



Cisco Agent Desktop—Browser Edition User Guide

Cisco Unified Contact Center Enterprise and Hosted Release 8.5
November 2010

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Cisco and the Cisco Logo are trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and other countries. A listing of Cisco's trademarks can be found at <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1005R)

Any Internet Protocol (IP) addresses used in this document are not intended to be actual addresses. Any examples, command display output, and figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses in illustrative content is unintentional and coincidental.

Cisco Agent Desktop—Browser Edition User Guide

© 2010 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

© 2010 Calabrio, Inc. All rights reserved.

Sommaire

- Introduction 5
 - Public concerné 5
 - Nouveautés de cette version 5
- Niveaux de fonctionnalités de CAD-BE 6
- Prise en charge de la langue 7
- Configuration de Cisco IP Communicator 8
- Connexion à l'aide de CAD-BE 9
 - Téléphones à plusieurs lignes 9
 - Connexion en tant qu'agent local 10
 - Connexion en tant qu'agent mobile 11
 - Remarques sur la connexion 14
 - Accès protégé par pare-feu ou routeur NAT à un réseau privé virtuel (VPN) 14
- Déconnexion 15
 - Méthode 1 : déconnexion suivie de la fermeture de CAD-BE (recommandée) 15
 - Méthode 2 : fermeture de CAD-BE sans déconnexion préalable 15
- Fenêtre Clavier 17
- Interface CAD-BE 18
 - Boutons et touches de raccourci de la barre d'outils 19
 - Volet d'affichage des contacts 21
 - Affichages des contacts en configuration monoligne ou multiligne 22
 - Volet Gestion des contacts 23
 - Données d'entreprise 23
 - Activité d'appel 23
 - Volet du navigateur intégré 24
 - Barre d'état 25

Sommaire

- Traitement des appels 26
 - Configurations monolignes et configurations multilignes 26
 - Saisie de numéros de téléphone 26
 - Réponse à un appel 26
 - Réalisation d'un appel 27
 - Entrée de tonalités pendant un appel 27
 - Transfert d'un appel 28
 - Conférence téléphonique 29
- Participation du superviseur 31
 - Participation à un appel 31
 - Intervention par l'intermédiaire du navigateur 31
 - Intervention sur l'état de l'agent 31
- États d'agent 32
- Utilisation du navigateur intégré 34
 - Accès aux sites de travail 34
 - Accès à d'autres sites Web 34
 - Accès à votre page d'accueil 34
 - Intervention du superviseur 34
- Codes raison 35
- Données de post-appel 36
- Restauration automatique du service 37
 - Fenêtre État du service 37
 - Perte du service BIPPA 38
 - Systèmes non redondants 38
 - Systèmes redondants 38
 - Perte du service CTI 39
 - Perte du service LDAP 39
 - Perte du service LRM 39
 - Perte d'autres services 39

Guide de l'utilisateur de Cisco Agent Desktop - Édition navigateur

Introduction

Cisco Agent Desktop - Édition navigateur (CAD-BE) est une version Java de Cisco Agent Desktop qui s'exécute dans un navigateur Web.

CAD-BE fournit des fonctions de contrôle d'appel (par exemple, réponse à un appel, mise en attente, conférence et transfert) et un contrôle d'état de l'ACD (prêt/non prêt, post-appel, etc.). Les informations relatives au client sont présentées à l'agent via un volet Données d'entreprise. CAD-BE fournit aussi un navigateur intégré pour que les agents puissent voir dans une fenêtre des pages Internet, Intranet et d'applications Web selon leurs besoins.

REMARQUE : L'aspect de l'interface de CAD-BE dépend du système d'exploitation du PC sur lequel CAD-BE est exécuté. Les captures d'écran présentes dans ce guide de l'utilisateur illustrent l'interface CAD-BE telle qu'elle apparaît sous Microsoft Windows XP.

Public concerné

Ce document s'adresse aux agents de centre de contact qui ont installé CAD-BE sur leur ordinateur.

Nouveautés de cette version

CAD-BE 8.5 prend en charge les nouvelles fonctionnalités suivantes :

- Microsoft Windows 7 Professionnel, Entreprise et Édition intégrale 32 bits
- Microsoft Windows 7 64 bits exécutant la version Windows 32 bits sur la couche émulation Windows 64 bits (WoW64)
- JRE 1.6.0_20 et mises à jour 1.6 ultérieures
- Microsoft Internet Explorer 8 et Mozilla Firefox 3.6

Niveaux de fonctionnalités de CAD-BE

Il existe trois versions de CAD-BE : Standard, Étendue et Premium.

Le [Tableau 1](#) présente les fonctionnalités disponibles dans chaque version de CAD-BE. Les fonctionnalités qui ne sont pas répertoriées ici sont communes aux trois versions.

Tableau 1. Fonctionnalités CAD-BE

Fonctionnalité	Standard	Étendue	Premium
Enregistrement d'appel lancé par l'agent		•	•
Actions de processus d'agent HTTP Get et Utility		•	•
Prise en charge de Cisco IP Communicator	•	•	•
Prise en charge de Cisco Unified Mobile Agent	•	•	•
Historique des données d'entreprise		•	•
Seuils de données d'entreprise	•	•	•
Flux de travail déclenché par les événements		•	•
Navigateur intégré		•	•
Codes de raison	•	•	•
Boutons de tâches	•	•	•
Données de post-appel	•	•	•

Prise en charge de la langue

CAD-BE est localisé dans les langues suivantes :

- Chinois (simplifié)
- Chinois (traditionnel)
- Danois
- Néerlandais
- Anglais
- Finnois
- Français (Canada)
- Français (France)
- Allemand
- Italien
- Japonais
- Coréen
- Norvégien
- Polonais
- Portugais (Brésil)
- Russe
- Espagnol
- Suédois
- Turc

Configuration de Cisco IP Communicator

CAD-BE gère l'utilisation du téléphone logiciel Cisco IP Communicator. Cette application n'est pas fournie avec CAD-BE, et doit être achetée et installée séparément.

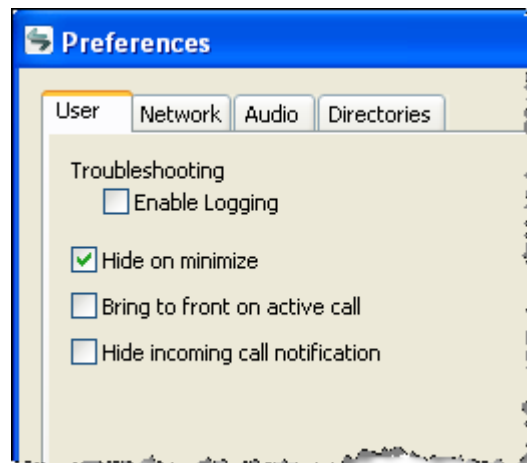
Vous devez démarrer manuellement IP Communicator (l'application ne s'active pas automatiquement au démarrage de CAD-BE). Pour préserver les ressources du système, réduisez IP Communicator autant que possible et passez par l'interface de CAD-BE pour le contrôle des appels.

Pour éviter qu'IP Communicator ne passe en mode plein écran lors de la réception d'un appel (paramètre par défaut), vous devez modifier vos préférences en procédant comme indiqué ci-dessous.

Pour configurer IP Communicator afin qu'il reste à l'état d'icône lors de la réception d'un appel :

1. Démarrez IP Communicator.
2. Cliquez dans une zone de l'interface à l'aide du bouton droit de la souris pour afficher un menu contextuel, et choisissez ensuite Préférences. La boîte de dialogue Préférences apparaît.
3. Dans l'onglet Utilisateur, cochez la case Masquer et réduire en icône et désactivez les cases Plein écran lors d'un appel entrant et Masquer la notification d'appel entrant.
4. Cliquez sur OK.

Figure 1. Paramètres utilisateur de la boîte de dialogue Préférences (vue détaillée)



Connexion à l'aide de CAD-BE

Vous pouvez vous connecter en utilisant CAD-BE en tant qu'agent local ou agent mobile. Un agent local utilise CAD-BE au sein du centre de contact. Un agent mobile utilise Cisco Unified Mobile Agent pour se connecter à CAD-BE au moyen d'un téléphone quelconque (cellulaire inclus) depuis l'extérieur du centre de contact. Pour obtenir des instructions de connexion, consultez la section appropriée ci-dessous.

- [Connexion en tant qu'agent local \(page 10\)](#)
- [Connexion en tant qu'agent mobile \(page 11\)](#)

CAD-BE s'exécute dans les navigateurs Web suivants :

Système d'exploitation	Navigateurs pris en charge
Microsoft Windows XP Professional avec Service Pack 3	Microsoft Internet Explorer 7 et 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows Vista Professionnel, Entreprise et Édition Intégrale avec Service Pack 1	Microsoft Internet Explorer 7 et 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows 7 Professionnel, Entreprise et Édition intégrale	Microsoft Internet Explorer 8 Mozilla Firefox 3.6
Red Hat Enterprise Linux 5	Mozilla Firefox 3.0

Java Runtime Environment (JRE) version 1.6.0_20 ou ultérieure doit être installé pour les deux navigateurs. Toutes les options de blocage des fenêtres contextuelles doivent être désactivées. Consultez votre administrateur pour obtenir des instructions sur la désactivation des options de blocage des fenêtres contextuelles, le cas échéant.

REMARQUE : Si JRE n'est pas installé au démarrage de CAD-BE, le système vous invite à l'installer. Une fois JRE installé, CAD-BE poursuit son démarrage normalement.

REMARQUE : CAD-BE peut fonctionner avec d'autres navigateurs et versions de JRE, mais ces configurations ne sont pas prises en charge.

Téléphones à plusieurs lignes

CAD-BE prend en charge les téléphones à plusieurs lignes. Toutefois, le nombre de lignes pris en charge est limité. Vous ne pouvez pas vous connecter à un téléphone qui possède plus de quatre lignes (une ligne ACD et trois lignes non-ACD).

Seuls deux appels par ligne sont pris en charge.

Connexion en tant qu'agent local

REMARQUE : Si vous utilisez le téléphone Cisco IP Communicator, vous devez démarrer IP Communicator avant de vous connecter via CAD-BE.

Pour vous connecter en tant qu'agent local :

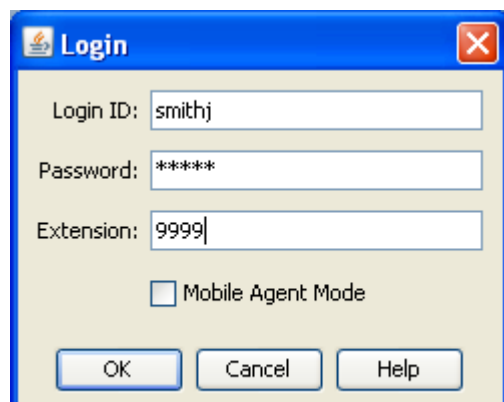
1. Lancez votre navigateur Web.
2. Entrez l'adresse suivante dans le champ correspondant, où *serveur-CAD* représente l'adresse IP ou le nom d'hôte du serveur hébergeant CAD.

`https://serveur-CAD/cadbe/CAD-BE.jsp`

REMARQUE : Respectez les minuscules et les majuscules. Tapez l'adresse exactement telle qu'elle apparaît.

3. Appuyez sur Entrée. La fenêtre Connexion s'affiche (Figure 2).

Figure 2. Fenêtre Connexion



REMARQUE : Selon la configuration définie par l'administrateur, la fenêtre Connexion vous invite à saisir votre nom ou votre ID de connexion.

REMARQUE : Il est possible qu'un avertissement de sécurité signale que la signature numérique de CAD-BE ne peut pas être vérifiée. Cela signifie que le navigateur Web ne peut pas vérifier la signature numérique via une source de confiance. Cochez la case « Toujours faire confiance au contenu de cet éditeur » pour éviter que cet avertissement ne se répète, puis cliquez sur Exécuter pour lancer CAD-BE. Ne cliquez pas sur Annuler. Si vous cliquez sur ce bouton, CAD-BE s'exécutera en mode restreint et certaines fonctionnalités risquent de ne pas fonctionner correctement.

4. Indiquez vos ID ou nom de connexion, mot de passe et poste dans les champs appropriés, puis cliquez sur OK. Vous êtes maintenant connecté à CAD-BE en état Non prêt.

- Si vous entrez un nom/ID de connexion déjà utilisé par un autre agent, une boîte de dialogue vous invite à déconnecter cet ID. Si vous répondez « oui », CAD déconnecte l'agent au moyen de cet ID et vous connecte. Il s'agit d'une « connexion forcée ».
- Si vous entrez un poste déjà utilisé par un autre agent, un message d'erreur vous indique que le poste est déjà en cours d'utilisation. Vous devez entrer un autre poste pour pouvoir vous connecter.
- En cas de modification de la méthode de connexion (nom de connexion ou ID de connexion) en cours de connexion, un message d'erreur s'affiche. Vous devez redémarrer CAD-BE pour pouvoir vous connecter.

REMARQUE : En cas de modification de votre affectation d'équipe, vous devez redémarrer CAD-BE pour que la modification prenne effet.

Connexion en tant qu'agent mobile

Quand vous êtes connecté en tant qu'agent mobile, vous pouvez recevoir des appels sur n'importe quel téléphone accessible par le téléphone du centre de contact, dont des téléphones familiaux et cellulaires non connectés directement au centre de contact.

La fenêtre Connexion à Agent à l'écran peut ne pas afficher la case à cocher Mode de l'agent mobile. Si vous devez vous connecter à l'aide du mode de l'agent mobile et que la case à cocher n'est pas visible, demandez à votre administrateur CAD de l'activer.

REMARQUE : Les instructions d'utilisation de CAD-BE décrites dans ce document n'abordent pas les différences importantes qui peuvent se produire lorsque vous vous connectez en tant qu'agent mobile. Consultez la section « Utilisation de Unified Mobile Agent » du *Guide de l'agent mobile pour Cisco Unified CC Enterprise* pour obtenir des instructions sur l'utilisation de Desktop lorsque vous vous connectez en tant qu'agent mobile. Ce guide de l'utilisateur est téléchargeable depuis cisco.com (utilisez la fonction de recherche du site Web pour trouver son emplacement exact).

REMARQUE : Vous devez utiliser CAD-BE pour toutes les opérations de contrôle des appels ci-dessous. Si vous utilisez votre téléphone pour effectuer un contrôle des appels, vous risquez de perdre l'appel du client. Utilisez également CAD-BE pour suivre toutes les activités des appels telles que l'état d'une conférence. Ces informations ne sont pas affichées avec précision (ou pas du tout dans certains cas)

sur votre téléphone. Pour plus d'informations, consultez la documentation de Cisco Unified Mobile Agent.

Vous pouvez recevoir des appels dans l'un des deux modes : Appel fixé ou Appel par appel.

- En mode Appel fixé, vous recevez un appel auquel vous répondez à l'aide de votre téléphone physique lorsque vous vous connectez. Cette ligne reste connectée pendant plusieurs appels client. Vous gérez tout le contrôle de l'appel avec CAD-BE, y compris la déconnexion de l'appel client. Si vous raccrochez votre téléphone physique, vous êtes déconnecté.
- En Mode Appel par appel, chaque appel client s'adresse à votre téléphone physique. Quand vous répondez avec votre téléphone physique, vous assurez la totalité du contrôle des appels avec CAD-BE, y compris leur déconnexion. Lorsque, pour raccrocher, vous déconnectez l'appel au moyen de CAD-BE puis raccrochez votre téléphone physique, vous passez en état Prêt et pouvez recevoir un autre appel client.

Pour vous connecter à CAD-BE en tant qu'agent mobile :

REMARQUE : Si vous n'êtes pas configuré en tant qu'agent mobile ou si vous choisissez un mode d'appel pour lequel vous n'êtes pas configuré, votre connexion d'agent mobile échoue. Dans ce cas, prenez contact avec votre administrateur.

Un VPN augmente la sécurité de la connexion au réseau de votre centre de contact avant votre connexion à CAD-BE. Pour plus d'informations, consultez les instructions relatives à votre VPN.

1. Lancez votre navigateur Web.
2. Entrez l'adresse suivante dans le champ correspondant, où *serveur-CAD* représente l'adresse IP ou le nom d'hôte du serveur hébergeant CAD.

`https://serveur-CAD/cadbe/CAD-BE.jsp`

REMARQUE : Respectez les minuscules et les majuscules. Tapez l'adresse exactement telle qu'elle apparaît.

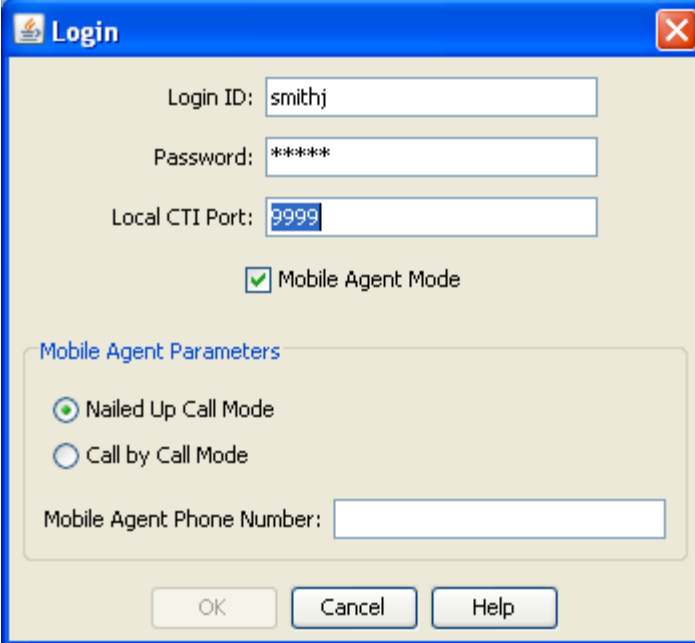
3. Appuyez sur Entrée. La fenêtre Connexion s'affiche ([Figure 2, page 10](#)).

REMARQUE : Il est possible qu'un avertissement de sécurité signale que la signature numérique de CAD-BE ne peut pas être vérifiée. Cela signifie que le navigateur Web ne peut pas vérifier la signature numérique via une source de confiance. Cochez la case « Toujours faire confiance au contenu de cet éditeur » pour éviter que cet avertissement ne se répète, puis cliquez sur Exécuter pour lancer

CAD-BE. Ne cliquez pas sur Annuler. Si vous cliquez sur ce bouton, CAD-BE s'exécutera en mode restreint et certaines fonctionnalités risquent de ne pas fonctionner correctement.

- Indiquez vos ID ou nom de connexion, mot de passe et poste dans les champs appropriés.
- Cochez la case Mode de l'agent mobile. La fenêtre Connexion de l'agent mobile s'affiche (Figure 3).

Figure 3. Fenêtre Connexion de l'agent mobile



- Dans la section Paramètres de l'agent mobile, sélectionnez le mode d'appel à utiliser et entrez votre numéro de téléphone dans le champ Numéro de téléphone de l'agent mobile.

REMARQUE : Le champ Numéro de téléphone de l'agent mobile n'accepte que les chiffres. Ce champ ne peut pas contenir d'espaces, de tirets, de parenthèses ou d'autres caractères non numériques.

- Cliquez sur OK ou appuyez sur Entrée pour vous connecter. Vous êtes maintenant connecté à CAD-BE en état Non prêt.

REMARQUE : En cas de modification de votre affectation d'équipe, vous devez redémarrer CAD-BE pour que la modification prenne effet.

Remarques sur la connexion

- Le champ Nom/ID de connexion peut comporter jusqu'à 32 caractères. Les champs Mot de passe, Poste et Numéro de téléphone de l'agent mobile ne doivent pas dépasser 64 caractères.
- Lors de votre tentative de connexion, le message suivant peut apparaître : « Une erreur de licence est survenue. Veuillez contacter l'administrateur ». Ce message apparaît généralement lorsque toutes les licences du logiciel CAD-BE sont utilisées. C'est la raison pour laquelle vous devez impérativement vous déconnecter de CAD-BE lorsque vous n'avez plus besoin de l'utiliser, plutôt que de fermer simplement votre navigateur.
- Si vous vous connectez en tant qu'agent mobile en mode d'appel fixé, vous n'avez qu'une seule ligne téléphonique mais elle est occupée. Vous êtes connecté et immédiatement déconnecté. Si vous avez deux lignes téléphoniques avec une boîte vocale sur la ligne non occupée, l'agent mobile bascule sur la seconde ligne, vous connecte puis, quand la boîte vocale raccroche, vous déconnecte.
- Lorsque vous vous connectez en tant qu'agent mobile, vous ne pouvez pas déconnecter un nom/ID de connexion déjà utilisé. Si une boîte de dialogue vous invite à déconnecter le nom/l'ID d'agent (forcer la connexion), répondez Non. Vous devez vous connecter sous un autre nom/ID de connexion.

Accès protégé par pare-feu ou routeur NAT à un réseau privé virtuel (VPN)

CAD-BE peut se connecter aux serveurs CAD par le biais d'un réseau privé virtuel (VPN).

Lorsque vous utilisez la traduction d'adresses de réseau (NAT) via un pare-feu ou un routeur sur votre poste de travail, vous devez installer un logiciel VPN pour garantir une connectivité réseau bidirectionnelle complète entre les serveurs de centre de contact et votre poste de travail.

REMARQUE : Un VPN augmente la sécurité de connexion lorsque vous utilisez CAD-BE en dehors du centre de contact.

La connexion au VPN doit être établie avant le démarrage de CAD-BE. En cas de perte de la connexion au VPN au cours d'une session, vous devez redémarrer CAD-BE une fois la connexion rétablie.

Des contrôles ont été effectués pour s'assurer que Cisco VPN 3000 Concentrator et Cisco VPN Client fonctionnent correctement avec CAD 8.5 et que leur accès est pris en charge. Bien que les solutions VPN d'autres fournisseurs puissent fonctionner correctement, elles n'ont fait l'objet d'aucune vérification et ne sont donc pas prises en charge. Si vous souhaitez qu'une autre solution soit contrôlée, contactez votre distributeur Cisco.

Déconnexion

Vous ne pouvez vous déconnecter que de l'état d'agent Non prêt.

Lorsque vous démarrez CAD-BE, vous utilisez une licence logicielle. Lorsque vous fermez CAD-BE, cette licence logicielle est libérée et peut alors être utilisée par un autre agent. C'est la raison pour laquelle il est important de refermer CAD-BE lorsque vous avez fini de l'utiliser.

Si vous vous contentez de vous déconnecter, la licence logicielle reste utilisée. La licence logicielle est automatiquement libérée après une minute d'inactivité de CAD-BE.

Deux méthodes s'offrent à vous pour vous déconnecter et fermer CAD-BE.

Méthode 1 : déconnexion suivie de la fermeture de CAD-BE (recommandée)

Cette méthode assure la libération de la licence logicielle que vous utilisez afin que d'autres agents puissent y avoir accès.

Pour se déconnecter en utilisant la méthode 1 :

1. Dans la barre d'outils, cliquez sur Déconnexion.
 - Si votre système exige des codes de raison, la boîte de dialogue Code raison apparaît avant la déconnexion. Choisissez le code de raison approprié et cliquez sur OK.
 - Si vous êtes en communication téléphonique au moment où vous cliquez sur Déconnexion, vous restez connecté jusqu'à la fin de l'appel.
2. Cliquez sur Fermer (le X dans l'angle supérieur droit de la fenêtre Agent Desktop) pour quitter CAD-BE.

Méthode 2 : fermeture de CAD-BE sans déconnexion préalable

Avec cette méthode, il y a un faible risque que la déconnexion ne libère pas de façon appropriée la licence logicielle. Si cela se produit, la licence logicielle ne sera libérée qu'après une minute d'inactivité de CAD-BE.

Un agent peut forcer la libération de la licence en effectuant une connexion forcée. Pour plus d'informations sur les connexions forcées, reportez-vous à « [Connexion à l'aide de CAD-BE](#) », page 9.

Pour se déconnecter en utilisant la méthode 2 :

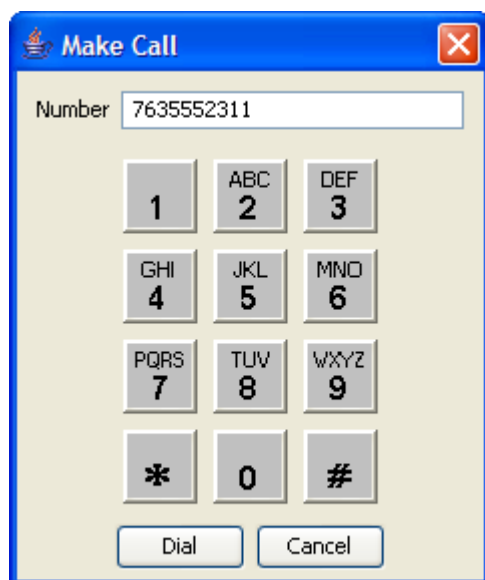
- Cliquez sur Fermer (le X dans l'angle supérieur droit de la fenêtre).
 - Si votre système exige des codes de raison, la boîte de dialogue Code raison apparaît avant la déconnexion. Choisissez le code de raison approprié et cliquez sur OK.
 - Si vous êtes en communication téléphonique au moment où vous cliquez sur Fermer, une boîte de dialogue apparaît pour vous demander de confirmer la déconnexion.
 - Si vous cliquez sur Oui, vous resterez connecté jusqu'à ce que vous mettiez fin à l'appel.
 - Si vous cliquez sur Non, vous restez connecté et CAD-BE demeure ouvert.

Fenêtre Clavier

La fenêtre Clavier vous permet de passer des appels téléphoniques en entrant un numéro dans le champ Numéro. Vous pouvez entrer le numéro en le tapant ou en cliquant sur les touches numériques.

REMARQUE : « Clavier » est le nom général de cette fenêtre. Le nom affiché dans la barre de titre dépend de la tâche effectuée et peut ainsi être Appel, Transférer ou Mise en conférence.

Figure 4. Fenêtre Clavier



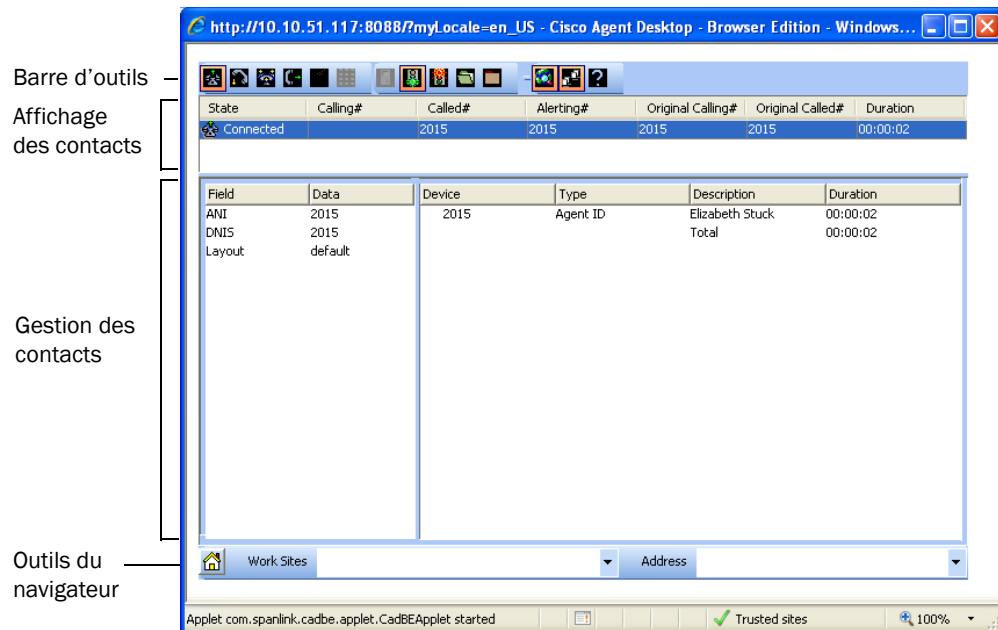
Interface CAD-BE

L'interface CAD-BE affiche des informations sur les appels actifs et propose des fonctions de traitement des appels téléphoniques. Elle permet également d'accéder à des sites Web dans son navigateur intégré. Cette interface comprend les éléments suivants :

- Barre d'outils
- Volet d'affichage des contacts
- Volet Gestion des contacts
- Outils du navigateur intégré

REMARQUE : Internet Explorer 7 comprend une fonction de sécurité intégrant une barre d'adresse non modifiable directement sous la barre de titre dans l'interface CAD-BE. Pour masquer cette barre d'adresse, cliquez sur Outils > Options Internet, sélectionnez l'onglet Sécurité, puis sélectionnez la zone Intranet local ou Sites de confiance. Cliquez sur Sites, puis sur Ajouter. Le site Web CAD-BE est ajouté à la zone sélectionnée. (Dans les zones Intranet local et Sites de confiance, le paramètre « Autoriser les sites Web à ouvrir des fenêtres sans barre d'adresse ni barre d'état » est activé.)

Figure 5. Interface CAD-BE



REMARQUE :

Boutons et touches de raccourci de la barre d'outils

La barre d'outils contient des boutons pour le contrôle des appels et pour les fonctions qui ne sont pas directement liées à un contact client spécifique, telles que :

- Connexion et déconnexion
- Modification de l'état d'un agent
- Configuration de l'affichage de l'interface de CAD-BE
- Démarrage et arrêt des enregistrements d'appels (si les boutons des tâches configurés par l'administrateur le permettent)

Les boutons de la barre d'outils sont désactivés s'ils contrôlent une fonction qui n'est pas disponible compte tenu de votre situation. Si vous avez mis un appel en attente, par exemple, tous les autres boutons de contrôle d'appel sont désactivés. Lorsque vous mettez fin à l'attente, les autres boutons de contrôle des appels s'activent à nouveau. Placez le curseur sur l'icône d'un bouton pour afficher le nom de ce dernier.

REMARQUE : Si votre centre de contact utilise la version étendue ou premium de CAD, votre barre d'outils peut être configurée par l'administrateur et contenir des boutons différents de ceux répertoriés ci-après.

Les tableaux suivants répertorient les boutons et les touches de raccourci de la barre d'outils que vous pouvez utiliser dans CAD-BE.

Le [Tableau 2](#) répertorie les boutons et les touches de raccourci de la barre d'outils permettant de traiter les appels.

Tableau 2. Boutons et touches de raccourci de la barre d'outils permettant de traiter les 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.

Tableau 2. Boutons et touches de raccourci de la barre d'outils permettant de traiter les appels (suite)

Icône	Nom	Raccourci	Description
	Tonalités	Ctrl+D	Ouvre la fenêtre Numérotation.
	Réalisation d'un appel	Ctrl+M	Ouvre une fenêtre dans laquelle vous pouvez effectuer un appel.





Le [Tableau 3](#) répertorie les boutons et les touches de raccourci de la barre d'outils permettant de modifier l'état d'un agent.

Tableau 3. Boutons et touches de raccourci de la barre d'outils permettant de modifier l'état d'un 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.

Le [Tableau 4](#) répertorie les boutons et les touches de raccourci de la barre d'outils permettant de gérer les fenêtres.

Tableau 4. Boutons et touches de raccourci de la barre d'outils permettant de gérer les fenêtres

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.
	Gestion des contacts	Ctrl+G	Affiche ou masque le volet Gestion des contacts.
	Navigateur	Alt+B	(Version étendue/premium uniquement) Affiche ou masque le volet du navigateur intégré.
	Aide/ À propos de	Alt+Ctrl+H	Ouvre un menu contenant les options Aide et À propos de.

Le [Tableau 5](#) répertorie les touches de raccourci permettant de déplacer le curseur sur différents éléments de texte de l'interface de CAD-BE pouvant être lus par un lecteur d'écran.

Tableau 5. Principales touches de raccourci compatibles avec le lecteur d'écran

Raccourci	Description
Ctrl+E	Sélectionne une ligne dans la partie Données d'entreprise du volet Gestion des contacts.
Ctrl+S	Sélectionne un contact dans le volet d'affichage des contacts.

Volet d'affichage des contacts

La section d'affichage des contacts affiche les données relatives à l'affichage des appels en cours pour l'agent. Plusieurs types d'appel peuvent s'afficher. En présence d'un appel en attente et d'un appel actif, par exemple, les deux appels s'affichent.

Affichages des contacts en configuration monoligne ou multiligne

Selon la configuration du système, CAD-BE peut afficher soit les appels ACD uniquement soit les appels ACD et non-ACD.

- **Appels ACD uniquement (configuration monoligne).** Votre téléphone a une ou plusieurs extensions, mais seuls les appels dits appels ACD apparaissent dans le volet d'affichage des contacts.
- **Appels ACD et appels non-ACD (configuration multiligne).** Votre téléphone a plusieurs extensions et à la fois les appels ACD et non-ACD apparaissent dans le volet d'affichage des contacts. CAD-BE prend en charge une extension ACD et jusqu'à trois extensions non-ACD.

Le volet d'affichage des contacts pour les appels peut comporter jusqu'à neuf champs. Le champ État est toujours présent ; les huit autres champs peuvent être configurés par l'administrateur.

Le [Tableau 6](#) répertorie les champs disponibles.

Tableau 6. Champs d'affichage des contacts

Champ	Toujours visible?	Description
État	Oui	État actuel du contact.
Durée	Non	Durée de l'appel téléphonique.
N° appelant	Non	Numéro de l'appareil de l'auteur de l'appel.
N° appelé	Non	Numéro de l'appareil du destinataire de l'appel.
N° d'alerte	Non	Numéro de l'appareil de sonnerie.
N° appelé d'origine	Non	Numéro d'origine appelé.
N° appelant d'origine	Non	Numéro de l'auteur initial.
Compétence	Non	ID de compétence (s'affiche uniquement si l'appel est un appel d'ACD entrant).
Ligne ACD	Non	Oui/non Indique si l'appel provient d'une ligne ACD ou non.

Certains champs peuvent porter la mention <Non disponible> ou être vierges si les informations relatives à l'appel sont inconnues ou n'existent pas.

À chaque fois que l'IP IVR est impliqué dans un appel, CAD-BE affiche dans le volet d'affichage des contacts les informations d'appel qui figurent sur l'écran de votre téléphone IP. Le volet Données d'entreprise peut afficher des informations différentes car il assure le suivi de l'appel pendant toute sa durée de vie.

Volet Gestion des contacts

Le volet de gestion des contacts contient des données d'entreprise (sur la gauche) et des informations d'activité d'appel (sur la droite) pour tous les appels entrants et sortants.

Figure 6. Volet Gestion des contacts

Field	Data	Device	Type	Description	Duration
ANI	2017	2015	Agent ID	Elizabeth Stuck	00:04:04
DNIS	2015			Total	00:04:04
Layout	default				

Vous pouvez cliquer sur le bouton Afficher/masquer gestion des contacts dans la barre d'outils pour afficher ou masquer ce volet de l'interface.

Données d'entreprise

Le volet Données d'entreprise affiche les données liées à l'appel sélectionné. Les données exactes qui s'affichent sont configurées par l'administrateur.

Activité d'appel

La section Activité d'appel affiche l'activité de l'appel sélectionné. Le [Tableau 7](#) répertorie les champs d'activité d'appel disponibles.

Tableau 7. Champs d'activité d'appel

Champ	Description
Périphérique	Liste des appareils par lesquels passe l'appel.
Type	Type d'appareil par lequel passe l'appel.
Description	Description de l'appareil par lequel passe l'appel.
Durée	Temps total de l'appel sur l'appareil.
Total	Somme de toutes les durées répertoriées.

REMARQUE : Certains appels peuvent figurer sur plusieurs périphériques simultanément. Par exemple, si un appel est placé sur plusieurs files d'attente ou transféré vers plusieurs postes pour une conférence téléphonique, la section Activité d'appel affiche la durée de l'appel sur chaque périphérique, et les durées de chevauchement ne sont pas indiquées. Le cas échéant, la durée totale correspond à la somme des durées passées sur ces appareils de chevauchement. Elle est donc supérieure à l'intervalle de temps réel que l'appel a passé au centre de contact.

Seuils

Un seuil correspond à un intervalle de temps acceptable pendant lequel un appel peut rester sur un appareil ou un centre de contact donné. L'administrateur peut attribuer des valeurs de seuil d'avertissement et de mise en garde à chaque type de périphérique, ainsi qu'une valeur de seuil totale pour un appel.

Si un appel reste sur un appareil plus longtemps que les seuils d'avertissement et de mise en garde définis, une icône correspondante apparaît dans le volet Activité d'appel en regard du périphérique. Ces icônes sont les suivantes :



Mise en garde



Avertissement

Volet du navigateur intégré

Le volet du navigateur intégré contient des contrôles vous permettant d'afficher des pages Web Internet ou Intranet pour vous aider à répondre aux demandes des clients. Les pages Web sélectionnées sont affichées dans une autre fenêtre du navigateur.

L'administrateur peut définir un site Web spécifique comme page d'accueil et ajouter une liste de sites de travail (comparables aux « favoris » d'un navigateur Web) vous permettant d'accéder rapidement aux sites Web fréquemment utilisés.

Le volet du navigateur intégré comprend les éléments suivants :

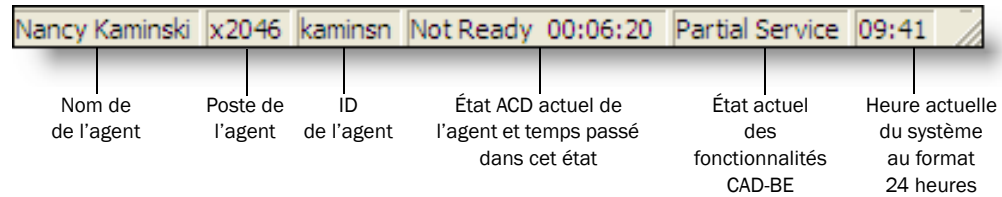
- Bouton Accueil
- Liste déroulante Sites de travail
- Champ Adresse modifiable (ce champ n'apparaît que s'il a été configuré par l'administrateur)

Pour plus d'informations sur ce volet, reportez-vous à « [Utilisation du navigateur intégré](#) », page 34.

Barre d'état

La barre d'état affiche des informations actualisées sur CAD-BE ([Figure 7](#)).

Figure 7. Barre d'état



Nancy Kaminski	x2046	kaminsn	Not Ready	00:06:20	Partial Service	09:41
Nom de de l'agent	Poste de l'agent	ID de l'agent	État ACD actuel de l'agent et temps passé dans cet état	État actuel des fonctionnalités CAD-BE	Heure actuelle du système au format 24 heures	

En cas de défaillance d'un service, la section État actuel bascule de « En service » à « Service partiel » ou « Aucun service ». Pour découvrir les fonctionnalités sur lesquelles agit la défaillance d'un service, double-cliquez sur la section État actuel pour afficher une fenêtre contextuelle présentant les fonctionnalités actives ou inactives.

Pour plus d'informations sur la fenêtre contextuelle État actuel et sur la restauration automatique du service, reportez-vous à « [Fenêtre État du service](#) », page 37.

Traitement des appels

Une fois connecté à CAD-BE, vous pouvez utiliser CAD-BE, un téléphone IP ou IP Communicator pour gérer les appels téléphoniques. Dans les procédures de cette section, nous supposons que vous utilisez l'interface CAD-BE pour gérer les appels.

Configurations monolignes et configurations multilignes

Si votre système est configuré pour une utilisation monoligne, CAD-BE contrôle et affiche uniquement les appels ACD. Vous ne pouvez pas répondre à des appels non-ACD avec CAD-BE ; ces appels n'apparaissent pas dans le volet d'affichage des contacts et vous devez y répondre à l'aide de votre téléphone IP ou de Cisco IP Communicator.

Si votre système est configuré pour une utilisation multiligne, CAD-BE contrôle et affiche les appels reçus à la fois sur les postes ACD et sur les postes non-ACD. Pour contrôler un appel dans le volet d'affichage des contacts CAD-BE, sélectionnez l'appel dans ce volet et effectuez l'activité souhaitée.

Pour les configurations monolignes et multilignes, vous devez être connecté et à l'état Prêt pour recevoir un appel ACD. Par contre, vous pouvez recevoir un appel non-ACD quel que soit l'état utilisé. Votre état d'agent n'est pas modifié lorsque vous recevez un appel non-ACD.

Saisie de numéros de téléphone

Lors de la composition d'un numéro de téléphone, vous disposez des méthodes suivantes pour saisir le numéro dans le champ Numéro.

- Saisie du numéro sur le clavier de votre PC
- Sélection des chiffres dans la fenêtre Clavier

Dans le numéro de téléphone que vous tapez, n'insérez ni espaces, ni tirets, ni parenthèses. CAD-BE n'accepte que des chiffres dans le champ Numéro.

Dans les sections qui suivent, lorsque vous êtes invité à saisir un numéro dans le champ Numéro, vous pouvez utiliser l'une des méthodes suivantes.

Réponse à un appel

Pour répondre à un appel :

- Cliquez sur Répondre.

Pour interrompre un appel :

- Cliquez sur Abandonner.

Réalisation d'un appel

Vous ne pouvez effectuer un appel qu'à partir de l'état Non prêt. Le bouton Effectuer un appel est désactivé lorsque vous êtes à l'état Prêt.

Pour effectuer un appel :

1. Cliquez sur Effectuer un appel. La fenêtre Effectuer un appel s'affiche.
2. Entrez un numéro dans le champ Numéro.
3. Cliquez sur Numéroté.

REMARQUE : Si vous êtes un agent mobile en mode appel par appel et que vous effectuez un appel sortant, votre téléphone sonne avant le téléphone de destination. Répondez d'abord à votre propre téléphone, puis le téléphone du destinataire sonne.

REMARQUE : Si vous êtes un agent mobile et que vous effectuez un appel sur une ligne occupée, vous n'entendez pas la tonalité « occupé », mais le silence ou une musique d'attente. Toutefois, le volet d'affichage des contacts affiche l'état Occupé.

Entrée de tonalités pendant un appel

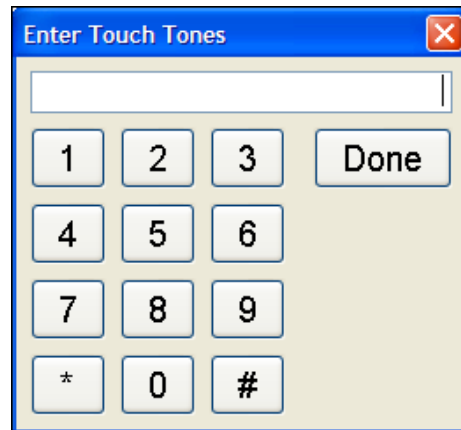
Certaines situations peuvent nécessiter que vous saisissiez des tonalités au cours d'un appel. Par exemple, alors même que vous accédez à un système IVR (réponse vocale interactive), vous pouvez être invité à entrer un ou plusieurs numéros correspondant à des choix dans des menus ou à un numéro de compte.

Vous pouvez saisir des tonalités en cours d'appel en cliquant sur les boutons appropriés dans la fenêtre Numérotation.

Pour entrer des tonalités :

1. Lorsque vous êtes invité à composer des numéros pendant un appel, cliquez sur Touches. Le pavé numérique s'affiche (Figure 8).

Figure 8. Pavé numérique des touches



2. Entrez les numéros et/ou les symboles requis, puis cliquez sur Terminer. Le pavé numérique se ferme et vous revenez à l'interface de CAD-BE.

Transfert d'un appel

Le bouton Transférer de la barre d'outils vous permet d'effectuer un transfert avec suivi vers n'importe quel numéro de téléphone. Dans ce type de transfert, vous indiquez le numéro vers lequel vous souhaitez transférer l'appel actif. Vous pouvez soit raccrocher avant que l'autre personne ne réponde, soit rester en ligne et parler à l'autre personne avant de transférer réellement l'appel.

REMARQUE : En cas de panne pendant le transfert d'un appel, la fenêtre Clavier se ferme. Vous devez interrompre l'appel vers le destinataire du transfert et l'initier à nouveau afin de transférer l'appel en attente.

Pour transférer un appel :

1. Lorsque l'appel est actif, cliquez sur Transférer. La fenêtre Transférer un appel s'affiche.
2. Entrez le numéro de téléphone auquel vous transférez l'appel dans le champ Nom : Numéro.
3. Cliquez sur Numéroter. Lorsque le téléphone sonne, le bouton Numéroter devient le bouton Transférer.
4. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur Transférer lorsque le téléphone commence à sonner. L'appel est transféré et vous êtes déconnecté de l'appel.
 - Attendez que l'interlocuteur décroche, puis annoncez le transfert. Lorsque vous cliquez sur Transférer, l'appel est transféré et vous êtes déconnecté de l'appel.

Si vous choisissez d'annoncer le transfert, vous pouvez cliquer sur Autre pour basculer entre les deux appels. La personne à laquelle vous ne parlez pas est mise en attente.

Conférence téléphonique

Vous pouvez joindre d'autres personnes à un appel actif pour effectuer une conférence téléphonique. Il existe trois types de conférences téléphoniques, à savoir :

Le bouton Conférence de la barre d'outils vous permet d'effectuer une conférence téléphonique pour n'importe quel numéro de téléphone. Dans ce type de conférence, vous indiquez le numéro souhaité pour effectuer une conférence téléphonique pour l'appel actif. Vous pouvez soit ajouter la personne à l'appel sans lui parler au préalable, soit parler à cette personne avant de la joindre réellement à la conférence téléphonique. La fonction Autre vous permet de basculer entre les deux appels avant d'effectuer la conférence.

REMARQUE : En cas de panne au cours d'une conférence téléphonique, la fenêtre Clavier se ferme. Vous devez interrompre l'appel vers le destinataire de la conférence et l'initier à nouveau afin de réaliser la conférence téléphonique.

Pour effectuer une conférence téléphonique :

1. Lorsqu'un appel est actif, cliquez sur Conférence. La fenêtre Mise en conférence d'un appel s'affiche.
 2. Entrez le numéro de téléphone de la personne que vous souhaitez joindre à l'appel dans le champ Nom : Numéro.
 3. Cliquez sur Numéroter. Lorsque le téléphone sonne, le bouton Numéroter se transforme en bouton Ajouter à la conf.
 4. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur Ajouter à la conf. lorsque le téléphone commence à sonner. La personne est ajoutée à la conférence.
 - Attendez que l'interlocuteur décroche, puis annoncez la conférence. Cliquez sur Ajouter à la conf. pour ajouter la personne à la conférence.
- Si vous choisissez d'annoncer la conférence, vous pouvez cliquer sur Autre pour basculer entre les deux appels. La personne à laquelle vous ne parlez pas est mise en attente.
5. Pour ajouter plusieurs personnes à la conférence téléphonique, répétez les étapes 1 à 4 pour chaque personne.

REMARQUE : Le nombre maximal de participants à une conférence téléphonique est déterminé par les paramètres définis dans Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Demandez à votre superviseur de vous indiquer le nombre maximal configuré pour votre centre de contact.

Participation du superviseur

Votre superviseur peut participer à la relation établie avec vos clients de différentes façons :

- en intervenant dans l'appel avec le client ;
- en modifiant votre état d'agent ;
- en diffusant des pages Web que vous pourrez afficher dans le navigateur intégré.

Participation à un appel

Votre superviseur peut intervenir dans les appels que vous recevez. Il peut :

- intervenir dans un appel : participer à votre conversation téléphonique avec un client dans une conférence forcée ;
- intercepter un appel : se transférer l'appel d'un client au moyen d'un transfert forcé ;
- contrôler vos appels ;
- enregistrer vos appels pour les écouter ultérieurement.

Vous recevez une notification dans une fenêtre contextuelle lorsque votre superviseur intervient dans votre conversation ou intercepte votre appel téléphonique. En fonction de la configuration du système, il se peut que vous soyez ou ne soyez pas averti lorsque votre superviseur contrôle ou enregistre vos appels.

Intervention par l'intermédiaire du navigateur

Le superviseur peut diffuser (envoyer) une page Web spécifique dans la fenêtre du navigateur intégré. Il a ainsi la possibilité de vous assister pendant un appel en vous fournissant des informations qui vous permettront de mieux répondre à un client.

Intervention sur l'état de l'agent

Le superviseur peut modifier l'état de l'agent et vous déconnecter de CAD-BE. Lorsque le superviseur modifie votre état, vous n'en êtes pas prévenu. Vous pouvez connaître votre état en regardant quel bouton d'état d'agent est activé ou désactivé ou en regardant le champ d'état dans la barre d'état.

États d'agent

CAD-BE vous permet de modifier votre état d'agent dans l'ACD à l'aide des boutons correspondants. Seuls les états qui constituent des choix valides à partir de l'état d'agent actuel sont disponibles à tout moment.

Vous pouvez modifier votre état d'agent pendant un appel (en mode Conversation). Votre état bascule sur l'état sur lequel vous avez cliqué après avoir raccroché.

Les boutons d'état d'agent indiquent l'état sur lequel vous avez cliqué, pas votre état actuel. Par exemple, si vous cliquez sur le bouton Non prêt à accepter le travail pendant un appel, le bouton Non prêt à accepter le travail apparaît comme ayant été sélectionné.

Le [Tableau 8](#) répertorie les états d'agent disponibles.

Tableau 8. États d'agent

État	Description
En attente	Vous êtes au téléphone avec un client et l'appel est en attente. L'ACD définit automatiquement cet état pour vous. Par conséquent, aucun bouton ne correspond à cet état.
Déconnexion	Vous êtes déconnecté de l'ACD.
Non prêt	Vous ne pouvez pas recevoir d'appels de l'ACD.
Prêt	Vous pouvez recevoir des appels de l'ACD.
Réservé	Vous êtes temporairement dans l'impossibilité de recevoir un appel spécifique de l'ACD. Vous passez à l'état Conversation lorsque vous décrochez. Si vous ne répondez pas dans le délai spécifié par l'administrateur système, l'ACD vous bascule dans l'état Non prêt. L'ACD définit automatiquement l'état Réservé pour vous. Par conséquent, aucun bouton ne correspond à cet état. Vous pouvez vous trouver dans cet état sans que le téléphone ne sonne (vous attendez qu'il sonne).
Conversation	Vous êtes en communication avec un client ou un autre agent. L'ACD définit automatiquement cet état pour vous. Par conséquent, aucun bouton ne correspond à cet état.

Tableau 8. États d'agent (suite)

État	Description
Non prêt à accepter le travail	<p>Vous terminez le travail en relation avec un appel précédent et vous n'êtes pas disponible pour recevoir des appels de l'ACD. Vous passez à l'état Non prêt lorsque :</p> <ul style="list-style-type: none">• vous entrez des données de post-appel (si l'administrateur système a activé cette fonctionnalité) ;• un minuteur défini dans l'ACD expire (si l'ACD utilise cette fonctionnalité) ;• vous modifiez manuellement l'état après avoir entré des données de post-appel.
Prêt à accepter le travail	<p>Vous terminez le travail en relation avec un appel précédent et vous êtes disponible pour recevoir des appels de l'ACD. Vous passez à l'état Prêt lorsque :</p> <ul style="list-style-type: none">• vous entrez des données de post-appel (si l'administrateur système a activé cette fonctionnalité) ;• un minuteur défini dans l'ACD expire (si l'ACD utilise cette fonctionnalité) ;• vous modifiez manuellement l'état après avoir entré des données de post-appel.

Utilisation du navigateur intégré

La fonctionnalité de navigateur intégré est disponible dans les versions premium et étendue de CAD. Cette fonction vous permet d'afficher des pages Web Internet tout en travaillant dans CAD-BE. Les pages Web sont affichées dans une fenêtre de navigateur distincte qui, à la différence de CAD-BE, contient la barre d'outils et les menus du navigateur Web.

Vous pouvez cliquer sur Afficher/masquer le navigateur intégré dans la barre d'outils de CAD-BE pour afficher ou masquer les outils du navigateur en bas de la fenêtre CAD-BE. Cela n'a pas d'impact sur l'instance de navigateur associée.

Si cette fonctionnalité est configurée par l'administrateur dans le cadre d'un processus, CAD-BE peut utiliser les données d'entreprise pour interagir avec une application Web, telle qu'une base de données client, et afficher les informations relatives au client dans le navigateur intégré.

Accès aux sites de travail

L'administrateur peut définir une liste de sites Web fréquemment utilisés. Ces « favoris » apparaissent dans la zone Sites de travail. Vous pouvez sélectionner un site Web dans cette liste déroulante pour y accéder rapidement sans devoir saisir son adresse.


Accès à d'autres sites Web

L'administrateur peut configurer le navigateur de façon à ce qu'il inclue le champ facultatif Adresse. Vous avez ainsi la possibilité d'accéder à un site Web qui n'est pas répertorié dans la zone Sites de travail.

Pour accéder à un site Web à l'aide du champ Adresse :

- Entrez l'adresse du site Web (URL) dans le champ Adresse, puis appuyez sur Entrée.

Accès à votre page d'accueil

Vous pouvez toujours revenir à votre page d'accueil (définie par l'administrateur) en cliquant sur Origine () ou en appuyant sur Alt+Origine.

Intervention du superviseur

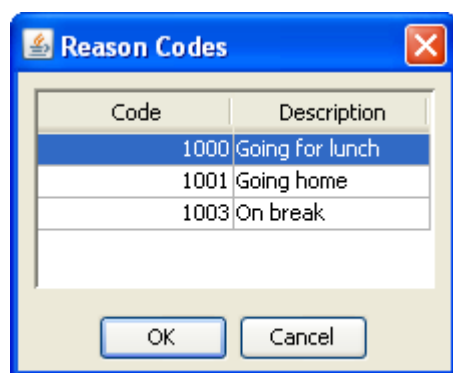
Votre superviseur peut « diffuser » une page Web dans votre navigateur. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Intervention par l'intermédiaire du navigateur](#) », page 31.

Codes raison

Les codes de raison expliquent pourquoi vous avez modifié votre état en Non prêt ou Déconnexion. Ces codes sont configurés par l'administrateur et sont personnalisés en fonction de votre centre de contact. L'administrateur peut configurer CAD-BE pour que la saisie de codes de raison soit obligatoire.

Si vous devez utiliser des codes de raison, une boîte de dialogue s'affiche à chaque fois que vous lancez une transition vers l'état Non prêt ou Déconnexion ou qu'une telle transition est incluse dans un processus (Figure 9). Vous devez y sélectionner le code approprié, puis cliquer sur OK ou appuyer sur Entrée afin d'effectuer la transition.

Figure 9. Boîte de dialogue Codes raison



Vous pouvez sélectionner une nouvelle fois l'état d'agent Non prêt lorsque vous êtes déjà à l'état Non prêt. Cela vous permet d'entrer un autre code de raison. Les rapports affichent les modifications consécutives de l'état Non prêt avec les durées appropriées dans l'état et les codes de raison respectifs.

La boîte de dialogue Code raison n'apparaît pas dans plusieurs cas :

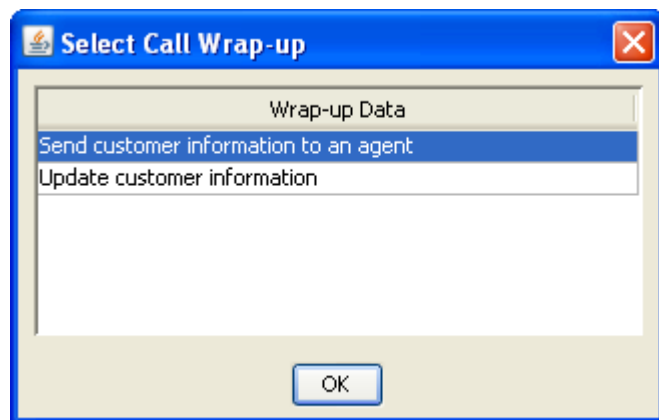
- Votre superviseur démarre la transition. Dans ce cas, un code de raison indiquant que le superviseur a imposé une modification de l'état de l'agent est automatiquement sélectionné.
- Votre état d'agent passe automatiquement de Prêt à Non prêt quand un appel ACD est dirigé sur votre téléphone sans réponse de votre part et est redirigé vers un autre agent (Reroute on No Answer (Redirigé-Absence de réponse) ou RONA).
- Votre état d'agent passe automatiquement de Prêt à Non prêt lorsque vous recevez un appel non-ACD.

Données de post-appel

Les centres de contact utilisent des données de post-appel dans le but notamment d'assurer le suivi de la fréquence d'activités spécifiques ou d'identifier les comptes auxquels facturer les appels. Tout comme les codes de raison, les descriptions de données de post-appel sont configurées par l'administrateur pour refléter les besoins de votre centre de contact. L'administrateur peut configurer CAD-BE de sorte que vous deviez entrer des données de post-appel.

Si vous devez utiliser des données de post-appel, la boîte de dialogue Sélection du post-appel s'affiche à chaque fois que votre état bascule sur Prêt à accepter le travail ou Non prêt à accepter le travail juste après la fin d'un appel (Figure 10). (Cela se produit lorsque vous cliquez sur Prêt à accepter le travail ou Non prêt à accepter le travail pendant un appel.) Vous devez sélectionner la description appropriée dans la boîte de dialogue et cliquer sur OK ou appuyer sur Entrée pour effectuer la transition.

Figure 10. Boîte de dialogue Données de post-appel



Restauration automatique du service

La fonctionnalité de restauration automatique du service permet à CAD-BE de restaurer automatiquement sa connexion aux services CAD dans le cas du redémarrage d'un service ou d'une panne de réseau.

Si vous vous reconnectez dans une minute après une restauration du service avec les mêmes ID de connexion et mot de passe, vous retrouvez automatiquement l'état dans lequel vous étiez avant la panne du service ou de la connexion réseau.

REMARQUE : À la connexion, vous n'êtes pas informé de l'inactivité éventuelle de certains services. Vous êtes averti de l'arrêt d'un service après votre connexion.

Lorsque CAD-BE détecte que la communication est impossible avec un service (généralement dans les trois minutes suivant la défaillance d'un service), un message indique que CAD-BE ne peut pas se connecter au service.

Lorsque CAD-BE détecte que le service est de nouveau disponible (généralement dans la minute suivant la restauration du service), un message indique que CAD-BE peut à présent se connecter au service.

REMARQUE : En cas de défaillance de Cisco Unified Communications Manager (Unified CM), vous êtes déconnecté. Vous devez vous reconnecter manuellement après le rétablissement de Cisco Unified CM car la connexion n'est pas automatique.

Fenêtre État du service

Lorsque CAD-BE détecte que la communication est impossible avec un service (généralement dans les trois minutes suivant l'interruption du service), la barre d'état affiche le message « Service partiel » ou « Aucun service » pour indiquer que certains services, voire tous, sont en panne.

Lorsque CAD-BE détecte que le service est à nouveau disponible (généralement dans la minute qui suit la restauration du service), la barre d'état affiche le message « En service » pour indiquer que les services ont été restaurés.

Pour plus d'informations sur les conséquences de la défaillance d'un service, double-cliquez sur le message d'état dans la barre d'état. CAD-BE affiche une zone contextuelle répertoriant les fonctionnalités de CAD

et précisant si chaque fonctionnalité est disponible ou non du fait d'une panne du service (Figure 11). Le serveur hébergeant le service en panne figure dans la colonne Hôte. Ce champ peut afficher l'adresse IP de l'hôte, le nom de l'hôte, ou les deux.

Figure 11. Boîte de dialogue contextuelle État du serveur

Functionality	Status	Host
Chatting	Active	
Team Performance Message	Active	
Enterprise Data	Active	
Call History	Active	
Agent Call/ACD State Log Reports	Active	
Agent Statistics Report	Active	
Recording	Inactive	RNDCCAP4

Perte du service BIPPA

Systèmes non redondants

Si vous perdez votre connexion au service BIPPA (Browser and IP Phone Agent), CAD-BE essaie continuellement de se reconnecter. Quand CAD-BE est reconnecté au service BIPPA, le système vous invite à vous reconnecter.

Systèmes redondants

Si vous perdez votre connexion à un service BIPPA dans un système redondant, CAD-BE essaie de se connecter à un service BIPPA actif jusqu'à ce qu'il y arrive. À ce moment, le système vous invite à vous reconnecter.

Si vous n'arrivez pas à vous reconnecter à un service BIPPA avec votre indicatif d'origine, vous recevez un message d'erreur signalant que le service est fermé et que CAD-BE se ferme. Dans ce cas, vous devez rediriger manuellement votre navigateur vers le service BIPPA redondant et vous y connecter comme d'habitude.

Perte du service CTI

Si le service CTI s'arrête, alors que tous les autres services CAD sont encore actifs, vous ne pouvez pas vous connecter. Le système vous invite à vous reconnecter jusqu'à ce que la connexion soit finalement établie.

Perte du service LDAP

Si le service LDAP est arrêté pendant que vous essayez de vous connecter, la connexion échoue. Si le service LDAP s'arrête pendant que vous êtes connecté, cela n'a aucune incidence sur votre session.

Perte du service LRM

Si le service LRM est arrêté pendant que vous essayez de vous connecter, la connexion échoue. Si le service LRM s'arrête pendant que vous êtes connecté, cela n'a aucune incidence sur votre session.

Perte d'autres services

Si d'autres services CAD s'arrêtent alors que vous êtes connecté, vous risquez de perdre quelques fonctionnalités, mais vous n'êtes pas déconnecté.

Index

A	E
activité d'appel 23 seuils 24	états de l'agent 32
agent mobile connexion 11 mode Appel fixé 12 mode Appel par appel 12	I
Appel fixé, mode 12	interface barre d'état 25 état du service 37
Appel par appel, mode 12	IP Communicator configuration 8
appels téléphoniques conférence 29 réalisation 27 saisie de numéros de téléphone 26 transfert 28	L
B	langues prises en charge 7
barre d'état 25	N
boutons de la barre d'outils 19	navigateur intégré accès à d'autres sites Web 34 page d'accueil 34 sites de travail 34
C	navigateur intégré, volet 24
Cisco Agent Desktop – Édition navigateur interface 18	navigateurs Web pris en charge 9
Clavier, fenêtre 17	niveaux de fonctionnalités 6
codes de raison 35	nouvelles fonctionnalités 5
connexion en tant qu'agent local 10 en tant qu'agent mobile 11	P
D	participation du superviseur diffusion de pages Web 31 intervention dans des appels 31 modification de l'état des agents 31
déconnexion 15	
données d'entreprise 23	
données de post-appel 36	

R

réalisation d'un appel 27
réalisation d'une conférence téléphonique 29
restauration automatique 37

S

service, état 37
service, restauration automatique 37
seuils 24

T

touches de raccourci 19
transfert d'un appel 28

V

volet d'affichage des contacts 21
volet Gestion des contacts
 activité d'appel 23
 données d'entreprise 23