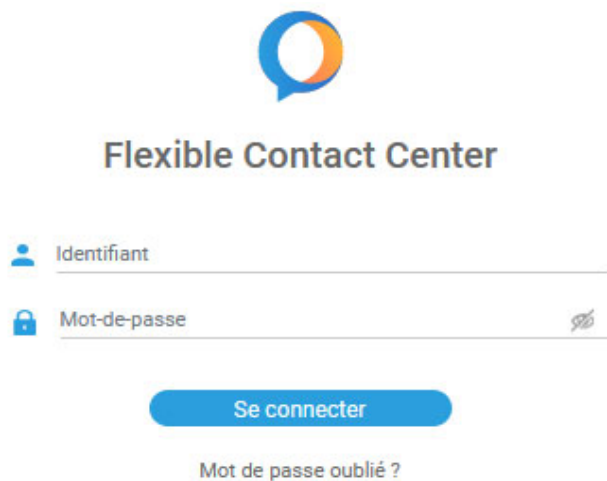


Annexe 3 : Bandeau téléphonique FCC Orange lignes Adalis : Drogues-info service - Alcool info service - Joueurs info service - Ecoute cannabis

Santé publique France utilise la solution de centre d'appel Flexible Contact Center d'Orange Business (FCC Orange) pour la collecte et l'acheminement des appels Adalis. Santé publique France gère directement les profils des agents, les droits des utilisateurs, et le paramétrage des dispositifs (files d'attente, horaires, messages SVI, ...).

Le titulaire dispose d'un profil superviseur pour accéder aux statistiques en temps réel et effectuer de la double-écoute.

Le conseiller se connecte à la solution de centre d'appels FCC Orange via une URL.

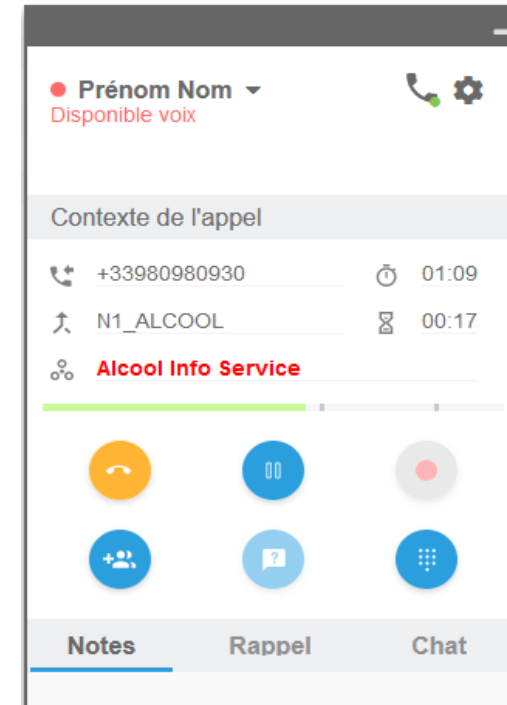
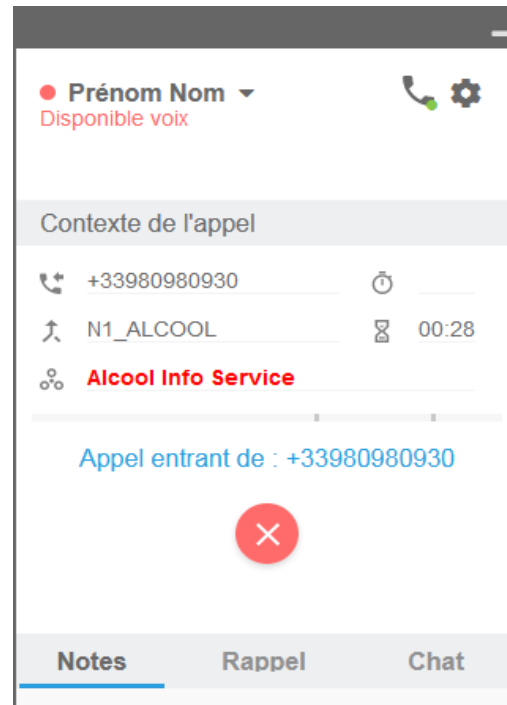
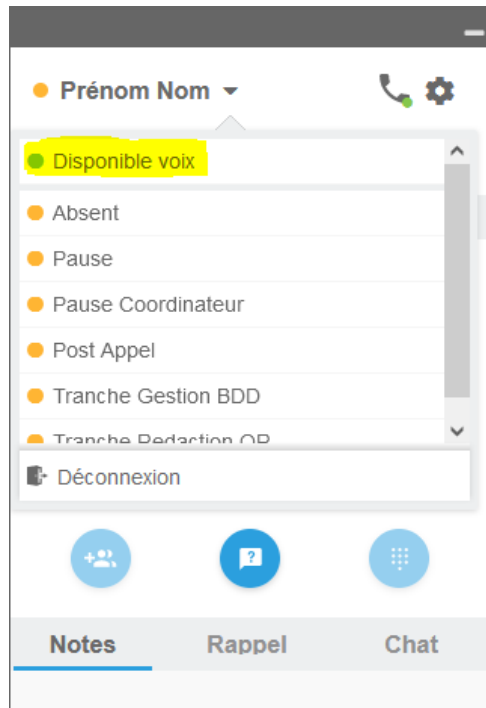


The image shows the login interface for the Flexible Contact Center. At the top center is the FCC Orange logo, which consists of a blue speech bubble with an orange circle inside. Below the logo, the text "Flexible Contact Center" is displayed in a bold, dark grey font. Underneath this, there are two input fields. The first field is labeled "Identifiant" and has a small blue person icon to its left. The second field is labeled "Mot-de-passe" and has a small blue padlock icon to its left. To the right of the password field, there is a small grey icon of a crossed-out eye, indicating a toggle for password visibility. Below these fields is a blue button with the text "Se connecter" in white. At the bottom, there is a link that says "Mot de passe oublié ?" in a smaller, grey font.

Après avoir saisi son identifiant et numéro de téléphone (qui peut être automatiquement associé à l'identifiant), la fenêtre du bandeau s'ouvre.

Le conseiller y retrouve :

- les informations de connexion : nom, numéro de téléphone de réception, heure de connexion
- l'état de son poste : en attente d'appel, sonnerie, en communication, en pause, en pause post-appel.
- les informations de l'appel : dès la sonnerie, s'affiche le numéro appelé, le nom de la ligne, l'heure d'appel et le temps d'attente de l'appelant



La liste des états du poste du bandeau permet de :

- changer l'état du poste pour se mettre en pause, en pause post-appel ou revenir en attente de communication
- se déconnecter de l'interface

et en communication, de :

- transférer les appels aux écoutant d'Adalis
- mettre l'appelant en attente (musique)

Le conseiller visualise les files d'attente et la disponibilité des écoutants pour lui permettre de gérer les transfert d'appels et les reports.

Files d'attente

Voix

Digital

Nom	Total appels en attente	Durée maximum d'attente	Agents 'Disponible'	Agents 'Occupé'	Agents 'Connecté'
ALCOOL	0	00:00:00	0	10	10
CANNABIS	0	00:00:00	0	10	10
DIS_01	0	00:00:00	0	10	10
DROGUES	0	00:00:00	0	10	10
JOUEURS	1	00:00:02	0	10	10
N1_ALCOOL	0	00:00:00	1	2	3
N1_CANNABIS	0	00:00:00	1	2	3
N1_DIS_01	0	00:00:00	1	2	3
N1_DROGUES	0	00:00:00	1	2	3
N1_JOUEURS	0	00:00:00	1	2	3

Statistiques FCC Orange lignes Adalis : Drogues-info service - Alcool info service - Joueurs info service - Ecoute cannabis

FCC Orange permet au superviseur de visualiser les files d'attente comme les conseillers et l'activité des conseillers, avec la possibilité de double-écoute à distance :

Etat	Agent	Groupe	Statut de l'interaction	File d'attente	Aide	Actions	Cumul conversations	Cumul disponible	Cumul en attente d'appel
<div><div></div><div>Disponible</div><div>00:00:08</div></div>		PREACCUEIL				<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	00:09:27	00:40:03	00:30:44
<div><div></div><div></div><div></div></div>		PREACCUEIL	En appel entrant 01:30	N1_JOUEURS		<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	00:15:08	01:04:26	00:48:38
<div><div></div><div></div><div></div></div>		PREACCUEIL	Attente décroché 00:05	N1_JOUEURS		<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>	00:17:36	01:04:28	00:37:51

Moyenne en conversation	Total appels refusés (agent)	Total appels refusés (rotation)	Total appels traités entrants	Total appels traités sortants	Etat en cours
00:00:51	0	0	11	0	00:04:04
00:00:57	0	0	19	0	00:03:10

00:01:03	0	0	16	0	00:03:29
----------	---	---	----	---	----------