Notes

- EN PAS LIBRE
  - Vous pouvez recevoir des appels sur votre ligne personnelle.
- EN MISE OCC
  - Vous pouvez placer des appels sur votre ligne personnelle.
- EN FERMETURE DE SESSION
  - Vous pouvez placer et recevoir des appels sur votre ligne personnelle.
- SUR APPEL DAA
  - Vous pouvez recevoir des appels sur votre ligne personnelle.
- SUR APPEL NON-DA.
  - Si vous voyez l'indicateur d'appels en attente s'allumer, vous ne pouvez appuyer sur garde pour prendre l'appel Daa.
  - Vous pouvez choisir de poursuivre votre appel en cours ou d'y mettre fin, de raccrocher et de prendre l'appel DAA.
- VOTRE TOUCHE RENVOI AUTO.
  - Utilisée seulement pour vos appels non-Daa.
- VOTRE TOUCHE PRISE D'APPELS.
  - Utilisée pour intercepter un appel non-Daa.
- **Tout problème technique** devra être rapporter le plus rapidement possible au support technique au **5858** ou par courriel à **« si-sac@polymtl.ca»**
- Tous les guides d'usagers, procédures, listes des tarifs se trouvent au site : **www.si.polymtl.ca/produits/telephonie/index.htm.**

Ne jamais débrancher un appareil numérique, car il pourrait en être désactivé. Aviser à l'avance le Service informatique lors du réaménagement des locaux.
Toute modification, programmation doit, au préalable, être autorisée par le responsable de la téléphonie dans votre unité administrative.
Tout problème technique devra être rapporté le plus rapidement possible au support technique au 5858 ou par courriel à **«si-sac@polymtl.ca»**

École Polytechnique
(514) 340-4711

Support technique
5858

Centre d'appels
Distribution
Automatique
D'appels

GUIDE D'UTILISATION DAA
(Surveillant)

Septembre 2000

DISTRIBUTION AUTOMATIQUE D'APPELS (Surveillant)

Le système DAA distribue uniformément les appels aux positions de réponse qui sont activées dans le système et fournit des messages de patience ainsi que de la musique aux demandeurs en attente.

- **Réponse au préposé** (aag)
  - Cette fonction sera activée lorsqu'un préposé aura appuyé sur sa touche « **Surveillant** »
  - Appuyez sur **Rép Prép** lorsque l'indicateur à cristaux liquide clignote et que vous entendez le ronfleur sonner.

- **Accès aux préposés** (rag)
  - Utilisez cette touche pour un accès direct à un préposé.
  - Appuyez sur **Accès Prép**
  - Sélectionner la touche du préposé en question ou composez son code d'identification.

- **Les Touches de Préposé** (agt)
  - Ces touches permettent d'appeler les préposés (en appuyant sur **Accès Prép** puis sur la touche **Préposé** en question) et de surveiller l'état de chaque position en regardant les indicateurs. Le tableau suivant donne lasignification des indicateurs de touche **Préposé.**
    - **Eteint**
      = **A**ucun préposé en session (Logout).
    - **Allumé fixe**
      = Préposé occupé au traitement d'un appel Daa
    - **Clign. Lent**
      = Préposé en attente d'un appel Daa (Login)
    - **Clign. Rapide**
      = Préposé occupé au traitement d'un appel nonDaa ou (en mode Pas libre – optionnel)

- **Affichage de préposés** (dag) **Aff Prép**

  En appuyant sur la cette touche, un résumé de l'état actuel de toutes les positions de préposés est affiché sous la forme suivante:

XXX	XXX	XXX	XXX
Nb préposés occupés sur appels DAA	Nb préposés en attente (Login)	Nb préposés occupés sur appels non-Daa	Nb préposés en Mise Occ. (Log out)

- **Affichage file ou Appel en attente** **Aff File xxxx**
  - Vous permet de voir l'état de la file d'attente.
  - Éteint aucun appel en attente
  - allumé fixe **1** appel en attente
  - clignote lentement **2** appels en attente
  - clignote rapidement **3** appels en attente

  - Si vous appuyez sur la touche:(optionnelle)
  - vous obtiendrez un résumé de l'état de la file:

XXX	XXX	XXX	XXX
Appels en attente	#agent dans la file d'attente	#sec. d'attente du 1er appel dans la file de	#appels ds. dans la file débordement temporisé

  - Appuyer sur **R**
  - **Nota**: Les données ne seront pas mises à jour durant l'affichage.

- **Service de nuit**(nsvc) **Nuit**
  - Cette touche permet d'activer le service de nuit.
  - Appuyez sur **Nuit «8»**
    - (l'indicateur s'allume en feu fixe; les appels enfile d'attente y demeurent et les nouveaux obtiennent le traitement de nuit).
  - Appuyez sur **Nuit « 6 »**
    - (l'indicateur clignotera; tous les appels en file
    - d'attente obtiennent le traitement de nuit.
  - **Nota***:* Le lendemain matin, il faut sortir du mode service de nuit.
  - Appuyer sur **Nuit « 3 »**
    - (les appels entrent dans la file d'attente).

- **Ecoute position**(obv) **Ecoute Pos**
  - Cette touche permet d'écouter la conversation du préposé et demandeur.
    - Appuyer sur **Ecoute pos** puis sur la touche **Préposé** en question (votre position passe à l'état Pas libre. Vous ne pouvez qu'écouter la conversation. Reprenez cette étape pour écouter un autre préposé.
  - Pour parler à un préposé qui est soumis à l'écoute:
    - Appuyer sur **Accès Préposé.** (Vous êtes maintenant en conférence vec le préposé et le demandeur).