


Réalisation d'une conférence téléphonique

- Étape 1** Lorsque l'appel est actif, cliquez sur **Conférence**. La fenêtre Conférence s'affiche.
- Étape 2** Entrez un numéro de téléphone dans le champ **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 reprendre 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.

Utilisation du navigateur intégré (version étendue/premium uniquement)

Si votre administrateur le permet, vous pouvez utiliser le navigateur intégré pour afficher des pages Web Intranet et Internet tout en utilisant Cisco Agent Desktop - Édition navigateur. Les pages Web sont affichées dans une fenêtre de navigateur séparée qui contient la barre d'outils et les menus du navigateur Web standard. Votre superviseur peut diffuser (envoyer) une page Web dans votre navigateur. 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 l'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**. Pour revenir à la page d'accueil, cliquez sur **Accueil** .

Siège social aux États-Unis
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)
Télécopie : 408 527-0883

Cisco et le logo Cisco sont des marques de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. La liste des marques de Cisco est disponible à l'adresse <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'emploi du mot « partenaire » n'implique aucune relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (1005R)

Les adresses Internet Protocol (IP) utilisées dans ce document ne sont pas censées désigner des adresses existantes. Les exemples, le résultat des commandes et les chiffres figurant dans ce document ne sont utilisés qu'à des fins d'illustration. Toute utilisation d'adresse IP existante dans un contenu illustratif est fournie et le résultat d'une pure coïncidence.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

© 2010 Calabrio, Inc. Tous droits réservés.



GUIDE DE DÉMARRAGE RAPIDE









Cisco Agent Desktop - Édition navigateur Cisco Unified Contact Center Enterprise Version 9.0







- 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.
	Réalisation d'un appel	Ctrl+M	Ouvre une fenêtre dans laquelle vous pouvez effectuer un appel.
	Conférence	Ctrl+F	Place l'appel sélectionné en attente et ouvre la fenêtre Conférence.
	Transférer	Ctrl+T	Place l'appel sélectionné en attente et ouvre la fenêtre Transférer.
	Tonalités	Ctrl+D	Ouvre la fenêtre Numérotation.

Modification de 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.

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.
	Gestion des contacts	Ctrl+G	Affiche ou masque le volet Gestion des contacts.
	Navigateur	Ctrl+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.
—	Volet	Ctrl+S	Sélectionne un contact dans le volet 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.

2 Tâches courantes

Modification de l'état d'un 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 d'agent indiquent l'état sur lequel vous avez cliqué, pas votre état actuel.

Utilisation des codes de raison

Lorsque vous passez à l'état Non prêt ou que vous vous déconnectez, vous pouvez être invité à sélectionner un code de raison. Ces codes sont configurés par l'administrateur et expliquent pourquoi vous modifiez votre état d'agent. Lorsque vous êtes invité à entrer un code de raison, sélectionnez le code approprié dans la fenêtre Codes de raison et cliquez sur **OK**. Vous pouvez sélectionner une nouvelle fois l'état d'agent Non prêt lorsque vous êtes déjà à l'état Non prêt pour entrer un autre code de raison.

Utilisation de descriptions de données de post-appel

Lorsque vous passez à l'état Prêt à accepter le travail ou Non prêt à accepter le travail, vous pouvez être invité à sélectionner une description de données de post-appel. Les descriptions des données de post-appel sont configurées par l'administrateur et décrivent le résultat de l'appel.

Lorsque vous êtes invité à entrer des données de post-appel, sélectionnez la description appropriée dans la fenêtre Sélection du post-appel et cliquez sur **OK**.

Réalisation d'un appel

Étape 1 Cliquez sur **Effectuer un appel**. La fenêtre Effectuer un appel s'affiche.

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

Transfert d'un appel

Étape 1 Lorsque l'appel est actif, cliquez sur **Transférer**. La fenêtre Transférer s'affiche.

Étape 2 Entrez un numéro de téléphone dans le champ 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 reprendre à l'appel d'origine, cliquez sur **Autre**. Cliquez ensuite sur **Transférer**.