

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 droit affiche les paramètres de ce nœud.
- Étape 3** Modifiez les valeurs selon vos besoins, puis cliquez sur **OK**.

Définition d'un processus Supervisor

- Étape 1** Choisissez **Outils > Administrateur de processus Supervisor**.
- Étape 2** Cliquez sur **Add (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
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 Supervisor 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



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 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** Choisissez **Outils > Fichiers enregistrés**. La fenêtre Supervisor Record Viewer s'affiche.
- Étape 2** Sélectionnez le jour des 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** Choisissez **Intervention > Assister en diffusant une page**.
- Étape 3** Entrez ou sélectionnez une URL, puis cliquez sur **Diffuser**.