

Utilisation du navigateur intégré

Si votre administrateur a activé le navigateur intégré, vous pouvez l'utiliser pour visualiser des pages de l'Internet et de l'intranet en travaillant dans Agent Desktop. Le navigateur intégré peut contenir jusqu'à dix onglets, chacun affichant une page Web différente. Le premier onglet est toujours réservé aux pages Web préconisées par votre superviseur. Cela lui permet de vous encadrer pendant un appel en vous fournissant de l'information qui vous aidera à traiter avec un client.

Selon la configuration de votre administrateur, vous pouvez accéder à un autre site Web en le sélectionnant dans la liste Sites de travail ou en entrant une adresse URL dans le champ Adresse. Pour retourner à votre page d'accueil, cliquez sur Accueil.

Réponse aux courriels

(Version Premium seulement) Si vous êtes affecté à une file d'attente du service d'appels (FSA) par courriel, vous pouvez répondre aux courriels des clients. Cliquez sur le bouton Courriel disponible de la barre d'outils pour recevoir le prochain courriel disponible dans la FSA. Sélectionnez le courriel dans la fenêtre de représentation des contacts pour le lire sous l'onglet Agent E-Mail de votre navigateur intégré. Saisissez votre réponse dans le volet Réponse, puis cliquez sur Envoyer pour répondre au courriel.

Vous pouvez aussi transférer le courriel à une autre FSA, le remettre en file d'attente pour qu'il soit traité par un autre agent, l'enregistrer en tant que brouillon pour y revenir plus tard ou encore le supprimer.

Lorsque vous recevez un appel, le courriel en cours est automatiquement enregistré en tant que brouillon.

C'est votre administrateur qui définit combien de courriels vous pouvez avoir à la fois dans votre volet de représentation des contacts. Le maximum permis est quatre enregistrés comme brouillons et un en cours, soit un total de cinq courriels.

Remise en file d'attente des courriels à la fermeture de session

Si l'option de remise en file d'attente à la fermeture de session est activée, tous vos courriels sont remis en file d'attente pour être traités par un autre agent lorsque vous fermez votre session, et tous les brouillons enregistrés ou en cours sont perdus.



GUIDE DE DÉMARRAGE RAPIDE



Cisco Agent Desktop

CAD 8.0 pour Cisco Unified Contact Center Express 8.0

Cisco Unified Communications Manager Express Edition

- 1 Boutons de barre d'outils et raccourcis-clavier
- 2 Tâches courantes

Siège social pour les Amériques
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
États-Unis
<http://www.cisco.com>
Téléphone : 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Télécopieur : 408 527-0883



Cisco, Cisco Systems et le logo Cisco Systems sont des marques déposées ou des marques de commerce de Cisco Systems, Inc. ou de ses sociétés affiliées aux États-Unis et dans certains autres pays. Toutes les autres marques de commerce mentionnées dans le présent document ou sur le site Web appartiennent à leurs propriétaires respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » ne signifie aucunement qu'il existe une relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (0610R)

© Cisco Systems, Inc., 2008, 2010. Tous droits réservés.

© Calabrio, Inc., 2008, 2010. Tous droits réservés.

♻️ Imprimé aux États-Unis sur du papier contenant 10 % de déchets post-consommation.

1 Boutons de barre d'outils et raccourcis-clavier

Icône	Nom	Raccourci	Description
	Connexion	Ctrl+L	Vous connecte au DAA (basculer avec Déconnexion).
	Déconnexion	Ctrl+L	Vous déconnecte du DAA (basculer avec Connexion).
	Disponible	Ctrl+W	Fait passer votre état à Disponible. Vous êtes alors prêt à recevoir des appels du DAA.
	Non disponible	Ctrl+O	Fait passer votre état à Non disponible. Vous n'êtes alors pas prêt à recevoir des appels du DAA.
	Post-appel	Ctrl+Y	Fait passer votre état à Post-appel. Vous pourrez ainsi recevoir des appels du DAA une fois que vous aurez terminé votre activité post-appel.
	Tâche1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	L'administrateur peut configurer jusqu'à dix boutons pour l'exécution de diverses fonctions.
	Clavarder	Ctrl+J	Ouvre une fenêtre à partir de laquelle vous pouvez lancer une séance de clavardage.
	Rapports	Ctrl+Q	Ouvre une fenêtre affichant vos journaux et statistiques d'appels.
	Gestion des contacts	Ctrl+G	Affiche ou masque les volets de gestion des contacts.
	Navigateur	Ctrl+B	Affiche ou masque le volet du navigateur intégré.
	Préférences	Ctrl+P	Ouvre une fenêtre pour la configuration des préférences du bureau.
	Aide/ À propos de	Alt+Ctrl+H	Ouvre un menu avec les options Aide et À propos de.
—	Contact	Ctrl+S	Sélectionne un contact dans le volet de représentation des contacts.
—	Données du demandeur	Ctrl+E	Sélectionne une ligne dans le volet de données du demandeur de la gestion des contacts.
—	Activités d'appel	Ctrl+Shift+E	Sélectionne une ligne dans le volet des activités d'appel de la gestion des contacts.

Boutons Agent E-Mail (Version Premium seulement)

	Courriel disponible	Ctrl+Shift+W	Vous êtes en mesure de recevoir des courriels.
	Courriel non disponible	Ctrl+Shift+O	Vous n'êtes pas en mesure de recevoir des courriels.
	Envoyer	—	Envoie votre réponse par courriel au client.
	Transférer	—	Affiche une liste déroulante des files d'attente du service d'appels disponibles vers lesquelles vous pouvez transférer le courriel.
	Enregistrer	—	Enregistre le courriel en cours en tant que brouillon.
	Remise en file d'attente	—	Remplace le courriel en cours dans la file d'attente du service d'appels.
	Supprimer	—	Supprime le courriel en cours.

2 Tâches courantes

Changement de l'état d'un agent

Pour changer votre état d'agent, cliquez sur le bouton d'état approprié dans la barre d'outils. Les boutons des états non valides seront désactivés. Si vous changez votre état d'agent pendant un appel (dans l'état En conversation), l'état changera une fois que vous aurez raccroché. Les boutons d'état d'agent indiquent l'état que vous avez sélectionné, et non votre état en cours.

Utilisation des codes de motif

Il est possible qu'on vous demande de sélectionner un code de motif lorsque vous passez à l'état Non disponible ou que vous fermez une session. Les codes de motif sont configurés par votre administrateur et décrivent le motif pour lequel vous changez votre état d'agent.

Lorsqu'on vous demande d'entrer un code de motif, sélectionnez le code approprié dans la fenêtre Codes de motif, puis cliquez sur OK.

Utilisation des descriptions des données post-appel

Il est possible qu'on vous demande de sélectionner une description des données post-appel lorsque vous passez à l'état Post-appel. Les descriptions des données post-appel sont configurées par votre administrateur et décrivent le résultat de l'appel.

Lorsqu'on vous demande d'entrer des données post-appel, sélectionnez la description appropriée dans la fenêtre Sélectionner l'opération post-appel, puis cliquez sur OK.

Gestion des appels téléphoniques

Vous devez utiliser un téléphone IP physique pour gérer les appels (réponse, composition, transfert, conférence et mise en attente).

Envoi d'un message de clavardage

Cliquez sur l'option Clavardage de la barre d'outils. Dans la fenêtre Sélection des contacts, cliquez deux fois sur le nom de la personne avec qui vous voulez clavarder. Dans la fenêtre Clavardage qui s'ouvre, tapez votre message dans la partie inférieure de la fenêtre. Si vous voulez que votre message s'affiche immédiatement à l'écran du destinataire sous forme contextuelle, cochez la case Priorité élevée.

Vous pouvez utiliser les actions de gestion des appels pour établir un appel, un transfert d'appel ou une conférence avec toute personne figurant dans la liste de la fenêtre Sélection des contacts. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nom de la personne que vous souhaitez appeler, puis sélectionnez l'action désirée dans le menu contextuel. Pour appeler quelqu'un, vous devez avoir ouvert une session dans Agent Desktop et votre état d'agent doit vous permettre de faire des appels.

Visualisation des affichages en temps réel de l'agent

Cliquez sur le bouton Rapports de la barre d'outils. Dans la fenêtre Affichages en temps réel, sélectionnez l'affichage désiré dans la liste déroulante Affichages en temps réel.

Vous pouvez trier les affichages, en ordre croissant ou décroissant, de n'importe quelle colonne en cliquant sur l'en-tête des colonnes.