

## Écoute des enregistrements

Choisissez **Outils** > **Fichiers enregistrés** pour ouvrir Supervisor Record Viewer. Sélectionnez le jour des enregistrements à revoir. Cliquez sur **Durée de vie étendue** pour inclure des enregistrements datant de 30 jours. Sélectionnez l'enregistrement à écouter, puis cliquez sur **Lire**.

Pour marquer un enregistrement pour l'archivage étendu, sélectionnez-le et cliquez sur le bouton **Définir la durée de vie étendue**. L'enregistrement sera conservé pendant 30 jours.

## Définition d'un processus Supervisor

**Étape 1** Choisissez **Outils** > **Administrateur de processus Supervisor**, puis cliquez sur **Ajouter**.

**Étape 2** Entrez le nom du nouveau processus, puis cliquez sur **OK**.

**Étape 3** Sélectionnez les groupes de compétences auxquels vous voulez que le processus s'applique, puis cliquez sur **OK**.

**Étape 4** Définissez les paramètres du processus:

- a. Sélectionnez les statistiques auxquelles s'appliquent les seuils (Appels en attente et/ou Le plus ancien).
- b. Définissez les limites supérieure et inférieure des seuils.
- c. Pour chaque seuil, configurez l'action à déclencher lorsque le seuil est franchi.

**Étape 5** Cliquez sur **OK** pour activer le processus.



## GUIDE DE DÉMARRAGE RAPIDE



## Cisco Supervisor Desktop

### Cisco Unified Contact Center Enterprise Version 7.2

- 1 Fenêtre Supervisor Desktop
- 2 Barre d'outils
- 3 Tâches courantes

Siège social aux États-Unis  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
U.S.A.  
<http://www.cisco.com>  
Tél. : 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Télécopie :408 527-0883

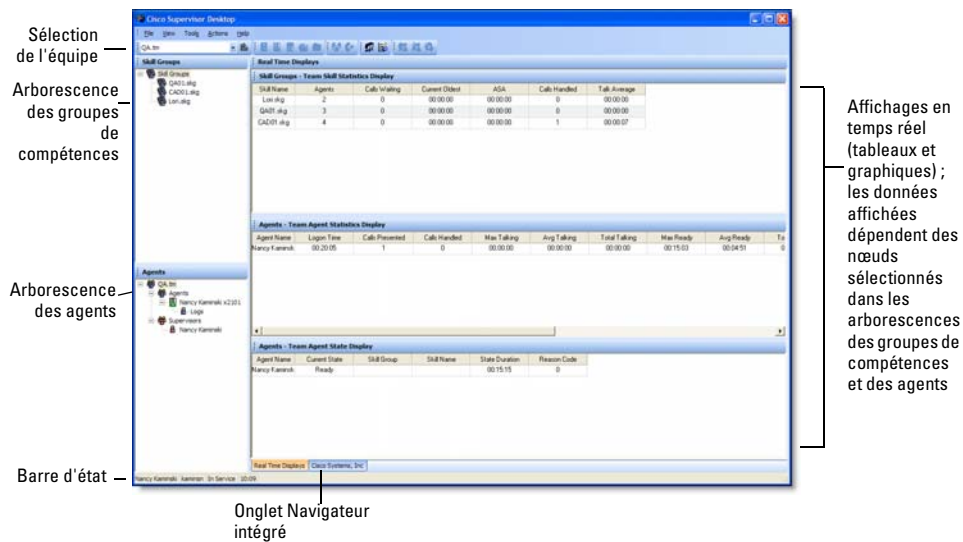


Cisco, Cisco Systems et le logo de Cisco Systems sont des marques déposées ou des marques commerciales de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans certains autres pays. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document ou sur notre site Web sont la propriété de leurs dépositaires respectifs. L'emploi du mot « partenaire » n'implique aucune relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

♻️ Imprimé aux États-Unis sur du papier recyclé contenant 10 % de déchets retraités.

# 1 Fenêtre Supervisor Desktop



Affichages en temps réel (tableaux et graphiques); les données affichées dépendent des nœuds sélectionnés dans les arborescences des groupes de compétences et des agents

# 2 Barre d'outils

Bouton	Nom	Raccourci	Description
	Actualiser	Ctrl-F	Met à jour les informations du volet Affichage des données.
	Déconnexion	Ctrl-L	Déconnecte l'agent sélectionné de l'ACD.
	Prêt	Ctrl+E	Bascule l'agent sélectionné dans l'état Prêt.
	Non prêt	Ctrl-N	Bascule l'agent sélectionné dans l'état Non prêt.
	Prêt à accepter le travail	Ctrl-D	Bascule l'agent sélectionné dans l'état Prêt à accepter le travail.
	Non prêt à accepter le travail	Ctrl-Y	Bascule l'agent sélectionné dans l'état Non prêt à accepter le travail.
	Intervenir	Ctrl-B	Vous permet de participer à la conversation téléphonique d'un agent.
	Intercepter	Ctrl-I	Vous permet d'intercepter un appel téléphonique tout en déconnectant l'agent de l'appel téléphonique.
	Discussion	Ctrl-J	Ouvre la fenêtre Discussion.
	Message d'équipe	Ctrl-X	Ouvre la fenêtre de la boîte de dialogue Message de l'équipe.
	Commencer l'enregistrement	Ctrl-R	Commence l'enregistrement de l'appel téléphonique sélectionné (version étendue et premium uniquement).
	Arrêter l'enregistrement	Ctrl-S	Arrête l'enregistrement de l'appel téléphonique sélectionné. (version étendue et premium uniquement).
	Démarrer contrôle vocal	Ctrl-A	Démarre le contrôle vocal de l'agent sélectionné.
	Arrêter contrôle vocal	Ctrl-P	Arrête le contrôle vocal de l'agent sélectionné.

# 3 Tâches courantes

## Définition de préférences

Choisissez **Afficher > Préférences** pour ouvrir la boîte de dialogue Préférences. Dans le volet gauche, sélectionnez le nœud dont vous souhaitez configurer les affichages en temps réel. Dans le volet de droite sont répertoriés les éléments que vous voulez configurer pour ce nœud. Modifiez les paramètres comme vous le souhaitez et cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer vos modifications.

## Envoi d'un message à l'équipe (TM)

Vous pouvez envoyer un TM à tous les agents d'une équipe, que ceux-ci soient ou non connectés à l'ACD, pourvu que leur Agent Desktop soit ouvert.

Les 10 derniers TM que vous avez envoyés sont stockés et peuvent être renvoyés.

Pour envoyer un TM, choisissez l'équipe à laquelle vous voulez envoyer le message et cliquez sur le bouton **Message de l'équipe**. Entrez l'heure d'expiration du message (par défaut, les TM fonctionnent pendant 30 minutes), entrez votre message dans le volet de saisie de texte, puis cliquez sur **Démarrer**.

Cliquez sur **Arrêter** pour arrêter le message avant qu'il expire.

## Envoi de messages de discussion

Vous pouvez envoyer des messages instantanés à un ou plusieurs agents de votre équipe et aux autres superviseurs. Dès qu'Agent Desktop est ouvert, les agents reçoivent votre message qu'ils soient connectés ou non à l'ACD.

Pour envoyer un message de discussion, cliquez sur le bouton **Discussion**, et double-cliquez sur les noms des personnes avec lesquelles vous voulez discuter. Tapez votre message dans la fenêtre de la session de discussion, puis cliquez sur **Envoyer** ou appuyez sur **Entrée**. Si vous souhaitez que votre message s'affiche sur l'écran du destinataire, cochez la case **Priorité haute**.

## Diffusion d'une page Web à un Agent

Sélectionnez l'agent à assister dans l'arborescence des agents, puis choisissez **Intervention > Assister en diffusant une page**. Entrez l'adresse URL de la page Web que vous voulez envoyer à l'agent, sélectionnez l'option de mise à jour de l'URL et cliquez sur **Diffuser**.

## Configuration d'une page d'accueil du navigateur intégré

Choisissez **Affichage > Préférences** et cochez la case **Activer le navigateur intégré**. Dans le volet de gauche, sélectionnez le nœud **Navigateur**. Dans le champ URL du volet de droite, entrez l'URL de la page Web à utiliser comme page d'accueil de votre navigateur, puis cliquez sur **Appliquer**.