

April 14, 2020



III O

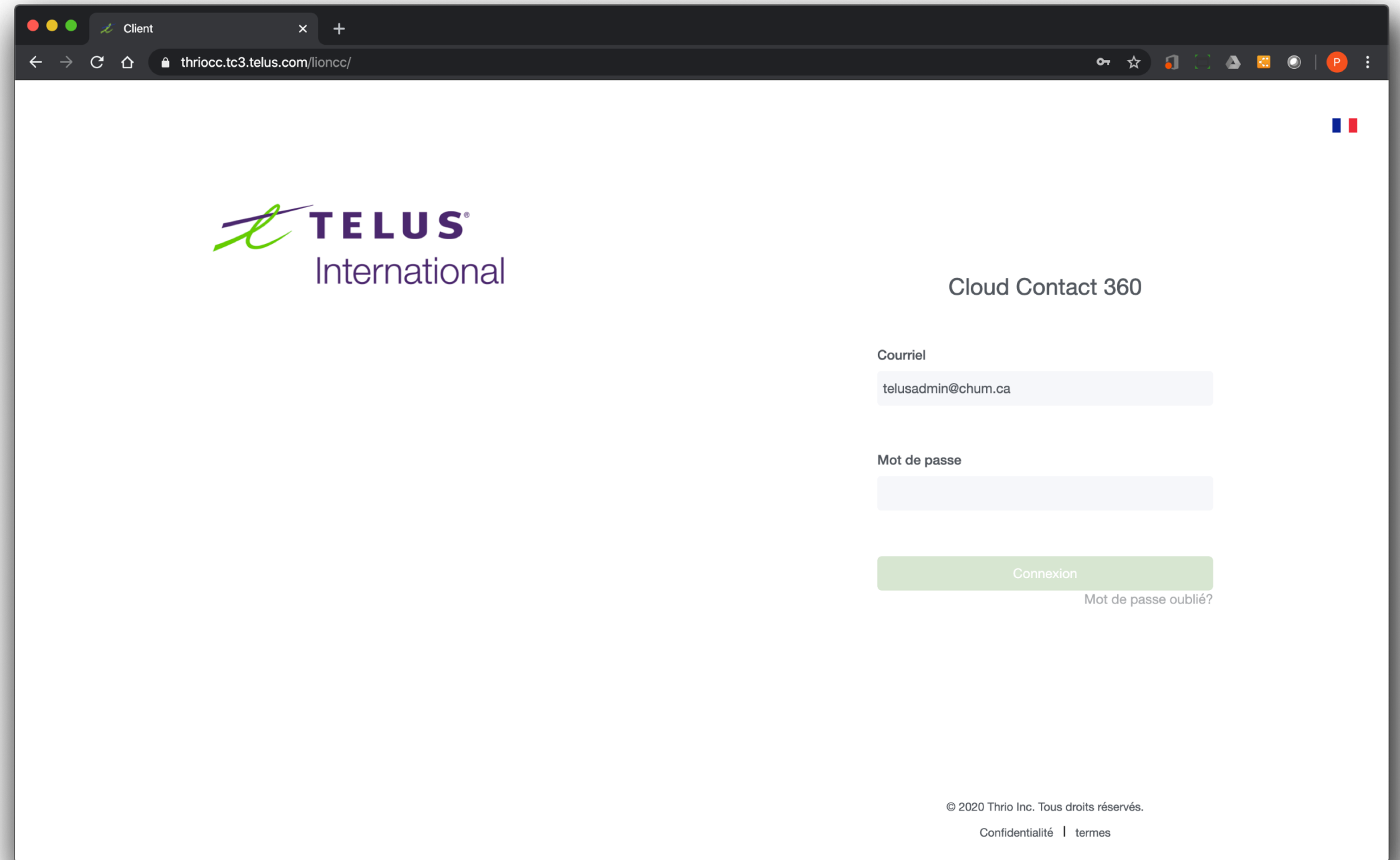
---

Thrio  
Formation Agent

 **TELUS** International

# Se connecter au système

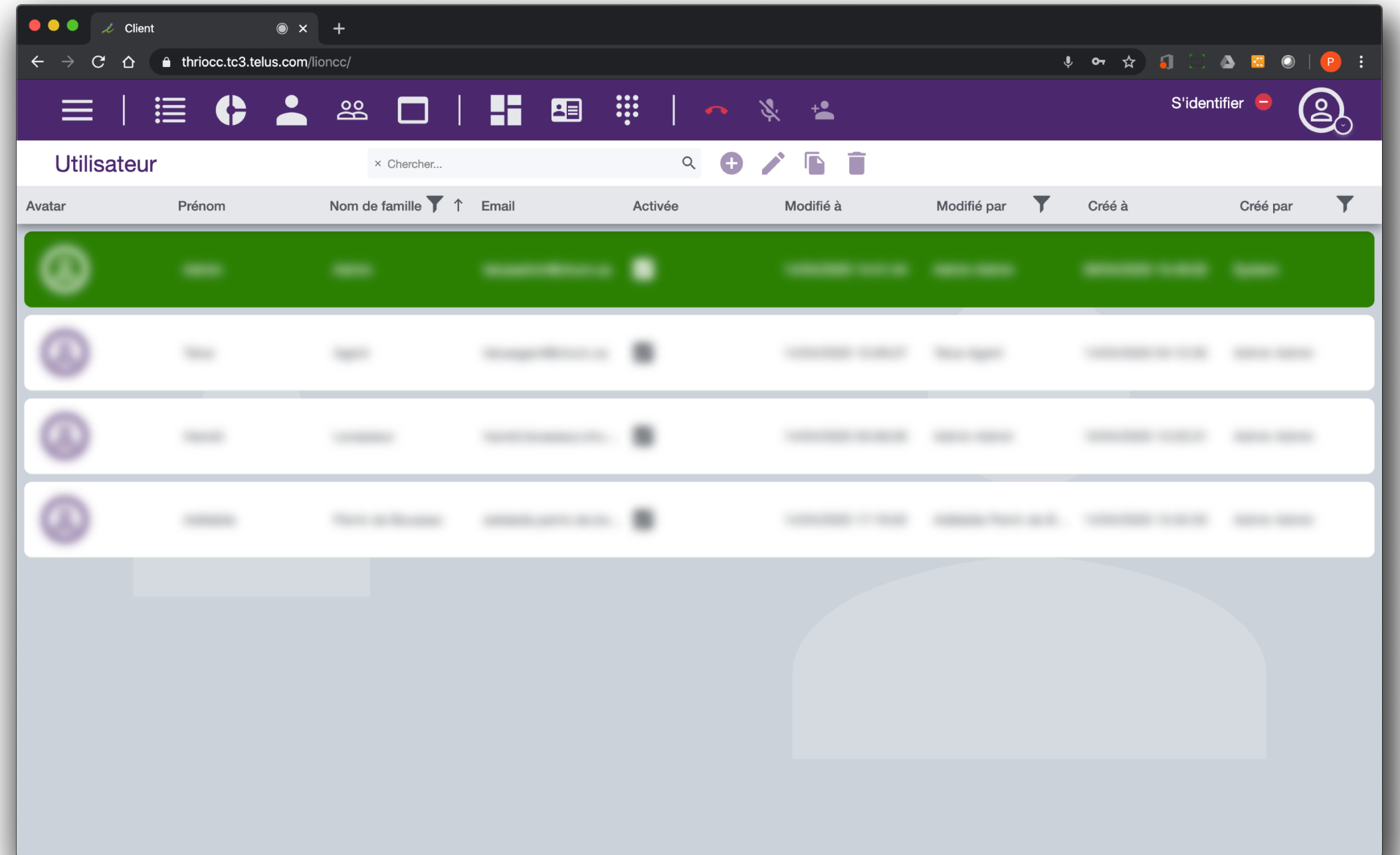
- Ouvrir le navigateur Chrome
- Se rendre à l'adresse <https://thriocc.tc3.telus.com/lioncc/>
- Entrez votre courriel et mot de passe
- Cliquer connexion



Un mot de passe vous a été attribué et vous pouvez le changer en cliquant sur « mot de passe oublié ». Un courriel vous sera envoyé et vous pourrez par la suite choisir votre propre mot de passe.

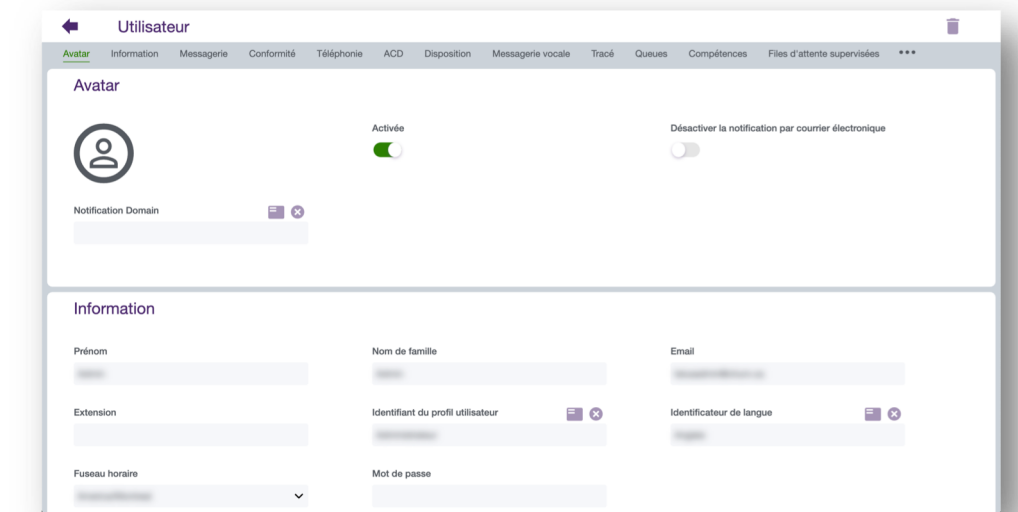
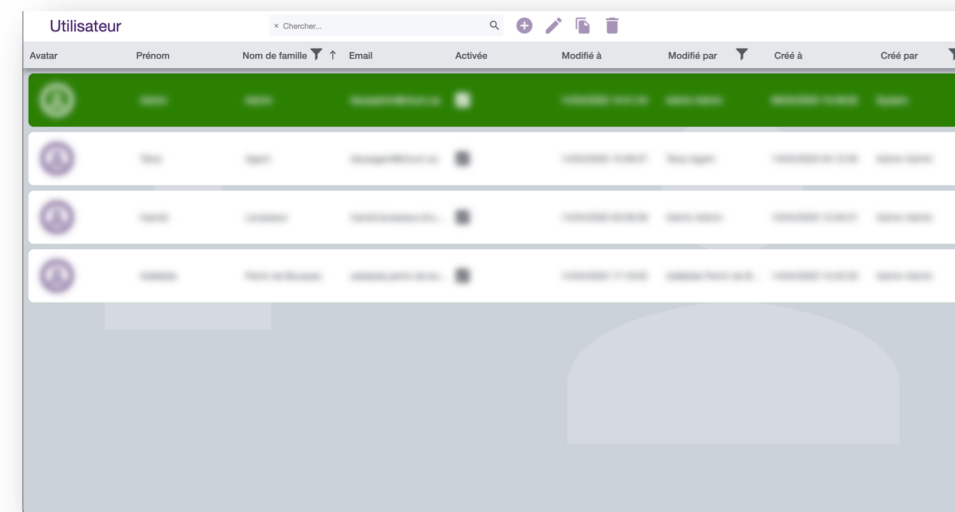
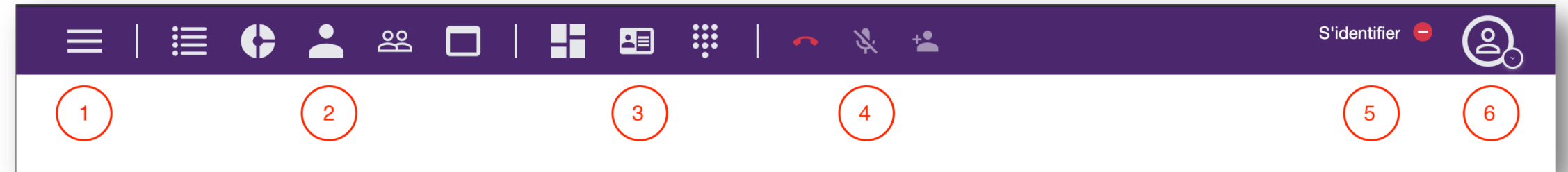
# Interface utilisateur

- Permet d'accéder aux différents options, menus et fonctions du système qui peuvent changer en fonction du profile des utilisateurs (agent, superviseur, administrateur, etc.), de l'état de l'application (en appel, en recherche, en édition, etc.)



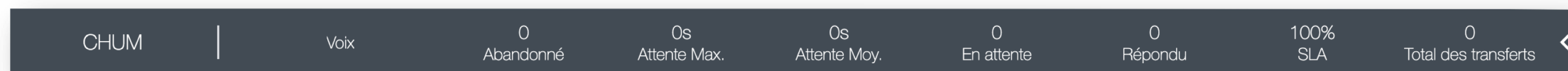
# Composantes de l'interface utilisateur

- La barre d'outils / header
  - 1. Menu des options / Navigation
  - 2. Options favorites
  - 3. Actions
  - 4. Contrôle de connexion
  - 5. Statut
  - 6. Menu de l'agent



- Affichage de liste / Recherche
  - Recherche des objets du système
  - Voir toutes les interactions (appel, courriel, chat, etc.) assignées à moi

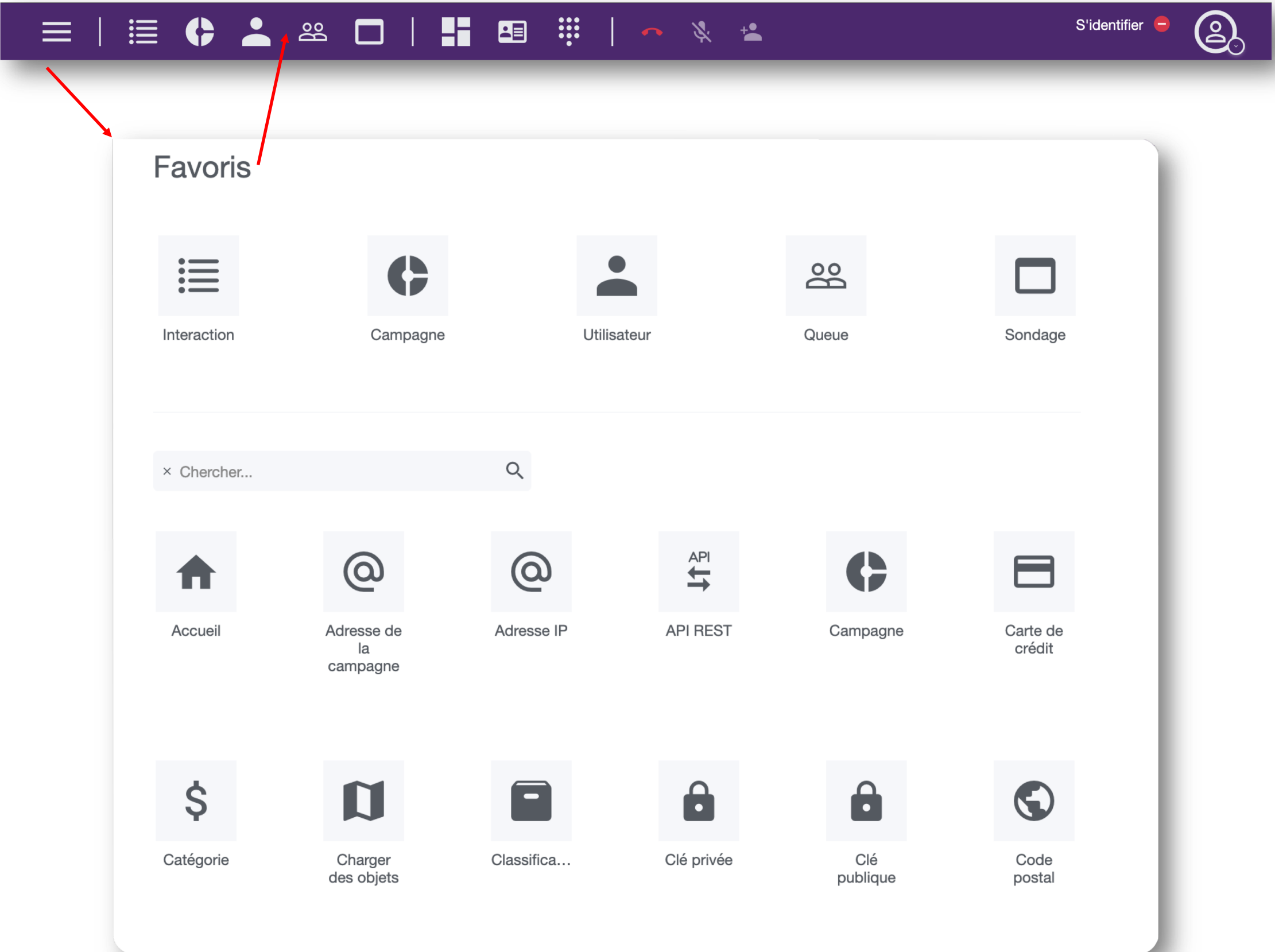
- Vue détaillée / Edition
  - Editer un contact
  - Contrôle d'une interaction
  - Vue du contact assigné



- Le tableau de file d'attente

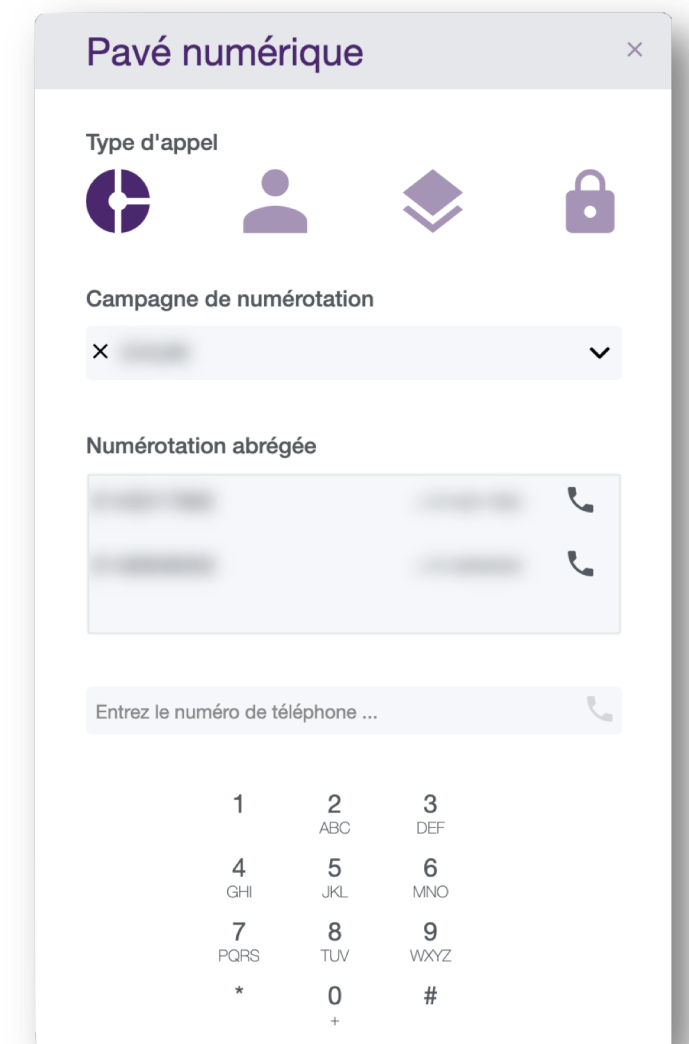
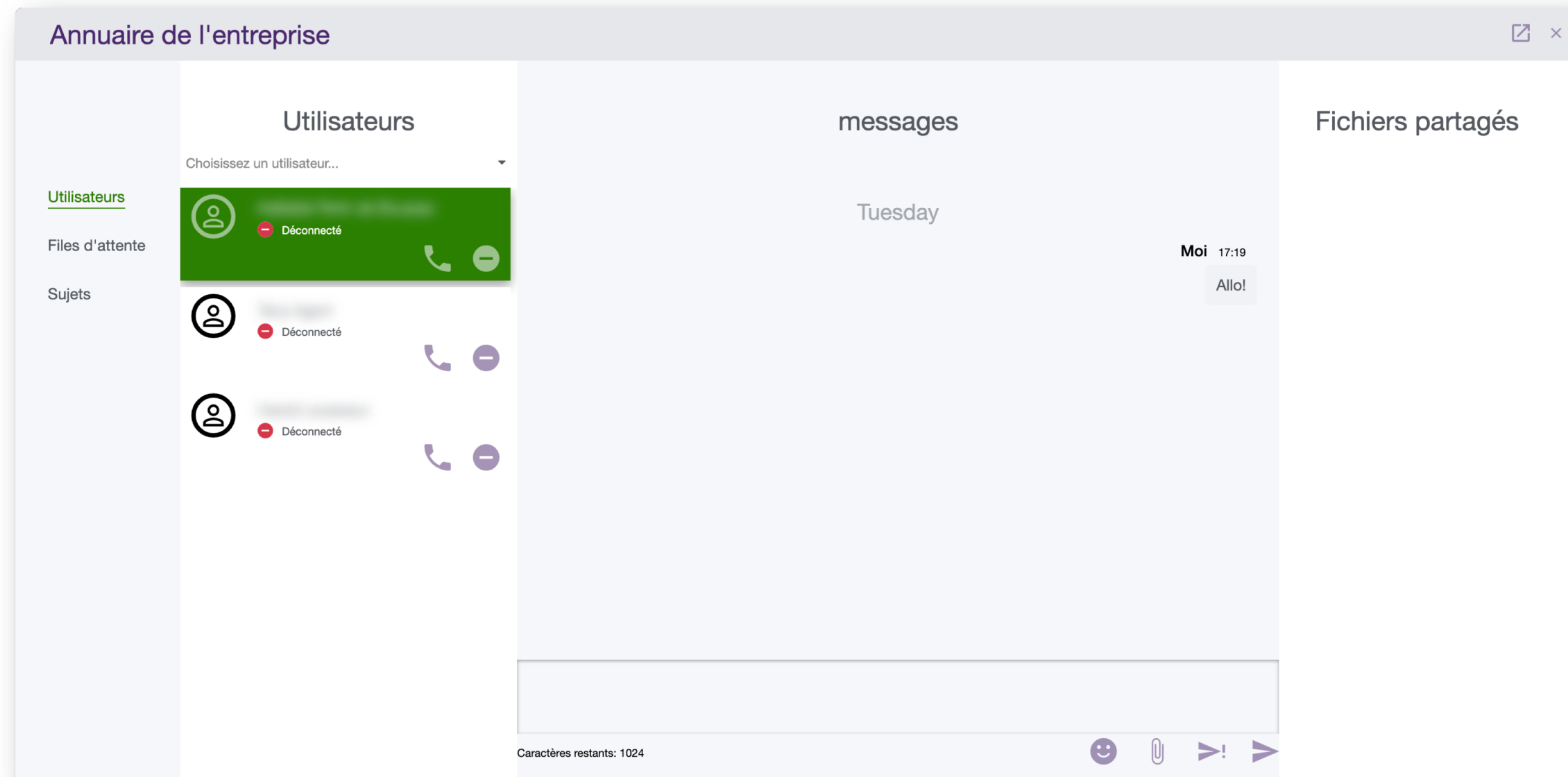
# Menu des options

- Permet de
  - Naviguer dans le système
  - Configurer (ajout / retrait) les favoris
  - Rechercher les options / objets via leur nom
- Administrateur
  - A accès a tous les fonctions / objets du système
- Superviseur
  - A accès a certaines fonctions / objets du système que l'administrateur lui autorise
- Agent
  - A accès aux fonctions / objets qu'il a besoin pour effectuer son travail. Toujours selon ce que l'administrateur lui autorise



# Actions

- Permits d'accéder
  - Les tableaux de bord (Superviseur)
  - L'annuaire de l'entreprise
  - Le pavé numérique



- L'annuaire de l'entreprise
  - Permits d'appeler ou de transférer a des agent, permits de clavarder avec des agents, des files d'attentes ou des sujets

- Le pavé numérique
  - Permet de faire des appels sortants

# Statuts & Menu de l'avatar

- Statuts
  - Permet de se connecter à l'ADA en choisissant les canaux, file(s) d'attente(s) et le statut
- Menu de l'avatar
  - Se déconnecter de l'application
  - Permet l'accès aux configurations de l'agent



### Se connecter à l'ADA

Channels

Clavarder	<input checked="" type="checkbox"/>
Queues	
Email	<input checked="" type="checkbox"/>
Status	
Voix	<input checked="" type="checkbox"/>

OK Annuler

Admin Admin  
CHUM

Email sortant

SMS sortant

Paramètres utilisateur

Aide

# Paramètres de l'utilisateur

- L'utilisateur peut changer une série de paramètres via ce menu
  - Choisir la campagne pour appel sortant par défaut
  - Configurer comment il veut que le système le rejoigne (Web RTC, PSTN ou SIP)
  - Son numéro de téléphone si PSTN
  - Les notifications
  - Sa sonnerie
  - Etc.

Paramètres utilisateur

Général

Téléphonie

Voix

Son

Notification

Interaction

Disposition

Annuaire

Superviseur

Type d'appel par défaut

Campagne sortante par défaut

X Sélectionnez la valeur...

Campagne email par défaut

X Sélectionnez la valeur...

Campagne de fax par défaut

X Sélectionnez la valeur...

Campagne SMS par défaut

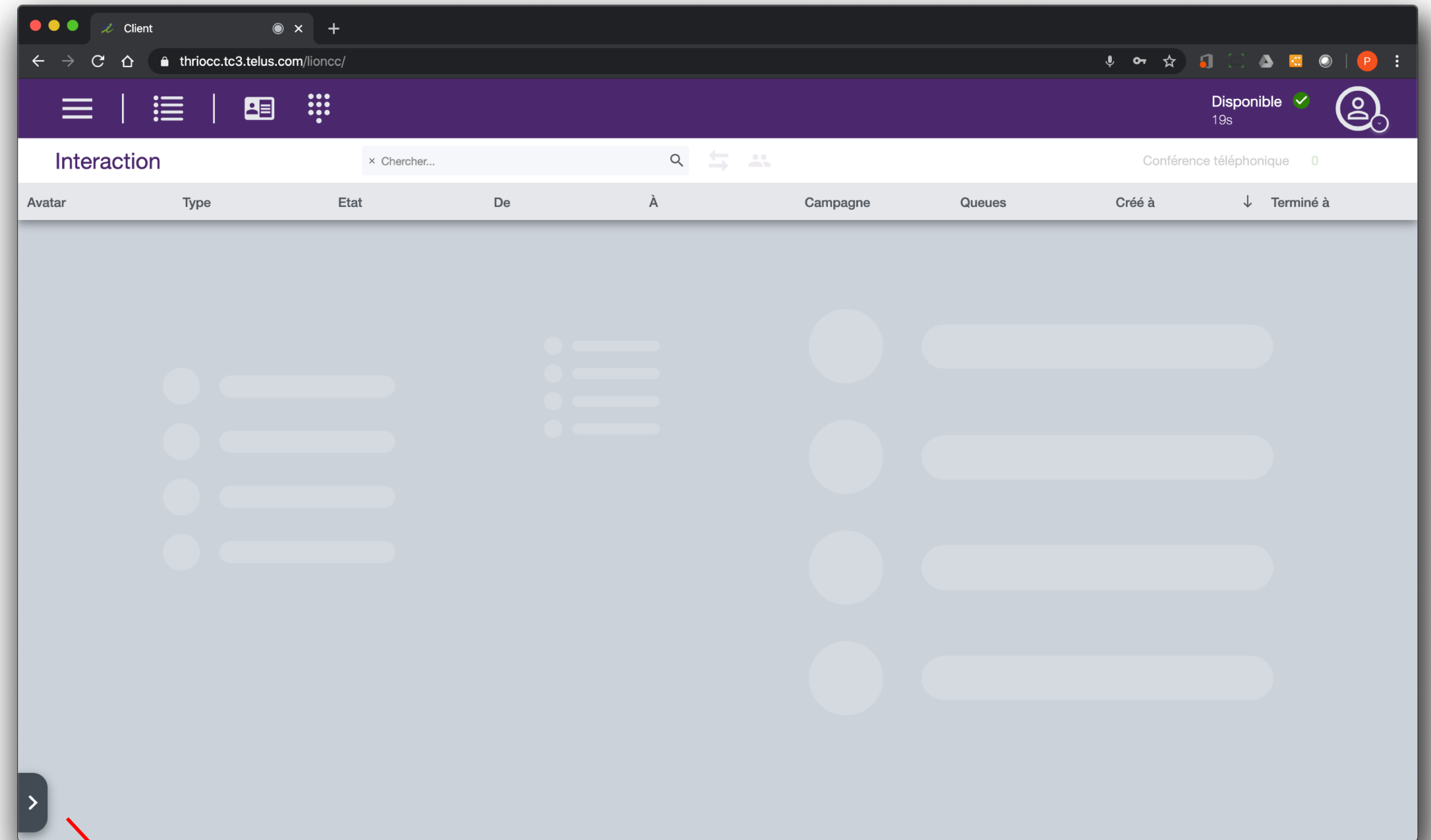
X Sélectionnez la valeur...

OK Annuler



# Interface utilisateur Agent

- Vue Épurée / Simple
- Accès aux fonctionnalités nécessaire



- Accès au tableau de file d'attente <wallboard>

---

A l'attaque...

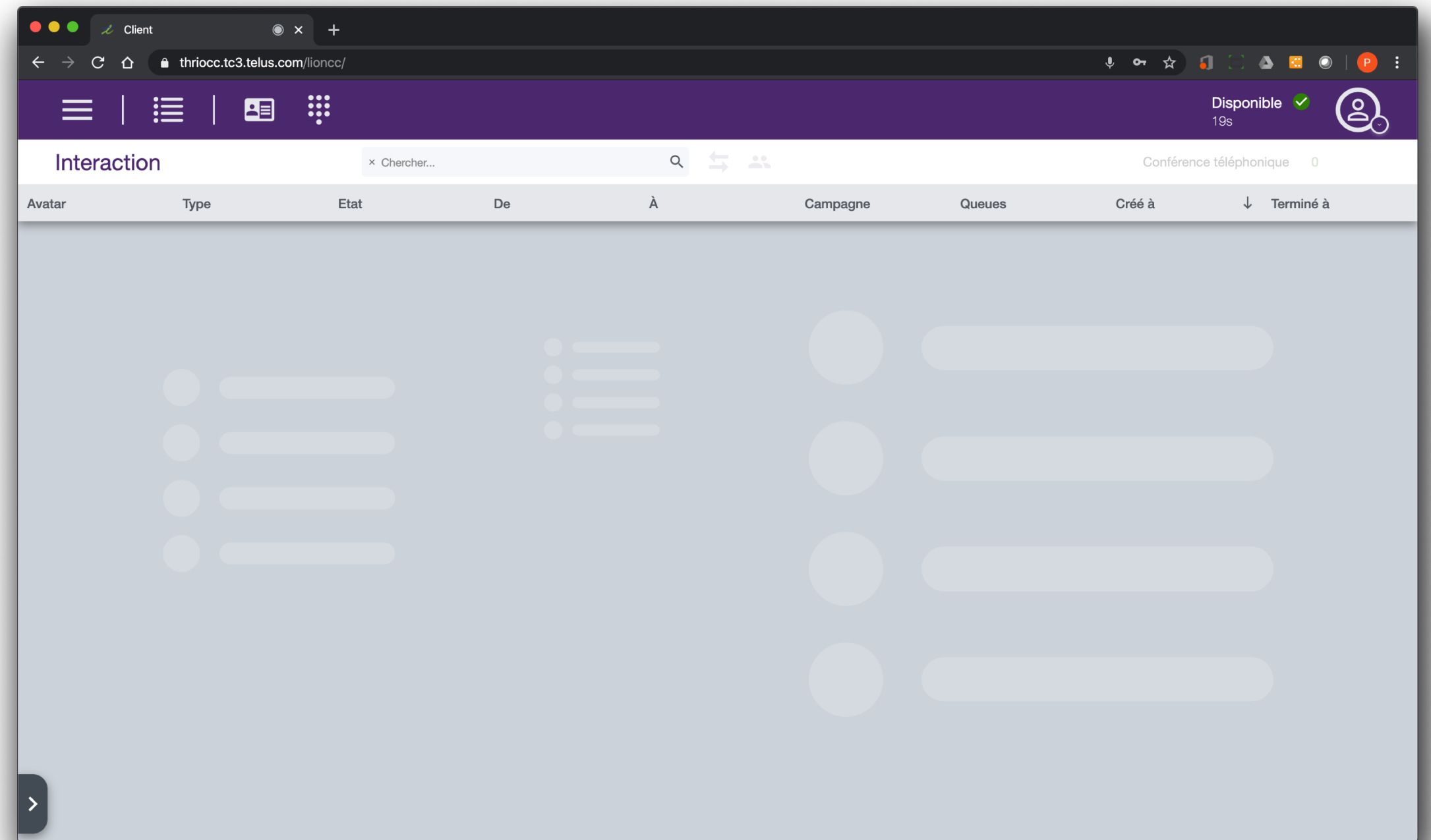
---

# Nous allons couvrir

- Statut de l'utilisateur
- Paramètres de l'utilisateur
- Annuaire de l'entreprise
- Interactions (Workitems)
  - Appel entrant
  - Appel sortant
- Tableau de file d'attente (Wallboard)
- Q&A

# Statut de l'utilisateur

- Le rôle des statuts
- Comment changer de statut
- Quand changer de statut



# Paramètres de l'utilisateur

- Le rôle des paramètres de l'utilisateur
- Configurer la notification Web
- Configurer les dispositions
- Les sonnerie

### Paramètres utilisateur

Général

Téléphonie

Voix

Son


Notification

Interaction





Disposition

Annuaire

Superviseur



Type d'appel par défaut

Campagne sortante par défaut

X Sélectionnez la valeur..

Campagne email par défaut

X Sélectionnez la valeur..

Campagne de fax par défaut

X Sélectionnez la valeur..

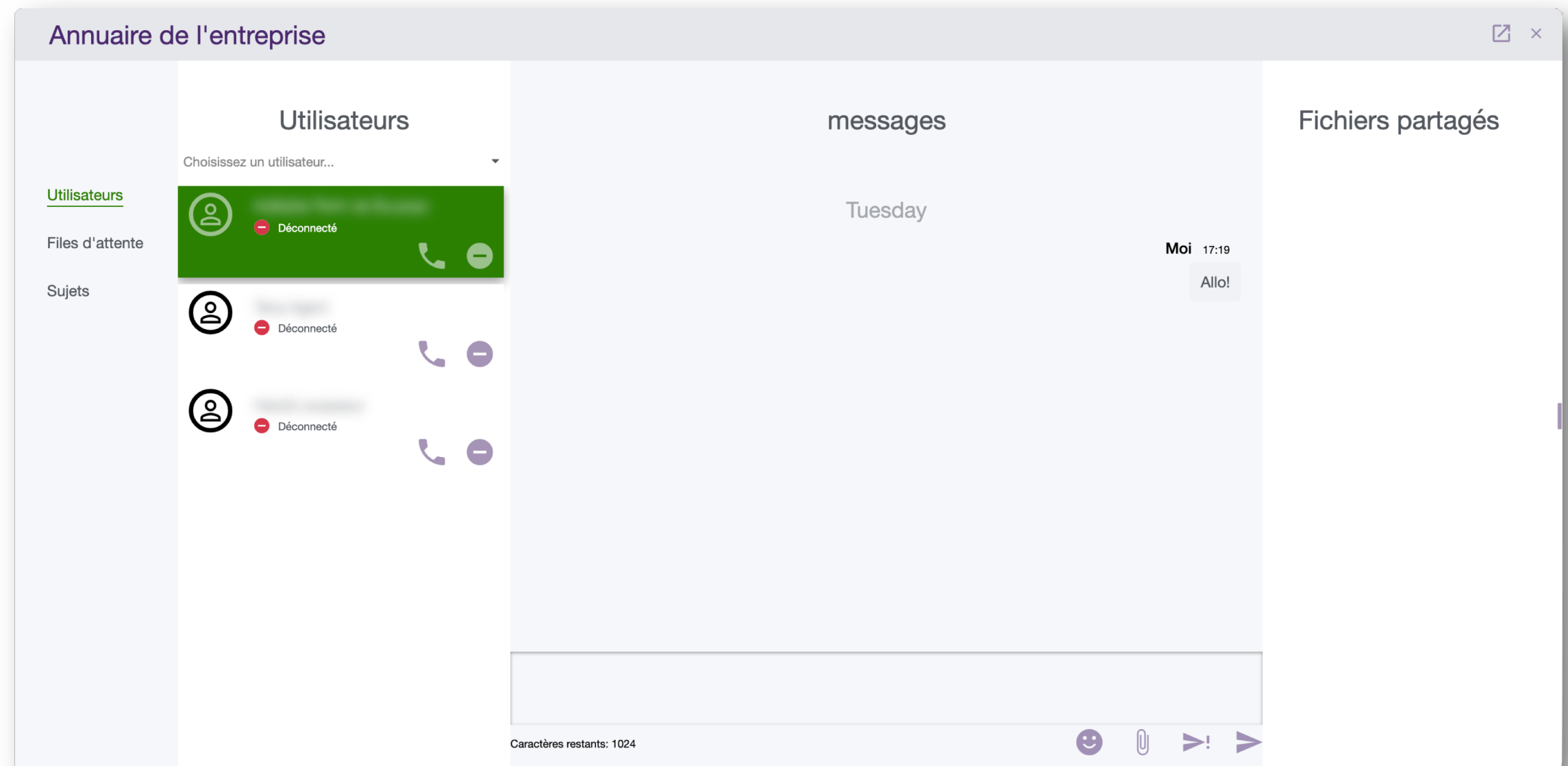
Campagne SMS par défaut

X Sélectionnez la valeur..

OK Annuler

# Annuaire de l'entreprise

- Le rôle de l'annuaire
- Utilisateur, File d'attente et Sujet
- Ajouter et retirer les utilisateurs
- Appeler un utilisateur
- Envoyer un message à un utilisateur



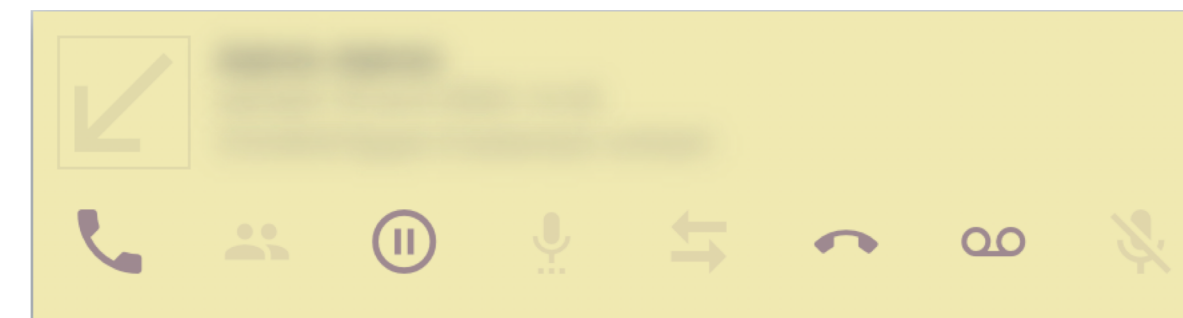
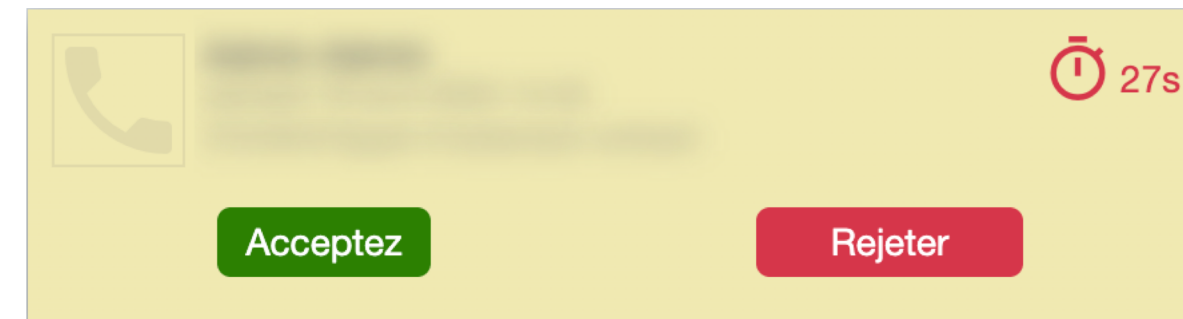
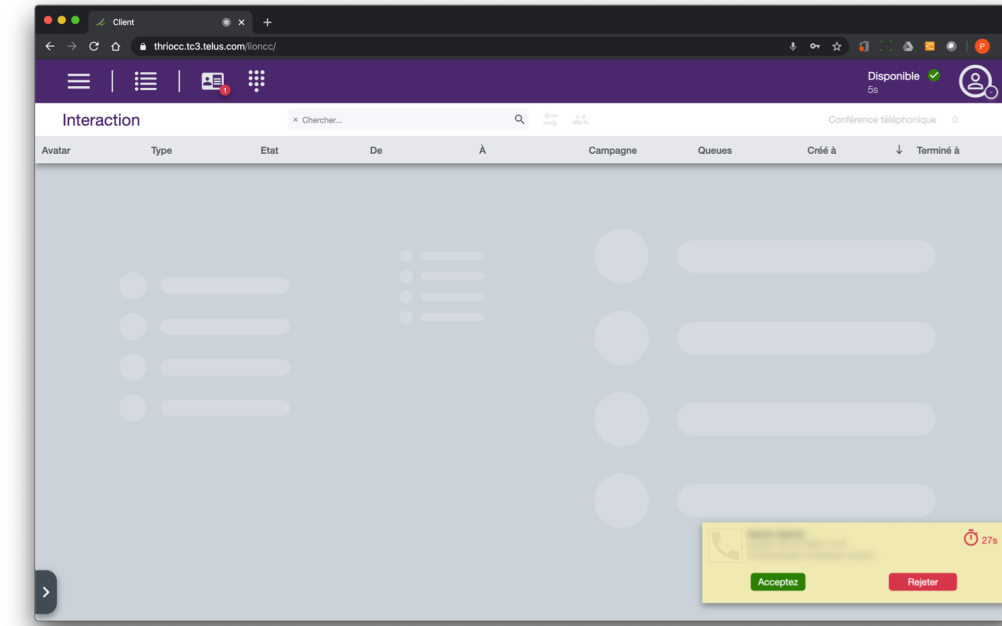
---

# Interactions (Workitems)

- Quelles sont les interactions possibles?
- Accepter les interactions
- Mise en attente, transfert, déconnecter
- Transfert supervisé
- Appel sortant
- Dispositionner les interactions
- Appelle-moi

# Appel entrant

- Différence entre un appel direct entrant et un appel DAA (distribution automatique des appels)
- Accepter les appels
  - ADA / ACD
  - Direct





# Appel sortant

- Type d'appel
- Campagne
- Numérotation
- DTMF

### Pavé numérique

Type d'appel

Campagne de numérotation

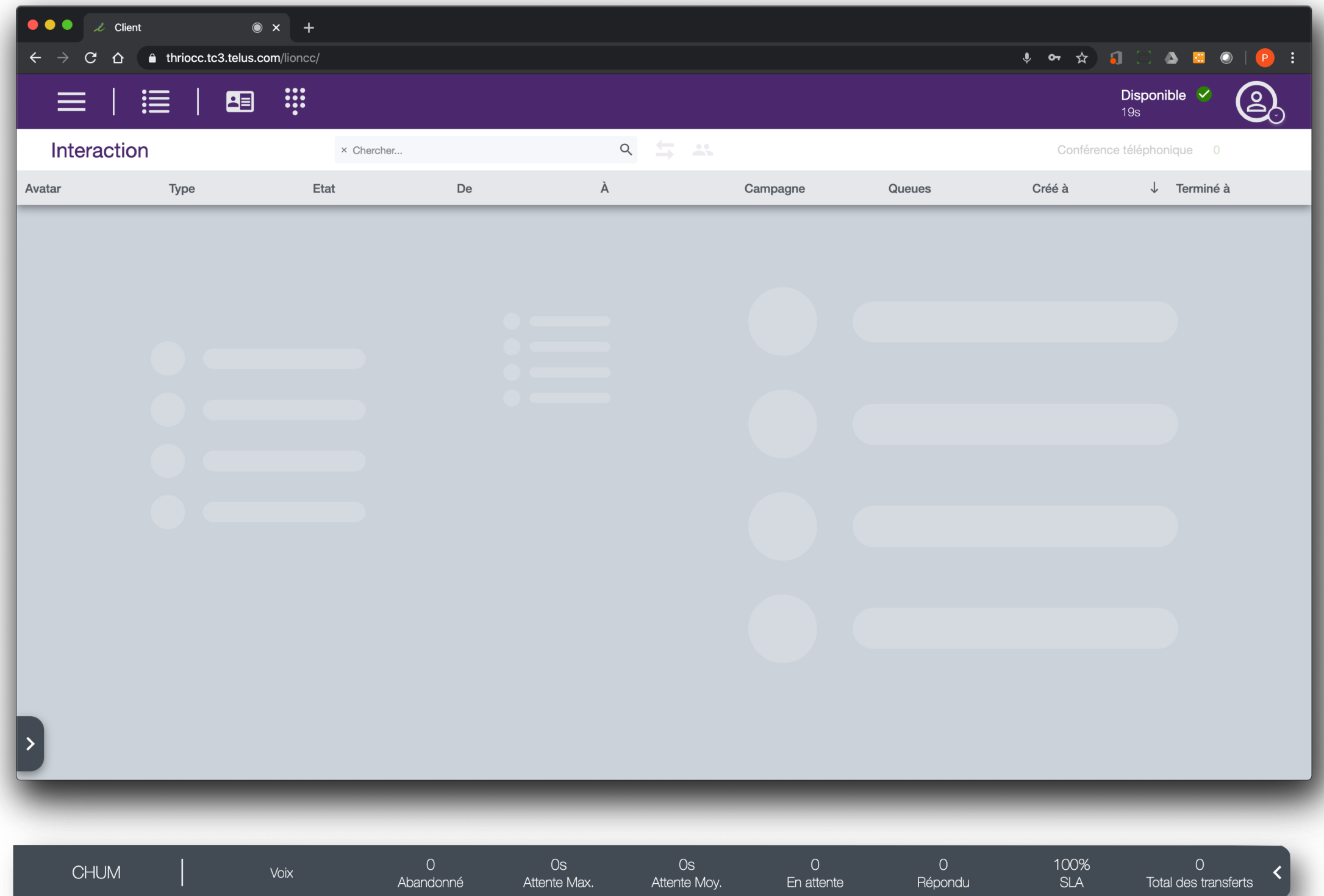
Numérotation abrégée

Entrez le numéro de téléphone ...

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
*	0 +	#

# Tableau de file d'attente (Wallboard)

- Le rôle du tableau de file d'attente
- Comment lire le tableau de file d'attente



---

# Q&A

- Est-ce que je peux recevoir des appels direct en étant sur un appel ADA?
- Je ne reçois pas d'appel ADA?
- Mon téléphone ne sonne pas?
- Pourquoi travailler « Off Hook »?

---

Merci de votre temps