

Publik - Documentation #81602

Compléter la documentation "Centre d'appel"

26 septembre 2023 09:50 - Olivier Renard

Statut:	Fermé	Début:	26 septembre 2023
Priorité:	Normal	Echéance:	
Assigné à:	Pierre Cros	% réalisé:	0%
Catégorie:		Temps estimé:	0:00 heure
Version cible:		Club:	Non
Patch proposed:	Non		
Planning:	Non		

Description

Une proposition pour <https://doc-publik.entrouvert.com/admin-fonctionnel/modifier-le-contenu-des-portails/mettre-en-place-portail-agents/#centre-dappel>

Publik est une solution structurante d'un centre d'appel, en permettant:

- * la consultation d'une base de connaissance faite avec Publik,
- * de lier une session agent à une ligne téléphonique du centre d'appel, (voir image)
- * la saisie ou relance d'une demande à la place de l'utilisateur, sous réserve que la saisie par les téléconseillers soit rendue possible,
- * la consultation du profil usager,
- * le suivi des demandes d'un usager et de leurs statuts (en préservant le détail de la demande)
- * la remontée de l'appelant, si l'utilisateur a un compte,
- * la remontée des demandes avec le numéro de téléphone, si le numéro de téléphone est demandée dans la démarche,
- * le suivi statistique des demandes pour le canal téléphonique

Publik dispose d'un connecteur générique "Appels téléphoniques", pour la gestion des appels <https://doc-publik.entrouvert.com/agent-accueil/telephone/>

(en fonction de retours, je pourrais mettre à jour la documentation)

Historique

#1 - 26 septembre 2023 09:51 - Olivier Renard

- Tracker changé de Support à Documentation

#2 - 26 septembre 2023 13:33 - Pierre Cros

- Statut changé de Nouveau à Solution déployée

J'ai ajouté (mais sans la capture, les captures ça complexifie la maintenance). Et j'en ai profité pour mettre une palanquée de guillemets typographiques sur cette page.

#3 - 26 novembre 2023 04:42 - Transition automatique

Automatic expiration

Fichiers

Capture d'écran du 2023-09-26 09-46-19.png

15,3 ko 26 septembre 2023

Olivier Renard