



GUIDE D'UTILISATION DES LIGNES TÉLÉPHONIQUES LIBRE SERVICE EN AGENCE

15 mars 2023

 GROUPE BPCE

ATTENDUS :

CONTACTS : David BERNIER / Bertrand ROCHET

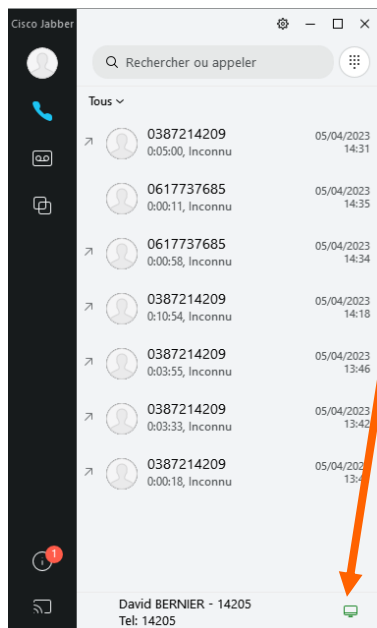


CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE

LIGNES LIBRES SERVICE EN AGENCE

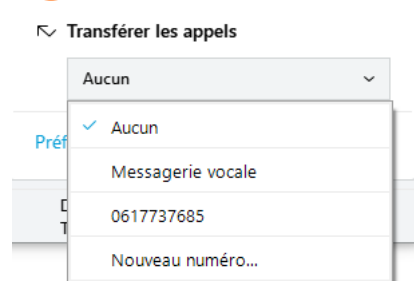
■ Lignes non MyPremium : mise en place d'un renvoi de votre ligne habituelle

Si vous utilisez une ligne sous Cisco Jabber et qui n'est pas MyPremium, il est peut-être judicieux de positionner momentanément un renvoi de votre ligne habituelle.



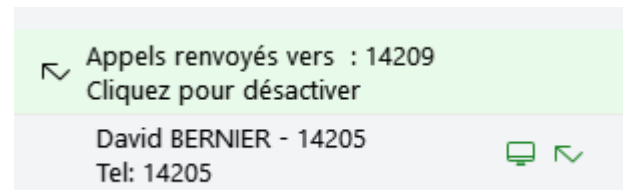
1 Cliquer sur l'icone « Paramètres »

2 Cliquer sur le menu déroulant sous « Transférer les appels »



3 Sélectionner la destination pour votre renvoi d'appel
Utiliser « Nouveau numéro » pour saisir manuellement un numéro court ou long non présent dans la liste.

4 Exemple d'un renvoi d'appel en place vers ligne 14209



LIGNES LIBRES SERVICE EN AGENCE

■ Lignes MyPremium : mise en place d'une absence sur votre ligne habituelle

Si votre ligne habituelle est une ligne MyPremium d'agence, il faut positionner une absence (courte ou longue) sur le site de gestion des absences conseillers afin que les appels clients sur votre ligne MyPremium n'aboutissent pas sur un message erreur et soient bien transmis aux collègues de votre agence.

■ Lignes libre service MyPremium : utilisation identifiant

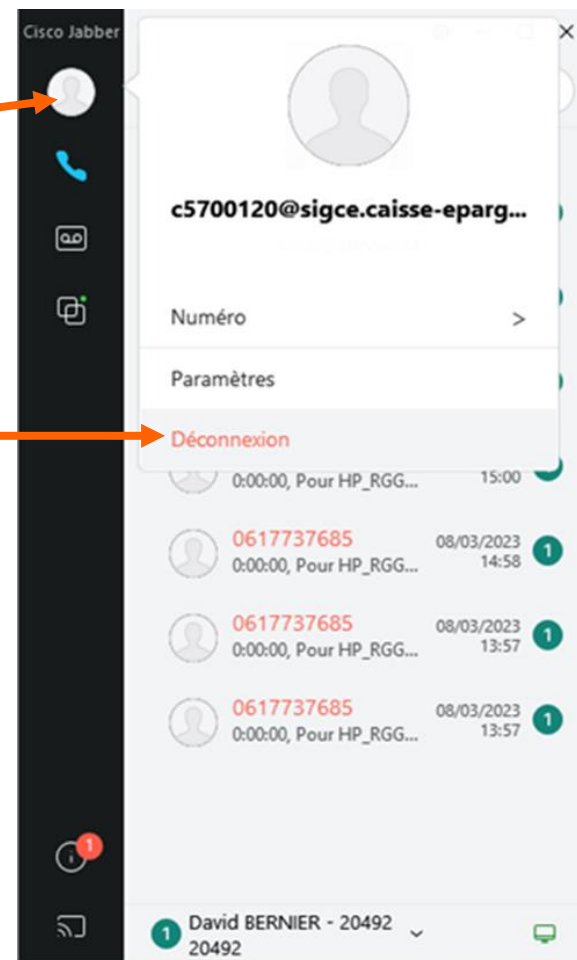
Un identifiant ne peut être utilisé que par un seul utilisateur.
Il est impératif de s'assurer que l'identifiant n'est pas déjà utilisé avant de le connecter.

LIGNES LIBRES SERVICE EN AGENCE

■ Déconnexion de votre compte sous Jabber

1 Cliquer sur le bouton « Mon profil »...

2 ..puis sélectionner « Déconnexion »



LIGNES LIBRES SERVICE EN AGENCE

■ Déconnexion de votre compte sous Jabber

- 3 Sélectionner « Réinitialiser Jabber »
- 4 Sélectionner « Réinitial. »
Cette action effacera l'historique des appels de votre ligne.



LIGNES LIBRES SERVICE EN AGENCE

■ Connexion d'une ligne libre service

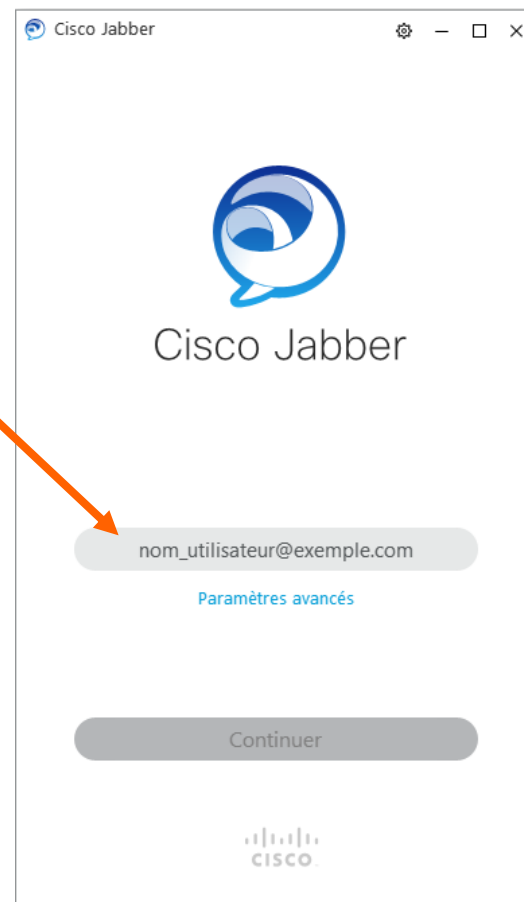
5

Entrer l'identifiant de l'une des lignes téléphoniques Libre Service de l'agence



L'identifiant est sous la forme :
xxxxxxLSAx@sigce.caisse-epargne.fr

Ex : 575005LSA1@sigce.caisse-epargne.fr



LIGNES LIBRES SERVICE EN AGENCE

■ Connexion d'une ligne libre service

6 Entrer le mot de passe : 123456

7 Sélectionner « Connexion »



Cisco Jabber

Saisissez vos nom d'utilisateur et mot de passe pour les services téléphoniques.

575005LSA1

|

Connexion

CISCO

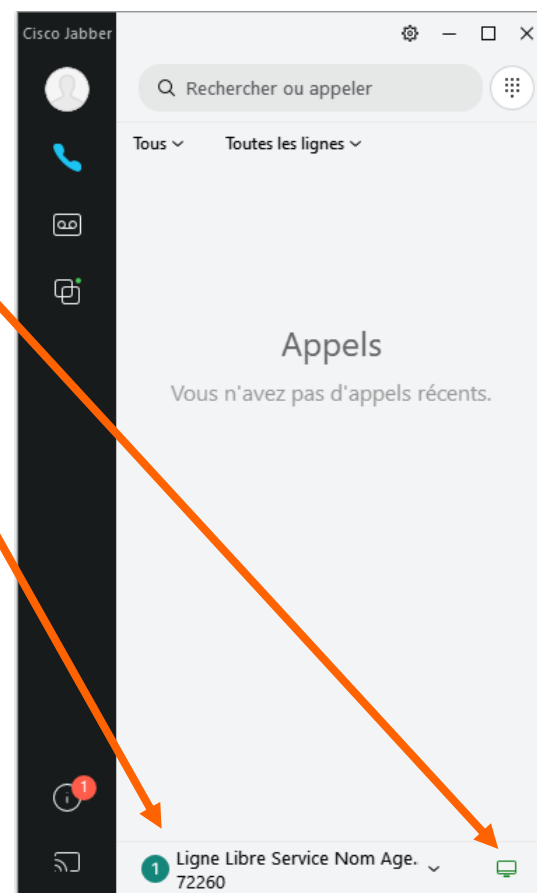
LIGNES LIBRES SERVICE EN AGENCE

■ Connexion d'une ligne libre service

- 8 La ligne libre service de l'agence est connectée lorsque son libellé apparaît sous cette forme et que l'icone paramètre à droite est verte.

A partir de là, vous pouvez :

- passer des appels vers l'extérieur, ce sera le N° client de l'accueil qui sera affiché à vos correspondants,
- intercepter les appels entrants de l'accueil et les appels non répondus des autres collaborateurs.

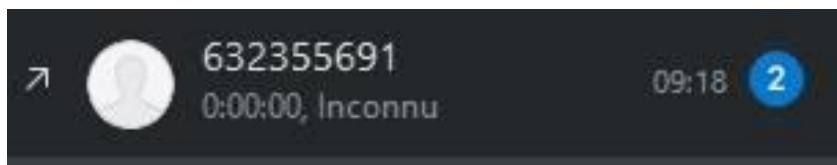


LIGNES LIBRES SERVICE EN AGENCE

■ Réception d'appel

Remarque : Cette ligne ne reçoit jamais d'appels directs de clients mais uniquement en provenance de la ligne SupAccueil,

Dans l'historique d'appels Jabber, cela se traduit par la mention du chiffre 2 (en blanc sur fond bleu comme ci-dessous - appel reçu via la ligne 2-Sup Accueil)



La ligne 2- SupAccueil étant une ligne technique, elle n'a pas les droits pour passer des appels vers l'extérieur. Vous ne pourrez donc pas rappeler directement depuis l'historique un numéro d'appelant reçu sur la ligne 2.

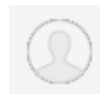
Ceci est valable également pour votre ligne habituelle en agence.

Pour éviter de devoir saisir le numéro manuellement, vous trouverez une astuce sur la page suivante

LIGNES LIBRES SERVICE EN AGENCE

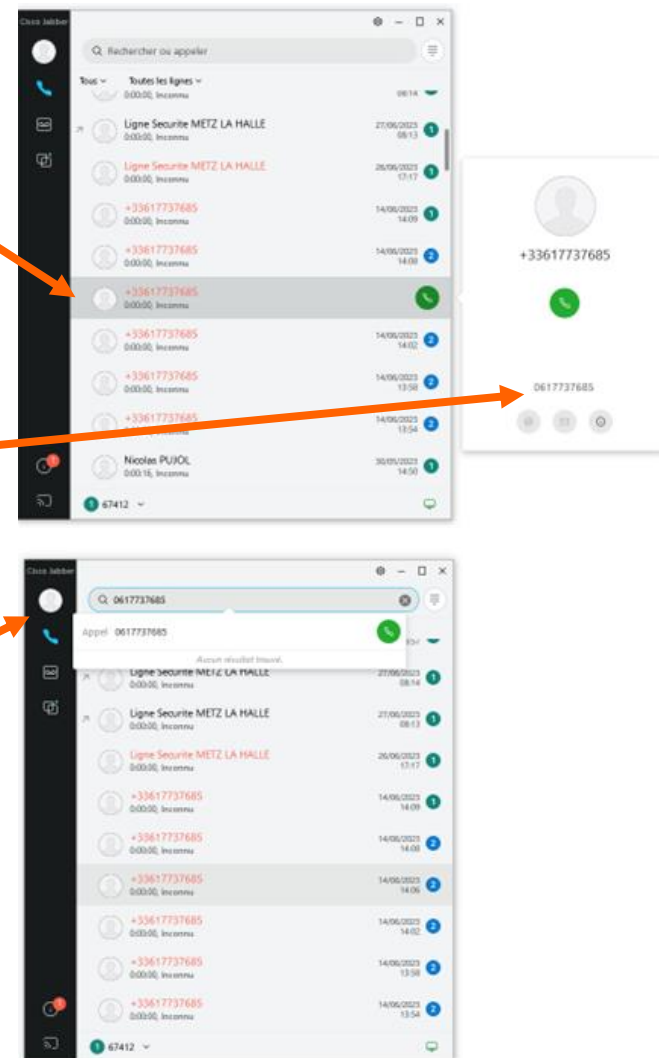
■ Rappel un appel reçu en SupAccueil (2)

1 Sur la ligne de l'appel à rappeler : cliquer sur l'icone.



2 Puis copier (Ctrl+C) le numéro dans la fenêtre qui s'ouvre.
Ne pas copier le numéro au format +33XXXX

3 Enfin coller (Ctrl+V) le numéro dans la barre de recherche
Une fenêtre s'ouvre automatiquement pour vous permettre d'appeler le numéro.



LIGNES LIBRES SERVICE EN AGENCE

■ Re-connexion à votre ligne téléphonique habituelle

A la fin de votre présence temporaire au sein de l'agence, il faudra déconnecter la ligne libre service sous Jabber et vous reconnecter avec votre compte habituel pour retrouver votre ligne téléphonique.

Pour cela, reprendre la procédure à la page 2 et vous reconnecter avec votre compte utilisateur qui est sous la forme : Axxxxxxx@sigce.caisse-epargne.fr avec mot de passe 123456

Si vous utilisez habituellement une ligne agence Mypremium, vérifier que vous n'êtes pas ou plus en mode absence sur le calendrier de gestion des absences.

LIGNES LIBRES SERVICE EN AGENCE

■ Assistance

Toutes les informations sont disponibles dans CloE ou dans la rubrique des commerciaux.
Pour y accéder directement [cliquez ici](#).

Si toutefois vous rencontrez une difficulté vous pouvez contacter l'Assistance, selon les modalités [habituelles](#) :

Solutions Nord Lorraine	Pour les collaborateurs : - des agences et CAF de la région commerciale 57, - du site administratif Metz La Halle.	03.87.76.17.18
Solutions Sud Lorraine	Pour les collaborateurs : - des agences et CAF des régions commerciales 54-55 et 88, - du site administratif Nancy Poirel.	03.83.31.05.50
Solutions Champagne Ardenne	Pour les collaborateurs : - des agences et CAF des régions commerciales 10-52 et 51-08, - de la Banque Digitale, - du site administratif Reims Carnot.	03.26.77.08.07
Solutions Alsace	Pour les collaborateurs : - des agences et CAF des régions commerciales 67 et 68, - du siège Strasbourg Rive Etoile.	03.88.44.07.00

Puis choix 1 : Poste de travail ou la téléphonie