



Tâches courantes

Ce chapitre décrit les tâches courantes que les agents et les superviseurs effectuent. Ces tâches comprennent la connexion au bureau et la déconnexion, la modification de l'état, la sélection des codes raison et des motifs du traitement Post-appel, et les tâches de contrôle des appels.

- [Paramètres du navigateur pour Internet Explorer, à la page 1](#)
- [Paramètres du navigateur pour Firefox, à la page 2](#)
- [Connectez-vous au bureau Cisco Finesse, à la page 3](#)
- [Connexion en tant qu'agent mobile, à la page 6](#)
- [Déconnexion du bureau Finesse, à la page 7](#)
- [Modifier votre état, à la page 8](#)
- [Afficher une fenêtre contextuelle de notifications des chaînes numériques, à la page 9](#)
- [Passer un appel, à la page 9](#)
- [Répondre à un appel, à la page 10](#)
- [Répondre à un appel de prévisualisation d'option d'appel sortant, à la page 11](#)
- [Répondre à un appel sortant de prévisualisation direct, à la page 11](#)
- [Reclasser un appel sortant de prévisualisation direct, à la page 12](#)
- [Planifier un rappel, à la page 12](#)
- [Répondre à un appel de rappel personnel d'option d'appel sortant, à la page 13](#)
- [Lancer un appel de consultation, à la page 14](#)
- [Transférer un appel \(transfert en une seule étape\), à la page 14](#)
- [Envoyer DTMF, à la page 15](#)
- [Conversation de bureau, à la page 16](#)
- [Appliquer un motif de traitement post-appel, à la page 21](#)
- [Forcer le travail post-appel, à la page 23](#)
- [Afficher Mon historique, à la page 23](#)
- [Affichage de plusieurs vues de rapport de données en temps réel, à la page 24](#)
- [Affichage des données de Cisco Context Service, à la page 24](#)
- [Afficher un message de l'équipe, à la page 24](#)
- [Envoyer le rapport d'erreur, à la page 25](#)

Paramètres du navigateur pour Internet Explorer

Pour garantir que toutes les fonctions de Finesse fonctionnent correctement dans Internet Explorer, procédez comme suit :

1. Désactivez les bloqueurs de fenêtres pop-up.
2. Configurez les paramètres de confidentialité et les paramètres avancés suivants :
 1. Depuis le menu du navigateur, sélectionnez **Outils** > **Options Internet**.
 2. Dans l'onglet **Confidentialité**, cliquez sur **Sites**.
 3. Dans la zone Adresse du site Web, entrez le nom de domaine pour le serveur Finesse côté A.
 4. Cliquez sur **Autoriser**.
 5. Dans la zone Adresse du site Web, entrez le nom de domaine pour le serveur Finesse côté B.
 6. Cliquez sur **Autoriser** > **OK**.
3. Activez les paramètres de sécurité suivants pour permettre aux utilisateurs de se connecter :
 - Exécuter les contrôles ActiveX et les plug-ins
 - Contrôles ActiveX reconnus sûrs pour l'écriture de scripts
 - Scripts actifs

Pour activer ces paramètres :

1. Depuis le menu du navigateur Internet Explorer, sélectionnez **Outils** > **Options Internet**.
2. Dans l'onglet **Sécurité**, cliquez sur **Personnaliser le niveau**.
3. Sous Contrôles ActiveX et plug-ins, sélectionnez **Activer** pour **Exécuter les contrôles ActiveX et les plug-ins** et **Contrôles ActiveX reconnus sûrs pour l'écriture de scripts**.
4. Sous Script, sélectionnez **Activer** pour **Scripts actifs**.



Remarque

Si le client utilise des certificats auto-signés par une autorité de certification (Certificate Authority) et que ses agents utilisent le nom de domaine complet du serveur, la connexion à Finesse sur HTTPS ne doit pas générer d'erreurs ou avertissements de certificat.

Paramètres du navigateur pour Firefox

Procédez comme suit pour que Finesse se comporte comme prévu lorsqu'il n'est pas la fenêtre active :

Procédure

- Étape 1** Ouvrez le navigateur Mozilla Firefox et entrez la commande **about:config** dans la barre d'adresse.
- Étape 2** Dans la page de garantie, cliquez sur **Accepter les risques !**.
- Étape 3** Dans le champ **Rechercher**, entrez `dom.disable_window_flip`.
- Étape 4** Double-cliquez sur **dom.disable_window_flip** pour définir la valeur sur *false*.

Étape 5 Redémarrez Firefox.

Connectez-vous au bureau Cisco Finesse

Procédure

- Étape 1** Dans la barre d'adresse de votre navigateur, saisissez `https://FQDN du serveur Finesse:8445/desktop`, où *FQDN du serveur Finesse* est le nom de domaine complet du serveur Cisco Finesse.
- Étape 2** Si votre centre de contact a installé un pack linguistique pour Cisco Finesse, un sélecteur de langue apparaît sur le bureau. Dans la liste déroulante du sélecteur de langue, choisissez la langue que vous souhaitez voir apparaître sur le bureau. Cliquez sur **Suivant**.
- Remarque** Vous pouvez également sélectionner une langue en faisant figurer les paramètres régionaux dans le cadre de l'URL (par exemple, `https://FQDN du serveur Finesse/desktop?locale=fr_FR`) ou en modifiant les préférences linguistiques de votre navigateur. La langue par défaut est l'anglais (en_US).
- Si votre centre de contact n'a pas installé de pack linguistique pour Cisco Finesse, la langue locale du bureau est l'anglais uniquement.
- Étape 3** Dans le champ **Nom d'utilisateur**, saisissez votre nom d'utilisateur ou ID de l'agent.
- Remarque** Les noms d'utilisateur d'agent Cisco Finesse ne peuvent contenir que des caractères ASCII sur 7 bits imprimables (l'un des 94 caractères numérotés de 33 à 126). Les caractères pris en charge sont : **A-Z et 0 à 9**, `.,- ! , ~ , $, ^ , & , () , " , ' , { } , @ , .`. Les caractères suivants ne sont pas pris en charge, `/ , \ , [] , ; , : , | , = , , + , * , ? , < , > .`
- Étape 4** Saisissez votre mot de passe dans le champ **Mot de passe**.
- Étape 5** Dans le champ **Numéro de poste**, saisissez votre numéro de poste téléphonique.
- Étape 6** Cliquez sur **Connexion**.
- Remarque** Le bouton **Connexion** est activé lorsque vous renseignez les champs de nom d'utilisateur, mot de passe et numéro de poste. Si un champ est incomplet, le bouton **Connexion** demeure désactivé.
- Étape 7** Pour modifier la langue qui s'affiche sur votre bureau, utilisez le lien **Modifier la langue** pour revenir à l'écran Sélecteur de langue et choisissez la langue.
- Vous êtes connecté au bureau Cisco Finesse et votre état est défini à Non prêt. En cliquant sur les options de l'utilisateur dans le coin supérieur droit, votre rôle (agent ou superviseur), nom de l'agent, ID de l'agent, numéro de poste et de téléphone portable s'affichent dans la liste déroulante.

Remarque Lorsque vous vous connectez au bureau Finesse pour la première fois, vous êtes invité à définir vos préférences pour les notifications. Choisissez de toujours recevoir ou autoriser les notifications d'alerte. Notez que les notifications d'alerte ne s'affichent pas si votre navigateur est défini en mode privé, par exemple avec **Nouvelle fenêtre incognito** dans Chrome ou **Nouvelle fenêtre privée** dans Firefox.

Se connecter au bureau Cisco Finesse en mode Single Sign-On (Authentification unique)

Procédure

- Étape 1** Dans la barre d'adresse de votre navigateur, saisissez `https://FQDN du serveur Finesse:8445/desktop`, où *FQDN du serveur Finesse* est le nom de domaine complet du serveur Cisco Finesse.
- Étape 2** Si votre centre de contact a installé un pack linguistique pour Cisco Finesse, un **sélecteur de langue** apparaît sur le bureau. Dans la liste déroulante du sélecteur de langue, choisissez la langue que vous souhaitez voir apparaître sur le bureau. Cliquez sur **Suivant**.

Remarque Vous pouvez également sélectionner une langue en faisant figurer les paramètres régionaux dans le cadre de l'URL (par exemple, `https://FQDN du serveur Finesse/desktop?locale=fr_FR`) ou en modifiant les préférences linguistiques de votre navigateur. La langue par défaut est l'anglais (en_US).

Si votre centre de contact n'a pas installé de pack linguistique pour Cisco Finesse, la langue locale du bureau est l'anglais uniquement.

- Étape 3** Sur la page suivante, saisissez vos **nom d'utilisateur** et **mot de passe**, puis cliquez sur **Connexion**.
- Étape 4** Dans le champ **Poste**, saisissez votre poste et cliquez sur **Envoyer**.
- Étape 5** Pour modifier la langue qui s'affiche sur votre bureau, cliquez sur le lien **Modifier la langue** pour revenir à l'écran Sélecteur de langue et choisissez la langue.

Vous êtes connecté au bureau Cisco Finesse et votre état est défini à Non prêt. En cliquant sur les options de l'utilisateur dans le coin supérieur droit, votre rôle (agent ou superviseur), nom de l'agent, ID de l'agent, numéro de poste et de téléphone portable s'affichent dans la liste déroulante.

Remarque Lorsque vous vous connectez pour la première fois, vous êtes invité à définir votre préférence concernant les notifications. Sur la page de connexion, le champ Nom d'utilisateur est automatiquement rempli et désactivé. Choisissez de toujours recevoir ou autoriser les notifications d'alerte. Notez que les notifications d'alerte ne s'affichent pas si votre navigateur est défini en mode privé, par exemple avec **Nouvelle fenêtre incognito** dans Chrome ou **Nouvelle fenêtre privée** dans Firefox.

Connexion au bureau Finesse en mode Hybride

Procédure

- Étape 1** Dans la barre d'adresse de votre navigateur, entrez `http://nom de domaine complet du serveur :8445 Finesse/finext-desktop`.
- où *FQDN du serveur Finesse* est le nom de domaine complet du serveur Finesse.
- Étape 2** Si votre centre de contact a installé un pack linguistique pour Finesse, un écran de **sélecteur de langue** apparaît sur le bureau. Dans la liste déroulante du sélecteur de langue, choisissez la langue que vous souhaitez voir apparaître sur le bureau et cliquez sur **Suivant**.
- Remarque** Vous pouvez également sélectionner une langue en faisant figurer les paramètres régionaux dans le cadre de l'URL (par exemple, `http://FQDN du serveur Finesse/desktop?locale=fr_FR`) ou en modifiant les préférences linguistiques de votre navigateur. La langue par défaut est l'anglais (en_US).
- Si votre centre de contact n'a pas installé de pack linguistique pour Finesse, la langue locale du bureau est l'anglais uniquement.
- Étape 3** Sur la page de connexion, entrez votre **Nom d'utilisateur** et cliquez sur **Suivant**.
- Étape 4** Si l'agent est en mode SSO, la page de connexion Finesse s'affiche. Entrez votre **Numéro de poste** et cliquez sur **Envoyer**.
- Si l'agent est en Mode Non SSO, saisissez votre **Mot de passe** et **Numéro de poste**. Cliquez sur **Connexion**.
- Étape 5** Pour modifier la langue qui s'affiche sur votre bureau, cliquez sur le lien **Modifier la langue** pour revenir à l'écran Sélecteur de langue et choisissez la langue.
- Vous êtes connecté au bureau Cisco Finesse et votre état est défini à Non prêt. En cliquant sur les options de l'utilisateur dans le coin supérieur droit, votre rôle (agent ou superviseur), nom de l'agent, ID de l'agent, numéro de poste et de téléphone portable s'affichent dans la liste déroulante.
- Remarque** Les utilisateurs en mode Hybride qui n'ont pas de connexion unique (SSO) activée peuvent se connecter avec un nom d'utilisateur différent en cliquant sur le lien **Se connecter avec un nom d'utilisateur différent**. Une page de connexion s'ouvre alors, qui vous permet d'entrer vos informations de connexion.
- Remarque** Lorsque vous vous connectez pour la première fois, vous êtes invité à définir votre préférence concernant les notifications. Choisissez de toujours recevoir ou autoriser les notifications d'alerte. Notez que les notifications ne s'affichent pas si votre navigateur est défini en mode privé, par exemple avec **Nouvelle fenêtre incognito** dans Chrome ou **Nouvelle fenêtre privée** dans Firefox.
-

Connexion via IPv6

Si l'administrateur vous le demande, vous pouvez vous connecter à Finesse à l'aide d'un client IPv6 seul. Dans ce cas, incluez le port HTTP ou HTTPS approprié dans l'URL de connexion à l'étape 1 de la procédure précédente.

- Pour un accès sécurisé à l'aide de HTTPS, entrez :

https://<FQDN>:8445/desktop

- Pour un accès HTTP, entrez :

http://<FQDN>:8082/desktop

Les étapes restantes de la procédure de connexion demeurent identiques pour IPv6.

Verrouillage du compte après cinq tentatives de connexion infructueuses

Si vous tentez de vous connecter à Finesse cinq fois de suite avec un mot de passe erroné, Finesse bloque l'accès à votre compte pendant cinq minutes. Pour des raisons de sécurité, si vous tentez de vous connecter à nouveau pendant ce délai, Finesse ne vous informe pas que votre compte est verrouillé. Vous devez patienter cinq minutes avant de réessayer. N'essayez pas de vous reconnecter lorsque votre compte est verrouillé, sous peine de remettre à zéro le minuteur de verrouillage et de devoir à nouveau patienter cinq minutes supplémentaires.

Cette restriction s'applique quel que soit le mode de connexion, sur le bureau, en tant qu'agent mobile ou à l'aide de Finesse IP Phone Agent (IPPA).

Connexion en tant qu'agent mobile

Lorsque vous vous connectez en tant qu'agent mobile, vous pouvez utiliser n'importe quel téléphone (téléphone fixe ou téléphone mobile) accessible du système téléphonique du centre de contact pour recevoir des appels.

Pour obtenir plus d'informations sur l'utilisation de la fonction d'agent mobile, consultez le *Guide des fonctionnalités Cisco Unified Contact Center Enterprise*.

Procédure

-
- Étape 1** Saisissez dans la barre d'adresse de votre navigateur : `http://FQDN du serveur Finesse/`, où `FQDN` est le nom de domaine complet du serveur Finesse.
- Étape 2** Dans les champs **ID**, **Mot de passe**, et **Poste**, saisissez votre nom d'utilisateur ou ID de l'agent, mot de passe et numéro de poste.
- Dans le cas d'un agent mobile, le poste représente votre poste virtuel, également connu sous le nom de port CTI local (LPC).
- Étape 3** Cochez la case **Se connecter en tant qu'agent mobile**.
- Étape 4** Les champs Mode et Numéro d'appel apparaissent. Dans la liste déroulante Mode, choisissez le mode que vous souhaitez utiliser.

Exemple :

En mode Appel par appel, votre numéro de téléphone est composé pour chaque appel entrant et déconnecté lorsque l'appel se termine.

En mode de Connexion dédiée votre téléphone est appelé lorsque vous vous connectez et la ligne reste connectée tout au long des différents appels des clients.

- Étape 5** Dans le champ Numéro d'appel, saisissez votre numéro de téléphone et cliquez sur **Connexion**.
- En mode de connexion dédiée, le bureau doit recevoir et répondre à un appel de configuration avant que la connexion ne soit complète.
- Vous êtes connecté au bureau Cisco Finesse et votre état est défini à Non prêt. En cliquant sur les options de l'utilisateur dans le coin supérieur droit, votre rôle (agent ou superviseur), nom de l'agent, ID de l'agent, numéro de poste et de téléphone portable s'affichent dans la liste déroulante.

Lorsque vous cochez la case **Se connecter en tant qu'agent mobile** et choisissez un mode (Appel par appel ou Connexion dédiée), Finesse stocke un cookie dans votre navigateur qui permet à ce dernier de se souvenir de ces sélections. Lorsque vous accédez de nouveau à la page de connexion, la case à cocher **Se connecter en tant qu'agent mobile** et le mode sont déjà . Ces sélections sont conservées après plusieurs connexions, redémarrages du navigateur, et scénarios de basculement.

Toutefois, si vous accédez directement à un autre serveur Finesse et ne vous êtes pas déjà connecté à ce dernier comme agent mobile, vous devrez effectuer à nouveau ces sélections.

Déconnexion du bureau Finesse



- Important** Ne fermez pas votre navigateur pour vous déconnecter du bureau Finesse. Finesse peut mettre jusqu'à 120 secondes pour détecter que votre navigateur est fermé et 60 secondes supplémentaires pour vous déconnecter. Finesse peut continuer à vous acheminer des contacts pendant ce temps.
- Déconnectez-vous du bureau, comme décrit dans la procédure suivante.

Procédure

- Étape 1** Assurez-vous que votre état est défini sur Non prêt. Cliquez sur l'icône d'options de l'utilisateur dans le coin supérieur droit de l'écran. L'option de déconnexion s'affiche avec une liste déroulante de codes motif de déconnexion.
- Étape 2** Sélectionnez le code motif de déconnexion approprié pour vous déconnecter.
- Remarque** Si aucun code motif de déconnexion n'est configuré pour votre équipe, Finesse vous déconnecte lorsque vous cliquez sur **Déconnexion**.
- Étape 3** Dans l'écran de confirmation de **Déconnexion**, vous pouvez choisir de quitter le navigateur ou d'être redirigé vers le bureau Finesse en cliquant sur le lien **Connexion**. Cela vous redirige vers l'écran de connexion Finesse en fonction de vos informations d'identification de l'utilisateur.

Modifier votre état

Lorsque vous vous connectez au bureau Cisco Finesse, votre état est défini sur Non prêt par défaut. Ceci s'applique à la fois à la voix et aux canaux numériques.

Vous pouvez ensuite définir votre état sur Prêt ou choisir l'un des codes motif Non prêt configurés.

Lorsque vous êtes en communication, en conversation ou répondez à un courrier électronique, vous pouvez sélectionner et appliquer un état lorsque vous terminez la tâche.

Modifier votre état pour les canaux vocaux

Lorsque vous vous connectez au bureau Cisco Finesse, votre état est défini sur Non prêt par défaut. Pour accepter l'appel entrant, vous devez définir votre état sur Prêt.

Lorsque vous prenez un appel, vous pouvez modifier votre état après la fin de l'appel. Si vous devez effectuer un traitement post-appel, quand un appel est terminé, vous passerez à l'état Post-appel. En état Post-appel, vous pouvez mener à bien tout travail post-appel. Si le traitement post-appel est facultatif dans votre cas, vous pouvez sélectionner Post-appel lors d'un appel pour passer à l'état Post-appel lorsque l'appel est terminé.

Pour mettre fin à l'état Post-appel, vous pouvez sélectionner votre nouvel état dans la liste déroulante ou attendre la fin du minuteur pré-configuré.

Procédure

-
- Étape 1** Cliquez sur la flèche déroulante à côté de votre état actuel.
 - Étape 2** Sélectionnez l'état approprié dans la liste.
-

Votre état d'agent est modifié pour refléter votre nouvel état sélectionné. Si vous sélectionnez le changement d'état alors que vous êtes toujours en communication, le changement d'état est répercuté après l'exécution de l'appel.

Modifier votre état pour tous les canaux numériques

Lorsque vous vous connectez au bureau Cisco Finesse, l'état par défaut sera Non prêt pour tous les canaux numériques. Pour les canaux numériques individuels, l'état par défaut répercuté est en fonction de l'enregistrement pour ce canal particulier.



Remarque

Vous pouvez inscrire et configurer jusqu'à quatre canaux numériques pour le déploiement de Unified CCE.

Pour changer l'état de tous les canaux numériques :

Procédure

-
- Étape 1** Cliquez sur la flèche déroulante à côté de votre état actuel.

Étape 2 Sélectionnez l'état Prêt dans la liste.

Pour tous les canaux numériques, le changement d'état sélectionné est affiché comme Prêt.

Prochaine étape

Poursuivez pour modifier l'état de vos canaux numériques enregistrés individuels.

Modifier votre état pour des canaux numériques individuels

Vous pouvez modifier l'état des canaux numériques individuels que vous avez configurés et enregistrés.

Procédure

Étape 1 Cliquez sur la liste déroulante à côté du canal configuré.

Étape 2 Sélectionnez l'état souhaité dans la liste.

Le changement d'état pour les canaux numériques individuels est reflété comme changement de couleur de l'icône. Par exemple, pour indiquer le changement d'état, si vous avez enregistré Disponible et Non disponible en tant que terminologie pour le canal **Conversation** et que vous sélectionnez Disponible pour votre état, l'icône **Conversation** devient verte et si vous sélectionnez Non Disponible l'icône **Conversation** devient rouge.

Afficher une fenêtre contextuelle de notifications des chaînes numériques

Lorsque vous recevez une demande de conversation, d'e-mail ou de canal numérique que vous avez enregistré et configuré, une fenêtre contextuelle de notification s'affiche sur le bureau Finesse. Cliquez sur **Accepter** pour accepter la demande ou **Rejeter** rejeter la demande.



Remarque

Si vous n'acceptez pas la demande, la fenêtre contextuelle de notification disparaît. La durée de la notification est configurée par l'administrateur.

Passer un appel

Votre état doit être défini sur Prêt ou Non prêt pour passer un appel sortant.



Remarque Finesse prend en charge l'utilisation de tous les caractères ASCII lors du passage d'un appel. Finesse convertit les lettres saisies sur le clavier de numérotation en nombres. Il ne supprime pas des caractères non numériques (notamment les parenthèses et traits d'union) de numéros de téléphone. Tous les caractères spéciaux et alphabétiques des numéros de téléphone, y compris #, *, +, et : sont pris en charge.

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur l'icône de clavier de numérotation sur le bureau Cisco Finesse.
- La boîte de dialogue Numéroteur contenant le clavier et une liste de contacts téléphoniques s'affiche. Votre administrateur vous attribue des contacts téléphoniques.
- Étape 2** Cliquez sur le contact dans la liste ou entrer le numéro manuellement dans le clavier pour passer un appel.
- Remarque** Saisissez du texte dans la zone de recherche pour rechercher dans la liste des contacts. Pour modifier le numéro avant de passer un appel, cliquez sur l'icône Modifier en regard du contact pour remplir le clavier de numérotation avec le numéro de téléphone.
- Étape 3** Pour terminer l'appel, cliquez sur **Terminer**.

Répondre à un appel

Vous devez être à l'état Prêt pour être disponible pour les appels des clients. Quand un appel arrive sur le bureau, votre état passe automatiquement à Réservé. Une fenêtre contextuelle de notification avec les détails du client configurés s'affiche avec le bouton **Réponse**.



Remarque Vous pouvez recevoir un appel d'un autre agent pendant que vous êtes à l'état Non prêt.

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur **Réponse** dans la fenêtre contextuelle de notification.
- Votre état passe à Conversation. Vous êtes connecté à l'appelant. Les variables d'appel configurées s'affichent dans la zone de contrôle des appels et peuvent être agrandies ou réduites, si nécessaire. Cela est possible grâce à la flèche agrandir/réduire ou en cliquant sur le contrôle d'appel. Si un deuxième appel arrive sur le bureau, l'affichage des variables d'appel de l'appel initial est réduit.
- Étape 2** Pour terminer l'appel, cliquez sur **Terminer**.
- Votre état passe à Prêt et vous êtes disponible pour le prochain appel entrant.

Pour être à l'état Non prêt lorsque l'appel est terminé, cliquez sur la flèche déroulante à côté de votre état pendant que vous êtes en communication et choisissez Prêt ou Non prêt avec le code motif approprié. Votre état passe de Conversation --> Non prêt (en attente). Lorsque l'appel est terminé, votre état passe à Non prêt.

Répondre à un appel de prévisualisation d'option d'appel sortant

Un appel de prévisualisation d'option d'appel sortant vous permet de visualiser les informations de contact d'un client avant de choisir d'accepter ou de refuser l'appel.

Procédure

- Étape 1** Assurez-vous que votre état est défini sur Prêt, pour recevoir un appel.
- L'appel de prévisualisation d'option sortante arrive sur le bureau sous la forme d'une fenêtre contextuelle avec les boutons **Accepter** et **Refuser**. Le gadget de contrôle des appels s'agrandit pour afficher les informations du client.
- Étape 2** Après avoir vérifié les informations, cliquez sur **Accepter** pour accepter l'appel ou sur **Refuser** pour refuser l'appel.
- Si vous acceptez l'appel, le système effectue l'appel au client. Si la tentative réussit, vous êtes connecté au client. Si la tentative échoue, l'appel de réservation disparaît et Finesse vous transfère à l'état Prêt.
- Si vous refusez l'appel, vous devez choisir de rejeter ou de fermer le contact. Si vous cliquez sur **Rejeter**, le contact reste dans la campagne pour une nouvelle tentative à une date ultérieure. Si vous cliquez sur **Fermer**, le contact est clos pour la durée de la campagne.
-

Répondre à un appel sortant de prévisualisation direct

Un appel sortant de prévisualisation direct vous permet de visualiser les informations de contact d'un client avant de choisir d'accepter ou de refuser l'appel.

Procédure

- Étape 1** Assurez-vous que votre état est défini sur Prêt, pour recevoir un appel.
- Un appel sortant de prévisualisation directe arrive sur le bureau comme une fenêtre contextuelle dotée de boutons **Accepter** et **Refuser**. Votre état passe à réservé (sortant). Le gadget de contrôle des appels s'agrandit pour afficher les informations du client.
- Étape 2** Après avoir vérifié les informations, cliquez sur **Accepter** pour accepter l'appel ou sur **Refuser** pour refuser l'appel.
- Si vous acceptez l'appel, le système passe l'appel au client directement depuis votre téléphone. Si la tentative réussit, vous êtes connecté au client. Si la tentative échoue, Finesse vous fait passer à l'état Prêt.

Si vous refusez l'appel, vous devez choisir de rejeter ou de fermer le contact. Si vous cliquez sur **Rejeter**, le contact reste dans la campagne pour une nouvelle tentative à une date ultérieure. Si vous cliquez sur **Fermer**, le contact est clos pour la durée de la campagne.

Reclasser un appel sortant de prévisualisation direct

Le bouton Reclasser vous permet de reclasser un appel sortant de prévisualisation direct en tant que Répondeur, Fax, Numéro non valide ou Vocal. Par défaut, un appel est classé comme Vocal. Ce bouton est disponible après avoir accepté l'appel de prévisualisation directe et le demeure pendant la durée de vie de l'appel. Il est également disponible lorsque vous êtes à l'état Post-appel. Vous pouvez reclasser un appel plusieurs fois.

Procédure

- Étape 1** Répondre à un appel sortant de prévisualisation direct
- Étape 2** Écoutez l'appel. Si vous déterminez que le numéro appelé est occupé, est un répondeur, un fax ou un numéro non valide, cliquez sur **Reclasser**.
- Étape 3** Choisissez l'option appropriée dans la liste déroulante générée. L'icône située sur le bouton Reclasser devient l'icône de l'option sélectionnée.
- Étape 4** Pour terminer l'appel, cliquez sur **Terminer**.

Planifier un rappel

Si vous traitez un appel composé sortant et que le client souhaite être rappelé à une heure ultérieure, vous pouvez planifier un rappel.

Procédure

- Étape 1** Pendant que vous êtes en ligne cliquez sur **Rappel**.
La boîte de dialogue Rappel apparaît. Le champ Heure actuelle contient l'heure actuelle dans le fuseau horaire du client (ce champ est en lecture seule). Le champ Numéro de téléphone contient le numéro de téléphone qui a été composé pour cet appel.
- Étape 2** Si le client préfère se faire appeler sur un numéro de téléphone différent, entrez le nouveau numéro de téléphone dans le champ Numéro de téléphone.
- Étape 3** Dans les champs Date et heure, entrez la date et l'heure d rappel du client. Entrez la date et l'heure dans les champs respectifs ou sélectionnez la date et l'heure à partir du calendrier affiché.
Vous devez saisir l'heure du lieu du client (pas l'heure de votre région).
Vous pouvez basculer entre AM ou PM et cliquez sur **Entrée**.

Remarque L'heure correspond au fuseau horaire du client. Finesse utilise le code téléphonique de la zone du client afin de déterminer le fuseau horaire. Un client utilisant un téléphone mobile peut ne pas être dans le fuseau horaire qui correspond au code téléphonique de la zone. Par conséquent, vous devez confirmer le fuseau horaire avec le client.

Étape 4 Cliquez sur **Planification**.

Étape 5 Si vous avez besoin de mettre à jour les informations après avoir planifié un rappel, cliquez sur **Rappel** pour rouvrir la boîte de dialogue de rappel.

Étape 6 Mettez à jour les champs nécessaires, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

Étape 7 Si vous avez besoin d'annuler le rappel après l'avoir planifié, cliquez sur **Rappel** pour rouvrir la boîte de dialogue de rappel.

Étape 8 Cliquez sur **Annuler**.

Un message s'affiche confirmant que le rappel a été annulé.

Répondre à un appel de rappel personnel d'option d'appel sortant

Lorsque vous êtes sur un appel d'option d'appel sortant, vous pouvez planifier un rappel pour rappeler le client à un moment plus opportun. Les rappels planifiés peuvent être des rappels personnels ou des rappels classiques, en fonction de la configuration de votre centre de contact. Les rappels classiques apparaissent sur votre bureau dans le même mode d'option d'appel sortant que l'appel d'origine (par exemple, si l'appel initial était un appel de prévisualisation, l'appel de rappel est un appel de prévisualisation).

Les rappels personnels sont similaires aux appels de prévisualisation d'option d'appel sortant, mais les boutons du bureau sont légèrement différents.

Procédure

Étape 1 Assurez-vous que votre état est défini sur **Prêt**, pour recevoir un appel.

Quand un appel de rappel personnel d'option d'appel sortant arrive sur le bureau, votre état passe à **Réservé** (sortant). Le gadget de contrôle des appels s'agrandit pour afficher les informations du client.

Étape 2 Après avoir vérifié les informations, cliquez sur **Accepter** pour accepter l'appel ou sur **Refuser**, puis cliquez sur **Fermer**.

Si vous acceptez l'appel, le système effectue l'appel au client. Si la tentative réussit, vous êtes connecté au client. Si la tentative échoue, l'appel de réservation disparaît et Finesse vous transfère à l'état **Prêt**.

Si vous refusez l'appel, le contact est clos pour la durée de la campagne.

Lancer un appel de consultation

Vous devez être en appel actif pour lancer un appel de consultation.

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur **Consulter**.
La boîte de dialogue Numéroteur contenant le clavier et une liste de contacts téléphoniques s'affiche.
- Étape 2** Choisissez le contact que vous souhaitez consulter dans la liste des contacts ou saisissez son numéro sur le pavé numérique.
- Étape 3** Sur le clavier de numérotation, cliquez sur **Appeler**.
L'appel du client est mis en attente et vous êtes mis en relation avec le contact que vous avez appelé.
- Étape 4** Après avoir consulté le contact que vous avez appelé, vous pouvez choisir de mettre fin à l'appel de consultation et reprendre l'appel du client, d'ajouter le client sous forme de conférence téléphonique à l'appel de consultation, ou de transférer le client à l'agent au superviseur que vous avez consulté.

Option	Description
Pour mettre fin à l'appel de consultation et reprendre l'appel du client	Cliquez sur Terminer sur l'appel de consultation, puis cliquez sur Reprendre sur l'appel de client.
Pour placer l'autre agent ou le superviseur en attente et revenir au client	Cliquez sur Reprendre sur l'appel client. Cliquez sur Reprendre sur l'appel de consultation pour placer le client en attente et revenir à l'autre agent ou au superviseur.
Pour réaliser une conférence téléphonique avec le client au sein de l'appel de consultation	Cliquez sur Conférence . Si vous voulez quitter la conférence, cliquez sur Terminer .
Pour transférer le client à l'agent ou au superviseur que vous consultez	Cliquez sur Transfert .

Transférer un appel (transfert en une seule étape)

Cette fonction vous permet de transférer un appel sans lancer d'abord un appel de consultation.



Remarque

Vous devez être à l'état Conversation pour lancer un transfert. Si vous mettez l'appel en attente, le bouton Transfert disparaît.

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur **Transfert**.
La zone de contrôle des appels s'agrandit pour faire apparaître le pavé numérique et une liste de contacts.
Remarque Votre administrateur vous attribue des contacts téléphoniques.
- Étape 2** Choisissez le contact dans la liste ou saisissez le numéro que vous voulez appeler dans le pavé numérique de composition d'appel.
Remarque Entrez le texte dans le champ de recherche pour effectuer une recherche dans la liste de contacts ou sélectionnez un contact pour copier son numéro de téléphone sur le clavier de numérotation.
- Étape 3** Sur le clavier de numérotation, cliquez sur **Transfert**.
L'appel disparaît de votre bureau. Vous êtes désormais prêt pour le prochain appel.
-

Envoyer DTMF

Utilisez cette fonction pour envoyer une chaîne de caractères multifréquence à deux tonalités (Dual Tone Multifrequency, DTMF) lors d'un appel. Par exemple, vous pouvez utiliser cette fonction pour interagir avec un système de réponse vocale interactive (RVI) pour saisir un numéro de compte ou un mot de passe.



Remarque Pour utiliser cette fonction, vous devez être en communication.

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur le bouton **Pavé numérique**.
La boîte de dialogue Numéroteur contenant le clavier et une liste de contacts téléphoniques s'affiche.
- Étape 2** Cliquez sur les boutons appropriés du pavé numérique pour saisir les caractères DTMF.
Vous pouvez envoyer les caractères suivants dans le cadre d'une chaîne DTMF :
- 0 à 9
 - A, B, C et D
 - le dièse (#)
 - l'astérisque (*)

Remarque Vous devez utiliser le clavier pour saisir les caractères. Vous ne pouvez pas taper les caractères à l'aide de votre clavier.

Les caractères correspondants apparaissent dans la zone de texte au-dessus du pavé numérique (ce champ de texte est en lecture seule).

- Étape 3** Cliquez sur le bouton **Clavier** à nouveau ou sur n'importe où en dehors de la zone pour fermer le clavier de numérotation.

Conversation de bureau

L'interface de conversation du bureau est hébergée par le bureau du navigateur Finesse et nécessite une connexion séparée. Cette fonctionnalité fournit des fonctionnalités de conversation nécessaires aux agents et superviseurs pour discuter entre eux ou avec d'autres experts techniques de l'entreprise. La fonctionnalité Conversation sur le bureau n'est disponible sur votre bureau Finesse que si l'administrateur a configuré cette fonction pour vous.



Remarque La conversation sur le bureau ne prend pas en charge Single Sign-On (L'authentification unique). Elle nécessite une connexion explicite pour l'authentification unique et les plates-formes non SSO.

Les utilisateurs de la conversation de bureau sont identifiés par un identifiant unique qui est sous la forme de `nomutilisateur@FQDN.com`.

L'état de l'agent dans la conversation de bureau est différent de l'état vocal ou de celui des canaux numériques, et peut être contrôlé par l'utilisateur.

L'état de conversation de bureau est répercuté sur la présence combinée de l'utilisateur. Par exemple, si vous vous connectez à la conversation de bureau, vous êtes visibles comme disponible dans Jabber ou d'autres outils de conversation connectés.

Lors de l'acceptation des certificats de conversation de bureau, si vous acceptez un certificat et ignorez le reste, vous perdrez votre statut de conversation de bureau pendant un basculement. Assurez-vous d'accepter tous les certificats pour préserver la connexion et le statut de la conversation de bureau après un basculement. Selon le type de basculement, vous pouvez perdre ou conserver vos sessions de conversation sur le bureau.

Se connecter à une conversation de bureau

Procédure

Étape 1 Dans le bureau Finesse, cliquez sur l'icône conversation de bureau ().

Étape 2 Saisissez vos nom d'utilisateur et mot de passe, puis cliquez sur **Connexion**.

Étape 3 **Remarque** Si vous utilisez des certificats auto-signés, vous obtenez la fenêtre d'acceptation de certificat.

Cliquez sur le lien des certificats. Un nouvel onglet de navigateur s'ouvre pour chaque certificat que vous devez accepter. Une erreur de certificat apparaît dans la barre d'adresse.

Pour accepter les certificats dans Internet Explorer, reportez-vous à la section *Accepter les certificats de sécurité > étape 2 > sous-étape d* et suivantes.

Pour accepter les certificats dans Edge, reportez-vous à la section *Accepter les certificats de sécurité > étape 3 > sous-étape d* et suivantes.

Pour accepter les certificats dans Firefox, reportez-vous à la section *Accepter les certificats de sécurité > étape 4* et suivantes.

Pour accepter les certificats de Chrome, reportez-vous à la section *Accepter les certificats de sécurité > étape 5* et suivantes.

Ajouter un contact

Si vous disposez de Cisco Jabber sur votre bureau, la première fois que vous vous connectez à une conversation de bureau, vous verrez votre liste de contacts Cisco Jabber dans la fenêtre de conversation de bureau. Si vous ne disposez pas de Cisco Jabber, votre liste de contacts sera vide.

Procédure

Étape 1

Pour ajouter un contact :

- Dans la liste de contacts vide, saisissez le nom de l'agent ou un ID dans le champ **Recherche**.

Remarque Lorsque vous entrez le texte à rechercher, le champ de recherche est prérempli avec les résultats pertinents dans la liste déroulante. Dans la liste des résultats, passez le curseur sur le contact requis et cliquez sur l'icône .

- Dans la liste de contacts existante, cliquez sur l'icône à l'extrémité du groupe et cliquez sur **Ajouter**.
- À partir du groupe **Conversations récentes**, cliquez sur l'icône à l'extrémité de la discussion requise et cliquez sur **Ajouter**.

Étape 2

Dans la fenêtre **ajouter un contact**, vous pouvez modifier le nom d'affichage.

Étape 3

À partir de la liste déroulante **Ajouter au groupe**, choisissez un groupe existant ou créez un nouveau groupe pour ajouter le contact.

Étape 4

Cliquez sur **Ajouter**.

Le contact est ajouté à votre groupe existant ou nouvellement créé.

Modification d'un contact

Utilisez cette option pour modifier le nom du groupe.

Procédure

Étape 1

Dans la liste des contacts, cliquez sur l'icône à l'extrémité du contact requis.

Étape 2

Dans la liste déroulante, cliquez sur **Modifier**.

Étape 3

Dans la fenêtre **Modifier le Contact**, modifiez le nom d'affichage ou le groupe.

Lors de la modification du groupe pour le contact, vous pouvez ajouter le contact à des groupes existants ou créer un nouveau groupe.

Étape 4 Cliquez sur **Enregistrer**.

Déplacer un contact

Utilisez cette option pour déplacer un contact vers un autre groupe.

Procédure

Étape 1 Pour déplacer un contact unique :

- Cliquez sur l'icône ●●● à l'extrémité du contact requis.
- Dans la liste déroulante, cliquez sur **Déplacer**.
- Dans le **sélectionner la Destination** fenêtre, sélectionnez un groupe existant ou créer un nouveau groupe.
- Cliquez sur **Déplacer**.

Étape 2 Pour déplacer plusieurs contacts :

- Maintenez enfoncé la touche **Ctrl** et sélectionnez les contacts requis.
- Dans l'en-tête de liste de contacts, cliquez sur **déplacer**.
- Dans la fenêtre **Sélectionner la destination**, sélectionnez un groupe existant ou créez un nouveau groupe.
- Cliquez sur **Déplacer**.

Supprimer un contact

Utilisez cette option pour supprimer un contact. Si le contact fait partie de plusieurs groupes, il n'est supprimé qu'à partir de ce groupe et non à partir d'autres groupes.

Procédure

Étape 1 Pour supprimer un seul contact :

- Dans la liste des contacts, cliquez sur l'icône ●●● à l'extrémité du contact requis.
- Dans la liste déroulante, cliquez sur **Supprimer**.
- Dans l'invite de confirmation, cliquez sur **Supprimer** pour supprimer le contact à partir de ce groupe.

Étape 2 Pour supprimer plusieurs contacts :

- Maintenez enfoncé la touche **Ctrl** et sélectionnez les contacts requis.
- Dans l'en-tête de liste de contacts, cliquez sur **Supprimer**.
- Dans l'invite de confirmation, cliquez sur **Supprimer** pour supprimer le contact à partir de ce groupe.

Modification d'un groupe

Utilisez cette option pour modifier le nom du groupe.

Procédure

- Étape 1** Dans la liste des contacts, cliquez sur l'icône ●●● à l'extrémité du groupe requis.
- Étape 2** Dans la liste déroulante, cliquez sur **Modifier**.
- Étape 3** Dans la fenêtre **Groupe**, modifiez le nom de groupe.
- Étape 4** Cliquez sur **Enregistrer**.
-

Suppression d'un groupe

Utilisez cette option pour supprimer un groupe.

Procédure

- Étape 1** Dans la liste des contacts, cliquez sur l'icône ●●● à l'extrémité du groupe requis.
- Étape 2** Dans la liste déroulante, cliquez sur **Supprimer**.
- Étape 3** Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Supprimer**.
Le groupe est supprimé avec tous les contacts.
-

Fenêtre de conversation

Lorsque vous recevez une demande de conversation entrante, une fenêtre de conversation apparaît avec le nom d'affichage de l'agent dans l'en-tête de la fenêtre de conversation. Si la fenêtre ou l'onglet Finesse du bureau est inactif, Finesse affiche une notification avec les détails de la conversation. Cliquez sur la notification d'alerte pour restaurer le bureau Finesse.

Vous pouvez déplacer la fenêtre de conversation vers n'importe quel emplacement de l'écran, mais vous ne pouvez pas utiliser le mode plein écran.



Remarque

Vous pouvez discuter avec des agents qui sont connectés à la conversation de bureau. Vous ne pouvez pas envoyer des messages aux agents déconnectés.

La fenêtre de conversation du bureau offre les fonctionnalités suivantes :

- Zone de saisie : entrez votre message dans la zone de saisie. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris pour effectuer les opérations de Presse-papiers de base.
- L'indicateur de reconnaissance de la frappe apparaît lorsque l'autre participant effectue une saisie.
- Plusieurs conversations :

- Tous les agents sont affichés dans les onglets de conversation en bas de la fenêtre de discussion.
- La zone des onglets de conversation affiche jusqu'à trois conversations actives. Pour afficher plus de trois conversations actives, cliquez sur l'icône .
- Pour chaque onglet de conversation, la notification de conversation non lue est affichée en un badge en regard du nom d'affichage. Le badge disparaît lorsque l'onglet de conversation est actif.
- Lorsque vous passez le curseur sur l'état de n'importe quel onglet de conversation en regard du nom d'affichage, vous avez la possibilité de fermer cet onglet de conversation.
- Cliquez sur l'en-tête de la fenêtre de conversation pour réduire ou agrandir la fenêtre de discussion.
 - Lorsqu'elle est réduite, l'en-tête de la fenêtre de conversation affiche le nombre total de conversations qui comportent des messages non lus.
 - Cliquez sur **X** sur l'en-tête de la fenêtre de conversation et confirmez pour fermer toutes les conversations.
- L'historique de conversation : la fenêtre de conversation du bureau stocke l'historique des conversations pour une session particulière. Si vous vous déconnectez ou si le navigateur est actualisé ou fermé, l'historique des conversations est perdu.
- Redimensionner la fenêtre de conversation : cliquez sur le bouton  sur l'en-tête de la fenêtre de conversation pour augmenter la taille de l'image de la fenêtre de conversation et sur le bouton  pour rétablir la taille de l'image.
- Pièces jointes :



Remarque L'administrateur doit avoir activé la prise en charge des pièces jointes pour que vous puissiez envoyer et recevoir des pièces jointes.

- Pour envoyer une pièce jointe :
 1. Cliquez sur le bouton **Envoyer un fichier** et accédez au fichier que vous souhaitez envoyer.
 2. Cliquez sur **OK**.
- Lorsque vous recevez une pièce jointe, vous êtes invité à accepter et refuser la pièce jointe. Cliquez sur **Accepter** pour télécharger la pièce jointe ou sur **Refuser** pour le refuser.
 - Le nom de fichier et la taille du fichier sont affichés dans l'en-tête de la pièce jointe.
 - Les pièces jointes sont téléchargées dans le dossier Téléchargements du navigateur.
 - Vous ne pouvez pas ouvrir la pièce jointe à partir de la fenêtre de conversation.
 - Les types de fichiers pris en charge et la taille maximale de pièce jointe sont configurés par votre administrateur.

**Remarque**

Vous ne pouvez envoyer ou recevoir des pièces jointes qu'à destination ou qu'à partir des utilisateurs utilisant la conversation de bureau.

Modifier votre état de conversation du bureau

Lorsque vous vous connectez à la conversation de bureau, votre état est défini sur Disponible par défaut. Pour modifier votre état :

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur la flèche déroulante à côté de votre état actuel dans la fenêtre de conversation de bureau.
- Étape 2** Choisissez l'état approprié dans la liste.

**Remarque**

Si votre état est défini sur Ne pas déranger et que vous recevez un message de conversation, le message ne s'affiche que si votre fenêtre de conversation est active. Si la fenêtre de conversation est fermée ou réduite, l'icône de conversation de bureau clignote et vous ne voyez que l'en-tête de la fenêtre de conversation réduite avec le nombre d'onglets de conversation qui ont des messages non lus.

Se déconnecter d'une conversation de bureau

Lorsque vous vous déconnectez de la conversation de bureau, vous ne serez déconnecté que de la conversation de bureau et non des canaux Voix ou Numérique. L'état de vos canaux Voix et Numérique demeure inchangé. Pour vous déconnecter :

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur la flèche déroulante à côté de votre état actuel dans la fenêtre de conversation de bureau.
- Étape 2** Dans la liste affichée, cliquez sur **Se déconnecter**.

Appliquer un motif de traitement post-appel

Les motifs de post-appel sont appliqués aux appels. Si votre administrateur vous a attribué des motifs de travail post-appel, le bouton Motifs Post-appel apparaît lorsque vous êtes sur un appel ou lorsque vous êtes à l'état Post-appel après un appel (si votre configuration inclut les traitements post-appel).

Si vous n'avez pas de motif post-appel attribué, vous n'aurez pas cette fonctionnalité sur votre bureau. Votre administrateur crée et attribue des motifs Post-appel.



Remarque Les motifs post-appel sont définis par appel. Cela signifie que si vous appliquez un motif de traitement post-appel à un appel, le même sera répercuté sur les postes de travail de tous les autres participants (agents) à l'appel.

Vous pouvez saisir un motif de traitement post-appel lors d'un appel ou lorsque vous êtes dans l'état Post-appel après la fin de l'appel (y compris la fin de l'appel normal, ainsi que les scénarios de transfert et d'abandon de conférence). Si vous devez effectuer un traitement post-appel, vous passez automatiquement à l'état Post-appel lorsque l'appel est terminé. Si le traitement post-appel est facultatif dans votre cas, vous pouvez sélectionner Post-appel dans la liste déroulante État de l'agent lors de l'appel. Votre état apparaît alors comme Conversation --> Post-appel (en attente) pour la durée de l'appel. Lorsque l'appel est terminé, vous passez à l'état Post-appel et pouvez mener à bien tout traitement post-appel.

Si vous voulez spécifier dans quel état passer lorsque le minutage Post-appel expire, vous pouvez sélectionner l'état dans la liste déroulante avant de sélectionner Post-appel. Par exemple, pendant un appel, sélectionnez Non Prêt dans la liste déroulante. Puis cliquez sur Post-appel.

Pour mettre fin à l'état Post-appel, vous pouvez sélectionner votre nouvel état (Prêt ou Non prêt) dans la liste déroulante ou attendez la fin du minuteur pré-configuré.



Remarque Une fois que vous entrez à l'état Post-appel, aucune autre mise à jour d'appel n'est effectuée dans le gadget de contrôle d'appel. Toutefois, si vous saisissez un motif de traitement post-appel de l'appel en étant à l'état Post-appel, le gadget de contrôle d'appel est mis à jour avec le motif Post-appel uniquement ; toutes les autres informations d'appel demeurent telles qu'elles étaient avant de passer à l'état Post-appel.

Procédure

Étape 1 Cliquez sur **Post-appel**.

Étape 2 Vous pouvez sélectionner le motif approprié en faisant défiler la liste déroulante ou utiliser le champ de recherche fourni dans la liste déroulante post-appel.

Étape 3 Cliquez sur **Appliquer**.

Une coche verte apparaît à côté du bouton **Appliquer** pour indiquer que Finesse a appliqué avec succès le motif de traitement post-appel. Le motif de post-appel appliqué s'affiche en tant que balise juste sous le champ de recherche dans la fenêtre contextuelle post-appel.

Remarque Vous pouvez modifier le motif Post-appel durant l'appel. Si vous décidez que vous voulez utiliser un autre motif Post-appel, cliquez de nouveau sur le bouton **Post-appel**, sélectionnez un nouveau motif Post-appel, et cliquez sur **Appliquer**.

Si vous souhaitez annuler le motif de post-appel, cliquez sur **Annuler** pour fermer la popover post-appel.

Forcer le travail post-appel

Si votre administrateur vous a attribué des motifs post-appel et que vous voulez modifier votre état de Post-appel à n'importe quel autre état, une info-bulle avec le message **Sélectionnez un motif post-appel** s'affiche. Vous ne pouvez pas modifier votre état, sauf si le motif post-appel est appliqué, ou si votre minuteur expire et que votre état est modifié automatiquement.

Le minutage post-appel s'applique lorsque l'administrateur a configuré la durée de post-appel pour la file d'attente de service de contact. Lorsque les agents mettent fin à un appel, le minuteur post-appel commence le compte à rebours et les agents sont tenus d'effectuer les tâches post-appel avant que le minuteur n'ait atteint zéro.

Par exemple, si le minuteur est défini sur 30 secondes, le minuteur démarre à 30 et se termine à zéro.

Le minuteur post-appel s'affiche au-dessous de l'état.

Afficher Mon historique

Utilisez l'onglet **Mon historique** sur le poste de travail de l'agent ou d'un superviseur pour afficher votre historique d'appels récents et l'historique de l'état.

Historique des appels récents

Cliquez sur l'onglet **Mon historique** sur le bureau, vous pouvez afficher les détails suivants de vos appels depuis la dernière fois que vous avez ouvert une session :

- **Type** : indique si l'appel était entrant ou sortant.
- **Numéro** : indique le numéro de téléphone de l'appel.
- **Répartition** : indique l'action effectuée pour l'appel.
- **Motif Post-appel** : indique la catégorie de motif d'appel de l'appel.
- **File d'attente** : indique la file d'attente associée à l'appel.
- **Heure de début** : indique l'heure de début de l'appel.
- **Durée** : indique la durée de l'appel.
 - Elle inclut le temps de sonnerie, le temps d'attente et le temps de conversation des appels entrants.
 - Pour les appels sortants, elle inclut la tonalité, sonnerie, temps de conversation et temps d'attente.
- **Appeler** : cliquez sur l'icône d'appel pour initier un appel sortant lorsque vous êtes à l'état Prêt ou Non prêt.

Historique des états récents

Cliquez sur l'onglet **Mon historique** sur le bureau, vous pouvez afficher les détails suivants de votre historique d'états d'appels depuis la dernière fois que vous avez ouvert une session :

- **Heure de début** : indique l'heure à laquelle l'état de l'agent a été créé.

- **État** : indique l'état ACD de l'agent.
- **Raison** : indique la raison de l'état actuel de l'agent.
- **Durée** : indique la durée de l'état d'agent.

Affichage de plusieurs vues de rapport de données en temps réel

Cisco Unified Intelligence Center vous permet d'afficher plusieurs vues ou rapports de données en temps réel sur un seul gadget. Vous pouvez sélectionner la vue que vous souhaitez afficher à partir d'une liste déroulante sur la barre d'outils de gadget, qui répertorie jusqu'à cinq vues de rapport au format *Nom de rapport - Nom de la vue*. L'administrateur détermine les vues disponibles pour la sélection.

À partir de la barre d'outils Rapport de données en direct, vous pouvez :

- Mettre en pause et reprendre les mises à jour d'événement du gadget de données en direct en utilisant le bouton **Pause et lecture**. (Si le bouton est sur Pause lorsque des mises à jour sont disponibles sur le gadget, une notification apparaît sur le bouton.)
- Masquer et restaurer la barre d'outils à l'aide de la flèche située au centre de la barre d'outils.
- Accéder à l'aide pour les gadgets de rapports pertinents en cliquant sur le bouton d'aide.

Affichage des données de Cisco Context Service

Cisco Context Service est une solution multicanal basée sur le Cloud pour Cisco Unified CCE. Elle vous permet de capturer l'historique des interactions du client en fournissant une souplesse de stockage pour les données d'interaction client sur tout type de canal.

Pour plus d'informations sur le service de contexte et pour vérifier la disponibilité du service, reportez-vous à <https://help.webex.com/community/context-service>.

Procédure

-
- | | |
|----------------|--|
| Étape 1 | Pour afficher le gadget Context Service, cliquez sur l'onglet Gérer Client . |
| Étape 2 | Pour plus d'informations sur l'utilisation de Context Service, consultez les instructions fournies dans le gadget. |
-

Afficher un message de l'équipe

Lors de la connexion au bureau Finesse, vous pouvez afficher la bannière du Message de l'équipe qui diffuse les mises à jour actives d'équipe envoyées par votre superviseur en temps réel. Le nombre total de messages actifs envoyés par votre superviseur est affiché dans la bannière. En cliquant sur le nombre, vous pouvez afficher le dernier message avec le nom du superviseur et l'horodatage affiché à côté de chaque message.

Vous pouvez basculer entre les messages actifs (Remarquez que les messages expirent après une période de temps, définie par le superviseur).

Si le bureau Finesse est inactif, une notification d'alerte s'affiche lorsqu'un nouveau message d'équipe est envoyé par le superviseur. Vous pouvez cliquer sur la notification pour afficher le message.

**Remarque**

Lors du basculement, la bannière de basculement et la bannière des messages d'équipe sont affichées conjointement.

Envoyer le rapport d'erreur

Si vous rencontrez des difficultés avec le bureau Finesse, vous pouvez envoyer un ensemble de journaux du bureau à votre administrateur.

Procédure

Étape 1 Pour envoyer les journaux du bureau à l'administrateur, cliquez sur les options de l'utilisateur dans le coin supérieur droit de votre écran.

Étape 2 Sélectionnez l'option **Envoyer le rapport d'erreur** dans la liste déroulante.

Une fois que le bureau Finesse envoie les journaux, l'option Envoyer le rapport d'erreur est modifiée pour afficher le message de confirmation **Envoyé avec succès**.

L'option Envoyer le rapport d'erreur réapparaît une fois que le bureau Finesse a envoyé les journaux.

Remarque Si votre navigateur se bloque ou se ferme avant que vous ne puissiez cliquer sur l'option Envoyer le rapport d'erreur et que vous deviez redémarrer votre navigateur, ne cliquez pas tout de suite sur l'option Envoyer le rapport d'erreur. Après un redémarrage du navigateur, les journaux ne sont plus disponibles. Vous devez attendre jusqu'à ce que le bureau commence à signaler à nouveau le problème, puis cliquer sur l'option.

