



Guide d'utilisateur du bureau Cisco Finesse des agents et superviseurs pour Cisco Unified Contact Center Express, version 12.5(1) SU1

Première publication : 2021-01-31

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

All printed copies and duplicate soft copies of this document are considered uncontrolled. See the current online version for the latest version.

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1721R)

© 2000–2021 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.



TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACE

Préface	ix
Historique des modifications	ix
À propos de ce guide	x
Public visé	x
Conventions	x
Documents connexes	xii
Documentation et assistance	xiii
Remarques concernant la documentation	xiii

CHAPITRE 1

Interface du bureau Cisco Finesse	1
Bureau d'agent Finesse	1
Bureau du superviseur Finesse	3
Minuteurs des appels et d'état	4
Comportement du bureau Finesse	5
Gadgets multi-onglets	6
Basculement du bureau Finesse	11
Un bureau Finesse ou une session Finesse IPPA par agent	11
Accessibilité	12
Accéder aux Raccourcis clavier	19
Raccourcis clavier de l'agent	19
Raccourcis clavier du superviseur	25

CHAPITRE 2

Tâches courantes	27
Paramètres du navigateur pour Internet Explorer	27
Paramètres du navigateur pour Firefox	28
Paramètres du navigateur pour Chrome	28

Modifier votre état	29
Modifier votre état pour les canaux vocaux	29
Modifier votre état à pour les canaux numériques	29
Se connecter au bureau Cisco Finesse	30
Choix du périphérique de l'agent	32
Se connecter au bureau Cisco Finesse en mode Single Sign-On (Authentification unique)	33
Verrouillage du compte après cinq tentatives de connexion infructueuses	34
Accepter les certificats de sécurité	35
Accepter les certificats pour les conversations et les courriers électroniques multisesion	38
Déconnexion du bureau Finesse	39
Conversation de bureau	40
Se connecter à une conversation de bureau	41
Ajouter un contact	41
Modification d'un contact	42
Déplacer un contact	42
Supprimer un contact	43
Modification d'un groupe	43
Suppression d'un groupe	43
Fenêtre de conversation	44
Modifier votre état de conversation du bureau	45
Se déconnecter d'une conversation de bureau	46
Modifier des variables d'appel	46
Rapports de données en temps réel	47
Accéder aux données en temps réel	47
Affichage de plusieurs vues de rapport de données en temps réel	47
Afficher Mon historique	48
Afficher un message de l'équipe	48
Faire glisser et déplacer, et redimensionner un gadget ou un composant	49
Faire glisser et déplacer un gadget ou un composant	50
Redimensionner un gadget ou un composant	50
Réinitialiser la mise en page	51
CHAPITRE 3	Tâches relatives aux appels
	53
Passer un appel	53

Répondre à un appel	54
Répondre à un appel sortant de prévisualisation directe	54
Reclasser un appel sortant de prévisualisation directe	55
Planifier un rappel	55
Lancer un appel de consultation	56
Envoyer DTMF	57
Appliquer un motif de traitement post-appel	58
Forcer le travail post-appel	59
Initier un appel avec transfert direct	59

CHAPITRE 4**Tâches relatives aux conversations et aux courriers électroniques 61**

Gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques	61
Accepter une conversation	62
Accepter un courrier électronique	63
Gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques	63
Panneau Interaction de conversation	64
Lancer une conversation de groupe	65
Accepter une conversation de groupe	67
Refuser une conversation de groupe	67
Appliquer des motifs de traitement post-appel pour la conversation et le courrier électronique	68
Panneau de réponse à un courrier électronique	68
Répondre à un contact de courrier électronique	70
Transférer un courrier électronique	70
Télécharger les pièces jointes du client	71
Ajouter un lien hypertexte à un courrier électronique	71
Ajouter une image à un courrier électronique	72
Ajout d'une pièce jointe à un courrier électronique	72
Remise en file d'attente d'un contact de courrier électronique	72
Effacer un message électronique	73

CHAPITRE 5**Tâches des superviseurs 75**

Afficher les performances de l'équipe	75
Afficher les détails de l'appel actif	76
Afficher l'historique des appels récents	76

Afficher l'historique des états récents	77
Modifier l'état d'un agent	78
Surveiller un appel	79
Intervention sur un appel	79
Intercepter un appel	80
Envoyer des messages d'équipe	80
Fonctionnalités avancées pour le superviseur	81
Résumé de gestion de file d'attente	82
Gérer la file d'attente	83
Supprimer des agents d'une file d'attente	87
Gestion d'applications	88
Gérer les applications	88
Gestion des calendriers	90
Gérer les calendriers	90
Gestion des campagnes sortantes	92
Mettre à jour les contacts	93

CHAPITRE 6
Tâches de Finesse IP Phone Agent 97

Finesse IP Phone Agent	97
Connexion à Finesse sur le téléphone IP	98
Modifier l'état sur le téléphone IP	101
Appliquer un motif Post-appel sur le téléphone IP	102
Déconnexion de Finesse sur le téléphone IP	102
Restauration du service Finesse IP Phone Agent après une panne	103
Configuration du service Finesse et des informations de connexion à l'aide du portail d'aide en libre-service	103
Comportement de Finesse IPPA	104

CHAPITRE 7
Résolution des problèmes 107

La conversation est interrompue en raison de coupures temporaires	107
Vous n'êtes pas configuré pour la conversation et les courriers électroniques	108
Une erreur s'est produite lors de la connexion à la session de conversation	108
Conversation déconnectée	108
Impossible de charger les réponses prédéfinies	108

Le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques est vide	109
Échec de l'acceptation automatique du courrier électronique	109
Impossible de charger le message électronique du client ou d'y répondre	109
Problèmes de connectivité	110
Message électronique du client introuvable	110
Le courrier électronique est en cours d'utilisation par un autre agent	111
La modification de la réponse au courrier électronique est lente	111
Impossible d'afficher les pièces jointes	111
Les images ne s'affichent pas dans le courrier électronique du client	112

CHAPITRE 8**Cisco Webex Experience Management 113**

Cisco Webex Experience Management Gadgets	113
---	-----

ANNEXE A**Comportement de l'ajout et de la suppression d'agents à la file d'attente de service de contact (CSQ) 115****ANNEXE B****Conversation - Expérience client 121**

Expérience de conversation à l'aide d'info-bulles	121
Rapports de l'agent	122
Rapport statistique d'agent CSQ	122
Rapport Historique des états récents	123
Rapport Historique des appels récents	128
Rapport des statistiques de l'agent	129
Rapport de synthèse de l'équipe d'agent	131
Rapports des superviseurs	136
Rapport de synthèse d'agent de l'équipe d'appels sortants	136
Rapport statistique sur l'agent de conversation	138
Rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de conversation	140
Rapport statistique sur l'agent de courrier électronique	141
Rapport de synthèse de file d'attente de service de contact de courrier électronique	143
Rapport d'état de l'équipe	145
Rapport de synthèse de l'équipe	146
Rapport détaillé d'agent de file d'attente de service de contact (CSQ) vocale	148
Rapport de synthèse de file d'attente de service de contact vocale	153



Préface

- [Historique des modifications, à la page ix](#)
- [À propos de ce guide, à la page x](#)
- [Public visé, à la page x](#)
- [Conventions, à la page x](#)
- [Documents connexes, à la page xii](#)
- [Documentation et assistance, à la page xiii](#)
- [Remarques concernant la documentation, à la page xiii](#)

Historique des modifications

Ce tableau répertorie les modifications apportées à ce guide. Les modifications les plus récentes sont affichées en haut du tableau.

Modification	Voir	Date
Janvier 2021		
Version initiale du document pour la version 12.5 (1) SU1		
Ajout d'informations détaillées sur les fonctionnalités des gadgets multi-onglets	Interface du bureau Cisco Finesse > Comportement du bureau Finesse > Gadgets multi-onglets Interface du bureau Cisco Finesse > Accessibilité > Raccourcis clavier Access Anywhere > Raccourcis clavier d'agent	
Ajout de détails de connexion personnalisés	Tâches courantes > Se connecter au bureau Cisco Finesse	

Modification	Voir	Date
Janvier 2021		
La procédure d'acceptation des certificats dans Chrome a été mise à jour avec Edge Chromium (Microsoft Edge)	Tâches courantes > Accepter les certificats de sécurité Tâches courantes > Accepter les certificats pour les conversations et les courriers électroniques multisession Tâches courantes > Discussion de bureau > Connexion à la discussion de bureau	
Ajout des détails de la fonctionnalité de sélection de l'agent	Courantes > Sélectionner le périphérique actif	

À propos de ce guide

Le *Guide de l'utilisateur du bureau Cisco Finesse des agents et superviseurs pour Cisco Unified Contact Center Express* décrit la façon dont les agents et superviseurs peuvent utiliser le bureau Finesse pour les appels et les conversations.

Public visé

Ce document est destiné aux agents et superviseurs Unified Contact Center Express qui utilisent le bureau Finesse.

Conventions

Ce manuel utilise les conventions suivantes.

Convention	Description
police en gras	Le gras est utilisé pour signaler les commandes, notamment les saisies utilisateur, les touches, les boutons, ainsi que les noms de dossiers et de sous-menus. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • Choisissez Modifier > Rechercher. • Cliquez sur Terminer.

Convention	Description
<p>police en <i>italique</i></p>	<p>L'italique est utilisé dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour signaler un nouveau terme. Exemple : un <i>groupe de compétences</i> est un ensemble d'agents partageant des compétences similaires. • Pour une mise en emphase. Exemple : <i>N'appliquez pas</i> la convention d'attribution de nom numérique. • Argument pour lequel vous devez définir des valeurs. Exemple : <i>SI (condition, valeur vraie, valeur fausse)</i> • Pour désigner un titre de manuel. Exemple : <i>Voir le Guide d'installation et mise à niveau de Cisco Unified Contact Center Express.</i>
<p>Police Windows</p>	<p>Les polices Windows, comme Courier, sont utilisées dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Texte tel qu'il apparaît dans le code ou informations affichées par le système. Exemple : <code><html><title> Cisco Systems, Inc. </title></html></code> • Noms des fichiers. Exemple : <code>tserver.properties.</code> • Chemins d'accès aux répertoires. Exemple : <code>C:\Program Files\Adobe</code>
<p>chaîne</p>	<p>Les jeux de caractères (chaînes) sans guillemets s'affichent dans la police normale. N'utilisez pas de guillemets autour d'une chaîne, sinon ils seront inclus dans la chaîne.</p>
<p>[]</p>	<p>Les éléments facultatifs apparaissent entre crochets.</p>
<p>{ x y z }</p>	<p>Les mots-clés alternatifs sont regroupés entre accolades et séparés par des barres verticales.</p>
<p>[x y z]</p>	<p>Les mots-clés alternatifs facultatifs sont regroupés entre crochets et séparés par des barres verticales.</p>

Convention	Description
< >	Les crochets obliques sont utilisés dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Pour signaler les arguments dont le contexte n'autorise pas l'usage de l'italique, par exemple le format ASCII. • Pour une chaîne de caractères que l'utilisateur saisit mais qui n'apparaît pas dans la fenêtre, par exemple un mot de passe.
^	La touche CTRL est représentée sur l'écran par le symbole ^. Par exemple, l'instruction à l'écran indiquant de maintenir la touche CTRL enfoncée pendant que vous appuyez sur la touche D apparaît sous la forme ^D.

Documents connexes

Document ou ressource	Lien
Guide de documentation Cisco Unified Contact Center Express	https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_documentation_roadmaps_list.html
Documentation Cisco Unified CCX	https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/tsd_products_support_series_home.html
Documentation Cisco Unified Intelligence Center	https://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd_products_support_series_home.html
Documentation Cisco Finesse	https://www.cisco.com/en/US/products/ps11324/tsd_products_support_series_home.html
Documentation Customer Collaboration Platform Cisco Remarque À partir de la version 12.5 (1) de Unified CCX, des documents CCP sont disponibles dans le dossier de documentation de Cisco Unified CCX.	https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/tsd_products_support_series_home.html
Documentation sur la virtualisation Cisco Unified CCX	https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/uc_system/virtualization/virtualization-cisco-unified-contact-center-express.html

Document ou ressource	Lien
Informations de compatibilité Cisco Unified CCX	https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-device-support-tables-list.html

Documentation et assistance

Pour télécharger la documentation, faire une demande de service et trouver des informations complémentaires, consultez la page *What's New in Cisco Product Documentation* à l'adresse : <https://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>.

Remarques concernant la documentation

Pour fournir des commentaires en relation avec ce document, envoyez un courrier électronique à : contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com



CHAPITRE 1

Interface du bureau Cisco Finesse

Lorsque vous vous connectez à Cisco Finesse, l'apparence du bureau dépend du fait que votre rôle est celui d'un agent ou d'un superviseur. Les superviseurs ont des fonctionnalités supplémentaires qui apparaissent sur leurs bureaux. La résolution prise en charge du bureau Finesse est de 1366 x 768 ou supérieure.

- [Bureau d'agent Finesse, à la page 1](#)
- [Bureau du superviseur Finesse, à la page 3](#)
- [Minuteurs des appels et d'état, à la page 4](#)
- [Comportement du bureau Finesse, à la page 5](#)
- [Basculement du bureau Finesse, à la page 11](#)
- [Un bureau Finesse ou une session Finesse IPPA par agent, à la page 11](#)
- [Accessibilité, à la page 12](#)

Bureau d'agent Finesse



Remarque

Cisco Finesse a fait l'objet d'une actualisation de l'expérience utilisateur dans la version 12.0 (1).

Après vous être connecté, vous pouvez modifier votre statut en Prêt pour vous rendre disponible pour les appels. Les boutons de la zone de contrôle des appels évoluent en fonction de la situation.

Par exemple, les boutons suivants sont disponibles dans les situations décrites :

Situation	Boutons disponibles
Lorsque vous êtes en communication	Consultation, transfert Direct, attente, pavé numérique et terminer
Quand il y a un appel en attente et que vous êtes sur un appel de consultation	Conférence, Transfert, Récupération et Terminer
Lorsque vous êtes en conférence téléphonique	Attente, Consultation, Clavier et Terminer

**Remarque**

Les contrôles de bureau de l'agent Finesse doivent être préférés au périphérique téléphonique de l'agent pour les opérations de contrôle des appels, afin que l'agent bénéficie d'une expérience plus robuste et plus efficace.

Pour plus d'informations sur les périphériques pris en charge, reportez-vous à *matrice de compatibilité logicielle Unified CCX* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-device-support-tables-list.html>.

Finesse fournit une commande d'état distincte pour les conversations et les courriers électroniques. Si vous traitez des contacts de conversation et de courrier électronique, vous devez modifier votre état en Prêt dans le gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques.

Le bureau d'agent Finesse offre les fonctionnalités immédiates suivantes :

- Contrôle de base des appels : répondre à des appels, les mettre en attente, les récupérer, les terminer et passer des appels.
- Les Notifications d'alerte : notification qui informe de toute demande vocale, de conversation, de courrier électronique ou de canal numérique lorsque la fenêtre ou l'onglet Finesse du bureau est inactif.
- Notifications de bureau : une fenêtre contextuelle qui informe de toute demande vocale, de conversation ou de courrier électronique.
- Contrôle avancé des appels : réaliser un appel de consultation et le transférer ou le transformer en conférence téléphonique après la consultation.
- Minuteurs d'état de l'agent et d'appels : le minuteur d'état de l'agent indique la durée à l'état Prêt ou Non prêt. Le minuteur d'appels indique la durée totale des appels, la durée en attente et post-appel.
- Planification d'un rappel : planifier un rappel pour un composeur d'appels sortants pour rappeler un client à un moment plus opportun.
- Prévisualisation des appels de rappel sortants personnels : après avoir prévisualisé un appel de rappel personnel, vous pouvez choisir d'accepter ou de rejeter le contact.
- Appels sortants de prévisualisation directe : prévisualiser l'information client de l'appel avant de choisir d'accepter, de rejeter ou de clore le contact.
- Reclassement d'un appel sortant de prévisualisation directe : si vous ne parvenez pas à joindre le client, vous pouvez reclasser l'appel en tant que Répondeur, Fax/Modem, Occupé ou Numéro non valide.
- Envoi de caractères DTMF : envoi des caractères DTMF pour interagir avec un système IVR.
- Codes raison Non prêt et Déconnexion : raisons pour lesquelles vous modifiez votre état en Non prêt ou Déconnexion (votre administrateur définit ces raisons).
- Motifs Post-appel : vous pouvez choisir jusqu'à 5 motifs de traitement Post-appel pour chaque appel (votre administrateur définit les motifs post-appel).
- Répertoires téléphoniques : liste des contacts à partir de laquelle vous pouvez sélectionner un appel (votre administrateur définit quels contacts apparaissent dans votre répertoire téléphonique).
- Flux de travail : votre administrateur peut définir des flux de travail qui sont déclenchés par des événements d'appel et de canaux numériques (par exemple, votre administrateur peut créer un flux de travail qui provoque l'ouverture d'une fenêtre de navigateur sur votre bureau lorsque vous recevez un appel).
- Rapports de données en direct

- Discussion sur le Web : accepter, interagir, mettre fin à des sessions de conversation et d'autres améliorations de conversation décrites en détail dans les sections respectives de ce guide.
- Discussion de groupe : créer, accepter, refuser, interagir, mettre fin à des sessions de conversation et d'autres améliorations de conversation décrites en détail dans les sections respectives de ce guide.
- Courrier électronique : permet d'afficher, de répondre aux messages électroniques du client et d'autres améliorations de courrier électronique décrites en détail dans les sections respectives de ce guide.
- Prise en charge de la langue : si votre administrateur a installé des packs de langue Finesse, lorsque vous vous connectez à Finesse, vous pouvez choisir la langue du bureau parmi une liste de langues prises en charge.
- Transfert direct : vous pouvez transférer directement les appels vers un autre agent sans consultation.
- Codes de raison système : en raison d'événements générés par le système, votre état peut changer à l'état Non prêt ou Déconnexion utilisant des codes de raison générés par le système. Dans ce cas, l'état de l'agent s'affiche en jaune.
- Conversation de bureau : vous pouvez discuter avec d'autres agents, superviseurs, ou avec d'autres experts techniques de l'entreprise.
- Passer un appel : vous pouvez passer un appel à partir du clavier de numérotation, en saisissant le numéro ou à l'aide de l'option en un seul clic du répertoire téléphonique.
- Message de l'équipe : les équipes peuvent afficher les messages envoyés par leurs superviseurs respectifs et agir en conséquence.
- Sélection du périphérique de l'agent : les agents peuvent sélectionner le périphérique de téléphonie lors de la connexion au bureau Cisco Finesse.

La fonctionnalité effectivement disponible dépend de ce que votre administrateur a configuré. Par exemple, si votre administrateur n'a pas défini de motifs Post-appel, vous ne pouvez pas choisir de motif Post-appel.

Bureau du superviseur Finesse



Remarque

Cisco Finesse a fait l'objet d'une actualisation de l'expérience utilisateur dans la version 12.0 (1).

Le bureau du superviseur Finesse fournit des fonctionnalités de contrôle d'appel et les éléments suivants :

- Gadget des performances de l'équipe
- Gadget Données en direct
- Message de l'équipe



Remarque

Pour vous assurer que toutes les fonctions du bureau du superviseur Finesse fonctionnent correctement, vous devez désactiver les bloqueurs de fenêtres contextuelles.

Gadget des performances de l'équipe

Sur le Gadget des performances de l'équipe, vous pouvez sélectionner une équipe à partir d'une liste des équipes qui vous sont assignées. Vous pouvez afficher les agents de cette équipe, leur état actuel, la durée dans l'état, leur l'historique des appels récents et historique des états, et leur poste. Cliquez sur les en-têtes de colonne pour trier l'information par Nom d'agent, État, Durée dans l'état, ou Poste.

Le champ Durée dans l'état est actualisé toutes les 10 secondes. Lorsque l'état d'un agent change, le serveur Finesse envoie une notification d'état d'agent et le minuteur repasse à 0. Un changement d'état d'agent inclut le passage de Non prêt avec un code raison à Non prêt avec un nouveau code raison.



Remarque

Pour l'agent déconnecté, le champ **Durée dans l'état** indique la durée totale depuis que l'agent a été déconnecté. Pour l'heure dans l'état déconnecté à afficher, l'agent doit être connecté ou modifier l'état au moins une fois via le bureau Finesse ou via d'autres applications valider le redémarrage du serveur Finesse. Si ce n'est pas le cas, ce champ affiche une valeur vierge.

Le Gadget des performances de l'équipe fournit également les fonctionnalités suivantes :

- Surveillance silencieuse : surveiller en silence un appel de l'agent.
- Forcer un changement d'état : forcer un agent à l'état Prêt ou Non prêt, ou déconnecter un agent.

Lorsque vous surveillez en silence un agent, un bouton **Intervention** apparaît dans la zone de contrôle des appels. Cliquez sur ce bouton pour intervenir dans un appel entre l'agent et le client. Après être intervenu, vous pouvez choisir d'intercepter l'appel en interrompant l'agent.

Message de l'équipe

Les superviseurs peuvent diffuser des messages à leurs équipes. Les équipes peuvent afficher les messages envoyés par leurs superviseurs respectifs et prendre les mesures nécessaires. Il s'agit d'une communication unidirectionnelle des superviseurs vers leurs équipes.

Minuteurs des appels et d'état

Le minuteur d'état de l'agent apparaît à côté de la liste déroulante État de l'agent lorsque vous êtes en état Non prêt ou Prêt et est mis à jour toutes les secondes. Ce compteur est mis à jour toutes les secondes et le format est mn:s. Si vous êtes dans un état depuis plus d'une heure, le format passe à hh:mm:ss (par exemple, 05:25 ou 01:10:25).

Lorsque vous changez d'état (par exemple, de Non prêt à Prêt ou changez le code raison à Non prêt), le minuteur est réinitialisé à 00:00.

Finesse fournit une commande d'état distincte pour les conversations et les courriers électroniques. Cette commande d'état ne comporte pas de minuteur.

Le bureau Finesse fournit des minuteurs d'appel au moyen du gadget Contrôle des appels (au format mm:ss). Les minuteurs d'appels fournissent les informations suivantes :

- Durée totale de l'appel : indique la durée de l'appel en cours.
- Temps d'attente : Indique le total des appels sur le temps d'attente. Lorsque vous placez un appel en attente, ce minuteur affiche le temps d'attente, suivi de la durée totale de l'appel entre parenthèses.

- **Durée post-appel** : indique la durée que vous avez passée en état de traitement Post-appel. Si vous devez effectuer un traitement post-appel, vous passez à l'état Post-appel lorsque l'appel est terminé. Selon la configuration effectuée par l'administrateur, le minuteur peut soit compter à rebours, soit compter la durée.

Si l'appel dépasse une heure, le minuteur continue à afficher en minutes et secondes. Par exemple, pour 1 heure et 15 secondes, le compteur affiche 60:15.

**Remarque**

Si le serveur Finesse ne peut pas calculer avec précision la durée de l'état ou la durée d'appel (dans certaines conditions de basculement par exemple), le minuteur affiche « - :- - ».

Pour les contacts de conversation, un minuteur apparaît dans le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques, qui indique la durée de la conversation. Pour les contacts de courrier électronique, un horodatage apparaît dans le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques, qui indique l'heure à laquelle le système a reçu le contact de courrier électronique.

Comportement du bureau Finesse

Si le bureau Cisco Finesse n'est pas la fenêtre active et que l'une des conditions suivantes se produit, le bureau Finesse devient la fenêtre active ou clignote dans la barre des tâches.

- Vous recevez un appel entrant sur le bureau.
- Vous êtes déconnecté en raison d'un basculement ou de l'inactivité.
- Votre superviseur vous déconnecte.

Le comportement du bureau Cisco Finesse varie en fonction du navigateur utilisé et du nombre d'onglets ouverts.

Notification d'alerte

Si un appel entrant, une conversation ou un courrier électronique a lieu et que la fenêtre ou l'onglet du bureau Cisco Finesse est inactif, Finesse affiche une notification contenant les informations sur l'appel, la conversation ou le courrier électronique. Pour restaurer le bureau Finesse, cliquez sur la notification.

Le système d'exploitation contrôle la position de la notification et peut afficher celle-ci dans l'un des quatre angles de l'écran de l'ordinateur.

La durée d'affichage des notifications d'alerte peut être configurée avec l'option de sous-menu **Sous-systèmes > Conversations et courriers électroniques > Paramètres de canal > Délai de réponse** de la barre de menus Administration Unified CCX.

**Remarque**

Microsoft Internet Explorer ne prend pas en charge les notifications d'alerte.

Paramètres du navigateur pour Chrome

Il se peut que les notifications d'alerte ne s'affichent pas dans le navigateur Chrome pour Windows 10, mais dans le centre d'action de notification. Pour afficher les notifications sur votre bureau et non dans le centre

d'action de notification, désactivez la fonctionnalité Activer les notifications natives dans le navigateur Chrome (version 86 et versions antérieures). Les notifications, affichées sur votre bureau, sont au format natif.

1. Ouvrez Chrome et saisissez `chrome://flags/#enable-native-notifications`
2. Appuyez sur la touche **Entrée** du clavier.
3. Sélectionnez l'option **Désactivé** dans la liste déroulante de la boîte de dialogue étiquetée.
4. Cliquez sur **Redémarrer maintenant**.

Les notifications s'affichent sur votre bureau au format natif.

Gadgets multi-onglets

Le bureau Finesse prend en charge l'accès à plusieurs gadgets via des onglets au sein d'un gadget unique appelé gadget multi-onglets. Le gadget multi-onglets permet de restituer des gadgets dans une vue de bureau unique, offrant ainsi plus d'informations aux agents et aux superviseurs de manière concise et facilement accessible. Les agents et les superviseurs n'ont pas besoin de faire défiler la page ou de basculer entre les onglets des conteneurs du bureau pour afficher des informations supplémentaires.

Le gadget multi-onglets peut héberger n'importe quel gadget pris en charge par le bureau, à l'exception des gadgets Fonctionnalités avancés et Gestion des discussions et des courriers électroniques. Plusieurs instances de gadgets multi-onglets sont prises en charge, ce qui permet aux agents et aux superviseurs d'empiler les gadgets pour personnaliser leur bureau.

Les fonctionnalités principales du gadget multi-onglets sont les suivantes :

- Les gadgets de niveau page et autres types de gadgets peuvent être hébergés côte à côte en tant qu'onglets dans le gadget à multi-onglets.
- Les onglets de gadget peuvent être déplacés par glisser et déposer à différents endroits dans l'en-tête de gadget multi-onglets.
- Les touches de raccourci peuvent être utilisées pour basculer entre les gadgets dans le gadget multi-onglets.
- Les gadgets individuels d'un gadget multi-onglets peuvent avoir des hauteurs différentes qui sont définies par l'administrateur de Cisco Finesse dans la disposition du bureau. Toutefois, il est possible qu'un agent active une hauteur commune pour tous les gadgets à l'aide du bouton à bascule **Hauteur dynamique**.
- Le gadget de contrôle d'appel peut être hébergé sous la forme d'un onglet dans le gadget multi-onglets.
- Il est possible d'afficher ou de masquer des gadgets en fonction du contexte du bureau, à l'aide des API.
- Il est possible d'afficher ou de masquer les notifications pour contrôler l'attention des utilisateurs, à l'aide des API.
- Par défaut, sept onglets de gadget peuvent apparaître dans l'en-tête du gadget multi-onglets. Les onglets supplémentaires sont déplacés dans la liste déroulante du sélecteur d'onglets.

La figure ci-dessous montre les configurations par défaut du Bureau Finesse contenant le gadget multi-onglets.

Illustration 1 : Gadgets multi-onglets

CSQ Name	Calls Waiting	Longest Call in Queue
CX_Base	1	00:00:50
Sales Queue_1	2	00:01:00
Marketing Queue_1	1	00:00:50
Service Queue_1	2	00:03:00
Sales Queue_1	1	00:00:50
Service Queue_2	2	00:02:00
Marketing Queue_2	1	00:00:50
Technical Support Queue_1	2	00:01:30
Technical Support Queue_1	2	00:04:00
Service Queue_2	2	00:02:00
Marketing Queue_2	1	00:00:50

Ordre des onglets des gadgets multi-onglets

La fonctionnalité de gadget multi-onglets permet aux agents et aux superviseurs d'afficher plusieurs gadgets au sein d'une structure tabulaire. La séquence des onglets est basée sur la disposition du bureau configurée par l'administrateur. Lorsque des agents et des superviseurs se connectent pour la première fois, le gadget configuré comme **gadget par défaut** dans la disposition du bureau apparaît comme le plus à gauche et est mis en évidence par défaut. Les gadgets sont réordonnés en les faisant glisser. Pour un agent ou un superviseur donné, cet ordre est conservé lors des déconnexions lorsque le même navigateur est utilisé (le cache du navigateur ne doit pas être effacé).

Comportement de la fonction multi-onglets lors de la commutation entre les onglets des conteneurs du bureau

Lorsque vous basculez l'onglet conteneur du Bureau à l'aide de la barre de navigation, seuls les gadgets de niveau page sont conservés dans le gadget multi-onglets. Les autres gadgets sont remplacés par un nouvel ensemble de gadgets configurés pour le nouvel onglet de conteneur du bureau.

Par exemple, lorsque les agents et les superviseurs naviguent à partir de l'onglet conteneur bureau **Accueil** vers l'onglet de conteneur du bureau **Mon historique**, les gadgets de niveau page restent les mêmes. Toutefois, le gadget spécifique au conteneur de bureau **Rapport de statistiques de CSQ d'agent** est remplacé par le gadget **Historique des appels récents**.

Illustration 2 : Histoire

Start Time	Duration	Type	Number	Disposition	Queue	Wrap-Up Reason
May 04 2017 9:43:53 AM	00:00:00	Inbound	+13780049003	Answered	Warranty	Onb_End12
May 04 2017 9:43:00 AM	13:09:12	Inbound	97224453990	Transferred	Servicing	SalesPromo
May 04 2017 9:41:05 AM	00:00:03	Outbound	Unknown	Failed	New Subscription	SalesPromo
May 04 2017 9:38:00 AM	00:00:15	Outbound	1001012	Unanswered	-	-
May 04 2017 9:36:00 AM	00:00:03	Outbound	1001075	Abandoned	-	-
May 04 2017 9:43:00 AM	13:09:12	Inbound	97224453990	Transferred	Servicing	SalesPromo
May 04 2017 9:41:05 AM	00:00:03	Outbound	Unknown	Failed	New Subscription	SalesPromo
May 04 2017 9:38:00 AM	00:00:15	Outbound	1001012	Unanswered	-	-
May 04 2017 9:36:00 AM	00:00:03	Outbound	1001075	Abandoned	-	-
May 04 2017 9:38:00 AM	00:00:15	Outbound	1001012	Unanswered	-	-
May 04 2017 9:36:00 AM	00:00:03	Outbound	1001075	Abandoned	-	-
May 04 2017 9:38:00 AM	00:00:15	Outbound	1001012	Unanswered	-	-

Réinitialiser l'ordre des onglets

Le bouton **Réinitialiser l'ordre des onglets** permet de modifier la séquence des onglets des gadgets et le faire correspondre à l'ordre par défaut configuré par l'administrateur Cisco Finesse.

Hauteur dynamique

Le bouton à bascule **Hauteur dynamique** détermine si les gadgets individuels d'un gadget multi-onglets ont des hauteurs différentes (comme configuré par l'administrateur Cisco Finesse) ou conservent une hauteur commune.

Si le bouton à bascule **Hauteur dynamique** est activé, les gadgets individuels d'un gadget multi-onglets adoptent la hauteur respective configurée par l'administrateur Cisco Finesse.

Si le bouton à bascule **Hauteur dynamique** est désactivé, tous les gadgets d'un gadget multi-onglets conservent une hauteur commune.



Remarque

La fonctionnalité de hauteur dynamique n'est pas disponible ou désactivée dans les scénarios suivants :

- Lorsque la fonction glisser-déposer est activée.
- Lorsque la vue agrandie est sélectionnée, où le gadget reste agrandi lors de la bascule entre les onglets.
- Lorsque le gadget est réduit et que le contenu du gadget n'est pas affiché.

Glisser-déposer

Grâce à la fonction de gadget multi-onglets, les agents et les superviseurs peuvent faire glisser et déposer les onglets du gadget entre eux dans l'en-tête du gadget multi-onglets. Sélectionnez un gadget en cliquant sur l'onglet d'un gadget. Faites glisser le gadget et déposez-le à l'emplacement souhaité dans l'en-tête du gadget multi-onglets. L'ordre des gadgets déplacés par les agents et les superviseurs est conservé au cours des

basculements et des redémarrages du navigateur. Cet ordre peut être supprimé à l'aide du bouton **Réinitialiser l'ordre des onglets**. Cet ordre est perdu lorsque des agents et des superviseurs basculent vers un autre navigateur ou lorsque le cache du navigateur est effacé.

Liste déroulante

Lorsqu'il y a plus de gadgets dans l'en-tête, une icône de la liste déroulante s'affiche en regard du nom du dernier gadget visible. Lorsque vous cliquez sur l'icône, les autres onglets sont affichés dans la liste déroulante et peuvent être utilisés pour activer l'un des onglets nécessaires. L'icône de la liste déroulante affiche un indicateur de notification lorsque l'un des onglets de gadget qui font partie de la liste déroulante affiche une notification.

Agrandissement et réduction

La fonctionnalité de gadget multi-onglets prend en charge les options agrandir et réduire lorsqu'elle est configurée en tant que gadget de niveau de page ou de conteneur de bureau dans les paramètres de présentation par défaut. Une fois le gadget multi-onglets agrandi, il demeure agrandi même lorsque d'autres onglets sont activés. Les agents et les superviseurs peuvent restaurer la vue en sélectionnant le bouton Restaurer dans le menu multi-onglets. Lorsque l'on sélectionne l'élément de menu Réduire, il réduit la zone de contenu du gadget multi-onglets et ne conserve que l'en-tête contenant les onglets.



Remarque

Les fonctions Agrandir et Réduire ne sont pas disponibles dans le gadget multi-onglets lorsque la fonction glisser-déplacer du Bureau est activée (pour plus d'informations sur l'activation de la fonction glisser-déplacer, reportez-vous à la section *Glisser-déposer et redimensionner un gadget ou un composant* dans le *Guide d'administration et d'exploitation de Cisco Unified Contact Center Express* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-maintenance-guides-list.html>).

Notifications de gadget multi-onglets

Une notification s'affiche dans les gadgets pour alerter les agents et les superviseurs de nouvelles activités du gadget. Un petit point rouge s'affiche dans l'angle supérieur droit du nom du gadget pour informer les agents et les superviseurs des modifications de contenu dans le gadget. Lorsque le gadget fait partie de la liste déroulante, l'icône de notification apparaît dans le symbole de la liste déroulante.

La figure suivante illustre la fonctionnalité de notification des gadgets multi-onglets.

Illustration 3 : Notification

CSQ Name	Calls Waiting	Longest Call in Queue
CX_Base	1	00:00:50
Sales Queue_1	2	00:01:00
Marketing Queue_1	1	00:00:50
Service Queue_1	2	00:03:00
Sales Queue_1	1	00:00:50
Service Queue_2	2	00:02:00
Marketing Queue_2	1	00:00:50
Technical Support Queue_1	2	00:01:30
Technical Support Queue_1	2	00:04:00
Service Queue_2	2	00:02:00
Marketing Queue_2	1	00:00:50
Technical Support Queue_1	2	00:01:30

**Remarque**

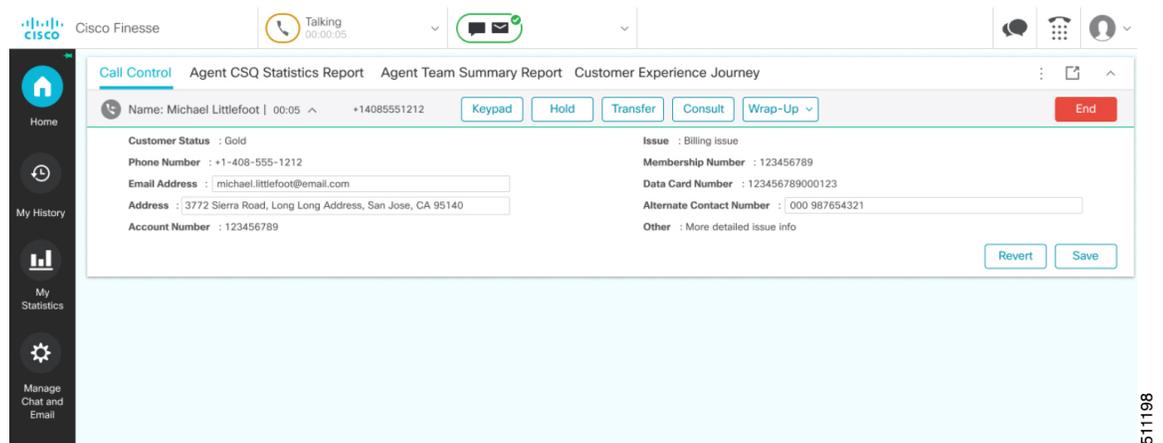
La fonctionnalité de notification n'est pas disponible pour les lecteurs d'écran.

Gadget de contrôle d'appels en mode multi-onglets

Le gadget de contrôle d'appels du Bureau Finesse peut être hébergé sous la forme d'un onglet dans le gadget multi-onglets. Cela libère de l'espace dans la zone du bureau. Une fois inclus, le gadget de contrôle des appels est automatiquement masqué ou affiché, selon que l'appel est présent sur le bureau. Il affiche également les notifications pour les modifications apportées au contexte d'appel.

La figure suivante illustre le gadget de contrôle d'appel du Bureau placé dans un gadget multi-onglets.

Illustration 4 : Gadget de contrôle d'appels en mode multi-onglets

**Notifications de contrôle d'appels dans les gadgets multi-onglets**

Lorsque le gadget de contrôle des appels est configuré comme étant l'un des gadgets multi-onglets, la notification s'affiche lors des scénarios suivants :

- Lorsqu'un agent répond à un appel entrant, accepte un appel sortant, ou compose un numéro.
- Si un agent se trouve dans un autre onglet lorsque l'appel se termine et que l'agent passe à l'état **Post-appel**.
- Lorsqu'un agent applique une touche de raccourci, sauf dans la condition suivante : l'agent est dans un autre onglet, il n'y a qu'un seul appel que l'agent traite et la touche de raccourci **Fin d'appel** est enfoncée. Dans ce scénario, le contrôle des appels n'est pas activé.

Notifications de gadgets de fabricants tiers dans les gadgets multi-onglets

Les gadgets de fabricants tiers peuvent être inclus dans un gadget multi-onglets sur le bureau Finesse.

L'administrateur Cisco Finesse ne peut pas configurer les paramètres de notification pour les gadgets de fabricants tiers. Seul le développeur du gadget tiers peut configurer les paramètres de notification pour ce dernier.

Accessibilité

Il est possible de passer d'un onglet de gadget multi-onglets à l'autre à l'aide de raccourcis clavier. Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à [Raccourcis clavier de l'agent, à la page 19](#).

Basculement du bureau Finesse

Dans un déploiement de centre de contact (HA), Cisco Finesse est installé sur deux nœuds. Si le serveur Finesse sur lequel vous êtes actuellement connecté devient hors-service, une bannière apparaît en haut de l'écran qui vous informe que le bureau a perdu la connexion au serveur.

Le bureau Finesse vérifie si l'état du serveur actuel Finesse est restauré, et si le serveur Finesse de remplacement est disponible.

Si le serveur actuel Finesse est restauré, le bureau est reconnecté. Si le serveur actuel Finesse ne peut être restauré, mais que le serveur de remplacement est disponible, votre bureau est redirigé vers le serveur de remplacement et vous êtes reconnecté automatiquement.

Si le bureau bascule ou se reconnecte, et que le dernier état sélectionné avant le basculement était Prêt, Finesse tente de conserver cet état. Lorsque Finesse est restauré, le bureau tente d'envoyer une requête destinée à vous remettre à l'état Prêt.



Remarque

Lorsque le bureau tente de se connecter au serveur secondaire, vous pouvez voir le message contextuel suivant :

Les certificats suivants doivent être acceptés avant d'utiliser le bureau Cisco Finesse...

Si vous ne parvenez pas à accepter les certificats de sécurité et qu'une demande d'acceptation des certificats est affichée à nouveau, fermez la fenêtre contextuelle et continuez à vous connecter.



Remarque

Le bureau Cisco Finesse ne peut conserver qu'une sélection d'état Prêt qui a été effectuée sur le même bureau. Les exceptions suivantes s'appliquent :

- Si vous êtes à l'état Post-appel lorsque le bureau est restauré, Cisco Finesse n'envoie pas de requête car cela mettrait fin automatiquement à votre session Post-appel. Après l'expiration de la minuterie Post-appel, votre état est déterminé par Unified CCX et peut dépendre du type de basculement qui s'est produit.
 - Si vous avez été mis à l'état Non prêt, soit par votre superviseur, soit par le système (par exemple, Sonnerie sans réponse), la sélection d'état Prêt ne sera pas conservée.
 - Les modifications d'état non souhaitées ne sont pas prises en compte. Par exemple, si un superviseur modifie votre état en Prêt (et que vous n'avez pas sélectionné Prêt), votre état Prêt peut ne pas être conservé. Si votre dernière sélection était Prêt et que le système tente de modifier votre état en Non prêt (comme dans le cas de Sonnerie sans réponse), la sélection de Prêt est conservée.
-

Un bureau Finesse ou une session Finesse IPPA par agent

Finesse comporte les limitations suivantes en matière de comportement de session d'agent :

- Finesse ne prend pas en charge les agents se connectant au bureau Finesse et Finesse IPPA en même temps. Les agents doivent se connecter au bureau Finesse ou Finesse IPPA.
- Finesse peut prendre en charge une combinaison d'agents dans laquelle certains utilisent Finesse IPPA, tandis que d'autres utilisent le bureau Finesse (s'ils disposent de la licence adéquate).

- Lorsque des agents sont connectés au bureau Finesse ou à Finesse IPPA, ils peuvent également se connecter simultanément à une application tierce à l'aide de l'API Finesse. (Cette configuration est considérée comme un développement personnalisé. Comme pour d'autres personnalisations Finesse, le client ou le partenaire est responsable du développement et du test corrects de cette configuration personnalisée.)

Accessibilité

Le bureau Finesse prend en charge des fonctionnalités améliorant l'accessibilité des utilisateurs malvoyants ou à l'acuité visuelle réduite. Le tableau suivant montre comment naviguer dans le bureau Finesse à l'aide des fonctions d'accessibilité.



Remarque

Si vous utilisez un clavier Mac, appuyez sur **Option** au lieu de **Alt**. Par exemple, pour obtenir **la liste déroulante sélecteur de langue**, appuyez sur Option - flèche vers le bas.

Tableau 1 : Accessibilité Web

Élément du bureau	Pour effectuer les actions suivantes	Utilisez les touches suivantes
Barre d'adresse	Se déplacer entre la barre d'adresse et les cadres (dans Internet Explorer uniquement)	F6
Page de connexion		
Menu déroulant du sélecteur de langue	Accéder au menu déroulant	Tabulation et Maj.+Tabulation à partir du champ ID
	Ouvrir le menu déroulant	Alt+Flèche vers le bas ou Entrée
	Faire défiler le menu déroulant	Flèches vers le haut et vers le bas
	Sélectionner une langue	Entrée
	Masquer le menu déroulant	Échap
Infobulles de l'aide sur l'agent mobile	Accéder à une infobulle et l'afficher	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Masquer une infobulle	Échap
Acceptation du certificat	Basculer entre les liens de certificat	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Ouvrir le lien de certificats pour accepter le certificat	Entrée
Gadget de contrôle des appels		
Fenêtre contextuelle d'appel entrant	Acceptez l'appel entrant	Entrée

Élément du bureau	Pour effectuer les actions suivantes	Utilisez les touches suivantes
Navigation dans le gadget de contrôle des appels	Accéder au gadget de contrôle des appels, au répertoire téléphonique et au clavier	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Ouvrir et fermer le gadget de contrôle des appels	Entrée
Répertoire téléphonique	Naviguer dans les contacts du répertoire téléphonique	Touches fléchées
	Sélectionner le contact pour passer un appel	Entrée
	Sélectionner le contact afin de copier le numéro dans le numéroteur.	Entrée
Clavier	Basculer entre l'annuaire téléphonique et le clavier	Onglet, MAJ - onglet, puis entrez
	Naviguer entre les boutons du pavé numérique	Touches fléchées, Tabulation et MAJ-Tabulation
	Passer un nouvel appel, transférer un appel ou effectuer un appel de consultation	Appuyez sur Entrée dans le champ d'affichage du numéro OU Accédez au bouton Appel et appuyez sur Entrée
Menu déroulant Motif de post-appel	Accéder au menu déroulant	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Ouvrir le menu déroulant	Entrée
	Faire défiler la liste des motifs de post-appel	Flèches vers le haut et vers le bas
	Sélectionner un motif Post-appel	Barre d'espace
	Appliquer des motifs de traitement post-appel	Entrée
	Fermer le menu déroulant	Échap
Boîtes de dialogue Rappel et Reclasser (appels sortants)	Accéder aux boutons Rappel et Reclasser	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Ouvrir les boîtes de dialogue Rappel et Reclasser	Entrée (sur les boutons respectifs)
	Fermer les boîtes de dialogue	Appuyez sur Échap OU Quitter les boîtes de dialogue à l'aide de la touche de tabulation ou de Maj.+Tabulation

Élément du bureau	Pour effectuer les actions suivantes	Utilisez les touches suivantes
Boîte de dialogue Reclasser	Naviguer dans les éléments	Tabulation, Maj.+Tabulation, flèches vers le haut et vers le bas
	Sélectionner une option	Entrée
	Fermer la boîte de dialogue Reclasser	Échap
Calendrier des dates et heures de rappel	Accéder au calendrier et le quitter	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Naviguer dans le calendrier	Flèches
	Sélectionner une date du calendrier	Entrée
	Accéder aux premiers ou derniers jours d'un mois	Début et Fin
	Fermer le menu contextuel	Échap
Commandes de date et d'heure de rappel	Naviguer dans les éléments	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Augmenter et diminuer les valeurs d'heure et de minute	Flèches vers le haut et vers le bas
	Activer/désactiver le bouton AM/PM	Entrée
	Fermer le menu contextuel	Échap
Conversation de bureau		
Acceptation du certificat	Basculer entre les liens de certificat	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Ouvrir le lien de certificats pour accepter le certificat	Entrée
Changer d'état	Ouvrir la liste déroulante pour modifier l'état	Entrée
	Basculer entre les états	Touches fléchées, Tabulation et MAJ-Tabulation
	Appliquer l'état	Entrée
Rechercher des contacts	Bascule entre les résultats de la recherche	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Fermer la liste déroulante de résultats de recherche	Échap

Élément du bureau	Pour effectuer les actions suivantes	Utilisez les touches suivantes
Liste des contacts	Basculer entre les contacts et les groupes	Touches fléchées, Tabulation et MAJ-Tabulation
	Sélectionner plusieurs contacts	Ctrl + flèches Haut et Bas
	Après avoir sélectionné plusieurs contacts, accédez aux options Déplacer ou Supprimer	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Sélectionnez l'option Déplacer ou Supprimer	Entrée
Nous contacter	Accéder aux options d'en-tête de contact	Tabulation
	Options de contact ouvrir un en-tête	Entrée
	Accéder aux options d'en-tête de contact	Touches fléchées, Tabulation et MAJ-Tabulation
	Naviguer parmi les fenêtres Ajouter, Modifier et Supprimer des contacts	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Sélectionner une option	Entrée
Groupe	Accéder aux options d'en-tête de groupe	Tabulation
	Ouvrez les options d'en-tête de groupe	Entrée
	Accéder aux options d'en-tête de groupe	Touches fléchées, Tabulation et MAJ-Tabulation
	Naviguer dans les fenêtres Modifier et Supprimer le groupe	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Sélectionner une option	Entrée
Message de l'équipe		
Message de l'équipe	Naviguer dans les éléments	Tabulation, Maj.+Tabulation, flèches vers le haut et vers le bas
	Sélectionner une option	Entrée
	Fermer la boîte de dialogue.	Échap
	Afficher les messages récents	Maj+Tab
	Revenir et supprimer	Tab+ Entrée
Gadget des statistiques de file d'attente		

Élément du bureau	Pour effectuer les actions suivantes	Utilisez les touches suivantes
Gadget des statistiques de file d'attente	Accédez au gadget des statistiques de file d'attente	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Parcourir l'en-tête du tableau Statistiques de file d'attente	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Parcourir les cellules du tableau statistiques de file d'attente	Tabulation et Maj.+Tabulation
Bureau		
Envoyer le rapport d'erreur	Accéder à une infobulle et l'afficher	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Masquer une infobulle	Échap
	Pour envoyer le rapport d'erreur	Entrée
Déconnexion	Pour se déconnecter du bureau Finesse	Entrée
Gadget tiers		
Icône Maximiser la taille du gadget	Accéder à l'icône Maximiser la taille du gadget	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Agrandir et restaurer un gadget tiers	Entrée
Les canaux numériques		
État de l'agent	Accéder au gadget de l'état de l'agent canal numérique	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Ouvrir et fermer le menu déroulant des options du gadget.	Entrée
	Ouvrir et fermer le menu déroulant des options du gadget.	Échap
	Navigation dans les options de liste déroulante.	Flèches vers le haut et vers le bas
	Sélectionner une option dans la liste déroulante.	Entrée

Prise en charge d'un lecteur d'écran

Cisco Finesse prend également en charge le logiciel de lecture d'écran JAWS pour les éléments suivants :

Pour plus d'informations sur la version de JAWS prise en charge, consultez le rapport des modèles d'accessibilité pour les produits volontaires (VPAT) pour le centre de contact à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/about/accessibility/voluntary-product-accessibility-templates.html>.

Page ou gadget	Élément	Remarques
Page de connexion	Icône d'aide sur l'agent mobile	Le lecteur d'écran lit un texte décrivant l'icône d'aide.
	Erreur de connexion non valide	Lorsqu'une erreur de connexion se produit suite à la saisie d'un mot de passe ou d'un nom d'utilisateur non valide, le lecteur d'écran lit l'erreur. Remarque Dans Internet Explorer, le message est lu de une à trois fois.
Gadget des statistiques de file d'attente	Titre	Le lecteur d'écran lit le titre du gadget (Statistiques de file d'attente).
	Tableau	Le lecteur d'écran lit chaque en-tête de tableau et chaque cellule du tableau. Remarque Les valeurs d'une cellule peuvent ne pas être à jour. Pour que le lecteur d'écran puisse lire la valeur la plus récente, passez à une autre cellule, puis revenez à l'ancienne cellule.

Page ou gadget	Élément	Remarques
Gadget de contrôle des appels	Répertoire téléphonique	<p>Le lecteur d'écran lit le contenu du répertoire téléphonique.</p> <p>Remarque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le lecteur d'écran ne peut pas lire le résumé de ce tableau à l'aide de la combinaison de touches CTRL+INSER+T. Vous pouvez utiliser à la place la touche d'en-tête. • Le répertoire téléphonique ne prend pas en charge l'utilisation de la combinaison de touches CTRL+ALT+Touches de déplacement vers LA DROITE/GAUCHE/LE HAUT/LE BAS pour se déplacer entre les cellules du tableau. • Le lecteur d'écran ne lit pas l'en-tête de chaque colonne dans Internet Explorer 11.
	Clavier	<p>Le lecteur d'écran lit le nombre du pavé numérique et les lettres qui lui sont associées (ABC, DEF, etc.).</p> <p>Remarque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans le résumé du tableau, si vous sélectionnez le tableau, le lecteur d'écran lit le résumé du tableau, qui est Pavé numérique. • Si vous appuyez sur Entrée sur un bouton du pavé numérique lorsque JAWS est activé, les chiffres ne sont pas saisis ou affichés dans la boîte d'édition au dessus du pavé numérique. • Si vous utilisez la combinaison de touches Ctrl+Alt+Touches de déplacement vers la droite, la gauche, le haut et le bas pour vous déplacer entre les cellules, des boutons supplémentaires sont lus sur le pavé numérique.
	Erreurs de ligne d'appel	Le lecteur d'écran lit les messages d'erreur de ligne d'appel.

Page ou gadget	Élément	Remarques
Bureau d'agent	En-têtes	Le lecteur d'écran lit tous les en-têtes sur le bureau d'agent (éléments HTML <h1> à <h6>).
	Bannière de basculement	Lors du basculement, le lecteur d'écran lit l'instruction située dans la bannière rouge. Une fois le basculement terminé, le lecteur d'écran lit l'instruction située dans la bannière verte.
	Texte de changement d'état	Lorsque l'état de l'agent change, le lecteur d'écran lit le nouvel état.
Bureau	Icône d'aide sur l'envoi de journaux aux clients	Le lecteur d'écran lit un texte décrivant l'icône d'aide.

Accéder aux Raccourcis clavier

Utilisez les raccourcis clavier pour accéder facilement aux fonctions de poste de travail d'agent et de superviseur Cisco Finesse. Les raccourcis clavier ne sont disponibles pour les agents et les superviseurs que si l'administrateur a configuré cette fonction.



Remarque

Pour exécuter un raccourci clavier, assurez-vous que le curseur se trouve dans l'écran du poste de travail.

Procédure

Appuyez sur **Ctrl + Alt + F**.

ou

Cliquez sur l'icône d'options de l'utilisateur dans le coin supérieur droit de l'écran > cliquez sur **Raccourcis clavier**.

La boîte de dialogue **Liste des raccourcis clavier** répertorie les éléments suivants :

- Raccourcis clavier prédéfinis
- Raccourcis clavier de gadgets de fabricants tiers
- Raccourcis clavier incompatibles

Remarque Les raccourcis clavier ne répondent pas s'il existe des incompatibilités entre les gadgets ou les composants. Pour résoudre ces conflits, contactez votre administrateur.

Raccourcis clavier de l'agent

Le tableau ci-dessous répertorie les raccourcis clavier spécifiques à l'agent.

Tableau 2 : Liste des raccourcis clavier de l'agent (Windows)

Groupe	Action	Touche de raccourci	Remarques
État de l'agent	Prêt pour l'appel	Ctrl + Alt + R	-
	Non prêt pour les appels	Ctrl + Alt + N	Affiche la liste déroulante des codes motif lorsque plusieurs codes raison d'état Non prêt sont répertoriés.
	Ouvrir Contrôle d'état des canaux numériques	Ctrl+Maj+L	-
	Prêt pour tous les canaux numériques	Ctrl + Maj + V	-
	Non prêt pour tous les canaux numériques	Ctrl + Maj + Z	-
Application	Permuter les fenêtres contextuelles	Ctrl Alt + P	Permet de basculer entre les fenêtres contextuelles lorsqu'il y a plusieurs notifications de fenêtres contextuelles.
	Maximiser / restaurer la vue	Ctrl + Maj + 0	-

Groupe	Action	Touche de raccourci	Remarques
Traitement des appels	Effectuer un nouvel appel	Ctrl + Alt + O	-
	Appel de transfert direct	Ctrl + Alt + Q	-
	Ouvrir le clavier numérique (DTMF)	Ctrl + Alt + K	-
	Ouvrir Consulter	Ctrl + Alt + C	-
	Résumer l'appel	Ctrl + Alt + W	-
	Reclasser les appels	Ctrl + Alt + Y	-
	Programmer le rappel	Ctrl + Alt + S	-
	Répondre à un appel / Accepter un appel	Ctrl + Alt + A	Utilisez la touche de raccourci dans les scénarios suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Répondre à un appel entrant • Accepte un appel d'option d'appel sortant ou un appel de prévisualisation directe
	Fermez - supprimez l'enregistrement de la campagne	Ctrl + Alt + J	-
	Rejeter - Renvoyer l'enregistrement à la campagne / Fermer ce rappel	Ctrl + Alt + U	-
	Mettre fin à l'appel	Ctrl + Alt + E	Met fin au dernier appel actif lorsqu'il y a plusieurs appels.
	Mise en attente de l'appel	Ctrl + Alt + V	Passé l'appel avec l'option d'attente lorsqu'il y a plus d'un appel. Si tous les appels sont dotés de l'option d'attente, le dernier appel actif est mis en attente.
	Récupérer l'appel	Ctrl + Alt + G	Récupère l'appel qui comporte l'option Récupérer lorsqu'il y a plus d'un appel. Si tous les appels sont dotés de l'option récupérer, le dernier appel mis en attente est récupéré.
Transférer l'appel	Ctrl + Alt + X	-	
Conférence téléphonique	Ctrl + Alt + H	-	

Groupe	Action	Touche de raccourci	Remarques
Conversation de bureau	Permuter, minimiser et maximiser la fenêtre de conversation	Ctrl + Maj + 1	-
	Ouvrir Conversation de bureau	Ctrl + Maj + 3	-
Modifier une variable d'appel	Enregistrer des valeurs de variables d'appel modifiées	Ctrl + Alt + M	-
	Rétablir des valeurs de variables d'appel modifiées	Ctrl + Alt + Z	-
Raccourcis clavier	Liste des raccourcis clavier	Ctrl + Alt + F	-
Gadget multi-onglets	Basculer vers l'onglet suivant	Alt+Maj+N	Permet de passer à l'onglet suivant du gadget multi-onglets.
	Basculer vers l'onglet précédent	Alt+Maj+P	Permet de basculer vers l'onglet précédent du gadget multi-onglets.
Navigation	Domicile	Ctrl + Alt + 1	L'ordre des numéros de touches de raccourci dépend de la façon dont les gadgets sont disposés sur votre barre de navigation. Par exemple, si le gadget Mon historique est le premier de votre barre de navigation, la combinaison de touches Ctrl + Alt + 1 ouvre le gadget Mon historique .
	Mon historique	Ctrl + Alt + 2	-
	Mes statistiques	Ctrl + Alt + 3	-
	Gérer le client	Ctrl + Alt + 4	-
Envoyer le rapport d'erreur	Envoyer le rapport d'erreur	Ctrl + Maj + 2	-
Fermeture de session	Fermeture de session	Ctrl + Alt + L	-

**Remarque**

- Les lettres utilisées dans les raccourcis clavier ne sont pas sensibles à la casse.
- Si vous utilisez un clavier Mac, appuyez sur **Option** au lieu de **Alt**. Par exemple, pour accéder à la liste des raccourcis clavier, appuyez sur **Ctrl + option + F**.
- Si vous utilisez le clavier Mac via un navigateur Firefox, configurez **l'accès complet au clavier** sur **Toutes les commandes (Préférences système > Clavier > Touches de raccourci)** pour décaler le focus du clavier vers toutes les commandes.

Raccourcis clavier de messagerie électronique et de conversation

Le tableau ci-dessous répertorie les raccourcis clavier qui peuvent être utilisés dans les gadgets de messagerie et de discussion actifs.

Tableau 3 : Liste des raccourcis clavier (Windows)

Groupe	Action	Touche de raccourci	Remarques
Gérer des chats et des courriers électroniques	Répondre	Alt + Maj + r	Répondre à un courrier électronique.
	Répondre à tous	Alt + Maj + b	Répondre à tous les destinataires d'un courrier électronique.
	Renvoyer	Alt + Maj + g	Transférer un courrier électronique.
	Insérer une image	Alt + i	Ajouter une image à un courrier électronique. Le curseur doit se trouver dans le volet Répondre, Répondre à tous ou Transférer.
	Joindre un fichier	Alt + m	Joindre un fichier à un courrier électronique. Le curseur doit se trouver dans le volet Répondre, Répondre à tous ou Transférer.
	Insérer une réponse prédéfinie	Alt + p	Insérer une réponse prédéfinie à un courrier électronique. Le curseur doit se trouver dans le volet Répondre, Répondre à tous ou Transférer.
	Insérer un lien hypertexte	Alt + l	Ajouter un lien hypertexte à un courrier électronique. Le curseur doit se trouver dans le volet Répondre, Répondre à tous ou Transférer.
	Quitter le volet éditeur de courrier électronique	Échap	Fermer la boîte de dialogue ouverte, la fenêtre contextuelle, l'infobulle de l'outil et la liste déroulante.
	Ignorer	Alt + Maj + y	Fermer un courrier électronique sans enregistrer les modifications.
	Post-appel	Alt + Maj + w	Lancer le travail post-appel pour un courrier électronique.
	Remettre en attente	Alt + Maj + q	Répertorier les CSQ à l'aide d'une option de recherche.
	Envoyer	Alt + Maj + s	Envoyer le courrier électronique sélectionné.
	Insérer une réponse prédéfinie	Alt + p	Répertorier les réponses prédéfinies qui sont spécifiques au rôle (agent ou superviseur).
	Post-appel	Alt + Maj + w	Lancer le travail post-appel pour une discussion.
	Inviter un agent	Ctrl + Alt + i	Inviter un agent ou un superviseur à une discussion en cours.
	Terminer	Ctrl+Maj+6	Terminer la discussion active.
Quitter	Ctrl + Maj + 7	Quitter la discussion de groupe active.	

**Remarque**

Si vous utilisez un clavier Mac, appuyez sur **Option** au lieu de **Alt**. Par exemple, pour répondre à un courrier électronique, **Appuyez sur option + Maj + R**.

Raccourcis clavier du superviseur

Lorsque vous vous connectez en tant que superviseur, la boîte de dialogue **Liste des raccourcis clavier** répertorie à la fois les raccourcis clavier spécifiques aux agents et aux superviseurs. Pour plus d'informations sur les raccourcis clavier spécifiques aux agents, reportez-vous à la section [Raccourcis clavier de l'agent, à la page 19](#).

Le tableau ci-dessous répertorie les raccourcis clavier spécifiques au superviseur.

Tableau 4 : Liste des raccourcis clavier du superviseur (Windows)

Groupe	Action	Touche de raccourci
Traitement d'appel	Rejoindre l'appel	Ctrl + Alt + B
	Déconnecter le participant	Ctrl + Alt + D
Message de l'équipe	Ouvrir la fenêtre Message d'équipe	Ctrl + Maj + Y
Performance des équipes	Sélectionner une équipe	Ctrl + Maj + F

**Remarque**

- Les lettres utilisées dans les raccourcis clavier ne sont pas sensibles à la casse.
- Si vous utilisez un clavier Mac, appuyez sur **Option** au lieu de **Alt**. Par exemple, pour accéder à la liste des raccourcis clavier, appuyez sur **Ctrl + option + F**.
- Si vous utilisez le clavier Mac via un navigateur Firefox, configurez **l'accès complet au clavier** sur **Toutes les commandes (Préférences système > Clavier > Touches de raccourci)** pour décaler le focus du clavier vers toutes les commandes.



CHAPITRE 2

Tâches courantes

- Paramètres du navigateur pour Internet Explorer, à la page 27
- Paramètres du navigateur pour Firefox, à la page 28
- Paramètres du navigateur pour Chrome, à la page 28
- Modifier votre état, à la page 29
- Se connecter au bureau Cisco Finesse, à la page 30
- Accepter les certificats de sécurité, à la page 35
- Accepter les certificats pour les conversations et les courriers électroniques multisession, à la page 38
- Déconnexion du bureau Finesse, à la page 39
- Conversation de bureau, à la page 40
- Modifier des variables d'appel, à la page 46
- Rapports de données en temps réel, à la page 47
- Afficher Mon historique, à la page 48
- Afficher un message de l'équipe, à la page 48
- Faire glisser et déplacer, et redimensionner un gadget ou un composant, à la page 49

Paramètres du navigateur pour Internet Explorer

Pour garantir que toutes les fonctions de Finesse fonctionnent correctement dans Internet Explorer, vous devez :

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 vous utilisez des certificats auto-signés par une autorité de certification et que ses agents utilisent le nom de domaine complet du serveur, la connexion à Cisco 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.

Paramètres du navigateur pour Chrome

Veillez à désactiver la fonctionnalité de **Rejet automatique des onglets** dans Chrome (version 74 et versions antérieures) pour éviter de quitter l'onglet du bureau Cisco Finesse lorsque la mémoire système est faible.

Procédure

- Étape 1** Ouvrez Chrome et saisissez **chrome://flags/#automatic-tab-ignore** dans la barre d'adresse.
- Étape 2** Appuyez sur **Entrée**.

- Étape 3** Sélectionnez **Désactivé** dans la liste déroulante.
- Étape 4** Cliquez sur **Redémarrer maintenant**.
-

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 à pour les canaux numériques

Lorsque vous vous connectez au bureau Finesse, votre état est défini par défaut à .

Si vous êtes à l'état Prêt, vous pouvez faire passer votre état à Non prêt.

Pour accepter les contacts de conversation et de courrier électronique entrants, vous devez définir votre état à Prêt.

Procédure

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

Se connecter au bureau Cisco Finesse

L'administrateur peut configurer un message de bannière de sécurité personnalisé et un message d'ouverture de session personnalisé pour les utilisateurs du Bureau Finesse. Les deux types de messages peuvent être configurés en même temps. Le message d'ouverture de session personnalisé peut être utilisé pour configurer la bannière d'ouverture de session de façon générale sur tous les processus qui prennent en charge cette fonctionnalité.

Si votre administrateur a défini un message de bannière de sécurité personnalisé, le message s'affiche au bas de la page de **connexion** au bureau Finesse. Si votre administrateur a défini les messages d'ouverture de session personnalisé, le message s'affiche dans une boîte de dialogue contextuelle après que vous ayez cliqué sur **Connexion**. Vous devez accuser réception du message d'ouverture de session personnalisé pour vous connecter.



Remarque

Le message d'ouverture de session personnalisé n'est pas affiché pour les utilisateurs de l'identification unique SSO.



Remarque

Extension Mobility fournit un profil téléphonique spécifique à l'utilisateur (y compris les postes configurés pour cet utilisateur) au téléphone à partir duquel la connexion est établie. Après vous s'être connecté à Cisco Unified Communications Manager avec Extension Mobility, les agents peuvent se connecter à Unified CCX à l'aide de Finesse.

Si vous vous connectez à un autre périphérique Extension Mobility alors que vous êtes toujours connecté à un périphérique Extension Mobility et à un poste de travail Finesse, vous êtes automatiquement déconnecté du premier périphérique Extension Mobility. Toutefois, vous devez vous déconnecter, puis vous reconnecter au poste de travail Finesse.

Procédure

- Étape 1** Connectez-vous à la console d'administration sur le serveur UCCX principal à l'aide de l'URL : `https://FQDN du serveur Unified CCX:8445/desktop`, où FQDN est le nom de domaine complet de votre serveur principal.
- 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 principale:8845/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 d'agent.

- Remarque**
- Les ID d'agent sont sensibles à la casse et peuvent contenir des lettres, des chiffres, des traits d'union (-), des traits de soulignement (_) et des points (.). Ils sont attribués par l'administrateur. Les ID d'agent ne peuvent pas commencer ou se terminer par un point ou contenir deux points consécutifs.
 - 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 acceptés : / , \ , [,] , : , ; , | , = , > , + , * , ? , < , > .
 - La page Nom d'utilisateur (page de connexion au Bureau) du déploiement Unified CCX renvoie à AgentID.

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.
 - Pour les utilisateurs n'utilisant pas la SSO, une boîte de dialogue s'affiche lorsque vous (agent, superviseur, administrateur) cliquez sur le bouton **Connexion**.
 - Si la connexion échoue à cause d'erreurs de périphérique, le poste de travail tente automatiquement de se reconnecter. Une alerte s'affiche pour indiquer le nombre de nouvelles tentatives restantes et le temps restant pour la tentative suivante.
 - Si votre administrateur vous a autorisé la fonctionnalité de sélection de périphérique, les périphériques associés à votre numéro de poste sont affichés dans la page **Sélectionnez votre périphérique par défaut**. Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à [Choix du périphérique de l'agent, à la page 32](#). Même si l'agent s'est connecté à un seul périphérique, cet écran s'affiche. Par conséquent, cet écran permet de déterminer si l'agent ne parvient pas à se connecter au périphérique de son choix et a tenté de réessayer de se connecter.

Remarque Pour modifier la langue qui s'affiche sur votre bureau, utilisez le lien **Modifier la langue**. Dans l'écran sélecteur de langue, sélectionnez 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. 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.

Choix du périphérique de l'agent

L'administrateur doit activer la fonctionnalité de sélection de périphérique de l'agent pour un agent, lorsque le poste utilisé par cet agent est partagé par plusieurs périphériques. Vous pouvez sélectionner l'un des terminaux (téléphone de bureau avec Extension Mobility, téléphone de bureau sans Extension Mobility, Jabber, etc.) sur les lignes partagées de distribution automatique d'appels (ACD) en tant que périphérique actif lors de la connexion au bureau Cisco Finesse. Vous avez maintenant la possibilité de changer de périphérique en fonction de l'endroit où vous travaillez, en passant d'un bureau à un autre dans différents endroits ou en travaillant depuis votre domicile.

Lorsque vous vous connectez à l'aide de l'extension souhaitée, l'écran sélection du périphérique affiche la liste des périphériques qui partagent le même numéro de poste. Vous pouvez actualiser la liste des périphériques (si le périphérique requis n'est pas répertorié) et sélectionner le périphérique à utiliser comme périphérique actif pour la session de bureau en cours.



Remarque

Les postes principaux et secondaires peuvent être partagés par plusieurs périphériques. Assurez-vous de ne pas vous connecter à l'aide de plusieurs périphériques à la fois.

Procédure

Étape 1

Connectez-vous au bureau Finesse.

Si votre administrateur a activé la fonctionnalité de sélection de périphérique de l'agent, les périphériques qui partagent votre poste sont affichés dans la page **Sélectionner votre périphérique par défaut**.

L'écran **Sélectionner votre périphérique favori** affiche les appareils partagés par votre numéro de poste dans le format suivant : type de périphérique (nom du périphérique). Par exemple, Cisco 6940 (SEP0000BCCER9876).

Étape 2

Cliquez sur le nom du périphérique pour sélectionner votre périphérique préféré.

- Pour accéder à la page de connexion au bureau Finesse, cliquez sur **précédent**. Lorsque vous cliquez sur le bouton **Précédent** de votre navigateur, la page est actualisée et vous êtes redirigé vers le même écran **Sélectionner votre périphérique favori**. Toutefois, si vous avez sélectionné un périphérique, la sélection est perdue.

Remarque Le bureau Finesse ne conserve votre sélection que lorsque vous cliquez sur **Continuer**.

Lorsque le bureau Finesse bascule, la bannière de reconnexion indique le périphérique actif sélectionné pour la nouvelle session, qui est le même que le périphérique sélectionné avant le basculement.

Remarque Si le périphérique requis ne figure pas dans la liste, vérifiez si l'extension utilisée pour se connecter (affichée dans l'écran **Sélectionner votre périphérique favori**) est valide et si vous vous êtes connecté au périphérique. Après vous être connecté au périphérique requis, cliquez sur **Actualiser**.

- Lorsque vous positionnez le curseur sur le nom du périphérique tronqué (en raison de contraintes d'espace), une info-bulle apparaît pour détailler les informations complètes du périphérique, telles que le type et le nom du périphérique.
- La résolution prise en charge pour le bureau Finesse est de 1366 x 768 ou plus pour un affichage optimal de l'écran **Sélectionner votre périphérique favori**.
- Le nombre maximum de périphériques répertoriés dans l'écran **Sélectionner votre périphérique favori** est de cinq.
 - Si vous vous êtes connecté à plus de cinq périphériques et si votre périphérique favori ne figure pas dans la liste, déconnectez-vous des périphériques qui ne sont pas nécessaires. Cliquez sur **Actualiser** dans l'écran **Sélectionnez votre périphérique favori** pour mettre à jour la liste affichée des périphériques.
- Le bureau Finesse conserve votre sélection de périphérique précédente en haut de la liste, sur un navigateur spécifique sur une machine spécifique, uniquement si vous vous êtes déjà connecté à l'aide de la même combinaison.
- Lorsque vous vous connectez, le navigateur enregistre le périphérique sélectionné pour cet agent et le numéro de poste utilisé. Lors des connexions suivantes du même agent avec le même numéro de poste, sur la même machine, via le même navigateur, ce périphérique s'affiche en premier dans l'écran de sélection du périphérique de votre choix.

Étape 3

Cliquez sur **Continuer**.

Le périphérique sélectionné est répertorié sous l'icône des options utilisateur dans le coin supérieur droit de l'écran.

Remarque Pour modifier la sélection du périphérique, déconnectez-vous du bureau Finesse et connectez-vous à nouveau.

Remarque L'activation de la sélection automatique de périphérique est prise en charge lorsqu'un seul périphérique actif est disponible pour le poste au moment de la connexion. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section *Activation de la sélection automatique de périphériques pour un seul périphérique actif* dans *Le guide d'administration de Cisco Finesse* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/series.html#MaintainandOperate>

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

Cisco Finesse prend en charge le message de bannière de sécurité personnalisé pour les utilisateurs du bureau Finesse. Si votre administrateur a défini les messages de bannière sécurisés personnalisés, le message est affiché sur la page **Connexion**.

Procédure

Étape 1 Connectez-vous à la console d'administration sur le serveur UCCX principal à l'aide de l'URL : `https://FQDN du serveur Unified CCX:8445/desktop`, où FQDN est le nom de domaine complet de votre serveur principal.

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 principale:8845/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 IdP, saisissez vos **Système d'exploitation** nom d'utilisateur et **mot de passe**, puis cliquez sur **Connexion**.

Étape 4 Dans le champ **Poste**, saisissez votre poste et cliquez sur **Envoyer**.

- Remarque**
- Si la connexion échoue à cause d'erreurs de périphérique, le poste de travail tente automatiquement de se reconnecter. Une alerte s'affiche pour indiquer le nombre de nouvelles tentatives restantes et le temps restant pour la tentative suivante.
 - Si votre administrateur vous a autorisé la fonctionnalité de sélection de périphérique, les périphériques associés à votre numéro de poste sont affichés dans la page **Sélectionnez votre périphérique par défaut**. Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à [Choix du périphérique de l'agent, à la page 32](#). Même si l'agent s'est connecté à un seul périphérique, cet écran s'affiche. Par conséquent, cet écran permet de déterminer si l'agent ne parvient pas à se connecter au périphérique de son choix et a tenté de réessayer de se connecter.

Remarque Pour modifier la langue qui s'affiche sur votre bureau, utilisez le lien **Modifier la langue**. Dans l'écran sélecteur de langue, sélectionnez 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. 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.

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 à toutes les méthodes de connexion.

Accepter les certificats de sécurité

Assurez-vous que les fenêtres contextuelles sont activées pour le bureau Finesse.

Une fois que vous avez saisi l'URL Bureau Finesse dans votre navigateur, la procédure d'ajout d'un certificat est la suivante :

Installer un certificat sur un système d'exploitation Windows :

La procédure d'ajout d'un certificat varie pour chaque navigateur. Pour chaque navigateur, procédez comme suit :

Internet Explorer



Remarque

Si vous utilisez un client Windows, et êtes connecté en tant qu'utilisateur Windows, vous devez exécuter Internet Explorer en tant qu'administrateur pour installer les certificats de sécurité. Dans le menu Démarrer, cliquez à droite sur Internet Explorer et sélectionnez Exécuter en tant qu'administrateur.

Contactez votre administrateur si vous n'avez pas les permissions nécessaires pour installer les certificats de sécurité.

1. Une page s'affiche pour indiquer que le certificat de sécurité du site Web pose problème. Cliquez sur le lien **Poursuivre sur ce site Web (non recommandé)** pour ouvrir la page de connexion Finesse. L'écran d'ouverture de session Finesse apparaît avec une erreur de certificat dans la barre d'adresse.
2. Cliquez sur l'erreur de certificat qui apparaît dans la barre d'adresse, puis cliquez sur **Afficher les certificats**.
3. Dans la boîte de dialogue **Certificat**, cliquez sur **Installer un certificat** pour ouvrir l'**Assistant Importation de certificat**.
4. Sélectionnez **Utilisateur actuel** pour installer le certificat pour l'utilisateur actuel uniquement, ou sélectionnez **Machine locale** pour installer le certificat pour tous les utilisateurs de Windows qui utilisent cet ordinateur.
5. Dans l'**assistant Importation de certificat**, cliquez sur **Suivant**.
6. Sélectionnez **Placer tous les certificats dans le magasin suivant**, puis cliquez sur **Naviguer**.
7. Sélectionnez **Autorités de certification racines de confiance**, puis cliquez sur **OK**.
8. Cliquez sur **Suivant**, puis sur **Terminer**. Une boîte de dialogue **Avertissement de sécurité** s'affiche.
9. Cliquez sur **Oui** pour installer le certificat. La boîte de dialogue **Importer le certificat** apparaît.
10. Cliquez sur **OK** et fermez la boîte de dialogue **Importer le certificat**.

11. Fermez l'onglet du navigateur. Le lien de certificat accepté est supprimé de la boîte de dialogue **Certificat SSL non accepté**.

Répétez les étapes précédentes pour tous les liens de certificat. Après avoir accepté tous les certificats, le processus de connexion s'achève.

**Remarque**

Pour supprimer l'erreur de certificat du bureau, vous devez fermer et rouvrir votre navigateur.

Firefox

1. Sur la page **Votre connexion n'est pas sécurisée**, cliquez sur **Avancé > Ajouter une exception**.

**Remarque**

Assurez-vous que la case **Stocker de façon permanente cette exception** est cochée.

2. Cliquez sur **Confirmer l'exception de sécurité**.
3. Dans la page de connexion à Finesse, saisissez votre ID d'agent, votre nom d'utilisateur, votre mot de passe et votre numéro de poste, puis cliquez sur **Connexion**.
4. Dans la boîte de dialogue **Certificat SSL non accepté**, cliquez sur le lien du certificat. Un nouvel onglet de navigateur s'ouvre pour chaque certificat que vous devez accepter.
5. Sur l'onglet du navigateur, cliquez sur **Je comprends les risques > Ajouter une exception**. Assurez-vous que la case **Stocker de façon permanente cette exception** est cochée.
6. Cliquez sur **Confirmer l'exception de sécurité**. L'onglet du navigateur se ferme une fois que vous acceptez le certificat et le lien de certificat accepté est supprimé de la boîte de dialogue **Certificat SSL non accepté**. Fermez l'onglet du navigateur s'il ne se ferme pas automatiquement.

Répétez les étapes précédentes pour tous les liens de certificat. Après avoir accepté tous les certificats, le processus de connexion s'achève.

Chrome et Edge Chromium (Microsoft Edge)

1. Une page apparaît qui indique que votre connexion n'est pas privée. Pour ouvrir la session Finesse,
 - Dans Chrome, cliquez sur **Avancé > Continuer vers < nom d'hôte > (non sécurisé)**.
 - Dans Microsoft Edge, cliquez sur **Avancé > Continuer vers < nom d'hôte > (non sécurisé)**.
2. Entrez votre ID d'agent ou nom d'utilisateur, votre mot de passe, et poste, puis cliquez sur **Connexion**.
3. Dans la boîte de dialogue **Certificat SSL non accepté**, cliquez sur le lien du certificat. Un nouvel onglet de navigateur s'ouvre pour chaque certificat que vous devez accepter.
4. Sur l'onglet navigateur,
 - Dans Chrome, cliquez sur **Avancé > Continuer vers < nom d'hôte > (non sécurisé)**.
 - Dans Microsoft Edge, cliquez sur **Avancé > Continuer vers < nom d'hôte > (non sécurisé)**.

L'onglet du navigateur se ferme une fois que vous acceptez le certificat et le lien de certificat accepté est supprimé de la boîte de dialogue **Certificat SSL non accepté**. Fermez l'onglet du navigateur s'il ne se ferme pas automatiquement.

**Remarque**

Si vous cliquez sur le lien de certificat et ne l'acceptez pas, le lien du certificat reste activé dans la boîte de dialogue **Certificat SSL non accepté**. L'erreur de certificat apparaît chaque fois que vous vous connectez. Pour accepter définitivement le certificat, procédez comme suit.

5. Cliquez sur l'erreur de certificat qui apparaît dans la barre d'adresse, puis
Dans Chrome, sélectionnez **Certificat (non valide)**.
Dans Microsoft Edge, sélectionnez **Certificat (non valide)**.
La boîte de dialogue **Certificat** apparaît.
6. Dans l'onglet **Détails**, cliquez sur **Copier dans un fichier**. L'**Assistant Exportation de certificat** s'ouvre.
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Conservez la sélection par défaut **Binaire codé DER X. 509 (. CER)** et cliquez sur **Suivant**.
9. Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le dossier dans lequel vous souhaitez enregistrer le certificat, saisissez un nom reconnaissable et cliquez sur **Enregistrer**.
10. Accédez au dossier dans lequel vous avez enregistré le fichier de certificat (fichier **.cer**), cliquez avec le bouton droit sur le fichier, puis cliquez sur **Installer le certificat**. L'**Assistant d'importation de certificats** s'ouvre.
11. Conservez l'**utilisateur actuel** de la sélection par défaut et cliquez sur **Suivant**.
12. Sélectionnez **Placer tous les certificats dans le magasin suivant**, puis cliquez sur **Naviguer**. La boîte de dialogue **Sélectionner un magasin de certificats** apparaît.
13. Sélectionnez **Autorités de certification racines de confiance**, puis cliquez sur **OK**.
14. Cliquez sur **Suivant**, puis sur **Terminer**. Une boîte de dialogue **d'avertissement de sécurité** s'affiche vous demandant si vous souhaitez installer le certificat.
15. Cliquez sur **Oui**. Une boîte de dialogue **d'importation de certificat** qui indique que l'importation a réussi s'affiche.

Fermez le navigateur et Connectez-vous à Finesse . L'erreur de sécurité n'apparaît pas dans la barre d'adresses.

Installer les certificats sur MacOS :

La procédure de téléchargement d'un certificat varie pour chaque navigateur. Pour chaque navigateur, procédez comme suit :

Chrome et Edge Chromium (Microsoft Edge)

1. Une page d'avertissement apparaît qui indique que votre connexion n'est pas privée. Pour ouvrir la connexion à la console d'exploitation,
Dans Chrome, cliquez sur **Avancé > Continuer vers < nom d'hôte > (non sécurisé)**.
Dans Microsoft Edge, cliquez sur **Avancé > Continuer vers < nom d'hôte > (non sécurisé)**.
2. Cliquez sur l'erreur de certificat qui apparaît dans la barre d'adresse, puis

Dans Chrome, sélectionnez **Certificat (non valide)**.

Dans Microsoft Edge, sélectionnez **Certificat (non valide)**.

Une boîte de dialogue de certificat s'affiche avec les détails du certificat.

3. Faites glisser l'icône du **certificat** sur le bureau.
4. Double cliquez sur le certificat. L'application **Keychain Access** s'ouvre.
5. Dans le volet de droite de la boîte de dialogue Keychain, naviguez jusqu'au certificat, cliquez avec le bouton droit sur le certificat, puis sélectionnez **Obtenir des informations** à partir des options répertoriées. Une boîte de dialogue s'affiche avec davantage d'informations sur le certificat.
6. Développez **Approuver**. Dans le menu déroulant **Lors de l'utilisation de ce certificat**, sélectionnez **Toujours approuver**.
7. Fermez la boîte de dialogue contenant plus d'informations sur le certificat. Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.
8. Authentifiez la modification du trousseau Keychains en fournissant un mot de passe.
9. Le certificat est maintenant approuvé et l'erreur de certificat n'apparaît pas dans la barre d'adresse.

Firefox

1. Dans votre navigateur Firefox, saisissez l'URL du Bureau Finesse. Une page d'avertissement s'affiche et indique qu'il y a un risque de sécurité.
2. Cliquez sur **Avancé**, puis sur le lien **Afficher le certificat**. La boîte de dialogue **Visionneuse de certificat** apparaît.
3. Cliquez sur **Détails**, puis cliquez sur **Exporter**. Enregistrez le certificat (**fichier .crt**) dans un dossier local.



Remarque

Si l'option de fichier **.crt** n'est pas disponible, sélectionnez l'option **.der** pour enregistrer le certificat.

4. Dans le menu, sélectionnez **Firefox > Préférences**. La page **Préférences** s'affiche.
5. Dans le volet de gauche, sélectionnez **Confidentialité et sécurité**.
6. Faites défiler jusqu'à la section **Certificats** et cliquez sur **Afficher les certificats...** La fenêtre **Gestionnaire de certificat** s'affiche.
7. Cliquez sur **Importer** et sélectionnez le certificat.
8. Le certificat est maintenant autorisé et l'erreur de certificat n'apparaît pas dans la barre d'adresse.

Accepter les certificats pour les conversations et les courriers électroniques multisession

Avant de pouvoir vous connecter à une session de conversation ou traiter des contacts de courrier électronique, vous devrez peut-être accepter des certificats dans le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques

sur le bureau Finesse. Lorsque vous vous connectez à Finesse, consultez l'onglet sur lequel le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques du panneau gauche apparaît pour vérifier si vous devez accepter des certificats et vous assurer que le gadget se charge correctement.

Une fois que vous vous êtes connecté à Finesse et que vous cliquez sur **Gérer les conversations et les courriers électroniques**, une page d'avertissement, **Cliquez sur lancer le certificat et acceptez le certificat pour utiliser la conversation et le courrier électronique** apparaît.

Cliquez sur **Lancer le certificat**.

Procédure

- Étape 1** **Dans Internet Explorer :**
- Une page s'affiche indiquant que le site n'est pas sécurisé.
 - Cliquez sur **informations supplémentaires**, puis cliquez sur **accéder au lien Web (non recommandé)**. La page qui indique que ce site n'est pas sécurisé se ferme automatiquement et le gadget multi-onglets est chargé.
- Étape 2** **Dans Firefox :**
- Une page d'avertissement apparaît qui indique que votre connexion n'est pas privée.
 - Cliquez sur **Avancé**, puis cliquez sur **Accepter le risque et continuer**. La page qui indique que cette connexion n'est pas privée se ferme automatiquement et le gadget multi-sessions est chargé.
- Étape 3** **Dans Chrome et Edge Chromium (Microsoft Edge) :**
- Une page d'avertissement apparaît qui indique que votre connexion n'est pas privée.
 - Dans Chrome, cliquez sur **Avancé** puis sur le lien **Continuer vers < nom d'hôte > (non sécurisé)**.
 - Dans Microsoft Edge, cliquez sur **Avancé** puis sur le lien **Continuer vers < nom d'hôte > (non sécurisé)**.
- La page qui indique que cette connexion n'est pas privée se ferme automatiquement et le gadget multi-sessions est chargé.
-

L'erreur relative à Lancer un certificat peut apparaître plusieurs fois. Suivez la même procédure pour charger le gadget multi-sessions.

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.

Vous ne pouvez pas vous déconnecter du poste de travail Finesse lorsque vos canaux vocaux ou numériques sont à l'état Prêt.

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 motif de déconnexion.
- Remarque** Si vous traitez des contacts de conversation et de courrier électronique, vous devez vous assurer que votre état est défini sur Non prêt dans les gadgets de contrôle des appels et de contrôle des conversations et des courriers électroniques.
- Étape 2** Sélectionnez le code motif de déconnexion approprié pour vous déconnecter.
- Remarque** Si aucun 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 de cliquer sur le lien **Connexion** pour être redirigé vers l'écran de connexion Finesse.

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.

La conversation du bureau nécessite que les certificats de Cisco IM et Presence soient approuvés. Pour démarrer une conversation de bureau sans avoir ajouté une exception, vous devez ajouter le certificat au magasin d'approbation du navigateur ou configurer IM et Presence à l'aide d'un certificat signé par une autorité de certification, ou envoyer un certificat auto-signé via les stratégies de groupe dans les navigateurs pris en charge. Pour plus d'informations sur l'acceptation des certificats, voir *Accepter les certificats de sécurité*.



Remarque

Le format pris en charge pour le certificat Cisco IM et Presence EC est `imhostname-EC.domain.com`.

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 distinct 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.

**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.

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, la fenêtre d'acceptation de certificat apparaît.

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 Firefox, reportez-vous à la section *Accepter les certificats de sécurité > étape 4* et suivantes.
- Pour accepter les certificats de Chrome et Edge Chromium, reportez-vous à la section *Accepter les certificats de sécurité > Étape 5* et suivantes.

Remarque La rubrique **Accepter les certificats de sécurité** fait partie du [Guide d'utilisation du poste de travail Cisco Finesse des agents et superviseurs pour Cisco Unified Contact Center Express](#).

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 créez 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.

- d) 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 :
- a) Dans la liste des contacts, cliquez sur l'icône ●●● à l'extrémité du contact requis.
 - b) Dans la liste déroulante, cliquez sur **Supprimer**.
 - c) Dans l'invite de confirmation, cliquez sur **Supprimer** pour supprimer le contact à partir de ce groupe.
- Étape 2** Pour supprimer plusieurs contacts :
- a) Maintenez enfoncé la touche **Ctrl** et sélectionnez les contacts requis.
 - b) Dans l'en-tête de liste de contacts, cliquez sur **Supprimer**.
 - c) 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 Cisco 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 Cisco 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 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 conversation.
 - 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 la réduire ou l'agrandir.
 - 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**.
-

Modifier des variables d'appel

Vous pouvez modifier les valeurs des variables d'appel si l'administrateur a configuré la variable d'appel comme étant modifiable. Vous pouvez modifier les valeurs lors d'un appel actif ou à l'état Post-appel.



Remarque

L'opération de modification des variables d'appel met à jour les valeurs des variables au sein de l'appel en question. Toutes les entités qui écoutent les événements de dialogue reçoivent les variables d'appel mises à jour par le biais des notifications Cisco Finesse. Si des clients CTI sont connectés au même de PG d'agent, ils reçoivent également les notifications des données d'appel modifiées via les événements d'appel CTI. Toutefois, les scripts d'application ou les bases de données qui sont utilisés pour renseigner les variables d'appel ne sont pas directement affectés par cette modification.

Procédure

-
- Étape 1** Sur le bureau Finesse, agrandissez le gadget Contrôle d'appels pour afficher les variables d'appel.
- Étape 2** Cliquez dans la zone de texte pour modifier les valeurs selon vos besoins.

Remarque Dans les scénarios suivants, les modifications apportées à la variable d'appel par un utilisateur sont remplacées :

- Lorsque plusieurs utilisateurs modifient le même champ en même temps. Par exemple, lorsque deux utilisateurs (utilisateur A et utilisateur B) modifient le même champ en même temps et que l'utilisateur A enregistre les valeurs modifiées. Les modifications apportées par l'utilisateur B sont alors remplacées et l'utilisateur B est averti par un message.
- Lorsqu'un script est modifié sur le serveur CTI et que pendant ce temps, un utilisateur modifie les valeurs. Les modifications apportées par l'utilisateur sont alors remplacées et l'utilisateur reçoit un message.

- Étape 3** Cliquez sur **Enregistrer**.
- Cliquez sur **Rétablir** pour revenir aux valeurs enregistrées précédemment.

Remarque Les valeurs de champ non enregistrées sont remplacées cas de conflit.

Rapports de données en temps réel

Accéder aux données en temps réel

Les bureaux du superviseur et de l'agent Cisco Finesse fournissent le gadget Données en direct.

Le gadget Données en direct affiche des informations sur l'état actuel du centre de contact. Ce gadget reçoit des données à partir d'une source de données en temps réel à intervalles fréquents.

Cette fonctionnalité offre les accès suivants :

- Les agents peuvent accéder aux rapports Données en temps réel de l'agent.
- Les superviseurs peuvent accéder aux rapports Données en temps réel de l'agent et du superviseur.

Pour accéder à des rapports, l'administrateur doit les ajouter et les configurer dans la console d'administration de Cisco Finesse.

Dans le bureau d'agent Cisco Finesse, cliquez sur l'onglet **Mes statistiques** pour accéder aux rapports.

Dans le bureau du superviseur Cisco Finesse, cliquez sur les onglets **Données de l'équipe** et **Données de la file d'attente** pour accéder aux rapports.

Affichage de plusieurs vues de rapport de données en temps réel

Cisco Finesse 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.



Remarque

Lorsque vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure d'Unified CCX 10.x vers la version 11.0 d'Unified CCX, vous ne pouvez afficher les divers rapports de données en temps réel que sur un seul gadget.

La barre d'outils de rapports de données en direct vous permet également d'exécuter les opérations suivantes :

- Mettre en pause et reprendre les mises à jour d'événement du gadget de données en direct en utilisant les boutons 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.

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

En cliquant sur l'onglet **Mon historique** sur le bureau, vous pouvez afficher les détails suivants de vos appels depuis minuit :

- **Type** : indique si l'appel était entrant ou sortant.
- **Numéro** : indique le numéro de téléphone de l'appel entrant ou sortant.
- **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

En cliquant sur l'onglet **Mon historique** sur le bureau, vous pouvez afficher les détails suivants de votre historique d'états d'appels depuis minuit :

- **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.

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.

Faire glisser et déplacer, et redimensionner un gadget ou un composant

L'administrateur peut configurer le gadget de glisser-déplacer et de redimensionnement ou les fonctionnalités du composant pour les agents et les superviseurs afin de personnaliser leur bureau Finesse.

- La fonction glisser-déplacer permet aux agents et aux superviseurs de faire glisser (et de déplacer) le gadget ou le composant vers la position requise sur la disposition du bureau.
- La fonction de redimensionnement permet aux agents et aux superviseurs de réduire ou d'agrandir le gadget ou le composant à une taille personnalisée sur la disposition du bureau.

Le bureau Finesse conserve vos choix lorsque vous accédez à nouveau au navigateur. Pour plus d'informations sur la réinitialisation de la disposition par défaut, voir *Rétablissement de la disposition*.

**Remarque**

Ces fonctionnalités sont également applicables aux gadgets tiers.

Limitations et restrictions

Les restrictions et limitations relatives aux fonctions de glisser-déposer ou de redimensionnement sont les suivantes :

- L'action de réorganisation et de redimensionnement qui est effectuée sur un gadget ou un composant est spécifique à l'utilisateur connecté, au navigateur utilisé, à l'onglet respectif et au périphérique utilisé.
- Les actions de réorganisation et de redimensionnement ne sont pas applicables pour les gadgets et les composants de niveau d'en-tête et de page. Par exemple, l'état de l'agent pour le composant vocal et du numéroteur.

**Remarque**

Si l'administrateur modifie la présentation par défaut, les modifications apportées par vous sont remplacées par les paramètres par défaut. Les modifications sont reflétées lorsque vous actualisez ou que vous vous reconnectez.

Faire glisser et déplacer un gadget ou un composant

Avant de commencer

Cette fonctionnalité n'est disponible sur votre bureau Finesse que si l'administrateur a configuré cette fonction pour vous.

Procédure

-
- Étape 1** Se connecter au bureau Cisco Finesse.
- Étape 2** Placez le pointeur sur le gadget ou l'en-tête du titre du composant. Lorsque le pointeur se transforme en , cliquez sur le gadget ou le composant, puis faites-le glisser vers l'emplacement souhaité sur la page du bureau.
- L'action de glisser-déposer effectuée sur un gadget ou un composant est spécifique à l'utilisateur connecté, au navigateur utilisé, à l'onglet et au périphérique utilisé.
- Remarque** Vous pouvez réorganiser un maximum de 12 gadgets ou composants côte à côte sur un onglet spécifique.
-

Redimensionner un gadget ou un composant

Avant de commencer

Cette fonctionnalité n'est disponible sur votre bureau Finesse que si l'administrateur a configuré cette fonction pour vous.

Procédure

-
- Étape 1** Se connecter au bureau Cisco Finesse.
- Étape 2** Placez le pointeur sur la bordure du gadget ou du composant. Lorsque le pointeur se transforme en , cliquez et faites glisser le  pour redimensionner le gadget ou le composant sur la disposition du bureau.
- L'action de redimensionnement effectuée sur un gadget ou un composant est spécifique à l'utilisateur connecté, au navigateur utilisé, à l'onglet et au périphérique utilisé.
- Remarque**
-  indique le redimensionnement vertical et  indique le redimensionnement horizontal.
 - La longueur maximale du gadget est limitée à la longueur de l'écran. La longueur minimale du gadget est limitée à un 12^{ème} de la longueur de l'écran.
-

Réinitialiser la mise en page

Si vous avez modifié la disposition du Bureau à l'aide des fonctions de glisser-déplacer et de redimensionnement, la mise en page peut être rétablie à la vue par défaut à l'aide de l'option **Réinitialiser la disposition**. L'option **Réinitialiser la disposition** est disponible dans la liste déroulante de l'icône Options utilisateur.



Remarque

Vous pouvez également effacer le cache de votre navigateur pour réinitialiser la disposition à la vue par défaut.

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur l'icône d'options de l'utilisateur dans le coin supérieur droit de l'écran.
- Étape 2** Cliquez sur **Réinitialiser la disposition**.
- Étape 3** Dans la boîte de dialogue de confirmation cliquez sur **OK**.
-

Restaure la vue par défaut pour tous les onglets.



CHAPITRE 3

Tâches relatives aux appels

- Passer un appel, à la page 53
- Répondre à un appel, à la page 54
- Répondre à un appel sortant de prévisualisation directe, à la page 54
- Reclasser un appel sortant de prévisualisation directe, à la page 55
- Planifier un rappel, à la page 55
- Lancer un appel de consultation, à la page 56
- Envoyer DTMF, à la page 57
- Appliquer un motif de traitement post-appel, à la page 58
- Forcer le travail post-appel, à la page 59
- Initier un appel avec transfert direct, à la page 59

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 entrez 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 Réserve. 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 Connectez-vous au bureau Finesse à l'aide de l'URL : `https://Nom de domaine complet du serveur Finesse:8445/desktop`.

Étape 2 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 3 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 sortant de prévisualisation directe

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. Vous devez être à l'état Prêt pour recevoir un appel.

Quand un appel sortant de prévisualisation direct arrive sur le bureau, votre état passe à Réserve (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 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 directe

Le bouton Reclasser vous permet de reclasser un appel sortant de prévisualisation directe en tant que Répondeur, Occupé, Fax, Numéro non valide ou Vocal. Par défaut, un appel est classé comme Vocal. Ce bouton est disponible une fois que vous avez accepté l'appel de prévisualisation direct, pendant la durée de l'appel et 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 directe
- 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).
- 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 appel 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.

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.

Option	Description
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 .

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.

Le bouton **Post-appel** et les boutons de contrôle des appels **Attente**, **Transfert**, **Consultation** et **Fin** sont désactivés pour tous les appels lorsque le **clavier DTMF** est ouvert, et jusqu'à ce que les réponses à toutes les demandes DTMF soient terminées ou que le délai ait expiré. Le nombre de demandes en suspens et la durée du délai d'expiration sont configurés par votre administrateur.



Remarque

Pour utiliser cette fonction, vous devez être en communication.

Procédure

Étape 1

Cliquez sur **Clavier**.

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
- le dièse (#)
- l'astérisque (*)

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

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

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.

Appliquer un motif de traitement post-appel

Des motifs de traitement post-appel peuvent être appliqués à tous les appels entrants acheminés vers le centre de contact et tous les appels sortants du centre de contact uniquement déclenchés par ce dernier. 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 nouveau 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 les motifs appropriés en faisant défiler la liste déroulante ou utiliser le champ de recherche fourni dans la liste déroulante post-appel.

Étape 3 Cliquez sur **Appliquer**.

Un nombre est affiché sur le bouton **Post-appel** indiquant le nombre de motifs post-appel que Finesse a appliqué avec succès. Vous pouvez appliquer au maximum cinq motifs post-appel. Les motifs post-appel appliqués s'affichent 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 post-appel, cliquez sur **Annuler** pour fermer la fenêtre contextuelle 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.

Initier un appel avec transfert direct

Avant de commencer

Vous devez avoir un appel actif pour lancer le transfert direct d'un appel.

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur **Transfert direct**.
- La zone de contrôle des appels s'agrandit pour faire apparaître le pavé numérique et une liste de contacts.
- Étape 2** Choisissez le contact vers lequel vous souhaitez transférer l'appel dans la liste des contacts ou saisissez son numéro sur le pavé numérique.
- Étape 3** Sur le pavé numérique, cliquez sur **Appel**.
- L'appel du client est transféré directement à un autre contact et l'appel se termine pour vous.
-



CHAPITRE 4

Tâches relatives aux conversations et aux courriers électroniques

- [Gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques, à la page 61](#)
- [Gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques, à la page 63](#)

Gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques

Le gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques fournit également les fonctionnalités suivantes :

- État des conversations et des courriers électroniques : cet état est différent de l'état Vocal qui s'affiche au-dessous du nom de l'agent. Les états possibles sont les suivants :
 - Non prêt pour la :
 - Cet état vous est affecté par défaut lorsque vous vous connectez au bureau Cisco Finesse.
 - Si vous actualisez le navigateur, toutes les sessions de conversation actives sont effacées, les sessions de courrier électronique sont remises en file d'attente et vous passez dans cet état.
 - Vous pouvez passer dans cet état lorsque vous n'êtes pas prêt à traiter des conversations et des courriers électroniques.
 - Prêt pour la : vous pouvez passer à cet état lorsque vous êtes prêt à traiter des conversations et des courriers électroniques.
 - L'agent doit être à l'état Non prêt pour se déconnecter de Finesse.
 - Lorsqu'un agent accepte la conversation, l'état de l'agent passe à Réserve.
- Compteur de délai d'acceptation : lorsque vous recevez une conversation entrante, le compteur de temps s'affiche dans la fenêtre contextuelle de notification et vous devez accepter la conversation dans le délai indiqué. Si vous n'acceptez pas la conversation dans le temps imparti, votre état passe à Non prêt .
- Détails du client : lorsqu'une conversation entrante arrive sur votre bureau, les détails du client s'affichent.

Boutons de la zone de contrôle :

- Lorsqu'une demande de conversation entrante arrive, le bouton **Accepter**, le compteur de délai d'acceptation et les détails du client s'affichent pour que vous puissiez accepter la conversation.

Accepter une conversation

Lorsqu'un client lance une conversation à partir d'un site Web, Unified CCX Web Chat :

- Envoie la conversation entrante à un agent disponible.
- Émet une alerte sonore (pour une nouvelle demande de discussion et un nouveau message dans le cas d'une discussion inactive).



Remarque Avec plusieurs onglets de session de discussion, l'onglet session de discussion sélectionné est considéré comme actif. Tous les autres onglets de session de discussion sont considérés comme inactifs.

- Affiche les coordonnées du client.

Lorsqu'un client lance une discussion à partir de Facebook Messenger, Unified CCX Web Chat :

- Invite l'agent à accepter la conversation avant l'expiration du délai imparti.
- Envoie la conversation entrante à partir de Facebook Messenger à un agent disponible avec une icône distincte qui permet de différencier les conversations Facebook Messenger des conversations ordinaires.
 - Seuls les agents peuvent mettre fin à des conversations Facebook Messenger. Les clients ne peuvent pas mettre fin à la conversation.
 - L'agent ne peut pas voir l'indicateur de frappe des utilisateurs de Facebook. Cependant, les utilisateurs de Facebook peuvent voir l'indicateur de frappe de l'agent.
 - Les utilisateurs de Facebook voient le nom de l'entité commerciale durant la conversation. Le nom de l'agent n'est pas affiché pour les utilisateurs de Facebook.
 - La conversation de groupe est prise en charge au sein de la conversation Facebook Messenger, mais les utilisateurs Facebook continuent de voir le nom de l'entité commerciale.

Vous voyez s'afficher les conversations entrantes jusqu'à ce que vous atteigniez le nombre maximal de conversations actives défini par l'administrateur.



Remarque La longueur maximale d'un message de conversation de l'agent est de 1500 caractères unicode.

Procédure

Étape 1

Cliquez sur **Accepter** dans la barre de la de conversation entrante au cours du délai imparti pour accepter la conversation.

Le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques s'ouvre, la conversation démarre et vous êtes connecté au client.

Remarque Répétez l'étape 1 lorsqu'une nouvelle conversation entrante s'affiche.

Un nouvel onglet s'ouvre pour la session de conversation et la nouvelle conversation devient la conversation en cours.

Étape 2 Pour mettre fin à la conversation, cliquez sur **Terminer**.

Lorsqu'un agent n'accepte pas la conversation, l'état des canaux numériques passe à Non prêt. Lorsque le délai de la conversation est expiré, l'état passe automatiquement à Non prêt avec un badge d'avertissement de **Conversation non acceptée**.

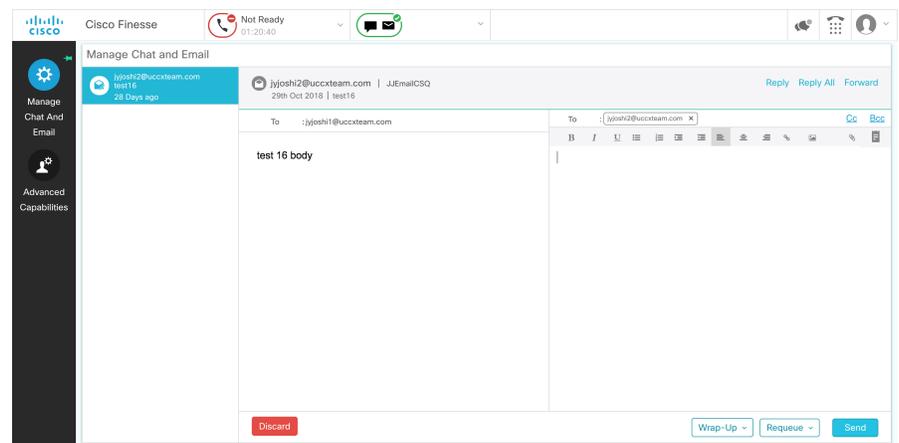
Accepter un courrier électronique

Vous devez être à l'état Prêt pour recevoir un contact de courrier électronique. Lorsqu'un contact de courrier électronique arrive sur le bureau, il est automatiquement accepté et vous êtes averti par la notification contextuelle.

Pour afficher le contact, vous devez cliquer sur l'onglet **Gérer les conversations et les courriers électroniques** afin d'accéder au gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques. Si plusieurs contacts vous sont affectés, cliquez sur l'onglet du contact de courrier électronique à afficher, dans le panneau de gauche.

Gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques

La figure suivante présente le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques pour les agents de Cisco Finesse.



Le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques vous permet de gérer les contacts de conversation et de courrier électronique. Les contacts de conversation et de courrier électronique qui vous sont affectés apparaissent dans les onglets de gauche. Vous pouvez cliquer sur chaque onglet individuel pour afficher le contact et y répondre.

Les contacts de conversation sont signalés à l'aide d'une icône de conversation. Les informations suivantes s'affichent sur chaque onglet de contact de conversation :

- Nom du client
- Temps de conversation total : indique la durée de la conversation.
- Indicateur de nouveau message : si vous recevez un message sur un contact de conversation qui n'est pas votre contact actuel, l'onglet clignote pendant quelques secondes. Un nombre apparaît sur l'onglet. Il indique le nombre de messages envoyés par le client depuis votre dernière réponse.

Les contacts de courrier électronique sont signalés à l'aide d'une icône représentant une enveloppe. Lorsque vous commencez à saisir une réponse au contact de courrier électronique, une icône représentant un crayon apparaît sur l'icône Enveloppe.

Les informations suivantes s'affichent sur chaque onglet de contact de courrier électronique :

- Informations client : adresse électronique et nom du client (le cas échéant).
- Horodatage du courrier électronique : indique l'heure à laquelle le système a reçu le contact de courrier électronique.
- Objet du courrier électronique : placer le curseur de la souris sur l'icône de courrier électronique permet d'afficher une infobulle contenant l'objet du courrier électronique.



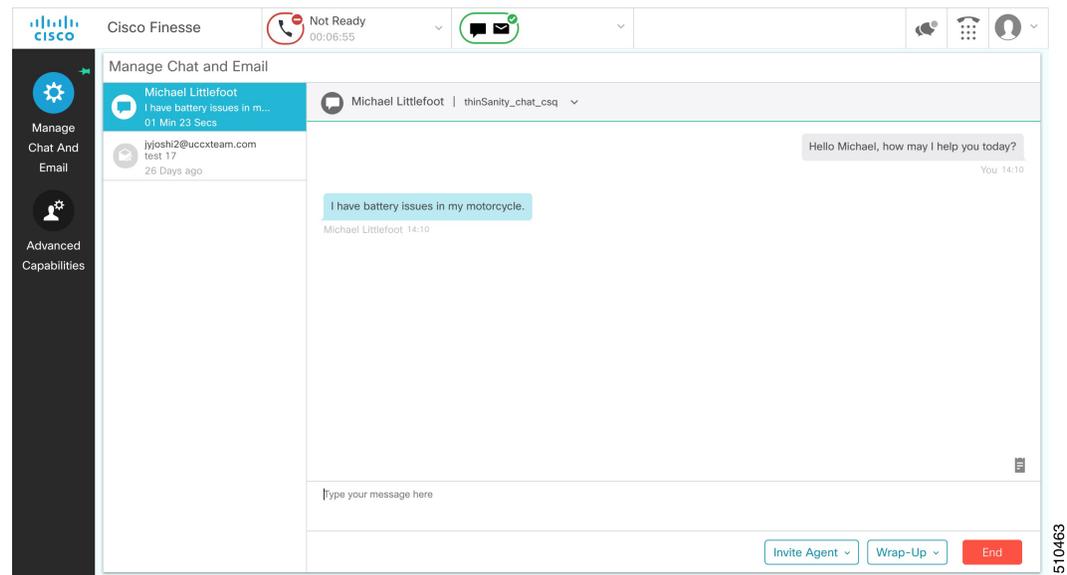
Remarque

Lorsque vous acceptez une demande de conversation, Finesse bascule automatiquement vers l'onglet Gérer les conversations et les courriers électroniques et la conversation devient le contact actif. Lorsqu'un contact de courrier électronique vous est affecté, Finesse ne commute pas les onglets et le contact ne devient pas le contact actif.

Panneau Interaction de conversation

La figure suivante présente le panneau Interaction de conversation du gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques.

Illustration 5 : Panneau Interaction de conversation



Le panneau Interaction de conversation 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 et la vérification orthographique.
- L'indicateur de reconnaissance de la frappe apparaît lorsque l'autre participant effectue une saisie.
- L'icône Conversation de groupe : Vous permet de lancer une conversation de groupe avec un autre agent ou superviseur.
- L'invitation à une conversation de groupe s'affiche pour que l'agent puisse accepter ou refuser l'invitation.
- Dans une conversation de groupe, un agent peut cliquer sur **Quitter** pour quitter la conversation de groupe quand il le souhaite.
- Réponses prédéfinies : cliquez sur  pour sélectionner une réponse prédéfinie dans la liste. Lorsque vous insérez une réponse prédéfinie, elle est placée à l'emplacement du curseur.
- Mettre fin à la conversation : cliquez sur **Terminer** pour terminer la conversation.
- Zone des détails du client : cliquez sur la flèche de la liste déroulante en regard des détails du client pour réduire ou agrandir cette zone.

Lancer une conversation de groupe

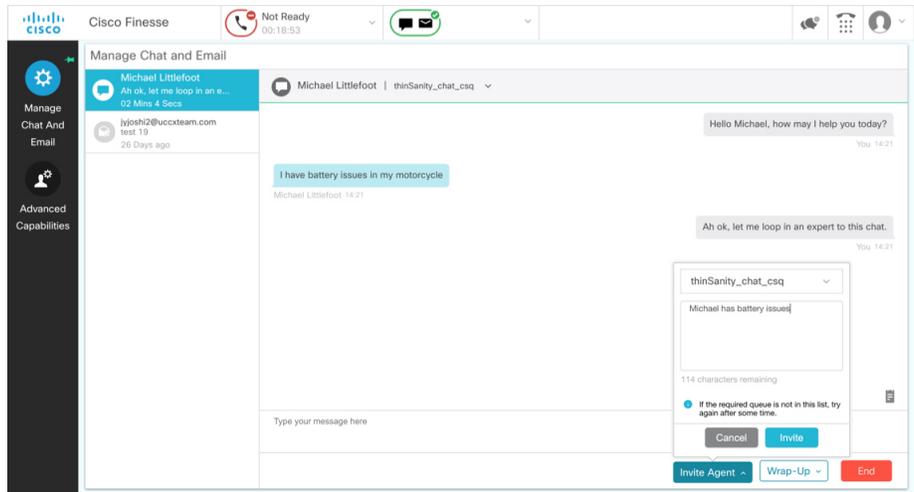
Vous pouvez lancer une conversation de groupe lorsque vous souhaitez impliquer un autre agent dans une session de conversation en cours pour prendre en charge le client. Cela peut être utilisé pour obtenir de plus amples informations ou une assistance dans le cadre de la conversation en cours. Une conversation de groupe permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Envoyer une invitation à une conversation pour un agent disponible de la file d'attente sélectionnée.
Les noms des CSQ sont affichés avec le nombre d'agents disponibles dans cette CSQ.

Lancer une conversation de groupe

- Entrer le résumé de la conversation en cours pour l'agent invité. Cela permet à l'agent invité de comprendre le contexte de la conversation en cours.

Illustration 6 : Initier une interface d'invitation à une conversation de groupe



Procédure

- Étape 1** Cliquez sur l'icône **Inviter un agent** pour lancer une conversation de groupe avec un autre agent ou superviseur.
- Étape 2** **Sélectionnez une file d'attente** dans la liste pour inviter un agent disponible à participer à la session de conversation.
- Étape 3** Vous pouvez entrer un résumé de la conversation dans la case de texte **Saisir des remarques**. Cela permet à l'agent invité de connaître le contexte de la conversation. (facultatif).

Remarque Les notes récapitulatives ne sont visibles que lorsque le premier agent saisit les notes lorsque la session de conversation a été lancée.

Les notes saisies par l'invité s'affichent uniquement à l'agent invité.

- Étape 4** Cliquez sur **inviter un agent**.
L'agent disponible reçoit une notification pour **accepter** ou **refuser** la conversation. Lorsqu'un agent disponible accepte la conversation de groupe, les trois participants (les deux agents et le client) pouvant échanger des informations dans la fenêtre de conversation.
- Étape 5** Pour quitter la session de conversation, cliquez sur **Quitter**.
Lorsqu'il n'y a qu'un seul agent et le client dans la session de conversation, la conversation peut être arrêtée par le client ou l'agent en cliquant sur **Terminer**.

Accepter une conversation de groupe

Vous recevez une notification de conversation de groupe entrant sur le bureau Finesse. Vous pouvez voir les notes de la conversation en cours avec l'invitation. Cela vous permet de comprendre le sujet pour lequel la conversation de groupe a été créée par l'agent hôte.

Procédure

Étape 1 Cliquez sur **Accepter** lorsque apparaît la nouvelle fenêtre contextuelle de notification de conversation de groupe pour rejoindre la session de conversation.

L'agent peut consulter jusqu'à 100 messages dans l'historique des conversations après avoir rejoint la conversation de groupe.

Étape 2 Vous pouvez désormais échanger des informations avec les deux autres participants (agent hôte et le client).

Remarque

- L'icône de **Inviter un agent** est désactivée jusqu'à ce qu'il y ait deux agents dans la conversation en cours. L'icône **Inviter un agent** n'est réactivée que lorsqu'un agent choisit de quitter la session de conversation. L'agent qui souhaite quitter la session de conversation peut choisir de cliquer sur **Quitter**. L'agent qui est encore actif dans la conversation de groupe peut initier une autre conversation de groupe en suivant les étapes détaillées dans la section **Lancer une conversation de groupe**.

- Le nombre maximum de participants à une conversation de groupe, y compris le client, est de trois (3).

- Les notes ne sont pas conservées pour les sessions de conversation ultérieures avec le même client.

Refuser une conversation de groupe

Vous recevez une notification de conversation de groupe entrant sur le bureau Finesse. Vous pouvez également voir un résumé de la conversation en cours avec l'invitation. Cela vous permettra de connaître le sujet pour lequel la conversation de groupe a été créée par l'agent hôte.

Procédure

Cliquez sur **Refuser** lorsque vous voyez la nouvelle notification de conversation de groupe pour refuser l'invitation à une conversation.

Remarque L'agent qui a refusé l'invitation de conversation de groupe ne reçoit aucune invitation de conversation de groupe successive pour la même session de conversation jusqu'à ce qu'un autre agent accepte une invitation de conversation de groupe pour la même session de conversation.

Appliquer des motifs de traitement post-appel pour la conversation et le courrier électronique

Les motifs de traitement post-appel sont les explications logiques que vous pouvez appliquer lorsque vous effectuez un post-appel sur les conversations et le courrier électronique traités par vous. Si votre administrateur vous a attribué des motifs de traitement post-appel, les motifs de traitement post-appel apparaissent dans la liste déroulante qui peut être sélectionnée. S'il n'y a aucun motif de traitement post-appel configuré par l'administrateur, il est vide.

Les motifs de traitement post-appel que votre administrateur modifie sont uniquement disponibles aux nouveaux contacts et non aux contacts que vous êtes en train de gérer.

Procédure

Étape 1

Cliquez sur **Post-appel**.

Dans un panneau Interaction de conversation, vous voyez les **motifs de traitement post-appel(0)** en regard du bouton **Terminer** et dans un panneau Interaction de conversation de groupe en regard du bouton **Quitter**. Dans un panneau de réponse à un courrier électronique, il se trouve en regard du bouton **Envoyer**. Le nombre entre crochets indique le nombre de motifs de traitement post-appel sélectionnés. Cela change de façon dynamique en fonction de votre sélection.

Étape 2

Sélectionnez les motifs de traitement post-appel appropriés dans la liste déroulante.

Étape 3

Cliquez sur **OK** pour fermer le volet de sélection des motifs de traitement post-appel.

Vous pouvez modifier votre sélection à tout moment. Cliquez sur **Motifs de traitement post-appel(0)** pour ouvrir le volet de sélection des motifs de traitement post-appel. Vous pouvez sélectionner un nombre maximum de cinq (5) motifs de traitement post-appel.

Panneau de réponse à un courrier électronique

Le courrier électronique du client s'affiche à gauche. La zone dans laquelle vous tapez la réponse s'affiche à droite. Une fois que vous avez commencé votre réponse, Finesse enregistre automatiquement un brouillon du message toutes les trois minutes.



Remarque

Ne fermez pas ou ne rechargez pas le navigateur lorsque vous répondez à un courrier électronique ou lorsque le courrier électronique est chargé sur le bureau.

Le panneau de réponse à un courrier électronique offre les fonctionnalités suivantes :

Nom	Description
Remettre en attente	Remet un contact de courrier électronique dans une nouvelle file d'attente de service de contact.
Ignorer	Ignore un courrier électronique.

Nom	Description
Répondre	Envoie une réponse à l'adresse de courrier électronique du client.
Répondre à tous	Envoie une réponse au client et à toutes les autres adresses de courrier électronique que le client a incluses dans le courrier électronique d'origine.
Cc	Permet d'inclure d'autres adresses de courrier électronique pour leur envoyer une copie du courrier électronique.
Cci	Permet d'inclure d'autres adresses de courrier électronique pour leur envoyer une copie cachée du courrier électronique.
Renvoyer	Transfère un courrier électronique à d'autres adresses de courrier électronique.
Gras	Applique la mise en gras au texte sélectionné.
Italique	Applique la mise en italique au texte sélectionné.
Soulignement	Souligne le texte sélectionné.
Liste à puces	Insère une liste à puces.
Liste numérotée	Insère une liste numérotée.
Augmenter l'indentation	Augmente l'espace entre la marge de gauche et le contenu.
Réduire l'indentation	Diminue l'espace entre la marge de gauche et le contenu.
Aligner à gauche	Aligne le contenu sur la marge de gauche.
Aligner au centre	Aligne le contenu au centre.
Aligner à droite	Aligne le contenu sur la marge de droite.
Ajouter/modifier un lien	Crée ou modifie un lien hypertexte du texte sélectionné dans l'URL spécifiée.
Ajouter une image	Ajoute l'image spécifiée à votre réponse.
Joindre un fichier	Joint le fichier spécifié à la réponse au courrier électronique.
Réponse prédéfinie	<p>Insère la réponse prédéfinie sélectionnée à la fin de votre réponse. Vous pouvez insérer plusieurs réponses prédéfinies. Chaque fois que vous sélectionnez une réponse prédéfinie, elle est ajoutée à votre réponse.</p> <p>Remarque Si une réponse prédéfinie n'est pas configurée, ce bouton est désactivé.</p> <p>Si le courrier électronique est au format texte brut, ce bouton est désactivé.</p>
Envoyer	Envoie votre réponse au client.

Répondre à un contact de courrier électronique

Procédure

-
- Étape 1** Sur le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques, cliquez sur le contact de courrier électronique auquel vous souhaitez répondre.
- Étape 2** Cliquez sur **Réponse ou Répondre à tous** pour répondre à l'adresse de courrier électronique du client ou à d'autres adresses de courrier électronique copiées par le client. Vous pouvez modifier ou ajouter des adresses de courrier électronique dans le champ **À**. Vous pouvez également ajouter **Cc** et **Cci** pour inclure des adresses de courrier électronique en cliquant sur les champs respectifs.
- Le nombre maximal de destinataires autorisés par champ (**À**, **Cc** et **Cci**) est de 20.
- Étape 3** Dans la zone Réponse à un courrier électronique, saisissez votre réponse au client. Vous pouvez utiliser une réponse prédéfinie ou taper votre propre réponse.
- Remarque** Si vous sélectionnez une réponse prédéfinie, elle est insérée à la fin de votre courrier électronique.
- Si la **signature de courrier électronique** est configurée, elle est ajoutée à la fin du courrier électronique avant d'être envoyée. La signature de courrier électronique n'est pas visible pour l'expéditeur.
- Étape 4** Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Envoyer**.
-

Transférer un courrier électronique

Procédure

-
- Étape 1** Sur le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques, cliquez sur le contact de courrier électronique auquel vous souhaitez répondre.
- Étape 2** Cliquez sur **Transférer** pour le transfert d'un courrier électronique permettant d'ajouter d'autres adresses de courrier électronique auxquelles vous pouvez envoyer le courrier électronique. Vous pouvez modifier ou ajouter des adresses de courrier électronique dans le champ **À**. Vous pouvez également ajouter **Cc** et **Cci** pour inclure des adresses de courrier électronique en cliquant sur les champs respectifs.
- Remarque**
- Le nombre maximal de destinataires autorisés par champ (**À**, **Cc** et **Cci**) est de 20.
 - Aucune autre pièce jointe ne peut être jointe aux courriers électroniques sortants.
 - Le champ **Répondre à** est modifié de façon appropriée de sorte que le destinataire du courrier électronique transféré peut répondre directement à l'expéditeur du courrier électronique d'origine, mais ne peut pas l'envoyer vers le centre de contact.
 - L'option **Remettre en attente** est désactivée si vous avez initié de transférer le courrier électronique. Vous devez annuler le **transfert** et cliquer sur **Répondre/Répondre à tous** pour remettre le courrier électronique en attente.

- Étape 3** Dans la zone Réponse à un courrier électronique, tapez votre réponse.
Vous pouvez utiliser une réponse prédéfinie ou taper votre propre réponse.
- Remarque** Si vous sélectionnez une réponse prédéfinie, elle est insérée à la fin de votre courrier électronique.
- Si la **signature de courrier électronique** est configurée, elle est ajoutée à la fin du courrier électronique avant d'être envoyée. La signature de courrier électronique n'est pas visible pour l'expéditeur.
- Étape 4** Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Envoyer**.
-

Télécharger les pièces jointes du client

Si un client inclut des pièces jointes dans un courrier électronique, leurs noms de fichiers s'affichent sous l'objet du courrier électronique. Finesse impose les limitations suivantes en matière de pièces jointes au courrier électronique du client :

- La limite de taille totale du fichier de réponse d'un agent est de 20 Mo.



Remarque Les images situées dans le corps du courrier électronique sont comptabilisées comme des pièces jointes.

- La limite de taille d'une pièce jointe de fichier est de 10 Mo.
- La limite de la taille totale des pièces jointes dans le courrier électronique entrant du client est de 20 Mo.

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur le nom de fichier de la pièce jointe que vous souhaitez ouvrir ou télécharger.
Vous êtes invité à ouvrir ou enregistrer le fichier.
- Étape 2** Choisissez entre l'ouverture du fichier ou son enregistrement sur l'ordinateur.
- Étape 3** Répétez les étapes 1 et 2 pour chaque pièce jointe que vous souhaitez ouvrir ou télécharger.
-

Ajouter un lien hypertexte à un courrier électronique

Procédure

- Étape 1** Dans votre réponse au courrier électronique, sélectionnez le texte que vous souhaitez transformer en lien hypertexte.
- Étape 2** Cliquez sur l'icône **Insérer/Modifier un lien**.
Une boîte de dialogue s'ouvre, dans laquelle vous pouvez saisir l'URL du lien.
- Étape 3** Dans la boîte de dialogue, entrez l'URL du lien.

Étape 4 Cliquez sur **Ajouter**.

Ajouter une image à un courrier électronique

Procédure

- Étape 1** Placez le curseur à l'emplacement où vous souhaitez voir apparaître l'image.
- Étape 2** Cliquez sur l'icône **Insérer une image**.
Une boîte de dialogue s'ouvre, dans laquelle vous pouvez saisir l'URL de l'image.
- Étape 3** Dans la boîte de dialogue, entrez l'URL.
- Étape 4** Cliquez sur **Ajouter**.
L'image s'affiche en ligne dans la réponse au courrier électronique.
- Vous pouvez également copier et coller une image dans la réponse au courrier électronique.
-

Ajout d'une pièce jointe à un courrier électronique

Vous pouvez ajouter jusqu'à 10 pièces jointes à la réponse électronique à un client. Les limitations suivantes s'appliquent :

- La taille d'une seule pièce jointe ne doit pas dépasser 10 Mo.
- La taille totale de l'ensemble des pièces jointes ne doit pas dépasser 20 Mo.

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur l'icône **Joindre un fichier**.
- Étape 2** Naviguez jusqu'au fichier que vous souhaitez joindre au courrier électronique.
- Étape 3** Cliquez sur **Ouvrir**.
Le fichier apparaît sous le panneau de réponse.
- Étape 4** Répétez les étapes 1 et 2 pour chaque fichier que vous souhaitez joindre (10 au maximum).
Pour supprimer une pièce jointe, cliquez sur le signe **X** situé à droite du nom de fichier de la pièce jointe.
-

Remise en file d'attente d'un contact de courrier électronique

Vous pouvez replacer un contact de courrier électronique dans la même file d'attente de service de contact (CSQ) ou dans une autre file d'attente de service de contact. Une fois que vous avez lancé le transfert à partir du bureau d'agent, les contacts sont remis dans une file d'attente de service de contact.

Le routage du courrier électronique vers le dernier agent est un mécanisme qui permet d'acheminer un message électronique vers l'agent qui a traité en dernier la conversation électronique. Lorsque vous remettez en file d'attente un courrier électronique, il est acheminé vers la file d'attente de service de contact prévue pour être traité par l'un des agents disponibles et le routage du courrier électronique vers le dernier agent n'est pas pris en compte.

**Remarque**

Le contact remis en file d'attente n'est pas replacé dans la file d'attente du même agent, même si ce dernier fait partie de la CSQ remise en file d'attente et est disponible pour traiter davantage de contacts.

Lorsque vous fermez ou actualisez le navigateur, les contacts que vous traitiez ne vous sont plus associés et sont remis dans la même file d'attente de service de contact.

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez le courrier électronique que vous souhaitez remettre en file d'attente.
- Étape 2** Cliquez sur **Replacer en file d'attente**.
La liste des files d'attente de service de contact s'affiche avec une option de recherche.
- Étape 3** Saisissez le nom de la file d'attente de service de contact dans la zone **Rechercher** pour sélectionner la file d'attente de service de contact souhaitée dans la liste.
Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.
- Étape 4** Cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Le courrier électronique est supprimé du panneau répertoriant les sessions de courrier électronique et de conversations et remis dans la file d'attente de service de contact sélectionnée.

Effacer un message électronique

Procédure

- Étape 1** Sur le gadget **Gérer les conversations et les courriers électroniques**, sélectionnez le message électronique que vous souhaitez effacer.
- Étape 2** Cliquez sur l'icône **Effacer** dans le panneau de réponse à un courrier électronique.
Vous êtes invité à effacer le message électronique sélectionné.
- Étape 3** Cliquez sur **Oui** pour confirmer.
Le message électronique est effacé.
- Lorsque vous effacez une réponse non envoyée contenant des pièces jointes, le brouillon de la réponse provenant de l'agent et les pièces jointes sont supprimés. Le message électronique d'origine envoyé par le contact de courrier électronique reste dans la boîte aux lettres Exchange.



CHAPITRE 5

Tâches des superviseurs

- Afficher les performances de l'équipe, à la page 75
- Afficher les détails de l'appel actif, à la page 76
- Afficher l'historique des appels récents, à la page 76
- Afficher l'historique des états récents, à la page 77
- Modifier l'état d'un agent, à la page 78
- Surveiller un appel, à la page 79
- Intervention sur un appel, à la page 79
- Interceptor un appel, à la page 80
- Envoyer des messages d'équipe, à la page 80
- Fonctionnalités avancées pour le superviseur, à la page 81

Afficher les performances de l'équipe

Utilisez le gadget Afficher les performances de l'équipe pour afficher les agents de chacune des équipes qui vous sont affectées.

Procédure

Étape 1

Dans le gadget des performances de l'équipe, vous pouvez afficher les informations détaillées de l'équipe qui est sélectionnée par défaut dans la liste déroulante **Nom de l'équipe**.

Une liste des agents de l'équipe sélectionnée, leur état actuel, la durée dans l'état, et leurs numéros de poste sont affichés. Cliquez sur les en-têtes de colonne pour trier l'information par Nom d'agent, État, Durée dans l'état, ou Poste.

Remarque Pour que la Durée dans l'état apparaisse pour les agents déconnectés et Non prêts, l'état de l'agent doit avoir changé au moins une fois après le redémarrage du serveur

Par défaut, la liste ne contiendra que les agents connectés de l'équipe sélectionnée. Si vous voulez afficher les agents connectés et déconnectés, cochez la case **Inclure les agents déconnectés**.

Remarque Utilisez l'option de **Recherche** pour préciser la recherche de n'importe quelle information relative à l'agent en utilisant le critère de recherche de nom d'agent, d'état ou de numéro de poste. Les résultats de la recherche sont conservés même lorsque vous basculez entre les onglets pendant la session active.

Sélectionnez un agent et sur la ligne correspondante, cliquez sur ●●● dans l'onglet **Actions** pour surveiller l'agent, modifier l'état à Prêt, Non prêt ou déconnecter l'agent.

Remarque Le champ *Durée* dans l'état est actualisé toutes les 10 secondes. Lorsque *Finesse* reçoit le prochain événement de changement d'état d'agent d'un agent, le minuteur repasse à 0.

Étape 2 Pour afficher une autre équipe, cliquez sur la liste déroulante **Nom de l'équipe** et choisissez une nouvelle équipe.

Afficher les détails de l'appel actif

Si l'administrateur a configuré à votre intention les détails de l'appel actif, utilisez le gadget des performances de l'équipe pour afficher les détails de l'appel actif d'un agent de votre équipe affectée.

Procédure

Étape 1 À partir de la liste déroulante **Nom de l'équipe**, sélectionnez l'équipe de l'agent.

Étape 2 Dans la liste affichée, sélectionnez un agent à l'état en conversation.

Étape 3 Dans l'onglet **Actions** de l'agent sélectionné, cliquez sur la flèche vers le bas.

Les informations d'appel suivantes apparaissent :

- La fenêtre contextuelle d'en-tête de la variable d'appel et les variables d'appel configurées par l'administrateur.
- **Participants actifs** : les numéros de téléphone des participants à l'appel actif.
- **Participants en attente** : les numéros de téléphone des participants à l'appel en attente. Les informations sur les participants en attente ne sont pas disponibles pour les périphériques non surveillés. Par exemple, pour le client ou des périphériques externes.

Remarque Les listes de participants actifs et de participants en attente ne contiennent pas le numéro d'agent développé, mais uniquement les autres participants à l'appel.

- **Durée** : la durée de l'appel.
- **État de l'appel** : l'état actuel de l'appel. Indique l'état de l'agent développé dans l'appel.
- **Nom de la file d'attente** : la file d'attente du service client à laquelle appartient l'appel.

Afficher l'historique des appels récents

Si l'administrateur a configuré à votre intention l'historique de la vue, utilisez le gadget des performances de l'équipe pour afficher l'historique de la vue d'un agent de votre équipe affectée.

Procédure

- Étape 1** À partir de la liste déroulante **Nom de l'équipe**, sélectionnez l'équipe de l'agent.
- Étape 2** Dans la liste affichée, sélectionnez un agent. Par défaut, la liste contient tous les agents connectés de l'équipe sélectionnée. Si vous voulez afficher les agents connectés et déconnectés, cochez la case **Inclure les agents déconnectés**.
- Étape 3** Dans l'onglet **Actions** de l'agent sélectionné, cliquez sur ●●● > **afficher l'historique**.

Les détails suivants d'appel de **l'historique des appels récents** de l'agent sélectionné s'affichent :

- **Heure de début** : indique l'heure de début de l'appel.
- **Durée** : indique la durée de l'appel.
- **Type** : indique si l'appel était entrant ou sortant.
- **Numéro** : indique le numéro de téléphone de l'appel.
- **Répartition** : indique l'action effectuée sur l'appel.
- **File d'attente** : indique le nom de la file d'attente affectée à l'agent.
- **Motif de travail post-appel** : indique le motif de travail post-appel sélectionné par l'agent.

Remarque Vous ne pouvez pas sélectionner un autre agent ou choisir une autre équipe lors du chargement de l'historique des appels récents de l'agent sélectionné. Toutefois, vous pouvez modifier l'état d'un agent ou surveiller l'appel d'un agent au cours de cette période.

Remarque Pour revenir à la vue de gadget des performances de l'équipe, cliquez sur la flèche vers la gauche à côté de l'en-tête **Afficher l'historique des appels récents**.

Afficher l'historique des états récents

Si l'administrateur a configuré à votre intention l'historique de l'état, utilisez le gadget des performances de l'équipe pour afficher l'historique de l'état d'un agent de votre équipe affectée.

Procédure

- Étape 1** À partir de la liste déroulante **Nom de l'équipe**, sélectionnez l'équipe de l'agent.
- Étape 2** Dans la liste affichée, sélectionnez un agent. Par défaut, la liste contient tous les agents connectés de l'équipe sélectionnée. Si vous voulez afficher les agents connectés et déconnectés, cochez la case **Inclure les agents déconnectés**.
- Étape 3** Dans l'onglet **Actions** de l'agent sélectionné, cliquez sur ●●● > **afficher l'historique**.
- Les détails suivants de **l'historique des états récents** de l'agent sélectionné s'affichent :
- **Heure de début** : indique l'heure de début de l'appel.

- **État** : indique l'état de l'agent. Dans le gadget des performances de l'équipe, lorsqu'un état d'agent passe à Post-appel, l'état correspondant dans le gadget de l'historique des états récents est affiché comme **TRAVAIL_PRÊT**.
- **Motif** : indique le motif Post-appel de l'appel.
- **Durée** : indique la durée de l'appel.

Remarque Vous ne pouvez pas sélectionner un autre agent ou choisir une autre équipe lors du chargement de l'historique des états récents de l'agent sélectionné. Toutefois, vous pouvez modifier l'état d'un agent ou surveiller l'appel d'un agent au cours de cette période.

Remarque Pour revenir à la vue de gadget des performances de l'équipe, cliquez sur la flèche vers la gauche à côté de l'en-tête **Afficher l'historique des états récents**.

Modifier l'état d'un agent

Vous pouvez utiliser le gadget Performances de l'équipe pour changer l'état d'un agent à l'état Prêt, Non prêt ou Déconnexion.

Procédure

- Étape 1** À partir de la liste déroulante **Nom de l'équipe**, sélectionnez l'équipe de l'agent.
- Étape 2** Dans la liste affichée, sélectionnez l'agent dont vous souhaitez modifier l'état.
- Étape 3** Dans l'onglet **Actions** de l'agent sélectionné, cliquez sur ●●● et choisissez :

Prêt	Pour forcer l'état de l'agent à Prêt.
Non prêt	Pour forcer l'état de l'agent à Non prêt.
Fermeture de session	Pour déconnecter l'agent.

Dans l'onglet **Actions**, les options Prêt, Non prêt et Déconnexion ne sont actives que si l'action est autorisée.

Par exemple, si vous sélectionnez un agent qui est à l'état Prêt, vous ne verrez que les options Non prêt et Déconnexion. Si vous sélectionnez un agent qui est à l'état Non prêt, vous ne verrez que les options Prêt et Déconnexion.

Si vous déconnectez un agent sur un appel en cours (à l'état Conversation), ou qui a un appel en attente (à l'état En attente), cet agent est immédiatement déconnecté du bureau, mais l'appel est conservé.

Surveiller un appel

Vous devez être à l'état Non prêt pour surveiller un agent. Vous ne pouvez surveiller qu'un agent à la fois. Pour surveiller un autre agent, vous devez **mettre fin** à l'appel en surveillance silencieuse, puis sélectionnez un nouvel agent.

Lorsqu'un agent passe un appel sortant manuel à partir de l'état Non prêt sur la ligne ACD, le bouton surveillance silencieuse sur le gadget des performances de l'équipe sur votre bureau est activé. Vous pouvez surveiller de manière silencieuse l'appel d'agent. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier l'état de l'agent à l'état Prêt ou Non prêt.

Procédure

Étape 1 Dans la liste déroulante **Nom de l'équipe**, choisissez l'équipe que vous souhaitez surveiller.

Étape 2 Dans la liste affichée, sélectionnez un agent à surveiller.

Étape 3 Dans l'onglet **Actions** de l'agent sélectionné, cliquez sur ●●● > **Surveiller**.

L'appel en surveillance silencieuse apparaît dans la zone de contrôle des appels du bureau. Les boutons **En attente**, **Interruption** et **Terminer** sont activés. Cliquer :

En attente	Pour mettre un appel en attente.
Extraire	Pour récupérer un appel en attente.
Intervenir	Pour se joindre à l'appel.

Étape 4 Pour mettre fin à l'appel en surveillance silencieuse cliquez sur **Terminer**.

Remarque La surveillance lancée sur un appel de consultation se termine lorsque l'appel de consultation est transformé en conférence. Cela est dû à la nature temporaire de l'appel surveillé. La surveillance doit être relancée pour surveiller l'appel en conférence qui est déjà en cours. Veuillez noter que la surveillance lancée lors d'un appel avant la mise en place de la consultation n'est pas affectée par l'activité de conférence et continue sans interruption.

Intervention sur un appel

La fonction Intervention vous permet de vous connecter à un appel entre un agent et un appelant.



Remarque

- Vous ne pouvez intervenir que sur un appel que vous écoutez en silence.
- Pour que le superviseur puisse se connecter et intervenir dans l'appel, les postes de l'agent et du superviseur doivent avoir une visibilité de la partition de l'autre ou de l'espace de recherche d'appel (CSS) sans préfixe ni chiffre directeur.

Procédure

-
- Étape 1** À partir de la liste déroulante **Nom de l'équipe**, sélectionnez l'équipe de l'agent.
- Étape 2** Dans la liste affichée, sélectionnez un agent à l'état en conversation.
- Étape 3** Dans l'onglet **Actions** de l'agent sélectionné, cliquez sur **••• > Surveiller**.
L'appel en surveillance silencieuse apparaît dans la zone de contrôle des appels de votre bureau. Le bouton **Intervention** apparaît.
- Étape 4** Cliquez sur **Intervention**.
L'appel devient une conférence téléphonique entre l'agent, l'appelant et vous.
-

Intercepter un appel

Après être intervenu dans un appel entre un agent et un appelant, vous pouvez intercepter l'appel en excluant l'agent de l'appel. Vous pouvez également exclure un participant de toute conférence téléphonique à laquelle vous participez.

Procédure

-
- Étape 1** Cliquez sur la liste déroulante **Exclure**.
- Étape 2** Cliquez sur l'agent qui vous voulez exclure de la liste des participants.
-



Remarque Même si un agent lance une conférence téléphonique, seul le superviseur peut exclure un agent de l'appel. Le superviseur ne peut pas exclure un point d'acheminement CTI, un port IVR, ou un appelant.

Envoyer des messages d'équipe

La fonctionnalité de Messages d'équipe vous permet de créer et envoyer un message de diffusion à une ou plusieurs équipes. Le message s'affiche en tant que bannière sur le bureau Finesse et les agents peuvent consulter ces messages en temps réel. Le message d'équipe n'est disponible sur votre bureau Finesse que si l'administrateur a configuré cette fonction pour vous.

Procédure

-
- Étape 1** Dans le bureau Finesse, cliquez sur l'icône **Message d'équipe**.
- Étape 2** Dans la boîte de dialogue **Composer un message**, saisissez le message de diffusion (le nombre maximal de caractères autorisés est 255).

Étape 3 Sélectionnez la ou les équipes à laquelle/auxquelles envoyer le message en cochant la case en regard du nom de l'équipe.

Remarque Vous pouvez envoyer plusieurs messages à une seule équipe, à plusieurs équipes ou à toutes les équipes.

Étape 4 Dans la liste déroulante, vous pouvez définir un délai d'expiration pour les messages composés : de 5 minutes à 23 h 55. L'heure est affichée en heures et minutes. Toutefois, cette période peut être modifiée.

Étape 5 Cliquez sur **Envoyer**.

Vous pouvez afficher les derniers messages envoyées en cliquant sur **Afficher les messages récents**. Si vous voulez supprimer un ou tous les messages, cochez la case en regard du message. Cliquez sur **Oui** et confirmez la suppression.

Le message est supprimé de l'affichage actif et le message d'équipe non expiré précédent devient le message actif pour l'agent.

Remarque L'administrateur ou le superviseur qui crée un message d'équipe peut supprimer le message d'équipe créée au moyen de l'API `TeamMessage`. Pour plus d'informations sur la suppression d'un `TeamMessage`, reportez-vous à <https://developer.cisco.com/docs/finesse/#teammessagedelete-a-team-message>.



Remarque

La vitesse à laquelle les messages (créer/supprimer) sont publiés dans les équipes impliquées est plafonnée à 100 par heure et le nombre maximum de messages actifs autorisés est de 1600. Si la limite des messages actifs est atteinte, les superviseurs ne pourront pas diffuser de nouveaux messages tant qu'un message d'équipe existant n'aura pas été supprimé ou aura expiré.

Comme il n'y a pas de limitation individuelle sur les superviseurs, un ou tous les superviseurs peut/peuvent diffuser des messages jusqu'à la limite maximale des messages actifs.

Fonctionnalités avancées pour le superviseur

En tant que superviseur, vous pouvez désormais gérer des files d'attente, des calendriers, des applications et des campagnes sortantes.

- **Gestion de la file d'attente** : gérer les ressources entre les files d'attente de service affectées à votre équipe.
- **Gestion des applications** : gérer les heures de travail, les jours fériés et les messages.
- **Gestion du calendrier** : modifier les horaires d'ouverture, jours ouvrables personnalisés et les jours fériés.
- **Gestion des campagnes sortantes** : planifier, activer ou désactiver les campagnes sortantes et importer des contacts.

**Remarque**

Les colonnes de toutes les tables (disponibles dans le gadget **Fonctionnalités avancées du superviseur**) peuvent être redimensionnées à l'exception de **Affichage calendrier** (disponible dans la page **Gestion des applications**) **Gestion du calendrier**.

Lorsque vous cliquez sur l'onglet **Gestion des applications**, **Gestion du calendrier**, ou **Gestion des campagnes sortantes**, les données correspondantes sont actualisées.

Lorsque vous tentez d'accéder aux **Fonctionnalités avancées** pour la première fois, si vous n'avez pas de certificat signé par l'Autorité de Certification, vous êtes invité à accepter les certificats Unified CCX. Accepter les certificats pour activer toutes les fonctionnalités.

Résumé de gestion de file d'attente

Gestion de la file d'attente affiche le résumé des files d'attente de service de contact vocales, de conversation et de courrier électronique. Chaque résumé de CSQ est affiché en fonction de la condition qu'au moins une file d'attente de service de contact soit assignée au superviseur connecté. Par exemple, si un superviseur est affecté à la file d'attente de service de contact vocale uniquement, seul le résumé de file d'attente de service de contact vocale s'affiche. Les champs communs aux trois résumés de file d'attente de service de contact sont les suivants :

- **Nom de la file d'attente** : affiche les noms de file d'attente pour les files d'attente de service de contact qui sont gérées par le superviseur.
- **Nom de l'équipe** : affiche le nom de l'équipe qui est associée à la file d'attente.
- **Agents modifiés (depuis minuit)**
 - **Ajouté** : nombre d'agents qui ont été ajoutés à la file d'attente de service de contact.
 - **Supprimé** : nombre d'agents qui sont supprimés de la file d'attente de service de contact.
- **Action** : comporte un lien vers la page **Gérer la file d'attente**.

Résumé de CSQ vocale

Résumé de la file d'attente de service de contact vocale affiche les statistiques des files d'attente (pour la journée en cours, à partir de minuit) gérées par le superviseur. Il répertorie uniquement les files d'attente de service de contact qui sont basées sur les compétences, autrement dit, les **Compétences des ressources** sont sélectionnées dans le cadre du **Modèle de sélection de pool de ressources** dans la configuration de la file d'attente. Les champs qui sont spécifiques au **Résumé de CSQ vocale** sont les suivants :

- **Appels en attente** nombre d'appels en file d'attente pour la file d'attente de service de contact.
- **Appels abandonnés** : nombre d'appels qui ne sont pas traités par les agents de la file d'attente de service de contact.
- **Appel le plus long en file d'attente** : le plus long appel du client dans la file d'attente.

Résumé de la file d'attente de service de contact de conversation

Résumé de la file d'attente de service de contact de conversation affiche les statistiques des files d'attente (pour la journée en cours, à partir de minuit) gérées par le superviseur. Les champs spécifiques sont les suivants :

- **Contacts en attente** : nombre de contacts en file d'attente pour la file d'attente de service de contact.
- **Contacts abandonnés** : nombre de contacts qui ne sont pas traités par les agents de la file d'attente de service de contact.

Résumé de file d'attente de service de contact pour les courriers électroniques

Résumé de la file d'attente de service de contact pour les courriers électroniques affiche les statistiques des files d'attente (pour la journée en cours, à partir de minuit) gérées par le superviseur. Les champs spécifiques sont les suivants :

- **Courriers électroniques en file d'attente** : nombre de courriers électroniques qui sont dans la file d'attente pour la file d'attente de service de contact.
- **Courriers électroniques en cours de traitement** : nombre de courriers électroniques reçus et en attente d'une réponse dans la file d'attente de service de contact.

Gérer la file d'attente

En fonction de la file d'attente qui est sélectionnée dans la fenêtre **Résumé de gestion de la file d'attente**, la fenêtre correspondante **Gérer la file d'attente** s'affiche. Tous les agents qui sont affectés à la file d'attente sélectionnée sont répertoriés. Vous pouvez cliquer sur les en-têtes de colonne pour trier les informations par **Nom de l'agent**, **Id de l'agent**, **nom de l'équipe**, **Ajouté par**, **Ajouté à**, ou **Supprimer à**. Par défaut, le dernier agent ajouté est répertorié en haut de la table. Vous pouvez ajouter et supprimer des agents de la file d'attente. Les champs qui sont répertoriés dans le tableau sont les suivants :

- **Nom de l'agent** : le nom de l'agents qui est affecté à la file d'attente.
- **ID** de l'agent : ID de connexion de l'agent qui est affecté à la file d'attente.
- **Nom de l'équipe** : nom de l'équipe de l'agent.
- **Compétences (savoir-faire)**-compétences et savoir-faire de l'agent.
- **Ajouté par** : le rôle et le nom des ressources qui ont ajouté l'agent à la file d'attente.
- **Ajouté à** : date et heure auxquelles l'agent est ajouté à la file d'attente.
- **Supprimer à** : la date et l'heure de suppression de l'agent de la file d'attente. Vous pouvez modifier ou annuler la planification. Avant d'enregistrer les modifications, vous pouvez revenir à l'heure planifiée précédente.

Lors de l'enregistrement, si un agent est associé à plusieurs files d'attente, la fonctionnalité vérifie l'impact des modifications sur toutes les files d'attente associées. S'il y a un impact, un message de confirmation s'affiche. Cliquez sur **Oui** pour mettre à jour toutes les files d'attente autre cliquez sur **Non** pour annuler les modifications.

- **Supprimer** : option pour supprimer l'agent de la file d'attente. Vous ne pouvez supprimer que les agents qui font partie de votre équipe.

Recherche

Les critères de recherche s'appliquent uniquement aux **nom de l'Agent** et **ID de l'Agent**. Pour rechercher un agent, cliquez sur l'icône de recherche. Le champ de recherche s'agrandit et vous pouvez saisir les critères de recherche pour rechercher l'agent requis. Vous pouvez :

- Cliquez sur **Tous** pour répertorier tous les agents qui sont affectés à la file d'attente.
- Cliquez sur **Agents ajoutés (depuis minuit)** pour répertorier tous les agents qui sont affectés à la file d'attente depuis minuit.

Ajouter des Agents à la file d'attente

Cliquez sur le bouton **Ajouter/Planifier des agents** pour ajouter et planifier des agents à la file d'attente.

Sujets connexes

[Comportement de l'ajout et de la suppression d'agents à la file d'attente de service de contact \(CSQ\)](#), à la page 115

Ajouter et planifier des agents pour une file d'attente

Vous pouvez ajouter et planifier (ajouter et supprimer) des agents pour la file d'attente sélectionnée. Seuls les agents qui font partie de votre équipe peuvent être ajoutés et planifiés. Lorsque vous cliquez sur le bouton **Ajouter/planifier des agents** dans la page **Gestion de la file d'attente**, la page **Ajouter des agents** s'affiche. La page **Ajouter des agents** comporte les onglets **Agents disponibles** et **Agents planifiés**. Par défaut, l'onglet **Agents disponibles** est sélectionné. Les champs répertoriés dans les deux onglets sont les suivants :

- **Nom de l'agent** : nom de l'agent.
- **Id de l'agent** : ID de connexion de l'agent.
- **Compétences (savoir-faire)**-compétences et savoir-faire de l'agent.
- **Files d'attente de service de contact (CSQ)** : noms des files d'attente auxquelles appartient l'agent.
- **Nom de l'équipe** : nom de l'équipe de l'agent.
- **Ajouté à** : date et heure auxquelles l'agent doit être ajouté à la file d'attente. Vous pouvez effacer et annuler les modifications à l'aide des icônes disponibles pour chaque agent.
- **Supprimer à** : la date et l'heure de suppression de l'agent de la file d'attente. Vous pouvez effacer et annuler les modifications à l'aide des icônes disponibles pour chaque agent.

Agents disponibles

Par défaut, tous les agents connectés, qui ne sont pas affectés à la file d'attente sont répertoriés dans le tableau. Le tableau comporte deux sections, **Agents possédant les compétences requises et moins d'aptitude** et **Agents sans les compétences requises**. Vous pouvez cliquer sur les en-têtes de colonne pour trier l'information par **Nom d'agent** ou **ID de l'agent**. Le tri est effectué dans les sections respectives du tableau. Vous pouvez cliquer sur **Rechercher** pour rechercher un agent par **Nom d'agent** ou **ID d'agent**. Les agents peuvent être ajoutés à la file d'attente de la manière suivante :

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Intégrer les agents déconnectés** pour afficher tous les agents déconnectés. Pour identifier les agents déconnectés dans la liste, une représentation visuelle (une étoile) figure en regard du nom de l'agent. En fonction des compétences et des aptitudes, les agents sont répertoriés correctement dans les sections respectives de la table.
- Remarque** Si l'option **Intégrer les agents déconnectés** est déjà sélectionnée, tous les agents sont répertoriés. Décochez **Intégrer les agents déconnectés** afin que seuls les agents connectés au bureau Finesse soient répertoriés dans le tableau.
- Étape 2** Sélectionnez un ou plusieurs agent(s) à ajouter à la file d'attente.
- Étape 3** Sélectionnez **ajouter à** pour ajouter l'agent à la file d'attente en fonction de la planification. Cliquez sur l'icône **Effacer** pour effacer le calendrier.
- Remarque** Si vous ne sélectionnez pas la date et l'heure, l'agent est immédiatement ajouté à la file d'attente.
- Étape 4** Sélectionnez **supprimer à** pour supprimer l'agent de la file d'attente conformément à la planification. Cliquez sur l'icône **Effacer** pour effacer le calendrier.
- Remarque** Si vous ne sélectionnez pas la date et l'heure, l'agent reste associé à la file d'attente.
- Étape 5** Cliquez sur **Enregistrer** pour ajouter et planifier (ajouter et supprimer) les agents sélectionnés pour le CSQ. Lorsque vous sélectionnez un seul agent à planifier ou à ajouter immédiatement à la file d'attente, vous êtes redirigé vers l'onglet **Agent planifié** ou la page de **gestion de la file d'attente** selon le cas. Si plusieurs agents sont sélectionnés, une page de **résumé** s'affiche avec l'état des agents qui sont ajoutés et planifiés.
- Lors de l'ajout ou de la suppression d'un agent pour une file d'attente, s'il existe des compétences communes dans les files d'attente, un message de confirmation s'affiche. En fonction de la confirmation, les modifications affectent toutes les files d'attente possédant des compétences communes auxquelles l'agent est associé.
- Si vous sélectionnez **Non**, l'opération est annulée. Si vous sélectionnez **Oui**, la mise à jour est la suivante :
- Ajouter un impact**
- Si la date et l'heure ne sont pas sélectionnées pour **Ajouter à**, l'agent est immédiatement ajouté à la file d'attente sélectionnée et à toutes les files d'attente affectées.
 - Si la date et l'heure sont sélectionnées pour **Ajouter à**, l'agent est planifié pour être ajouté à la file d'attente sélectionnée. À l'heure planifiée, l'agent est ajouté à la file d'attente sélectionnée et à toutes les files d'attente affectées.
- Supprimer l'impact**
- Si la date et l'heure sont sélectionnées pour **Supprimer à**, l'agent est planifié pour être supprimé de la file d'attente sélectionnée.
 - À l'heure planifiée, l'agent est supprimé de la file d'attente sélectionnée et de toutes les files d'attente affectées.
-

État des Agents ajoutés à une file d'attente

Lorsque vous ajoutez plusieurs agents à la file d'attente sélectionnée, l'état des agents ajoutés s'affiche sur la page **État des agents ajoutés**. Les champs qui sont affichés sont les suivants :

- **Nom de l'agent** : le nom de l'agent sélectionné.
- **ID de l'agent** : ID de connexion de l'agent sélectionné.
- **État** : indication des agents qui ont été ajoutés à la file d'attente.
- **Files d'attente de service de contact** : liste de toutes les files d'attente affectées à l'agent. La liste s'affiche uniquement après que l'agent ait été ajouté à la file d'attente.
- **Remarques/Action** : si un agent n'est pas ajouté ou planifié (ajouté ou supprimé) pour la file d'attente, la raison de l'échec est affichée.

Lors de l'ajout et la suppression d'agents de la file d'attente, s'il existe des compétences communes dans les files d'attente affectées, un message de confirmation s'affiche pour chaque agent.

Le bouton **Terminé** est activé après la fin de la tâche pour tous les agents.



Remarque

Si vous fermez cette page avant que les tâches ne soient terminées, la page ne peut pas être récupérée. Les tâches qui nécessitent une confirmation (pour l'ajout ou la planification) sont abandonnées.

Agents planifiés

Vous pouvez afficher les agents qui sont planifiés pour être ajoutés à une file d'attente. Tous les agents, qui sont planifiés pour être ajoutés à la file d'attente, sont répertoriés dans le tableau. Si l'option **Intégrer les agents déconnectés** est déjà sélectionnée, tous les agents sont répertoriés. Décochez **Intégrer les agents déconnectés** afin que seuls les agents connectés au bureau Finesse soient répertoriés dans le tableau. Vous pouvez cliquer sur les en-têtes de colonne pour trier l'information par **Nom d'agent** ou **ID de l'agent**. Vous pouvez cliquer sur **Rechercher** pour rechercher un agent par **Nom d'agent** ou **ID d'agent**. Les agents peuvent être planifiés pour la file d'attente de la manière suivante :

Procédure

Étape 1

Sélectionnez **Intégrer les agents déconnectés** pour afficher les agents déconnectés du bureau Finesse.

Pour identifier les agents déconnectés dans la liste, une représentation visuelle (une étoile) figure en regard du nom de l'agent.

Étape 2

Sélectionnez **ajouter à** pour ajouter ou modifier la date et l'heure de la planification. Cliquez sur l'icône **Effacer** pour effacer le calendrier. Cliquez sur l'icône **Annuler** pour revenir au planning précédent.

Remarque Lorsque vous effacez **Ajouter à**, la planification **ajouter à** est supprimée et la planification **Supprimer à** est désactivée.

Après avoir effacé **Ajouter à**, cliquez sur l'icône **Annuler** pour revenir au planning précédent. La planification **Ajouter à** est récupérée et la planification **Supprimer à** est activée.

Étape 3 Sélectionnez **Supprimer à** pour ajouter ou modifier la date et l'heure de la planification. Cliquez sur l'icône **Effacer** pour effacer le calendrier. Cliquez sur l'icône **Annuler** pour revenir au planning précédent.

Remarque Lorsque vous effacez **Supprimer à**, seule la planification **Supprimer à** de cet agent est supprimée. Après avoir effacé **Supprimer à**, cliquez sur l'icône **Annuler** pour revenir au planning précédent.

Étape 4 Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le changement d'horaire. Si vous modifiez le planning d'un seul agent, vous restez sur la même page, où le message de réussite ou d'erreur s'affiche. Si vous avez modifié le planning de plusieurs agents, une **page de résumé** s'affiche avec l'état des agents qui sont replanifiés.

Remarque Si la planification **Ajouté à** des agents est effacée, les horaires de ces agents sont annulés et répertoriés dans l'onglet **Agents disponibles**.

Les scénarios d'impact d'ajout et de suppression sont les mêmes que ceux mentionnés dans la partie **Agents disponibles**.

État des modifications du calendrier des agents

Lorsque vous modifiez le calendrier de plusieurs agents pour la file d'attente sélectionnée, les changements d'état s'affichent dans la page **État de la planification des agents**. Les champs qui sont affichés sont les suivants :

- **Nom de l'agent** : le nom de l'agent sélectionné.
- **ID de l'agent** : ID de connexion de l'agent sélectionné.
- **État** : indication visuelle de l'horaire modifié.
- **Remarques** : si les détails de la replanification ne sont pas enregistrés, la raison de l'échec s'affiche.

Lors de l'enregistrement des détails de la replanification des agents, s'il existe des compétences communes dans les files d'attente affectées, un message de confirmation s'affiche pour chaque agent.

Le bouton **Terminé** est activé après la fin des tâches de tous les agents.



Remarque

Si vous fermez cette page avant que les tâches ne soient terminées, la page ne peut pas être récupérée. Les tâches qui nécessitent une confirmation (pour la replanification) sont annulées.

Supprimer des agents d'une file d'attente

Vous pouvez supprimer des agents de la file d'attente sélectionnée. Dans la colonne **Supprimer**, l'icône de suppression n'est mise en surbrillance que pour les agents qui font partie de votre équipe.



Remarque

Vous ne pouvez supprimer qu'un agent à la fois.

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur l'icône de suppression de l'agent concerné.
Un message de confirmation s'affiche.
- Étape 2** Cliquez sur **Oui** pour supprimer l'agent de la file d'attente.
Si la suppression de l'agent de la file d'attente sélectionnée affecte d'autres files d'attente, un message de confirmation s'affiche.
- Étape 3** Cliquez sur **Oui** pour supprimer l'agent à partir de la file d'attente sélectionnée et de toutes les files d'attente concernées.
Si l'agent est supprimé de la file d'attente, un message de réussite s'affiche sinon un message d'échec s'affiche.
- Étape 4** Cliquez sur **Non** pour conserver l'agent dans la file d'attente sélectionnée et dans toutes les files d'attente concernées.
Lorsque vous sélectionnez **Non**, cette valeur est prioritaire sur la sélection précédente de suppression.
-

Sujets connexes

[Comportement de l'ajout et de la suppression d'agents à la file d'attente de service de contact \(CSQ\)](#), à la page 115

Gestion d'applications

La gestion des applications affiche la liste des applications basées sur un script et leurs informations détaillées. Les applications qui sont répertoriées dépendent de la configuration réalisée par l'administrateur. En tant que superviseur, vous pouvez gérer les applications qui vous sont affectées. Les champs qui sont affichés sont les suivants :

- **Nom** : affiche le nom de l'application qui est affectée au superviseur connecté.
- **Description** la description de l'application fournie par l'administrateur.
- **Activée** indique si l'application est active. Vous pouvez aussi gérer les applications désactivées.
- **Déclencheurs** : déclencheurs qui sont associés à l'application.
- **Action** : lien vers l'écran **Gérer les applications**.

Gérer les applications

Les calendriers et les invites requis peuvent être associés avec les applications qui vous sont affectées. Les calendriers et les invites sont disponibles dans l'onglet **Paramètres de script** et **Paramètres de script par défaut**. Dans l'onglet **Invites**, tous les messages qui sont associés à l'application sont affichés. La liste contient uniquement les invites téléchargées par l'utilisateur. Dans l'onglet **Calendriers**, tous les calendriers qui sont configurés sont répertoriés. Par défaut, l'onglet **Paramètres de script** et l'onglet **Paramètres** sont sélectionnés.

**Remarque**

L'onglet **Paramètres de script par défaut** s'affiche uniquement lorsqu'un script par défaut est configuré avec l'application.

En cas d'erreur lors de l'exécution de l'autre script configuré, le script par défaut est exécuté.

Procédure**Étape 1**

Dans l'onglet **Invites** de l'onglet **Paramètres de script**, sélectionnez les invites nécessaires dans la liste. Par défaut, les invites qui sont affectées par l'administrateur sont sélectionnées.

- a) Sélectionnez **Aucune**, si vous ne souhaitez pas affecter d'invite.
- b) Cliquez sur **Oui** pour confirmer la sélection.

Seul le chemin d'accès relatif de l'invite est affiché. Le chemin d'accès absolu (spécifique au langage) est sélectionné en fonction de la configuration du système.

Si le script sélectionné par l'administrateur comporte une invite par défaut, **Invite par défaut** est sélectionné par l'invite correspondante dans l'onglet **Invites**.

Étape 2

Cliquez sur l'icône **Lecture** qui apparaît en regard de l'invite sélectionnée pour écouter l'invite.

Vous ne pouvez pas lire une **Invite par défaut**.

Si l'invite que vous avez sélectionnée est disponible en plusieurs langues, vous devez sélectionner une langue pour lire l'invite. En fonction de la langue configurée par l'administrateur, les invites de la langue correspondantes sont diffusées aux clients.

Remarque Si vous utilisez le navigateur Internet Explorer, l'invite sélectionnée est téléchargée sur le système local et vous l'entendrez avec le lecteur média disponible par défaut.

Étape 3

Cliquez sur **Enregistrer**.

Si vous tentez de naviguer hors de cet onglet sans enregistrer, un message de confirmation s'affiche pour enregistrer les modifications.

Étape 4

Sélectionnez l'onglet **Calendriers**.

Étape 5

Dans l'onglet **Calendriers**, sélectionnez les calendriers requis dans la liste.

- a) Sélectionnez **Aucun**, si vous ne souhaitez pas affecter un calendrier.
- b) Cliquez sur **Oui** pour confirmer la sélection.

Étape 6

Cliquez sur l'icône d'aperçu, située en regard du calendrier pour afficher les détails du calendrier sélectionné.

Étape 7

Cliquez sur **Enregistrer** pour associer les invites et les calendriers sélectionnés de l'application.

Si vous tentez de naviguer hors de cet onglet sans enregistrer, un message de confirmation s'affiche pour enregistrer les modifications.

Étape 8

Sélectionnez le **par défaut des paramètres de Script** onglet.

En se basant sur le script par défaut qui est sélectionné par l'administrateur, les paramètres des invites et des calendriers sont sélectionnés.

Étape 9

Modifier les calendriers et les invites requis.

Étape 10 Cliquez sur **Enregistrer** pour que les calendriers et les invites sélectionnés fasse partie du script par défaut.

Gestion des calendriers

La gestion des calendriers affiche la liste des calendriers et leurs informations détaillées. Les calendriers qui sont répertoriés sont basées sur la configuration de l'administrateur. En tant que superviseur, vous pouvez gérer les calendriers qui vous sont affectés. Les champs qui sont affichés sont les suivants :

- **Nom** : affiche le nom de calendrier qui est associé au superviseur connecté.
- **Description** : décrit le calendrier qui est fourni par l'administrateur.
- **Fuseau horaire** : indique le fuseau horaire configuré du calendrier.
- **Horaires d'ouverture** : affiche les heures **fixes** et **flexibles** qui sont configurées pour le calendrier.
- **Jours ouvrables personnalisé** : indique si des jours ouvrables personnalisés ont été configurées pour le calendrier. L'indication s'affiche même si un seul jour ouvrable personnalisé est configuré.
- **Jours fériés** : indique si des jours fériés ont été configurées pour le calendrier. L'indication s'affiche même si un seul jour férié est configuré.
- **Associé à** répertorie les noms des conversations et des applications IVR qui sont associées avec le calendrier.
- **Action** lien vers la page **Gérer les calendriers**.

Gérer les calendriers

En tant que superviseur, vous pouvez modifier les informations suivantes (disponibles sous forme d'onglets) dans les calendriers qui vous sont affectés :

- **Heures ouvrables**
- **Jours ouvrables personnalisés**
- **Jours fériés**

Pour le calendrier que vous avez sélectionné, les informations suivantes sont affichées :

- **Fuseau horaire** : indique le fuseau horaire configuré du calendrier sélectionné.
- **Associé à** affiche l'application IVR et la conversation associées au calendrier sélectionné.
- **Description** : affiche la description du calendrier qui est configurée par l'administrateur.

Les informations détaillées disponibles sur chaque onglet sont les suivantes :

Heures d'ouverture : en fonction des besoins, différentes heures ouvrables peuvent être configurées. Les trois types de période suivants sont fournis. Par défaut, l'onglet **heures ouvrables** est sélectionné.

- **24 heures sur 24 x 7 jours** : vous pouvez sélectionner cette option si le centre de contact fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine.

- **Horaires fixes** : vous pouvez sélectionner cette option lorsque l'entreprise utilise des horaires de travail fixes pour les jours ouvrés sélectionnés de la semaine. Trois plages horaires au maximum peuvent être configurées.
- **Horaires flexibles** : vous pouvez sélectionner cette option lorsque l'entreprise utilise des horaires de travail différents pour les différents jours de la semaine. Vous pouvez également configurer des heures de travail différentes pour chaque jour de la semaine. Vous pouvez configurer jusqu'à trois plages horaires pour chaque jour.

Jours ouvrables personnalisés : les jours spéciaux pendant lesquels le centre de contact fonctionne en plus des jours ouvrables réguliers portant sur une période différente. Lorsqu'une autre plage horaire est spécifiée, le moteur Unified CCX a la priorité sur les horaires précédents qui ont été configurés dans **Heures ouvrables personnalisées** pour le même jour.

Les jours fériés—outre les jours fériés définis, le centre de contact peut déclarer un jour férié ou replanifier les variables définies. Vous pouvez modifier les jours fériés existants ou ajouter des jours fériés supplémentaires en spécifiant le jour et la date.

Modifier les heures ouvrables

Lorsque les heures personnalisées (fixes) ou les heures personnalisées (flexibles) ne sont pas configurées, par défaut **24 heures sur 24 x 7 jours** est sélectionné.

Procédure

-
- Étape 1** Sélectionnez **Heures fixes**. Par défaut, du **lundi** au **vendredi** est sélectionné.
- Étape 2** Cochez ou décochez les jours à partir de la colonne **Jour**.
- Étape 3** Sélectionnez les heures ouvrables, **à partir de** et **jusqu'à** dans la colonne **Plage temporelle 1**. De même, sélectionnez les heures ouvrables pour la **Plage temporelle 2** et la **Plage temporelle 3**.
- La plage de temps n'est applicable pour tous les jours qui sont sélectionnés dans la colonne **Jour**. L'ordre de sélection va de **Plage temporelle 1** à **Plage temporelle 3**.
- Étape 4** Cliquez sur **Enregistrer**.
- Si vous avez des heures de travail différentes pour des jours différents, configurez-les comme suit :
- Étape 5** Sélectionnez **Heures flexibles**. Par défaut, du **lundi** au **vendredi** est sélectionné.
- Si vous avez apporté des modifications dans **Heures fixes**, un message de confirmation s'affiche pour enregistrer les modifications. En cliquant sur **Oui**, on met à jour la base de données.
- Étape 6** Cochez ou décochez les jours à partir de la colonne **Jour**.
- Étape 7** Sélectionnez les heures ouvrables, **à partir de** et **à partir de** la colonne **Plage temporelle 1** pour chaque jour. De même, sélectionnez les heures ouvrables pour la **Plage temporelle 2** et la **Plage temporelle 3**.
- La plage temporelle doit être configurée pour chaque jour sélectionné.
- Étape 8** Cliquez sur **Enregistrer**.
-

Jours ouvrables personnalisés

Si des jours ouvrables personnalisés sont configurés, ils sont affichés, sinon la zone est vide.

Vous pouvez ajouter et supprimer des jours ouvrables personnalisés.

Procédure

-
- Étape 1** Entrez un nom pour le jour ouvrable personnalisé dans la colonne **Nom du jour**.
 - Étape 2** Sélectionnez une date dans la colonne **Date**.
 - Étape 3** Sélectionnez les heures ouvrables, à **partir de** et **jusqu'à** dans la colonne **Plage temporelle 1**. De même, sélectionnez les heures ouvrables pour la **Plage temporelle 2** et la **Plage temporelle 3**.
 - Étape 4** Cliquez sur **Ajouter un jour** pour ajouter un jour ouvrable personnalisé.
 - Étape 5** Cliquez sur l'icône de suppression pour supprimer le jour ouvrable personnalisé correspondant.
 - Étape 6** Cliquez sur **Enregistrer**.
-

Jours fériés

Vous pouvez ajouter, modifier et supprimer des jours fériés. Vous pouvez également ajouter d'autres jours fériés au calendrier.

Procédure

-
- Étape 1** Entrez un nom de jours de férié dans la colonne **nom du jour**.
 - Étape 2** Sélectionnez une date dans la colonne **Date**.
 - Étape 3** Cliquez sur **Ajouter un jour** pour ajouter davantage de jours fériés.
 - Étape 4** Cliquez sur l'icône de suppression pour supprimer un jour férié.
 - Étape 5** Cliquez sur **Enregistrer**.
-

Gestion des campagnes sortantes

La gestion des campagnes sortantes répertorie les campagnes et leurs informations détaillées qui sont affectées au superviseur connecté. Les champs qui sont affichés sont les suivants :

- **Nom de la campagne** : affiche le nom de la campagne qui est associée au superviseur connecté.
- **Type de campagne** : il existe deux types de campagne, **Agent** et **IVR**. Le type indique si les appels sortants sont effectués par les agents ou par l'IVR.



Remarque L'option de rappel n'est pas disponible pour les campagnes IVR.

- **Type de numéroteur** : il existe trois types de numéroteur, **Prévisualisation directe**, **Prédictif**, et **Progressif**. Les numéroteurs **Prédictif** et **Progressif** sont disponibles pour les deux types de campagne. Celui de **Prévisualisation directe** n'est disponible que pour le type de campagne **Agent**.

- **Heure** : affiche les heures **à partir de** et **jusqu'à** de la campagne, qui peuvent être modifiées. Vous pouvez enregistrer l'heure modifiée ou revenir en arrière. L'horaire est applicable pour chaque jour, tant que la campagne est activée.
- **Contacts restants** : affiche le nombre de contacts qui sont encore à composer pour la campagne. Lors de l'importation manuelle des contacts, l'état de l'importation est également indiqué dans cette colonne.
- **Activée** affiche un bouton à bascule qui peut être utilisé pour activer ou désactiver une campagne.
- **Action** : un lien vers la page **Mise à jour des contacts**, dans laquelle vous pouvez supprimer les contacts existants, importer des contacts et modifier le calendrier d'import automatique.

Mettre à jour les contacts

La fenêtre **Mettre à jour les contacts** fournit des informations sur le nombre de contacts qui sont à composer. Vous pouvez supprimer les contacts. Vous pouvez importer manuellement des contacts et planifier l'importation de contacts pour la campagne.



Remarque

L'heure du serveur, à titre de référence, s'affiche au bas de la fenêtre.

Procédure

Étape 1

Cliquez sur **Mise à jour des contacts** pour la campagne requise dans l'onglet **Gestion des campagnes sortantes**.

Étape 2

La page **Mise à jour des contacts** affiche les informations suivantes :

Champ	Description
Contacts restants	Le nombre de contacts qui sont encore à composer pour la campagne.
Importation manuelle	Pour importer les contacts qui sont à composer pour la campagne. Cet onglet est sélectionné par défaut.
Planifier l'importation	Pour planifier l'importation des contacts qui sont à composer pour la campagne. Remarque Si la planification de l'importation des contacts n'est pas disponible pour une campagne, contactez votre administrateur.

Étape 3

Cliquez sur l'icône **Supprimer** pour supprimer les contacts de la base de données. Supprimer s'applique à la fois à l'importation manuelle et **l'importation planifiée** de contacts.

Un message de confirmation s'affiche.

Étape 4

Cliquez sur **Oui** pour supprimer les contacts.

La campagne est désactivée, les contacts sont supprimés et la valeur de **Contacts restants** est mise à jour à **0**.

Importation manuelle de contacts

Vous pouvez importer manuellement des contacts à partir d'un fichier CSV (au format .csv ou .txt) dans la base de données Unified CCX. L'onglet **Importation manuelle** affiche la date et l'heure de la dernière importation.

Procédure

-
- Étape 1** Cliquez sur **Sélectionner le fichier**, recherchez et sélectionnez le fichier que vous souhaitez importer.
- Étape 2** Activez **Autoriser des contacts en double** si vous souhaitez enregistrer les contacts en double dans la base de données.
- Étape 3** Sélectionnez les champs appropriés à partir de la **colonne 1** à la **colonne 7** dans le même ordre dans lequel ils se trouvent dans le fichier CSV.
- Les campagnes prédictives et progressives ont six colonnes et les campagnes de prévisualisation directes ont sept colonnes.
- Étape 4** Cliquez sur **Enregistrer**. Les contacts du fichier sélectionné sont importés dans la base de données Unified CCX.
- La progression de l'importation des contacts s'affiche en haut de la page. Si vous fermez la page, la progression est affichée dans la colonne **Contacts restants** de la page **Gestion des campagnes sortantes**.
- Remarque** Lors de l'importation manuelle, si vous accédez à la page **Mise à jour des contacts**, l'état est affiché en haut de la page et l'icône **Supprimer** est désactivée. Lorsque l'importation des contacts est terminée, les informations **Contacts restants** et **Dernière importation** sont mises à jour et l'icône **Supprimer** est activée.
-

Importation planifiée de contacts

Vous pouvez planifier l'importation de contacts dans la base de données Unified CCX qui est utilisée pour les campagnes sortantes. Un fichier CSV (au format .csv ou .txt) qui est disponible dans le chemin d'accès configuré (par l'administrateur) peut être planifié pour l'importation de contacts. L'onglet **planifier une importation** affiche la date et l'heure de la dernière importation.

Procédure

-
- Étape 1** Activez **Autoriser des contacts en double** si vous souhaitez enregistrer les contacts en double dans la base de données.
- Étape 2** Sélectionnez les champs appropriés à partir de la **colonne 1** à la **colonne 7** dans le même ordre dans lequel ils se trouvent dans le fichier CSV.
- Les campagnes prédictives et progressives ont six colonnes et les campagnes de prévisualisation directes ont sept colonnes.
- Étape 3** Sélectionnez une **date de début** adéquate.
- Étape 4** Sélectionnez une **heure de début** adéquate.
- Étape 5** Sélectionnez **Répéter toutes les heures**, si les contacts sont mis à jour régulièrement.
- Étape 6** **Activer** la planification.

Étape 7

Cliquez sur **Enregistrer**. Un message de confirmation s'affiche.
Les contacts à partir du fichier prédéfini sont importés dans la base de données Unified CCX à la date et l'heure planifiées. Pour afficher l'état de l'importation planifiée des contacts, revoir cet onglet.



CHAPITRE 6

Tâches de Finesse IP Phone Agent

- [Finesse IP Phone Agent, à la page 97](#)
- [Connexion à Finesse sur le téléphone IP, à la page 98](#)
- [Modifier l'état sur le téléphone IP, à la page 101](#)
- [Appliquer un motif Post-appel sur le téléphone IP, à la page 102](#)
- [Déconnexion de Finesse sur le téléphone IP, à la page 102](#)
- [Restauration du service Finesse IP Phone Agent après une panne, à la page 103](#)
- [Configuration du service Finesse et des informations de connexion à l'aide du portail d'aide en libre-service, à la page 103](#)
- [Comportement de Finesse IPPA, à la page 104](#)

Finesse IP Phone Agent

Finesse IP Phone Agent (IPPA) vous permet d'accéder aux fonctions Finesse sur votre téléphone IP Cisco au lieu d'accéder à Finesse via votre navigateur. Finesse IPPA prend en charge moins de fonctions que le bureau Finesse dans le navigateur, mais vous permet de recevoir et de gérer des appels Finesse si vous n'avez pas ou plus accès à un ordinateur.

Tâches des superviseurs

Finesse IPPA ne prend pas en charge les tâches de superviseur telles que la surveillance, l'intervention et l'interception, mais les superviseurs peuvent se connecter et effectuer toutes les tâches d'agents sur leur téléphone IP.

Pour effectuer des tâches de superviseur pour les agents Finesse IPPA, les superviseurs doivent se connecter au bureau Finesse et procéder de la même façon que pour les agents du bureau Finesse (qui se limitent actuellement à l'affichage des performances des équipes et à la modification de l'état d'un agent).

Tâches d'agents

Le tableau suivant fournit un bref aperçu des tâches d'agents courantes.

Tâche	Étapes
Connexion	<ul style="list-style-type: none"> • Appuyez sur Services > Cisco Finesse. • Entrez votre ID, votre mot de passe et votre numéro de poste. • Appuyez sur SignIn.
Modifier l'état	Appuyez sur Prêt ou Non prêt .
Appliquer des motifs post-appel	Appuyez sur Post-appel et sélectionnez une option dans la liste.
CData	Appuyez sur la touche CData à partir de l'écran Statistiques de file d'attente au cours de l'appel pour afficher les informations de données d'appel.
Afficher les données statistiques de file d'attente	Appuyez sur la touche QStats à partir de l'écran Données de l'appel au cours de l'appel pour afficher les données statistiques de file d'attente.
Actualiser	Appuyez sur Actualiser pour afficher les données statistiques de file d'attente les plus récentes au cours de l'appel.
Fermeture de session	À partir de l'état Non prêt, appuyez sur Fermeture de session .

Pour plus d'informations relatives aux tâches d'agents, reportez-vous aux sections suivantes.

Connexion à Finesse sur le téléphone IP

Avant de commencer

L'administrateur doit configurer votre accès à Finesse IPPA.

Procédure

Étape 1 Sur votre téléphone IP, appuyez sur le bouton **Services**.



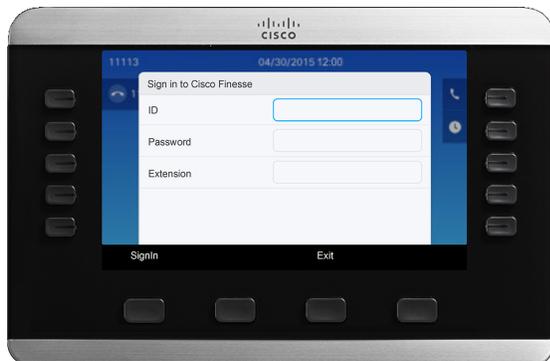
Remarque Les exemples de figures présentés dans cette procédure peuvent différer de la présentation et de l'affichage de votre téléphone.

Étape 2

Sélectionnez **Cisco Finesse**.

Étape 3

Saisissez votre ID d'agent (ou nom d'utilisateur), votre mot de passe et votre poste, puis appuyez sur **Connexion**.



Remarque • L' **ID** (Finesse IPPA) dans les déploiements Unified CCX fait référence à IDAgent.

L'écran d'accueil s'affiche et les options suivantes sur les statistiques de file d'attente



s'affichent :

- **Votre état** : état de l'appel en cours - Prêt ou Non prêt (Votre état d'appel est Non prêt par défaut. Appuyez sur Prêt pour modifier l'état).
- **Appels en file d'attente** : nombre d'appels en attente de l'ensemble des files d'attente qui vous sont affectées.
- **Temps de file d'attente maximal** : temps de file d'attente maximal de l'ensemble des files d'attente qui vous sont affectées.
- **Dernière mise à jour** : heure de dernière actualisation des données statistiques de la file d'attente (une mise à jour automatique se produit toutes les 15 secondes).

Étape 4

Pendant que vous êtes en état de conversation, si vous voulez afficher les données statistiques de la file d'attente à partir de l'écran des données de l'appel, appuyez sur la touche **QStats**.



Étape 5

Pour revenir à l'écran des données d'appel, appuyez sur **CData**.

**Remarque**

L'administrateur peut configurer votre téléphone avec la connexion à l'aide d'un bouton unique, qui vous permet de vous connecter sans indiquer d'ID, de mot de passe ou de numéro de poste. Dans ce cas, lorsque vous sélectionnez Finesse dans le menu Services, Finesse IPPA entre automatiquement vos informations de connexion et vous passez directement à l'écran d'accueil. La connexion Finesse IPPA par bouton unique peut également être configurée par l'administrateur seulement certains des paramètres tels que l'ID et le numéro de poste. Dans ce cas, vous devez uniquement saisir votre mot de passe pour vous connecter.

Lors de la déconnexion de l'application de Finesse IPPA, la page de connexion s'affiche. Cliquez sur le bouton **Quitter** pour vous assurer que la connexion unique fonctionne correctement la prochaine fois que vous vous connectez à l'application Cisco Finesse.

Modifier l'état sur le téléphone IP

Lorsque vous vous connectez à Finesse sur le téléphone IP, votre état initial est défini sur Non prêt. Pour recevoir des appels, définissez votre état sur Prêt.

Pendant que vous êtes en communication, vous pouvez définir l'état à appliquer lorsque l'appel sera terminé. Dans ce cas, Finesse affiche votre état actuel et l'état en attente que Finesse appliquera lorsque l'appel sera terminé.

Procédure

- Étape 1** Pour définir votre état sur Prêt, appuyez sur le bouton **Prêt**.
- Étape 2** Pour définir votre état sur Non prêt, appuyez sur le bouton **Non prêt**.
- Étape 3** Si des codes raison Non prêt s'affichent, faites défiler l'écran jusqu'au motif souhaité et appuyez sur le bouton **Sélectionner**.
- Une fois l'appel terminé, vous pouvez modifier le code raison sélectionné en appuyant à nouveau sur le bouton **Non prêt** et en sélectionnant un autre motif.

Appliquer un motif Post-appel sur le téléphone IP

Un motif Post-appel indique la raison pour laquelle un client a appelé le centre de contact. Par exemple, vous pouvez avoir un motif Post-appel pour les appels des ventes et un autre pour les appels de l'assistance.

Votre administrateur peut vous attribuer des motifs de traitement Post-appel. Dans ce cas, le bouton Post-appel apparaît pendant un appel ou lorsque vous êtes en état Post-appel une fois l'appel terminé.



Remarque

Lorsque vous êtes en communication (à l'état conversation), le bouton Post-appel s'affiche à côté des boutons Prêt et Non prêt. Vous pouvez sélectionner le motif de traitement Post-appel avant de mettre fin à l'appel.

Si vous ne sélectionnez pas de motif de traitement Post-appel avant de mettre fin à l'appel, et si le motif de traitement Post-appel est configuré par l'administrateur, le bouton Post-appel s'affiche lorsque vous mettez fin à l'appel. Vous pouvez maintenant sélectionner le motif de post-appel.

Si l'administrateur n'a pas configuré de motifs de traitement Post-appel à votre intention, le bouton Post-appel n'est pas affiché.

Procédure

Étape 1

Appuyez sur **Post-appel** pendant ou après l'appel et sélectionnez un motif Post-appel dans la liste.

Étape 2

Pour mettre fin à l'état Post-appel une fois l'appel terminé, sélectionnez votre nouvel état (Prêt ou Non prêt) dans la liste déroulante, ou attendez l'expiration du minuteur préconfiguré.

Pendant que vous êtes en communication, vous pouvez indiquer l'état suivant à appliquer après le traitement post-appel en sélectionnant d'abord cet état. Par exemple, pendant un appel, sélectionnez **Non prêt**, puis **Post-appel**. Lorsque l'appel est terminé, vous entrez dans l'état Post-appel avec un état en attente de Non prêt. À la fin du délai Post-appel, vous passez à l'état Non prêt.

Vous ne pouvez pas saisir de motif Post-appel après avoir transféré un appel. Pour saisir un motif Post-appel pour un appel que vous transférez, sélectionnez le motif Post-appel alors que l'appel est en cours.

Déconnexion de Finesse sur le téléphone IP

Avant de commencer

L'état Non Prêt doit être activé pour que vous puissiez vous déconnecter.

Procédure

Étape 1

Cliquez sur le bouton **Déconnexion**.

- Étape 2** Si des codes motif de déconnexion s'affichent, choisissez le motif souhaité et appuyez sur le bouton **Sélectionner**.
-

Restauration du service Finesse IP Phone Agent après une panne

Si le serveur Finesse auquel vous êtes actuellement connecté passe hors service, le téléphone IP affiche une erreur indiquant que le service Finesse n'est pas disponible. Contrairement au bureau Finesse, Finesse IP Phone Agent ne bascule pas automatiquement vers le serveur Finesse secondaire. Pour reprendre un fonctionnement normal, quittez le service de téléphone IP Finesse actuel et connectez-vous manuellement à un service de téléphone IP Finesse secondaire.

Procédure

Étape 1 Appuyez sur **Réessayer** pour relancer le service Finesse actuel.

Étape 2 Si le problème n'est pas résolu, connectez-vous à un service Finesse secondaire :

- Appuyez sur **Quitter** pour quitter le service Finesse actuel.
 - Appuyez sur le bouton **Services**.
 - Sélectionnez un service **Cisco Finesse** secondaire dans le menu.
 - Saisissez l'ID, le mot de passe et le numéro de poste de l'agent, puis appuyez sur le bouton **Connexion**.
-



Remarque

- Si aucun des services Finesse disponibles ne vous laisse vous connecter, contactez l'administrateur.
 - Si votre téléphone IP affiche des informations d'état en attente lorsque vous perdez la connexion au service Finesse, ces informations d'état sont perdues lorsque vous vous reconnectez.
-

Configuration du service Finesse et des informations de connexion à l'aide du portail d'aide en libre-service

L'administrateur peut vous demander d'abonner votre téléphone au service Finesse à l'aide du portail d'aide en libre-service pour Unified Communications. Si l'administrateur configure la connexion à l'aide d'un bouton unique, il peut également vous demander de saisir votre ID, votre numéro de poste ou votre mot de passe dans le portail d'aide en libre-service pour Unified Communications. (Finesse IPPA peut ensuite entrer automatiquement ces informations de connexion chaque fois que vous vous connectez.)

Procédure

- Étape 1** Utilisez votre ID et votre mot de passe pour vous connecter au portail d'aide en libre-service à partir de l'URL suivante :
- `http://adresse UCM/ucmuser`
- Où *adresse UCM* est l'adresse de Cisco Unified CM fournie par l'administrateur.
- Étape 2** Sur le portail d'aide en libre-service, accédez à **Téléphones > Paramètres du téléphone > Services**.
- Étape 3** Sélectionnez le téléphone que vous souhaitez abonner au service Finesse.
- Étape 4** Si l'administrateur a déjà abonné ce téléphone au service Finesse, cliquez sur l'icône **Edit Service** du service Finesse et allez à l'étape 7. Dans le cas contraire, passez à l'étape 5.
- Étape 5** Cliquez sur **Ajouter un nouveau service** pour le téléphone et sélectionnez le service Finesse dans la liste déroulante.
- Étape 6** Dans le champ Display Name, saisissez **Cisco Finesse** (ou un autre nom d'affichage approprié pour votre téléphone).
- Étape 7** Si l'administrateur vous demande de saisir vos informations de connexion, entrez les valeurs requises pour votre ID d'agent, votre mot de passe et votre numéro de poste.
- Étape 8** Cliquez sur **Enregistrer**.
-

Prochaine étape

Si l'administrateur a également configuré un service Finesse secondaire en tant que sauvegarde, exécutez à nouveau cette procédure sur le service secondaire.

Comportement de Finesse IPPA

Les remarques suivantes décrivent le comportement de Finesse IPPA lorsque vous effectuez certaines tâches de l'agent.

Affichage des données d'appel

- Lorsque vous passez ou recevez un appel, Finesse IPPA affiche les données d'appel sur le téléphone en fonction de la présentation définie par l'administrateur. Contrairement au bureau Finesse, Finesse IPPA affiche toutes les données d'appel dans une seule colonne. L'ordre d'affichage relatif au bureau Finesse est le suivant : en-tête, colonne de gauche, colonne de droite. Vous pouvez faire défiler l'écran pour afficher les données, si nécessaire.
- Lorsque vous participez à plusieurs appels (par exemple, un appel de consultation), Finesse IPPA affiche les données de l'appel actif. Si tous les appels sont en attente, Finesse IPPA affiche les données du dernier appel actif.
- Certains modèles de téléphones IP affichent l'écran Finesse IPPA et non l'écran d'accueil lors d'un appel entrant ACD. Vous ne pouvez pas accepter l'appel car les touches programmables **Réponse** et **Refuser** ne sont pas activées sur l'écran Finesse IPPA. Pour répondre à l'appel :
 - Appuyez sur la touche matérielle en haut à droite du téléphone IP.

- Utilisez le combiné du téléphone.
- Appuyez sur le bouton du haut-parleur.
- Vous ne pouvez pas mettre fin à un appel actif car la touche programmable **Fin** n'est pas activée dans l'écran Finesse IPPA. Pour terminer un appel :
 - Appuyez sur le bouton **Fin** du téléphone IP.
 - Appuyez sur le bouton du haut-parleur.

Comportement du téléphone lors du passage d'un appel

- Si vous passez un appel à l'état Prêt, Finesse IPPA modifie votre état en Non prêt et affiche l'écran Finesse. De même, si vous passez un appel sans accéder d'abord à l'écran d'accueil du téléphone, le téléphone IP affiche parfois l'écran Finesse. Dans les deux cas, pour afficher les numéros composés, retournez à l'écran d'accueil du téléphone.
- Si vous appelez un numéro occupé, le téléphone IP affiche d'abord un message Occupé, puis Finesse affiche un message Conversation jusqu'à la fin de l'appel. Vous pouvez ignorer le message Conversation en toute sécurité.

États Réserve et En attente non affichés

- Contrairement au bureau Finesse, Finesse IPPA n'affiche pas les états Réserve et En attente. Finesse IPPA continue d'afficher à la place l'état appliqué précédemment (par exemple, Prêt ou Conversation) avant que vous ne passiez à l'état Réserve ou En attente. La seule exception à ce comportement se produit lorsque vous recevez un appel direct d'un autre agent alors que vous êtes à l'état Non prêt. Dans ce cas, Finesse IPPA continue à afficher l'état Non prêt.

Pas de traitement post-appel lors des appels transférés

- En cas de transfert d'appel, vous ne pouvez pas définir de données de traitement post-appel pour l'appel, même si Finesse IPPA indique que vous êtes à l'état Post-appel. Pour saisir un motif Post-appel pour un appel transféré, sélectionnez le motif Post-appel alors que l'appel est en cours.

Comportements supplémentaires de Finesse IPPA

- La nouvelle interface d'appel simplifiée n'est actuellement pas prise en charge par Finesse IPPA. L'activation de cette fonction ne permettra pas à l'agent d'effectuer des appels sortants à l'état Prêt.
- Finesse IPPA n'est pas prise en charge sur VPN.
- Lorsque le téléphone Finesse IPPA est éteint ou réinitialisé, vous êtes déconnecté du périphérique physique.



CHAPITRE 7

Résolution des problèmes

- La conversation est interrompue en raison de coupures temporaires, à la page 107
- Vous n'êtes pas configuré pour la conversation et les courriers électroniques, à la page 108
- Une erreur s'est produite lors de la connexion à la session de conversation, à la page 108
- Conversation déconnectée, à la page 108
- Impossible de charger les réponses prédéfinies, à la page 108
- Le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques est vide, à la page 109
- Échec de l'acceptation automatique du courrier électronique, à la page 109
- Impossible de charger le message électronique du client ou d'y répondre, à la page 109
- Problèmes de connectivité, à la page 110
- Message électronique du client introuvable, à la page 110
- Le courrier électronique est en cours d'utilisation par un autre agent, à la page 111
- La modification de la réponse au courrier électronique est lente, à la page 111
- Impossible d'afficher les pièces jointes, à la page 111
- Les images ne s'affichent pas dans le courrier électronique du client, à la page 112

La conversation est interrompue en raison de coupures temporaires

En cas de défaillance d'un composant, le gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques affiche le message d'erreur suivant :

La conversation est interrompue en raison de coupures temporaires.

Procédure à suivre

- Si la fenêtre de conversation n'est pas estompée, vous pouvez poursuivre les conversations actives. Si la fenêtre de conversation est estompée ou que vous êtes prêt à mettre fin à une conversation, cliquez sur **Terminer** pour fermer la conversation.
- Si l'erreur s'affiche lorsque vous effectuez une action sur le gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques, réessayez au bout d'un moment pour vérifier si le système a récupéré.

Vous n'êtes pas configuré pour la conversation et les courriers électroniques

Lorsque vous vous connectez au bureau Finesse, le gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques affiche le message d'erreur suivant :

Vous n'êtes pas configuré pour la conversation et les courriers électroniques.

Procédure à suivre

Contactez votre administrateur.

Une erreur s'est produite lors de la connexion à la session de conversation

L'erreur suivante s'affiche lorsque vous acceptez un contact de conversation :

Une erreur s'est produite lors de la connexion à la session de conversation.

Procédure à suivre

La connexion à un composant du système est interrompue. Contactez votre administrateur.

Conversation déconnectée

En cas d'échec de la connexion lorsque vous tentez de rejoindre la conversation pour la première fois ou après que vous avez rejoint la conversation, l'erreur suivante s'affiche :

Conversation déconnectée.

Procédure à suivre

- Cliquez sur **Terminer** pour fermer la conversation. Le contact de conversation est marqué comme rejeté.
- Si l'erreur persiste, contactez votre administrateur.

Impossible de charger les réponses prédéfinies

Vous vous trouvez dans une conversation. Aucune erreur ne s'affiche sur le bureau, mais l'icône Réponse prédéfinie est estompée.

Procédure à suivre

Contactez votre administrateur.

Le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques est vide

Le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques ne contient aucune donnée (est complètement vide). Aucun message d'erreur ne s'affiche.

Procédure à suivre

Un service du système n'est pas opérationnel. Contactez votre administrateur.

Échec de l'acceptation automatique du courrier électronique

Si l'acceptation automatique du courrier électronique échoue, le message d'erreur suivant s'affiche sur le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques et vous passez automatiquement à l'état « Non prêt » :

Impossible d'accepter les courriers électroniques. Contactez votre administrateur pour obtenir de l'aide.

Procédure à suivre

Si l'erreur persiste, contactez votre administrateur.

Impossible de charger le message électronique du client ou d'y répondre

Si vous cliquez sur l'onglet d'un contact de courrier électronique dans le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques ou sur Envoyer pour répondre à un contact de courrier électronique, l'un des messages suivants s'affiche :

- Impossible de récupérer le message électronique du client. Contactez votre administrateur système.
- Impossible de répondre au message électronique du client. Cliquez sur Envoyer pour réessayer. Si le problème persiste, contactez votre administrateur système.

Procédure à suivre

Si l'erreur s'affiche lorsque vous cliquez sur l'onglet d'un contact de courrier électronique :

1. Cliquez sur le lien **Fermer l'onglet** qui apparaît en regard du message d'erreur pour supprimer le contact du bureau.
2. Contactez l'administrateur système.

Si l'erreur s'affiche lorsque vous cliquez sur Envoyer pour répondre à un contact de courrier électronique :

1. Cliquez sur **Envoyer** pour tenter de renvoyer la réponse.
2. Si l'opération échoue à nouveau, cliquez sur le lien **Fermer l'onglet** qui apparaît en regard du message d'erreur pour supprimer le contact du bureau.
3. Contactez l'administrateur système.

Problèmes de connectivité

Lorsqu'un composant du système est défectueux ou en cas de problème réseau, l'une des erreurs suivantes s'affiche sur le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques :

- Impossible de récupérer le courrier électronique du client en raison d'une erreur de connectivité du serveur. Contactez votre administrateur système.
- Impossible de répondre au courrier électronique du client en raison d'un problème de connectivité du serveur. Contactez votre administrateur système.

Procédure à suivre

Contactez l'administrateur système.

Message électronique du client introuvable

Si vous cliquez sur l'onglet d'un contact de courrier électronique dans le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques ou sur Envoyer pour répondre à un contact de courrier électronique, l'un des messages suivants s'affiche :

- Le message électronique du client est introuvable. Contactez votre administrateur système.
- Impossible de récupérer le message électronique du client. Il a peut-être été supprimé. Contactez votre administrateur système.
- Impossible de répondre au message électronique du client. Il a peut-être été supprimé. Contactez votre administrateur système.

Procédure à suivre

1. Cliquez sur le lien **Fermer l'onglet** qui apparaît en regard du message d'erreur pour supprimer le contact du bureau.
2. Contactez l'administrateur système.

Le courrier électronique est en cours d'utilisation par un autre agent

Lorsque vous cliquez sur l'onglet d'un contact de courrier électronique dans le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques, le message d'erreur suivant s'affiche :

```
Ce courrier électronique est en cours d'utilisation par un autre agent.
```

Procédure à suivre

Cliquez sur le lien **Fermer l'onglet** qui apparaît en regard du message d'erreur pour supprimer le contact du bureau. Vous pouvez ensuite continuer à utiliser d'autres contacts de courrier électronique.

La modification de la réponse au courrier électronique est lente

Si une réponse à un courrier électronique est extrêmement volumineuse, sa modification peut être tellement lente qu'elle rende le bureau inutilisable.

Procédure à suivre

Utilisez des pièces jointes pour envoyer certaines informations au client plutôt que d'inclure la totalité dans le corps de la réponse au courrier électronique.

Impossible d'afficher les pièces jointes

Lorsque vous cliquez sur l'onglet d'un contact de courrier électronique pour afficher le courrier électronique du client, l'un des messages suivants s'affiche :

- Impossible d'afficher les pièces jointes : le nombre de pièces jointes ne peut pas dépasser 10.
- Impossible d'afficher les pièces jointes : la taille totale de l'ensemble des pièces jointes ne peut pas dépasser 10 Mo.
- Impossible d'afficher les pièces jointes : la taille d'une seule pièce jointe ne peut pas dépasser 2 Mo.

Procédure à suivre

Bien que vous ne puissiez pas télécharger les pièces jointes du client, vous pouvez toutefois afficher le texte dans le corps du courrier électronique et répondre au client. Envoyez une réponse au client pour l'informer que vous n'avez pas reçu les pièces jointes au courrier électronique. Vous pouvez également indiquer la raison pour laquelle les pièces jointes n'ont pas pu être téléchargées et demander au client de les renvoyer.

Les images ne s'affichent pas dans le courrier électronique du client

Un client inclut une image dans le corps d'un courrier électronique. L'image n'apparaît pas dans le courrier électronique lorsque vous l'affichez dans Finesse. Ce problème peut se produire en raison des différences de traitement des images qui existent entre les divers clients de messagerie.

Lorsque cela se produit, aucune erreur ne s'affiche dans Finesse. Toutefois, un client peut vous demander si vous avez reçu l'image qu'il a envoyé.

Procédure à suivre

Informez le client que vous n'avez pas reçu l'image. Demandez-lui de la renvoyer sous forme de pièce jointe.



CHAPITRE 8

Cisco Webex Experience Management

- [Cisco Webex Experience Management Gadgets, à la page 113](#)

Cisco Webex Experience Management Gadgets

Les gadgets suivants Gestion d'expérience sont affichés sur le bureau Finesse que si votre administrateur vous a configuré les gadgets.

Parcours de l'expérience client (CEJ) Affiche toutes les réponses passées d'une enquête d'un client en une liste chronologique. Le widget permet de mieux comprendre le contexte des expériences passées du client dans l'entreprise et de nouer la relation convenablement avec le client. Ce gadget est automatiquement activé lorsqu'un agent est en contact avec un client par le biais d'un appel, d'une conversation en ligne ou d'un e-mail. Un agent peut afficher le parcours d'expérience client, y compris évaluations et scores tels que le score net du promoteur (NPS), la satisfaction du client (CSAT) et le score de l'effort client. Les réponses sont filtrées pour un client en fonction de l'ID du client, du numéro de téléphone ou de l'ID de courrier électronique, selon ce qui est disponible.

Outils d'analyse de l'expérience des clients (CEA) Affiche l'impression globale des clients ou des agents par le biais de mesures standardisées telles que NPS, CSAT et CES ou d'autres indicateurs clés de performance (KPI) suivis dans le cadre de la gestion de l'expérience. Ce gadget est disponible pour les agents et les superviseurs.

- **Connexion de l'agent** : lorsque vous vous connectez en tant qu'agent, ce gadget affiche vos mesures clés et vos KPI sous la forme d'un agrégat de toutes vos interactions avec les clients. Cela inclut le NPS, le CES et d'autres KPI telles que la convivialité de l'agent, l'enthousiasme, les compétences de communication.
- **Connexion du superviseur** : lorsque vous vous connectez en tant que superviseur, ce gadget affiche les données qui sont obtenues par le biais de l'ensemble du NPS, du CES et de la tendance de ces mesures au fil du temps. Vous pouvez afficher les données partagées par les équipes et les agents. Les analyses de "J'aime/J'aime pas" et "Analyse d'impact" permettent d'identifier les domaines à améliorer et de hiérarchiser les actions qui déterminent les mesures clés.



ANNEXE **A**

Comportement de l'ajout et de la suppression d'agents à la file d'attente de service de contact (CSQ)

Lorsque vous ajoutez ou supprimez des agents à la file d'attente de service de contact, les compétences et les aptitudes des agents sont mises à jour pour correspondre aux besoins de la file d'attente. Les modifications sont décrites par un exemple. Dans cet exemple, les éléments suivants sont pris en compte :

Compétences : anglais, ventes et services

Nom de l'agent : Michael

Nom du superviseur : Sandra

Détails de la file d'attente de service de contact :

Nom de la file d'attente de service de contact	Compétence(Aptitude)
SalesQueue	Anglais(8), Ventes(5)
ServicesQueue	Anglais(5), Services(5)
GeneralQueue	Anglais(8)

Hypothèses :

- Tous les scénarios démarrent avec des compétences vides pour un agent, sauf si expliqué dans le scénario spécifique.
- Le superviseur utilise des fonctionnalités avancées dans Finesse pour ajouter et supprimer des agents à la file d'attente.
- L'administrateur utilise l'interface utilisateur d'administration de Unified CCX pour ajouter et supprimer des agents à la file d'attente.
- Il n'y a pas deux files d'attente avec des compétences et des aptitudes similaires.

Ajouter une stratégie : lorsque les superviseurs ajoutent des agents à une file d'attente, les compétences et les aptitudes des agents qui sont nécessaires pour faire partie de la file d'attente sont mises à jour sur le serveur.

Supprimer des stratégies : lorsqu'un superviseur supprime un agent d'une file d'attente, deux stratégies, **Impact minimum** et **Rétablir**, sont adoptées.

- **Stratégie d'Impact minimal** : réduit le degré d'aptitude d'une compétence ou supprime la compétence, comme si l'agent est supprimé de la file d'attente et l'impact sur les files d'attente est réduit.
- **Stratégie de rétablissement** : annuler l'opération qui est effectuée au cours de l'ajout en supprimant les compétences respectives.

Le comportement est expliqué en prenant en considération certains des scénarios.

Scénario 1 : avant la mise à niveau d'unified CCX vers la version 12.0, l'administrateur ajoute Michael à SalesQueue. Après la mise à niveau vers unified CCX 12.0, Sandra supprime Michael de la SalesQueue.

Compétence(Aptitude) de l'agent avant l'action	Action	Compétence(Aptitude) de l'agent après l'action	Stratégie
Pas de compétence	L'administrateur ajoute Michael à la SalesQueue	Anglais(8), Ventes(5)	Ajouter Remarque Michael fait également partie de GeneralQueue car la compétence Anglais(8) est commune aux deux files d'attente.
Anglais(8), Ventes(5)	Sandra supprime Michael de la SalesQueue	Anglais(8), Ventes(4)	Impact minimal Remarque Comme Michael a été ajouté à la file d'attente par l'administrateur avant la mise à niveau vers unified CCX 12.0 version, l'aptitude de la compétence ventes est réduite de 1.

Scénario 2 : Sandra ajoute Michael à la SalesQueue et ultérieurement le supprime de la SalesQueue.

Compétence(Aptitude) de l'agent avant l'action	Action	Compétence(Aptitude) de l'agent après l'action	Stratégie
Pas de compétence	Sandra ajoute Michael à la SalesQueue	Anglais(8), Ventes(5)	Ajouter Remarque Michael est également ajouté à la GeneralQueue car la compétence Anglais(8) est commune aux deux files d'attente.

Compétence(Aptitude) de l'agent avant l'action	Action	Compétence(Aptitude) de l'agent après l'action	Stratégie
Anglais(8), Ventes(5)	Sandra supprime Michael de la SalesQueue	Pas de compétence	Récupérer Remarque Michael est également supprimé de la GeneralQueue.

Scénario 3 : Sandra ajoute Michael à la SalesQueue et à la ServicesQueue. Plus tard elle le supprime tout d'abord de la ServicesQueue puis de la SalesQueue.

Compétence(Aptitude) de l'agent avant l'action	Action	Compétence(Aptitude) de l'agent après l'action	Stratégie
Pas de compétence	Sandra ajoute Michael à la SalesQueue	Anglais(8), Ventes(5)	Ajouter Remarque Michael est également ajouté à la GeneralQueue car la compétence Anglais(8) est commune aux deux files d'attente.
Anglais(8), Ventes(5)	Sandra ajoute Michael à la ServicesQueue	Anglais(8), Ventes(5), Services(5)	Ajouter
Anglais(8), Ventes(5), Services(5)	Sandra supprime Michael de la ServicesQueue	Anglais(8), Ventes(5)	Récupérer
Anglais(8), Ventes(5)	Sandra supprime Michael de la SalesQueue	Pas de compétence	Récupérer

Scénario 4 : Sandra ajoute Michael à la SalesQueue et à la ServicesQueue. Plus tard elle le supprime tout d'abord de la SalesQueue puis de la ServicesQueue.

Compétence(Aptitude) de l'agent avant l'action	Action	Compétence(Aptitude) de l'agent après l'action	Stratégie
Pas de compétence	Sandra ajoute Michael à la SalesQueue	Anglais(8), Ventes(5)	Ajouter Remarque Michael est également ajouté à la GeneralQueue car la compétence Anglais(8) est commune aux deux files d'attente.

Compétence(Aptitude) de l'agent avant l'action	Action	Compétence(Aptitude) de l'agent après l'action	Stratégie
Anglais(8), Ventes(5)	Sandra ajoute Michael à la ServicesQueue	Anglais(8), Ventes(5), Services(5)	Ajouter
Anglais(8), Ventes(5), Services(5)	Sandra supprime Michael de la SalesQueue	Anglais(8), Services(5)	Récupérer Remarque Le rétablissement est partiellement appliqué. Seule la compétence de vente est supprimée et les compétences et les aptitudes Anglais(8) communes sont conservées.
Anglais(8), Services(5)	Sandra supprime Michael de la ServicesQueue	Anglais(8)	Récupérer Remarque Seul la compétence de Services est supprimée. Anglais(8) n'est pas supprimée car Michael fait partie de la GeneralQueue. Dans ce scénario, Sandra doit supprimer manuellement Michael de la GeneralQueue.

Scénario 5 : Sandra ajoute Michael à la GeneralQueue et à la ServicesQueue. Ultérieurement, elle le supprime tout d'abord de la GeneralQueue puis de la ServicesQueue.

Compétence(Aptitude) de l'agent avant l'action	Action	Compétence(Aptitude) de l'agent après l'action	Stratégie
Pas de compétence	Sandra ajoute Michael à la GeneralQueue	Anglais(8)	Ajouter
Anglais(8)	Sandra ajoute Michael à la ServicesQueue	Anglais(8), Services(5)	Ajouter
Anglais(8), Services(5)	Sandra supprime Michael de la GeneralQueue	Anglais(7), Services(5)	Impact minimal Remarque Une modification minimale est effectuée à l'aptitude de la compétence commune anglais afin que les compétences et aptitudes requises soient conservées.

Compétence(Aptitude) de l'agent avant l'action	Action	Compétence(Aptitude) de l'agent après l'action	Stratégie
Anglais(7), Services(5)	Sandra supprime Michael de la ServicesQueue	Pas de compétence	Récupérer Remarque Dans le cadre de la stratégie de rétablissement, seules les compétences de services sont supprimées. Après le rétablissement de l'opération, la compétence Anglais(7) est également supprimée, car elle n'est pas associée à une file d'attente et n'est plus nécessaire pour Michael.

Scénario 6 : Sandra ajoute Michael à la GeneralQueue et à la SalesQueue. Ultérieurement, elle le supprime tout d'abord de la GeneralQueue puis de la SalesQueue.

Compétence(Aptitude) de l'agent avant l'action	Action	Compétence(Aptitude) de l'agent après l'action	Stratégie
Pas de compétence	Sandra ajoute Michael à la GeneralQueue	Anglais(8)	Ajouter
Anglais(8)	Sandra ajoute Michael à la SalesQueue	Anglais(8), Ventes(5)	Ajouter
Anglais(8), Ventes(5)	Sandra supprime Michael de la GeneralQueue	Pas de compétence	Récupérer Remarque Comme la compétence Anglais(8) est commune à la GeneralQueue et à la SalesQueue, un Impact minimal ou un Rétablissement partiel ne peuvent pas être appliqués. Michael sera supprimé des deux files d'attente.



ANNEXE **B**

Conversation - Expérience client

Cette annexe décrit l'expérience du client qui utilise la fonctionnalité de conversation.

- [Expérience de conversation à l'aide d'info-bulles, à la page 121](#)
- [Rapports de l'agent, à la page 122](#)
- [Rapports des superviseurs, à la page 136](#)

Expérience de conversation à l'aide d'info-bulles

La discussion sous forme de bulles peut être lancée sur n'importe quel périphérique et s'adapte à la taille de l'écran du périphérique utilisé. Par exemple, si vous lancez la conversation par bulles à l'aide d'un poste de travail, une petite fenêtre contextuelle de conversation apparaît dans la partie inférieure droite de la page Web. Si vous utilisez un périphérique mobile, la conversation par bulles est lancée en mode plein écran.

Pour utiliser la conversation sous forme de bulles, assurez-vous que :

- les cookies des navigateurs et les cookies tiers sont activés.
- l'option de protection contre le suivi (Tracking) est désactivée dans le navigateur.
- Le serveur Customer Collaboration Platform et le site Web du client se trouvent dans le même domaine, de sorte que la conversation sous forme de bulles fonctionne sur différents navigateurs.



Remarque Pour plus d'informations sur les cookies et l'option de protection contre le Tracking, consultez la documentation propre au navigateur.

Le processus de conversation est le suivant :

1. Le client lance la conversation en cliquant sur un lien textuel, un bouton ou une icône.
Le formulaire de conversation tente de recueillir les coordonnées du client, telles que son nom, son adresse électronique, son numéro de téléphone, etc. Le formulaire présente également une liste d'énoncés de problèmes - parmi lesquels le client doit obligatoirement choisir.
2. Le client fournit des informations dans le formulaire de conversation et envoie ce dernier.
3. La fenêtre contextuelle de conversation s'ouvre avec un message de bienvenue, tel que « Merci de nous avoir contactés. Nous vous recontacterons dans les plus brefs délais ». Si tous les agents sont occupés, un message approprié s'affiche.

Lorsque l'agent rejoint la conversation, le client est averti par un message, et la fenêtre contextuelle se divise en une zone de conversation (où apparaissent les messages) et une zone de saisie (où le client peut taper des messages destinés à l'agent).

4. La conversation du client et de l'agent - plusieurs agents peuvent participer à la conversation pour créer une conversation de groupe. Lors de la conversation, les messages de l'agent sont affichés sur la gauche de la zone de conversation et les messages du client sont affichés sur la droite. Tous les messages sont affichés avec un horodatage au-dessous du message (au format 24 heures) ; le message de l'agent comporte en outre le nom de l'agent avant l'horodatage.

La fenêtre contextuelle de conversation peut être réduite ou agrandie.

Les indicateurs suivants s'affichent dans la fenêtre contextuelle de conversation à des moments appropriés :

- Indicateur de saisie de l'agent : cet indicateur, représenté par trois points ondulés, s'affiche au-dessus de la zone de saisie chaque fois que l'agent tape.
 - Indicateur de nouveaux messages : La fenêtre contextuelle clignote sous forme de message réduit chaque fois qu'un nouvel événement se produit pendant la conversation, tel que la réception d'un nouveau message, l'arrivée d'un autre agent, des problèmes de connexion, etc.
 - Indicateur d'agent quittant/rejoignant la conversation : le client est informé lorsqu'un agent quitte ou rejoint la conversation.
5. Lorsque le client termine la conversation et tente de la quitter, les fenêtres contextuelles suivantes sont affichées en séquence :
 1. Une case de confirmation de fermeture de conversation.
 2. Une case de téléchargement de transcription de la conversation. Le client peut choisir de télécharger la transcription de la conversation.
 3. Une case d'évaluation de la conversation, si l'évaluation est activée pour la conversation. Le client peut choisir d'évaluer ou d'ignorer l'évaluation en fermant cette case.

**Remarque**

Tout problème de connectivité ou problème technique rencontré pendant la session de conversation est signalé par un message de bannière en haut de la zone de conversation.

Rapports de l'agent

Rapport statistique d'agent CSQ

Le rapport statistique d'agent CSQ présente les statistiques de la file d'appels de la journée en cours, depuis minuit, des files d'attente de service de contact (CSQ) auxquelles l'agent est associé.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente.
Appels en attente	Nombre d'appels en file d'attente pour une CSQ.
Appel le plus long en file d'attente	Temps écoulé depuis la mise en file d'attente de l'appel le plus ancien.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom équipe	Affiche des informations sur les CSQ qui appartiennent à des équipes spécifiques.

**Remarque**

Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Rapport Historique des états récents

Le Rapport Historique des états récents présente l'état de l'agent et la durée dans cet état et le code motif (le cas échéant) pour la journée en cours, depuis minuit.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent. Remarque Ce champ ne figure pas dans la vue des gadgets.

Champ	Description
Heure de début	Heure à laquelle l'état de l'agent a démarré.
État	État de l'agent : Connexion, Déconnexion, Non prêt, Prêt, Réserve, En conversation ou Travail.
Raison	Raison sélectionnée par l'agent lors du passage à l'état Déconnexion ou Non prêt. Le code motif s'affiche si l'étiquette du motif n'est pas disponible. Un champ vide est dû à l'une des raisons suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Aucun code motif de déconnexion n'est configuré. • L'agent n'a pas pu entrer un motif. • Codes motif pour tous les autres états à l'exception de Non prêt et Déconnexion. <p>Pour voir une liste des codes raison et leurs descriptions, consultez la section « Codes raison prédéfinis » ci-dessous.</p>
Durée	Durée pendant laquelle l'agent était dans cet état. Remarque Les machines client de bureau Finesse doivent être synchronisées avec un serveur NTP fiable pour permettre la mise à jour correcte des champs de durée dans les rapports de données en direct.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.



Remarque

Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Codes de raison prédéfinis

Code raison	État	Événement	Description d'événement
22	Déconnexion	SUP_AGT_TO_LOGOUT	Un superviseur passe l'état d'un agent à Déconnexion.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
33	Prêt/Non prêt	SUP_AGT_TO_READY/ SUP_AGT_TO_NOT_READY	Un superviseur passe l'état d'un agent à Prêt ou Non Prêt.
420	Déconnexion	-	Le système émet ce code raison lorsque l'agent est déconnecté de force en cas d'échec de la connexion entre le bureau Cisco Finesse et le serveur Cisco Finesse.
32741	Déconnexion	ICD_EXTENSION_CONFLICT	Si un agent est déjà connecté et qu'un autre agent tente de se connecter avec le même numéro de poste, l'agent précédemment connecté sera déconnecté par le système.
32742	Non prêt	AGT_SEC_LINE_OFFHOOK	L'état de l'agent passe de l'état Prêt à Non prêt lorsque les lignes non ICD surveillées sont utilisées pour les appels entrants ou sortants.
32745	Éléments sortants	OUTBOUND_WORK_REASONCODE	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état de travail pour sélectionner un code de traitement post-appel après avoir terminé un appel sortant.
32746	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND_DIRECT	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réserve pour un appel sortant de prévisualisation directe.
32747	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réserve pour un appel sortant progressif ou prédictif de l'agent.
32748	Déconnexion	AGENT_DELETED	L'agent est déconnecté de Unified CCX car l'agent est supprimé de Unified Communications Manager. Cet événement est déclenché lorsque Unified CCX synchronise les informations de l'agent avec Unified Communications Manager.
32749	Non prêt	CANCEL_FEATURE	L'état de l'agent passe de Conversation à Non prêt au moment où la fonction Annuler est déclenchée lors d'un appel de consultation de distribution des appels Interactive (ICD) entre deux agents. Lorsque l'agent consultant appuie sur la touche programmable Annuler du téléphone, l'agent consulté n'est plus associé à l'appel ACD et son état devient Non prêt. Cette fonctionnalité n'est disponible que sur certains téléphones récents.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32750	Non prêt	AGT_IPCC_EXT_CHANGED	L'agent est déconnecté de Unified CCX, car le poste Unified CCX de l'agent dans Unified Communications Manager est modifié.
32751	Prêt	AGENT_SKIPS	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation et ignore l'appel.
32752	Prêt	CANCEL_RESERVATION	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation, décide d'annuler la réservation, et appuie sur le bouton Annuler la réservation du poste de travail.
32753	Non prêt	LINE_RESTRICTED	<p>La ligne téléphonique de l'agent est signalée comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p>Attention Si la ligne d'un agent est ajoutée à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI n'est pas cochée dans la fenêtre Configuration du profil d'un périphérique par défaut de Unified Communications Manager, la ligne reste dans la liste des restrictions et elle ne peut pas être contrôlée. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.</p>

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32754	Non prêt	DEVICE_RESTRICTED	<p>L'appareil de l'agent est signalé comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p>Attention Si l'appareil d'un agent est ajouté à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI n'est pas cochée dans la fenêtre Configuration du profil d'un périphérique par défaut de Unified Communications Manager, l'appareil reste dans la liste des restrictions et ne peut pas être contrôlé. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.</p>
32755	Non prêt	CALL_ENDED	<p>L'agent passe à l'état Non prêt après avoir traité un appel Unified CCX. Cet événement se produit dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'agent 1 est dans l'état Non prêt et reçoit un appel de consultation de l'agent 2. Après avoir traité l'appel, l'agent 1 revient à l'état Non prêt. • L'option Disponibilité automatique est désactivée pour l'agent. Après avoir traité un appel, l'agent passe à l'état Non prêt.
32756	Non prêt	PHONE_UP	Le téléphone de l'agent devient actif après avoir été dans l'état Téléphone en panne.
32757	Non prêt	CM_FAILOVER	Unified Communications Manager bascule et l'agent passe à l'état Non prêt.
32758	Non prêt	WORK_TIMER_EXP	L'état de l'agent passe de Travail à Non prêt. Cette modification survient si l'état Travail de la CSQ de cet agent est associé à un minuteur de traitement post-appel arrivé à expiration.
32759	Non prêt	PHONE_DOWN	Le téléphone de l'agent cesse de fonctionner et l'agent est placé dans l'état Non disponible.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32760	Non prêt	AGT_LOGON	L'agent se connecte et est automatiquement placé dans l'état Non prêt.
32761	Non prêt	AGT_RCV_NON_ICD	L'agent est connecté au téléphone du poste de travail ou IP et reçoit un appel qui n'est pas en attente sur la plate-forme Unified CCX.
32762	Non prêt	AGT_OFFHOOK	L'agent décroche pour passer un appel. Si l'agent saisit un motif, ce motif est affiché. Si l'agent n'a pas sélectionné de motif, le système émet ce code raison.
32766	Déconnexion	CLOSE_CAD	L'agent éteint le poste de travail sans se déconnecter.
32763	Non prêt	AGT_RNA	L'agent ne parvient pas à répondre à un appel Unified CCX dans le délai spécifié.
32764	Déconnexion	CRS_FAILURE	Le serveur actif devient le serveur de secours et l'agent perd la connexion à la plate-forme Unified CCX.
32765	Déconnexion	CONNECTION_DOWN	Le téléphone IP ou le poste de travail de l'agent tombe en panne, ou la connexion est perturbée.
32766	Déconnexion	CLOSE_FINESSE_DESKTOP	L'agent se déconnecte manuellement du bureau Finesse en utilisant l'option de déconnexion par défaut (sans étiquette de motif personnalisée).
32767	Déconnexion	AGT_RELOGIN	L'agent est connecté à un appareil (ordinateur ou téléphone) et tente de se connecter à un second appareil.

Rapport Historique des appels récents

Le Rapport Historique des appels récents présente les derniers détails de l'historique des appels, comme l'heure de début, la durée de l'appel, le type d'appel, le numéro de téléphone, la disposition des contacts, la file d'attente et les motifs de post-appel pour la journée en cours depuis minuit.

Les scénarios d'appel suivants ne font pas l'objet de rapports :

- Consultez les appels entre deux agents.
- Les appels de campagne sortants et tout type d'appel transféré ou mis en conférence.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Type	Type d'appel. Par exemple, entrant ou sortant.
Numéro	Numéro de téléphone de l'appel. Pour voir une liste des codes raison et leurs descriptions, consultez la section « Codes raison prédéfinis » ci-dessous.
Disposition	Type de disposition de contact de l'appel.
Motif de post-appel	Motifs de post-appel saisis par l'agent.
File d'attente	La file d'attente indique que l'appel a été acheminé.
Heure de début	Heure de début de l'appel.
Durée	Durée de l'appel. Remarque Les machines client de bureau Finesse doivent être synchronisées avec un serveur NTP fiable pour permettre la mise à jour correcte des champs de durée dans les rapports de données en direct.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.



Remarque

Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Rapport des statistiques de l'agent

Le rapport des statistiques de l'agent présente des statistiques de performance des agents pour la journée en cours, depuis minuit.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Appels offerts	Appels envoyés à l'agent, indépendamment du fait que l'agent prend l'appel.
Appels traités	Appels transmis à l'agent.
Temps de conversation - Moy.	Temps moyen passé par l'agent en état de conversation. Temps moyen de conversation = temps total en état de conversation / appels traités
Temps de conversation - Max.	Temps maximum passé par l'agent en état de conversation.
Temps de conversation - Total	Temps total passé par l'agent en état de conversation.
Temps d'attente - Moy.	Temps moyen pendant lequel l'agent met les appels en attente. Temps d'attente moyen = Durée totale des appels laissés en attente / appels traités
Temps d'attente - Max.	La durée la plus longue pendant laquelle un agent a mis un appel en attente.
Temps d'attente - Total	Temps total pendant lequel l'agent met les appels en attente.
Prêt - Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Prêt. Temps moyen prêt = Temps total passé par l'agent en état Prêt / Nombre de fois où l'agent est passé à l'état Prêt
Prêt - Maximum	Temps maximum passé par l'agent en état Prêt.
Prêt - Total	Temps total passé par l'agent en état Prêt.
Non prêt - Moyen	Temps moyen que l'agent a passé dans l'état Non prêt. Temps moyen non prêt = Temps total passé par l'agent en état Non prêt / Nombre de fois où l'agent est passé à l'état Non prêt
Non prêt - Maximum	Temps maximum que l'agent a passé dans l'état Non prêt.
Non prêt - Total	Temps total que l'agent a passé dans l'état Non prêt.
Traitement post-appel - Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Travail. Temps de travail moyen = temps total passé en état Travail / appels effectués
Traitement post-appel - Maximum	Temps maximum passé par l'agent en état Travail.

Champ	Description
Traitement post-appel - Total	Temps total passé par l'agent en état Travail.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.



Remarque

Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Rapport de synthèse de l'équipe d'agent

Le Rapport de synthèse de l'équipe d'agent présente l'état de l'agent et le motif (le cas échéant). Un agent peut consulter les informations de tous les agents de l'équipe.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
État	État de l'agent : Connexion, Déconnexion, Non prêt, Prêt, Réserve, En conversation ou Travail.

Champ	Description
Raison	<p>Raison sélectionnée par l'agent lors du passage à l'état Déconnexion ou Non prêt. Le code motif s'affiche si le motif n'est pas disponible. Un champ vide est dû à l'une des raisons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aucun code motif de déconnexion n'est configuré. • L'agent n'a pas pu sélectionner un motif. • Codes motif pour tous les autres états à l'exception de Non prêt et Déconnexion. <p>Pour voir une liste des codes raison et leurs descriptions, consultez la section « Codes raison prédéfinis » ci-dessous.</p>

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.



Remarque

Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Codes de raison prédéfinis

Code raison	État	Événement	Description d'événement
22	Déconnexion	SUP_AGT_TO_LOGOUT	Un superviseur passe l'état d'un agent à Déconnexion.
33	Prêt/Non prêt	SUP_AGT_TO_READY/ SUP_AGT_TO_NOT READY	Un superviseur passe l'état d'un agent à Prêt ou Non Prêt.
420	Déconnexion	-	Le système émet ce code raison lorsque l'agent est déconnecté de force en cas d'échec de la connexion entre le bureau Cisco Finesse et le serveur Cisco Finesse.
32741	Déconnexion	ICD_EXTENSION_CONFLICT	Si un agent est déjà connecté et qu'un autre agent tente de se connecter avec le même numéro de poste, l'agent précédemment connecté sera déconnecté par le système.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32742	Non prêt	AGT_SEC_LINE_OFFHOOK	L'état de l'agent passe de l'état Prêt à Non prêt lorsque les lignes non ICD surveillées sont utilisées pour les appels entrants ou sortants.
32745	Éléments sortants	OUTBOUND_WORK_REASONCODE	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état de travail pour sélectionner un code de traitement post-appel après avoir terminé un appel sortant.
32746	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND_DIRECTVIEW	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réserve pour un appel sortant de prévisualisation directe.
32747	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réserve pour un appel sortant progressif ou prédictif de l'agent.
32748	Déconnexion	AGENT_DELETED	L'agent est déconnecté de Unified CCX car l'agent est supprimé de Unified Communications Manager. Cet événement est déclenché lorsque Unified CCX synchronise les informations de l'agent avec Unified Communications Manager.
32749	Non prêt	CANCEL_FEATURE	L'état de l'agent passe de Conversation à Non prêt au moment où la fonction Annuler est déclenchée lors d'un appel de consultation de distribution des appels Interactive (ICD) entre deux agents. Lorsque l'agent consultant appuie sur la touche programmable Annuler du téléphone, l'agent consulté n'est plus associé à l'appel ACD et son état devient Non prêt. Cette fonctionnalité n'est disponible que sur certains téléphones récents.
32750	Non prêt	AGT_IPCC_EXT_CHANGED	L'agent est déconnecté de Unified CCX, car le poste Unified CCX de l'agent dans Unified Communications Manager est modifié.
32751	Prêt	AGENT_SKIPS	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation et ignore l'appel.
32752	Prêt	CANCEL_RESERVATION	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation, décide d'annuler la réservation, et appuie sur le bouton Annuler la réservation du poste de travail.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32753	Non prêt	LINE_RESTRICTED	<p>La ligne téléphonique de l'agent est signalée comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p>Attention Si la ligne d'un agent est ajoutée à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI n'est pas cochée dans la fenêtre Configuration du profil d'un périphérique par défaut de Unified Communications Manager, la ligne reste dans la liste des restrictions et elle ne peut pas être contrôlée. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.</p>
32754	Non prêt	DEVICE_RESTRICTED	<p>L'appareil de l'agent est signalé comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p>Attention Si l'appareil d'un agent est ajouté à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI n'est pas cochée dans la fenêtre Configuration du profil d'un périphérique par défaut de Unified Communications Manager, l'appareil reste dans la liste des restrictions et ne peut pas être contrôlé. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.</p>

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32755	Non prêt	CALL_ENDED	L'agent passe à l'état Non prêt après avoir traité un appel Unified CCX. Cet événement se produit dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> • L'agent 1 est dans l'état Non prêt et reçoit un appel de consultation de l'agent 2. Après avoir traité l'appel, l'agent 1 revient à l'état Non prêt. • L'option Disponibilité automatique est désactivée pour l'agent. Après avoir traité un appel, l'agent passe à l'état Non prêt.
32756	Non prêt	PHONE_UP	Le téléphone de l'agent devient actif après avoir été dans l'état Téléphone en panne.
32757	Non prêt	CM_FAILOVER	Unified Communications Manager bascule et l'agent passe à l'état Non prêt.
32758	Non prêt	WORK_TIMER_EXP	L'état de l'agent passe de Travail à Non prêt. Cette modification survient si l'état Travail de la CSQ de cet agent est associé à un minuteur de traitement post-appel arrivé à expiration.
32759	Non prêt	PHONE_DOWN	Le téléphone de l'agent cesse de fonctionner et l'agent est placé dans l'état Non disponible.
32760	Non prêt	AGT_LOGON	L'agent se connecte et est automatiquement placé dans l'état Non prêt.
32761	Non prêt	AGT_RCV_NON_ICD	L'agent est connecté au téléphone du poste de travail ou IP et reçoit un appel qui n'est pas en attente sur la plate-forme Unified CCX.
32762	Non prêt	AGT_OFFHOOK	L'agent décroche pour passer un appel. Si l'agent saisit un motif, ce motif est affiché. Si l'agent n'a pas sélectionné de motif, le système émet ce code raison.
32766	Déconnexion	CLOSE_CAD	L'agent éteint le poste de travail sans se déconnecter.
32763	Non prêt	AGT_RNA	L'agent ne parvient pas à répondre à un appel Unified CCX dans le délai spécifié.
32764	Déconnexion	CRS_FAILURE	Le serveur actif devient le serveur de secours et l'agent perd la connexion à la plate-forme Unified CCX.
32765	Déconnexion	CONNECTION_DOWN	Le téléphone IP ou le poste de travail de l'agent tombe en panne, ou la connexion est perturbée.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32766	Déconnexion	CLOSE_FINESSE_DESKTOP	L'agent se déconnecte manuellement du bureau Finesse en utilisant l'option de déconnexion par défaut (sans étiquette de motif personnalisée).
32767	Déconnexion	AGT_RELOGIN	L'agent est connecté à un appareil (ordinateur ou téléphone) et tente de se connecter à un second appareil.

Rapports des superviseurs

Rapport de synthèse d'agent de l'équipe d'appels sortants

Le rapport de synthèse d'agent de l'équipe d'appels sortants fournit des statistiques sur les performances des agents de l'équipe en ce qui concerne les campagnes d'appels sortants en prévisualisation directe, progressives, et prédictives. Les deux vues suivantes sont disponibles pour ce rapport :

- **Moyenne à court et long terme** - Fournit les statistiques de performance des agents qui traitent des appels sortants pour la journée en cours sur la base de valeurs à court et long terme.
- **Depuis minuit** : fournit les statistiques de performance des agents de l'équipe qui traitent les appels sortants pour la journée en cours, à partir de minuit.



Remarque

- Votre administrateur peut définir la valeur à court terme comme étant 5, 10 ou 15 minutes.
- La valeur à long terme est de 30 minutes.

Graphiques

Vide

Champs

Voici les tables basées sur les vues qui font partie du rapport.

Tableau 5 : Moyenne court et long terme

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Durée de conversation moyenne - à court terme	Temps moyen passé par l'agent dans l'état de conversation durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes.

Champ	Description
Durée de conversation moyenne - à long terme	Temps moyen passé par l'agent dans l'état de conversation durant les 30 dernières minutes.
Durée de mise en attente moyenne - à court terme	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels en attente durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée de mise en attente moyenne - à long terme	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels en attente durant les 30 dernières minutes.

Tableau 6 : Depuis minuit.

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Temps de conversation - Moy.	Temps moyen passé par l'agent en état de conversation pour les appels sortants. Temps moyen de conversation = temps total en état de conversation / appels traités
Temps de conversation - Max.	Durée la plus longue passée par l'agent en état de conversation pour les appels sortants.
Temps de conversation - Total	Temps total passé par l'agent en état de conversation pour les appels sortants.
Temps d'attente - Moy.	Temps moyen pendant lequel l'agent met les appels en attente. Temps d'attente moyen = Durée totale des appels laissés en attente / appels traités
Temps d'attente - Max.	La durée la plus longue pendant laquelle un agent a mis un appel sortant en attente.
Temps d'attente - Total	Temps total pendant lequel l'agent met les appels en attente.
Temps de traitement post-appel - Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Travail pour les appels sortants. Temps de travail moyen = temps total passé en état Travail / appels effectués
Temps de traitement post-appel - Maximum	Durée la plus longue passée par l'agent en état Travail pour les appels sortants.
Temps de traitement post-appel - Total	Temps total passé par l'agent en état Travail pour les appels sortants.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

**Remarque**

Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Rapport statistique sur l'agent de conversation

Le rapport Statistiques sur l'agent de conversation fournit des statistiques d'agent.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

- Champs visibles - Ces champs sont affichés sur le rapport.
- Champs masqués - Ces champs ne sont pas affichés sur le rapport. Vous pouvez personnaliser le rapport pour afficher ces champs. Pour plus d'informations, consultez le *Guide d'utilisation des rapports de Cisco Unified Contact Center Express* à l'adresse suivante :

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-user-guide-list.html>.

Tableau 7 : Champs visibles du rapport Statistiques de l'agent de conversation

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
État actuel	État de l'agent - Connecté, Déconnecté, Non Prêt, Prêt, Partiellement occupé, Occupé, Réserve.
Durée	Durée passée par l'agent dans l'état actuel. Remarque Les machines client de bureau Finesse doivent être synchronisées avec un serveur NTP fiable pour permettre la mise à jour correcte des champs de durée dans les rapports de données en direct.
Contacts actifs actuels	Nombre de contacts traités par l'agent.

Champ	Description
Contacts présentés	Nombre de contacts présentés à l'agent depuis minuit.
Contacts traités	Nombre de contacts traités par l'agent depuis minuit. Un contact est marqué comme traité s'il est connecté à un agent.
Contacts abandonnés	<p>Nombre de contacts ayant été acheminés vers la CSQ depuis minuit mais n'ayant pas reçu de réponse par un agent, car le client a mis fin à la conversation ou a été déconnecté.</p> <p>Cela inclut également le nombre de conversations de groupe qui ont été abandonnées lorsqu'elles ont été acheminées vers une CSQ. Elles sont abandonnées lorsque la conversation de groupe n'est pas acceptée par le second agent. Cela peut être dû au fait que l'émetteur de la conversation ou le premier agent a mis fin à la conversation avant que le second agent ne l'accepte ou ne soit déconnecté.</p>
Contacts RNA (Ring No Answer = Sonnerie sans réponse)	Nombre de contacts auxquels l'agent n'a pas répondu depuis minuit. Sonnerie sans réponse (Ring-no-answer).
Contacts refusés	Nombre de conversations de groupe refusées par l'agent depuis minuit.

Tableau 8 : Champs masqués du rapport Statistiques de l'agent de conversation

Champ	Description
Durée de connexion	Temps écoulé entre l'heure de connexion et l'heure de déconnexion.
CSQ servies	Liste des files d'attente de service de contact pour lesquelles travaille l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Non prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Non prêt depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Prêt depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Partiellement occupé	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Partiellement occupé depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Occupé	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Occupé depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Critères de regroupement

Vide

Rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de conversation

Le rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de conversation fournit des statistiques d'agent et des statistiques de contact pour une file d'attente de service de contact (CSQ).

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

- Champs visibles - Ces champs sont affichés sur le rapport.
- Champs masqués - Ces champs ne sont pas affichés sur le rapport. Vous pouvez personnaliser le rapport pour afficher ces champs. Pour plus d'informations, consultez le *Guide d'utilisation des rapports de Cisco Unified Contact Center Express* à l'adresse suivante :

<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-user-guide-list.html>.

Tableau 9 : Champs visibles du rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de conversation

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente.
Contacts en file d'attente	Nombre de contacts en file d'attente pour une CSQ.
Agents - Connectés	Nombre d'agents à l'état Connecté.
Agents - Non prêts	Nombre d'agents dans l'état Non Prêt.
Agents - Prêts	Nombre d'agents dans l'état Prêt.
Agents - Partiellement occupé	Nombre d'agents dans l'état Partiellement occupé. Un agent est mis à l'état Partiellement occupé lorsque l'agent n'a pas atteint le nombre maximal de sessions de conversation défini par l'administrateur.
Agents - Occupé	Nombre d'agents dans l'état Occupé. Un agent est mis à l'état Occupé lorsque l'agent atteint le nombre maximal de sessions de conversation défini par l'administrateur.
Agents - Réserve	Nombre d'agents dans l'état Réserve.

Tableau 10 : Champs masqués du rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de conversation

Champ	Description
Total Contacts	Nombre de contacts acheminés vers la file d'attente de service de contact depuis minuit.
Contacts traités	Nombre de contacts traités par la file d'attente de service de contact depuis minuit. Un contact est marqué comme traité s'il est connecté à un agent alors qu'il était sur cette file d'attente de service de contact.
Contacts abandonnés	Nombre de contacts ayant été acheminés vers la CSQ depuis minuit mais n'ayant pas reçu de réponse par un agent, car le client a mis fin à la conversation ou a été déconnecté.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom file d'attente	Affiche des informations sur les CSQ qui appartiennent à des files d'attente spécifiques.

Critères de regroupement

Vide

Rapport statistique sur l'agent de courrier électronique

Le rapport statistique sur l'agent de courrier électronique fournit les statistiques de courrier électronique des agents.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

- Champs visibles - Ces champs sont affichés sur le rapport.
- Champs masqués - Ces champs ne sont pas affichés sur le rapport. Vous pouvez personnaliser le rapport pour afficher ces champs. Pour en savoir plus, reportez-vous au *Guide d'utilisation des rapports Cisco Unified Contact Center Express*, disponible à l'adresse :

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-user-guide-list.html>.

Tableau 11 : Champs visibles du rapport statistique sur l'agent de courrier électronique

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
État	État de l'agent : Connecté, Déconnecté, Non Prêt, Prêt, Partiellement occupé, Occupé, Réserve.
Durée	Durée passée par l'agent dans l'état actuel. Remarque Les machines client de bureau Finesse doivent être synchronisées avec un serveur NTP fiable pour permettre la mise à jour correcte des champs de durée dans les rapports de données en direct.
Courriers électroniques actifs	Nombre de courriers électroniques en cours de traitement par l'agent.
Courriers électroniques présentés	Nombre de courriers électroniques présentés à l'agent depuis minuit. Remarque Le nombre de courriers électroniques qui sont présentés y compris les nouveaux courriers électroniques et ceux remis en file d'attente.
Courriers électroniques traités	Nombre de courriers électroniques traités par l'agent depuis minuit.
Courriers électroniques rejetés	Nombre de courriers électroniques rejetés par l'agent ou par le système au cours de l'interruption de service. Les courriers électroniques rejetés par le système devant être réinjectés dans le système lorsque le service est rétabli.
Remise en file d'attente des courriers électroniques	Nombre de messages électroniques remis en file d'attente par l'agent depuis minuit.

Tableau 12 : Champs masqués du rapport statistique sur l'agent de courrier électronique

Champ	Description
Durée de connexion	Temps écoulé entre l'heure de connexion et l'heure de déconnexion.
CSQ servies	Liste des files d'attente de service de contact pour lesquelles travaille l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Non prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Non prêt depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Prêt depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Partiellement occupé	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Partiellement occupé depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.

Champ	Description
Taux d'utilisation de l'agent - Occupé	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Occupé depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent : Réservé	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Réservé depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.



Remarque

Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Rapport de synthèse de file d'attente de service de contact de courrier électronique

Le rapport de synthèse de file d'attente de service de contact de courrier électronique présente le récapitulatif des activités de courrier électronique des agents dans une file d'attente de service de contact (CSQ).

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

- Champs visibles - Ces champs sont affichés sur le rapport.
- Champs masqués - Ces champs ne sont pas affichés sur le rapport. Vous pouvez personnaliser le rapport pour afficher ces champs. Pour en savoir plus, reportez-vous au *Guide d'utilisation des rapports Cisco Unified Contact Center Express*, disponible à l'adresse :

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-user-guide-list.html>.

Tableau 13 : Champs visibles du rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de courrier électronique

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente de service de contact de courrier électronique.
Courriers électroniques en file d'attente	Nombre de courriers électroniques dans la file d'attente. (Cela inclut les courriers électroniques remis en file d'attente par l'agent.) Remarque Le système replace e file d'attente les courriers électroniques qui sont sur le bureau d'agents lorsque les agents sont déconnectés ou perdent la connectivité.
Courriers électroniques en cours de traitement	Nombre de courriers électroniques affectés à l'agent.
Courriers électroniques rejetés	Nombre de courriers électroniques qui ont été abandonnés par les agents et en raison des interruptions de service.
Agents : connectés	Nombre d'agents à l'état Connecté.
Agents : Non prêts	Nombre d'agents dans l'état Non Prêt.
Agents : Prêts	Nombre d'agents dans l'état Prêt.
Agents : Partiellement occupé	Nombre d'agents dans l'état Partiellement occupé. Les agents sont définis à l'état Partiellement occupé dès que leur est attribué un courrier électronique. Ils continueront à être dans cet état jusqu'à ce qu'ils effacent tous les courriers électroniques qui leur sont affectés ou si l'état passe à occupé.
Agents : Occupé	Nombre d'agents dans l'état Occupé. Les agents sont définies à l'état Occupé lorsque le nombre de courriers électroniques atteint la limite maximale définie. L'état des agents devient Partiellement occupé dès que le nombre de messages de courrier électronique affecté est inférieur à la limite maximale définie.

Tableau 14 : Champs masqués du rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de courrier électronique

Champ	Description
Nombre total de courriers électroniques	Nombre de courriers électroniques acheminés vers la CSQ à partir de minuit.
Courriers électroniques traités	Nombre de courriers électroniques traités par la file d'attente de service de contact depuis minuit. Un courrier électronique est marqué comme traité si un agent y répond alors qu'il était sur cette file d'attente de service de contact.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom file d'attente	Affiche des informations sur les CSQ qui appartiennent à des files d'attente spécifiques.

Critères de regroupement

Vide

Rapport d'état de l'équipe

Le Rapport d'état de l'équipe présente chaque état de l'agent et le temps passé dans un état. Le superviseur peut voir les agents de toutes les équipes affectées.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Durée de connexion (depuis minuit)	Durée pendant laquelle l'agent s'est connecté depuis minuit.
État actuel	État de l'agent : Connexion, Déconnexion, Non prêt, Prêt, Réserve, En conversation ou Travail.
Durée	Durée passée par l'agent dans l'état actuel. Remarque Les machines client de bureau Finesse doivent être synchronisées avec un serveur NTP fiable pour permettre la mise à jour correcte des champs de durée dans les rapports de données en direct.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.



Remarque

Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Rapport de synthèse de l'équipe

Le rapport de synthèse de l'équipe présente des statistiques de performance de tous les agents de l'équipe. Les deux vues suivantes sont disponibles pour ce rapport :

- **Moyenne court et long terme** : présente les statistiques de performance des membres de l'équipe pour la journée en cours basées sur des valeurs à long terme et à court terme.
- **Depuis minuit** : présente les statistiques de performance pour la journée en cours, depuis minuit.

**Remarque**

- Votre administrateur peut définir la valeur à court terme comme étant 5, 10 ou 15 minutes.
- La valeur à long terme est de 30 minutes.

Graphiques

Vide

Champs

Voici les tables basées sur les vues qui font partie du rapport :

Tableau 15 : Moyenne court et long terme

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Durée de connexion (depuis minuit)	Durée de connexion totale de l'agent, depuis minuit.
Durée de conversation moyenne - à court terme	Temps moyen passé par l'agent dans l'état de conversation durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée de conversation moyenne - à long terme	Temps moyen passé par l'agent dans l'état de conversation durant les 30 dernières minutes.
Durée de mise en attente moyenne - à court terme	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels en attente durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée de mise en attente moyenne - à long terme	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels en attente durant les 30 dernières minutes.

Tableau 16 : Depuis minuit.

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Durée de connexion	Durée totale de connexion de l'agent.
Appels offerts	Nombre d'appels qui sont envoyés à l'agent, indépendamment du fait que l'agent a répondu à l'appel.
Appels traités	Nombre d'appels répondus par l'agent.
Durée moyenne de sonnerie	Le temps moyen de sonnerie d'appel avant que les appels ne soient pris. Le temps moyen de sonnerie = Temps total de sonnerie / appels traités
Temps de conversation - Moy.	Temps moyen passé par l'agent en état de conversation. Temps moyen de conversation = temps total en état de conversation / appels traités
Temps de conversation - Max.	Temps maximum passé par l'agent en état de conversation.
Temps de conversation - Total	Temps total passé par l'agent en état de conversation.
Temps d'attente - Moy.	Temps moyen pendant lequel l'agent met les appels en attente. Temps d'attente moyen = Durée totale des appels laissés en attente / appels traités
Temps d'attente - Max.	La durée la plus longue pendant laquelle un agent a mis un appel en attente.
Temps d'attente - Total	Temps total pendant lequel l'agent met les appels en attente.
Temps Prêt - Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Prêt. Temps moyen prêt = Temps total passé par l'agent en état Prêt / Nombre de fois où l'agent est passé à l'état Prêt
Temps Prêt - Maximum	Temps maximum passé par l'agent en état Prêt.
Temps Prêt - Total	Temps total passé par l'agent en état Prêt.
Temps Non prêt - Moyen	Temps moyen que l'agent a passé dans l'état Non prêt. Temps moyen non prêt = Temps total passé par l'agent en état Non prêt / Nombre de fois où l'agent est passé à l'état Non prêt
Temps Non Prêt - Maximum	Temps maximum que l'agent a passé dans l'état Non prêt.
Temps Non Prêt - Total	Temps total que l'agent a passé dans l'état Non prêt.
Temps de traitement post-appel - Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Travail. Temps de travail moyen = temps total passé en état Travail / appels effectués

Champ	Description
Temps de traitement post-appel - Maximum	Temps maximum passé par l'agent en état Travail.
Temps de traitement post-appel - Total	Temps total passé par l'agent en état Travail.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.



Remarque

Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Rapport détaillé d'agent de file d'attente de service de contact (CSQ) vocale

Le rapport détaillé d'agent de file d'attente de service de contact (CSQ) vocale présente l'état actuel de l'agent, la durée de l'état et le code raison, le cas échéant.



Remarque

Si un agent est configuré dans deux CSQ ou plus, le superviseur peut afficher la CSQ dans laquelle l'agent a l'état En conversation.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
CSQ	Nom de la file d'attente de service de contact.
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.

Champ	Description
État actuel	État de l'agent : Connexion, Déconnexion, Non prêt, Prêt, Réserve, En conversation (dans la CSQ : <Nom de la CSQ>) ou Travail.
Durée	Durée passée par l'agent dans l'état actuel. Remarque Les machines client de bureau Finesse doivent être synchronisées avec un serveur NTP fiable pour permettre la mise à jour correcte des champs de durée dans les rapports de données en direct.
Raison	Raison sélectionnée par l'agent lors du passage à l'état Déconnexion ou Non prêt. Le code motif s'affiche si le motif n'est pas disponible. Un champ vide est dû à l'une des raisons suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Aucun code motif de déconnexion n'est configuré. • L'agent n'a pas pu entrer un motif. • Codes motif pour tous les autres états à l'exception de Non prêt et Déconnexion. Pour voir une liste des codes raison et leurs descriptions, consultez la section « Codes raison prédéfinis » ci-dessous.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.



Remarque

Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Codes de raison prédéfinis

Code raison	État	Événement	Description d'événement
22	Déconnexion	SUP_AGT_TO_LOGOUT	Un superviseur passe l'état d'un agent à Déconnexion.
33	Prêt/Non prêt	SUP_AGT_TO_READY/ SUP_AGT_TO_NOT READY	Un superviseur passe l'état d'un agent à Prêt ou Non Prêt.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
420	Déconnexion	-	Le système émet ce code raison lorsque l'agent est déconnecté de force en cas d'échec de la connexion entre le bureau Cisco Finesse et le serveur Cisco Finesse.
32741	Déconnexion	ICD_EXTENSION_CONFLICT	Si un agent est déjà connecté et qu'un autre agent tente de se connecter avec le même numéro de poste, l'agent précédemment connecté sera déconnecté par le système.
32742	Non prêt	AGT_SEC_LINE_OFFHOOK	L'état de l'agent passe de l'état Prêt à Non prêt lorsque les lignes non ICD surveillées sont utilisées pour les appels entrants ou sortants.
32745	Éléments sortants	OUTBOUND_WORK_REASONCODE	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état de travail pour sélectionner un code de traitement post-appel après avoir terminé un appel sortant.
32746	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND_DIRECT	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réserve pour un appel sortant de prévisualisation directe.
32747	Éléments sortants	AGENT_RESERVED_OUTBOUND	Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réserve pour un appel sortant progressif ou prédictif de l'agent.
32748	Déconnexion	AGENT_DELETED	L'agent est déconnecté de Unified CCX car l'agent est supprimé de Unified Communications Manager. Cet événement est déclenché lorsque Unified CCX synchronise les informations de l'agent avec Unified Communications Manager.
32749	Non prêt	CANCEL_FEATURE	L'état de l'agent passe de Conversation à Non prêt au moment où la fonction Annuler est déclenchée lors d'un appel de consultation de distribution des appels Interactive (ICD) entre deux agents. Lorsque l'agent consultant appuie sur la touche programmable Annuler du téléphone, l'agent consulté n'est plus associé à l'appel ACD et son état devient Non prêt. Cette fonctionnalité n'est disponible que sur certains téléphones récents.
32750	Non prêt	AGT_IPCC_EXT_CHANGED	L'agent est déconnecté de Unified CCX, car le poste Unified CCX de l'agent dans Unified Communications Manager est modifié.
32751	Prêt	AGENT_SKIPS	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation et ignore l'appel.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32752	Prêt	CANCEL_RESERVATION	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation, décide d'annuler la réservation, et appuie sur le bouton Annuler la réservation du poste de travail.
32753	Non prêt	LINE_RESTRICTED	<p>La ligne téléphonique de l'agent est signalée comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p>Attention Si la ligne d'un agent est ajoutée à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI n'est pas cochée dans la fenêtre Configuration du profil d'un périphérique par défaut de Unified Communications Manager, la ligne reste dans la liste des restrictions et elle ne peut pas être contrôlée. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.</p>

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32754	Non prêt	DEVICE_RESTRICTED	<p>L'appareil de l'agent est signalé comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p>Attention Si l'appareil d'un agent est ajouté à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI n'est pas cochée dans la fenêtre Configuration du profil d'un périphérique par défaut de Unified Communications Manager, l'appareil reste dans la liste des restrictions et ne peut pas être contrôlé. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.</p>
32755	Non prêt	CALL_ENDED	<p>L'agent passe à l'état Non prêt après avoir traité un appel Unified CCX. Cet événement se produit dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'agent 1 est dans l'état Non prêt et reçoit un appel de consultation de l'agent 2. Après avoir traité l'appel, l'agent 1 revient à l'état Non prêt. • L'option Disponibilité automatique est désactivée pour l'agent. Après avoir traité un appel, l'agent passe à l'état Non prêt.
32756	Non prêt	PHONE_UP	Le téléphone de l'agent devient actif après avoir été dans l'état Téléphone en panne.
32757	Non prêt	CM_FAILOVER	Unified Communications Manager bascule et l'agent passe à l'état Non prêt.
32758	Non prêt	WORK_TIMER_EXP	L'état de l'agent passe de Travail à Non prêt. Cette modification survient si l'état Travail de la CSQ de cet agent est associé à un minuteur de traitement post-appel arrivé à expiration.
32759	Non prêt	PHONE_DOWN	Le téléphone de l'agent cesse de fonctionner et l'agent est placé dans l'état Non disponible.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32760	Non prêt	AGT_LOGON	L'agent se connecte et est automatiquement placé dans l'état Non prêt.
32761	Non prêt	AGT_RCV_NON_ICD	L'agent est connecté au téléphone du poste de travail ou IP et reçoit un appel qui n'est pas en attente sur la plate-forme Unified CCX.
32762	Non prêt	AGT_OFFHOOK	L'agent décroche pour passer un appel. Si l'agent saisit un motif, ce motif est affiché. Si l'agent n'a pas sélectionné de motif, le système émet ce code raison.
32766	Déconnexion	CLOSE_CAD	L'agent éteint le poste de travail sans se déconnecter.
32763	Non prêt	AGT_RNA	L'agent ne parvient pas à répondre à un appel Unified CCX dans le délai spécifié.
32764	Déconnexion	CRS_FAILURE	Le serveur actif devient le serveur de secours et l'agent perd la connexion à la plate-forme Unified CCX.
32765	Déconnexion	CONNECTION_DOWN	Le téléphone IP ou le poste de travail de l'agent tombe en panne, ou la connexion est perturbée.
32766	Déconnexion	CLOSE_FINESSE_DESKTOP	L'agent se déconnecte manuellement du bureau Finesse en utilisant l'option de déconnexion par défaut (sans étiquette de motif personnalisée).
32767	Déconnexion	AGT_RELOGIN	L'agent est connecté à un appareil (ordinateur ou téléphone) et tente de se connecter à un second appareil.

Rapport de synthèse de file d'attente de service de contact vocale

Le rapport de synthèse de file d'attente de service de contact vocale présente des statistiques de l'agent et des statistiques d'appel pour une file d'attente de service de contact (CSQ). Les trois vues suivantes sont disponibles pour ce rapport :

- **Instantané** : présente les statistiques de performance des agents qui sont associés aux CSQ spécifiées.
- **Moyenne court et long terme** : présente les statistiques d'appels de la CSQ pour la journée en cours basées sur des valeurs à long terme et à court terme.
- **Depuis minuit** : présente les statistiques d'appels de la CSQ, depuis minuit.

**Remarque**

- Votre administrateur peut définir la valeur à court terme comme étant 5, 10 ou 15 minutes.
- La valeur à long terme est de 30 minutes.

Graphiques

Vide

Champs

Voici les tables basées sur les vues qui font partie du rapport :

Tableau 17 : Instantané

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente.
Appels en attente	Nombre d'appels en file d'attente pour une CSQ.
Appel le plus long en file d'attente	Temps écoulé depuis la mise en file d'attente de l'appel le plus ancien.
Agents connectés	Nombre d'agents à l'état Connecté.
Agents répondant aux appels	Nombre d'agents dans l'état En conversation.
Agents prêts	Nombre d'agents dans l'état Prêt.
Agents non prêts	Nombre d'agents dans l'état Non Prêt.
Agents dans l'état Traitement post-appel	Nombre d'agents dans l'état Travail.
Agents réservés	Nombre d'agents dans l'état Réserve.

Tableau 18 : Moyenne court et long terme

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente.
Appels abandonnés - à court terme	Nombre d'appels abandonnés dans les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Appels abandonnés - à long terme	Nombre d'appels abandonnés dans les 30 dernières minutes.

Champ	Description
Appels sortis de la file d'attente - à court terme	Nombre d'appels sortis de la file d'attente dans les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Appels sortis de la file d'attente - à long terme	Nombre d'appels sortis de la file d'attente dans les 30 dernières minutes.
Durée moyenne de traitement du contact - à court terme	Durée moyenne de traitement des appels qui ont été acheminés vers la CSQ dans les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée moyenne de traitement du contact - à long terme	Durée moyenne de traitement des appels qui ont été acheminés vers la CSQ dans les 30 dernières minutes.
Durée d'attente moyenne - à court terme	Durée moyenne d'attente des appels qui ont été acheminés vers la CSQ dans les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée d'attente moyenne - à long terme	Durée moyenne d'attente des appels qui ont été acheminés vers la CSQ dans les 30 dernières minutes.
Niveau de service - à court terme	Le niveau de service est mesuré durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes. Le niveau de service le plus récent est affiché dans le cas où il n'y a pas d'appel dans l'intervalle de mesure.
Niveau de service - à long terme	Le niveau de service dans les 30 dernières minutes.

Tableau 19 : Depuis minuit.

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente.
Appels en attente	Nombre d'appels en file d'attente pour une CSQ.
Appels abandonnés	Nombre d'appels qui sont abandonnés pour une CSQ.
Appels traités	Nombre d'appels répondus par les agents de la CSQ.
Appels totaux	Nombre d'appels qui sont présentés à la CSQ.
Appel le plus long en file d'attente	La durée la plus longue d'attente d'un appel avant qu'il ne soit pris.
Durée de traitement la plus longue	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par l'agent.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom de la file d'attente de service de contact	Affiche des informations sur les CSQ qui appartiennent à des files d'attente spécifiques.

Critères de regroupement

Vide