

AVAYA – Plateau / Télétravail

Connection / Déconnection :

Pour se connecter :

- **Login** code personnel 1234

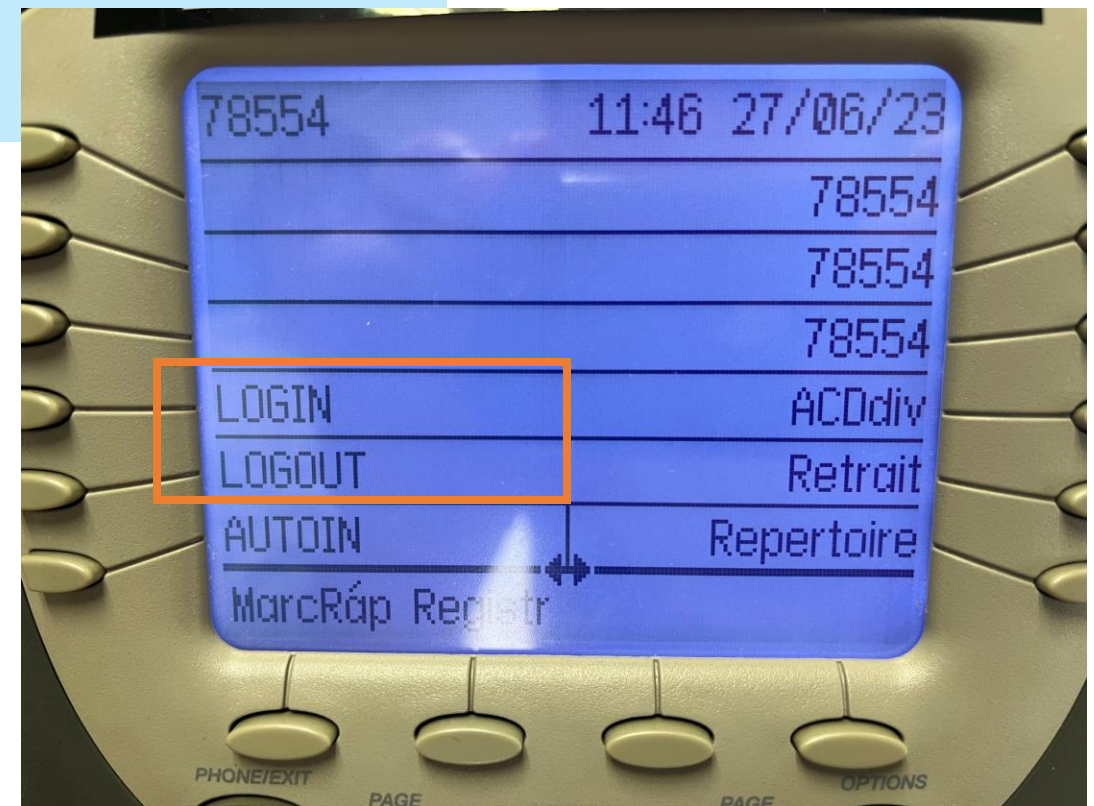
Ex : **login**700001234

- Prendre une ligne et Marquer *36
code personnel 1234

Ex : *36700001234

Pour se déconnecter :

- Prendre une ligne et Marquer *37
- **Logout**

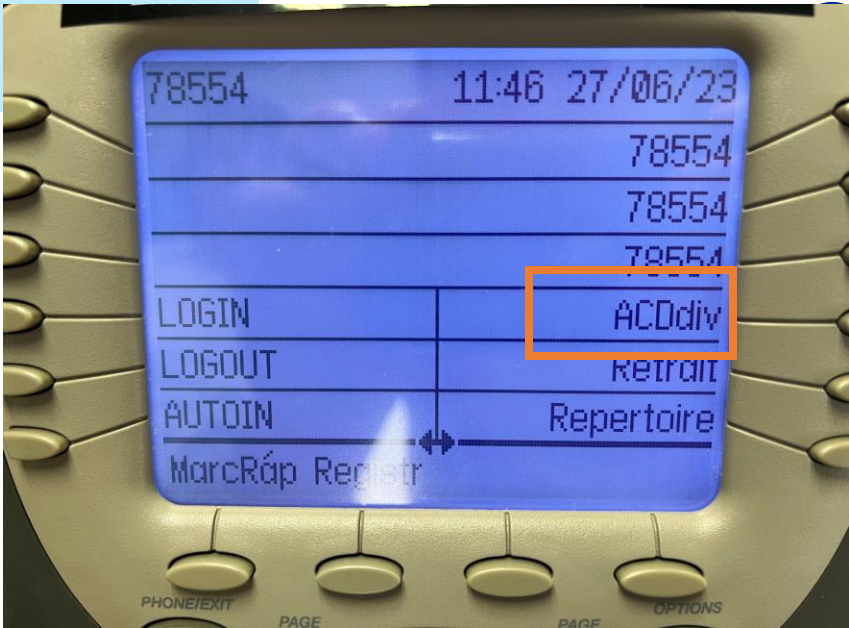


Utilisation du téléphone



AUX Avaya sur le plateau

- Pour faire une gestion de dossier suite à un appel
- Pour une pause
- Pour le déjeuner
- Pour une formation
- Pour une réunion



➤ TravAUX / ACDdiv et le code d'aux correspondant

Ex : ADCdiv 54

➤ Prendre une ligne *35 et le code d'Aux

Ex : *3554

Aux Avaya et ligne résolution de doutes

50	Incidence Technique	58	Heures syndicales
51	Arrêt à la demande du superviseur	59	Pause
52	Coaching	60	Réunion
53	Besoins personnels	61	Gestion à faire après appel
54	Déjeuner		
55	Fax - Mail		
56	Fin de journée		
57	Formation		



84270

- 1 - Pacifica - Covéa
- 2 - LBPAI - BPCE
- 3 - ACM - Sogessur
- 4 - Allianz
- 5 - AXA
- 6 - Front
- 7 - GR / EGA / DC

Faire une conférence / transferts Plateau

Conférences :

Sans mettre en attente l'interlocuteur :

- Appuyer sur Conférence
- Saisissez le numéro de téléphone

Une fois la situation expliquer a l'interlocuteur :

- Appuyer à nouveau sur Conférence

Attention si vous raccrocher avant la fin de la conversation, vous laisser les interlocuteurs entre eux

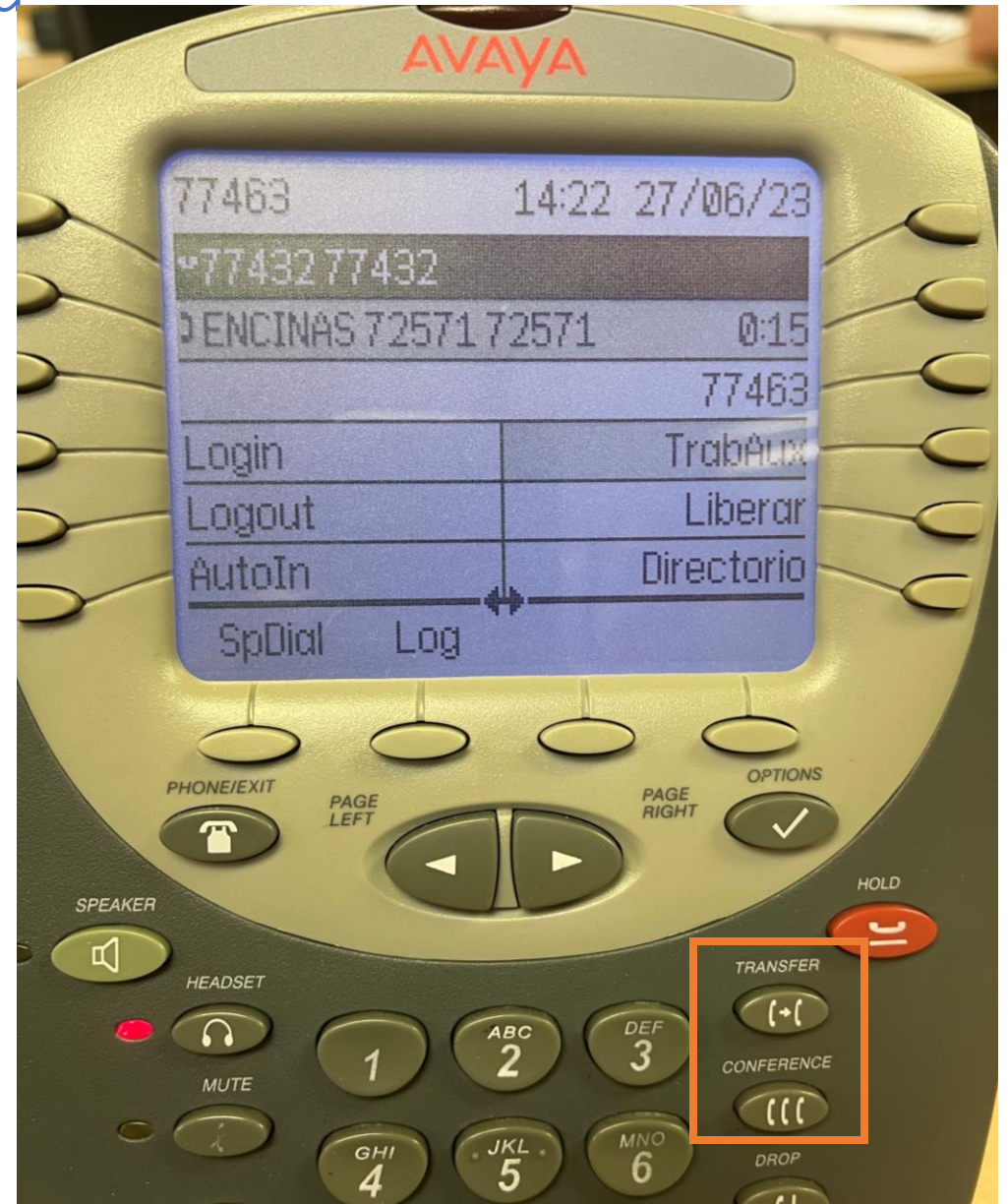
Transferts :

Sans mettre en attente l'interlocuteur :

- Appuyer sur TRANSFER
- Saisissez le numéro de téléphone sur la nouvelle ligne

Une fois la situation expliquer a l'interlocuteur :

- appuyer à nouveau sur TRANSFER



Utilisation du telephone Télétravail



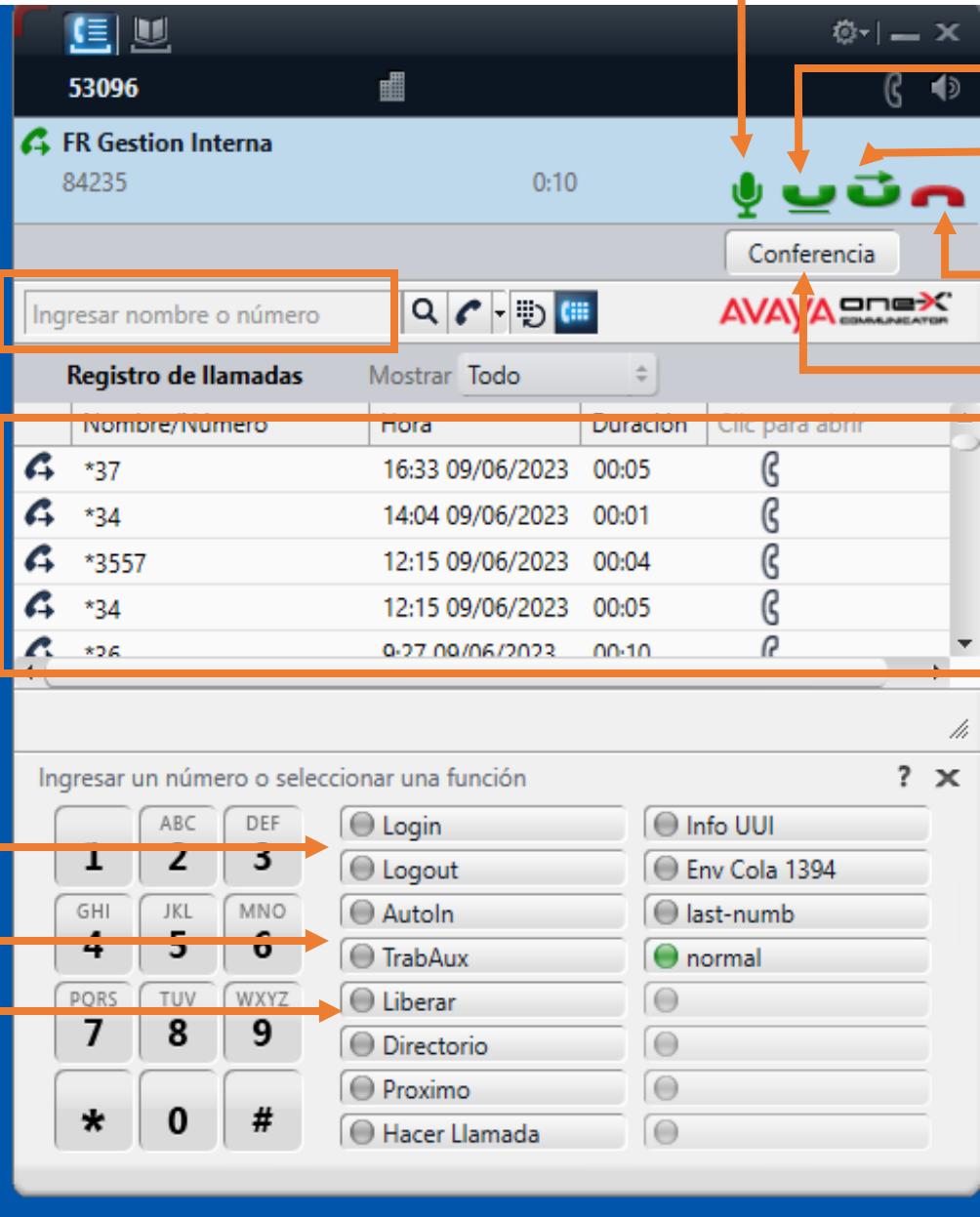
Saisir le numéro : **9,0200000000**
Faire **9** , le **numéro**

Registre des Appels

Connection / déconnection

Dispo / AUX

Raccrocher



Mute

Mettre en attente en musique

Transférer

Raccrocher

Conférence

AUX Avaya en télétravail

- Pour faire une gestion de dossier suite à un appel
- Pour une pause
- Pour le déjeuner
- Pour une formation
- Pour une réunion

➤ Lors d'un appel en cours :

Marquer *35 et le code d'AUX sur le clavier numérique

Ex : *3557

➤ En AutoIn/Dispo sans appel en cours :

Marquer la touche TRABAUX, le code d'AUX et #

Ex : TRABAUX57#

Aux Avaya et ligne résolution de doutes

50	Incidence Technique	58	Heures syndicales
51	Arrêt à la demande du superviseur	59	Pause
52	Coaching	60	Réunion
53	Besoins personnels	61	Gestion à faire après appel
54	Déjeuner		
55	Fax - Mail		
56	Fin de journée		
57	Formation		



84270

- 1 - Pacifica - Covéa
- 2 - LBPAI - BPCE
- 3 - ACM - Sogessur
- 4 - Allianz
- 5 - AXA
- 6 - Front
- 7 - GR / EGA / DC



Ingresar un número o seleccionar una función

1	2	3	Login	Info UUI
4	5	6	Logout	Env Cola 1394
7	8	9	AutoIn	last-numb
*	0	#	TrabAux	normal
			Liberar	
			Directorio	
			Proximo	
			Hacer Llamada	

Faire une conférence / transferts

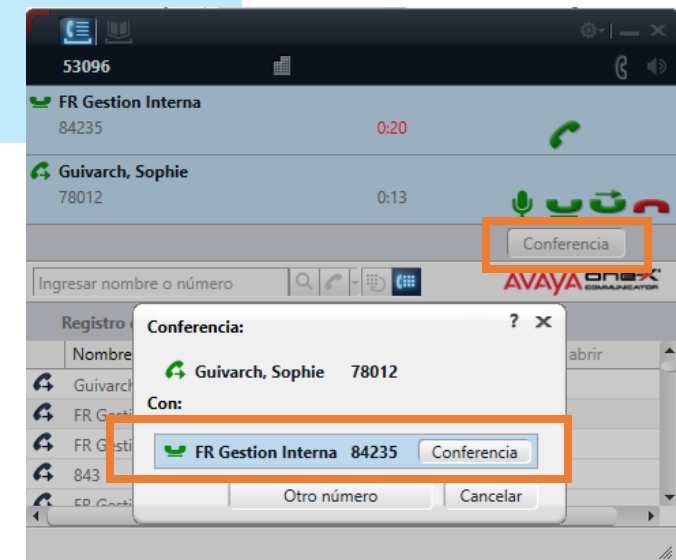
Conférences :

Depuis la conversation en cours :

- **Mettre en attente** l'interlocuteur
- Saisissez le nouveau numéro de téléphone

Une fois la situation expliquée à l'interlocuteur :

- appuyer sur **Conférence**
- A nouveau **conférence** sur le popup



Attention si vous raccrochez avant la fin de la conversation, vous laissez les interlocuteurs entre eux

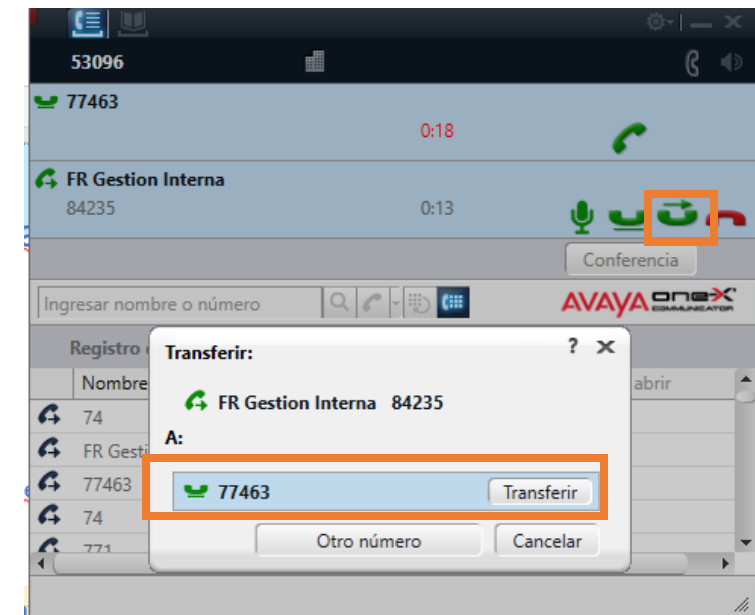
Transferts :

Depuis la conversation en cours :

- **Mettre en attente** l'interlocuteur
- Saisissez le nouveau numéro de téléphone

Une fois la situation expliquée à l'interlocuteur :

- appuyer sur **transfert**
- A nouveau **transfert** sur le popup





Aux Avaya et ligne résolution de doutes

50

Incidence Technique

51

Arrêt à la demande du superviseur

52

Coaching

53

Besoins personnels

54

Déjeuner

55

Fax - Mail

56

Fin de journée

57

Formation

58

Heures syndicales

59

Pause

60

Réunion

61

Gestion à faire après appel



84270

1 - Pacifica - Covéa

2 - LBPAI - BPCE

3 - ACM - Sogessur

4 - Allianz

5 – AXA

6 – Front

7 – GR / EGA / DC



Aux Avaya et ligne résolution de doutes



50 Incidence Technique

51 Arrêt à la demande du superviseur

52 Coaching

53 Besoins personnels

54 Déjeuner

55 Fax - Mail

56 Fin de journée

57 Formation

58 Heures syndicales

59 Pause

60 Réunion

61 Gestion à faire après appel



84270

1 - Pacifica - Covéa
2 - LBPAI - BPCE
3 - ACM - Sogessur
4 - Allianz
5 - AXA
6 - Front
7 - GR / EGA / DC