

## Configuration de la page d'accueil du navigateur intégré

- Étape 1** Choisissez **Affichage > Préférences**. La fenêtre Préférences s'affiche.
- Étape 2** Cochez la case **Activer le navigateur intégré**.
- Étape 3** Dans le volet de gauche, sélectionnez le nœud **Navigateur**.
- Étape 4** Dans le volet de droite, sélectionnez un onglet de navigateur. Saisissez une URL dans le champ Page d'accueil du navigateur, puis cliquez sur **OK**.

## Configuration des préférences

- Étape 1** Choisissez **Affichage > Préférences**. La fenêtre Préférences s'affiche.
- Étape 2** Dans le volet de gauche, sélectionnez un nœud. Le volet de droite affiche les paramètres de ce nœud.
- Étape 3** Modifiez les valeurs selon vos besoins, puis cliquez sur **OK**.

## Définition d'un processus Supervisor

**REMARQUE :** « groupe de compétences » est un autre terme pour « file d'attente du service de contact ».

- Étape 1** Choisissez **Outils > Administrateur de processus Supervisor**.
- Étape 2** Cliquez sur **Ajouter**. La fenêtre Ajouter un nouveau processus s'affiche.
- Étape 3** Entrez un nom, puis cliquez sur **OK**. La fenêtre Sélection du groupe de compétences s'affiche.
- Étape 4** Sélectionnez un groupe de compétences dans la liste Groupes de compétences disponibles, puis cliquez sur la flèche gauche. Répétez cette étape pour chaque groupe de compétences à ajouter. Cliquez sur **OK** lorsque vous avez terminé.
- Étape 5** Dans la fenêtre Configuration du processus Supervisor, effectuez les étapes suivantes.
  - a.** Cochez la case **Appels en attente et/ou la case Le plus ancien**.
  - b.** Définissez les limites supérieures et inférieures des seuils sélectionnés.
  - c.** Ajoutez les actions à déclencher lorsque les seuils sont franchis.
- Étape 6** Cliquez deux fois sur **OK** pour activer le processus et quitter l'administrateur de processus Supervisor.

Siège social aux États-Unis  
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)  
Télécopie : 408 527-0883

Cisco et le logo Cisco sont des marques de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. La liste des marques de Cisco est disponible à l'adresse <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'emploi du mot « partenaire » n'implique aucune relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (1005R)

Les adresses Internet Protocol (IP) utilisées dans ce document ne sont pas censées désigner des adresses existantes. Les exemples, le résultat des commandes et les chiffres figurant dans ce document ne sont utilisés qu'à des fins d'illustration. Toute utilisation d'adresse IP existante dans un contenu illustratif est fournie et le résultat d'une pure coïncidence.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

© 2010 Calabrio, Inc. Tous droits réservés.



## GUIDE DE DÉMARRAGE RAPIDE




### Cisco Supervisor Desktop

#### Cisco Unified Contact Center Enterprise Version 10.0






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

# 1 Boutons et raccourcis clavier de la barre d'outils



## Actualisation de l'affichage des données

Icône	Nom	Raccourci	Description
	Actualiser	Ctrl+F	Met à jour les informations du volet Affichage des données.



## Modification de l'état de l'agent

Icône	Nom	Raccourci	Description
	Déconnexion	Ctrl+L	Déconnecte l'agent sélectionné de l'ACD.
	Prêt	Ctrl+E	Affecte l'état Prêt à l'agent sélectionné.
	Non prêt	Ctrl+N	Affecte l'état Non prêt à l'agent sélectionné.
	Prêt à accepter le travail	Ctrl+D	Affecte l'état Prêt à accepter le travail à l'agent sélectionné.
	Non prêt à accepter le travail	Ctrl+Y	Affecte l'état Non prêt à accepter le travail à l'agent sélectionné.



## Traitement des appels

Icône	Nom	Raccourci	Description
	Intervenir	Ctrl+B	Vous permet de participer à la conversation téléphonique d'un agent.
	Intercepter	Ctrl+I	Vous permet d'intercepter un appel tout en déconnectant l'agent de l'appel.




## Communication avec l'équipe

Icône	Nom	Raccourci	Description
	Discussion	Ctrl+J	Ouvre la fenêtre Sélection d'une discussion.
	Message de l'équipe	Ctrl+X	Ouvre la fenêtre Message de l'équipe.

## Enregistrement

Icône	Nom	Raccourci	Description
	Commencer l'enregistrement	Ctrl+R	(Versions étendue et premium uniquement). Commence l'enregistrement de l'appel sélectionné.
	Arrêter l'enregistrement	Ctrl+S	(Versions étendue et premium uniquement). Arrête l'enregistrement de l'appel sélectionné.

## Contrôle vocal

Icône	Nom	Raccourci	Description
	Démarrer contrôle vocal	Ctrl+A	Démarre le contrôle de l'agent sélectionné.
	Arrêter contrôle vocal	Ctrl+P	Arrête le contrôle de l'agent sélectionné.
	Volume du contrôle vocal	Ctrl+V	Ouvre une fenêtre de réglage du volume.

# 2 Tâches courantes

## Envoi de messages de discussion

- Étape 1** Dans la barre d'outils, cliquez sur **Discussion**. La fenêtre Sélection d'une discussion s'ouvre.
- Étape 2** Sélectionnez les noms d'une ou de plusieurs personnes, puis choisissez **Actions > Discussion**.
- Étape 3** Entrez votre message dans la fenêtre Session de discussion. Pour que votre message s'affiche sur l'écran du destinataire, cochez la case **Priorité haute**.
- Étape 4** Cliquez sur **Envoyer** ou appuyez sur **Entrée**.

## Envoi de messages d'équipe

- Étape 1** Sélectionnez une équipe, puis cliquez sur **Message de l'équipe**.
- Étape 2** Entrez un message ou sélectionnez l'un des 10 derniers messages envoyés.
- Étape 3** Si vous le souhaitez, vous pouvez entrer un autre délai d'expiration. Le délai par défaut est de 30 minutes. (Pour arrêter un message avant qu'il n'expire, cliquez sur **Arrêter**.)
- Étape 4** Cliquez sur **Démarrer**, puis sur **Fermer**. Tous les agents de votre équipe qui utilisent Agent Desktop reçoivent ce message, même s'ils ne sont pas connectés à l'ACD.

## Écoute et archivage des enregistrements

- Étape 1** Sélectionnez **Outils > Fichiers enregistrés**. La fenêtre Supervisor Record Viewer s'affiche.
- Étape 2** Sélectionnez le jour correspondant aux enregistrements à écouter ou à archiver. Pour afficher les enregistrements sauvegardés pendant 30 jours, cliquez sur **Durée de vie étendue**.
- Étape 3** Sélectionnez un enregistrement, puis effectuez l'une des opérations suivantes.
  - Pour écouter l'enregistrement, cliquez sur **Lecture**.
  - Pour demander l'archivage étendu d'un enregistrement, cliquez sur **Définir la durée de vie étendue**. L'enregistrement sera conservé pendant 30 jours.

## Diffusion d'une page Web à un Agent

- Étape 1** Sélectionnez l'agent pour lequel vous souhaitez diffuser une page dans l'arborescence des agents.
- Étape 2** Sélectionnez **Intervention > Assister en diffusant une page**.
- Étape 3** Entrez ou sélectionnez une URL, puis cliquez sur **Diffuser**.