

GUIDE DE MISE EN ŒUVRE

SMART ROUTING

L’agent virtuel vocal de Rainbow Hub

ÉDITION EARLY ADOPTERS

Configuration, contenus et recette

Version 1.0 · 19 novembre 2026 · Auteur : Laurent

Alcatel·Lucent Enterprise

Sommaire

Les chapitres du guide

Présentation **3**

Prérequis **4**
- Licences et accès 4
- Téléphonie 4
- Contenus à rédiger avec le client 4

Les 5 étapes **5**

Configuration dans l'administration Rainbow **6**
- Liste des agents 6
- Création 7
- Onglet Application 7
- Onglet Call management 7
- Onglet Agent 8
- Onglet Destinations 9
- Onglet Knowledge base 10
- Rédaction des messages : les règles qui comptent 10

Rédiger la base de connaissances **11**
- Règles de rédaction 11
- Import CSV 11
- Base d'entreprise ou base de l'agent 12

Configurer les destinations de transfert **13**
- Écrire des conditions qui départagent 13
- Une même personne pour plusieurs services 14
- Import CSV 14

Tester et recetter **15**

Dépannage **16**

Annexes **17**
- Modèles de messages d'accueil 17

Présentation

Un agent virtuel vocal qui répond, oriente et ne laisse aucun appel sans réponse.

Le Smart Routing est un agent virtuel vocal intégré à Rainbow : il décroche, répond aux questions courantes grâce à une base de connaissances et transfère l'appel vers la bonne destination. Il se configure sans développement, en cinq étapes, depuis **Administration > [entreprise cliente] > Communication > Welcome services > Smart routing**.

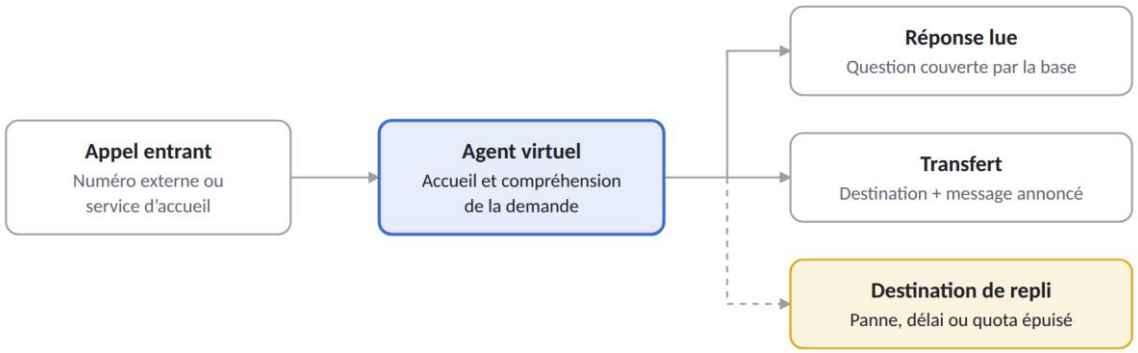


Figure 1 – *Parcours d'un appel : réponse, transfert ou repli*

L'agent répond lui-même quand la base de connaissances couvre la question, et transfère sinon ; la destination de repli prend l'appel s'il ne peut pas le traiter.

Ce guide s'adresse aux partenaires et administrateurs qui mettent le service en place pour un client. La mise en service est une prestation courte ; l'essentiel du travail est la préparation des contenus avec le client.

Caractéristique	Valeur
Disponibilité	24 h/24, 7 j/7 : aucun appel sans réponse
Langues	Français, anglais, allemand, espagnol
Nombre d'agents	Illimité, sans licence utilisateur
Consommation	Forfaits de 500 minutes, cumulables
Suivi	Alertes e-mail à l'administrateur sur les quotas
Zone	Europe

La version 179 apporte la base de connaissances partagée entre agents, l'import et l'export CSV, et les alertes de consommation.

ÉDITION EARLY ADOPTERS

Cette édition accompagne la version early adopter du Smart Routing. Les limitations provisoires de cette version sont signalées par ce cartouche, dans les sections concernées : liste des agents, création d'un agent, onglet **Call management**, rédaction de la base de connaissances, base d'entreprise, conditions de transfert et recette.

Elles seront levées dans les prochaines versions.

Prérequis

Ce qu'il faut réunir avant le rendez-vous de configuration.

Le client doit disposer d'une licence Smart Routing (forfaits de 500 minutes) et d'une offre Voice Business, Voice Enterprise ou Voice Phone. Le reste se prépare avec lui avant le rendez-vous de configuration.

Licences et accès

- ☐ Licence Smart Routing active
- ☐ Offre Voice Business, Voice Enterprise ou Voice Phone
- ☐ Compte administrateur de l'entreprise dans Rainbow

Téléphonie

- ☐ Numéro interne de l'agent, et numéro externe si l'agent doit être joignable de l'extérieur
- ☐ Destination de repli si l'agent est indisponible (accueil, groupe ou personne)
- ☐ Utilisateurs ou groupes de recherche vers lesquels transférer, créés dans Rainbow

Contenus à rédiger avec le client

- ☐ Nom, voix (féminine ou masculine) et langue de l'agent
- ☐ Message d'accueil, qui annonce un assistant virtuel
- ☐ Message de fin d'appel
- ☐ Liste des services joignables, avec pour chacun la condition de transfert et la phrase annoncée avant le transfert
- ☐ Questions-réponses fréquentes : horaires, adresse, accès, tarifs, démarches, suivi de dossier

Les 5 étapes

Une configuration sans développement, onglet par onglet.

Chaque étape correspond à un onglet de la fenêtre de configuration de l'agent. On les suit dans l'ordre, puis on enregistre avec **Update**.

Étape	Onglet de la console	Ce qu'on configure
1	Application	Nom, description, numéro interne (fixé à la création), numéro externe ou destination d'un service d'accueil
2	Call management	Modèle d'agent IA et destination de repli, obligatoire
3	Agent	Prénom, voix, message d'accueil et message de fin d'appel
4	Destinations	Membres, groupes, groupes avec file d'attente ou services d'accueil, avec critère de routage et message de transfert
5	Knowledge base	Questions-réponses pour répondre sans transférer, et base d'entreprise partagée

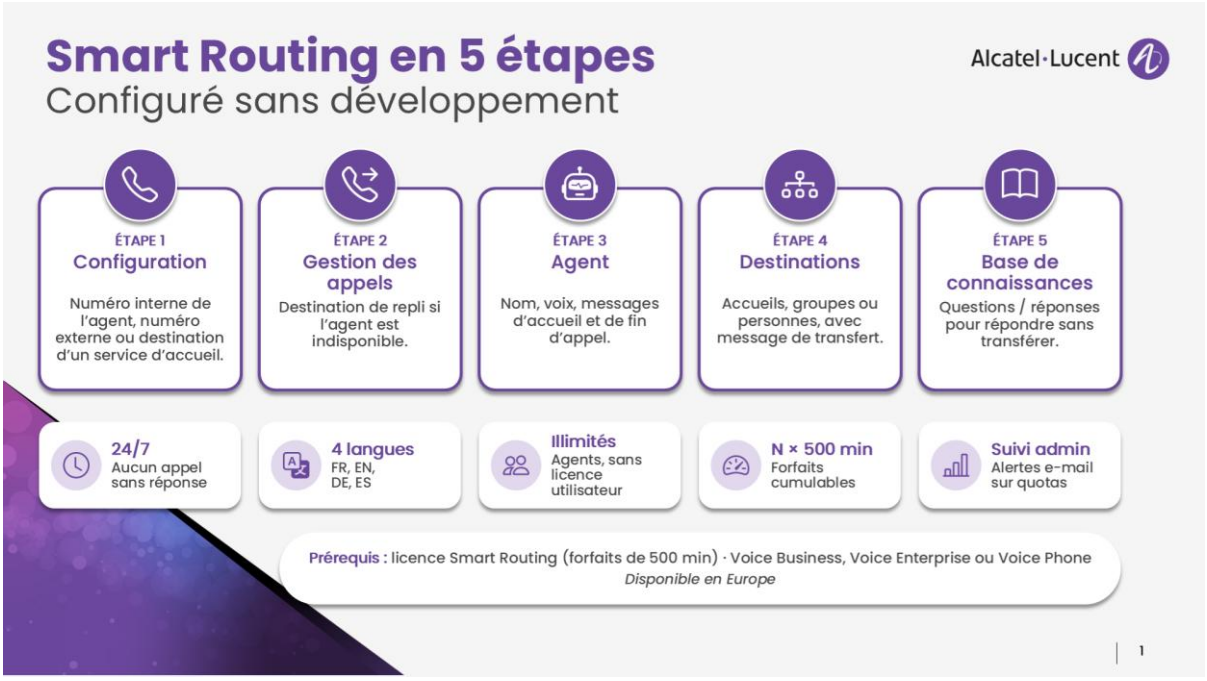


Figure 2 – *Smart Routing en 5 étapes, configuré sans développement*

Les étapes 4 et 5 demandent le plus de travail : elles déterminent si l'agent répond juste et transfère au bon endroit. Les chapitres suivants les détaillent.

Configuration dans l'administration Rainbow

Les écrans de la console, champ par champ.

Le service se gère dans **Administration > [entreprise cliente] > Communication > Welcome services > Smart routing**. Les libellés ci-dessous sont ceux de la console en anglais (version 2.181).

Liste des agents

- Le tableau affiche, pour chaque agent, son nom, sa description, son numéro interne et son numéro public.
- Une jauge indique les minutes consommées sur le forfait de l'entreprise (par exemple « 607 / 2000 minutes used »).
- **Company knowledge base** ouvre la base de connaissances partagée de l'entreprise ; **Create** crée un agent.
- Le menu à trois points d'une ligne propose **Service information**, **Clone** et **Remove**. **Clone** permet de partir d'un agent existant.

VERSION EARLY ADOPTER
La console accepte de supprimer un agent encore utilisé ailleurs : touche d'un standard automatique, débordement d'un groupe de recherche ou d'une file d'attente. Les appelants entendent alors un message d'erreur. Avant **Remove**, retirez l'agent de ces destinations.

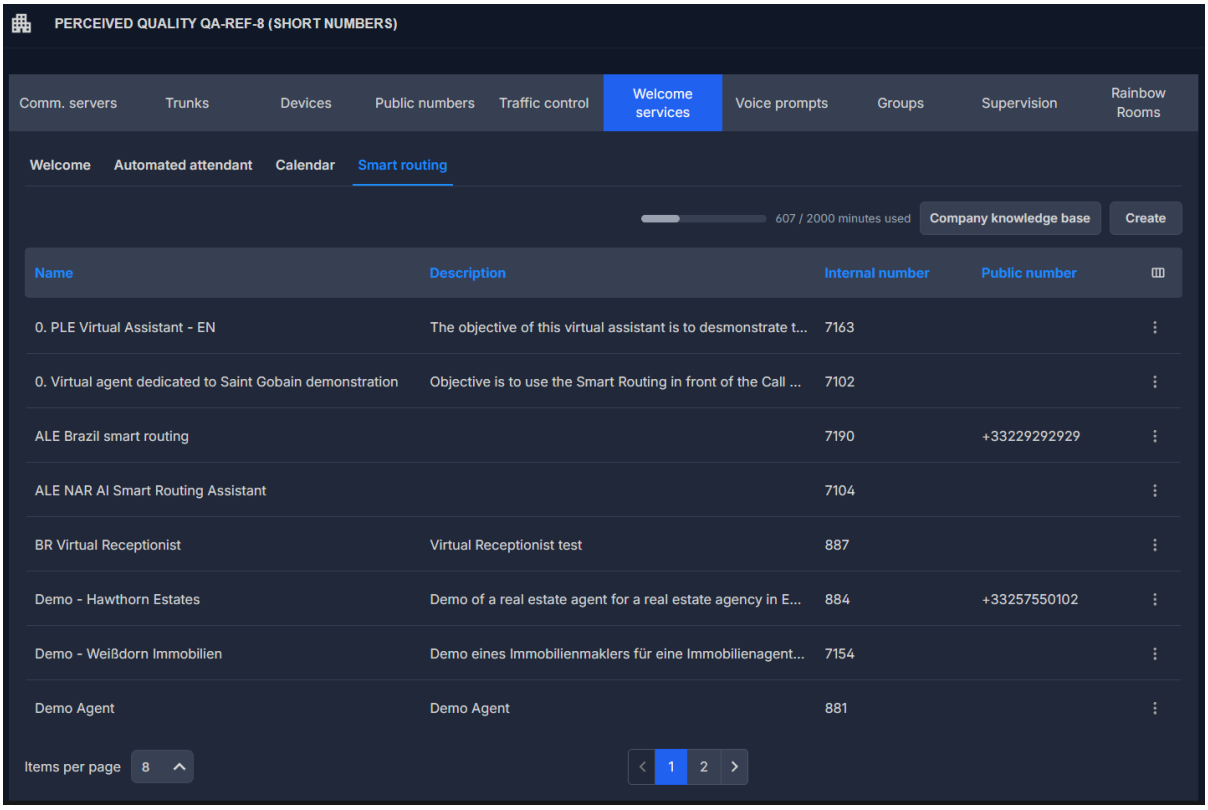


Figure 3 – *Liste des agents Smart routing, jauge de minutes et boutons Company knowledge base et Create*

Création

Create ouvre un assistant. On saisit le nom (obligatoire) et la description (255 caractères au plus), puis on choisit le numéro interne parmi les numéros disponibles, et on clique sur **Next**. Le numéro interne ne peut plus être modifié ensuite, et le numéro externe ne peut pas être défini à la création.

> **VERSION EARLY ADOPTER**
> Le fuseau horaire de l'entreprise doit être défini avant de créer un agent. Sinon, la création échoue avec un code d'erreur. Vérifiez-le dans les paramètres de l'entreprise avant de cliquer sur **Create**.

Onglet Application

- **Application name** et **Description** : identifient l'agent dans la liste.
- **Internal number** : fixé à la création, non modifiable.
- **External number** (facultatif) : à ajouter après la création. Les appels reçus sur ce numéro arrivent directement sur l'agent, sans passer par un service d'accueil. Sans numéro externe, l'agent reste joignable comme destination d'un service d'accueil, aux heures ouvrées ou fermées.

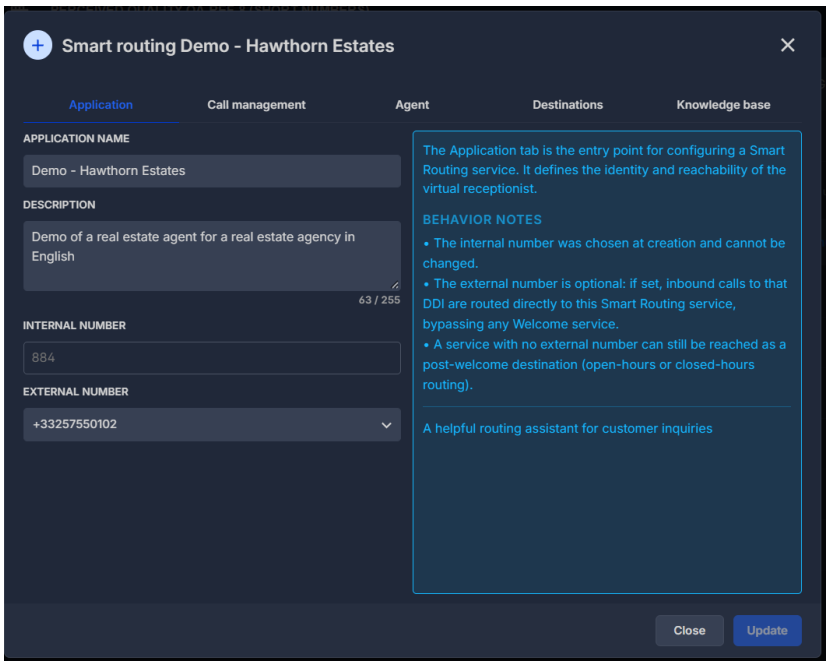


Figure 4 – *Onglet Application : nom, description, numéro interne et numéro externe*

Onglet Call management

- **Voice agent** : le modèle d'agent IA utilisé, par exemple « IA Voice Agent Template for Virtual Receptionist ».
- **Fallback destination** (obligatoire) : reçoit l'appel si l'agent est indisponible, si le délai de traitement est dépassé ou si le quota de minutes est épuisé. Types possibles : **Member**, **Hunt group**, **Hunt group with waiting queue** et **Welcome service**.

> **VERSION EARLY ADOPTER**
> Quand le délai de traitement est dépassé, la dernière phrase de l'agent peut être coupée, et l'appelant peut n'entendre aucune tonalité, ou une seule sonnerie, pendant le renvoi vers la destination de repli. L'appel aboutit normalement quand la destination décroche.

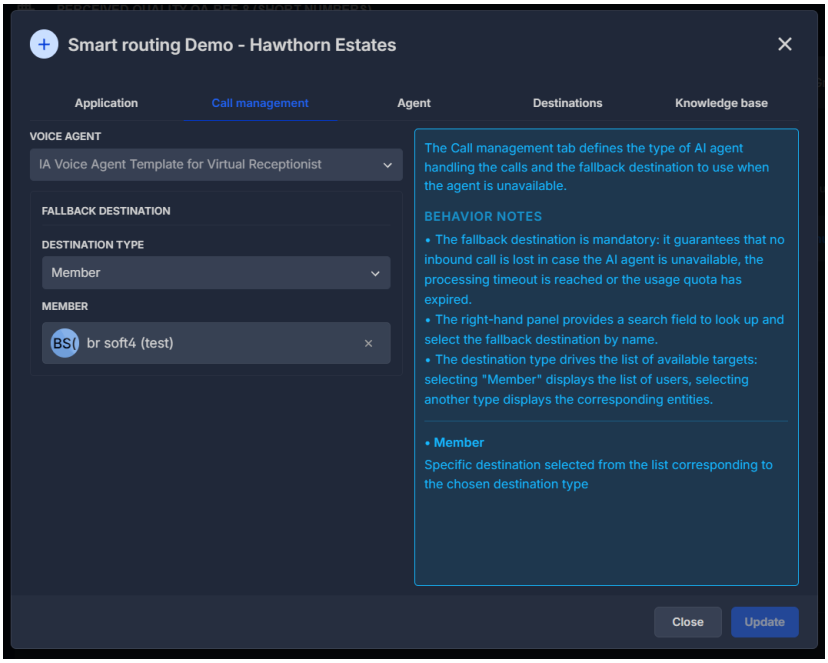


Figure 5 – *Onglet Call management : modèle d'agent et destination de repli*

Onglet Agent

- **Agent name** : le prénom de l'agent.
- **Voice type** : la langue et le genre de la voix, par exemple « en-GB — female ».
- **Welcome message** (255 caractères au plus) : doit indiquer clairement que l'appelant parle à une intelligence artificielle. Écrivez « intelligence artificielle » ou « assistant virtuel » en toutes lettres : la voix prononce parfois le sigle « IA » à l'anglaise.
- **End message** (255 caractères au plus) : facultatif mais recommandé. Sans lui, l'agent raccroche sans annonce.

Les deux messages sont du texte lu par la voix choisie, et non des fichiers audio.

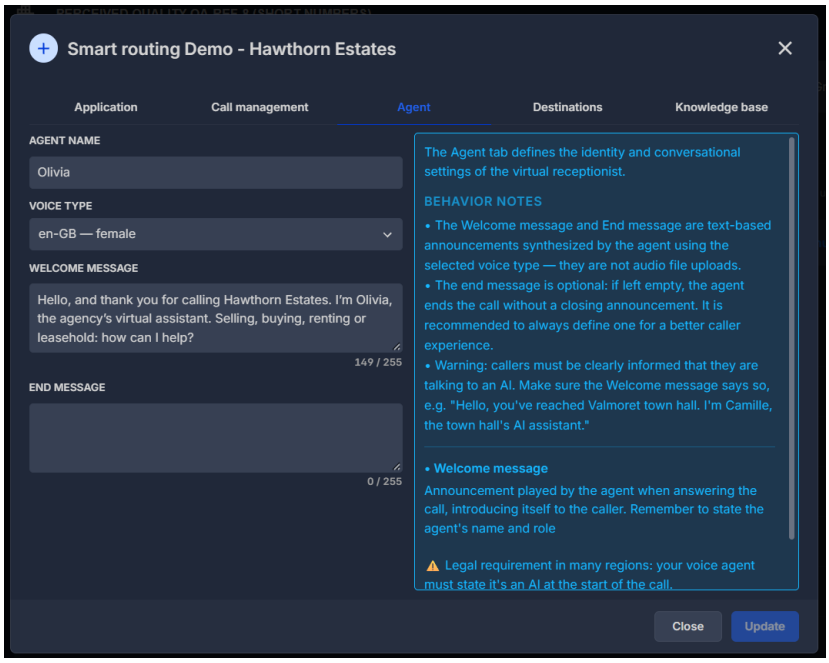


Figure 6 – *Onglet Agent : prénom, voix, message d'accueil et message de fin*

Onglet Destinations

- **+ Add** ajoute une destination, **Import** charge un fichier CSV. Le menu à trois points propose **Export** et **CSV template**.
- Chaque destination comprend un type, une cible, un **Routing criteria** (255 caractères au plus) et un **Transfer message** (facultatif mais recommandé).
- Le **Routing criteria** est le champ le plus important : il est injecté tel quel dans les instructions de l'IA.
- Il faut au moins une destination pour que l'agent puisse transférer.

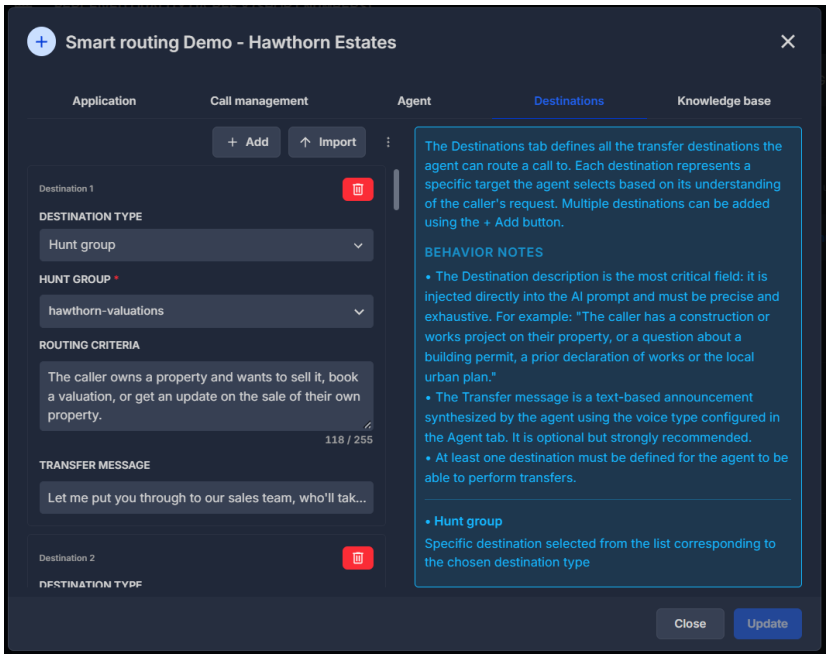


Figure 7 – *Onglet Destinations : type, groupe, critère de routage et message de transfert*

Onglet Knowledge base

- **Apply company knowledge base** ajoute à l'agent les éléments de la base d'entreprise. Ils s'ajoutent à ceux de l'agent. Désactivez l'option si la base d'entreprise ne le concerne pas, par exemple quand elle donne d'autres horaires que ceux de l'agent.
- **+ Add**, **Import** et le menu à trois points (**Export**, **CSV template**) fonctionnent comme pour les destinations.
- Chaque élément a un **Name** et un **Content** de 400 caractères au plus ; l'icône corbeille le supprime.

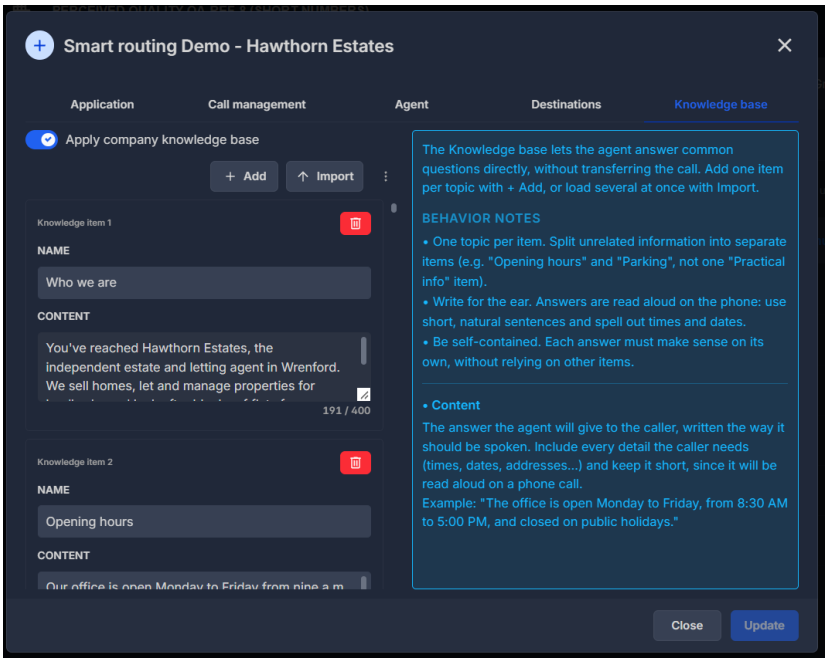


Figure 8 – *Onglet Knowledge base : base d'entreprise, éléments nom et contenu*

> **À RETENIR**
> Enregistrez avec **Update**. **Close**, la croix ou la touche Échap ferment la fenêtre sans enregistrer.

Rédaction des messages : les règles qui comptent

- Le message d'accueil est court : nom de l'organisation, prénom de l'agent, « assistant virtuel », puis les grands domaines couverts.
- Il est rédigé pour l'oral, dans la langue de l'agent, avec le registre local (vouvoiement en allemand, par exemple).

Exemple : « Bonjour et bienvenue chez Aubépine Immobilier. Je suis Clara, l'assistante virtuelle de l'agence. Vente, location, gestion ou copropriété : dites-moi ce qui vous amène. »

Rédiger la base de connaissances

Des réponses courtes, autonomes et écrites pour l'oral.

Chaque élément associe un titre, que l'agent rapproche de la question de l'appelant, et un contenu, qu'il lit à voix haute. Une base de 40 à 50 éléments couvre en général les questions courantes d'une organisation.

Champ	Rôle	Règle de rédaction
Nom (title)	Repérer le sujet de la question	Court, formulé comme le dirait un appelant : « Horaires d'ouverture », « Où se garer ? »
Contenu (content)	Réponse lue à l'appelant	Complète et autonome, en phrases courtes, écrite pour l'oral

Règles de rédaction

- Un sujet par élément. On sépare « Horaires » et « Parking » plutôt que de les regrouper dans « Infos pratiques ».
- Chaque réponse se comprend seule, sans renvoyer à un autre élément.
- Les heures, dates, montants et numéros sont écrits en toutes lettres (« de neuf heures à dix-huit heures »).
- En multi-sites, chaque élément nomme son site : « Horaires de la piscine », « École des Tilleuls », et non « Horaires ».
- Aucun élément ne parle de transfert ou ne donne un numéro à rappeler pour un service qui a sa propre destination. Sinon, l'agent lit le numéro au lieu de transférer.



VERSION EARLY ADOPTER

Quand l'appelant demande un service qui n'a pas de destination, l'agent peut transférer l'appel vers une autre destination, surtout s'il n'y en a qu'une. Ne citez dans la base de connaissances que des services qui ont leur propre destination, et gardez l'accueil comme destination par défaut.

Import CSV

Le fichier suit le modèle fourni dans la console : encodage UTF-8 avec BOM, séparateur point-virgule, colonnes `title;content`. Le titre fait 100 caractères au plus, le contenu 400 au plus, et la base compte 50 éléments au plus. Un champ qui contient un point-virgule ou des guillemets est mis entre guillemets.

ATTENTION

L'import remplace toute la base existante. Exportez la base actuelle avant d'importer une nouvelle version.

```
title;content
Horaires d'ouverture;L'agence est ouverte du lundi au vendredi, de neuf heures à dix-huit heures, et le samedi matin de neuf heures à midi.
Où se garer;Un parking gratuit se trouve rue du Marché, à deux minutes à pied de l'agence.
```

Base d’entreprise ou base de l’agent

La base d’entreprise, ouverte par **Company knowledge base** dans la liste des agents, sert aux informations communes à tous les agents. Elle s’ajoute à la base de l’agent quand **Apply company knowledge base** est activé. Vérifiez qu’elle ne contredit pas la base de l’agent : un élément « horaires de l’entreprise » peut fausser les horaires propres à un agent.

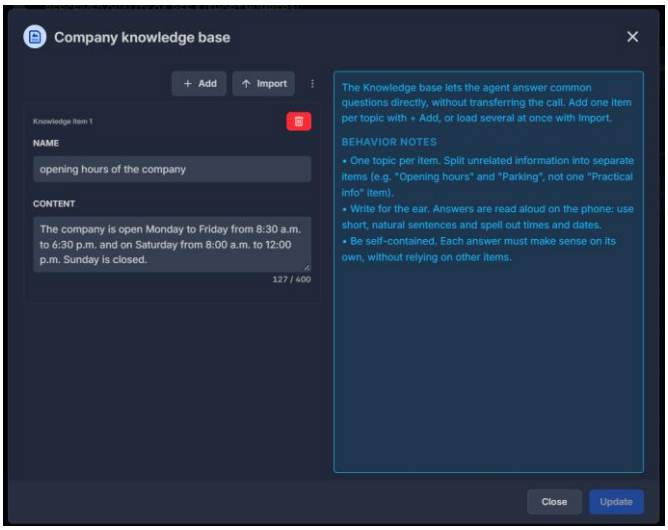


Figure 9 – *Base de connaissances d’entreprise, partagée entre les agents*

VERSION EARLY ADOPTER

Quand la base d’entreprise et la base de l’agent traitent le même sujet, l’élément de l’agent n’est pas prioritaire : l’agent peut lire la réponse de la base d’entreprise. Ne traitez chaque sujet que dans une seule des deux bases, ou désactivez **Apply company knowledge base** pour cet agent.

Configurer les destinations de transfert

Une cible distincte et un critère précis pour chaque service.

L'agent choisit la destination en comparant la demande de l'appelant aux conditions écrites en langage naturel. Le transfert est ensuite identifié par sa cible.

RÈGLE ESSENTIELLE

Chaque destination doit avoir une cible différente, sinon tous les transferts partent vers la première ligne.

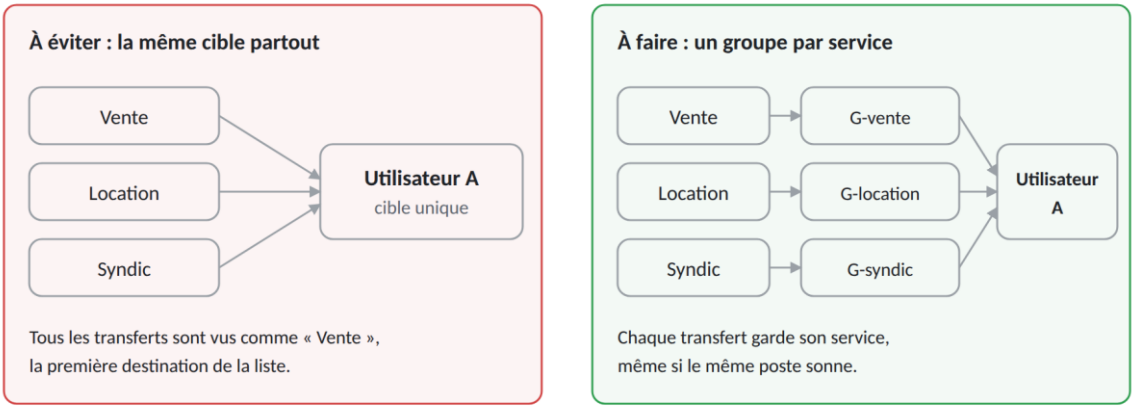


Figure 10 – *Une cible par destination : à éviter et à faire*

Avec une seule cible, le système retombe sur la première ligne ; un groupe de recherche par service garde chaque destination distincte, même avec une seule personne derrière.

Champ de la console	Rôle	Règle
Destination type	Nature de la cible	Member, Hunt group, Hunt group with waiting queue ou Welcome service
Cible	Utilisateur, groupe ou service d'accueil vers qui transférer	En CSV : `user` avec l'e-mail de connexion, ou `hunting_group` avec le nom exact du groupe
Routing criteria	Quand transférer vers cette destination	255 caractères au plus ; une phrase qui commence par le profil de l'appelant, puis ses motifs
Transfer message	Ce que dit l'agent avant de transférer	Facultatif mais recommandé ; court, il nomme le service : « Je vous passe notre service syndic. »

Écrire des conditions qui départagent

- Une phrase par destination, 150 caractères environ. Les conditions longues, qui citent beaucoup de sujets, captent tous les appels.
- Le début de la phrase distingue la destination : « L'appelant est déjà locataire… », « L'appelant cherche un logement à louer et n'est pas encore locataire… ».
- Pas de renvoi d'une condition à une autre, ni de condition horaire : l'agent ne connaît pas forcément l'heure.

- L’accueil passe en dernier, comme cas par défaut : « …ou sa demande ne correspond à aucun autre service ».
- La règle « répondre d’abord avec la base de connaissances » se met dans les instructions de l’agent, pas dans chaque condition.

VERSION EARLY ADOPTER
L’agent ne vérifie pas les horaires avant de transférer : il transfère même quand la base de connaissances indique que le service est fermé. Gérez la fermeture sur la destination elle-même, par exemple avec un service d’accueil qui applique les horaires d’ouverture.

Une même personne pour plusieurs services

Créez un groupe de recherche par service dans Rainbow, avec la même personne dans plusieurs groupes. Chaque destination garde ainsi sa propre cible, et le nom du groupe affiché à l’arrivée montre quel service a été choisi.

Import CSV

Colonnes `destinationType;userEmail;name;condition;preTransferSentence`, mêmes règles d’encodage que la base de connaissances. Pour un utilisateur, `name` reste vide ; pour un groupe, `userEmail` reste vide. Les groupes et utilisateurs doivent exister avant l’import.

```
destinationType;userEmail;name;condition;preTransferSentence
hunting_group;;aubepine-syndic;L'appelant est copropriétaire et parle de son immeuble : assemblée générale, parties communes, badge ou travaux.;Je vous passe notre service syndic.
hunting_group;;aubepine-accueil;L'appelant veut parler à quelqu'un ou sa demande ne correspond à aucun autre service.;Je vous passe l'accueil de l'agence.
```

Tester et recetter

Une recette par téléphone, phrase par phrase.

La recette se fait par téléphone, avec le client, en suivant une liste de phrases préparée à l'avance. Elle est validée quand chaque phrase obtient la bonne réponse ou le bon transfert.

VERSION EARLY ADOPTER

La reconnaissance vocale reste sensible aux conditions d'appel. Une pause ou une hésitation au milieu d'une phrase peut couper la demande en deux, et l'agent ne répond alors qu'à la première partie. Sur un appel très bruité, l'agent peut croire entendre « au revoir » et raccrocher.

Faites la recette dans un endroit calme, avec une question par phrase, et transmettez ces conseils au client.

- ☐ Le message d'accueil est lu en entier, avec la mention « assistant virtuel », dans la bonne langue et la bonne voix
- ☐ Une question par thème de la base de connaissances obtient une réponse juste, sans transfert
- ☐ Une phrase par destination aboutit au bon service, avec la bonne phrase avant transfert
- ☐ Deux services proches sont bien départagés : candidat locataire et locataire en place, inscription scolaire et absence d'un enfant
- ☐ En multi-sites, une même question posée pour deux sites obtient deux réponses différentes
- ☐ Une demande hors sujet ou ambiguë aboutit à une question de précision, puis à l'accueil
- ☐ Une demande « parler à quelqu'un » aboutit à l'accueil
- ☐ La destination de repli prend l'appel quand l'agent est indisponible
- ☐ Le message de fin d'appel est lu correctement
- ☐ Les alertes de consommation arrivent bien à l'administrateur

Notez pour chaque phrase la réponse ou la destination obtenue. Un écart se corrige d'abord dans la condition ou l'élément concerné, puis se reteste.

Dépannage

Les symptômes fréquents, leur cause et la correction.

La plupart des problèmes viennent des contenus, pas de la configuration technique.

Symptôme	Cause probable	Solution
Tous les appels partent vers la première destination	Plusieurs destinations ont la même cible	Une cible par destination ; utiliser des groupes de recherche distincts
Tous les appels partent vers une même destination	Sa condition est trop large ou cite trop de sujets	Réécrire en une phrase courte, centrée sur un profil d'appelant
L'agent donne un numéro au lieu de transférer	Un élément de la base de connaissances cite ce numéro	Retirer le numéro de l'élément, ou supprimer l'élément
L'agent ne trouve pas une réponse pourtant présente	Le titre ne ressemble pas à la question, ou l'élément mélange plusieurs sujets	Reformuler le titre comme un appelant ; scinder l'élément
Mauvais site en multi-sites	L'élément ne nomme pas son site	Ajouter le nom du site dans le titre et le contenu
Heures ou montants mal prononcés	Chiffres ou abréviations dans le contenu	Écrire en toutes lettres
Ligne rejetée à l'import	Encodage, séparateur, longueur, ou groupe et utilisateur inexistants	Vérifier UTF-8 avec BOM, point-virgule, limites de 100 et 400 caractères, et créer les cibles avant l'import
Appels basculés vers la destination de repli	Forfait de minutes épuisé, délai de traitement dépassé ou agent indisponible	Vérifier la jauge de minutes de la liste des agents et les alertes, puis ajouter un forfait de 500 minutes

Annexes

Des modèles à adapter à chaque client.

Modèles de messages d'accueil

Langue	Modèle
Français	Bonjour et bienvenue chez [Organisation]. Je suis [Prénom], l'assistante virtuelle de [l'agence / la ville]. [Domaine 1], [domaine 2] ou [domaine 3] : dites-moi ce qui vous amène.
Anglais	Hello, and thank you for calling [Organisation]. I'm [First name], the [agency's / council's] virtual assistant. [Area 1], [area 2] or [area 3]: how can I help?
Allemand	Guten Tag und willkommen bei [Organisation]. Ich bin [Vorname], die virtuelle Assistentin [der Agentur]. [Bereich 1], [Bereich 2] oder [Bereich 3]: Wie kann ich Ihnen helfen?