe directement de la question 1 à la question 5 lorsque le client choisit la réponse alternative A.

Appel terminé

- Une fois l'appel passé, appuyez sur le bouton Publier sous le formulaire de réponse.
- L'application enregistre les réponses du client et revient à la page de recherche. Pour passer l'appel suivant, sélectionnez le bouton Rechercher la page suivante.

Pas de réponse du client

Si le client ne répond pas ou s'il est occupé et souhaite être rappelé, suivez la procédure suivante :

- Dans le menu de gauche, sélectionnez Terminer l'appel.
- Indiquez pourquoi l'entretien n'a pas pu être mené à bien.
- Appuyez sur le bouton Publier.

Le chapitre suivant présente de façon plus détaillée les fonctionnalités de l'application. Il explique en outre comment les motifs d'échec des appels affectent l'évolution de la file d'attente d'appels.

Chapitre

Détails

2

Dans cette section :

- Description détaillée de TM Web12

Description détaillée de TM Web

Présentation du menu

Le menu TM Web doit maintenant vous être familier. Vos choix de menu dépendent de l'endroit où vous vous trouvez dans l'application.

Le **Menu principal** est toujours affiché à gauche de l'application. Il est constitué de deux parties (ou trois, en cas de rapports disponibles):

1. Informations client
2. Statut d'appel
3. Menu Rapports (affiché uniquement si des rapports sont disponibles et si vous disposez des droits d'accès nécessaires)

Les **questionnaires** figurent toujours dans la fenêtre principale. Les questions sont placées dans une liste. Si le questionnaire comprend de nombreuses questions, vous devez utiliser la barre de défilement pour accéder à l'ensemble des questions. Gardez en tête que vous pouvez mettre en place une fonctionnalité de saut de certaines questions.

Menu	Commande	Fonction
Infos sur le participant	Infos client	Présente les informations du client ou le client actuel.
	Modifier	Permet de modifier les informations client comme le nom, le numéro de téléphone et l'adresse électronique. Les champs modifiables sont décidés par l'administrateur système et l'opérateur TM peut utiliser cette fonctionnalité à condition de disposer des droits d'accès nécessaires. Le bouton ouvre une nouvelle fenêtre d'édition.
Statut d'appel	Numéro d'appel	Indique le nombre de fois où le client a été appelé dans le cadre du projet TM.
	Afficher le journal d'appels	Ne s'affiche que si le client a été précédemment appelé dans le cadre du même projet. Le bouton ouvre une nouvelle fenêtre affichant un journal contenant les dates et heures de contact du client, le nom des personnes l'ayant contacté et les commentaires des opérateurs ayant passé les appels. Si le journal s'ouvre, le texte du bouton devient «Fermer le journal des appels». Cliquez sur «Fermer le journal des appels» pour revenir à la fenêtre client.
	Annuler l'appel	Ouvre une nouvelle fenêtre permettant de définir différents statuts d'appel. Pour plus de détails,

Fin	<p>reportez-vous à chaque description de statut. Si vous sélectionnez «Annuler l'appel», le texte du bouton devient «Questionnaire». Cliquez sur le bouton «Questionnaire» pour revenir à la fenêtre client sans annuler l'appel.</p> <p>Met fin à l'appel et renvoie le client dans la file d'attente. Remarque! Cette fonction n'enregistre pas de nouveau contact client et ne s'affiche pas dans le journal. Elle n'incrémente pas non plus le nombre d'appels.</p>
-----	---

Recherche d'un client

Pour qu'un client puisse répondre à un questionnaire, vous devez d'abord le rechercher dans la base de données.

Dans TM Web, vous pouvez rechercher des clients de différentes manières. Cette section vous indique les modes de recherche les plus courants.

Recherche automatique

1. Choisissez le projet TM souhaité.
2. Cliquez sur Rechercher la page suivante ou sur la touche <Entrée> de votre clavier.

L'application renvoie le client suivant à contacter. L'application sélectionne le client en fonction des règles de priorité suivantes:

1. Catégorie client: le client souhaite que je le contacte personnellement et la date/l'heure du prochain appel sont déjà passées.
2. Catégorie client: le client souhaite être contacté et la date/l'heure du prochain appel sont déjà passées. (N'appartient pas à un opérateur TM spécifique.)
3. Client choisi de façon aléatoire dans la file d'attente TM.

Remarque : La recherche automatique doit être utilisée uniquement pour optimiser le temps de recherche et pour garantir que les clients dans la file d'attente, attendant d'être rappelés, seront pris en charge en temps et en heure par la bonne personne.

Recherche spécifique

TM Web vous permet de sélectionner un client en fonction de certains champs de la base de données client. Il est possible d'effectuer une recherche en fonction de plusieurs champs. Si les résultats de recherche sont trop nombreux, il est recommandé d'affiner la recherche en ajoutant des critères et en relançant la recherche.

1. Choisissez le projet TM souhaité.
2. Saisissez des valeurs dans un ou plusieurs champs. Par exemple:
 - Saisissez P dans le champ Nom de famille pour trouver toutes les personnes dont le nom de famille commence par P (Paturel, Payet, Prigent, etc.).

- Saisissez E dans le champ Prénom pour trouver toutes les personnes dont le prénom commence par E (Elsa, Emmanuel, Eva, Eugène, etc.).
 - Utilisez les listes déroulantes pour les champs tels que Sexe et Statut.
3. Cliquez sur Rechercher.
 4. Tous les résultats s'affichent.
 5. Double-cliquez sur une ligne pour ouvrir la fiche client souhaitée.

Verrouillé, Attribué à vous ou En rappel

Avant d'effectuer une recherche à l'aide de la fenêtre de recherche, utilisez les cases à cocher suivantes **Verrouillé par vous**», «**Attribué à vous**» et «**En rappel**».

Verrouillé par vous

Lorsqu'un client est sélectionné dans la file d'attente, il est verrouillé dans l'application et vous définissez son statut sur Verrouillé, de sorte qu'aucun autre opérateurTM ne puisse ouvrir ce même client en même temps. Une fois l'appel passé, les réponses sont enregistrées et le client est déverrouillé dans l'application.

Dans certains cas exceptionnels, le système ne déverrouille pas les clients. Cela peut se produire dans les cas suivants:

- Vous perdez la connexion entre votre PC et le réseau alors que vous êtes en train de traiter un client. Cela peut se produire en cas de coupure d'électricité ou de panne réseau.
- Si vous ouvrez la fiche d'un client pour l'appeler, mais que vous quittez quelques instants votre poste avant de passer l'appel, le système fermera votre session au bout d'un certain temps pour des raisons de sécurité et le blocage restera actif dans le système.

Si le menu gauche sous **Statut du projet** affiche les clients que vous avez verrouillés, vous devez effectuer une recherche parmi ces clients. Cochez la case **Verrouillé par vous**, puis cliquez sur le bouton **Rechercher** et le système vous renvoie les clients verrouillés.

Pour qu'un client ne reste pas verrouillé trop longtemps, TM Web inclut une fonctionnalité standard permettant d'identifier les clients verrouillés et de les déverrouiller au bout d'un certain temps. La configuration par défaut de cette fonctionnalité est d'une heure.

Remarque : Suivant les besoins de votre entreprise, l'administrateur système peut modifier cette configuration de verrouillage d'une heure. Si vous n'êtes pas certain de la configuration de votre système, interrogez votre administrateur système.

Attribué à vous

Si vous tentez de contacter un client sans y parvenir, définissez son statut sur Appeler ultérieurement. Le client est renvoyé dans la file d'attente et vous ne pouvez l'appeler qu'après la date/l'heure convenues. Dans TM Web, il est également possible d'enregistrer le nom de la personne qui doit contacter le client. Deux options s'offrent à vous:

- **Par quiconque.** Dans ce cas, le client est renvoyé dans la file d'attente et pourra être contacté par tous les opérateursTM du projet en cours.
- **Par moi.** Dans ce cas, le client est renvoyé dans la file d'attente, mais vous serez le seul en mesure de le rappeler à la date/l'heure convenues.

Remarque : Si vous utilisez la fonctionnalité «**Rechercher la page suivante**», TM Web vérifiera toujours si des clients vous sont attribués et les traitera en priorité, par rapport aux autres clients dans la file d'attente d'appel.

En rappel

Si vous cochez cette case, seuls les clients qui ont déjà été appelés et qui doivent être rappelés (rappel) apparaissent dans les résultats.

Optimisation des recherches avec les caractères de remplacement

Le caractère < * > fonctionne comme un joker ou un caractère de remplacement lors de la recherche d'un champ de texte. Ce caractère peut également être utilisé dans les recherches portant sur des numéros de téléphone, car ces derniers figurent normalement dans un champ de texte.

Si vous savez que le nom d'un client commence par Jo, mais que vous n'en connaissez pas la fin, utilisez les caractères de remplacement de la façon suivante: Jo*

TM Web trouvera tous les clients dont le nom commence par Jo, comme Joannet, Jobert, Joffre, etc.

Par défaut, il est également possible d'utiliser les caractères de remplacement, quels que soient les critères. Vous n'avez ainsi pas à vous en souvenir chaque fois que vous effectuez une recherche. En cliquant sur « Paramètres utilisateur » sur la page d'accueil, cochez la case des caractères de remplacement pour activer cette fonctionnalité.

Vous pouvez utiliser* avant ou après une valeur. N'oubliez pas que si vous utilisez * avant une valeur, la recherche prend généralement beaucoup plus de temps. En effet, TM Web ne peut pas utiliser ses index pour accélérer la recherche.

Utilisation des comparatifs < ou > pour la recherche de numéros

Dans les champs contenant des numéros, comme ID client ou Points de bonus, vous pouvez utiliser les symboles < ou > pour trouver tous les clients dont le numéro est inférieur ou supérieur à une valeur donnée.

Par exemple, saisissez >2000 dans le champ Points de bonus pour trouver les clients ayant plus de 2 000 points de bonus.

Utilisation des majuscules et des minuscules lors des recherches

Lorsque vous saisissez des valeurs de recherche, n'oubliez pas que **David** est différent de **david** ou encore de **DAVID** pour votre ordinateur. Les recherches dans des bases de données dépendent du type de base de données utilisé par votre organisation. Si vous utilisez Microsoft SQL Server, la base de données renvoie normalement le même résultat, que vous effectuiez une recherche sur **antoine** ou sur **ANTOINE** dans le champ de prénom. Vérifiez auprès de votre administrateur système la manière dont votre système gère la casse dans les recherches.

Liste déroulante : recherche sur des valeurs

Certains champs contiennent des valeurs standard. (par exemple Pays, Département, Type d'adresse, État civil et Sexe. Pour simplifier la recherche, vous pouvez utiliser une liste déroulante.

Recherche relative au statut marital

Tous les champs comportant une liste déroulante se distinguent par une flèche noire au sein d'une boîte grise sur le côté gauche du champ. Pour utiliser la liste :

1. Cliquez sur la flèche noire à l'intérieur du champ.

2. La fenêtre qui s'ouvre propose une liste complète des valeurs disponibles. Si la liste contient un grand nombre de valeurs, une barre de défilement figure sur le côté droit. Utilisez le curseur pour vous déplacer dans la liste.
3. Sélectionnez une des valeurs avec le curseur, puis cliquez.

La valeur s'affiche ensuite dans le champ.

Si vous ne souhaitez pas restreindre la recherche à une des valeurs disponibles, cliquez en haut de la liste (champ vide). Aucune valeur ne sera sélectionnée et vous pourrez poursuivre la recherche.

Remarque : Si la valeur dont vous avez besoin ne se trouve pas dans la liste, contactez votre administrateur système pour voir si la liste peut être complétée avec les valeurs nécessaires.

Nombreux résultats de recherche

Imaginons que vous ayez recherché tous les clients dont le nom de famille commence par A et ayez obtenu une liste de plusieurs centaines de clients. TM Web n'affiche pas tous les clients ; suivant vos paramètres de recherche, il affiche les 25, 50, 75 ou 100 premiers clients correspondant à vos critères. Pour trouver le bon client, nous vous conseillons de procéder comme suit :

- Si vous recherchez un client dont le nom de famille commence par B, essayez de vous souvenir d'autres lettres dans le nom. Par exemple : Essayez d'écrire Bar afin de limiter la recherche (Bargouin, Bardeaud).
- Si la liste est encore trop longue, ajoutez d'autres critères. Par exemple : Combinez le nom de famille avec le prénom, l'adresse ou le numéro de téléphone.
- Si la liste reste longue, utilisez la barre de défilement pour aller de haut en bas.

Modification des informations d'un client

Si les informations d'un client affichées dans TM Web ne sont pas correctes et que vous disposez des autorisations nécessaires pour les mettre à jour, suivez la procédure suivante :

1. Sur la page du questionnaire, dans le menu de gauche Infos sur le participant, cliquez sur Modifier.
2. Une nouvelle fenêtre s'ouvre.
3. Modifiez les détails du client ou ajoutez les informations manquantes.
4. Cliquez sur OK.

Votre administrateur système décide des champs que les utilisateurs peuvent mettre à jour. Des champs peuvent être affichés dans la fenêtre Infos sur le participant alors qu'ils ne sont pas modifiables.

Si vous ne pouvez pas accéder aux données du client ni les modifier, le bouton Modifier ne figure pas dans le menu.

Fermeture d'un appel

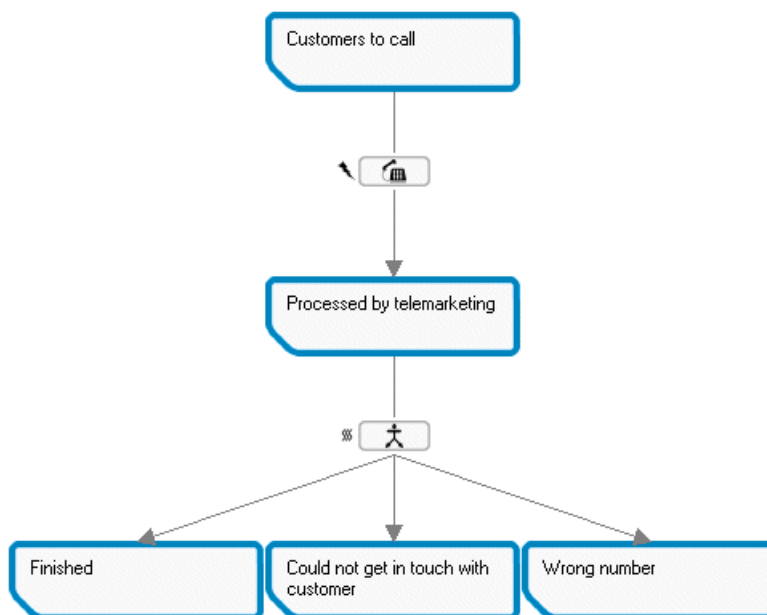
TM Web est une application qui fournit un aperçu de l'ensemble des clients à contacter. Il est important que le code de statut correct soit utilisé en cas d'échec de l'appel. L'utilisation des codes de statut détermine le moment et le mode de contact lors du prochain contact avec le client.

Système de file d'attente

Un client est inclus dans un projet TM via Dialogue Server (dans un dialogue). C'est Dialogue Server qui gère les activités de chaque client et décide de placer un client en attente dans la file d'attente ou de le sortir de la file d'attente.

Un client est toujours retiré de la file d'attente dès qu'une réponse est enregistrée dans le questionnaire TM. Le client peut également être retiré de la file d'attente lorsqu'il dépasse la limite du nombre de tentatives d'appel. (Le nombre défini par le projet s'affiche au haut de l'écran Tentatives d'appel.) Le client peut en outre être retiré de la file d'attente lorsque son code de statut est Bloqué ou Mauvais numéro.

D'autres codes peuvent être utilisés pour retirer un client de la file d'attente. Vérifiez auprès de votre administrateur les fonctions de l'ensemble des codes de vos projets TM.



Le schéma explique comment Dialogue Server contrôle le système de file d'attente de TM Web.

Tentatives d'appel

Lors de la création d'un projet TM dans Telemarketing, les éléments suivants sont paramétrés :

- **Tentatives d'appel** - (Nombre maximal de fois où un client peut être contacté dans le cadre du projet.)
- **Intervalle entre les appels** - (Temps minimal en minutes qu'il faut laisser s'écouler avant de rappeler un client.)

Les paramètres de votre projet TM sont visibles dans les sections suivantes :

- fenêtre de présentation de tous les projets disponibles ;
- barre d'information en haut de l'écran à l'intérieur d'un projet.

Enregistrement d'un code de statut

Lors d'un appel, si vous n'arrivez pas à joindre le client, suivez la procédure suivante :

1. Dans le menu de la fenêtre Actions, cliquez sur **Terminer l'appel**.
2. Une nouvelle fenêtre s'ouvre.
3. Sélectionnez **Appeler ultérieurement**.
4. Sélectionnez la date et l'heure de rappel du client. Décidez de la personne qui doit contacter le client. Si vous souhaitez laisser un message à la personne suivante qui appellera le client, saisissez-le dans la case de commentaires.
5. Cliquez sur **Publier**.

Lors d'un appel, si pour quelques raisons que ce soit, vous n'arrivez pas à joindre le client, suivez la procédure suivante :

1. Dans le menu de la fenêtre Actions, cliquez sur **Terminer l'appel**.
2. Une nouvelle fenêtre s'ouvre.
3. Sélectionnez **Echec**.
4. Sélectionnez le code de statut correspondant à l'appel. Si vous souhaitez laisser un message à la personne suivante qui appellera le client, saisissez-le dans la case de commentaires.
5. Cliquez sur **Publier**.

TM Web propose les codes suivants :

- Bloqué si le client ne souhaite pas être recontacté par TM. Le client est alors retiré de la file d'attente TM.
- Mauvais numéro s'il s'agit d'un faux numéro. Le client est alors retiré de la file d'attente TM.
- Ligne occupée si la ligne du client est occupée. Le client est renvoyé dans la file d'attente.
- Mauvaise personne si la mauvaise personne a répondu au téléphone. Le client est renvoyé dans la file d'attente.
- Pas de réponse si personne ne répond à l'appel. Le client est renvoyé dans la file d'attente.
- Ligne coupée si la ligne a été coupée. Le client est alors retiré de la file d'attente.
- Message laissé si la mauvaise personne répond et que l'opérateur laisse un message au client. Le client est renvoyé dans la file d'attente.
- Autre si le client ne peut pas être contacté pour d'autres raisons. Le client est renvoyé dans la file d'attente.

Remarque : Les codes de statut décrits ci-dessus sont les codes par défaut de TM Web. L'administrateur système peut supprimer ou ajouter des codes en fonction des besoins de votre entreprise. La liste peut être différente de celle que vous voyez affichée lorsque vous utilisez l'application.

Utilisation du clavier et des raccourcis

TM Web n'utilise pas de raccourcis.

Vous pouvez cependant utiliser les raccourcis standard de Windows dans l'application pour saisir un nouveau client ou modifier des champs. Par exemple :

<Ctrl> <C> - copier le texte surligné

<Ctrl> <V> - coller le texte copié

<Ctrl> <X> - supprimer le texte surligné

Fonction d'aide de TM Web

Pour ouvrir l'aide, cliquez sur le lien Aide du Menu principal.

Chapitre

Rapports et statistiques

Dans cette section :

- **Rapports et statistiques**22

Rapports et statistiques

TM Web enregistre les informations concernant l'ensemble des appels et des tentatives d'appels effectués dans chaque projet TM dans la base de données Dialogue. Ces précieuses informations peuvent être utilisées dans des rapports ou à des fins de statistiques.

Fonction Rapport de TM Web

Si vous avez accès à la fonction de génération de rapports dans TM Web, les rapports s'affichent dans le menu sous Général. Cliquez sur Rapports, une page affiche le projet TM dont vous souhaitez afficher un rapport. Après avoir sélectionné un projet, un rapport est généré, indiquant :

- combien d'appels ont été terminés dans le projet TM (Terminé) ;
- combien d'appels sont en cours de traitement à l'heure actuelle (En cours) ;
- combien de clients doivent encore être appelés (Restant à appeler).

En outre, vous pouvez afficher des statistiques utilisateur. La colonne la plus importante est le nombre d'appels passés par l'opérateur TM.

Chapitre

Personnalisation de TM Web

4

Dans cette section :

- Personnalisation de TM Web24

Personnalisation de TM Web

TM Web est une application très flexible. Si un élément ne convient pas à la manière dont vous travaillez, il y a de grandes chances qu'il puisse être modifié : soit par vous, soit par votre administrateur système.

Modifications possibles : Langue, page de démarrage et comportement de recherche

Aucune modification apportée ici n'affecte les autres utilisateurs et toutes les modifications s'appliquent aux autres sessions que vous ouvrez sur d'autres ordinateurs. Toutes les modifications peuvent être changées à tout moment.

Dans la barre d'outils, sélectionnez **Projet > Paramètres utilisateur** . Les modifications suivantes sont possibles :

Préférences de programme

- **Langue.** Choisissez la langue que vous souhaitez utiliser dans TM Web.
Remarque : Certains noms de champ définis de façon globale, à l'échelle de votre entreprise, ne sont pas affectés par le changement de langue.
- **Page d'accueil.** Une fois connecté, choisissez la page d'accueil de TM Web.

Paramètres de recherche

- **Utiliser un caractère de remplacement.** Si cette option est cochée, la recherche utilise automatiquement « * » lorsqu'elle est lancée (uniquement pour les champs de texte). Cela augmente vos chances de trouver le client souhaité, mais la recherche peut prendre plus de temps.
- **Nombre de lignes maxi.** Vous permet de définir le nombre d'enregistrements client à afficher dans la fenêtre des résultats de recherche après une recherche. Choisissez entre 25, 50, 75 et 100 clients. Un nombre de clients accru dans la fenêtre de recherche a un impact sur la vitesse de recherche.
- **Insérer le texte dans une grille.** Permet d'afficher un texte long ou une valeur longue sur plusieurs lignes dans un champ, pour afficher le contenu total. Affecte uniquement la fenêtre des résultats de recherche.

Changements que l'administrateur système peut effectuer

Notez que votre administrateur système ou consultant peut configurer TM Web pour l'adapter à votre groupe ou société. Les possibilités de configuration avancées incluent, mais ne se limitent pas à :

- Définir la visibilité de différents champs pour différents groupes
- Dans la plupart des listes déroulantes, modifier le nom des valeurs, ajouter de nouvelles valeurs ou supprimer des valeurs
- Modifier les noms des champs dans toutes les fenêtres
- Modifier le texte des en-têtes pour les cases de menu et Windows
- Modifier les couleurs et la présentation de l'application

Index

A

Actions 12
Administrateur système 6
affichage 12
Aide 12
Annuler l'appel 12
Aperçu client 12
Appel non terminé 6
Appeler ultérieurement 12
Attribué 12
Autre utilisé 12
Avancé 6

B

base 6
Bloqué 12
Bloqué utilisé 12
Bonus 12
bouton Modifier 12
Bouton Publier 6
bouton Questionnaire 12
bouton Rechercher 12

C

CACHE 6
Carte 12
Choisir un projet TM 6
Colonne En cours 22
Colonne Restant 22
Colonne Terminé 22
Connexion 6
Connexion automatique 6
Connexion normale 6
CONSEIL 6
Contacté 12
Critères 12
Ctrl 12

D

Date/heure 12
David 12
démarrer 6
Démarrer 6
Description détaillée 12
Distingué 12
droits 6
Droits 6
du client 6
Du client 6

E

E-mail 12
enregistrer 6
Enregistrer 6, 12
entrée 6
Entrée 6
exécution 6
Exécution 6

F

Fermer le journal des appels 12
fonctions 22
Fonctions 22

G

Général 22

I

ID client 12
Infos sur le participant 12
INSTANCE 6
Intranet 6

J

Journal 6

L

lien 6

Lien 6

Ligne occupée utilisé 12

Liste déroulante 12

Liste des favoris 6

M

Marital 12

Mauvais numéro 12

Max 12

Menu principal 12

Microsoft Excel 22

Microsoft SQL Server 12

Minuscules 12

Modifier les couleurs 24

Modifier un nom de champ 24

N

nom d'utilisateur 6

Nom d'utilisateur 6

Noms de champ 24

Notions de base 6

O

Objets métier 22

P

Paramètre utilisateur 24

Paramètres utilisateur 12

PC 12

Personnaliser TM Web 24

Projet 12

projet TM 12, 22

projets TM 12

Publier 12

Q

Questionnaire 12

R

Rapports 22

Rechercher 6, 12

Rechercher la page suivante 6, 12

S

Sauter 6

sélectionner 6

Sélectionner 6

Sélectionner Echec 12

Sélectionner TM Web 6

Sélectionner un appel 12

Statistique 22

T

TAB 6

Tentatives d'appel 12

TM 6, 12, 22

TM Web 6, 12, 22

TM Web 24

U

Utiliser un caractère de remplacement 24

V

Verrouillé 12

W

Web 6

Windows 6