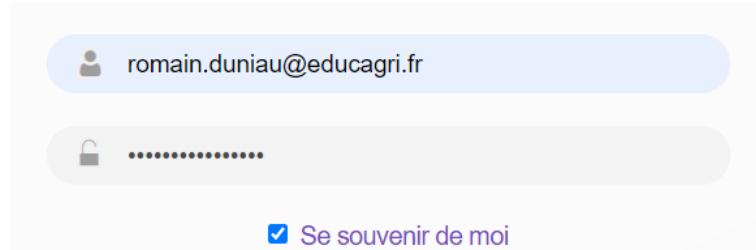


Création d'un appel dans le journal :

Une fois connecté à la plateforme avec votre identifiant (**mot de passe par défaut @cfaa17**) ,



Cliquer sur ajouter un appel :

AJOUTER UN APPEL

Ajout journal d'appel

Numéro de téléphone : Sens de l'appel : Entrant Sortant

Objet :

Informations supplémentaires :

À rappeler ? Oui Non

Options avancées

Moyen de contact : Appel Sms

Heure de début d'appel :

Heure de fin d'appel :

Durée d'appel :

Créateur :

Transfert de l'appel à un utilisateur du CFAA/CFPPA ?

Envoyer un email ? Oui Non

Clôture du ticket ? Oui Non

Astuces :

- Si « à rappeler ?» est coché un calendrier qui vous propose le choix d'une date/heure.
- Si vous modifiez l'heure de début ou de fin d'appel, le champ durée d'appel est automatiquement incrémenté.
- Si « aucune sélection » est sélectionnée dans le transfert à un utilisateur, vous pouvez laisser le champ « envoyer un email » à oui, aucun mail sera envoyé.

Attention lors de la clôture du ticket, il ne sera plus possible de le modifier ni par vous ni par un autre utilisateur.

Dans le cas d'un transfert à un utilisateur, il est recommandé de positionner à « non » l'option «Clôture du ticket», cela permettra à l'utilisateur qui va recevoir la notification de lui-même ajouter une information et le clôturer.