

Visualisation des affichages en temps réel de l'agent






- Étape 1** Cliquez sur le bouton **Affichages en temps réel** de la barre d'outils.
- Étape 2** Dans le champ **Affichages en temps réel**, sélectionnez l'affichage désiré :

- Journal d'appel de l'agent
- Journal d'état DAA de l'agent
- Affichage détaillé de l'agent
- Statistiques de compétences

- Étape 3** Vous pouvez trier les affichages, en ordre croissant ou décroissant, de n'importe quelle colonne du rapport en cliquant sur l'en-tête des colonnes.

Utilisation du navigateur intégré (Premium seulement)

Si votre administrateur a activé le navigateur intégré, vous pouvez l'utiliser pour visualiser des pages de l'Internet et de l'intranet en travaillant dans Agent Desktop. L'administrateur peut configurer le navigateur intégré de manière à ce que les fenêtres contextuelles soient affichées en tant que nouveaux onglets dans le navigateur intégré, ou en tant que fenêtres contextuelles standard dans Internet Explorer. Le navigateur intégré peut compter jusqu'à 10 onglets. Le premier onglet est toujours réservé aux pages Web préconisées par votre superviseur. 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**.

| Icône | Nom | Raccourci | Description |
|--|------------------|-------------------|---|
|  | Reculer | Alt+flèche gauche | Retourne à la dernière page visualisée. |
|  | Avancer | Alt+flèche droite | Retourne à la page visualisée avant de cliquer sur le bouton Reculer. |
|  | Arrêter | Échap | Arrête le chargement d'une page Web. |
|  | Actualiser | F5 | Actualise la page Web courante. |
|  | Accueil | Alt+Début | Retourne à la page d'accueil prédéfinie. |
| — | Onglet suivant | Ctrl+Maj+T | Dirige vers l'onglet suivant. |
| — | Adresse | Alt+D | Déplace le curseur vers le champ Adresse (selon la configuration). |
| — | Navigateur | Ctrl+Maj+B | Déplace le curseur vers le volet du navigateur. |
| — | Sites de travail | Alt+W | Déplace le curseur vers le champ Sites de travail. |

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 et le logo Cisco sont des marques de commerce de Cisco Systems, Inc. ou de ses sociétés affiliées aux États-Unis et dans d'autres pays. La liste des marques de commerce de Cisco est disponible à l'adresse <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Les marques de commerce tierces mentionnées sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » ne signifie aucunement qu'il existe une relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (1005R)

Aucune des adresses IP utilisées dans ce document n'est censée constituer une adresse réelle. Les exemples, les présentations de l'affichage des commandes et les graphiques compris dans ce document ne servent qu'à illustrer le contenu du document. Tout emploi d'une adresse IP réelle dans les exemples est purement accidentel et non intentionnel.

© Cisco Systems, Inc., 2010. Tous droits réservés.

© Calabrio, Inc., 2010. Tous droits réservés.



GUIDE DE DÉMARRAGE RAPIDE









Cisco Agent Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise, version 9.0







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

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. |
|  | Faire un appel | Ctrl+M | Ouvre une fenêtre à partir de laquelle vous pouvez composer un numéro. |
|  | Conférence | Ctrl+F | Met un appel en attente et ouvre la fenêtre Faire un appel conférence. |
|  | Transférer | Ctrl+T | Met un appel en attente et ouvre la fenêtre Transférer un appel. |
|  | Multifréquence | 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. |
|  | Clavardage | Ctrl+J | Ouvre une fenêtre à partir de laquelle vous pouvez lancer une séance de clavardage. |
|  | Affichage en temps | Ctrl+Q | Ouvre une fenêtre affichant vos journaux et statistiques d'appels. |
|  | Gestion des contacts | Ctrl+G | Affiche ou masque les volets de gestion des contacts. |
|  | Navigateur | Ctrl+B | (Version Premium seulement) Affiche ou masque le volet du navigateur intégré. |
|  | Préférences | Ctrl+P | Ouvre une fenêtre pour la configuration des préférences du bureau. |
|  | Aide/À propos de | Alt+Ctrl+H | Ouvre un menu avec les options Aide et À propos de. |
| — | Contact | 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. |
| — | Activités d'appel | Ctrl+Maj+E | Sélectionne une ligne dans le volet des activités d'appel de la gestion des contacts. |
| — | Serveur de présence | Ctrl+Maj+S | Ouvre la fenêtre Connexion au serveur de présence unifiée Cisco. |
| — | Bannière | Ctrl+Maj+M | Sélectionne le message de l'équipe. |

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.

Transfert d'un appel

- Étape 1** Pendant un appel, cliquez sur **Transférer**. La fenêtre Transférer un appel s'ouvre.
- Étape 2** Entrez un numéro de téléphone dans le champ Nom : Numéro, 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 **Alterner**. Cliquez ensuite sur **Transférer**.

Établissement d'une conférence téléphonique

- Étape 1** Pendant un appel, cliquez sur **Conférence**. La fenêtre Faire un appel conférence s'ouvre.
- Étape 2** Entrez un numéro de téléphone dans le champ Nom : Numéro, 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 et 3 jusqu'à ce que vous ayez ajouté tous les participants à la conférence.

Envoi d'un message de clavardage

- Étape 1** Cliquez sur l'option **Clavardage** de la barre d'outils. La fenêtre Sélection de clavardage s'ouvre.
- Étape 2** Cliquez deux fois sur le nom de la personne avec qui vous voulez clavarder. Une fenêtre Séance de clavardage s'ouvre.
- Étape 3** Tapez votre message dans le champ de saisie de texte. Si vous voulez que votre message s'affiche immédiatement à l'écran du destinataire sous forme contextuelle, cochez la case **Priorité élevée**.
- Étape 4** Cliquez sur **Envoyer** ou appuyez sur **Entrée**.