

## Établissement d'une conférence téléphonique

**Étape 1** Pendant un appel, cliquez sur **Conférence**. La fenêtre Faire s'ouvre.

**Étape 2** Entrez un numéro de téléphone dans le champ, puis cliquez sur **Composer**.


**Étape 3** Effectuez l'une des actions suivantes :

- pour une conférence sans affichage, cliquez sur **Ajouter à conf.** lorsque le téléphone commence à sonner;
- Pour une conférence supervisée, attendez que l'on réponde à l'appel. Si vous voulez mettre le nouvel appel en attente et répondre à l'appel d'origine, cliquez sur **Alterner**. Cliquez ensuite sur **Ajouter à conf.**

**Étape 4** Répétez les étapes 2 à 3 jusqu'à ce que vous ayez ajouté tous les participants à la conférence.

### Utilisation du navigateur intégré (Amélioré/Premium seulement)

Si votre administrateur a activé le navigateur intégré, vous pouvez l'utiliser pour visualiser des pages d'Internet et de l'intranet en travaillant avec Cisco Agent Desktop - Browser Edition. Les pages Web sont affichées dans une fenêtre de navigateur séparée contenant la barre d'outils et la barre de menu d'un navigateur Web standard. Votre superviseur peut vous envoyer (pousser) une page Web sur votre navigateur. 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** .



### GUIDE DE DÉMARRAGE RAPIDE



## Cisco Agent Desktop - Browser Edition Cisco Unified Contact Center Enterprise, version 8.0

- 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, 2009. Tous droits réservés.

© Calabrio, Inc., 2008, 2009. 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






## Gestion des appels

Icône	Nom	Raccourci	Description
	Répondre/ Abandonner	Ctrl+A	Répond à l'appel sélectionné ou abandonne celui-ci.
	Mettre en attente/ Reprendre	Ctrl+H	Met un appel en attente ou reprend un appel.
	Conférence	Ctrl+F	Met un appel en attente et ouvre la fenêtre Faire conférence.
	Transférer	Ctrl+T	Met un appel en attente et ouvre la fenêtre Transférer.
	Multifréquences	Ctrl+D	Ouvre la fenêtre Entrer des multifréquences.

## Changement de l'état d'un agent

Icône	Nom	Raccourci	Description
	Connexion	Ctrl+L	Vous connecte au DAA (bascule avec Déconnexion).
	Déconnexion	Ctrl+L	Vous déconnecte du DAA (bascule 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.
	Disponible au travail	Ctrl+Y	Bascule votre état sur Disponible au travail. Vous pourrez recevoir des appels du DAA une fois que vous aurez terminé votre activité post-appel.
	Non disponible au travail	Ctrl+Z	Bascule votre état sur Non disponible au travail. Vous ne pourrez pas recevoir des appels du DAA une fois que vous aurez terminé votre activité post-appel.

## Navigation et autres fonctions

Icône	Nom	Raccourci	Description
	Tâche1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	(Versions Améliorée et Premium seulement) Il est possible de configurer jusqu'à dix boutons pour diverses fonctions qui sont exécutées par l'administrateur.
	Faire un appel	Ctrl+M	Ouvre une fenêtre à partir de laquelle vous pouvez composer un numéro.
	Gestion des contacts	Ctrl+G	Affiche ou masque les volets Gestion des contacts.
	Navigateur	Ctrl+B	(Versions Améliorée et Premium seulement) Affiche ou masque le volet du navigateur intégré.
	Aide/ À propos de	Alt+Ctrl+H	Ouvre un menu avec les options Aide et À propos de.
—	Volet	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.

# 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**. Vous pouvez sélectionner de nouveau l'état d'agent Non disponible lorsque votre état est déjà réglé à Non disponible, pour entrer un autre code de motif.

## 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 Disponible au travail ou Non disponible au travail. 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 de synthèse, sélectionnez la description appropriée dans la fenêtre Sélectionner l'opération post-appel, puis cliquez sur **OK**.

## Établissement d'un appel

**Étape 1** Cliquez sur **Faire un appel**. La fenêtre Faire un appel s'ouvre.

**Étape 2** Entrez un numéro de téléphone dans le champ Numéro, puis cliquez sur **Composer**. La fenêtre Faire un appel se ferme.

## Transfert d'un appel

**Étape 1** Pendant un appel, cliquez sur **Transférer**. La fenêtre Transférer s'ouvre.

**Étape 2** Entrez un numéro de téléphone dans le champ, puis cliquez sur **Composer**.

**Étape 3** Effectuez l'une des actions suivantes :

- pour un transfert sans affichage, cliquez sur **Transférer** lorsque le téléphone commence à sonner;
- pour un transfert supervisé, attendez que l'on réponde à l'appel. Si vous voulez mettre le nouvel appel en attente et répondre à l'appel d'origine, cliquez sur **Alternar**. Cliquez ensuite sur **Transférer**.