

	<b>MODE OPERATOIRE</b> <b>Utiliser Kiamo Agent</b>	REF : MO-INFO-027-V2
		Date d'application : 10/02/2022
Entité concernée	UES Entis	
Rédacteur	Chef de projet informatique – Mélanie LECOMTE	
Validation opérationnelle	Chef de projet informatique – Mélanie LECOMTE	
Validation Contrôle interne	Contrôleur interne – Donjeta NIMONI	
Processus concerné(s)	Système d'Information	
Destinataires	Tous	

## SOMMAIRE

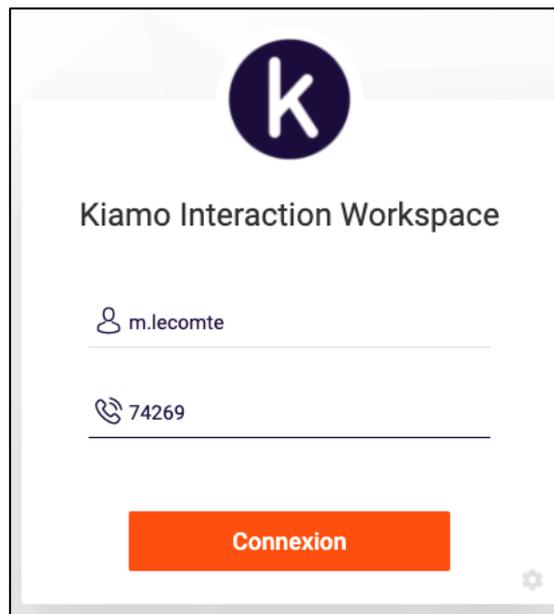
<b>1. SE CONNECTER À KIAMO.....</b>	<b>2</b>
<b>2. CHANGER SON ETAT.....</b>	<b>3</b>
<b>3. PRENDRE UN APPEL ENTRANT .....</b>	<b>3</b>
<b>4. TRANSFERER UN APPEL .....</b>	<b>4</b>
4.1. Transférer sans consulter son collègue .....	4
4.2. Consulter son collègue avant de transférer l'appel.....	4
<b>5. METTRE EN ATTENTE .....</b>	<b>5</b>
<b>6. ENREGISTREMENT DES CONVERSATIONS.....</b>	<b>5</b>
<b>7. RACCROCHER.....</b>	<b>5</b>
<b>8. PASSER UN APPEL SORTANT.....</b>	<b>6</b>
<b>9. UTILISER LES ANNUAIRES POUR APPELER EN INTERNE.....</b>	<b>7</b>
9.1. Pendant un appel entrant .....	7
9.1.1. La personne à appeler n'utilise pas Kiamo .....	7
9.1.2. La personne à appeler utilise Kiamo .....	8
9.2. Appels sortants manuels.....	8
9.2.1. La personne à appeler n'utilise pas Kiamo .....	8
9.2.2. La personne à appeler utilise Kiamo .....	9

## I. SE CONNECTER À KIAMO

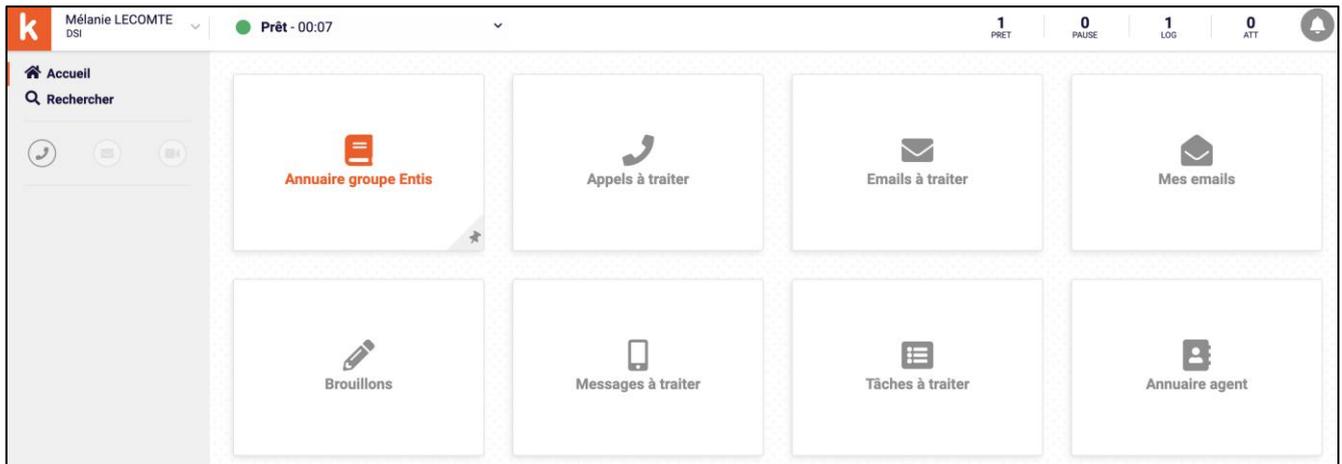
- Rendez-vous sur l'intranet du Groupe Entis : <https://entis.sharepoint.com/sites/intranet> et cliquez sur « VRA » puis « Kiamo Agent » :



- Saisissez vos identifiants et cliquez sur « Connexion »
  - o Login : premièrelettreduprénom.nom
  - o N° de poste : Numéro de téléphone depuis lequel les appels seront traités. Ca peut être une extension interne (ex : 74269), un fixe (04xxxxxxxx) ou un portable (06xxxxxxxx)

The image shows a screenshot of the 'Kiamo Interaction Workspace' login form. At the top, there is a logo consisting of a white lowercase 'k' inside a dark blue circle. Below the logo, the text 'Kiamo Interaction Workspace' is displayed. There are two input fields: the first one contains the text 'm.lecomte' and the second one contains the text '74269'. Below the input fields, there is a large orange button with the text 'Connexion' in white. In the bottom right corner of the form, there is a small gear icon for settings.

- L'écran d'accueil se présente comme ci-dessous :

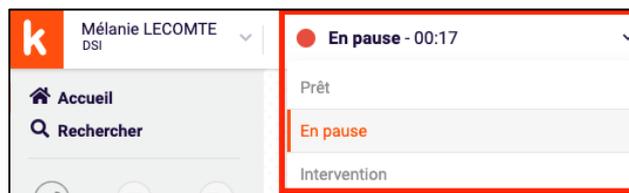


## 2. CHANGER SON ETAT

Lors de la connexion, l'état par défaut est « Prêt ».

Lorsque vous ne pouvez pas prendre d'appel, il faut changer l'état. Pour cela, cliquer sur l'état actuel. Un menu déroulant s'ouvre, il suffit de choisir l'état adéquat à la situation.

Quand vous pouvez de nouveau prendre des appels, repassez l'état en « Prêt ».

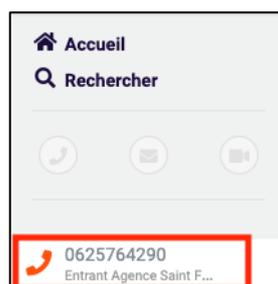


## 3. PRENDRE UN APPEL ENTRANT

Lorsqu'un appel entrant rentre dans votre file d'attente, votre état passe automatiquement en « Réservé ». Pour prendre l'appel, décrochez le combiné de votre téléphone ou de votre casque.



Le numéro de l'appelant s'affiche dans le menu latéral gauche ainsi que la file d'attente par lequel il est rentré. Par exemple ici, il s'agit d'un adhérent qui a appelé l'agence de Saint Fons :

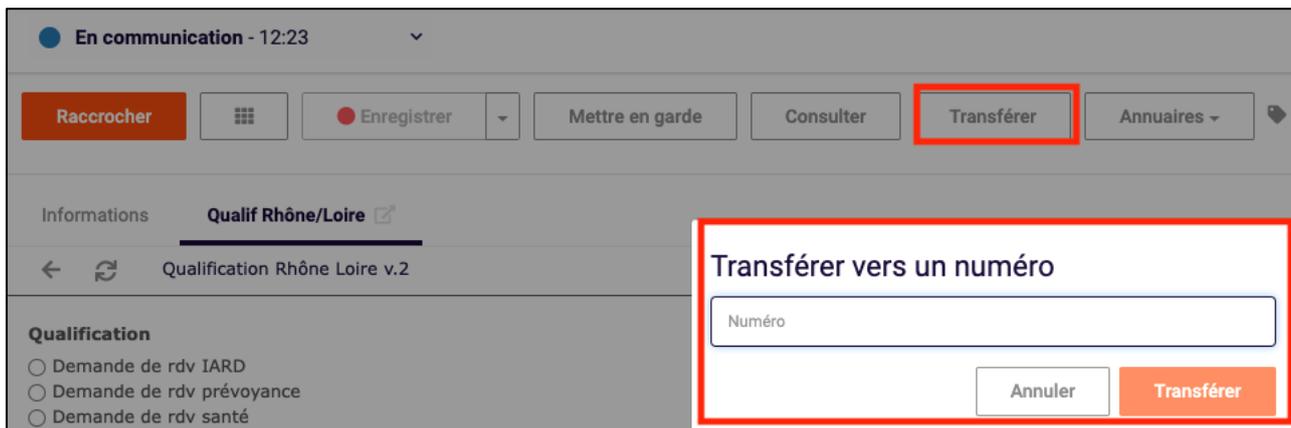


## 4. TRANSFERER UN APPEL

Il est possible de transférer un appel à un collaborateur. Il existe deux manières de procéder :

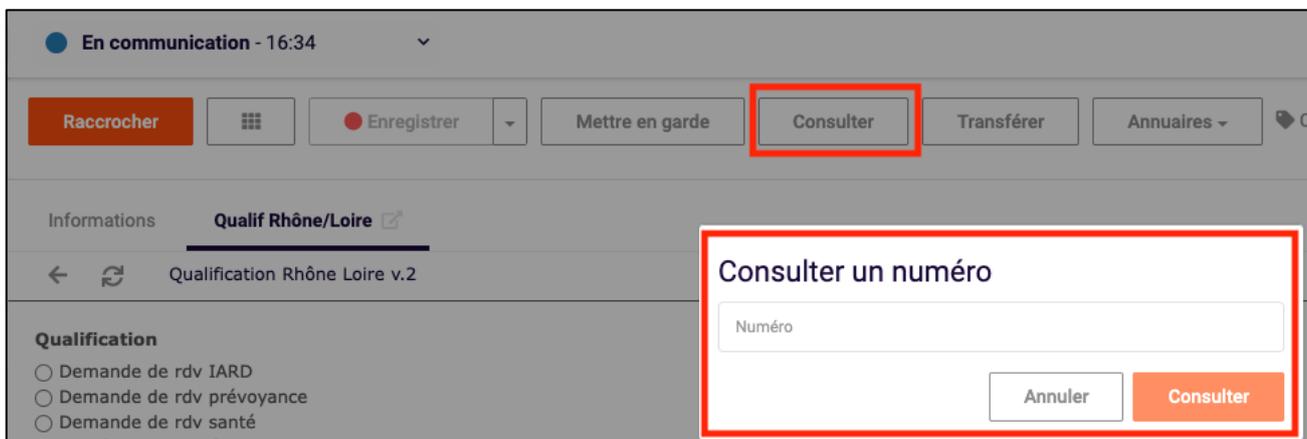
### 4.1. Transférer sans consulter son collègue

Cliquez sur « Transférer », saisissez le numéro de téléphone de votre collègue et cliquez sur « Transférer ». L'appel est transféré, votre ligne est libérée et votre état va repasser automatiquement « Prêt ».



### 4.2. Consulter son collègue avant de transférer l'appel

Cliquer sur « Consulter », saisissez le numéro de téléphone de votre collègue et cliquez sur « Consulter ». L'appelant entend une musique d'attente pendant que vous consultez votre collègue.

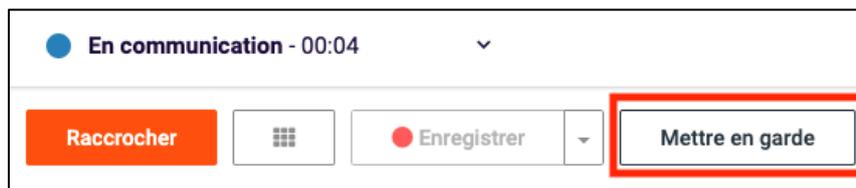


Votre état passe alors en « Consultation ». Lorsque votre collègue décrochera, vous pourrez lui parler. Si vous souhaitez lui passer l'appel, cliquez sur « Transférer ». Sinon, récupérez l'appel en cliquant sur « Reprendre ».



## 5. METTRE EN ATTENTE

Pendant la conversation, il est possible de mettre l'appelant en attente. Il entendra alors une musique d'attente. Pour cela, cliquez sur « Mettre en garde » :



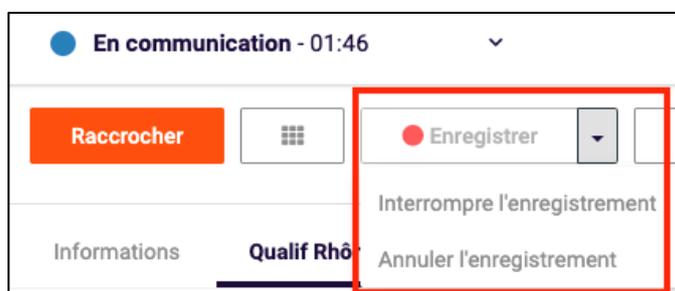
Pour reprendre l'appel, cliquez sur « Reprendre » :



## 6. ENREGISTREMENT DES CONVERSATIONS

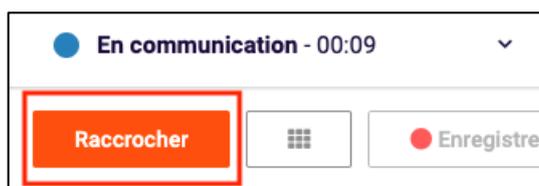
Selon les règles établies par les services, il est possible d'arrêter un enregistrement. Lorsque le point rouge apparaît à côté de « Enregistrer », cela veut dire que la conversation est enregistrée.

- Cliquez sur « Interrompre l'enregistrement » pour l'interrompre. Le début de la conversation sera quand même conservé.
- Cliquez sur « Annuler l'enregistrement » pour l'interrompre et supprimer également le début de la conversation.



## 7. RACCROCHER

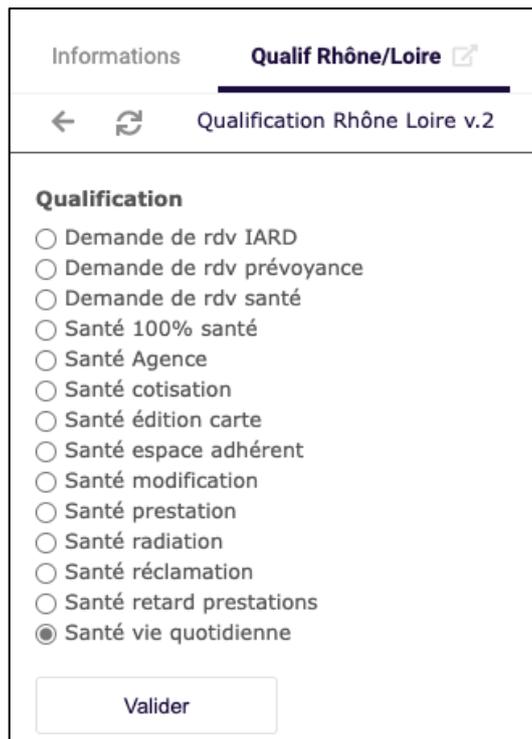
Pour raccrocher, il suffit de cliquer sur « Raccrocher » :



Avant de raccrocher, il est possible de qualifier l'appel, c'est-à-dire enregistrer le motif d'appel. L'objectif est de pouvoir quantifier le nombre d'appel par motif par la suite.

Pour qualifier, il suffit de cocher la case adéquate et cliquer sur « Valider ».

Par exemple, pour les agences du secteur Rhône/Loire :



Informations **Qualif Rhône/Loire**

← ↻ Qualification Rhône Loire v.2

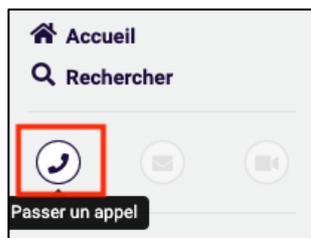
**Qualification**

- Demande de rdv IARD
- Demande de rdv prévoyance
- Demande de rdv santé
- Santé 100% santé
- Santé Agence
- Santé cotisation
- Santé édition carte
- Santé espace adhérent
- Santé modification
- Santé prestation
- Santé radiation
- Santé réclamation
- Santé retard prestations
- Santé vie quotidienne

Valider

## 8. PASSER UN APPEL SORTANT

Les appels sortants doivent également être traités sur Kiamo. Si vous passez un appel hors Kiamo, l'application ne le saura pas et pourra pour vous présenter des appels entrants alors que vous êtes déjà en ligne. Pour cela, cliquez sur l'icône en forme de téléphone dans le menu latéral gauche :



Choisissez le service pour lequel vous passez l'appel, cela permet de présenter le bon numéro au destinataire. Saisissez son numéro de téléphone et cliquez sur OK :



**Service**

Sortant Saint Etienne

**Numéro**

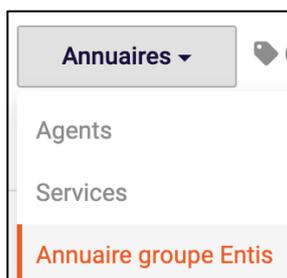
Annuler Ok

## 9. UTILISER LES ANNUAIRES POUR APPELER EN INTERNE

### 9.1. Pendant un appel entrant

#### 9.1.1. La personne à appeler n'utilise pas Kiamao

- Cliquer sur l'icône « Annuaire » dans le menu horizontal du haut, puis sur « Annuaire groupe Entis » :



- Saisir les 3 premières lettres du nom de famille du salarié que vous souhaitez appeler et taper sur la touche Entrée pour valider. La liste avec les informations suivantes apparaît. Copier le numéro souhaité :

Nom	Numero interne	Prénom	Téléphone mobile	Email	Téléphone fixe
LECOEUVRE	74198	Claudine		c.lecoeuve@mutuelles-en...	+33450080257
LECOMTE	74269	Melanie	+33670143377	m.lecomte@mutuelles-enti...	+33450574445

- Cliquer sur « Consulter » ou « Transférer » selon les besoins. Se référer au point 4 pour plus de précisions.



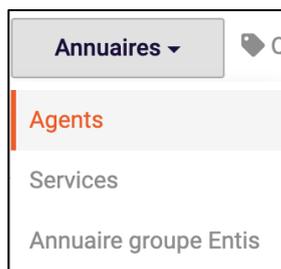
- Coller le numéro de téléphone. En cas de numéro de mobile ou de fixe, remplacer le +33 par un 0 :



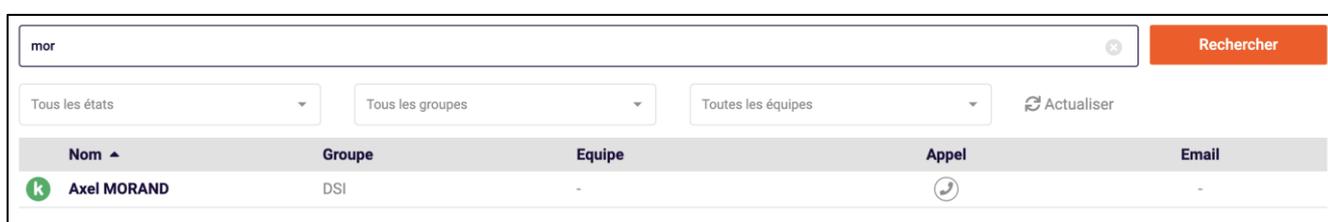
The image shows a form titled 'Consulter un numéro'. It features a text input field containing the number '0670143377'. Below the input field are two buttons: 'Annuler' (light gray) and 'Consulter' (orange).

## 9.1.2. La personne à appeler utilise Kiamo

- Cliquer sur l'icône « Annuaire » dans le menu horizontal du haut, puis sur « Agents » :



- Saisir les 3 premières lettres du nom de famille du salarié que vous souhaitez appeler et taper sur la touche Entrée pour valider. La liste suivante apparaît :



- Cliquer sur ce bouton pour lancer l'appel :



## 9.2. Appels sortants manuels

### 9.2.1. La personne à appeler n'utilise pas Kiamo

- Se rendre sur la page d'accueil de Kiamo Agent :



- Cliquer sur l'icône « Annuaire groupe Entis » :



- Saisir les 3 premières lettres du nom de famille du salarié que vous souhaitez appeler et taper sur la touche Entrée pour valider. La liste avec les informations suivantes apparaît :

Nom	Numero interne	Prénom	Téléphone mobile	Email	Téléphone fixe
LECOEUVRE	74198	Claudine		c.lecoevre@mutuelles-en...	+33450080257
LECOMTE	74269	Melanie	+33670143377	m.lecomte@mutuelles-enti...	+33450574445

- Copier le numéro souhaité et le coller dans la zone d'appels sortants dans le menu latéral gauche :



- En cas de numéro de mobile ou de fixe, remplacer le +33 par un 0 et cliquer sur OK pour lancer l'appel.

Service : Appels sortant DSI

**Numéro**

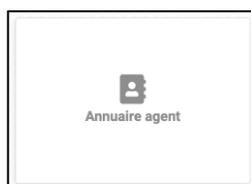
Annuler
Ok

### 9.2.2. La personne à appeler utilise Kiamo

- Se rendre sur la page d'accueil de Kiamo Agent :



- Cliquer sur l'icône « Annuaire agent » :



- Saisir les 3 premières lettres du nom de famille du salarié que vous souhaitez appeler et taper sur la touche Entrée pour valider. La liste suivante apparaît :

Nom	Groupe	Equipe	Appel	Email
Axel MORAND	DSI	-		-

- Cliquer sur ce bouton pour lancer l'appel :

