

# **PLATEFORME DE CALLCENTER**

## **GUIDE UTILISATION CRM**

## GUIDE UTILISATION CRM

INTRODUCTION.....	3
1. CONFIGURATION CRM .....	3
1.1 Login.....	3
1.2 Création nouvel agent.....	4
1.3 Edition et Suppression d'un agent.....	5
1.4 Modifications des paramètres du CRM .....	6
2. REMONTEE DE FICHE .....	7
2.1 Nouveau Ticket.....	8
2.2 Ajouter un commentaire à un Ticket .....	9
2.3 Editer un Ticket .....	9
2.4 Clôturer un Ticket.....	10
2.5 Rechercher un ticket.....	11

## GUIDE UTILISATION CRM

# INTRODUCTION

La plateforme de Call-Center Multi Tenant de GLOBAL CS met à disposition de ses utilisateurs son CRM. C'est un outil qui se veut indispensable pour une activité professionnelle. Toutefois le bon usage de l'outil accroît les performances des utilisateurs. Le présent guide a pour rôle de fournir les étapes d'une utilisation efficiente aussi pour l'administrateur que l'agent qui traitera les appels.

## 1. CONFIGURATION CRM

Cette section fournira à l'administrateur les outils pour configurer le CRM. Il pourra ainsi créer un nouvel agent, supprimer un agent et modifier les configurations d'un agent. Il pourra aussi modifier les configurations globales du CRM.

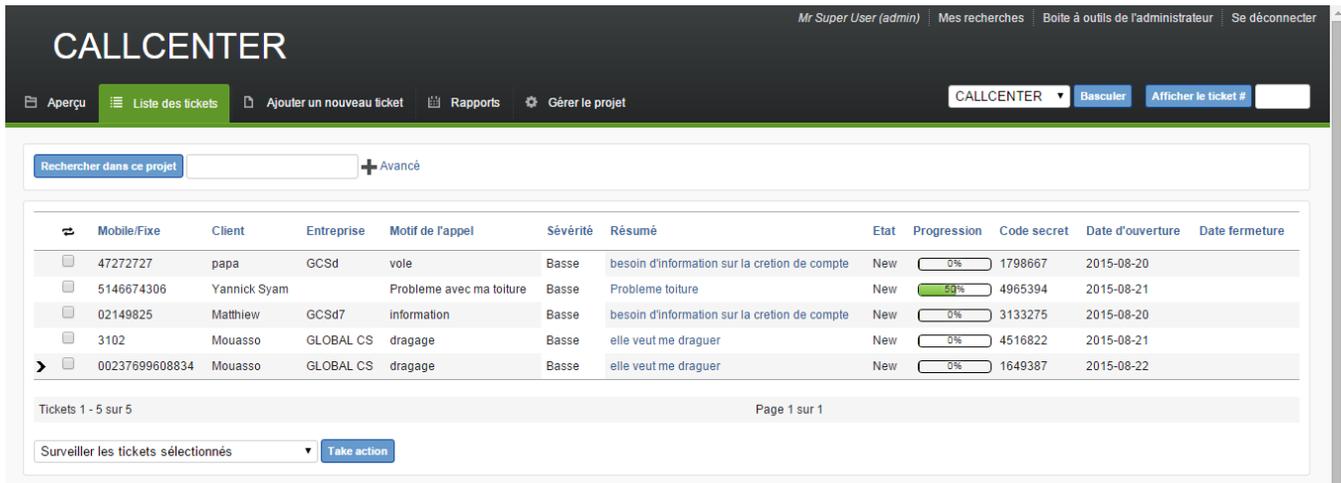
### 1.1 Login

Pour pouvoir se loguer à l'interface de configuration, le compte doit disposer des privilèges administrateur.

- Entrer le lien du CRM dans l'URL
- Entrer le Login et le mot de passe. Les accès par défaut sont : Login : admin Mot de Passe : 123456789

Vous devrez obtenir une interface similaire à celle-ci-dessous

## GUIDE UTILISATION CRM



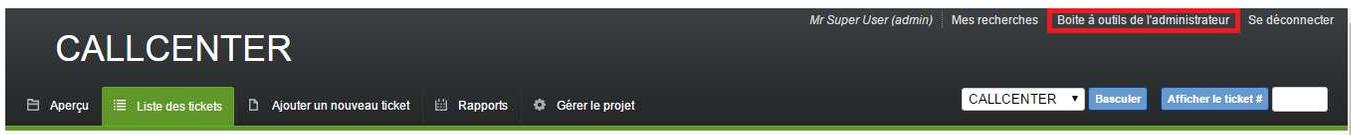
The screenshot shows the CALLCENTER CRM interface. At the top, there is a navigation bar with the user name 'Mr Super User (admin)', search options, and a 'Boîte à outils de l'administrateur' link. Below the navigation bar, there is a search bar and a table of tickets. The table has columns for Mobile/Fixe, Client, Entreprise, Motif de l'appel, Sévérité, Résumé, Etat, Progression, Code secret, Date d'ouverture, and Date fermeture. The table contains 5 rows of ticket data.

Mobile/Fixe	Client	Entreprise	Motif de l'appel	Sévérité	Résumé	Etat	Progression	Code secret	Date d'ouverture	Date fermeture
47272727	papa	GCSd	vole	Basse	besoin d'information sur la cretion de compte	New	0%	1798667	2015-08-20	
5146674306	Yannick Syam		Probleme avec ma toiture	Basse	Probleme toiture	New	50%	4965394	2015-08-21	
02149825	Mathieu	GCSd7	information	Basse	besoin d'information sur la cretion de compte	New	0%	3133275	2015-08-20	
3102	Mouasso	GLOBAL CS	dragage	Basse	elle veut me draguer	New	0%	4516822	2015-08-21	
00237699608834	Mouasso	GLOBAL CS	dragage	Basse	elle veut me draguer	New	0%	1649387	2015-08-22	

## 1.2 Création nouvel agent

Pour créer un nouvel utilisateur(agent), suivre les étapes ci-dessous :

- Clic l'onglet « boîte à outils de l'administrateur »



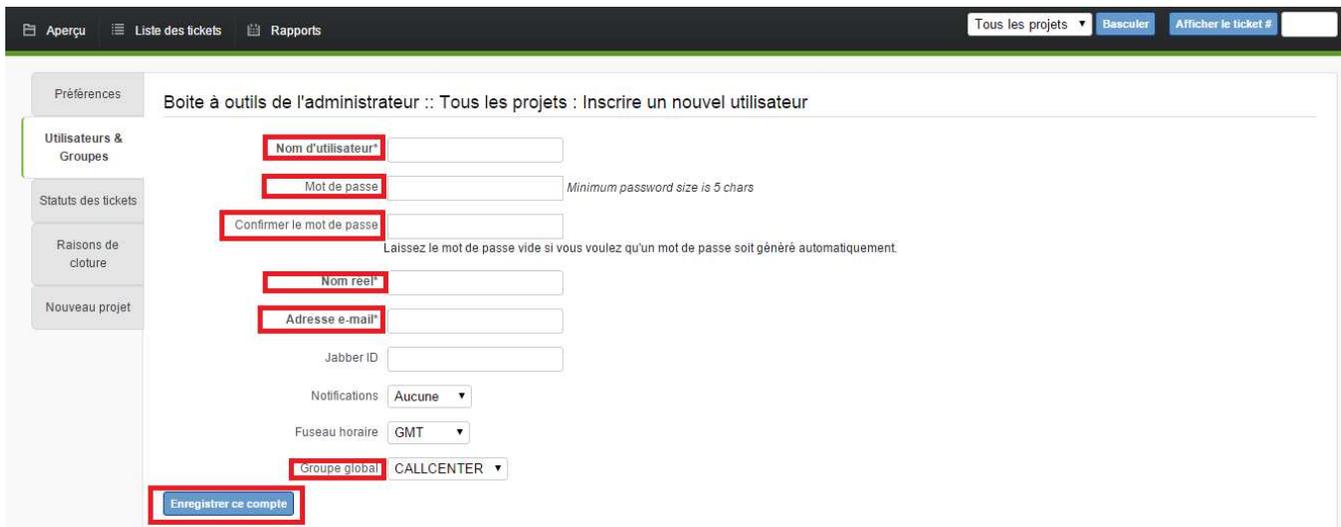
The screenshot shows the CALLCENTER CRM interface with the 'Boîte à outils de l'administrateur' link highlighted in red in the top navigation bar.

- Clic sur l'onglet « utilisateurs et groupes » puis sur « inscrire un nouvel utilisateur »

## GUIDE UTILISATION CRM



➤ Remplir les champs ci-dessous :



NB : il est important de s'assurer que le « Groupe global » choisi est bien « CALLCENTER »

### 1.3 Edition et Suppression d'un agent

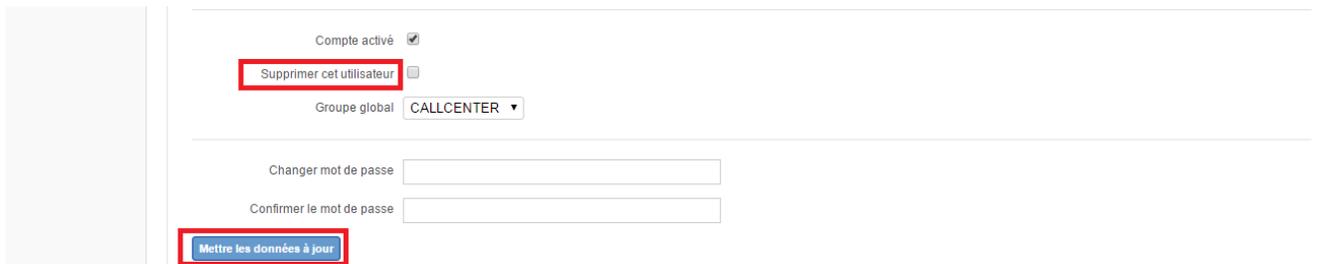
Pour éditer les paramètres d'un agent, faire un clic sur l'onglet de la boite à outils de l'administrateur.

Faire un clic sur l'onglet « utilisateurs & groupes » renseigner le numéro de l'agent puis faire un clic sur éditer

## GUIDE UTILISATION CRM



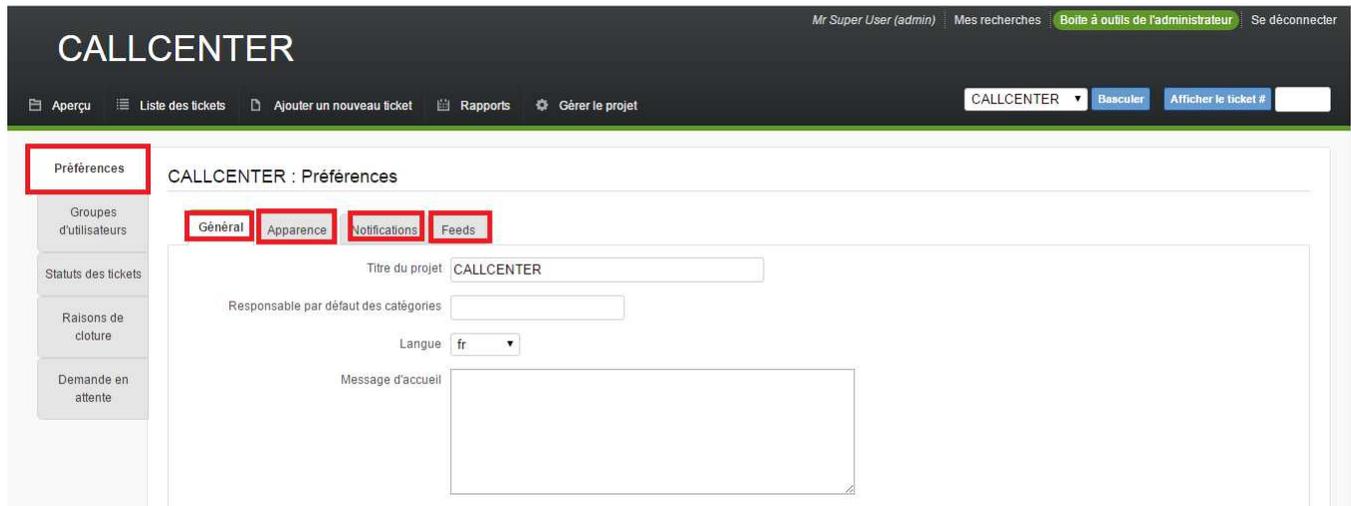
Il vous sera possible de modifier les paramètres de l'utilisateur. Dans le cas d'une suppression il vous suffira de cocher la case « supprimer » puis de mettre à jour les configurations.



## 1.4 Modifications des paramètres du CRM

Pour modifier les paramètres du CRM, faire un clic sur l'onglet « préférences ». Il vous sera possible de modifier le design du CRM.

## GUIDE UTILISATION CRM



The screenshot shows the 'CALLCENTER' CRM interface. At the top, there is a navigation bar with the user 'Mr Super User (admin)', search options, and a 'Boîte à outils de l'administrateur' (Admin Tools) button. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Aperçu', 'Liste des tickets', 'Ajouter un nouveau ticket', 'Rapports', and 'Gérer le projet'. The main content area is titled 'CALLCENTER : Préférences'. On the left, there is a sidebar with 'Préférences' selected, and other options like 'Groupes d'utilisateurs', 'Statuts des tickets', 'Raisons de clôture', and 'Demande en attente'. The 'Général' tab is active, showing fields for 'Titre du projet' (CALLCENTER), 'Responsable par défaut des catégories', 'Langue' (fr), and 'Message d'accueil'.

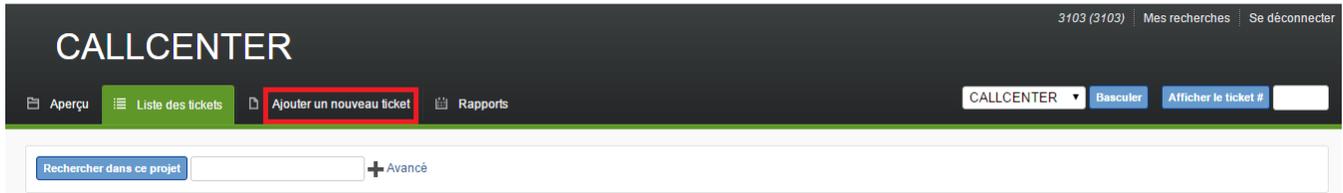
## 2. REMONTEE DE FICHE

La remontée de fiche est l'activité à laquelle s'attèleront les agents du CALLCENTER après réception d'un appel. Il est important de préciser que les actions que nous détailleront ci-dessous ne sont valides qu'après que l'agent se soit logué au CRM

## GUIDE UTILISATION CRM

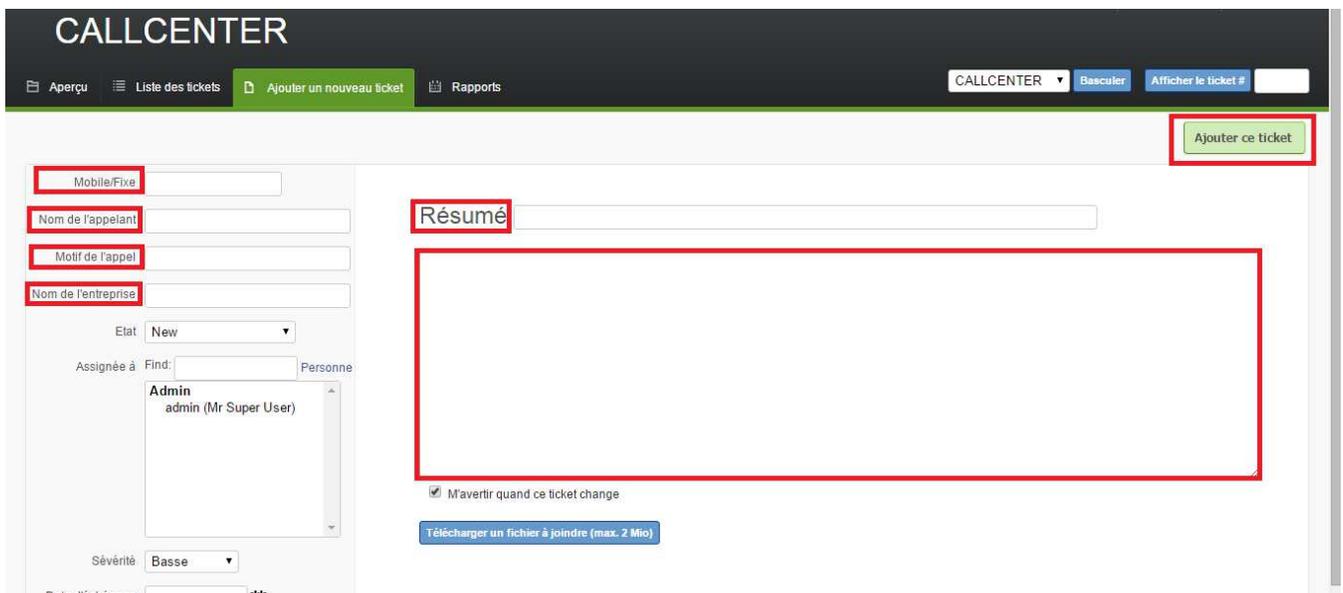
### 2.1 Nouveau Ticket

Lors de la réception d'un nouvel appel, faire un clic sur l'onglet « Ajouter un nouveau ticket »



Puis renseigner les éléments relatifs à l'appel. En rouge les champs à remplir de manière obligatoire.

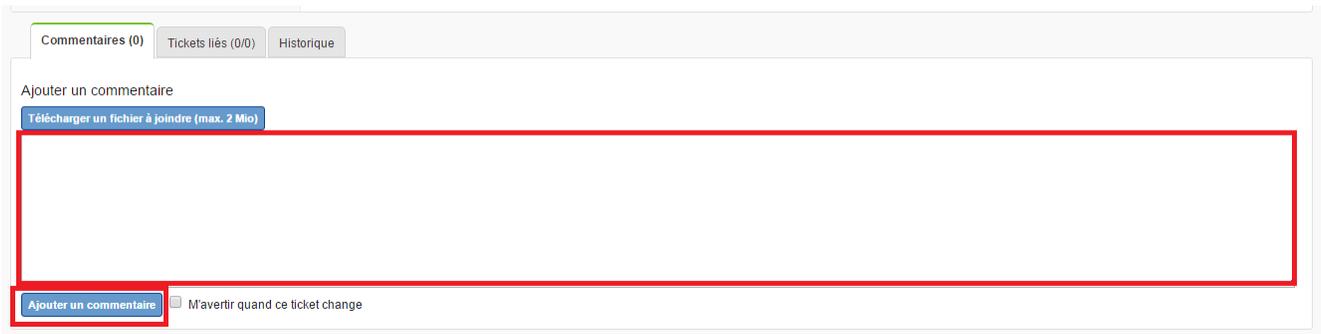
Puis faire un clic sur l'onglet « Ajouter ce Ticket »



## GUIDE UTILISATION CRM

### 2.2 Ajouter un commentaire à un Ticket

Les commentaires sont les remarques de l'agent suite à son échange avec le client. Pour ajouter un commentaire sélectionner le ticket via un clic sur la ligne concerné et ajouté votre commentaire au bas de la page puis sauvegardé.



Commentaires (0) Tickets liés (0/0) Historique

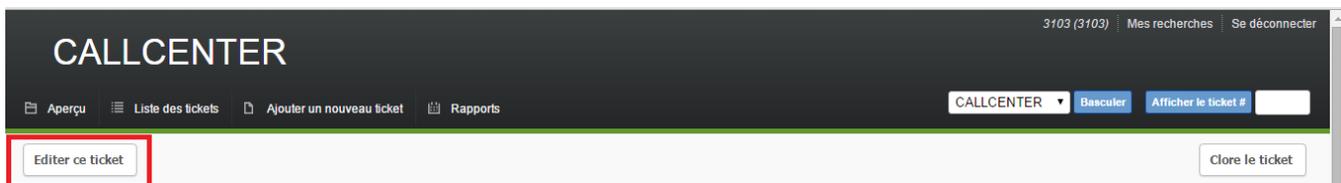
Ajouter un commentaire

Télécharger un fichier à joindre (max. 2 Mio)

Ajouter un commentaire  M'avertir quand ce ticket change

### 2.3 Editer un Ticket

Pour éditer un ticket sélectionner le ticket via un clic sur la ligne concerné, puis faire un clic sur l'onglet « Editer le Ticket ».



CALLCENTER 3103 (3103) Mes recherches Se déconnecter

Aperçu Liste des tickets Ajouter un nouveau ticket Rapports

CALLCENTER Basculer Afficher le ticket #

Editer ce ticket Clôre le ticket

Une fois les modifications effectuées faire un clic sur l'onglet « Sauvegarder les données »

## GUIDE UTILISATION CRM

**CALLCENTER** 3103 (3103) | Mes recherches | Se déconnecter

Aperçu | Liste des tickets | Ajouter un nouveau ticket | Rapports

CALLCENTER | Basculer | Afficher le ticket #

**Sauvegarder les données**

Etat: New

Mobile/Fixe: 02149825

Pourcentage achevé: 0%

Nom de l'appelant: Matthew

Motif de l'appel: information

Nom de l'entreprise: GCSd7

Assignée à: Personne

Sévérité: Basse

FS#1 - besoin d'information sur la cretion de compte

ffrr

## 2.4 Clôturer un Ticket

Lorsque la requête du client est satisfaite, l'agent peut clôturer le ticket de ce dernier. Pour clôturer un ticket sélectionner le ticket via un clic sur la ligne concerné, puis faire un clic sur l'onglet « clore le Ticket ».

**CALLCENTER** 3103 (3103) | Mes recherches | Se déconnecter

Aperçu | Liste des tickets | Ajouter un nouveau ticket | Rapports

CALLCENTER | Basculer | Afficher le ticket #

Editer ce ticket

**Clôre le ticket**

Etat: New

Pourcentage achevé: 0%

Mobile/Fixe: 02149825

Nom de l'appelant: Matthew

Motif de l'appel: information

Nom de l'entreprise: GCSd7

Assignée à: Personne

Nom de l'appelant: Matthew

FS#1 - besoin d'information sur la cretion de compte

ffrr

Ticket précédente | Liste des tickets | Ticket suivante

This task does not depend on any other tasks.

New dependency: [ ] Ajouter

## GUIDE UTILISATION CRM

### 2.5 Rechercher un ticket

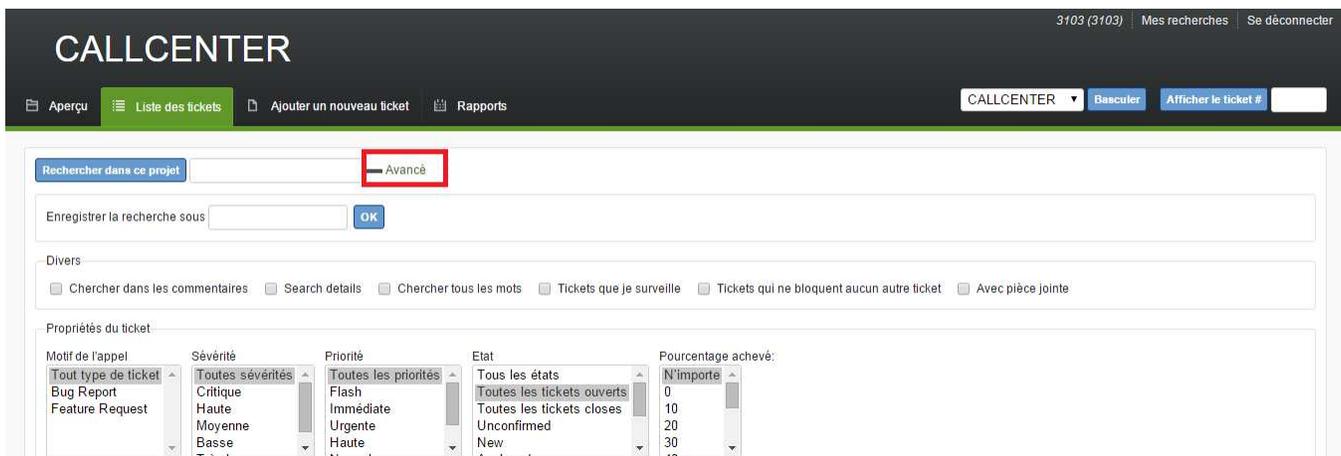
Pour rechercher un ticket, il existe une barre de recherche où l'agent peut entrer soit le numéro du client, soit le nom du client, soit l'entreprise.



The screenshot shows the CALLCENTER interface. At the top, there's a navigation bar with 'Aperçu', 'Liste des tickets', 'Ajouter un nouveau ticket', and 'Rapports'. A search bar is present with the text 'Rechercher dans ce projet' and a red box around it. Below the search bar is a table of tickets with columns: Mobile/Fixe, Client, Entreprise, Motif de l'appel, Sévérité, Résumé, Etat, Progression, Code secret, Date d'ouverture, and Date fermeture.

Mobile/Fixe	Client	Entreprise	Motif de l'appel	Sévérité	Résumé	Etat	Progression	Code secret	Date d'ouverture	Date fermeture
47272727	papa	GCSd	vole	Basse	besoin d'information sur la cretion de compte	New	0%	1798667	2015-08-20	
5146674306	Yannick Syam		Probleme avec ma toiture	Basse	Probleme toiture	New	50%	4965394	2015-08-21	
02149825	Mathiew	GCSd7	information	Basse	besoin d'information sur la cretion de compte	New	0%	3133275	2015-08-20	
3102	Mouasso	GLOBAL CS	dragage	Basse	elle veut me draguer	New	0%	4516822	2015-08-21	
00237699608834	Mouasso	GLOBAL CS	dragage	Basse	elle veut me draguer	New	0%	1649387	2015-08-22	

Toutefois pour des recherches avancées à l'instar des Ticket Clos, l'agent peut faire un clic sur l'onglet « Avancé » et modifier les options de recherches.



The screenshot shows the CALLCENTER interface with the search bar expanded to show advanced options. A red box highlights the 'Avancé' button. Below the search bar, there's a section for 'Divers' with checkboxes for 'Chercher dans les commentaires', 'Search details', 'Chercher tous les mots', 'Tickets que je surveille', 'Tickets qui ne bloquent aucun autre ticket', and 'Avec pièce jointe'. Below that, there's a section for 'Propriétés du ticket' with dropdown menus for 'Motif de l'appel', 'Sévérité', 'Priorité', 'Etat', and 'Pourcentage achevé'.