

## Affichages en temps réel de l'agent

**Étape 1** Dans la barre d'outils, cliquez sur le bouton **Affichages temps réel**.

**Étape 2** Dans le champ Affichages temps réel, sélectionnez l'affichage que vous souhaitez afficher :






- Journal des appels de l'agent
- Journal d'état de l'ACD de l'agent
- Informations détaillées sur l'agent
- Statistiques sur les compétences

**Étape 3** Vous pouvez trier l'affichage à partir de l'une de ses colonnes par ordre croissant ou décroissant en cliquant sur l'en-tête de colonne.

### Utilisation du navigateur intégré (version premium uniquement)

Si votre administrateur le permet, vous pouvez utiliser le navigateur intégré pour afficher des pages Web Intranet et Internet dans Agent Desktop. Le navigateur intégré propose jusqu'à six onglets qui affichent chacun une page Web différente. Le premier onglet est toujours réservé aux pages Web que votre superviseur diffuse à votre intention. Cela lui donne la possibilité de vous fournir des informations et de vous aider ainsi à mieux répondre à un client.

Selon la configuration définie par votre administrateur, vous pouvez accéder à un autre site Web en le sélectionnant dans la liste **Sites de travail** ou en entrant une URL dans le champ **Adresse**.


Icône	Nom	Raccourci	Description
	Précédente	Alt+flèche gauche	Renvoie à la dernière page affichée.
	Suivante	Alt+flèche droite	Renvoie à la page sur laquelle vous vous trouviez avant de cliquer sur le bouton Précédente.
	Arrêter	Échap	Interrompt le chargement d'une page Web par le navigateur.
	Actualiser	F5	Actualise la page Web en cours.
	Accueil	Alt+Origine	Vous renvoie à la page d'accueil prédéfinie.
—	Onglet suivant	Ctrl+Maj+T	Vous permet d'accéder à l'onglet suivant.
—	Adresse	Alt+D	Déplace le curseur dans le champ Adresse (si ce champ a été configuré).
—	Navigateur	Ctrl+Maj+B	Déplace le curseur dans le volet du navigateur.
—	Sites de travail	Alt+W	Déplace le curseur dans le champ Sites de travail.

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'utilisation du terme « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (0610R)

© 2008, 2009 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

© 2008, 2009 Calabrio, Inc. Tous droits réservés.

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



## GUIDE DE DÉMARRAGE RAPIDE








### Cisco Agent Desktop

#### Cisco Unified Contact Center Enterprise Version 8.0







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

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









## Traitement des appels

Icône	Nom	Raccourci	Description
	Réponse/abandon	Ctrl+A	Répond à l'appel sélectionné ou l'abandonne.
	Mise en attente/Fin d'attente	Ctrl+H	Place l'appel sélectionné en attente ou met fin à l'attente.
	Conférence	Ctrl+F	Place l'appel sélectionné en attente et ouvre la fenêtre Mise en conférence d'un appel.
	Transférer	Ctrl+T	Place l'appel sélectionné en attente et ouvre la fenêtre Transférer un appel.
	Tonalités	Ctrl+D	Ouvre la fenêtre Numérotation.

## Modification de l'état de l'agent

Icône	Nom	Raccourci	Description
	Connexion	Ctrl+L	Vous connecte à l'ACD (bascule avec Déconnexion).
	Déconnexion	Ctrl+L	Vous déconnecte de l'ACD (bascule avec Connexion).
	Prêt	Ctrl+W	Bascule votre état sur Prêt, ce qui indique que vous pouvez recevoir des appels de l'ACD.
	Non prêt	Ctrl+O	Bascule votre état sur Non prêt, indiquant que vous n'êtes pas prêt à recevoir un appel de l'ACD.
	Prêt à accepter le travail	Ctrl+Y	Bascule votre état sur Prêt à accepter le travail, ce qui indique que vous serez disponible pour recevoir les appels de l'ACD une fois que vous aurez terminé le travail de post-appel.
	Non prêt à accepter le travail	Ctrl+Z	Bascule votre état sur Non prêt à accepter le travail, ce qui indique que vous ne serez pas disponible pour recevoir les appels de l'ACD une fois que vous aurez terminé le travail de post-appel.

## Navigation et autres fonctions

Icône	Nom	Raccourci	Description
	Tâche 1 à 10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	(Versions étendue et premium uniquement) Les boutons de tâches numérotés de un à dix peuvent être configurés par l'administrateur pour exécuter une ou plusieurs fonctions.
	Effectuer un appel	Ctrl+M	Ouvre une fenêtre dans laquelle vous pouvez effectuer un appel.
	Discussion	Ctrl+J	Ouvre une fenêtre dans laquelle vous pouvez démarrer une session de discussion.
	Affichage	Ctrl+Q	Ouvre une fenêtre qui affiche vos journaux et statistiques d'appels.
	Gestion des contacts	Ctrl+G	Affiche ou masque le volet Gestion des contacts.
	Navigateur	Ctrl+B	(Version premium uniquement) Affiche ou masque le volet du navigateur intégré.
	Préférences	Ctrl+P	Ouvre une fenêtre permettant de configurer les préférences du bureau.
	Aide/À propos de	Alt+Ctrl+H	Ouvre un menu contenant les options Aide et À propos de.
—	Contact	Ctrl+S	Sélectionne un contact dans le volet Mode d'affichage des contacts.
—	Données de l'appelant	Ctrl+E	Sélectionne une ligne dans le volet Données de l'appelant de la section Gestion des contacts.
—	Activité d'appel	Ctrl+Maj+E	Sélectionne une ligne dans le volet Activité d'appel de la section Gestion des contacts.
—	Presence Server	Ctrl+Maj+S	Ouvre la fenêtre Connexion à Cisco Unified Presence Server.
—	Bannière	Ctrl+Maj+M	Sélectionne le message de l'équipe.

# 2 Tâches courantes

## Modification de l'état de l'agent

Pour modifier votre état d'agent, cliquez sur le bouton d'état approprié dans la barre d'outils. Les boutons des états non valides sont désactivés. Si vous modifiez votre état pendant un appel (état Conversation), vous passez au nouvel état après avoir raccroché. Les boutons d'état de l'agent indiquent l'état sur lequel vous avez cliqué, pas votre état actuel.

## Transfert d'un appel

- Étape 1** Lorsque l'appel est actif, cliquez sur **Transférer**. La fenêtre Transférer un appel s'affiche.
- Étape 2** Entrez un numéro de téléphone dans le champ Nom : Numéro, puis cliquez sur **Numéroter**.
- Étape 3** Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Pour effectuer un transfert sans suivi, cliquez sur **Transférer** lorsque le téléphone commence à sonner.
  - Pour effectuer un transfert avec suivi, attendez que l'interlocuteur décroche. Si vous souhaitez mettre le nouvel appel en attente et répondre à l'appel d'origine, cliquez sur **Autre**. Cliquez ensuite sur **Transférer**.

## Réalisation d'une conférence téléphonique

- Étape 1** Lorsque l'appel est actif, cliquez sur **Conférence**. La fenêtre Mise en conférence d'un appel s'affiche.
- Étape 2** Entrez un numéro de téléphone dans le champ Nom : Numéro, puis cliquez sur **Numéroter**.
- Étape 3** Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Pour effectuer une conférence sans suivi, cliquez sur **Ajouter à la conf.** lorsque le téléphone commence à sonner.
  - Pour effectuer une conférence avec suivi, attendez que l'interlocuteur décroche. Si vous souhaitez mettre le nouvel appel en attente et répondre à l'appel d'origine, cliquez sur **Autre**. Cliquez ensuite sur **Ajouter à la conf.**
- Étape 4** Répétez les étapes 2 à 3 jusqu'à ce que toutes les personnes soient ajoutées à la conférence.

## Envoi d'un message de discussion

- Étape 1** Dans la barre d'outils, cliquez sur **Discussion**. La fenêtre Sélection d'une discussion s'ouvre.
- Étape 2** Double-cliquez sur le nom de la personne avec laquelle vous souhaitez discuter. Une fenêtre Session de discussion s'ouvre.
- Étape 3** Entrez votre message dans la zone de texte. Si vous souhaitez que votre message s'affiche sur l'écran du destinataire, cochez la case **Priorité haute**.
- Étape 4** Cliquez sur **Envoyer** ou appuyez sur **Entrée**.