



Consultant

Guide de l'opérateur

N° de version : 1

Date de création : 28 mai 2024

Sommaire

| | |
|---|-----------|
| 1. Quoi de neuf ? | 4 |
| 2. Introduction | 5 |
| 3. Travailler dans l'espace de travail | 7 |
| 3.1. Informations générales | 7 |
| 3.2. Quart de travail | 7 |
| 3.3. Autorisations dans l'espace de travail | 7 |
| 3.4. Déconnexion de l'espace de travail | 8 |
| 3.5. Continuation d'un quart de travail | 8 |
| 3.6. Pause | 9 |
| 3.7. Fin d'un quart de travail | 9 |
| 3.8. Statistiques de travail et historique des chats avec les clients | 9 |
| 3.9. Consultations client | 9 |
| 3.10. Paramètres de l'espace de travail | 17 |
| 3.10.1. Paramètres généraux | 17 |
| 3.10.2. Notifications | 18 |
| 3.10.3. Raccourcis clavier du système | 18 |
| 3.10.4. Couleurs du projet | 19 |
| 3.10.5. Phrases rapides | 19 |
| 3.11. Notifications | 21 |
| 3.12. Langue de l'interface | 21 |
| 4. Travail dans le panneau d'administration | 22 |
| 4.1. Informations de référence | 22 |
| 4.1.1. Widget | 22 |
| 4.1.2. Quarts de travail de l'opérateur | 22 |
| 4.1.3. Attribution de l'accès aux employés | 22 |
| 4.2. Statistiques | 25 |
| 4.2.3. Opérateurs | 25 |
| 4.2.3.1. Quarts de travail fermés | 25 |
| 4.2.3.2. Temps de l'opérateur | 29 |
| 4.2.3.3. Activité de l'opérateur | 30 |
| 4.3. Historique des chats | 30 |
| 4.3.1. Liste des chats | 33 |
| 4.3.2. Chats en entier | 34 |
| 4.3.3. Inspections | 38 |

| | |
|--|----|
| 4.4. Liste des employés | 41 |
| 4.4.1. Rapports des quarts de travail dans Reddy | 43 |
| 4.5. Phrases rapides | 44 |
| 4.5.1. Modification des phrases rapides | 44 |
| 4.6. Notifications..... | 44 |
| 4.6.1. Notifications entrantes | 45 |

1. Quoi de neuf ?

Cette section décrit les changements apportés à partir du 25 avril 2024.

Tableau 1-1 Changements effectués lors de la dernière mise à jour

| OUTIL | PAGE | DESCRIPTION |
|---|--------------------------------------|---|
| Panneau d'administration | Historique des chats | Le nombre de litiges dans une inspection de chat est limité à un. |
| Panneau d'administration | Historique des chats | La possibilité d'enregistrer l'état des éléments rétractables a été ajoutée. |
| Panneau d'administration | Historique des chats | Le filtre Le problème du client a-t-il été résolu a été ajouté. |
| Panneau d'administration | Historique des chats | Les messages système au sein du chat sont désormais affichés pour tous les rôles d'employés. |
| Panneau d'administration | Historique des chats | L'affichage de l'étiquette de réponse longue a été modifié. |
| Panneau d'administration, espace de travail | Historique des chats | Un message de service contenant des informations fournies par un bot externe a été ajouté. |
| Widget | Widget | Le mécanisme après enquête a été modifié : le client ne peut pas indiquer plus d'une fois si son problème a été résolu. Les demandes d'évaluation sont envoyées une fois le chat fermé, et non après avoir appuyé sur le bouton « Marquer comme résolu ». |
| Widget | Widget | Il est désormais possible de gérer les notifications sonores. |
| Espace de travail | Consultations client | Un bouton permettant d'épingler le chat a été ajouté. |

2. Introduction

Le système **Consultant** a été créé dans le but d'apporter une assistance aux clients. Les clients nous contactent s'ils ont besoin d'aide avec des problèmes techniques, des problèmes liés au service ou des erreurs, ou pour demander davantage d'informations sur leurs questions.

Consultant se compose de trois parties principales :

1. Le panneau d'administration : il s'agit d'un outil permettant de gérer le système. C'est là que sont stockés les données des employés, l'historique des chats entre les opérateurs et les clients, les statistiques issues de ces chats, le chatbot et l'historique des interactions avec lui, des informations générales sur les sites connectés au système, des rapports sur les performances des employés, etc.
2. Un widget : il s'agit d'une fenêtre de dialogue avec un consultant en ligne qui est placée sur les sites Web. Cette fonctionnalité est également utilisée dans des applications indépendantes iOS et Android. Les clients rédigent leurs questions dans les widgets d'assistance afin de recevoir l'aide d'un consultant.
3. L'espace de travail de l'opérateur : il s'agit de l'outil de travail de l'opérateur, de son bureau pour les consultations avec les clients. C'est là que l'opérateur traite les demandes entrantes des clients, place des balises (assigne des thèmes) sur les chats avec les clients et laisse les commentaires nécessaires ; il y personnalise également l'environnement de travail, en personnalisant les paramètres, en créant et en modifiant des modèles de phrases rapides, des raccourcis clavier, etc. L'historique complet des communications avec les clients et leur correspondance avec les opérateurs est enregistré dans une base de données et affiché dans le panneau d'administration.

Tableau 2-1 Adresses pour accéder à Consultant

| | |
|---|---|
| Panneau d'administration | <ul style="list-style-type: none">• https://office.suphelper.com – pour un accès en dehors de la Fédération de Russie.• https://office.suphelper.ru – pour un accès au sein de la Fédération de Russie. |
| Espace de travail de l'opérateur | <ul style="list-style-type: none">• https://workspace.suphelper.com – pour un accès en dehors de la Fédération de Russie.• https://workspace.suphelper.ru – pour un accès au sein de la Fédération de Russie. |
| Widget d'assistance | Sur le site Web du Consultant intégré au système. |

Le système prend en charge les langues suivantes :

- anglais
- russe
- allemand
- français
- espagnol
- portugais
- turc
- persan
- arabe
- hindi

- coréen
- japonais

3. Travailler dans l'espace de travail

3.1. Informations générales

L'espace de travail est le bureau de l'opérateur. C'est là que l'opérateur reçoit les chats des clients. C'est aussi là que l'opérateur interagit avec les clients, place des balises (thèmes) sur les chats des clients, laisse des commentaires et configure son environnement de travail en personnalisant les paramètres, en créant et en modifiant des modèles de phrases rapides, des raccourcis clavier, etc.

Un système de file d'attente a été ajouté à l'espace de travail : un opérateur ne peut pas avoir plus de 20 chats en même temps. Tous les clients qui attendent de se connecter à un opérateur forment une file d'attente générale pour chaque combinaison « projet + langue + pays d'inscription + statut VIP ».

Dès que l'un des opérateurs ferme une session de chat, libérant ainsi un créneau, un client de la file d'attente est assigné au créneau libéré. Les chats les plus anciens se trouvent en haut de la file d'attente et les nouveaux sont ajoutés en bas de la file d'attente. Les demandes des clients VIP ont une priorité plus élevée que les autres, et si un opérateur gère à la fois des clients VIP et non VIP, les clients VIP seront en tête de sa file d'attente. Si certains opérateurs ont choisi de ne traiter que des clients VIP, ceux-ci leur seront assignés. Ces opérateurs ne traiteront pas de demandes d'autres clients.

Lors du transfert d'un opérateur à un autre sur la base de la langue, le chat transféré sera attribué à un opérateur ayant la sélection linguistique appropriée ou, si aucun des opérateurs n'ayant la sélection linguistique appropriée n'a de créneau libre (c'est-à-dire si 20 chats sont déjà en cours), le chat passera en tête de la file d'attente générale.

3.2. Quart de travail

Un quart de travail commence quand l'opérateur se connecte à l'espace de travail. Un quart de travail se termine une heure après que l'opérateur s'est déconnecté de l'espace de travail. Si l'opérateur se déconnecte mais que l'intervalle entre sa déconnexion et sa reconnexion est inférieur à une heure, le quart de travail précédent se poursuit.

3.3. Autorisations dans l'espace de travail

Pour commencer :

1. Assurez-vous que :
 - a. Vous avez reçu votre nom d'utilisateur et votre mot de passe de votre superviseur.
 - b. Vous savez à quel emplacement correspond votre adresse IP.



Remarque :

Si vous utilisez un VPN, l'emplacement de votre adresse Internet peut être différent de l'emplacement physique de votre appareil. Pour connaître l'emplacement de votre adresse IP, utilisez l'un de ces services :

- <https://www.iplocation.net/>
- <https://nordvpn.com/ip-lookup/>

2. Rendez-vous sur le site Web de l'espace de travail.
 - a. <https://workspace.suphelper.com> – pour un accès en dehors de la Fédération de Russie.
 - b. <https://workspace.suphelper.ru> – pour un accès au sein de la Fédération de Russie.
3. Veuillez indiquer votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

4. Si vous avez activé l'authentification à deux facteurs, saisissez le code à six chiffres que vous avez reçu de l'utilisateur du service sur Reddy.
5. Appuyez sur **Se connecter**.

3.4. Déconnexion de l'espace de travail

Pour vous déconnecter de l'espace de travail, utilisez l'une des méthodes suivantes :

1. Fermer l'onglet, le navigateur ou éteindre l'ordinateur.



Remarque :

Si vous ne prévoyez pas de reprendre bientôt le travail, **mettez fin** à votre quart de travail. Sinon, vous pourriez rencontrer des problèmes pour terminer correctement le quart de travail.

Les chats de l'opérateur n'étant pas marqués comme **Résolus** retournent dans la file d'attente après 3 minutes. Ils seront assignés à d'autres opérateurs. L'opérateur passe hors ligne en environ une minute. Si vous vous connectez à nouveau dans un délai de 1,5 à 2 heures, vous serez invité à reprendre votre quart de travail. Une fois passé ce délai, le quart de travail sera automatiquement fermé. La fin du quart de travail est considérée comme l'heure de la dernière activité, à l'exclusion des temps d'attente. Si vous vous reconnectez après deux heures, un nouveau quart de travail commencera.

2. Se déconnecter de l'interface.

- a. En bas à gauche de la page, appuyez sur l'image de l'utilisateur actuel.
Une fenêtre contenant des informations sur le quart de travail s'affiche.

- b. Appuyez sur **Se déconnecter**.
Une liste d'options de déconnexion s'affiche.

- c. Appuyez sur **Se déconnecter sans fermer le quart de travail**.
Les chats de l'opérateur n'étant pas marqués comme **Résolus** retournent dans la file d'attente après 3 minutes. Ils seront assignés à d'autres opérateurs. L'opérateur passe hors ligne en environ une minute. Si vous vous connectez à nouveau dans un délai de 1,5 à 2 heures, vous serez invité à reprendre votre quart de travail. Une fois passé ce délai, le quart de travail sera automatiquement fermé. La fin du quart de travail est considérée comme l'heure de la dernière activité, à l'exclusion des temps d'attente. Si vous vous reconnectez après deux heures, un nouveau quart de travail commencera.

3.5. Continuation d'un quart de travail

Si un opérateur part sans mettre fin à son quart de travail, ses chats sont replacés dans la file d'attente au bout de 3 minutes. Ils seront assignés à d'autres opérateurs. Les chats marqués comme « Résolus » sont fermés et ne sont pas replacés dans la file d'attente.

Si le quart de travail d'un opérateur n'est pas terminé, et que l'opérateur se déconnecte et se met hors ligne, lors d'une nouvelle autorisation dans l'espace de travail, l'opérateur sera invité à reprendre le quart de travail inachevé ou à y mettre fin.

Si l'opérateur *reprend* son quart de travail, le quart de travail précédent reprend et son temps de travail dans le quart de travail actuel comprend les deux périodes de temps à partir du moment de son avant-dernière connexion et de la connexion actuelle, y compris la dernière période hors ligne comprise dans le quart de travail actuel.

Si un opérateur *commence un nouveau* quart de travail, le quart de travail précédent se termine au moment où l'opérateur se déconnecte du système.

Si l'opérateur *quitte* l'espace de travail sans terminer le quart de travail, aucun rapport de quart de travail ne sera envoyé à Reddy car le quart de travail n'est pas encore terminé, et seuls les rapports sur les quarts terminés sont envoyés. Si un opérateur se déconnecte alors qu'un quart de travail est ouvert, le quart de travail se termine automatiquement au bout d'une heure et demie.

3.6. Pause

Pour partir en pause, appuyez sur l'icône de votre compte, puis sur le bouton « Démarrer une pause ». Pendant que l'opérateur est en pause, il ne reçoit pas de nouveaux chats des clients. Cependant, les nouveaux messages sont envoyés aux anciens chats. Le compteur « Pause » affiche le temps total que l'opérateur a passé en pause pendant le quart de travail actuel. Le temps total passé par l'opérateur au cours du quart de travail en ligne actuel est également affiché ici. Lorsque vous prenez une pause, le compteur de travail en ligne s'arrête, le compteur de pause démarre et le bouton « Terminer la pause » apparaît. Une grande barre jaune apparaît également en haut de l'écran, informant l'opérateur qu'il est en pause : « Vous êtes en pause depuis <break counter>. Votre temps total de pause est de <duration counter>. Vous ne recevrez pas de nouveaux chats ! »

Lorsque vous appuyez sur le bouton « Terminer la pause », le compteur « Pause » s'arrête, le compteur « En ligne » redémarre, la barre en haut de l'écran disparaît et l'opérateur reçoit à nouveau les nouveaux chats. Le compteur Hors ligne affiche le temps passé hors ligne pendant le quart de travail actuel. Le compteur Hors ligne comptabilise le temps pendant lequel l'opérateur, pour une raison ou une autre, n'est pas connecté à Internet. À la fin du quart de travail, l'opérateur verra les totaux du quart de travail pour ces trois compteurs.

3.7. Fin d'un quart de travail

Il est possible de terminer un quart de travail de plusieurs façons, mais seule la méthode suivante est correcte. Pour terminer un quart de travail :

1. En bas à gauche de la page, appuyez sur l'image de l'utilisateur actuel.
Une fenêtre contenant des informations sur le quart de travail s'affiche.
2. Appuyez sur **Se déconnecter**.
Une liste d'options de déconnexion s'affiche.
3. Appuyez sur **Terminer un quart de travail**.
Les chats qui ne sont pas marqués comme **Résolus** sont replacés automatiquement dans la file d'attente pour être distribués à d'autres opérateurs. Si l'option **Envoyer des rapports à Reddy** est activée dans le profil de l'employé, un rapport de quart de travail sera envoyé. Les statistiques sur les chats par quart de travail seront prises en compte.

3.8. Statistiques de travail et historique des chats avec les clients

Vous pouvez consulter vos statistiques de travail, les quarts de travail effectués, ainsi que l'historique de la correspondance avec les clients dans le panneau d'administration. C'est également dans le panneau d'administration que les évaluateurs passent en revue le travail de l'opérateur (des notes sont attribuées pour chaque chat). L'opérateur peut consulter les évaluations d'un chat et les contester depuis le panneau d'administration.

3.9. Consultations client

L'endroit principal où l'opérateur accomplit son travail est la fenêtre de consultation. C'est là que l'opérateur reçoit les chats, visualise les informations de base sur le client et les métadonnées des appareils du client, sélectionne des phrases rapides de réponse et conduit le chat.

Lorsque de nouveaux messages arrivent dans le chat, l'onglet du navigateur commence à clignoter. Dans la liste des chats, vous pouvez voir un aperçu du dernier message d'un client, d'un bot ou d'un opérateur.

Lorsque vous faites défiler un chat vers le haut, une flèche vers le bas apparaît, qui vous permet de revenir au dernier message.

Un chat avec un client contient les informations suivantes :

| | |
|-----------------------------------|---|
| N° d'identifiant du client | Un numéro permanent attribué au client dans le système Suphelper. Il est désormais possible de remplacer le numéro du client par les nom et prénom du client pour certains partenaires. |
| Statut du client | S'il s'agit d'un client VIP, cela est affiché dans le titre. |
| Nom du projet | Le nom du projet (plate-forme de consultation : site Web/application) depuis lequel le client écrit. |
| Version Lite | Si le chat provient de la version Lite du site Web, l'icône Lite sera affichée dans l'en-tête du chat. |
| Pays d'inscription | <p>Le pays que le client a spécifié comme étant son pays lorsqu'il s'est inscrit sur le site. Il est affiché uniquement si le client se présente comme utilisateur connecté.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> Remarque :</p> <p>Actuellement, cela n'est pas disponible sur tous les appareils. S'il n'est pas disponible sur un appareil ou si le client n'est pas un utilisateur connecté, un tiret (« - ») sera affiché dans le champ du pays d'inscription.</p> </div> |
| Langue | La langue de la version du site Web ou de l'application à partir de laquelle le client écrit. |
| Numéro de téléphone | Le numéro de téléphone d'un client qui est connecté sera envoyé dans ce champ depuis les appareils du client. Si le client a fourni un numéro de téléphone, il sera affiché dans ce champ. Si le client n'en a pas fourni (car le client n'est pas connecté, ou pour toute autre raison), le champ affichera un tiret. |
| Balises du bot | Balises assignées par un bot. |
| Appareils | Appareil du client : version de bureau du site Web, version mobile du site Web, applications iOS, applications Android, applications Windows. Le client peut écrire depuis un ou plusieurs appareils. Si le client écrit à partir de plusieurs appareils, l'en-tête affichera les icônes de tous les appareils utilisés par le client pour écrire dans le chat. Vous trouverez plus d'informations sur les versions des systèmes d'exploitation, des navigateurs et des applications dans le menu de droite. Dans le message entrant d'un client, l'icône de l'appareil depuis lequel le client écrit s'affiche dans le coin en bas à droite. |

L'opérateur sait donc toujours quel appareil le client a utilisé pour écrire un message.



Fig. 1 3-1 Logos des appareils affichés dans le chat

De gauche à droite : Web, appli iOS, appli Android, navigateur Web, application Windows, Telegram.

| | |
|--|--|
| <p>Pays</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Pays en fonction de l'adresse IP – le pays du client qui a été automatiquement déterminé en fonction de son adresse IP lorsqu'il a contacté l'assistance. Si le client ne se trouve pas dans son pays d'inscription ou s'il utilise un VPN, le pays d'inscription sera différent du pays en fonction de son adresse IP. • Ville en fonction de l'adresse IP – la ville du client qui a été automatiquement déterminée en fonction de l'adresse IP du client lorsqu'il a contacté l'assistance. |
| <p>Messages du client, fichiers téléchargés par le client</p> | <p>Messages et pièces jointes envoyés par le client à l'opérateur/au bot. Des fichiers JPG/JPEG/PNG/PDF/etc. jusqu'à 100 Mo peuvent être téléchargés. Le client peut télécharger plusieurs fichiers en même temps (pièces jointes multiples possibles), y compris par glisser-déposer et en affichant un album d'images. Les pièces jointes multiples ne sont pour le moment pas possibles sur les applications mobiles.</p> |
| <p>Messages de l'opérateur</p> | <p>Messages et pièces jointes envoyés par l'opérateur au client dans le chat. Des fichiers JPG/JPEG/PNG/PDF/etc. jusqu'à 100 Mo peuvent être téléchargés. L'opérateur peut télécharger plusieurs fichiers en même temps (pièces jointes multiples possibles), y compris par glisser-déposer et en affichant un album d'images.</p> |
| <p>Messages système</p> | <p>Messages générés automatiquement par le système et mettant en évidence les événements du chat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Le client a été transféré par l'opérateur, de {operator1} à {operator2}. Explication de l'opérateur : {explanation}</i> • <i>Le client a été transféré par le système, de {operator1} à {operator2}. Raison : « Opérateur hors ligne. »</i> • <i>« L'opérateur {operator} a été déconnecté du chat. Raison : {reason}.</i> • <i>Le client a été banni par l'opérateur {operator}. Raison : {reason}. Durée de l'exclusion : {duration}</i> • <i>Le client est connecté (identifiant {id}) » ou « Le client n'est pas connecté.</i> • <i>Le chat a commencé.</i> • <i>Le chat est terminé.</i> • <i>« Vous avez rejoint le chat » ou « Un opérateur a été ajouté au chat »</i> • <i>Impossible de trouver un opérateur.</i> • <i>Recherche d'un opérateur. Raison : {reason}</i> |

| | |
|--|--|
| <p>Raccourcis clavier du système</p> | <p>Vous pouvez utiliser des raccourcis clavier courants (combinaisons de touches du clavier) pour effectuer rapidement des actions fréquentes.</p> <p>Liste des raccourcis clavier du système :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alt+2 permet de marquer le chat comme « Résolu ». Si le chat était déjà marqué comme « Résolu », appuyer sur Alt+2 permet de supprimer le statut « Résolu ». 2. Alt+3 permet d'ouvrir/de fermer la fenêtre contextuelle « Bannir le client ». 3. Alt+4 permet d'ouvrir/de fermer la fenêtre contextuelle « Sélectionner l'opérateur pour le transfert » 4. Alt+5 permet d'ouvrir/de fermer un menu latéral contenant des informations sur les clients 5. Si vous placez le curseur dans un champ de saisie et que vous appuyez sur « / », la section « Phrases rapides » s'ouvre |
| <p>Statut du message</p> | <p>Si le message a été envoyé mais qu'il n'a pas été lu, il sera marqué d'une « ✓ ».</p> <p>Si le message a été envoyé et lu, il sera marqué d'une « ✓ ✓ »</p> |
| <p>Avatars des participants au chat</p> | <p>Si l'opérateur ne possède pas d'avatar, un avatar par défaut utilisant les deux premières lettres de son nom sera affiché.</p> <p>Un avatar composé des deux derniers chiffres du numéro de client sera toujours affiché pour les clients.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Avatar du bot dans l'espace de travail :</p> |
| <p>Marquer comme résolu</p> | <p>Des statistiques sont utilisées pour déterminer la qualité du travail d'un opérateur. Les statistiques d'un opérateur sont basées sur ses chats. Il est donc extrêmement important de clôturer correctement vos chats, c'est-à-dire de définir le statut du chat sur Résolu.</p> <p>Types de statuts de chat : Nouveau / En cours / Résolu / Répondu / Manqué</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Nouveau</i> - un chat qui vient d'entrer dans le système et qui n'a pas encore été traité par un opérateur. • <i>En cours</i> - un chat ouvert sur lequel un opérateur travaille. • <i>Répondu</i> - un chat dans lequel l'opérateur a répondu au client mais n'a pas appuyé sur le bouton « Marquer comme résolu ». • <i>Résolu</i> - un chat dans lequel l'opérateur a répondu au client et a appuyé sur le bouton « Marquer comme résolu ». • <i>Manqué</i> - un chat qui a été fermé sans une seule réponse de l'opérateur, que l'opérateur ait lu le chat ou non. <p>Le bouton Marquer comme résolu peut avoir deux états : disponible et indisponible. Par défaut, le bouton est indisponible tant que l'opérateur n'a pas envoyé au moins</p> |

un message au chat, défini une balise ou laissé un commentaire. Lorsqu'il appuie sur le bouton, le client voit s'afficher un formulaire d'évaluation de l'opérateur, et ce dernier ne peut apporter aucune modification au chat (balises, commentaires, interdictions ou messages au client).

Les chats qui sont marqués comme résolus sont fermés et supprimés de la liste des chats après 150 secondes. Pendant ce temps, l'opérateur et le client ont la possibilité d'ouvrir à nouveau le chat. Pour cela, l'opérateur doit appuyer sur **Marquer comme Non résolu** ; le client doit quant à lui rédiger un message. Si un client envoie un message dans un chat marqué comme résolu dans les 150 secondes, si l'opérateur n'a pas fermé le quart de travail, l'étiquette **Résolu** est supprimée du chat. Au bout de 150 secondes, si personne n'a à nouveau ouvert le chat, il sera fermé et disparaîtra de la liste des chats. Si le client envoie un nouveau message, un nouveau chat sera créé.

Le statut de l'opérateur pour un chat n'est pas le même que le statut du chat. Plusieurs opérateurs peuvent travailler sur le même chat. Chacun d'entre eux aura son propre résultat en fonction de son travail dans le chat. Le chat pourrait être manqué par un opérateur, résolu par un autre et répondu par un troisième, en fonction des actions spécifiques effectuées par chaque opérateur dans le chat.

- *Résolu* - l'opérateur a appuyé sur **Marquer comme résolu**.
- *Répondu* - l'opérateur a répondu mais n'a pas marqué le chat comme résolu. Le chat été fermé automatiquement.
- *Transféré* - un chat qu'un opérateur a transféré manuellement à un autre opérateur.
- *Manqué* - l'opérateur n'a pas ouvert le chat, n'a lu aucun message du client, n'a pas laissé de message et ne l'a pas transféré manuellement à un autre opérateur.
- *Ignoré* - l'opérateur a lu au moins un message dans le chat, n'a laissé aucun message et ne l'a pas transféré manuellement à un autre opérateur.

Bouton « Bannir le client ». Pour bannir un client, sélectionnez la raison de l'interdiction dans la liste et la période pendant laquelle le client sera banni.



Attention :

Une conversation avec un client banni est automatiquement marquée comme « Résolue ».

Raison de l'exclusion :

- Comportement obscène
- Spam
- Autres



Bouton « Transfert du chat ».

Un chat peut être transféré à un opérateur en ligne disposant des paramètres appropriés : projet, service VIP, langue, pays d'inscription.

| | |
|---|--|
| | <p>Pour transférer en fonction de la langue, vous devez sélectionner une langue dans la liste déroulante. Seules les langues sélectionnées dans les paramètres de langue des opérateurs qui sont en ligne ou en pause et qui ont le statut de service VIP et les pays d'inscription appropriés sont affichées. Pour effectuer une recherche, saisissez un nom de langue au format ISO (par exemple : en, fr, ru). Si tous les opérateurs ont sélectionné une langue, la liste sera vide.</p> <div data-bbox="497 394 1425 551" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p> Remarque :</p> <p>Un transfert en fonction de la langue n'est possible que pour une langue autre que celle du client.</p> </div> <p>Pendant le transfert, le chat est vérifié afin de s'assurer qu'il respecte scrupuleusement les paramètres de langue, les projets, le pays d'inscription, le statut du service VIP et la charge de travail de l'opérateur.</p> <p>Si aucun opérateur ne possède la sélection de langue appropriée, ou si tous les opérateurs qui pourraient recevoir ce chat travaillent déjà à pleine capacité, le chat ne sera pas transféré. L'opérateur recevra un message l'informant que le transfert ne peut être effectué pour le moment.</p> <p>Exemple. Il y a trois opérateurs sur le quart de travail : deux s'occupent des clients anglophones et le troisième des clients francophones. L'opérateur francophone ne sert que les clients ayant un statut VIP. Si l'un des opérateurs doit transférer un client francophone sans statut VIP, le français n'apparaîtra pas dans la liste des langues, car l'opérateur concerné ne s'occupe pas des clients sans statut VIP.</p> |
|  | <p>Bouton « Épingler le chat ». Si vous appuyez sur ce bouton, le chat s'affiche en haut de la liste des chats.</p> <div data-bbox="497 1303 1425 1505" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p> Astuce :</p> <p>Vous pouvez également épingler une conversation en cliquant avec le bouton droit de la souris et en appuyant sur Épingler.</p> </div> <div data-bbox="497 1541 1425 1697" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p> Attention :</p> <p>L'épinglage ne modifie pas la durée de vie du chat.</p> </div> |
|  | <p>Bouton « Développer le menu de droite ». Par défaut, le menu de droite est réduit.</p> |
| <p>Champ de saisie d'un message d'opérateur</p> | <p>Pour répondre, l'opérateur saisit le texte dans le champ de saisie et appuie sur le bouton Envoyer le message.</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>Les opérateurs qui travaillent sous Windows peuvent également envoyer des messages en appuyant sur la touche Entrée ou Ctrl+Entrée du clavier (en fonction des paramètres configurés) : Généralités - envoi de messages).</p> <p>Les opérateurs qui travaillent sous MacOS peuvent également envoyer des messages en appuyant sur la combinaison de touches ⌘ + Entrée sur le clavier.</p> <p>Si un opérateur tente de répondre à un client avec une phrase qui est marquée comme une phrase d'identification dans un autre projet, lorsqu'il essaiera d'envoyer le message, un avertissement contenant le texte de la phrase d'identification apparaîtra. Cela évite que l'opérateur n'envoie accidentellement au client un message concernant un autre projet.</p> <p>L'opérateur peut ignorer l'avertissement et quand même envoyer le message.</p> |
|  | <p>Bouton permettant de joindre un fichier à un message. Les fichiers peuvent être glissés et déposés, et plusieurs fichiers peuvent être joints simultanément.</p> <p>Les fichiers peuvent être téléchargés au format JPG, JPEG, PNG et PDF.</p> |
|  | <p>Bouton permettant d'ouvrir le menu des emoji.</p> |
| <p>Ouverture du menu Phrases rapides</p> | <p>Pour ouvrir le menu Phrases rapides, appuyez sur les touches « \ » ou « / » du clavier. Lorsque vous appuyez sur une de ces touches, une fenêtre de sélection d'une phrase rapide s'ouvre et vous permet d'effectuer une recherche dans le texte de la phrase rapide. Pour fermer le menu Phrases rapides, appuyez sur le bouton « Échap ».</p> |
| <p>Pièces jointes</p> | <p>Lors du téléchargement d'une image, une fenêtre contextuelle s'affiche avec les informations suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le titre « <number of uploaded images> image(s) sélectionnée(s) » 2. Une image téléchargée <ol style="list-style-type: none"> a. possède un bouton de suppression b. Lorsqu'on appuie dessus, l'image sélectionnée est supprimée c. si une seule image a été téléchargée puis supprimée, la fenêtre contextuelle se ferme 3. Champ de commentaires <ol style="list-style-type: none"> a. facultatif b. contient un espace réservé c. min. 2 caractères, max. 4 096 4. Bouton Soumettre <ol style="list-style-type: none"> a. envoie les images téléchargées 5. Bouton Annuler <ol style="list-style-type: none"> a. ferme la fenêtre contextuelle |

| | |
|--|---|
| | <p><i>Les images téléchargées peuvent être visualisées dans la fenêtre contextuelle. Lorsque vous visualisez les images, vous pouvez naviguer entre elles à l'aide des touches fléchées sur le clavier.</i></p> <p>Si une erreur se produit lors du téléchargement d'une image, des messages de validation sont affichés dans les cas suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. si la taille de l'image est trop grande : « La taille de fichier maximale est de 100 Mo » 2. si trop d'images ont été jointes : « Vous ne pouvez pas télécharger plus de 10 fichiers » <p>Si un message de validation est affiché, les images jointes ne sont pas téléchargées et ne sont pas affichées dans le champ du chat</p> <p>Les mêmes exigences s'appliquent lorsque le client télécharge des images et des fichiers dans le widget pour les envoyer à l'opérateur s'il a besoin d'assistance :</p> <p> Icône permettant de joindre un fichier</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <ol style="list-style-type: none"> a. Appuyer dessus permet d'ouvrir une fenêtre pour sélectionner les fichiers. b. Plusieurs images peuvent être jointes à un chat. c. Les fichiers peuvent être téléchargés au format JPG/JPEG/PNG/PDF. d. La taille d'une image jointe ne doit pas dépasser 100 Mo. e. Le nombre maximal d'images dans un message est de 10. |
|--|---|

Le système enregistre l'état (réduit/développé) du menu de droite, en fonction de la sélection de l'utilisateur. L'état est pris en compte lorsque l'employé se connecte à nouveau au système et recharge la page.

Une liste des projets sur lesquels l'opérateur travaille est affichée sur le côté gauche de l'écran, et en dessous se trouve une liste des chats que l'opérateur a reçus dans l'ordre suivant :

1. chats pour lesquels le temps de réponse a expiré
2. autres

| | |
|---------------------------------------|--|
| Liste des projets | <p>Projets sur lesquels l'opérateur travaille.</p> <p>Le compteur d'un projet affiche le nombre de chats non lus.</p> |
| Liste des chats | <p>Les chats entrants de l'opérateur.</p> |
| Brouillon Draft: | <p>Si un message n'a pas été envoyé et que l'opérateur est passé à un autre chat, un aperçu du brouillon sera affiché sur le chat dans la liste des chats.</p> |
| Indicateur de messages non lus | <p>Indique qu'il y a des messages non lus dans le chat : messages des clients, du système et du bot.</p> |

| | |
|---|---|
|  Réponse longue  | <p>Les paramètres généraux de l'opérateur comprennent un « Indicateur de réponse longue ». Un chat dans lequel le client attend une réponse de l'opérateur sera surligné en rouge une fois la période spécifiée dans le paramètre « Temps d'attente d'une réponse avant d'afficher l'indicateur dans le chat » écoulée.</p> |
|---|---|

La durée du chat est d'une heure à partir du dernier message, qu'il provienne de l'opérateur ou du client. Lorsqu'un chat est assigné à un opérateur, la durée de vie du chat est prolongée d'une heure. Cela évite aux opérateurs de recevoir des chats qui risquent d'être fermés avant que l'opérateur ne réponde au client.

Un chat peut être surligné en couleur. Le surlignage en couleur a été mis en place pour permettre à l'opérateur de mettre en évidence les chats de son espace de travail dans différentes couleurs personnalisées afin de faciliter la compréhension visuelle de la liste. Pour surligner un chat avec une couleur, cliquez dessus avec le bouton droit de la souris, sélectionnez « Définir l'étiquette » et appuyez sur l'une des couleurs proposées. Une étiquette de la couleur sélectionnée apparaîtra alors à côté du chat.

3.10. Paramètres de l'espace de travail

Dans les paramètres de l'espace de travail, l'opérateur peut personnaliser son espace de travail. Pour vous rendre dans les paramètres, appuyez sur  dans le coin inférieur gauche de l'écran.

3.10.1. Paramètres généraux

| | |
|--|--|
| Indicateur de réponse longue  | <p>Ce paramètre permet à l'opérateur de suivre les conversations où un temps excessif s'est écoulé sans réponse au client. Pour tous les projets, la réponse de l'opérateur sera considérée comme tardive si plus de 5 minutes s'écoulent entre le moment où le client a posé la question et la réponse de l'opérateur. Pour éviter les réponses trop tardives, l'opérateur peut choisir de configurer l'indicateur de réponse longue de manière à ce que les chats sans réponse soient mis en surbrillance, signalant ainsi à l'opérateur que le chat recevra bientôt une étiquette de réponse longue. Par défaut, cette valeur est fixée à 5 minutes pour tous les utilisateurs. Une fois le temps spécifié dans le paramètre écoulé, le chat est marqué en rouge.</p> |
| Envoi de messages | <p>Options disponibles pour le paramètre « Envoi de messages » :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Par défaut, l'option « Touche Entrée » est définie pour tous les utilisateurs. • Pour les opérateurs travaillant sous Windows, la combinaison de touches est Ctrl+Entrée. • Pour les opérateurs travaillant sous MacOS, les messages de chat peuvent être envoyés au client en appuyant sur la combinaison de touches Commande (ou cmd) ⌘+Entrée. |

| | |
|-----------------------|---|
| Fuseau horaire | <p>Dans les paramètres généraux de l'espace de travail, l'opérateur peut sélectionner son fuseau horaire. Une fois le fuseau horaire sélectionné, l'heure dans l'espace de travail de l'opérateur sera affichée en fonction du fuseau horaire sélectionné.</p> <p>La liste ne comprend pas toutes les villes. Il vous suffit de sélectionner n'importe quelle ville avec la même heure UTC que votre ville. Par exemple, je suis à Smolensk et mon fuseau horaire est UTC+3. Cette ville ne figure pas sur la liste, je peux donc sélectionner n'importe quelle autre ville qui est sur UTC+3 : Istanbul, Minsk, Nairobi, Volgograd, etc.</p> <p>Par défaut, si aucun fuseau horaire n'est sélectionné dans les paramètres, l'espace de travail de l'opérateur affichera l'heure sélectionnée sur son ordinateur.</p> |
|-----------------------|---|

3.10.2. Notifications

Paramètres de base pour les notifications textuelles et sonores dans l'environnement de travail de l'opérateur.

| | |
|---|---|
| Notifications du navigateur | <p>Si ce paramètre est activé, l'opérateur recevra les notifications de compte via des notifications standard du navigateur.</p> <p>Si ce paramètre est désactivé, l'opérateur ne recevra pas de notifications via des notifications standard du navigateur sur ordinateur de bureau.</p> <p>Pour que les notifications arrivent, vous devez également autoriser l'envoi de notifications sur ce site dans les paramètres de votre navigateur. Par ailleurs, les paramètres d'affichage des notifications de certains navigateurs sont reproduits dans les paramètres du système d'exploitation. Par exemple, si votre navigateur Google Chrome est configuré pour refuser les notifications, vous devez les autoriser d'abord dans les paramètres du navigateur, puis dans les paramètres Windows de votre ordinateur.</p> |
| Notification sonore de nouveau chat | L'opérateur peut choisir d'entendre un bip lorsqu'un nouveau chat arrive. |
| Notification sonore de nouveau message | L'opérateur peut choisir d'entendre un son lorsqu'un nouveau message arrive dans le chat. |
| Notification sonore de nouveau message dans le chat actuel | L'opérateur peut choisir d'entendre un son lorsqu'un nouveau message arrive dans le chat actuel (celui qui est ouvert). |

3.10.3. Raccourcis clavier du système

Vous pouvez utiliser des raccourcis clavier courants (combinaisons de touches du clavier) pour effectuer rapidement des actions fréquentes.

Liste des raccourcis clavier du système :

1. Alt+2 permet de marquer le chat comme « Résolu ». Si le chat était déjà marqué comme « Résolu », appuyer sur Alt+2 permet de supprimer le statut « Résolu ».
2. Alt+3 permet d'ouvrir/de fermer la fenêtre contextuelle « Bannir le client ».
3. Alt+4 permet d'ouvrir/de fermer la fenêtre contextuelle « Sélectionner l'opérateur pour le transfert »
4. Alt+5 permet d'ouvrir/de fermer le menu de droite contenant des informations sur les clients
5. Si vous placez le curseur dans un champ de saisie et que vous appuyez sur « / », la section « Phrases rapides » s'ouvre

3.10.4. Couleurs du projet

Section en cours de développement.

3.10.5. Phrases rapides

L'opérateur peut créer des modèles pour répondre aux questions fréquemment posées. Ces modèles sont appelés **phrases rapides** et se trouvent dans la section correspondante des paramètres. Ils peuvent être regroupés en catégories. Pour les clients, seul le contenu du champ **Description de la phrase** est affiché.

Les phrases rapides et les catégories sont affichées dans l'ordre alphabétique. Vous pouvez naviguer entre les phrases rapides et les catégories à l'aide des flèches du clavier. La page propose des filtres par catégorie et par projet, ainsi que la possibilité d'effectuer des recherches.

L'utilisateur de l'espace de travail peut créer et modifier des catégories et des phrases rapides et leur attribuer des raccourcis clavier. Les utilisateurs du panneau d'administration peuvent consulter et modifier les phrases rapides et les catégories créées précédemment.

3.10.5.1. Création d'une catégorie de phrases rapides

Pour créer une catégorie :

1. Rendez-vous dans les paramètres .
2. Rendez-vous à la section **Phrases rapides**.
3. Ouvrez l'onglet **Catégories**.
4. Appuyez sur **Ajouter une catégorie**.
Un champ de saisie apparaît.
5. Saisissez le nom de la catégorie.
6. Appuyez sur la touche *Entrée* ou sur le bouton **OK**.
La catégorie de phrases rapides sera créée.

3.10.5.2. Modification d'une catégorie de phrases rapides

Pour modifier une catégorie de phrases rapides :

1. Rendez-vous dans les paramètres .
2. Rendez-vous à la section **Phrases rapides**.
3. Ouvrez l'onglet **Catégories**.
4. Appuyez sur  (**Modifier**) à côté de la catégorie souhaitée.
5. Changez le nom de la catégorie.
6. Appuyez sur la touche *Entrée* ou sur le bouton **OK**.
Le nom de la catégorie sera modifié.

3.10.5.3. Suppression d'une catégorie de phrases rapides

Pour supprimer une catégorie de phrases rapides :

1. Rendez-vous dans les paramètres .
2. Rendez-vous à la section **Phrases rapides**.
3. Ouvrez l'onglet **Catégories**.
4. Appuyez sur  (**Supprimer**) à côté de la catégorie souhaitée.
5. Confirmez la suppression.

La catégorie sera supprimée de manière permanente. Les phrases rapides de cette catégorie seront déplacées dans **Aucune catégorie**.

3.10.5.4. Création d'une phrase rapide

Pour créer une phrase rapide :

1. Rendez-vous dans les paramètres .
2. Rendez-vous à la section **Phrases rapides**.
3. Appuyez sur **Ajouter une phrase rapide**.
Une fenêtre permettant d'ajouter une phrase rapide s'ouvre alors.
4. Renseignez les paramètres suivants :
 - a. Le projet est la plate-forme de consultation à laquelle la phrase rapide sera rattachée.
 - b. Catégorie de phrases rapides.
 - c. Titre.
 - d. Description.
5. Si nécessaire, placez le curseur dans le champ **Raccourci clavier** et saisissez une combinaison sur le clavier.
6. Appuyez sur **Ajouter**.

La phrase rapide sera créée.

3.10.5.5. Modification d'une phrase rapide

Pour modifier une phrase rapide :

1. Rendez-vous dans les paramètres .
2. Rendez-vous à la section **Phrases rapides**.
3. Appuyez sur  (**Modifier**) à côté de la phrase souhaitée.
4. Changez les paramètres requis.
5. Appuyez sur **Enregistrer**.

La phrase rapide sera modifiée.

3.10.5.6. Suppression d'une phrase rapide

Pour supprimer une phrase rapide :

1. Rendez-vous dans les paramètres .
2. Rendez-vous à la section **Phrases rapides**.
3. Appuyez sur  (**Supprimer**) à côté de la phrase souhaitée.
4. Confirmez la suppression.

La phrase rapide sera supprimée de manière permanente.

3.10.5.7. Suppression de plusieurs phrases rapides

Pour supprimer plusieurs phrases rapides :

1. Rendez-vous dans les paramètres .
2. Rendez-vous à la section **Phrases rapides**.
3. Sélectionnez des phrases rapides à l'aide des cases à cocher situées à leur gauche, ou appuyez sur **Sélectionner tout** en haut de la fenêtre.
4. Appuyez sur **Supprimer** en haut de la fenêtre.
5. Confirmez la suppression.

Les phrases rapides seront supprimées de manière permanente.

3.11. Notifications

Section en cours de développement

Pour voir les notifications, appuyez sur l'icône de cloche. Si vous avez des notifications entrantes non lues, un compteur indiquant le nombre de notifications non lues sera affiché à côté de la cloche.

Notifications entrantes.

| | |
|-------------------|---|
| Tout | Toutes les notifications reçues (notifications du système + notifications envoyées manuellement par les administrateurs et les gestionnaires). |
| Important | Notifications envoyées manuellement par les administrateurs et les gestionnaires via le formulaire de soumission de notification. |
| Inspection | <p>Notifications du système concernant les changements du statut d'inspection dans les chats auxquels l'utilisateur a participé : À l'heure actuelle, les éléments suivants sont proposés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notifications lorsqu'un évaluateur évalue un opérateur • Notifications concernant un changement d'évaluation • Notifications concernant le rejet d'une évaluation |

Les règles de réception de ces notifications sont décrites plus en détail dans les instructions pour le panneau d'administration de Consultant.

3.12. Langue de l'interface

Plusieurs langues d'interface sont disponibles pour l'opérateur dans l'espace de travail. Pour sélectionner la langue souhaitée, appuyez sur l'icône du drapeau de langue en bas à gauche de l'écran.

La langue de l'interface n'est pas directement liée à la sélection de la langue de l'opérateur. Les chats de clients reçus par l'opérateur sont liés aux langues définies dans la sélection des langues de l'opérateur dans le panneau d'administration. La langue de l'interface de l'espace de travail est la langue de l'environnement de travail de l'opérateur. Le contenu de la zone de travail est affiché en fonction de la langue sélectionnée.

4. Travail dans le panneau d'administration

4.1. Contexte

4.1.1. Widget

Le client contacte l'assistance via un widget sur un site Web, sur une application, par le biais d'un bot Telegram ou par le biais d'autres canaux. Selon la méthode utilisée, la fonctionnalité proposée au client peut être différente.

Avant de parler à un opérateur, le client reçoit des messages de service et interagit avec un bot, qui lui envoie des réponses. S'il ne trouve pas de réponse appropriée, le client est invité à reformuler la question, et un bouton pour appeler l'opérateur est affiché. S'il n'y a toujours pas de réponse, le processus de contact d'un opérateur démarre automatiquement.

La demande est placée dans une file d'attente s'il y a des opérateurs en ligne qui possèdent le projet, la langue, le pays d'inscription et le statut de service client VIP appropriés.

Si aucun opérateur possédant la langue appropriée n'est trouvé pour le client, le client est invité à choisir parmi une liste de langues alternatives des opérateurs actuellement disponibles. Le processus de sélection prend également en compte le pays d'inscription. Une fois qu'une langue a été choisie, un opérateur est sélectionné. La langue sélectionnée est uniquement utilisée pour la consultation actuelle. Le client ne peut pas changer la langue lorsqu'il est dans la file d'attente. Si tous les opérateurs possédant des langues de service alternatives sont occupés, après une période de temps spécifique au partenaire, le client verra apparaître des messages système lui demandant d'attendre. Si aucun nouveau message n'a été reçu au bout de 59 minutes, le chat est fermé.

Le client voit le statut du message : en cours d'envoi, envoyé, lu. Vous pouvez gérer les notifications sonores, utiliser des émoticônes et envoyer des fichiers depuis votre appareil ou le presse-papiers.

Une fois le chat fermé, le client est invité à évaluer la consultation, en indiquant si le problème a été résolu, et en donnant une note de 1 à 5. L'évaluation est prise en compte uniquement pour les deux paramètres : si un seul est terminé, l'évaluation n'est pas prise en compte.

4.1.2. Quarts de travail de l'opérateur

Le quart de travail d'un opérateur commence lorsque celui-ci se connecte au système. Un quart de travail se termine une heure après que l'opérateur s'est déconnecté du système. Si l'opérateur se déconnecte mais que l'intervalle entre sa déconnexion et sa reconnexion est inférieur à une heure, le quart de travail précédent se poursuit.

Une minute après avoir fermé l'onglet Espace de travail, l'opérateur passera hors ligne.

1h30 à 2 heures après que l'opérateur a fermé l'onglet Espace de travail ou appuyé sur « Quitter avant la fin du quart de travail », le système fermera automatiquement le quart de travail. Le système fermera automatiquement le quart de travail après une heure hors ligne. L'opérateur ne sera pas invité à continuer le quart de travail lorsqu'il se connectera. La fin du quart de travail sera la date de la dernière activité, c'est-à-dire qu'il n'y aura pas d'heure supplémentaire. Si l'opérateur se reconnecte à l'espace de travail deux heures plus tard, un nouveau quart de travail commencera et l'ancien sera fermé.

4.1.3. Attribution de l'accès aux employés

Les rôles, les groupes d'employés et les projets sont des mécanismes permettant d'attribuer l'accès aux employés à différentes pages.

Les droits d'accès sont attribués comme suit :

- Un **administrateur** dispose d'un accès complet, gère les paramètres des projets, des langues, des employés, des groupes d'employés ainsi que de la base de connaissances, et recueille des statistiques. **Une personne ayant ce rôle a accès à tous les groupes et à tous les utilisateurs, même si elle n'est pas membre de ces groupes. Ce rôle est le seul qui peut créer, modifier et supprimer des groupes.**
- Un **responsable** supervise les modérateurs, inspecte les chats et recueille des statistiques. **Une personne ayant ce rôle a accès uniquement aux employés (et au contenu associé) qui appartiennent au même groupe qu'elle, en fonction des droits assignés au rôle. Une personne ayant ce rôle voit uniquement les groupes dont elle est membre.**
- Un **modérateur** supervise les opérateurs, inspecte les chats et voit toutes les interactions avec les clients. **Une personne ayant ce rôle a accès uniquement au contenu des employés qui appartiennent au même groupe qu'elle, en fonction des droits assignés au rôle. Une personne ayant ce rôle voit uniquement les groupes dont elle est membre.**
- Un **modérateur restreint** supervise les opérateurs et inspecte les chats, mais uniquement pour un nombre limité de projets. **Une personne ayant ce rôle a accès uniquement au contenu des employés qui font partie du même projet. La visibilité d'un employé ayant ce rôle est limitée aux projets et au contenu associé. Un modérateur restreint n'a pas accès aux groupes.**
- Un **opérateur principal** supervise une équipe d'opérateurs qui appartiennent au même groupe que lui, participe à des inspections de chat et recueille des statistiques sur les opérateurs. **Une personne ayant ce rôle a accès uniquement au contenu des employés qui appartiennent au même groupe qu'elle, en fonction des droits assignés au rôle. Une personne ayant ce rôle voit uniquement les groupes dont elle est membre.**
- Un **opérateur** conseille les clients. **Une personne ayant ce rôle a accès uniquement au contenu des employés qui appartiennent au même groupe qu'elle, en fonction des droits assignés au rôle. Une personne ayant ce rôle voit uniquement les groupes dont elle est membre.**

Tableau 4-1 Accès aux pages en fonction du rôle de l'employé

| | ADMINISTRATEUR | RESPONSABLE | MODÉRATEUR, MODÉRATEUR RESTREINT | OPÉRATEUR PRINCIPAL | OPÉRATEUR |
|--|----------------|-------------|--|------------------------|-----------|
| Statistiques | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Statistiques → Opérateurs → Quarts de travail fermés | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Statistiques → Opérateurs → Temps de l'opérateur | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Statistiques → Opérateurs → Activité de l'opérateur | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Statistiques → | ✓ | ✓ | ✓ | × | × |
| Historique des chats | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Tableau 4-1 Accès aux pages en fonction du rôle de l'employé

| | ADMINISTRATEUR | RESPONSABLE | MODÉRATEUR, MODÉRATEUR RESTREINT | OPÉRATEUR PRINCIPAL | OPÉRATEUR |
|--|----------------|-------------|--|------------------------|-----------|
| Employés → Liste des employés | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ |
| Phrases rapides | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Notifications | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

4.2. Statistiques

Une section du menu permettant de visualiser les données pour une période.

4.2.3. Opérateurs

Un élément de menu qui contient des pages avec les statistiques des opérateurs.

4.2.3.1. Quarts de travail fermés

Une page permettant d'afficher les statistiques principales sur les quarts de travail fermés des opérateurs.

Cette page possède des filtres  permettant de filtrer par heure, groupe et opérateur.

Tableau 4-5 Colonnes de la page « Quarts de travail fermés »

| NOM | DESCRIPTION | FORMULE |
|----------------------------------|---|---|
| Opérateur | Nom d'utilisateur et pseudonyme de l'opérateur. | |
| Quarts de travail | Liste des quarts de travail de l'opérateur pour la période. | |
| Temps en ligne | Le temps pendant lequel l'opérateur a eu le statut « En ligne ». | |
| Temps en pause | Le temps pendant lequel l'opérateur a eu le statut « En pause ». | |
| Traité (Résolu + Répondu) | Le nombre de chats qui ont été fermés comme Résolu ou Répondus . | $HC = \sum (D_{Res} + D_{Ans})$, où D_{Ans} est un chat ayant le statut Répondu et D_{Res} est un chat ayant le statut Résolu qui a été assigné à au moins un opérateur. |
| Résolu | Le nombre de chats qui ont été fermés manuellement par l'opérateur. S'applique même si l'opérateur n'a pas envoyé une seule réponse au client dans le chat. Les chats bannis sont également considérés comme résolus. | |

| | | |
|----------------|--|--|
| Ignorés | Nombre de chats où l'opérateur a consulté au moins un message mais n'a pas laissé de réponse au client, ne l'a pas fermé manuellement et n'a pas transféré le chat à un autre opérateur. | |
|----------------|--|--|

Tableau 4-5 Colonnes de la page « Quarts de travail fermés »

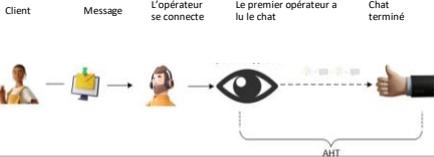
| NOM | DESCRIPTION | FORMULE |
|-----------------------|---|---|
| Manqués | Le nombre de chats dans lesquels l'opérateur n'a pas vu les messages, n'a pas répondu au client, n'a pas fermé le chat manuellement et ne l'a pas transféré à un autre opérateur. | |
| Transférés | Le nombre de chats qu'un opérateur a transféré à un autre opérateur. | |
| Pas d'erreur | Le nombre de chats pour lesquels l'opérateur a reçu une note « Pas d'erreur » lors d'une inspection. | |
| Recommandation | Le nombre de chats pour lesquels l'opérateur a reçu une note « Recommandation » lors d'une inspection. | |
| Erreur | Le nombre de chats pour lesquels l'opérateur a reçu une note « Erreur » lors d'une inspection. | |
| AHT | <p>Le temps de traitement moyen d'un chat par l'assistance.</p>  | $HT = Date_2 - Date_1$ <p>, où</p> <p>$Date_1$ est l'heure à laquelle le premier opérateur lit le chat pour la première fois et</p> <p>$Date_2$ est l'heure à laquelle le chat a été fermé.</p> $AHT = \frac{\sum(HT)}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$ <p>, où</p> <p>HT est la période pendant laquelle le chat a été en cours.</p> |

Tableau 4-5 Colonnes de la page « Quarts de travail fermés »

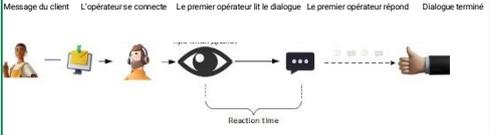
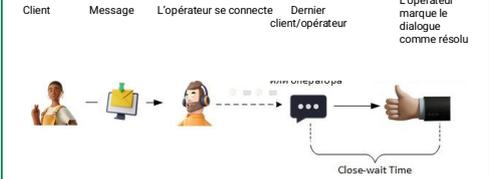
| NOM | DESCRIPTION | FORMULE |
|-------------------------------|---|--|
| | | <p>D_{Res} est un chat ayant le statut Résolu qui a été assigné à au moins un opérateur.</p> <p>D_{Ans} est un chat ayant le statut Répondu.</p> |
| <p>Reaction time</p> | <p>Temps de réaction moyen.</p>  | <p>$T_{R=}$ $Date_2_Date_1$, où</p> <p>$Date_2$ est l'heure du premier message de n'importe quel opérateur. et</p> <p>$Date_1$ est l'heure à laquelle le premier opérateur lit le chat pour la première fois.</p> <p>$ReT=$ $\frac{\sum(T_R)}{\sum(D_{Ans} + D_{Res})}$, où</p> <p>T_R est la période entre la première lecture du chat et la première réponse pour les chats ayant le statut Résolu et Répondu qui ont été assignés à au moins un opérateur.</p> <p>D_{Res} est un chat ayant le statut Résolu qui a été assigné à au moins un opérateur.</p> <p>D_{Ans} est un chat ayant le statut Répondu.</p> |
| <p>Close-wait Time</p> | <p>Le temps moyen avant la fermeture d'un chat.</p>  | <p>$T_{Cw=}$ $Date_2_Date_1$, où</p> <p>$Date_2$ est l'heure à laquelle l'opérateur a appuyé sur le bouton Marquer comme résolu.</p> |

Tableau 4-5 Colonnes de la page « Quarts de travail fermés »

| NOM | DESCRIPTION | FORMULE |
|------|--|--|
| | | <p>$Date_1$ est l'heure du dernier message du client ou de l'opérateur dans le chat.</p> $CwT = \frac{\sum(T_{Cw})}{\sum(D_{Res})}$, où <p>T_{Cw} est la période entre le dernier message dans le chat et le moment où l'opérateur appuie sur le bouton Marquer comme résolu et</p> <p>D_{Res} est un chat ayant le statut Résolu qui a été assigné à au moins un opérateur.</p> |
| FCR | % de clients qui déclarent que leur problème a été entièrement résolu. | $FCR = \frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})}$, où <p>$D_{Resolved}$ est un chat ayant le statut Résolu pour lequel le client a indiqué que son problème a été résolu et</p> <p>D_{Rated} est un chat ayant le statut Résolu dans lequel le client a répondu si sa question a été résolue ou non.</p> |
| CSAT | % de clients qui sont satisfaits de la consultation. | $CSAT = \frac{\sum(D_{Resolved})}{\sum(D_{Rated})}$, où <p>$D_{Resolved}$ est un chat ayant le statut Résolu pour lequel le client a donné une note de 4 ou 5 et</p> <p>D_{Rated} est un chat ayant le statut Résolu pour lequel le client a donné une note quelconque.</p> |

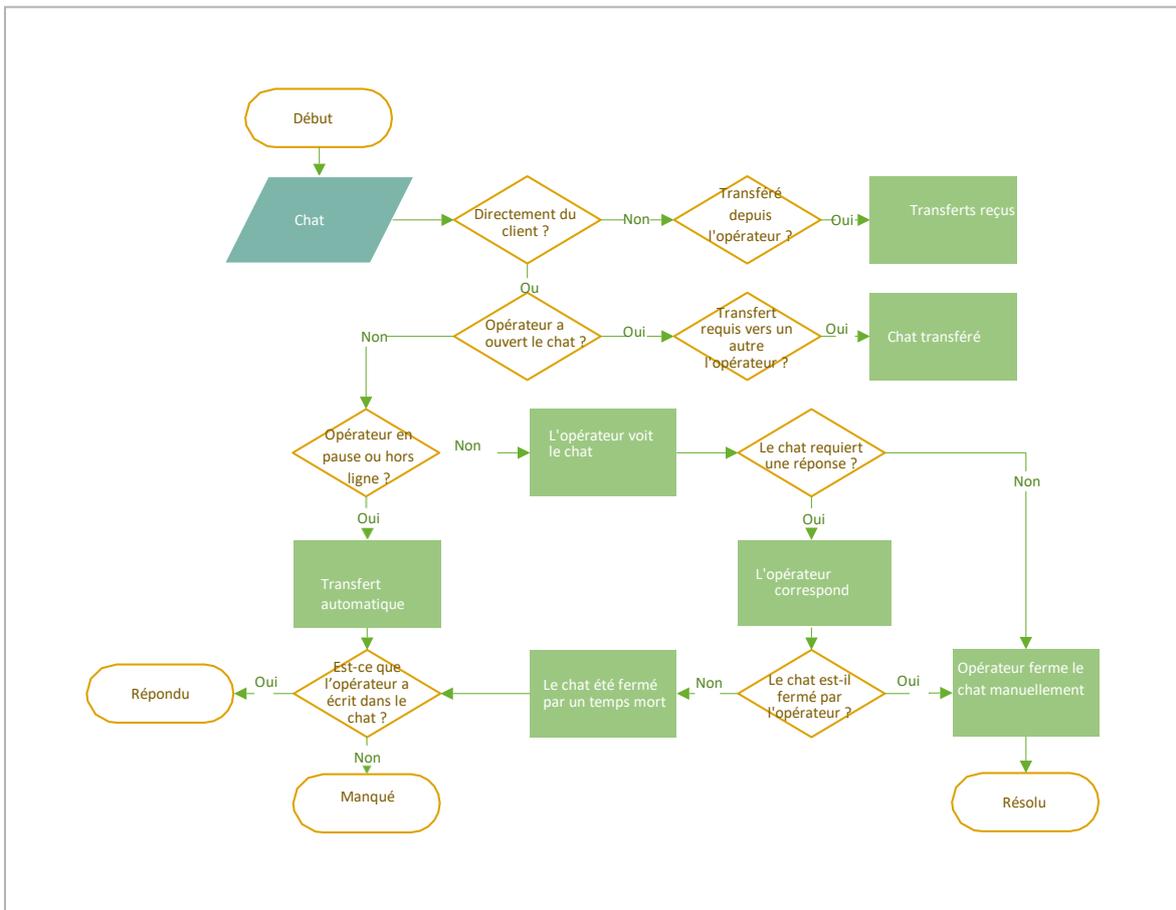


Figure 2 4-1 Système de détermination des statistiques de chat de l'opérateur

4.2.3.2. Temps de l'opérateur

Une page comprenant un tableau de statistiques sur le temps pendant lequel l'opérateur a travaillé. Cette page possède des filtres  permettant de filtrer par intervalle de temps, groupe et opérateur.

Tableau 4-6 Colonnes de la page « Temps de l'opérateur »

| NOM | DESCRIPTION |
|--------------------------|--|
| Opérateur | Nom et nom d'utilisateur de l'opérateur |
| Quarts de travail | <p>Le nombre de quarts de travail effectués pendant la période sélectionnée. La date de début du premier et du dernier quart de travail de la sélection.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> Remarque :</p> <p>Pour une vue détaillée des quarts de travail, appuyez sur le chiffre représentant le nombre de quarts de travail.</p> </div> |
| Travaillés | Le nombre d'heures travaillées. |
| En pause | Le temps passé en pause. |

Tableau 4-6 Colonnes de la page « Temps de l'opérateur »

| NOM | DESCRIPTION |
|------------|----------------------------|
| Hors ligne | Le temps passé hors ligne. |

4.2.3.3. Activité de l'opérateur

Une page permettant de voir les statistiques concernant la répartition des heures de travail de l'opérateur.

- Les périodes que l'opérateur a passées en ligne sont indiquées en vert.
- Les périodes que l'opérateur a passées hors ligne sont affichées en gris.
- Les périodes que l'opérateur a passées en pause sont indiquées en jaune.

Il est possible de filtrer  par date, projet, langue, appareil, groupe et opérateurs.

Tableau 4-7 Colonnes pour les statistiques de l'activité de l'opérateur

| NOM | DESCRIPTION |
|-----------|--|
| Opérateur | Nom (pseudonyme) et nom d'utilisateur de l'opérateur. |
| Statut | Statut actuel. |
| Graphique | Visualisation des statuts de l'opérateur sous forme chronologique. |

4.3. Historique des chats

Une page qui contient des informations de base concernant les demandes des clients à des fins de surveillance et de contrôle qualité des conversations des opérateurs. La page affiche la correspondance du client avec le bot et les opérateurs de l'assistance. Les options de chat suivantes sont disponibles :

- Le client a discuté avec le bot et n'a pas appelé un opérateur.
- Le client a discuté avec le bot et a ensuite appelé un opérateur.
- Le client n'a pas discuté avec le bot et s'est immédiatement tourné vers un opérateur.

La page permet de :

- Rechercher par chat et par ID de client, numéro de client et texte de message. Pour rechercher, tapez dans la zone en haut de la page et appuyez sur *Entrée*.
- Sélectionner les colonnes à afficher. Pour configurer les colonnes, appuyez sur  et cochez les cases pour sélectionner les colonnes requises. Les champs *Date et heure du chat*, *Statut du chat*, *Note du client*, *Opérateurs*, *Balises de l'opérateur* et *Balises du bot* sont affichés par défaut. Les colonnes *Temps de réaction*, *Temps de réponse moyen*, *Temps de réponse maximum* et *Problème résolu* sont également disponibles.
- Filtrer les chats à afficher. Pour filtrer, appuyez sur  et sélectionnez les options requises.

Tableau 4-14 Filtres sur la page Historique des chats

| NOM | DESCRIPTION | EXEMPLES |
|----------------------------|--|---|
| Intervalle de temps | La date et l'heure de la période pour laquelle les données doivent être obtenues. | 11/12/2023 00 h 00 – 16/12/2023 23 h 59 |
| Chat participants | Avec qui le client a discuté. | <ul style="list-style-type: none"> • Bot • Opérateur |
| Liste des chatbots | Les bots qui ont participé au chat. | AI_bot |
| Statut du chatbot | Le résultat de l'interaction du client avec le bot. Le filtre ne dépend pas du statut du chat ni du fait que l'opérateur participe au chat ou non. | <ul style="list-style-type: none"> • Réponse reçue – le bot a trouvé une réponse à toutes les demandes du client avec des options ou une correspondance à 100 % avec l'intention originale. • Réponse partielle – le bot n'a pu répondre qu'à certaines questions du client. Une ou plusieurs questions n'ont pas reçu de réponse. • Pas de réponse trouvée – le bot n'a pu trouver de réponse à aucune des questions du client. |
| Statut du chat | Le statut actuel du chat. | <ul style="list-style-type: none"> • Répondu • En cours de traitement • Manqué • Nouveau • Résolu |
| Type de message | Si le profil client possède l'étiquette VIP ou pas. | <ul style="list-style-type: none"> • VIP • Non VIP |

Tableau 4-14 Filtres sur la page Historique des chats

| NOM | DESCRIPTION | EXEMPLES |
|--|---|--|
| Pays d'inscription | Le pays indiqué dans le profil client. | Angola |
| Projet | La source du chat. | Manhattan Project |
| Langue | La langue spécifiée dans les paramètres de l'application du client. | russe |
| Appareil | L'application ou l'appareil qu'utilise le client pour nous contacter. | App_iOS |
| Le problème du client a-t-il été résolu | Le résultat de l'enquête sur la qualité de consultation. | <ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non • Pas de réponse |
| Évaluation client | La note donnée par le client une fois le chat terminé. | <ul style="list-style-type: none"> • 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • Pas d'évaluation |
| Balises de l'opérateur | Balises définies par les opérateurs. | California |
| Balises du bot | Balises assignées par un bot. | Advancebet |
| Statut de l'inspection | S'il y a un litige ou si un employé doit vérifier l'évaluation du chat. | <ul style="list-style-type: none"> • Contesté • Inspection de l'évaluation requise |
| Résultat de l'inspection | L'évaluation attribuée par un employé suite à une inspection du chat. | <ul style="list-style-type: none"> • Erreur • Recommandation • Pas d'erreur • Pas d'évaluation |
| Filtres employés | | |

Tableau 4-14 Filtres sur la page Historique des chats

| NOM | DESCRIPTION | EXEMPLES |
|------------------------------|--|--|
| Groupe | Tous les employés d'un groupe. | Division Nord-Ouest |
| Opérateur | Liste des opérateurs participant à des chats. | Alan Turing |
| Statut de l'opérateur | <p>Le statut du chat après une interaction avec l'opérateur.</p> <div style="border: 1px solid black; background-color: #ffffcc; padding: 5px; margin: 5px 0;">  Attention : Cette sélection est disponible uniquement si le filtre Opérateur est renseigné. </div> | <ul style="list-style-type: none"> • Répondu • Ignoré • Manqué • Résolu • Transféré |
| Évaluateur | Employés participant aux inspections. | Dmitri Mendeleev |

4.3.1. Liste des chats

| | |
|---------------------------------|--|
| N° du client | Un numéro permanent attribué au client dans le système Suphelper. |
| Statut du chat | <p>Un chat peut avoir cinq statuts différents :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nouveau : ouvert + pas de réponse de l'opérateur • Actif : ouvert + l'opérateur a répondu • Résolu : fermé + l'opérateur a appuyé sur le bouton pour marquer le chat comme résolu ou le client a été banni • Répondu : fermé + chat expiré après que la réponse a été publiée par l'opérateur • Manqué : fermé + pas de réponse de l'opérateur, lu ou non lu par l'opérateur. <p>Statut du chat</p> <p>Le statut du chat est déterminé à la fin du chat et peut ne pas coïncider avec le statut des opérateurs individuels dans le chat.</p> |
| Reaction time | Temps nécessaire à l'opérateur pour envoyer une première réponse à une requête client. |
| Temps de réponse moyen | Temps moyen nécessaire aux opérateurs pour répondre au client au cours d'un chat. |
| Temps de réponse maximum | Intervalle le plus long entre le message du client et la réponse de l'opérateur lors d'un chat. |

| | |
|-------------------------------|---|
| Évaluation client | L'évaluation du client sur la qualité du service. Appuyer sur « ... » permet d'afficher les commentaires du client sur l'évaluation, s'il y en a. |
| Le problème est résolu | La réponse du client à la question de savoir si l'assistance a résolu son problème : Oui/Non |
| Opérateurs | Opérateurs qui ont participé au chat. Survoler « ... » permet d'afficher les commentaires de l'opérateur sur le chat. |
| Balises | Les balises assignées par les opérateurs qui ont travaillé sur le chat. |

4.3.2. Chats en entier

| | |
|------------------|--|
| Texte du message | Le texte des messages du client, le texte des messages de l'opérateur, le texte des messages du bot, le texte des messages système, l'étiquette de réponse longue (s'il y en a une). |
| Fichiers | Les fichiers envoyés par le client à l'opérateur, les fichiers envoyés par l'opérateur au client. Les fichiers JPG, JPEG, PNG, PDF, etc. jusqu'à 100 Mo peuvent être téléchargés. Le client et l'opérateur peuvent télécharger plusieurs fichiers en même temps (pièces jointes multiples possibles), y compris par glisser-déposer et en affichant un album d'images. Les pièces jointes multiples ne sont pour le moment pas possibles sur les applications mobiles. |
| Projet | Projet d'où provient le contact. |
| ID du chat | Numéro attribué à un chat dans le système. |
| Date | Date et heure à laquelle le chat a été créé – quand le client a envoyé le premier message du chat. |
| N° du client | Un numéro permanent attribué au client dans le système Suphelper. Il est désormais possible de remplacer le numéro du client par les nom et prénom du client pour certains partenaires. |
| ID du client | Si le client est autorisé, son numéro de compte sur le site à partir duquel il écrit sera affiché ici. Si le client n'est pas autorisé, aucun numéro ne sera affiché. |
| Statut du client | S'il s'agit d'un client VIP, cela est affiché à côté de l'ID. |
| Métadonnées | Données client : |

- Le pays d'inscription est le pays que le client a spécifié comme étant son pays lorsqu'il s'est inscrit sur le site. Il est affiché uniquement si le client se présente comme utilisateur connecté.



Remarque :

Actuellement, cela n'est pas disponible sur tous les appareils. S'il n'est pas mis en place sur un appareil ou si le client n'est pas un utilisateur connecté, un tiret (« - ») sera placé dans le champ du pays d'inscription.

- Pays en fonction de l'adresse IP – le pays du client qui a été automatiquement déterminé en fonction de son adresse IP lorsqu'il a contacté l'assistance. Si le client ne se trouve pas dans son pays d'inscription ou s'il utilise un VPN, le pays d'inscription sera différent du pays en fonction de son adresse IP.
- Numéro de téléphone – le numéro de téléphone d'un client qui est connecté sera envoyé dans ce champ depuis les appareils du client. Si le client a fourni un numéro de téléphone, il sera affiché dans ce champ. Si le client n'en a pas fourni (car le client n'est pas connecté, ou pour toute autre raison), le champ affichera un tiret.
- Informations de l'appareil, formatées comme suit : icône du système d'exploitation, navigateur ou application, version du navigateur ou de l'application, nom et version de Consultant.

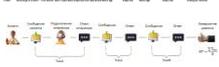
De gauche à droite : Web, application iOS, application Android, Web mobile, Win client + PDV + terminal libre-service, Telegram.



Remarque :

Le client peut modifier ces informations sur le site Web ou l'application. Les informations sont également modifiées dans le panneau d'administration, y compris dans les chats ayant des informations client différentes.

| | |
|----------------|--|
| Langue | La langue de consultation utilisée par le client lorsqu'il a contacté l'assistance. Elle est attribuée au chat. |
| Statut du chat | <p>Un chat peut avoir cinq statuts différents :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nouveau : ouvert + pas de réponse de l'opérateur • Actif : ouvert + l'opérateur a répondu • Résolu : fermé + l'opérateur a appuyé sur le bouton pour marquer le chat comme résolu ou le client a été banni • Répondu : fermé + chat expiré après que la réponse a été publiée par l'opérateur • Manqué : fermé + pas de réponse de l'opérateur, lu ou non lu par l'opérateur. |

| | | |
|--------------------------|--|--|
| | Le statut du chat est déterminé à la fin du chat et peut ne pas coïncider avec le statut des opérateurs individuels dans le chat. | |
| Balises du bot | Balises assignées au chat par un bot. | |
| Balises de l'opérateur | Balises assignées au chat par les opérateurs qui ont travaillé dessus. | |
| Indicateurs de temps | Durée du chat | La durée du chat depuis le moment où le premier opérateur lit le chat pour la première fois jusqu'au moment où le chat est fermé. |
| | Temps de première réponse | La durée du chat depuis le moment où le client est placé dans la file d'attente jusqu'au premier message d'un opérateur. |
| | Temps de réponse moyen n  | <p>Le temps moyen qu'il a fallu aux opérateurs pour répondre pendant le chat. Formule :</p> $T_R = \frac{Date_2 - Date_1}{n}$ <p>, où</p> <p>$Date_2$ est l'heure du précédent message du client, du bot ou de l'opérateur et</p> <p>$Date_1$ est l'heure du message suivant de l'opérateur</p> $ART = \frac{\sum(T_R)}{Q}$ <p>, où</p> <p>T_R est le temps entre les messages du client ou du bot et les messages de l'opérateur et</p> <p>Q est le nombre de messages des opérateurs dans le chat.</p> |
| Temps de réponse maximum | La valeur du temps de réponse le plus long. | |
| Opérateurs | <p>Ce bloc affiche les opérateurs ayant participé au chat ainsi que le statut de leur inspection.</p> <p>Détails de l'opérateur :</p> | |

| | |
|----------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Pseudonyme de l'opérateur • Statut de l'opérateur pour le chat <p><i>Le statut du chat au moment où l'opérateur a fini de travailler avec le client sur le chat. Ce statut ne coïncidera pas toujours avec le statut final du chat, puisque l'opérateur peut avoir été suivi par d'autres opérateurs qui ont changé le statut du chat. Il est ici fait référence au statut du chat résultant du travail de l'opérateur dans le chat.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Statut de l'inspection + fonctionnalité d'inspection de chat • L'évaluation donnée à l'opérateur par les évaluateurs <p>Le statut de l'opérateur pour un chat n'est pas le même que le statut du chat. Plusieurs opérateurs peuvent travailler sur le même chat. Chacun d'entre eux aura son propre résultat en fonction de son travail dans le chat. Le chat pourrait être manqué par un opérateur, résolu par un autre et répondu par un troisième, en fonction des actions spécifiques effectuées par chaque opérateur dans le chat.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Résolu</i> - fermé + l'opérateur a masqué le chat ou le client a été banni. • <i>Répondu</i> - fermé + chat expiré après que la réponse a été publiée par l'opérateur. • <i>Transféré</i> - transféré manuellement vers un autre opérateur. • <i>Manqué</i> (fermé + pas de réponse de l'opérateur + non lu par l'opérateur). L'opérateur n'a pas lu un seul message du client dans le chat, l'opérateur n'a pas laissé un seul message dans le chat, et le chat n'a pas été transféré manuellement vers un autre opérateur. • <i>Ignoré</i> (fermé + pas de réponse de l'opérateur + l'opérateur a lu au moins un message dans le chat). L'opérateur a lu au moins un message du client dans le chat, l'opérateur n'a pas laissé un seul message dans le chat, et le chat n'a pas été transféré manuellement vers un autre opérateur. |
| Pièces jointes | <p>Vous pouvez voir les images téléchargées dans une notification. Lorsque vous visualisez les images, vous pouvez naviguer entre elles à l'aide des touches fléchées du clavier. Le nombre maximal d'images dans un message est de 10.</p> |

La durée du chat est d'une heure à partir du dernier message de l'opérateur ou du client. Lorsqu'un chat est assigné à un opérateur, la durée du chat est rallongée d'une heure, ce qui permet d'éviter que les opérateurs ne reçoivent des chats qui auraient pu être fermés avant que l'opérateur ne réponde au client.

Un chat peut être épinglé en haut de la liste des chats de l'opérateur. Cela n'affectera pas la durée du chat.

Lorsque vous faites défiler un chat vers le haut, une flèche vers le bas apparaît, qui vous permet de revenir au dernier message.

4.3.3. Inspections

Une inspection de chat est le processus qui consiste à évaluer le travail effectué par les opérateurs dans le cadre du chat. Plusieurs opérateurs peuvent participer à un chat à tour de rôle.

Une inspection est effectuée sur la page **Historique des chats**. Plusieurs filtres sont disponibles pour rechercher des chats qui doivent être inspectés.

Tableau 4-15 Filtres utiles lors de la recherche de chats à inspecter

| NOM DU FILTRE | DESCRIPTION | EXEMPLES |
|-------------------------------|--|--|
| Intervalle de temps | Date de création du chat. Si une période est sélectionnée, les résultats incluront tous les chats créés pendant cette période. | 04/12/2023 00 h 00 - 07/12/2023 23 h 59 |
| Statut du chat | Le statut du chat ou le résultat défini par l'opérateur. | Répondu, En cours, Manqué, Nouveau, Résolu |
| Projet | Plateforme de consultation. | myProject |
| Langue | La langue du site Web ou la langue du système de l'appareil mobile (iOS, Android) utilisé par le client pour nous contacter. | en |
| Appareil | La plateforme d'où provient le chat. | Web, App_iOS, App_Android, WebMobi, App_Windows, Telegram |
| Évaluation client | L'évaluation du client (1-5) sur la qualité du service. | 5 |
| Balise | Balises ajoutées au chat par l'opérateur. Si un chat a plusieurs balises, il reproduira le filtre si une ou plusieurs d'entre elles sont spécifiées. | Florida |
| Statut de l'inspection | La nécessité de vérifier une évaluation ou de participer à un litige. | <ul style="list-style-type: none"> Contesté – le chat a au moins une inspection contenant un litige non résolu. Vérification de l'évaluation requise – au moins une évaluation dans le chat doit être confirmée par un responsable ou un administrateur. |

Tableau 4-15 Filtres utiles lors de la recherche de chats à inspecter

| NOM DU FILTRE | DESCRIPTION | EXEMPLES |
|---------------------------------|---|--|
| Résultat de l'inspection | Une évaluation de la consultation attribuée par un modérateur, un modérateur restreint, un responsable ou un administrateur. Le filtre correspondra si au moins une évaluation dans le chat a le statut sélectionné. | Pas d'erreur, Erreur, Recommandation, Pas d'évaluation |
| Groupe | Groupes d'employés. | Division Nord-Ouest |
| Opérateur | Un employé ayant le rôle Opérateur . | Roger Deakins |
| Statut de l'opérateur | Le résultat du travail de l'opérateur dans un chat. | <ul style="list-style-type: none"> • Résolu • Répondu • Transféré • Manqué • Ignoré |
| Évaluateur | Un employé qui a la capacité de vérifier les inspections (à partir de modérateur). | John Brown |

Un chat ne devient disponible pour inspection qu'une fois qu'il est fermé et que tous les opérateurs participants ont terminé leur travail. Les chats actifs dans lesquels la requête du client est toujours en cours de réponse ne sont pas disponibles pour inspection.

Le travail de chaque opérateur dans le chat est évalué individuellement.

Une fois l'évaluation attribuée, le formulaire d'inspection (litige) est automatiquement fermé et une notification est envoyée.

4.3.3.1. Opérateur

Un opérateur ne voit que sa propre évaluation, pas celles attribuées par les évaluateurs aux autres opérateurs. L'opérateur ne voit pas les noms des évaluateurs, seulement leur rôle dans le système. Si l'opérateur ne fait pas partie d'un groupe avec un opérateur principal, il verra l'inspection de son chat et pourra ouvrir un litige s'il n'est pas d'accord avec la note attribuée. Si un opérateur fait partie d'un groupe avec un opérateur principal, il verra l'inspection de son chat, mais seul l'opérateur principal pourra ouvrir un litige et y participer s'il n'est pas d'accord avec l'évaluation attribuée à l'opérateur associé.

L'opérateur peut participer à un litige concernant une inspection :

- *Un Litige avec l'évaluateur* (l'évaluateur peut être un modérateur, un modérateur restreint, un responsable ou un administrateur).

4.3.3.1.1. Ouverture d'un litige

Pour ouvrir un litige dans le rôle **Opérateur** :

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour rechercher les chats ayant reçu une évaluation :
 - Rendez-vous à la page **Notifications**.
 - Trouvez les chats ayant reçu une évaluation manuellement :
 - Rendez-vous à la page **Historique des chats**.
 - Appuyez sur .
 - Dans le champ **Résultat de l'inspection**, sélectionnez **Erreur** et **Recommandation**. Les chats avec les évaluations correspondantes seront affichés.
2. Accédez à un chat pour lequel vous n'êtes pas d'accord avec le résultat de l'évaluation.
3. En bas du panneau à droite, trouvez la section **Inspection** et appuyez sur **Afficher les détails** sous l'évaluation.

Vous verrez alors les modifications des évaluations de l'historique des chats.
4. Appuyez sur **Ouvrir un litige**.
Un champ pour saisir un commentaire apparaît alors.
5. Saisissez un commentaire concernant le litige.
6. Appuyez sur **Démarrer un litige**.
7. Affichez les mises à jour du litige. Pour cela :
 - a. Rendez-vous à la page **Historique des chats**.
 - b. Appuyez sur .
 - c. Sélectionnez *Contesté* dans le champ **Statut de l'inspection**.
 - d. Accédez au chat souhaité.
 - e. Le menu à droite affichera l'historique des inspections.

4.3.3.2. Opérateur principal

Un opérateur principal peut voir ses propres évaluations ainsi que les évaluations attribuées aux opérateurs de son groupe. L'opérateur principal ouvre des litiges et y participe lorsqu'il n'est pas d'accord avec l'évaluation attribuée aux opérateurs par les évaluateurs. L'opérateur principal ne voit pas les noms des évaluateurs, seulement leur rôle dans le système.

L'opérateur principal peut participer à un litige concernant une inspection :

- *Litige avec l'évaluateur*. L'évaluateur peut être un modérateur, un modérateur restreint, un responsable ou un administrateur.

4.3.3.2.1. Ouverture d'un litige

Pour ouvrir un litige dans le rôle **Opérateur principal** :

1. Rendez-vous à la page **Historique des chats**.
2. Trouvez les évaluations qui doivent être inspectées. Pour cela :
 - a. Appuyez sur .
 - b. Dans le champ **Résultat de l'inspection**, sélectionnez **Erreur** et **Recommandation**. Les chats avec les évaluations correspondantes seront affichés.
3. Accédez à un chat pour lequel vous n'êtes pas d'accord avec le résultat de l'évaluation.

4. En bas du panneau à droite, trouvez la section **Inspection** et appuyez sur **Afficher les détails** sous l'évaluation.
Vous verrez alors les modifications des évaluations de l'historique des chats.
5. Saisissez un commentaire concernant un litige existant ou appuyez sur **Ouvrir un litige**.
Un champ pour saisir un commentaire apparaît alors.
6. Saisissez un commentaire concernant le litige.
7. Appuyez sur **Démarrer un litige**.
8. Affichez les mises à jour du litige. Pour cela :
 - a. Rendez-vous à la page **Historique des chats**.
 - b. Appuyez sur .
 - c. Sélectionnez *Contesté* dans le champ **Statut de l'inspection**.
 - d. Accédez au chat souhaité.
 - e. Le menu à droite affichera l'historique des inspections.

4.4. Liste des employés

Une page où vous pouvez voir une liste d'employés qui sont dans le même groupe que l'employé actuel. Il s'agit d'une sous-section du menu **Employés**.

Tableau 4-16 Colonnes de la page « Employés »

| NOM | DESCRIPTION | EXEMPLES |
|----------------|---|--|
| Statut | Statut de l'espace de travail des employés. | <ul style="list-style-type: none"> • En ligne – l'employé s'est connecté à l'espace de travail et n'est pas en pause. • Hors ligne – l'employé ne s'est pas connecté à l'espace de travail. Tous les employés travaillant dans le panneau d'administration auront ce statut. • En pause – l'employé a appuyé sur « Démarrer la pause ». |
| Employé | Les nom et nom d'utilisateur spécifiés dans le compte de l'employé. | Alan Turing a.turing |
| Rôle | Rôle de l'employé dans le système. | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Administrateur</i> • <i>Responsable</i> • <i>Modérateur</i> • <i>Modérateur restreint</i> |

Tableau 4-16 Colonnes de la page « Employés »

| NOM | DESCRIPTION | EXEMPLES |
|---------------|--------------------------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Opérateur principal</i> • <i>Opérateur</i> |
| Statut | Statut du compte de l'employé. | <ul style="list-style-type: none"> • Vide – le compte est actif. • Bloqué – le compte est bloqué. |

Tableau 4-17 Filtres sur la page « Employés »

| NOM | DESCRIPTION | EXEMPLES |
|---------------------------|---|---|
| Groupe | Une liste de tous les groupes du système. | Division Nord-Ouest |
| Rôle | Rôle de l'utilisateur dans le système. Plusieurs valeurs peuvent être sélectionnées. | Administrateur |
| Type d'employé | Statut de service client VIP. | <ul style="list-style-type: none"> • Sert les VIP • Ne sert pas les VIP • Sert tout le monde |
| Pays d'inscription | Le pays d'inscription est défini lors de l'assignation d'un projet à un employé. L'opérateur recevra uniquement des messages des utilisateurs des pays sélectionnés, si certains sont sélectionnés. | Argentine, Groenland, Bahamas |
| Projet | Le projet sur lequel l'employé travaille. Une seule valeur peut être sélectionnée. | Project Mercury |
| Langue | <p>Langue de travail de l'employé. Plusieurs valeurs peuvent être sélectionnées.</p> <p>Les employés qui n'ont pas de langue définie même a un seul endroit seront également inclus dans les résultats.</p> | en |

Tableau 4-17 Filtres sur la page « Employés »

| NOM | DESCRIPTION | EXEMPLES |
|---------------|-----------------------------------|---|
| Statut | Statut de l'activité de l'employé | <ul style="list-style-type: none"> • Suppression en cours • Bloqué • Actif |

4.4.1. Rapports des quarts de travail dans Reddy

Ce rapport peut être envoyé à n'importe quel utilisateur de Reddy si l'option **Rapports des quarts de travail** dans le profil personnel d'un employé ayant le rôle **Opérateur** est définie sur **Envoyer**.

Le contenu du rapport est présenté ci-dessous.

ID du rapport de quart de travail : [id quart de travail] - [numéro de la page actuelle]/[total de pages] Employé : [nom]

Format de l'heure : UTC 00h00

Période : [mois/jour/année (heure:minute:seconde)] - [mois/jour/année (heure:minute:seconde)]

En ligne : [heures.minutes.secondes]

Hors ligne : [heures.minutes.secondes]

En pause : [heures.minutes.secondes]

Projet : [nom]

Chats : [nombre] Résolu : [nombre]

Répondu : [nombre]

Passé : [nombre]

Ignoré : [nombre] Transféré : [nombre]

Indicateurs de temps :

Temps de réaction moyen : [heures.minutes.secondes]

Temps de réponse moyen : [heures.minutes.secondes]

// Les jours sont convertis en heures. Les blocages sur les chats et les indicateurs de temps ne sont pas affichés s'ils n'ont pas de valeur ou si leur valeur est 0

Exemple de rapport

ID de rapport de quart de travail : 657ae4aaf103bf1f433a3fd1 - 1/1

Employé : nom d'utilisateur : a.turing, pseudonyme : Alan Turing Format

de l'heure : UTC 00h00

Période : 14/12/2023 (11:19:06) – 14/12/2023 (11:20:26)

En ligne : 6 h 15 min 20 s

Hors ligne : 30 min 55 s

En pause : 5 min 2 s

Projet : Save the World

Chats : 10

Résolu : 8

Manqué : 1

Transféré : 1

Indicateurs de temps :

Temps de réaction moyen : 5 s

Temps de réponse moyen : 10 s

4.5. Phrases rapides

Cette page contient des modèles de texte pour les réponses aux questions fréquemment posées. Dans le panneau d'administration, vous pouvez uniquement voir et modifier les phrases rapides : elles sont créées exclusivement dans l'espace de travail. L'accès aux phrases rapides est accordé de la manière suivante :

- L'opérateur peut voir et modifier les phrases rapides qu'il a créées.
- Un opérateur principal, un modérateur ou un responsable peut voir et modifier les phrases rapides des opérateurs qui sont dans son groupe.
- Un modérateur restreint peut voir et modifier les phrases rapides des opérateurs qui sont assignés au même projet que lui.
- Un administrateur peut voir et modifier les phrases rapides de tous les employés dans le système.

4.5.1. Modification des phrases rapides

Pour voir et modifier les phrases rapides :

1. Rendez-vous à la page **Phrases rapides**.
2. À côté du titre de la page, dans le menu déroulant, sélectionnez l'employé dont vous souhaitez voir les phrases rapides.
Une liste des phrases rapides dans les catégories et projets de l'employé apparaîtra.
3. Appuyez sur **Modifier** sous la description de la phrase rapide.
4. Changez les paramètres requis.
5. Appuyez sur **Enregistrer**.

4.6. Notifications



Remarque importante :

Section en cours de développement

Deux onglets sont disponibles sur la page : **Boîte de réception** et **Envoyés**.

S'il y a des notifications entrantes non lues, le nom de la section **Notifications** affiche un **compteur avec le nombre de messages entrants non lus**.

4.6.1. Notifications entrantes

Les types de notifications entrantes sont décrits ci-dessous.

Tableau 4-18 Types de notifications entrantes

| | |
|-------------------|---|
| Tout | Toutes les notifications du système et toutes les notifications envoyées manuellement par les administrateurs et les responsables. |
| Important | Notifications envoyées par les administrateurs et les responsables via l'éditeur de notifications. |
| Inspection | <p>Notifications du système concernant les changements du statut d'inspection dans les chats auxquels l'employé a participé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notifications lorsque l'évaluateur attribue une évaluation à un opérateur. • Notifications concernant un changement d'évaluation. • Notifications concernant le rejet d'une évaluation. |

4.6.1.1. Gestion des notifications entrantes

Pour gérer les notifications :

1. Rendez-vous à la page **Notifications**.
2. Sélectionnez les notifications en cochant la case à gauche ou appuyez sur **Tout sélectionner** en haut de la page.
3. Pour marquer les notifications comme lues, cliquez sur **Marquer comme lu** en haut de la page.
4. Pour supprimer les notifications, appuyez sur **Supprimer** en haut de la page.

4.6.1.2. Principes déterminant qui reçoit des notifications

Les principes utilisés pour déterminer quel utilisateur reçoit des notifications sont présentés ci-dessous.

| NOTIFICATION DESTINATAIRE | ÉVALUATEUR | | | | | |
|---------------------------|----------------|-------------|---------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|---|
| | ADMINISTRATEUR | RESPONSABLE | MODÉRATEUR QUI EST ÉVALUÉ | MODÉRATEUR RESTREINT QUI EST ÉVALUÉ | MODÉRATEUR QUI N'EST PAS ÉVALUÉ | MODÉRATEUR RESTREINT QUI N'EST PAS ÉVALUÉ |
| | | | | | | |

| ÉVALUATEUR | | | | | | |
|---|----------------|-------------|---------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|---|
| DESTINATAIRE DE LA NOTIFICATION | ADMINISTRATEUR | RESPONSABLE | MODÉRATEUR QUI EST ÉVALUÉ | MODÉRATEUR RESTREINT QUI EST ÉVALUÉ | MODÉRATEUR QUI N'EST PAS ÉVALUÉ | MODÉRATEUR RESTREINT QUI N'EST PAS ÉVALUÉ |
| Opérateur principal (dont l'opérateur a participé) PAS dans le même groupe que l'évaluateur | Non | Non | Non | Non | Non | Non |
| Opérateur principal (dont l'opérateur a participé) dans le même groupe que l'évaluateur | Oui | Oui | Non | Non | Oui | Oui |
| Opérateur avec un opérateur principal | Oui | Oui | Non | Non | Oui | Oui |
| Opérateur sans opérateur principal | Oui | Oui | Non | Non | Oui | Oui |

| PERSONNE QUI A MODIFIÉ L'ÉVALUATION | | | | | | |
|--|-----------------------------|---------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|---|--|
| DESTINATAIRE DE LA NOTIFICATION | ADMINISTRATEUR RESPONSAB LE | MODÉRATEUR QUI EST ÉVALUÉ | MODÉRATEUR RESTREINT QUI EST ÉVALUÉ | MODÉRATEUR QUI N'EST PAS ÉVALUÉ | MODÉRATEUR RESTREINT QUI N'EST PAS ÉVALUÉ | |
| Opérateur principal (dont l'opérateur a participé) PAS dans le même groupe que la personne qui a changé l'évaluation | Non | Non | Non | Non | Non | |
| Opérateur principal (dont l'opérateur a participé) dans le même groupe que la personne qui a changé l'évaluation | Oui | Oui | Non | Non | Oui | |
| Opérateur avec un opérateur principal | Oui | Oui | Non | Non | Oui | |
| Opérateur sans opérateur principal | Oui | Oui | Non | Non | Oui | |

| PERSONNE QUI REJETTE L'ÉVALUATION | | |
|--|----------------|-----|
| DESTINATAIRE DE LA NOTIFICATION | ADMINISTRATEUR | |
| Opérateur principal (dont l'opérateur a participé) n'appartenant PAS au même groupe que la personne qui rejette l'évaluation | Non | Non |
| Opérateur principal (dont l'opérateur a participé) dans le même groupe que la personne qui rejette l'évaluation | Non | Non |
| Opérateur avec un opérateur principal | Non | Non |
| Opérateur sans opérateur principal | Non | Non |