Guide d'utilisateur du bureau Finesse des agents et superviseurs pour Cisco Unified Contact Center Express, version 11.6(2)

Première publication: 8 Août 2018

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

LES SPÉCIFICATIONS ET INFORMATIONS SUR LES PRODUITS PRÉSENTÉS DANS CE MANUEL PEUVENT ÊTRE MODIFIÉES SANS PRÉAVIS. TOUTES LES AFFIRMATIONS, INFORMATIONS ET RECOMMANDATIONS FIGURANT DANS CE MANUEL SONT CONSIDÉRÉES COMME EXACTES, MAIS SONT DONNÉES SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE. LES UTILISATEURS ASSUMENT LA PLEINE RESPONSABILITÉ DE L'UTILISATION QU'ILS FONT DE CES PRODUITS.

LA LICENCE LOGICIELLE ET LA LIMITATION DE GARANTIE APPLICABLES AU PRODUIT FAISANT L'OBJET DE CE MANUEL SONT EXPOSÉES DANS LA DOCUMENTATION LIVRÉE AVEC LE PRODUIT ET INTÉGRÉES À CE DOCUMENT SOUS CETTE RÉFÉRENCE. SI VOUS NE TROUVEZ PAS LA LICENCE LOGICIELLE OU LA LIMITATION DE GARANTIE, DEMANDEZ-EN UN EXEMPLAIRE À VOTRE REPRÉSENTANT CISCO.

La mise en œuvre par Cisco de la technique de compression d'en-tête TCP est une adaptation d'un programme développé par l'UCB (University of California, Berkeley), effectuée dans le cadre de la version du domaine public de l'UCB du système d'exploitation UNIX. Tous droits réservés. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NONOBSTANT TOUTE AUTRE GARANTIE EXPOSÉE DANS LES PRÉSENTES, TOUS LES DOCUMENTS INFORMATIQUES ET LOGICIELS DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT », AVEC TOUS LEURS DÉFAUTS ÉVENTUELS. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUSMENTIONNÉS DÉCLINENT TOUTE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE, NOTAMMENT CELLES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON, AINSI QUE TOUTE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE LIÉE À DES NÉGOCIATIONS, À UN USAGE OU À UNE PRATIQUE COMMERCIALE.

EN AUCUN CAS CISCO OU SES FOURNISSEURS NE POURRONT ÊTRE TENUS POUR RESPONSABLES D'UN DOMMAGE INDIRECT, SPÉCIAL, CIRCONSTANCIEL OU SECONDAIRE, NOTAMMENT UN MANQUE À GAGNER OU BIEN LA PERTE OU LA DÉTÉRIORATION DE DONNÉES DUE À L'UTILISATION DE CE MANUEL OU À L'INCAPACITÉ DE L'UTILISER, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS AVAIENT ÉTÉ AVERTIS DE LA POSSIBILITÉ D'UN TEL DOMMAGE.

Les adresses IP (Internet Protocol) et les numéros de téléphone utilisés dans ce document ne sont pas censés correspondre à des adresses ou à des numéros de téléphone réels. Tous les exemples, résultats d'affichage de commandes, schémas de topologie du réseau et autres illustrations inclus dans ce document sont donnés à titre indicatif uniquement. L'utilisation d'adresses IP ou de numéros de téléphone réels à titre d'exemple est non intentionnelle et fortuite.

Cisco et le logo Cisco sont des marques ou des marques déposées de Cisco et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour afficher la liste des marques Cisco, rendez-vous à l'adresse : www.cisco.com go trademarks. Les autres marques commerciales mentionnées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (1721R)

© 2018 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

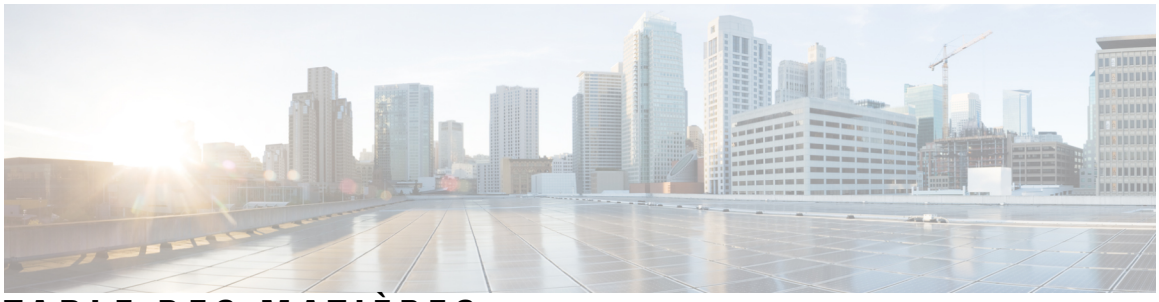


TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACE :

Préface vii

Historique des modifications vii

À propos de ce guide vii

Public visé viii

Conventions viii

Documents connexes x

Documentation et assistance x

Remarques concernant la documentation x

CHAPITRE 1

Interface du bureau Cisco Finesse 1

Bureau d'agent Finesse 1

Bureau du superviseur Finesse 2

Minuteurs des appels et d'état 3

Comportement du bureau Finesse 4

Basculement du bureau Finesse 5

Basculement et appels sortants 5

Un bureau Finesse ou une session Finesse IPPA par agent 6

Accessibilité 6

CHAPITRE 2

Tâches courantes 11

Paramètres du navigateur pour Internet Explorer 11

Paramètres du navigateur pour Firefox 12

Connexion au bureau Finesse 12

Connexion au bureau Finesse en mode Single Sign-On 13

Verrouillage du compte après cinq tentatives de connexion infructueuses 14

Accepter les certificats de sécurité 14

Accepter les certificats du gadget Données temps réel 17
Accepter les certificats pour les conversations et les courriers électroniques multisession 18
Déconnexion du bureau Finesse 19
Rapports de données en direct 19
Accéder aux données en temps réel 19
Affichage de plusieurs vues de rapport de données en temps réel 20
Afficher Mon historique 20
Affichage des données de Cisco Context Service 21

CHAPITRE 3 **Tâches relatives aux appels 23**
Modifier votre état 23
Passer un appel 24
Réponse à un appel 24
Répondre à un appel sortant de prévisualisation direct 25
Reclasser un appel sortant de prévisualisation direct 26
Planifier un rappel 26
Lancer un appel de consultation 27
Envoyer DTMF 28
Appliquer un motif de traitement post-appel 28
Initier un appel avec transfert direct 30

CHAPITRE 4 **Tâches relatives aux conversations et aux courriers électroniques 31**
Gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques 31
Modifier votre état à 32
Accepter une conversation 32
Accepter un courrier électronique 33
Gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques 33
Panneau Interaction de conversation 35
Lancer une conversation de groupe 36
Accepter une conversation de groupe 37
Refuser une conversation de groupe 37
Appliquer des motifs de traitement post-appel pour la conversation et le courrier électronique 38
Panneau de réponse à un courrier électronique 39
Répondre à un contact de courrier électronique 41

Transférer un courrier électronique 41
Télécharger les pièces jointes du client 42
Ajouter un lien hypertexte à un courrier électronique 43
Ajouter une image à un courrier électronique 43
Ajout d'une pièce jointe à un courrier électronique 43
Remise en file d'attente d'un contact de courrier électronique 44
Effacer un message électronique 44

CHAPITRE 5 **Tâches des superviseurs** 47
Afficher les performances de l'équipe 47
Afficher l'historique des appels récents 48
Afficher l'historique des états récents 48
Modifier l'état d'un agent 49
Surveiller un appel 50
Intervention sur un appel 50
Intercepter un appel 51
Rechercher et lire un appel enregistré 51

CHAPITRE 6 **Tâches de Finesse IP Phone Agent** 53
Finesse IP Phone Agent 53
Connexion à Finesse sur le téléphone IP 54
Modifier l'état sur le téléphone IP 57
Appliquer un motif Post-appel sur le téléphone IP 58
Déconnexion de Finesse sur le téléphone IP 58
Restauration du service Finesse IP Phone Agent après une panne 59
Configuration du service Finesse et des informations de connexion à l'aide du portail d'aide en libre-service 59
Comportement de Finesse IPPA 60

CHAPITRE 7 **Dépannage** 63
La conversation est interrompue en raison de coupures temporaires 63
Vous n'êtes pas configuré pour la conversation et les courriers électroniques 64
Une erreur s'est produite lors de la connexion à la session de conversation 64
Conversation déconnectée 64

Impossible de charger les réponses prédéfinies 64
Le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques est vide 65
Échec de l'acceptation automatique du courrier électronique 65
Impossible de charger le message électronique du client ou d'y répondre 65
Problèmes de connectivité 66
Message électronique du client introuvable 66
Le courrier électronique est en cours d'utilisation par un autre agent 67
La modification de la réponse au courrier électronique est lente 67
Impossible d'afficher les pièces jointes 67
Les images ne s'affichent pas dans le courrier électronique du client 68

ANNEXE A : Conversation - Expérience client 69
Expérience de conversation à l'aide d'info-bulles 69
Expérience de conversation classique 70

ANNEXE B : Référence de données en temps réel 71
Rapports de l'agent 71
Rapport statistique d'agent CSQ 71
Rapport Historique des états récents 72
Rapport Historique des appels récents 77
Rapport des statistiques de l'agent 78
Rapport de synthèse de l'équipe d'agent 79
Rapports des superviseurs 84
Rapport de synthèse d'agent de l'équipe d'appels sortants 84
Rapport statistique sur l'agent de conversation 86
Rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de conversation 88
Rapport statistique sur l'agent de courrier électronique 90
Rapport de synthèse de file d'attente de service de contact de courrier électronique 92
Rapport d'état de l'équipe 93
Rapport de synthèse de l'équipe 94
Rapport détaillé d'agent de file d'attente de service de contact (CSQ) vocale 97
Rapport de synthèse de file d'attente de service de contact vocale 102

Préface

- Historique des modifications, à la page vii
- À propos de ce guide, à la page vii
- Public visé, à la page viii
- Conventions, à la page viii
- Documents connexes, à la page x
- Documentation et assistance, à la page x
- Remarques concernant la documentation, à la page x

Historique des modifications

Ce tableau répertorie les modifications apportées à ce guide. Les modifications les plus récentes sont affichées en haut du tableau.

Modification	Voir	Date
Version initiale du document pour la version 11.6 (2)		Août 2018
Mise à jour du gadget de contrôle des conversations et de la messagerie électronique pour intégrer la fonctionnalité d'intégration de Facebook Messenger.	Accepter une conversation.	

À propos de ce guide

Le *Guide de l'utilisateur du bureau Finesse des agents et superviseurs pour Cisco Unified Contact Center Express* décrit la façon dont les agents et superviseurs peuvent utiliser le bureau Finesse pour les appels et les conversations.

Public visé

Ce document est destiné aux agents et superviseurs Unified Contact Center Express qui utilisent le bureau Finesse.

Conventions

Ce manuel utilise les conventions suivantes.

Convention	Explication
police en **gras**	Le gras est utilisé pour signaler les commandes, notamment les saisies utilisateur, les touches, les boutons, ainsi que les noms de dossiers et de sous-menus. Par exemple : • Choisissez **Modifier** > **Rechercher**. • Cliquez sur **Terminer**.
police en *italique*	L'italique est utilisé dans les cas suivants : • Pour signaler un nouveau terme. Exemple : un *groupe de compétences* est un ensemble d'agents partageant des compétences similaires. • Pour une mise en emphase. Exemple : *N'appliquez pas* la convention d'attribution de nom numérique. • Argument pour lequel vous devez définir des valeurs. Exemple : SI *(condition, valeur vraie, valeur fausse)* • Pour désigner un titre de manuel. Exemple : Voir le *Guide d'installation et de mise à niveau de Cisco Unified Contact Center Express*.

Convention	Explication

`Police` Windows	Les polices Windows, comme Courier, sont utilisées dans les cas suivants :
	• Texte tel qu'il apparaît dans le code ou informations affichées par le système. Exemple :
	`<html><title> Cisco Systems,Inc. </title></html>`
	• Noms des fichiers. Exemple : `tserver.properties`.
	• Chemins d'accès aux répertoires. Exemple :
	`C:\Program Files\Adobe`

chaîne	Les jeux de caractères (chaînes) sans guillemets s'affichent dans la police normale. N'utilisez pas de guillemets autour d'une chaîne, sinon ils seront inclus dans la chaîne.
[ ]	Les éléments facultatifs apparaissent entre crochets.
{ x | y | z }	Les mots-clés alternatifs sont regroupés entre accolades et séparés par des barres verticales.
[x | y | z]	Les mots-clés alternatifs facultatifs sont regroupés entre crochets et séparés par des barres verticales.
< >	Les crochets obliques sont utilisés dans les cas suivants : • Pour signaler les arguments dont le contexte n'autorise pas l'usage de l'italique, par exemple le format ASCII. • Pour une chaîne de caractères que l'utilisateur saisit mais qui n'apparaît pas dans la fenêtre, par exemple un mot de passe.
^	La touche CTRL est représentée sur l'écran par le symbole ^. Par exemple, l'instruction à l'écran indiquant de maintenir la touche CTRL enfoncée pendant que vous appuyez sur la touche D apparaît sous la forme ^D.

Documents connexes

Document ou ressource	Lien
Guide de la documentation Cisco Unified Contact Center Express	https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_documentation_roadmaps_list.html
Site cisco.com pour la documentation Cisco Unified CCX	https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/tsd_products_support_series_home.html
Site cisco.com pour la documentation Cisco Unified Intelligence Center	https://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd_products_support_series_home.html
Site cisco.com pour la documentation Cisco Finesse	https://www.cisco.com/en/US/products/ps11324/tsd_products_support_series_home.html
Site cisco.com pour la documentation Cisco SocialMiner	https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/socialminer/tsd-products-support-series-home.html
Site cisco.com pour la documentation Cisco Mediasense	https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/mediasense/tsd-products-support-series-home.html
Site cisco.com pour la documentation sur la virtualisation Cisco Unified CCX	https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/uc_system/virtualization/virtualization-cisco-unified-contact-center-express.html
Site cisco.com pour les informations de compatibilité Cisco Unified CCX	https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-device-support-tables-list.html

Documentation et assistance

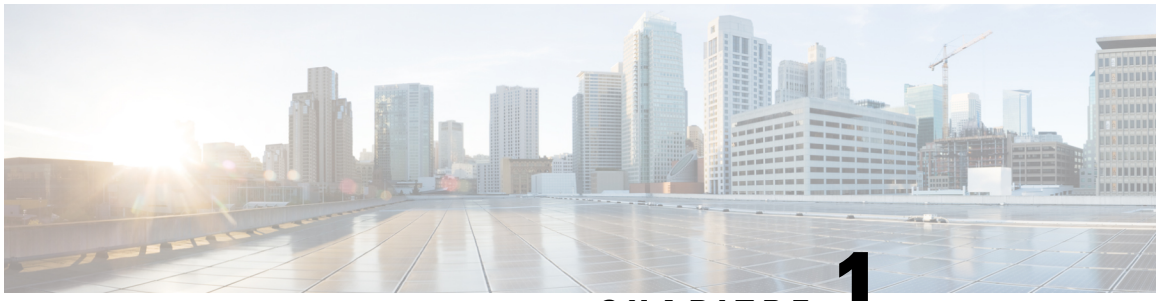
Pour télécharger la documentation, faire une demande de service et trouver des informations complémentaires, consultez la page *What's New in Cisco Product Documentation* à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html.

Vous pouvez également vous abonner au flux RSS *Quoi de neuf dans la documentation des produits Cisco* pour obtenir des mises à jour directement via un lecteur RSS sur votre bureau. Les flux RSS sont un service gratuit. Cisco prend actuellement en charge RSS version 2.0.

Remarques concernant la documentation

Pour fournir des commentaires en relation avec ce document, envoyez un courrier électronique à :

contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com



CHAPITRE 1

Interface du bureau Cisco Finesse

- Bureau d'agent Finesse, à la page 1
- Bureau du superviseur Finesse, à la page 2
- Minuteurs des appels et d'état, à la page 3
- Comportement du bureau Finesse, à la page 4
- Basculement du bureau Finesse, à la page 5
- Un bureau Finesse ou une session Finesse IPPA par agent, à la page 6
- Accessibilité, à la page 6

Bureau d'agent Finesse

Après vous être connecté, vous pouvez modifier votre statut en Prêt pour vous rendre disponible pour les appels. Les boutons de la zone de contrôle des appels évoluent en fonction de la situation. Par exemple, lorsque vous êtes sur un appel, les boutons Consulter, Attente, Pavé numérique et Terminer sont disponibles. Lorsque vous avez un appel en attente et que vous êtes sur un appel de consultation, les boutons Conférence, Transfert, Récupération et Terminer sont disponibles. Lorsque vous êtes sur une conférence téléphonique, les boutons Attente, Consulter, Pavé numérique et Terminer sont disponibles.

Finesse fournit une commande d'état distincte pour les conversations et les courriers électroniques. Si vous traitez des contacts de conversation et de courrier électronique, vous devez modifier votre état en Prêt dans le gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques.

Le bureau d'agent Finesse offre les fonctionnalités immédiates suivantes :

- Contrôle de base des appels : répondre à des appels, les mettre en attente, les récupérer, les terminer et passer des appels.
- Notifications d'appel du bureau : pour les appels entrants soumis au service de notifications du navigateur actif.
- Contrôle avancé des appels : réaliser un appel de consultation et le transférer ou le transformer en conférence téléphonique après la consultation.
- Planification d'un rappel : planifier un rappel pour un composeur d'appels sortants pour rappeler un client à un moment plus opportun.
- Appels sortants de prévisualisation directs : prévisualiser l'information client de l'appel avant de choisir d'accepter, de rejeter ou de clore le contact.

- Reclassement d'un appel sortant de prévisualisation direct : si vous ne parvenez pas à joindre le client, vous pouvez reclasser l'appel en tant que Répondeur, Fax/Modem, Occupé ou Numéro non valide.
- Envoi de caractères DTMF : envoie des caractères DTMF pour interagir avec un système IVR.
- Codes raison Non prêt et Déconnexion : raisons pour lesquelles vous modifiez votre état en Non prêt ou Déconnexion (votre administrateur définit ces raisons).
- Motifs Post-appel : motif du traitement Post-appel de chaque appel (votre administrateur définit les motifs post-appel).
- Répertoires téléphoniques : liste des contacts à partir de laquelle vous pouvez sélectionner un appel (votre administrateur définit quels contacts apparaissent dans votre répertoire téléphonique).
- Flux de travail : votre administrateur peut définir des flux de travail qui sont déclenchés par des événements d'appel (par exemple, votre administrateur peut créer un flux de travail qui provoque l'ouverture d'une fenêtre de navigateur sur votre bureau lorsque vous recevez un appel).
- Rapports de données en temps réel
- Discussion sur le Web : accepter, interagir, mettre fin à des sessions de conversation et d'autres améliorations de conversation décrites en détail dans les sections respectives de ce guide.
- Discussion de groupe : créer, accepter, refuser, interagir, mettre fin à des sessions de conversation et d'autres améliorations de conversation décrites en détail dans les sections respectives de ce guide.
- Courrier électronique : permet d'afficher, de répondre aux messages électroniques du client et d'autres améliorations de courrier électronique décrites en détail dans les sections respectives de ce guide.
- Prise en charge de la langue : si votre administrateur a installé des packs de langue Finesse, lorsque vous vous connectez à Finesse, vous pouvez choisir la langue du bureau parmi une liste de langues prises en charge.
- Transfert direct : vous pouvez transférer directement les appels vers un autre agent sans consultation.
- Codes de raison système : en raison d'événements générés par le système, votre état peut changer à l'état Non prêt ou Déconnexion utilisant des codes de raison générés par le système. Dans ce cas, l'état de l'agent s'affiche en jaune.

La fonctionnalité effectivement disponible dépend de ce que votre administrateur a configuré. Par exemple, si votre administrateur n'a pas défini de motifs Post-appel, vous ne pouvez pas choisir de motif Post-appel.

Remarque Pour vous assurer que toutes les fonctions du bureau d'agent Finesse fonctionnent correctement, vous devez désactiver les bloqueurs de fenêtres contextuelles.

Bureau du superviseur Finesse

Le bureau du superviseur Finesse fournit des fonctionnalités de contrôle d'appel et les éléments suivants :

- Gadget des performances de l'équipe
- Gadget Données temps réel

Remarque Pour vous assurer que toutes les fonctions du bureau du superviseur Finesse fonctionnent correctement, vous devez désactiver les bloqueurs de fenêtres contextuelles.

Gadget des performances de l'équipe

Sur le Gadget des performances de l'équipe, vous pouvez sélectionner une équipe à partir d'une liste des équipes qui vous sont assignées. Vous pouvez afficher les agents de cette équipe, leur état actuel, la durée dans l'état, leur l'historique des appels récents et historique des états, et leur poste. Vous pouvez cliquer sur les en-têtes de colonne pour trier l'information par Nom d'agent, État, Durée dans l'état, ou Poste.

Le champ Durée dans l'état est actualisé toutes les 10 secondes. Lorsque l'état d'un agent change, le serveur Finesse envoie une notification d'état d'agent et le minuteur repasse à 0. Un changement d'état d'agent inclut le passage de Non prêt avec un code raison à Non prêt avec un nouveau code raison.

Le Gadget des performances de l'équipe fournit également les fonctionnalités suivantes :

- Surveillance silencieuse : surveiller en silence un appel de l'agent.
- Forcer un changement d'état : forcer un agent à l'état Prêt ou Non prêt, ou déconnecter un agent.

Lorsque vous surveillez en silence un agent, un bouton Intervention apparaît dans la zone de contrôle des appels. Vous pouvez cliquer sur ce bouton pour intervenir dans un appel entre l'agent et le client. Après être intervenu, vous pouvez choisir d'intercepter l'appel en interrompant l'agent.

Minuteurs des appels et d'état

Le bureau Finesse comporte des minuteurs d'état de l'agent et d'appels.

Le minuteur d'état de l'agent apparaît à côté de la liste déroulante État de l'agent lorsque vous êtes en état Non prêt ou Prêt et est mis à jour toutes les secondes. Le format de ce minuteur est mm:ss. Si vous êtes dans cet état depuis plus d'une heure, le format passe à hh:mm:ss (par exemple, 05:25 ou 01:10:25).

Lorsque vous changez d'état (par exemple, de Non prêt à Prêt ou de Non prêt avec un raison à Non prêt avec un nouveau raison), le minuteur est réinitialisé à 00:00.

Finesse fournit une commande d'état distincte pour les conversations et les courriers électroniques. Cette commande d'état ne comporte pas de minuteur.

Le bureau Finesse fournit des minuteurs d'appel au moyen du gadget Contrôle des appels (au format mm:ss). Les minuteurs d'appels fournissent les informations suivantes :

- Durée totale de l'appel : indique la durée de l'appel en cours.

- Durée d'attente : indique le laps de temps pendant lequel l'appel a été mis en attente. Lorsque vous placez un appel en attente, ce minuteur affiche le temps d'attente, suivi de la durée totale de l'appel entre parenthèses.

- Durée post-appel : indique la durée que vous avez passée en état de traitement Post-appel. Si vous devez effectuer un traitement post-appel, vous passez à l'état Post-appel lorsque l'appel est terminé.

Si l'appel dépasse une heure, le minuteur continue à utiliser l'affichage en minutes et secondes. Par exemple, pour 1 heure et 15 secondes, le compteur affiche 60:15.

Remarque Si le serveur Finesse ne peut pas calculer avec précision la durée de l'état ou la durée d'appel (dans certaines conditions de basculement par exemple), le minuteur affiche « - -:- - ».

Pour les contacts de conversation, un minuteur apparaît dans le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques, qui indique la durée de la conversation. Pour les contacts de courrier électronique, un horodatage apparaît dans le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques, qui indique l'heure à laquelle le système a reçu le contact de courrier électronique.

Comportement du bureau Finesse

Si le bureau Finesse n'est pas la fenêtre active et que l'une des conditions suivantes se produit, le bureau Finesse devient la fenêtre active ou clignote dans la barre des tâches.

- Vous recevez un appel entrant sur le bureau.
- Vous êtes déconnecté en raison d'un basculement ou de l'inactivité.
- Votre superviseur vous déconnecte.

Le comportement du bureau Finesse varie en fonction du navigateur utilisé et du nombre d'onglets ouverts dans le navigateur.

Remarque Si vous utilisez Firefox, configurez-le. Reportez-vous à *Paramètres du navigateur pour Firefox* dans ce guide.

Notification d'alerte

Si un appel entrant, une conversation ou un courrier électronique a lieu et que la fenêtre ou l'onglet du bureau Finesse est inactif, Finesse affiche une notification contenant les informations sur l'appel, la conversation ou le courrier électronique. Pour restaurer le bureau Finesse, cliquez sur la notification.

Le système d'exploitation contrôle la position de la notification et peut afficher celle-ci dans l'un des quatre angles de l'écran de l'ordinateur.

La durée d'affichage de la notification d'alerte peut être configurée avec l'option de sous-menu **Sous-systèmes** > **Conversations et courriers électroniques** > **Paramètres de canal** > **Délai de réponse** de la barre de menus Administration Unified CCX.

Remarque Microsoft Internet Explorer ne prend pas en charge les notifications d'alerte.

Basculement du bureau Finesse

Dans un déploiement de centre de contact, Cisco Finesse est installé sur deux nœuds. Si le serveur Finesse sur lequel vous êtes actuellement connecté devient hors-service, une bannière apparaît en haut de l'écran qui vous informe que le bureau a perdu la connexion au serveur.

Le bureau Finesse vérifie ce qui suit :

- Que le serveur actuel Finesse est restauré dans son état
- Que le serveur Finesse de remplacement est disponible

Si le serveur actuel Finesse est restauré, le bureau est reconnecté. Une bannière apparaît et vous avertit que vous êtes reconnecté avec succès. Si le serveur actuel Finesse ne peut être restauré, mais que le serveur de remplacement est disponible, votre bureau est redirigé vers le serveur de remplacement et vous reconnecte automatiquement.

Lorsque le bureau bascule ou se reconnecte, si le dernier état sélectionné avant le basculement était Prêt, Finesse tente de conserver cet état. Lorsque Finesse est restauré, le bureau tente d'envoyer une requête destinée à vous remettre à l'état Prêt.

Remarque Lorsque le bureau tente de se connecter au serveur secondaire, vous pouvez voir le message contextuel suivant :

Les certificats suivants doivent être acceptés avant d'utiliser le bureau Cisco Finesse....

Si vous ne parvenez pas à accepter les certificats de sécurité et qu'une demande d'acceptation des certificats s'affiche à nouveau, fermez la fenêtre contextuelle et continuez à vous connecter.

Remarque Le bureau Finesse ne peut conserver qu'une sélection d'état Prêt qui a été effectuée sur le même bureau. Les exceptions suivantes s'appliquent :

- Si vous êtes à l'état Post-appel lorsque le bureau est restauré, Finesse n'envoie pas de requête car cela mettrait fin automatiquement à votre session Post-appel. Après l'expiration de la minuterie Post-appel, votre état est déterminé par Unified Communications Manager et peut dépendre du type de basculement qui s'est produit.
- Si vous avez été mis à l'état Non prêt, soit par votre superviseur, soit par le système (par exemple, Sonnerie sans réponse), la sélection d'état Prêt ne sera pas conservée.
- Les modifications d'état non souhaitées ne sont pas prises en compte. Par exemple, si un superviseur vous passe à l'état Prêt (et que vous n'avez pas sélectionné Prêt), votre état Prêt peut ne pas être conservé. Si votre dernière sélection était Prêt et que le système tente de modifier votre état en Non prêt (comme dans le cas de Sonnerie sans réponse), la sélection de Prêt est conservée.

Basculement et appels sortants

Dans certaines conditions de basculement et restauration, le bouton Rappeler et les informations relatives à l'appel sortant peuvent disparaître du bureau Finesse.

Lorsque Finesse bascule est restauré alors que vous êtes sur un appel sortant, une fois que vous êtes reconnecté au bureau, vous ne pouvez pas effectuer d'opérations spécifiques aux appels sortants, telles que la planification d'un rappel ou le reclassement d'un appel. Vous pouvez toujours effectuer d'autres opérations sur l'appel, comme le transférer directement ou le consulter, le transformer en conférence téléphonique ou le mettre en attente. Une fois l'appel terminé, Finesse vous fait passer à l'état Non prêt. Vous devez modifier votre état en Prêt pour recevoir l'appel suivant.

Lorsque vous acceptez l'appel suivant, les opérations spécifiques aux appels sortants sont à nouveau disponibles.

Remarque Les opérations spécifiques aux appels sortants ne sont pas disponibles non plus si vous vous déconnectez de Finesse et que vous vous reconnectez lors d'un appel sortant.

Un bureau Finesse ou une session Finesse IPPA par agent

Finesse comporte les limitations suivantes en matière de comportement de session d'agent :

- Finesse ne prend pas en charge les agents se connectant au bureau Finesse et Finesse IPPA en même temps. Les agents ne doivent se connecter qu'à une seule instance du bureau Finesse ou de Finesse IP Phone Agent (IPPA) à la fois.
- Finesse peut prendre en charge une combinaison d'agents dans laquelle certains utilisent Finesse IPPA, tandis que d'autres utilisent le bureau Finesse (s'ils disposent de la licence adéquate).
- Lorsque des agents sont connectés au bureau Finesse ou à Finesse IPPA, ils peuvent également se connecter simultanément à une application tierce à l'aide de l'API Finesse. (Cette configuration est considérée comme un développement personnalisé. Comme pour d'autres personnalisations Finesse, le client ou le partenaire est responsable du développement et du test corrects de cette configuration personnalisée.)

Accessibilité

Le bureau Finesse prend en charge des fonctionnalités améliorant l'accessibilité des utilisateurs malvoyants ou à l'acuité visuelle réduite. Le tableau suivant montre comment naviguer dans le bureau Finesse à l'aide des fonctions d'accessibilité.

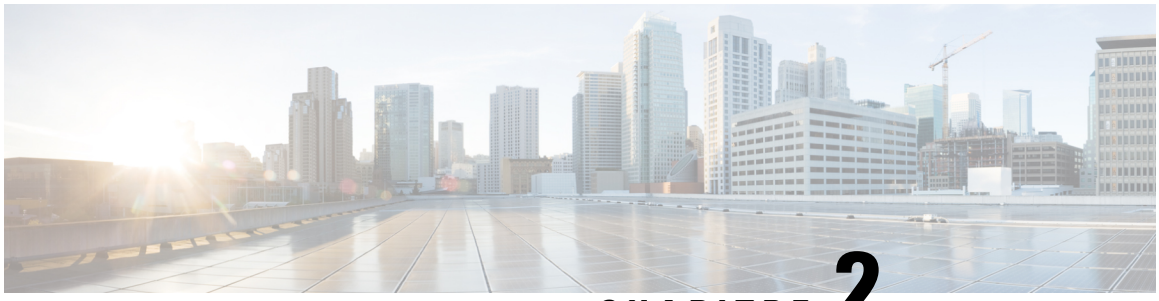
Remarque Finesse prend en charge ces fonctions uniquement avec Internet Explorer 11.0 et seulement sur le bureau de l'agent, pas sur le bureau du superviseur.

Élément du bureau	Pour effectuer les actions suivantes	Utilisez les touches suivantes
Barre d'adresse	Se déplacer entre la barre d'adresse et les cadres (dans Internet Explorer uniquement)	F6
Page de connexion		

Élément du bureau	Pour effectuer les actions suivantes	Utilisez les touches suivantes
Menu déroulant du sélecteur de langue	Accéder au menu déroulant	Tabulation et Maj.+Tabulation à partir du champ ID
	Ouvrir le menu déroulant	Alt+Flèche vers le bas ou Entrée
	Faire défiler le menu déroulant	Flèches vers le haut et vers le bas
	Sélectionner une langue	Entrée
	Masquer le menu déroulant	Échap
Gadget de contrôle des appels		
Navigation dans le gadget de contrôle des appels	Accéder au gadget de contrôle des appels, au répertoire téléphonique et au clavier	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Ouvrir et fermer le gadget de contrôle des appels	Entrée
Répertoire téléphonique	Naviguer dans les contacts du répertoire téléphonique	Touches fléchées
Clavier	Naviguer entre les boutons du pavé numérique	Tabulation
	Effectuer un nouvel appel	• Appuyez sur Entrée dans le champ d'affichage du numéro OU • Accédez au bouton Appel et appuyez sur Entrée
Menu déroulant Motif de traitement post-appel	Accéder au menu déroulant	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Ouvrir le menu déroulant	Alt+Flèche vers le bas
	Faire défiler la liste des motifs de traitement post-appel	Flèches vers le haut et vers le bas
	Sélectionner un motif Post-appel	Entrée
	Fermer le menu déroulant	Échap

Élément du bureau	Pour effectuer les actions suivantes	Utilisez les touches suivantes
Boîtes de dialogue Rappel et Reclasser (appels sortants)	Accéder aux boutons Rappel et Reclasser	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Ouvrir les boîtes de dialogue Rappel et Reclasser	Entrée (sur les boutons respectifs)
	Fermer les boîtes de dialogue	• Appuyez sur Échap OU • Quitter les boîtes de dialogue à l'aide de la touche de tabulation ou de Maj.+Tabulation
Boîte de dialogue Reclasser	Naviguer dans les éléments	Tabulation, Maj.+Tabulation, flèches vers le haut et vers le bas
	Sélectionner une option	Entrée
	Fermer la boîte de dialogue Reclasser	Échap
Calendrier des dates et heures de rappel	Accéder au calendrier et le quitter	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Naviguer dans le calendrier	Flèches
	Sélectionner une date du calendrier	Entrée
	Accéder aux premiers ou derniers jours d'un mois	Début et Fin
	Fermer le menu contextuel	Échap
Commandes de date et d'heure de rappel	Naviguer dans les éléments	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Augmenter et diminuer les valeurs d'heure et de minute	Flèches vers le haut et vers le bas
	Activer/désactiver le bouton AM/PM	Entrée
	Fermer le menu contextuel	Échap
Bureau		
Infobulle Envoyer le rapport d'erreur	Accéder à une infobulle et l'afficher	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Masquer une infobulle	Échap
Gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques		

Élément du bureau	Pour effectuer les actions suivantes	Utilisez les touches suivantes
État	Accéder à l'état	Tabulation ou Maj.+Tabulation
	Ouvrir le menu déroulant d'état	Entrée
	Faire défiler le menu déroulant	Tabulation ou Maj.+Tabulation
	Sélectionner le nouvel état	Entrée
Accepter la conversation entrante	Accéder au bouton Accepter	Tabulation ou Maj.+Tabulation et appuyez sur Entrée
Gadget tiers		
Icône Maximiser la taille du gadget	Accéder à l'icône Maximiser la taille du gadget	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Agrandir et restaurer un gadget tiers	Entrée



CHAPITRE 2

Tâches courantes

- Paramètres du navigateur pour Internet Explorer, à la page 11
- Paramètres du navigateur pour Firefox, à la page 12
- Connexion au bureau Finesse, à la page 12
- Accepter les certificats de sécurité, à la page 14
- Accepter les certificats du gadget Données temps réel, à la page 17
- Accepter les certificats pour les conversations et les courriers électroniques multisession, à la page 18
- Déconnexion du bureau Finesse, à la page 19
- Rapports de données en direct, à la page 19
- Afficher Mon historique, à la page 20
- Affichage des données de Cisco Context Service, à la page 21

Paramètres du navigateur pour Internet Explorer

Si vous utilisez Internet Explorer pour accéder au bureau Finesse, certains paramètres du navigateur doivent être configurés afin de vous assurer que toutes les fonctions de Finesse fonctionnent correctement.

1. Désactivez les bloqueurs de fenêtres pop-up.

   Finesse ne prend pas en charge l'affichage de compatibilité. Lorsque le bureau est en cours d'exécution en mode de compatibilité, Internet Explorer utilise l'affichage en mode standard pour cette version.

2. Configurez les paramètres de confidentialité et les paramètres avancés suivants :
   1. Depuis le menu du navigateur, sélectionnez **Outils** > **Options Internet**.
   2. Cliquez sur l'onglet **Confidentialité**.
   3. Cliquez sur **Sites**.
   4. Dans la zone Adresse du site Web, entrez le nom de domaine pour le serveur Finesse côté A.
   5. Cliquez sur **Autoriser**.
   6. Dans la zone Adresse du site Web, entrez le nom de domaine pour le serveur Finesse côté B.
   7. Cliquez sur **Autoriser**.
   8. Cliquez sur **OK**.

3. Vous devez activer les paramètres de sécurité suivants pour permettre aux utilisateurs de se connecter :
   - Exécuter les contrôles ActiveX et les plugins
   - Contrôles ActiveX reconnus sûrs pour l'écriture de scripts
   - Scripts actifs

   Pour activer ces paramètres :
   1. Depuis le menu du navigateur, sélectionnez **Outils** > **Options Internet**.
   2. Cliquez sur l'onglet **Sécurité**.
   3. Cliquez sur **Personnaliser le niveau**.
   4. Sous Contrôles ActiveX et plug-ins, sélectionnez **Activer** pour **Exécuter les contrôles ActiveX et les plug-ins** et **Contrôles ActiveX reconnus sûrs pour l'écriture de scripts**.
   5. Sous Script, sélectionnez **Activer** pour **Scripts actifs**.

Remarque Si le client utilise des certificats auto-signés par une autorité de certification et que ses agents utilisent le nom de domaine complet du serveur, la connexion à Finesse sur HTTPS ne doit pas générer d'erreurs ou avertissements de certificat.

Paramètres du navigateur pour Firefox

Procédez comme suit pour que Finesse se comporte comme prévu lorsqu'il n'est pas la fenêtre active.

Procédure

Étape 1 Ouvrez le navigateur Mozilla Firefox et entrez la commande **`about:config`** dans la barre d'adresse. Une page d'avertissement s'affiche indiquant `Cela peut annuler votre garantie !`.

Étape 2 Cliquez sur **Je m'engage à faire attention**.

Étape 3 Dans le champ **Rechercher**, entrez **`dom.disable_window_flip`**.

Étape 4 Double-cliquez sur **dom.disable_window_flip** pour définir la valeur sur *false*.

Étape 5 Redémarrez Firefox.

Connexion au bureau Finesse

Procédure

Étape 1 Saisissez l'URL suivante dans la barre d'adresse de votre navigateur :

https://*FQDN:numéro_port*/desktop/

où *FQDN* est le nom de domaine complet du serveur principal.

Étape 2 Si votre centre de contact a installé un pack linguistique pour Finesse, un sélecteur de langue apparaît sur le bureau. Dans la liste déroulante du sélecteur de langue, sélectionnez la langue que vous souhaitez voir apparaître sur le bureau.

Remarque Vous pouvez également sélectionner une langue en faisant figurer les paramètres régionaux dans le cadre de l'URL (par exemple, http://*FQDN du serveur Finesse*/desktop?locale=fr_FR)) ou en modifiant les préférences linguistiques de votre navigateur. La langue par défaut est l'anglais (en_US).

Si votre centre de contact n'a pas installé de pack linguistique pour Finesse, la langue locale du bureau est l'anglais uniquement.

Étape 3 Dans le champ **Nom d'utilisateur**, saisissez votre nom d'utilisateur ou ID d'agent.

Remarque Les ID d'agent sont sensibles à la casse et peuvent contenir des lettres, des chiffres, des traits d'union (-), des traits de soulignement (_) et des points (.). Ils sont attribués par l'administrateur. Les ID d'agent ne peuvent pas commencer ou se terminer par un point ou contenir deux points consécutifs.

Les noms d'utilisateur d'agent Finesse ne peuvent contenir que des caractères ASCII sur 7 bits imprimables (l'un des 94 caractères numérotés de 33 à 126). Les caractères pris en charge sont : **A à Z et 0 à 9**,,, **-**, **!** , ~, **'**, **$**, ^, **&**, **(**, **)**, **"**, **'**, **{**, **}**, **@**,**.** . Ils ne prennent pas en charge les caractères suivants, /, \, **[**, **]**, **:**, **;** , | , =,,, +, *, **?** , <, >.

Étape 4 Saisissez votre mot de passe dans le champ **Mot de passe**.

Étape 5 Dans le champ **Numéro de poste**, saisissez votre numéro de poste téléphonique.

Étape 6 Cliquez sur **Connexion**.

Vous êtes connecté au bureau Finesse. Votre rôle (agent ou superviseur), nom d'agent, ID d'agent, et numéro de poste apparaissent dans l'en-tête. Votre état est défini à Non prêt.

Remarque Lorsque vous vous connectez pour la première fois, vous êtes invité à définir votre préférence concernant les notifications. Choisissez de toujours recevoir ou autoriser les notifications d'alerte. Notez que les notifications d'alerte ne s'affichent pas si votre navigateur est défini en mode privé, par exemple avec **Nouvelle fenêtre incognito** dans Chrome ou **Nouvelle fenêtre privée** dans Firefox.

Connexion au bureau Finesse en mode Single Sign-On

Procédure

Étape 1 Saisissez l'URL suivante dans la barre d'adresse de votre navigateur :

https://*FQDN:numéro_port*/desktop/

où *FQDN* est le nom de domaine complet du serveur principal.

Étape 2 Si votre centre de contact a installé un pack linguistique pour Finesse, un sélecteur de langue apparaît sur le bureau. Dans la liste déroulante du sélecteur de langue, sélectionnez la langue que vous souhaitez voir apparaître sur le bureau.

Remarque Vous pouvez également sélectionner une langue en faisant figurer les paramètres régionaux dans le cadre de l'URL (par exemple, http://*FQDN du serveur Finesse*/desktop?locale=fr_FR)) ou en modifiant les préférences linguistiques de votre navigateur. La langue par défaut est l'anglais (en_US).

Si votre centre de contact n'a pas installé de pack linguistique pour Finesse, la langue locale du bureau est l'anglais uniquement.

Étape 3 Dans la page de connexion, entrez votre **Nom d'utilisateur**.

Étape 4 Dans le champ **Mot de passe**, entrez votre mot de passe et cliquez sur **Connexion**.

Étape 5 La page de renvoi à Finesse s'affiche. Dans le champ **Numéro de poste**, entrez le numéro de poste de votre téléphone.

Étape 6 Cliquez sur **Soumettre**.

Vous êtes connecté au bureau Finesse. Votre rôle (agent ou superviseur), nom d'agent, ID d'agent, et numéro de poste apparaissent dans l'en-tête. Votre état est défini à Non prêt.

Remarque Lorsque vous vous connectez pour la première fois, vous êtes invité à définir votre préférence concernant les notifications. Choisissez de toujours recevoir ou autoriser les notifications d'alerte. Notez que les notifications d'alerte ne s'affichent pas si votre navigateur est défini en mode privé, par exemple avec **Nouvelle fenêtre incognito** dans Chrome ou **Nouvelle fenêtre privée** dans Firefox.

Verrouillage du compte après cinq tentatives de connexion infructueuses

Si vous tentez de vous connecter à Finesse cinq fois de suite avec un mot de passe erroné, Finesse bloque l'accès à votre compte pendant cinq minutes. Pour des raisons de sécurité, si vous tentez de vous connecter à nouveau pendant ce délai, Finesse ne vous informe pas que votre compte est verrouillé. Vous devez patienter cinq minutes avant de réessayer. N'essayez pas de vous reconnecter lorsque votre compte est verrouillé, sous peine de remettre à zéro le minuteur de verrouillage et de devoir à nouveau patienter cinq minutes supplémentaires.

Cette restriction s'applique quel que soit le mode de connexion, sur le bureau ou à l'aide de Finesse IP Phone Agent (IPPA).

Accepter les certificats de sécurité

La première fois que vous vous connectez au bureau Finesse, vous pouvez être invité à accepter des certificats de sécurité avant de pouvoir continuer. Sauf si les certificats sont supprimés, vous ne devriez avoir besoin de les accepter qu'une seule fois. Ces certificats permettent au bureau Finesse de communiquer via une connexion sécurisée avec le serveur Finesse.

Vous devez vous assurer que les fenêtres contextuelles sont autorisées sur le bureau Finesse.

Remarque Si vous utilisez un client Windows, connectez-vous en tant qu'utilisateur Windows, et à l'aide d'Internet Explorer vous devez exécuter ce dernier en tant qu'administrateur pour installer ces certificats de sécurité. Dans le menu **Démarrer**, cliquez à droite sur Internet Explorer et sélectionnez **Exécuter en tant qu'administrateur**.

Contactez votre administrateur si vous n'avez pas les permissions nécessaires pour installer les certificats de sécurité.

Procédure

Étape 1 Saisissez l'URL du bureau Finesse dans votre navigateur.

Étape 2 Si vous utilisez Internet Explorer :

a) Une page s'affiche pour indiquer que le certificat de sécurité du site Web pose problème. Cliquez sur **Poursuivre sur ce site Web (non recommandé)** pour ouvrir la page de connexion Finesse.

b) Entrez votre ID d'agent ou nom d'utilisateur, votre mot de passe, et poste, puis cliquez sur **Connexion**.

Le message suivant apparaît :

Connexion cryptée en cours d'établissement...

Une boîte de dialogue apparaît qui répertorie les certificats à accepter.

c) Cliquez sur **OK** dans la boîte de dialogue.

Un nouvel onglet de navigateur s'ouvre pour chaque certificat que vous devez accepter. Une erreur de certificat apparaît dans la barre d'adresse.

Remarque Selon les paramètres de votre navigateur, il se peut qu'une fenêtre s'ouvre pour chaque certificat que vous devez accepter à la place d'un onglet du navigateur.

d) Cliquez sur **Erreurs de certificat** puis cliquez sur **Afficher les certificats** pour ouvrir la boîte de dialogue Certificat.

e) Dans la boîte de dialogue Certificat, cliquez sur **Installer un certificat** pour ouvrir l'Assistant Importation de certificat.

Si vous utilisez Internet Explorer 11 avec Windows 8.1, l'option Installation de certificat n'apparaît pas jusqu'à ce que vous ajoutiez Finesse à vos sites de confiance.

1. Dans le menu du navigateur, sélectionnez **Options Internet**.
2. Sur l'onglet **Sécurité**, cliquez sur **Sites de confiance**, puis cliquez sur **Sites**.
3. Dans le champ **Ajouter ce site Web à la zone**, entrez l'URL du bureau Finesse et cliquez sur **Ajouter**.
4. Après avoir cliqué sur **Installer le certificat**, sous **Emplacement du magasin**, sélectionnez **Utilisateur actuel** pour installer le certificat pour l'utilisateur actuel uniquement, ou sélectionnez **Machine locale** pour installer le certificat pour tous les utilisateurs de Windows qui utilisent cet ordinateur.

Si vous sélectionnez **Machine locale**, une boîte de dialogue s'affiche vous demandant si vous souhaitez autoriser le processus hôte Windows à apporter des modifications à cet ordinateur. Sélectionnez **Oui**.

f) Dans l'assistant Importation de certificat, cliquez sur **Suivant**.
g) Sélectionnez **Placer tous les certificats dans le magasin suivant**, puis cliquez sur **Naviguer**.
h) Sélectionnez **Autorités de certification racines de confiance**, puis cliquez sur **OK**.
i) Cliquez sur **Suivant**.
j) Cliquez sur **Terminer**.

Une boîte de dialogue d'avertissement de sécurité s'affiche vous demandant si vous souhaitez installer le certificat.

k) Cliquez sur **Oui**.

Une boîte de dialogue d'importation de certificat qui indique que l'importation a réussi s'affiche.

l) Cliquez sur **OK**.
m) Cliquez sur **OK** dans la boîte de dialogue Certificat.
n) Fermez l'onglet du navigateur. Vous êtes invité à accepter un autre certificat. Répétez les étapes précédentes jusqu'à ce que tous les certificats soient acceptés.

Après avoir accepté tous les certificats nécessaires, le processus de connexion s'achève.

Remarque Pour supprimer l'erreur de certificat du bureau, vous devez fermer et rouvrir votre navigateur.

Étape 3 Si vous utilisez Firefox :

a) Une page apparaît qui indique que cette connexion n'est pas fiable. Cliquez sur **Je comprends les risques**, puis cliquez sur **Ajouter une exception**.
b) Assurez-vous que la case **Stocker de façon permanente cette exception** est cochée.
c) Cliquez sur **Confirmer l'exception de sécurité**.

La page Connexion à Finesse s'affiche.

d) Entrez votre ID d'agent ou nom d'utilisateur, votre mot de passe, et poste, puis cliquez sur **Connexion**.

Le message suivant apparaît :

Connexion cryptée en cours d'établissement...

Une boîte de dialogue apparaît qui répertorie les certificats à accepter.

e) Cliquez sur **OK**.

Un nouvel onglet de navigateur s'ouvre pour chaque certificat que vous devez accepter.

f) Sur chaque onglet, cliquez sur **Je comprends les risques**, puis cliquez sur **Ajouter une exception**.
g) Assurez-vous que la case **Stocker de façon permanente cette exception** est cochée.
h) Cliquez sur **Confirmer l'exception de sécurité**.

Chaque onglet se ferme après avoir accepté le certificat.

Après avoir accepté tous les certificats nécessaires, le processus de connexion s'achève.

Accepter les certificats du gadget Données temps réel

Le gadget Données temps réel de Cisco Unified Intelligence Center fournit des rapports que vous pouvez visualiser dans le bureau Finesse. Si votre bureau contient ces rapports, la première fois que vous vous connectez, vous pouvez être invité à accepter des certificats de sécurité.

Procédure

Étape 1 Connectez-vous au bureau Finesse.

Le gadget Données temps réel de Cisco Unified Intelligence Center affiche un message qui indique que Finesse vérifie la connectivité. Si Finesse détecte que les certificats de sécurité doivent être acceptés, un message apparaît qui répertorie les certificats que vous devez accepter pour utiliser Cisco Unified Intelligence Center.

Remarque Chaque rapport Cisco Unified Intelligence Center affiche ce message.

Étape 2 Cliquez sur **OK**.

Un nouvel onglet du navigateur (ou fenêtre, en fonction des paramètres de votre navigateur) s'ouvre pour chaque certificat que vous devez accepter. Le message du gadget est modifié pour indiquer que pour continuer, vous devez accepter les certificats des onglets ouverts.

Étape 3 Si vous utilisez Internet Explorer :

a) Cliquez sur **Erreurs de certificat** puis cliquez sur **Afficher les certificats** pour ouvrir la boîte de dialogue Certificat.

b) Dans la boîte de dialogue Certificat, cliquez sur **Installer un certificat** pour ouvrir l'Assistant Importation de certificat.

Si vous utilisez Internet Explorer 11 avec Windows 8.1, l'option Installation de certificat n'apparaît pas jusqu'à ce que vous ajoutiez Finesse à vos sites de confiance.

1. Dans le menu du navigateur, sélectionnez **Options Internet**.
2. Sur l'onglet **Sécurité**, cliquez sur **Sites de confiance**, puis cliquez sur **Sites**.
3. Dans le champ **Ajouter ce site Web à la zone**, entrez l'URL du bureau Finesse et cliquez sur **Ajouter**.
4. Après avoir cliqué sur **Installer le certificat**, sous **Emplacement du magasin**, sélectionnez **Utilisateur actuel** pour installer le certificat pour l'utilisateur actuel uniquement, ou sélectionnez **Machine locale** pour installer le certificat pour tous les utilisateurs de Windows qui utilisent cet ordinateur.

   Si vous sélectionnez **Machine locale**, une boîte de dialogue s'affiche vous demandant si vous souhaitez autoriser le processus hôte Windows à apporter des modifications à cet ordinateur. Sélectionnez **Oui**.

c) Dans l'assistant Importation de certificat, cliquez sur **Suivant**.

d) Sélectionnez **Placer tous les certificats dans le magasin suivant**, puis cliquez sur **Naviguer**.

e) Sélectionnez **Autorités de certification racines de confiance**, puis cliquez sur **OK**.

f) Cliquez sur **Suivant**.

g) Cliquez sur **Terminer**.

Une boîte de dialogue d'avertissement de sécurité s'affiche vous demandant si vous souhaitez installer le certificat.

h) Cliquez sur **Oui**.

Une boîte de dialogue d'importation de certificat qui indique que l'importation a réussi s'affiche.

i) Cliquez sur **OK**.
j) Cliquez sur **OK** dans la boîte de dialogue Certificat.
k) Fermez l'onglet du navigateur. Vous êtes invité à accepter un autre certificat. Répétez les étapes précédentes jusqu'à ce que tous les certificats soient acceptés.

Après fermeture des onglets du navigateur, le gadget Données temps réel de Cisco Unified Intelligence Center est rechargé.

Étape 4 Si vous utilisez Firefox :

a) Sur chaque onglet, cliquez sur **Je comprends les risques**, puis cliquez sur **Ajouter une exception**.
b) Assurez-vous que la case **Stocker de façon permanente cette exception** est cochée.
c) Cliquez sur **Confirmer l'exception de sécurité**.
Après fermeture des onglets du navigateur, le gadget Données temps réel de Cisco Unified Intelligence Center est rechargé.

Accepter les certificats pour les conversations et les courriers électroniques multisession

Avant de pouvoir vous connecter à une session de conversation ou traiter des contacts de courrier électronique, vous devrez peut-être accepter des certificats dans le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques sur le bureau Finesse. Lorsque vous vous connectez à Finesse, consultez l'onglet sur lequel le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques apparaît pour vérifier si vous devez accepter des certificats et vous assurer que le gadget se charge correctement.

Procédure

Étape 1 Connectez-vous au bureau Finesse.

Le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques affiche un message qui indique que Finesse vérifie la connectivité. Si Finesse détecte que les certificats de sécurité doivent être acceptés, un message apparaît qui répertorie les certificats que vous devez accepter pour utiliser le gadget.

Étape 2 Cliquez sur **OK**.

Un nouvel onglet du navigateur (ou fenêtre, en fonction des paramètres de votre navigateur) s'ouvre pour chaque certificat que vous devez accepter.

Étape 3 La procédure d'acceptation des certificats dans le navigateur est identique à celle utilisée pour accepter les certificats du Gadget des données temps réel. Suivez les instructions pour votre type de navigateur (Internet Explorer ou Firefox) qui sont décrites à la section *Accepter les certificats du gadget des données en direct*.

Déconnexion du bureau Finesse

Important Ne fermez pas votre navigateur pour vous déconnecter du bureau Finesse. Finesse peut mettre jusqu'à 120 secondes pour détecter que votre navigateur est fermé et 60 secondes supplémentaires pour vous déconnecter. Finesse peut continuer à vous acheminer des contacts pendant ce temps.

Déconnectez-vous du bureau, comme décrit dans la procédure suivante.

Procédure

Étape 1 Assurez-vous que votre état est défini à Non prêt. Cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez l'état Non prêt (ou Non prêt avec le motif approprié).

Remarque Si vous traitez des contacts de conversation et de courrier électronique, vous devez vous assurer que votre état est défini sur Non prêt dans les gadgets de contrôle des appels et de contrôle des conversations et des courriers électroniques.

Étape 2 Cliquez sur **Déconnexion**.

Une liste déroulante s'affiche qui contient le raison de déconnexion.

Remarque Si aucun raison de déconnexion n'est configuré pour votre équipe, Finesse vous déconnecte lorsque vous cliquez sur Déconnexion.

Étape 3 Sélectionnez le motif de déconnexion approprié dans cette liste.

Étape 4 Dans l'écran de confirmation de connexion, vous pouvez choisir de quitter le navigateur ou d'être redirigé vers le bureau Finesse en cliquant sur le lien **Cliquez ici**. L'un des scénarios suivants est alors disponible :

- La page de renvoi à Finesse. Pour vous reconnecter au bureau Finesse, entrez vos **Nom d'utilisateur**, **Mot de passe** et **Numéro de poste**.
- La page de renvoi à Finesse. Pour vous reconnecter au bureau Finesse, entrez votre **Numéro de poste**.
- La page de connexion. Pour vous reconnecter au bureau Finesse, entrez vos **Mot de passe** et **Numéro de poste**.

Rapports de données en direct

Accéder aux données en temps réel

Les bureaux du superviseur et de l'agent Cisco Finesse fournissent le gadget Données temps réel.

Le gadget Données temps réel affiche des informations sur l'état actuel du centre de contact. Ce gadget reçoit des données à partir d'une source de données en temps réel à intervalles fréquents.

Cette fonctionnalité offre les accès suivants :

- Les agents peuvent accéder aux rapports Données en temps réel de l'agent.
- Les superviseurs peuvent accéder aux rapports Données en temps réel de l'agent et du superviseur.

Pour accéder à des rapports, l'administrateur doit les ajouter et les configurer dans la console d'administration de Cisco Finesse.

Dans le bureau d'agent Cisco Finesse, cliquez sur l'onglet **Mes statistiques** pour accéder aux rapports.

Dans le bureau du superviseur Cisco Finesse, cliquez sur les onglets **Données de l'équipe** et **Données de la file d'attente** pour accéder aux rapports.

Affichage de plusieurs vues de rapport de données en temps réel

Cisco Finesse vous permet d'afficher plusieurs vues ou rapports de données en temps réel sur un seul gadget. Vous pouvez sélectionner la vue que vous souhaitez afficher à partir d'une liste déroulante sur la barre d'outils de gadget, qui répertorie jusqu'à cinq vues de rapport au format **Nom de rapport - Nom de la vue**. L'administrateur détermine les vues disponibles pour la sélection.

Remarque Lorsque vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure d'Unified CCX 10.x vers la version 11.0 d'Unified CCX, vous ne pouvez afficher les divers rapports de données en temps réel que sur un seul gadget.

La barre d'outils de rapports de données en direct vous permet également d'exécuter les opérations suivantes :

- Mettre en pause et reprendre les mises à jour d'événement du gadget de données en direct en utilisant les boutons pause et lecture. (Si le bouton est sur Pause lorsque des mises à jour sont disponibles sur le gadget, une notification apparaît sur le bouton.)
- Masquer et restaurer la barre d'outils à l'aide de la flèche située au centre de la barre d'outils.
- Accéder à l'aide pour les gadgets de rapports pertinents en cliquant sur le bouton d'aide.

Afficher Mon historique

Utilisez l'onglet **Mon historique** sur le poste de travail de l'agent ou d'un superviseur pour afficher votre historique d'appels récents et l'historique de l'état.

Historique des appels récents

En cliquant sur l'onglet **Mon historique** sur le bureau, vous pouvez afficher les détails suivants de vos appels depuis minuit :

- **Type** : indique si l'appel était un entrant ou sortant.
- **Numéro** : indique le numéro de téléphone de l'appel entrant ou sortant.
- **Répartition** : indique l'action effectuée pour l'appel.
- **Motif Post-appel** : indique la catégorie de motif d'appel de l'appel.

- **File d'attente** : indique la file d'attente associée à l'appel.
- **Heure de début** : indique l'heure de début de l'appel.
- **Durée** : indique la durée de l'appel.
  - Elle inclut le temps de sonnerie, le temps d'attente et le temps de conversation des appels entrants.
  - Pour les appels sortants, elle inclut la tonalité, sonnerie, temps de conversation et temps d'attente.
- **Appeler** : cliquez sur l'icône d'appel pour initier un appel sortant lorsque vous êtes à l'état Prêt ou Non prêt.

Historique des états récents

En cliquant sur l'onglet **Mon historique** sur le bureau, vous pouvez afficher les détails suivants de votre historique d'états d'appels depuis minuit :

- **Heure de début** : indique l'heure à laquelle l'état de l'agent a été créé.
- **État** : indique l'état ACD de l'agent.
- **Raison** : indique la raison de l'état actuel de l'agent.
- **Durée** : indique la durée de l'état d'agent.

Affichage des données de Cisco Context Service

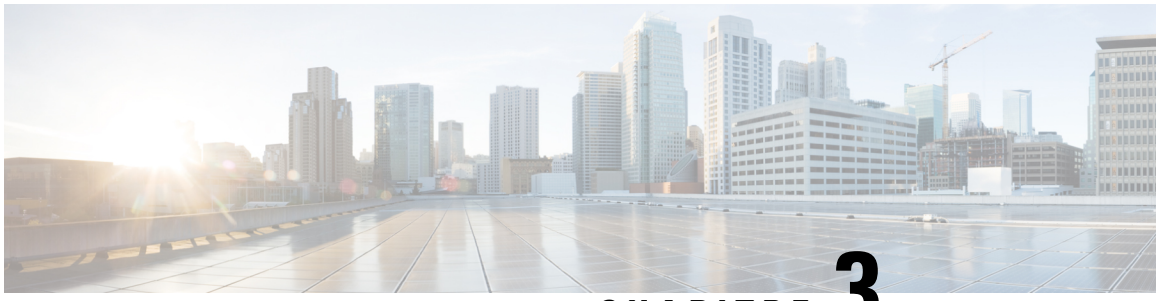
Cisco Context Service est une solution multicanal basée sur le Cloud pour Cisco Unified Contact Center Express. Il vous permet de capturer l'historique des interactions du client en fournissant une souplesse de stockage pour les données d'interaction client sur tout type de canal.

Pour plus d'informations sur le service de contexte et pour vérifier la disponibilité du service, reportez-vous à https://help.webex.com/community/context-service.

Procédure

Étape 1 Pour afficher le gadget Context Service, cliquez sur l'onglet **Gérer le client**.

Étape 2 Pour plus d'informations sur l'utilisation de Context Service, consultez les instructions fournies dans le gadget lui-même.



CHAPITRE 3

Tâches relatives aux appels

- Modifier votre état , à la page 23
- Passer un appel, à la page 24
- Réponse à un appel, à la page 24
- Répondre à un appel sortant de prévisualisation direct, à la page 25
- Reclasser un appel sortant de prévisualisation direct, à la page 26
- Planifier un rappel, à la page 26
- Lancer un appel de consultation, à la page 27
- Envoyer DTMF, à la page 28
- Appliquer un motif de traitement post-appel, à la page 28
- Initier un appel avec transfert direct, à la page 30

Modifier votre état

Lorsque vous vous connectez au bureau Finesse, votre état est défini sur Non prêt par défaut. Vous pouvez ensuite définir votre état sur Prêt ou choisir l'un des raison Non prêt configurés.

Si vous êtes à l'état Prêt, vous pouvez faire passer votre état â Non prêt. Lorsque que vous êtes sur un appel, vous pouvez sélectionner un état à appliquer lorsque l'appel sera terminé.

Si l'état de traitement post-appel a été activé dans votre cas, quand un appel est terminé, vous passerez à l'état Post-appel. En état Post-appel, vous pouvez mener à bien tout travail post-appel. Pour mettre fin à l'état Post-appel, vous pouvez sélectionner votre nouvel état (Prêt ou Non prêt) dans la liste déroulante ou attendre la fin du minuteur pré-configuré.

Procédure

Étape 1 Cliquez sur la flèche déroulante à côté de votre état actuel.

Étape 2 Sélectionnez l'état approprié dans la liste.

Votre état d'agent est modifié pour refléter votre choix. Si vous êtes sur un appel et que vous sélectionnez un état, Finesse affiche votre état actuel et l'état en attente dans lequel vous allez passer lorsque l'appel sera terminé.

Passer un appel

Votre état doit être défini sur Prêt ou Non prêt pour passer un appel sortant.

Remarque Finesse prend désormais en charge l'utilisation de tous les caractères ASCII lors du passage d'un appel. Finesse ne convertit plus en nombres les lettres saisies à l'aide du pavé numérique et ne supprime plus les caractères non numériques (notamment les parenthèses et les traits d'union) dans les numéros de téléphone.

Pour supprimer les caractères spéciaux des numéros de téléphone, cochez la case **Supprimer les caractères non numériques** lorsque vous effectuez un appel.

Procédure

Étape 1 Cliquez sur **Passer un nouvel appel**.

Le volet s'agrandit pour faire apparaître le pavé numérique et la liste des contacts téléphoniques. Votre administrateur vous affecte des contacts téléphoniques.

Étape 2 Choisissez le contact dans la liste ou saisissez le numéro que vous voulez appeler à l'aide du pavé numérique.

Remarque Saisissez du texte dans la zone de recherche pour rechercher dans la liste des contacts. Sélectionnez un contact pour insérer le numéro de téléphone dans le pavé numérique.

Étape 3 Cliquez sur **Appeler**.

Étape 4 Pour terminer l'appel, cliquez sur **Terminer**.

Réponse à un appel

Vous devez être à l'état Prêt pour être disponible pour les appels des clients. Quand un appel arrive sur le bureau, votre état passe automatiquement à Réservé. La zone de contrôle des appels s'agrandit pour afficher les variables d'appel configurées pour votre système.

Remarque En fonction de la configuration du système choisie par votre administrateur, vous pouvez voir des présentations de variables d'appel différentes pour les différents appels.

Remarque Vous pouvez recevoir un appel d'un autre agent pendant que vous êtes à l'état Non prêt.

Procédure

Étape 1 Cliquez sur **Répondre**.

Votre état passe à Conversation. Vous êtes connecté à l'appelant.

Étape 2 Pour terminer l'appel, cliquez sur **Terminer**.

Votre état passe à Prêt et vous êtes disponible pour le prochain appel entrant.

Si vous voulez être en état Non prêt lorsque l'appel est terminé, vous pouvez cliquer sur la flèche déroulante à côté de votre état pendant que vous êtes en communication. Vous pouvez choisir Non prêt ou Non prêt avec le code motif approprié. Votre état passe de Conversation --> Non prêt (en attente). Lorsque l'appel est terminé, votre état passe à Non prêt.

Répondre à un appel sortant de prévisualisation direct

Un appel sortant de prévisualisation direct vous permet de visualiser les informations de contact d'un client avant de choisir d'accepter ou de refuser l'appel.

Procédure

Étape 1 Assurez-vous que votre état est défini sur Prêt. Vous devez être à l'état Prêt pour recevoir un appel.

Quand un appel sortant de prévisualisation direct arrive sur le bureau, votre état passe à Réservé (sortant). Le gadget de contrôle des appels s'agrandit pour afficher les informations du client.

Étape 2 Après avoir vérifié les informations, cliquez sur **Accepter** pour accepter l'appel ou sur **Refuser** pour refuser l'appel.

Si vous acceptez l'appel, le système passe l'appel au client directement depuis votre téléphone.

Si la tentative réussit, vous êtes connecté au client. Si la tentative échoue, Finesse vous fait passer à l'état Prêt.

Si vous refusez l'appel, vous devez choisir de rejeter ou fermer le contact. Si vous cliquez sur **Rejeter,** le contact reste dans la campagne pour un nouvelle tentative à une date ultérieure. Si vous cliquez sur **Fermer,** le contact est clos pour la durée de la campagne.

Reclasser un appel sortant de prévisualisation direct

Le bouton Reclasser vous permet de reclasser un appel sortant de prévisualisation direct en tant que Répondeur, Occupé, Fax, Numéro non valide ou Vocal. Par défaut, un appel est classé comme Vocal. Ce bouton est disponible une fois que vous avez accepté l'appel de prévisualisation direct, pendant la durée de l'appel et lorsque vous êtes à l'état Post-appel. Vous pouvez reclasser un appel plusieurs fois.

Procédure

Étape 1 Répondre à un appel sortant de prévisualisation direct

Étape 2 Écoutez l'appel. Si vous déterminez que le numéro appelé est occupé, est un répondeur, un fax ou un numéro non valide, cliquez sur **Reclasser**.

Étape 3 Choisissez l'option appropriée dans la liste déroulante générée.
L'icône située sur le bouton Reclasser devient l'icône de l'option sélectionnée.

Étape 4 Pour terminer l'appel, cliquez sur **Terminer**.

Planifier un rappel

Si vous traitez un appel composé sortant et que le client souhaite être rappelé à une heure ultérieure, vous pouvez planifier un rappel.

Procédure

Étape 1 Pendant que vous êtes en ligne cliquez sur **Rappel**.

La boîte de dialogue Rappel apparaît. Le champ Heure actuelle contient l'heure actuelle dans le fuseau horaire du client (ce champ est en lecture seule).

Étape 2 Si le client préfère se faire appeler sur un numéro de téléphone différent, entrez le nouveau numéro de téléphone dans le champ Numéro de téléphone.

Étape 3 Dans le champ Date et heure, entrez la date et l'heure de rappel du client. Vous pouvez saisir la date et l'heure dans le champ ou cliquez sur l'icône de calendrier pour choisir la date et l'heure.

Vous devez saisir l'heure du lieu du client (pas l'heure de votre région).

Pour basculer entre AM et PM, cliquez sur le bouton AM ou PM.

Remarque L'heure correspond au fuseau horaire du client. Finesse utilise le code téléphonique de la zone du client afin de déterminer le fuseau horaire. Un client utilisant un téléphone mobile peut ne pas être dans le fuseau horaire qui correspond au code téléphonique de la zone. Par conséquent, vous devez confirmer le fuseau horaire avec le client.

Étape 4 Cliquez sur **Planification**.

Une fenêtre contextuelle apparaît pour confirmer que le rappel a été planifié.

Étape 5 Si vous avez besoin de mettre à jour les informations après avoir planifié un rappel, cliquez sur **Rappel** pour rouvrir la boîte de dialogue de rappel.

Étape 6 Mettez à jour les champs nécessaires, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

Une boîte de dialogue apparaît pour confirmer que le rappel a été mis à jour.

Étape 7 Si vous avez besoin d'annuler le rappel après l'avoir planifié, cliquez sur **Rappel** pour rouvrir la boîte de dialogue de rappel.

Étape 8 Cliquez sur **Annuler**.

Une fenêtre contextuelle apparaît pour confirmer que le rappel a été annulé.

Lancer un appel de consultation

Vous devez être en appel actif pour lancer un appel de consultation.

Procédure

Étape 1 Cliquez sur **Consulter**.

La zone de contrôle des appels s'agrandit pour faire apparaître le pavé numérique et une liste de contacts.

Étape 2 Choisissez le contact que vous souhaitez consulter dans la liste des contacts ou saisissez son numéro sur le pavé numérique.

Étape 3 Sur le pavé numérique, cliquez sur **Passer un appel**.

L'appel client est mis en attente. Vous êtes connecté au contact que vous avez appelé.

Étape 4 Après avoir consulté le contact que vous avez appelé, vous pouvez choisir de mettre fin à l'appel de consultation et reprendre l'appel du client, d'ajouter le client sous forme de conférence téléphonique à l'appel de consultation, ou de transférer le client à l'agent au superviseur que vous avez consulté.

Option	Description
Pour mettre fin à l'appel de consultation et reprendre l'appel du client	Cliquez sur **Terminer** sur l'appel de consultation, puis cliquez sur **Reprendre** sur l'appel de client.
Pour placer l'autre agent ou le superviseur en attente et revenir au client	Cliquez sur **Reprendre** sur l'appel client. Cliquez sur **Reprendre** sur l'appel de consultation pour placer le client en attente et revenir à l'autre agent ou au superviseur.
Pour réaliser une conférence téléphonique avec le client au sein de l'appel de consultation	Cliquez sur **Conférence**. Si vous voulez quitter la conférence, cliquez sur **Terminer**.
Pour transférer le client à l'agent ou au superviseur que vous consultez	Cliquez sur **Transfert**.

Envoyer DTMF

Utilisez la fonction Envoyer DTMF pour envoyer une chaîne de caractères multifréquence à deux tonalités (Dual Tone Multifrequency, DTMF) lors d'un appel. Par exemple, vous pouvez utiliser cette fonction pour interagir avec un système de réponse vocale interactive (RVI) pour saisir un numéro de compte ou un mot de passe.

Remarque Pour utiliser cette fonction, vous devez être en communication.

Procédure

Étape 1 Cliquez sur le bouton **Pavé numérique**.

La zone de contrôle des appels s'agrandit pour faire apparaître le pavé numérique.

Étape 2 Cliquez sur les boutons appropriés du pavé numérique pour saisir les caractères DTMF.

Vous pouvez envoyer les caractères suivants dans le cadre d'une chaîne DTMF :

- 0 à 9
- le dièse (#)
- l'astérisque (*)

Remarque Vous devez utiliser le pavé numérique à l'écran pour entrer les caractères. Vous ne pouvez pas taper les caractères à l'aide de votre clavier.

Les caractères correspondants apparaissent dans la zone de texte au-dessus du pavé numérique (ce champ de texte est en lecture seule).

Étape 3 Cliquez sur le bouton **Pavé numérique** à nouveau pour le refermer.

Appliquer un motif de traitement post-appel

Les motifs de travail post-appel sont des motifs que vous pouvez appliquer aux appels. Si votre administrateur vous a attribué des motifs de travail post-appel, le bouton Motifs Post-appel apparaît lorsque vous êtes sur un appel ou lorsque vous êtes à l'état Post-appel après un appel (si votre configuration inclut les traitements post-appel).

Les motifs de travail post-appel sont des motifs que vous pouvez appliquer aux appels. Si votre administrateur vous a attribué des motifs de travail post-appel, le bouton Motifs Post-appel apparaît lorsque vous êtes sur un appel ou lorsque vous êtes à l'état Post-appel après un appel (si votre configuration inclut les traitements post-appel). Si vous êtes à l'état Non prêt et prenez un appel entrant ACD transféré, une fois votre travail post-appel terminé, votre état passe à Non prêt - Expiration du minuteur Post-appel.

Si vous n'avez pas de motif post-appel attribué, vous n'aurez pas cette fonctionnalité sur votre bureau. Votre administrateur crée et attribue des motifs Post-appel.

Remarque Les motifs post-appel sont définis par appel. Cela signifie que si vous appliquez un motif de traitement post-appel à un appel, le même sera répercuté sur les postes de travail de tous les autres participants (agents) de l'appel.

Pour mettre fin à l'état Post-appel, vous pouvez sélectionner votre nouvel état (Prêt ou Non prêt) dans la liste déroulante ou attendre la fin du minuteur pré-configuré.

Remarque Une fois que vous entrez à l'état Post-appel, aucune autre mise à jour d'appel n'est effectuée dans le gadget de contrôle d'appel. Toutefois, si vous saisissez un motif de traitement post-appel de l'appel en étant à l'état Post-appel, le gadget de contrôle d'appel est mis à jour avec le motif Post-appel uniquement ; toutes les autres informations d'appel demeurent telles qu'elles étaient avant de passer à l'état Post-appel.

Remarque Si votre configuration prévoit que vous effectuiez des traitements post-appel, vous pouvez passer à l'état Post-appel après avoir transféré un appel. Cependant, le minuteur sur le bureau n'affiche pas la durée de traitement post-appel.

Si votre configuration ne prévoit pas que vous effectuiez des traitements post-appel, vous ne pouvez pas saisir de motif Post-appel après avoir transféré un appel. Si vous voulez saisir un motif de traitement post-appel pour un appel que vous transférez, vous devez sélectionner le motif de traitement post-appel alors que l'appel est en cours.

Procédure

Étape 1 Cliquez sur **Motif de traitement post-appel**.

Étape 2 Sélectionnez le motif de traitement post-appel approprié dans la liste déroulante.

Étape 3 Cliquez sur **Appliquer**.

Une coche verte apparaît à côté du bouton Appliquer pour indiquer que Finesse a appliqué avec succès le motif de traitement post-appel.

Remarque Vous pouvez modifier le motif Post-appel durant l'appel. Si vous décidez que vous voulez utiliser un autre motif Post-appel, cliquez de nouveau sur le bouton **Motif de traitement post-appel**, sélectionnez un nouveau motif Post-appel, et cliquez sur **Appliquer**.

Initier un appel avec transfert direct

Avant de commencer

Vous devez avoir un appel actif pour lancer le transfert direct d'un appel.

Procédure

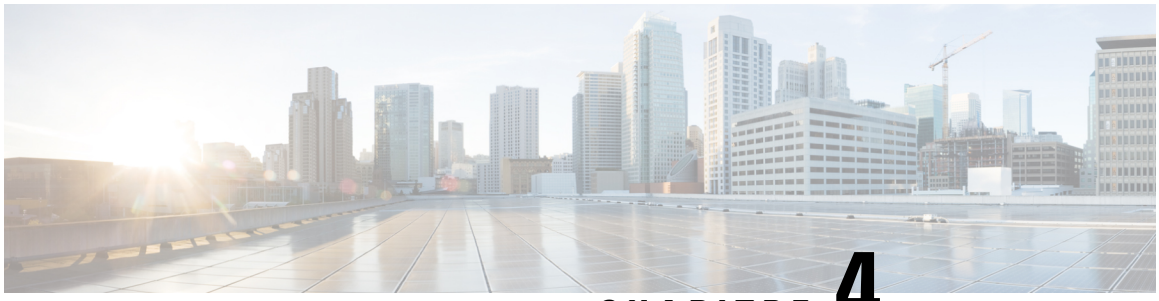
Étape 1 Cliquez sur **Transfert direct**.

La zone de contrôle des appels s'agrandit pour faire apparaître le pavé numérique et une liste de contacts.

Étape 2 Choisissez le contact vers lequel vous souhaitez transférer l'appel dans la liste des contacts ou saisissez son numéro sur le pavé numérique.

Étape 3 Sur le pavé numérique, cliquez sur **Passer un appel**.

L'appel du client est transféré directement à un autre contact et l'appel se termine pour vous.



CHAPITRE 4

Tâches relatives aux conversations et aux courriers électroniques

- Gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques, à la page 31
- Gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques, à la page 33

Gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques

Le gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques fournit également les fonctionnalités suivantes :

- État des conversations et des courriers électroniques : cet état est différent de l'état Vocal qui s'affiche au-dessous du nom de l'agent. Les états possibles sont les suivants :
  - Non prêt pour laConversation et les courriers électroniques :
    - Cet état vous est affecté par défaut lorsque vous vous connectez au bureau Cisco Finesse.
    - Si vous actualisez le navigateur, toutes les sessions de conversation actives sont effacées, les sessions de courrier électronique sont remises en file d'attente et vous passez dans cet état.
    - Vous pouvez passer dans cet état lorsque vous n'êtes pas prêt à traiter des conversations et des courriers électroniques.
  - Prêt pour la conversation et les courriers électroniques : vous pouvez passer à cet état lorsque vous êtes prêt à traiter des conversations et des courriers électroniques.
- Compteur de délai d'acceptation : lorsque vous recevez une conversation entrante, le compteur de temps s'affiche et vous devez accepter la conversation dans le délai indiqué. Si vous n'acceptez pas la conversation dans le temps imparti, votre état passe à Non prêt pour la conversation et les courriers électroniques.
- Détails du client : lorsqu'une conversation entrante arrive sur votre bureau, les détails du client s'affichent.

Boutons de la zone de contrôle :

- Lorsqu'une demande de conversation entrante arrive, le bouton Accepter, le compteur de délai d'acceptation et les détails du client s'affichent pour que vous puissiez accepter la conversation.

- Lorsqu'une nouvelle demande de conversation est acceptée, une icône orange apparaît dans l'angle supérieur droit de l'icône Bulle.
- Lorsque vous passez la souris sur l'icône Bulle, le nombre de contacts de conversation actifs s'affiche.
- Lorsqu'un nouveau contact de courrier électronique arrive, une icône orange apparaît dans l'angle supérieur droit de l'icône Enveloppe.
- Lorsque vous passez la souris sur l'icône Enveloppe, le nombre de contacts de courrier électronique s'affiche.

Le nombre d'alertes par conversation et par courrier électronique peut ne pas s'afficher correctement en cas d'erreur.

Modifier votre état à

Lorsque vous vous connectez au bureau Finesse, votre état est défini par défaut à **Non prêt pour la conversation et les courriers électroniques** .

Si vous êtes à l'état Prêt, vous pouvez faire passer votre état â Non prêt.

Pour accepter les contacts de conversation et de courrier électronique entrants, vous devez définir votre état à Prêt dans le Gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques.

Procédure

Étape 1 Cliquez sur la flèche déroulante en regard de votre état actuel dans le Gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques.

Étape 2 Sélectionnez l'état approprié dans la liste.

Accepter une conversation

Lorsqu'un client lance une conversation à partir d'un site Web, Unified CCX Web Chat :

- Envoie la conversation entrante à un agent disponible.
- Émet une alerte sonore.
- Affiche les coordonnées du client.
- Invite l'agent à accepter la conversation avant l'expiration du délai imparti.
- Envoie la conversation entrante à partir de Facebook Messenger à un agent disponible avec une icône distincte qui permet de différencier les conversations Facebook Messenger des conversations ordinaires.
  - Seuls les agents peuvent mettre fin à des conversations Facebook Messenger. Les clients ne peuvent pas mettre fin à la conversation.
  - L'agent ne peut pas voir l'indicateur de frappe de l'utilisateur Facebook. Cependant, l'utilisateur de Facebook peut voir l'indicateur de frappe de l'agent.
  - L'utilisateur Facebook voit le nom de l'entité commerciale durant la conversation. Le nom de l'agent n'est pas affiché pour l'utilisateur Facebook.

- La conversation de groupe est prise en charge au sein de la conversation Facebook Messenger, mais l'utilisateur Facebook continue de voir le nom de l'entité commerciale.

Vous voyez s'afficher les conversations entrantes jusqu'à ce que vous atteigniez le nombre maximal de conversations actives défini par l'administrateur.

Procédure

Étape 1 Cliquez sur **Accepter** dans la de la boîte de notification contextuelle de conversation entrante au cours du délai imparti pour accepter la conversation.

Le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques s'ouvre, la conversation démarre et vous êtes connecté au client.

Remarque Répétez l'étape 1 lorsqu'une nouvelle conversation entrante s'affiche.

Un nouvel onglet s'ouvre pour la session de conversation et la nouvelle conversation devient la conversation en cours.

Étape 2 Pour mettre fin à la conversation, cliquez sur **Terminer**.

Que faire ensuite

Remarque Le client peut évaluer l'expérience de conversation. L'évaluation de la conversation est mise à jour en tant qu'activité (POD) dans le Service de contexte. La condition préalable est que l'organisation doit être enregistrée dans le Service de contexte.

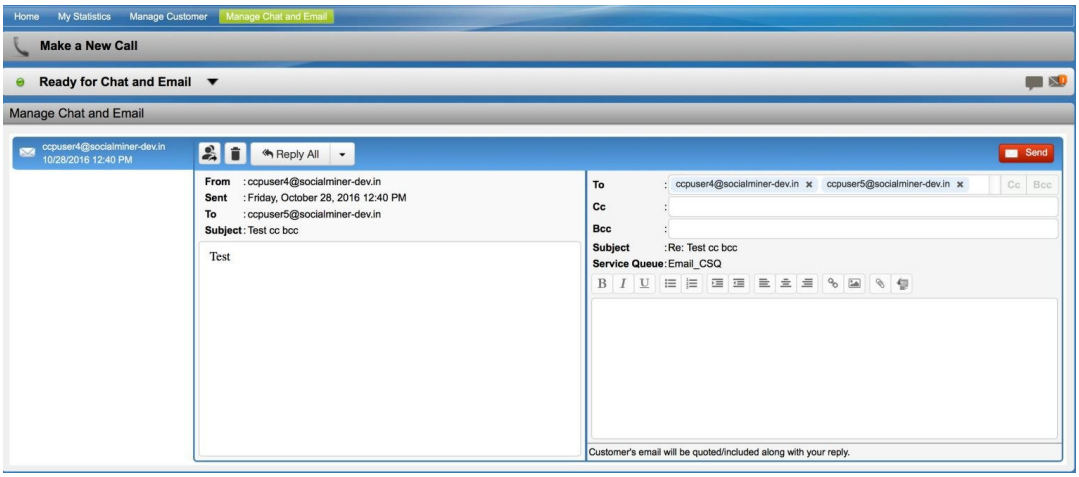
Accepter un courrier électronique

Vous devez être à l'état Prêt pour recevoir un contact de courrier électronique. Lorsqu'un contact de courrier électronique arrive sur le bureau, il est automatiquement accepté et d'une icône orange qui apparaît sur l'enveloppe dans le gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques.

Pour afficher le contact, vous devez cliquer sur l'onglet **Gérer les conversations et les courriers électroniques** afin d'accéder au gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques. Si plusieurs contacts vous sont affectés, cliquez sur l'onglet du contact de courrier électronique à afficher, dans le panneau de gauche.

Gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques

La figure suivante présente le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques pour les agents de Cisco Finesse.



Le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques vous permet de gérer les contacts de conversation et de courrier électronique. Les contacts de conversation et de courrier électronique qui vous sont affectés apparaissent dans les onglets de gauche. Vous pouvez cliquer sur chaque onglet individuel pour afficher le contact et y répondre.

Les contacts de conversation sont signalés à l'aide d'une icône de conversation. Les informations suivantes s'affichent sur chaque onglet de contact de conversation :

- Nom du client
- Temps de conversation total : indique la durée de la conversation.
- Indicateur de nouveau message : si vous recevez un message sur un contact de conversation qui n'est pas votre contact actuel, l'onglet clignote pendant quelques secondes. Un nombre apparaît sur l'onglet. Il indique le nombre de messages envoyés par le client depuis votre dernière réponse.

Les contacts de courrier électronique sont signalés à l'aide d'une icône représentant une enveloppe. Lorsque vous commencez à saisir une réponse au contact de courrier électronique, une icône représentant un crayon apparaît sur l'icône Enveloppe.

Les informations suivantes s'affichent sur chaque onglet de contact de courrier électronique :

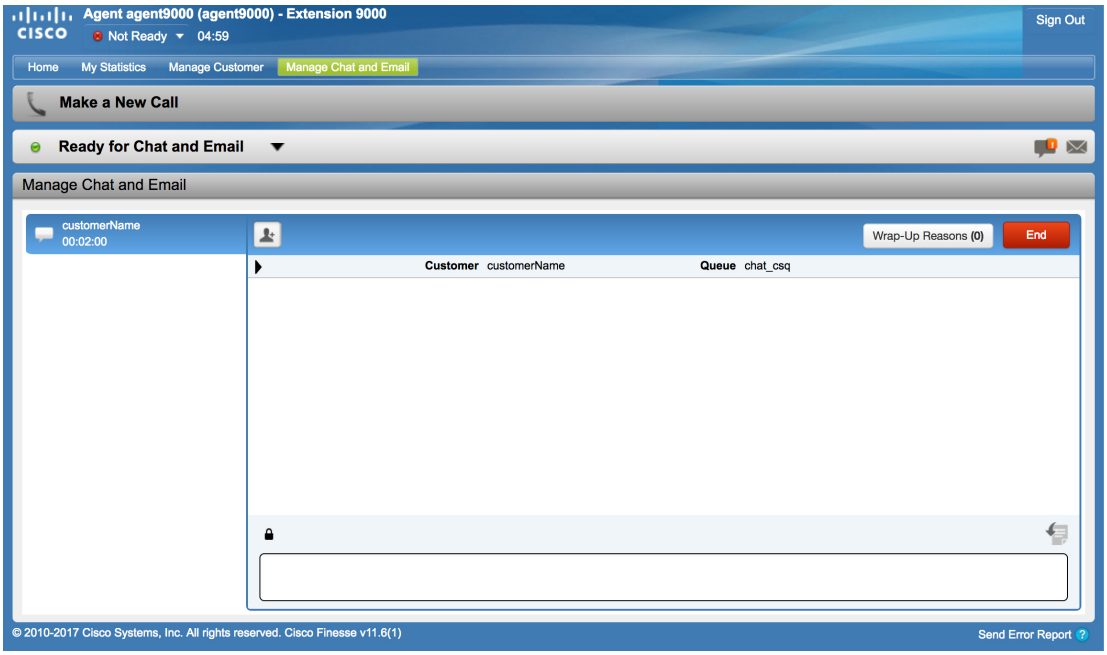
- Informations client : adresse électronique et nom du client (le cas échéant).
- Horodatage du courrier électronique : indique l'heure à laquelle le système a reçu le contact de courrier électronique.
- Objet du courrier électronique : placer le curseur de la souris sur l'icône de courrier électronique permet d'afficher une infobulle contenant l'objet du courrier électronique.

Remarque Lorsque vous acceptez une demande de conversation, Finesse bascule automatiquement vers l'onglet Gérer les conversations et les courriers électroniques et la conversation devient le contact actif. Lorsqu'un contact de courrier électronique vous est affecté, Finesse ne commute pas les onglets et le contact ne devient pas le contact actif. Une icône orange apparaît sur l'icône Enveloppe dans le gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques.

Panneau Interaction de conversation

La figure suivante présente le panneau Interaction de conversation du gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques.

Illustration 1 : Panneau Interaction de conversation



Le panneau Interaction de conversation offre les fonctionnalités suivantes :

- Zone de saisie : entrez votre message dans la zone de saisie. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris pour effectuer les opérations de Presse-papiers de base et la vérification orthographique.
- L'indicateur de reconnaissance de la frappe apparaît lorsque l'autre participant effectue une saisie.
- Icône Conversation de groupe : Vous permet de lancer une conversation de groupe avec un autre agent ou superviseur.
- L'invitation à une conversation de groupe s'affiche pour que l'agent puisse accepter ou refuser l'invitation.
- Dans une conversation de groupe, un agent peut cliquer sur **Quitter** pour quitter la conversation de groupe quand il le souhaite.
- Réponses prédéfinies : cliquez sur pour sélectionner une réponse prédéfinie dans la liste. Lorsque vous insérez une réponse prédéfinie, elle est placée à l'emplacement du curseur.
- Mettre fin à la conversation : cliquez sur **Terminer** pour terminer la conversation.
- Zone des détails du client : cliquez sur la flèche de la liste déroulante en regard des détails du client pour réduire ou agrandir cette zone.

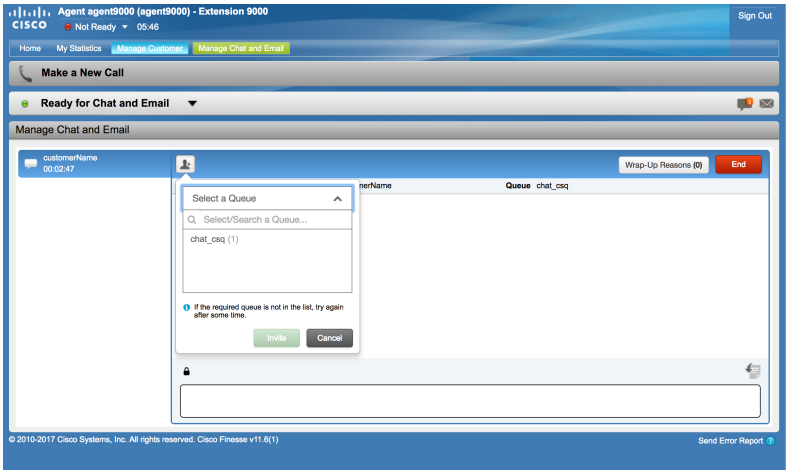
Lancer une conversation de groupe

Vous pouvez lancer une conversation de groupe lorsque vous souhaitez impliquer un autre agent dans une session de conversation en cours pour prendre en charge le client. Cela peut être utilisé pour obtenir de plus amples informations ou une assistance dans le cadre de la conversation en cours. Une conversation de groupe permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Envoyer une invitation à une conversation pour un agent disponible de la file d'attente sélectionnée.

  Les noms des CSQ sont affichés avec le nombre d'agents disponibles dans cette CSQ.
- Entrer le résumé de la conversation en cours pour l'agent invité. Cela permet à l'agent invité de comprendre le contexte de la conversation en cours.

Illustration 2 : Initier une interface d'invitation à une conversation de groupe



Procédure

Étape 1 Cliquez sur l'icône **Conversation de groupe** pour lancer une conversation de groupe avec un autre agent ou superviseur.

Étape 2 **Sélectionnez une file d'attente** dans la liste pour inviter un agent disponible à participer à la session de conversation.

Étape 3 Vous pouvez entrer un résumé de la conversation dans la case de texte **Saisir des remarques**. Cela permet à l'agent invité de connaître le contexte de la conversation. (facultatif).

Remarque Les notes récapitulatives ne sont visibles que lorsque le premier agent saisit les notes lorsque la session de conversation a été lancée.

Les notes saisies par l'invité s'affichent uniquement à l'agent invité.

Étape 4 Cliquez sur **inviter**.
L'agent disponible reçoit une notification pour **accepter** ou **refuser** la conversation. Lorsqu'un agent disponible accepte la conversation de groupe, les trois participants (les deux agents et le client) pouvant échanger des informations dans la fenêtre de conversation.

Étape 5 Pour quitter la session de conversation, cliquez sur **Quitter**.

Lorsqu'il n'y a qu'un seul agent et le client dans la session de conversation, la conversation peut être arrêtée par le client ou l'agent en cliquant sur **Terminer**.

Accepter une conversation de groupe

Vous recevez une notification de conversation de groupe entrant sur le bureau Finesse. Vous pouvez voir les notes de la conversation en cours avec l'invitation. Cela vous permet de comprendre le sujet pour lequel la conversation de groupe a été créée par l'agent hôte.

Procédure

Étape 1 Cliquez sur **Accepter** lorsque vous voyez la nouvelle notification de conversation de groupe pour rejoindre la session de conversation.

L'agent peut consulter jusqu'à 100 messages dans l'historique des conversations après avoir rejoint la conversation de groupe.

Étape 2 Vous pouvez désormais échanger des informations avec les deux autres participants (agent hôte et le client).

Remarque

- L'icône de **conversation de groupe** est désactivée jusqu'à ce qu'il y ait deux agents dans la conversation en cours. L'icône **Conversation de groupe** est réactivée uniquement lorsqu'un agent choisit de quitter la session de conversation. L'agent qui souhaite quitter la session de conversation peut choisir de cliquer sur **Quitter**. L'agent qui est encore actif dans la conversation de groupe peut initier une autre conversation de groupe en suivant les étapes détaillées dans la section **Lancer une conversation de groupe**.
- Le nombre maximum de participants à une conversation de groupe, y compris le client, est de trois (3).
- Les notes ne sont pas conservées pour les sessions de conversation ultérieures avec le même client.

Refuser une conversation de groupe

Vous recevez une notification de conversation de groupe entrant sur le bureau Finesse. Vous pouvez également voir un résumé de la conversation en cours avec l'invitation. Cela vous permettra de connaître le sujet pour lequel la conversation de groupe a été créée par l'agent hôte.

Procédure

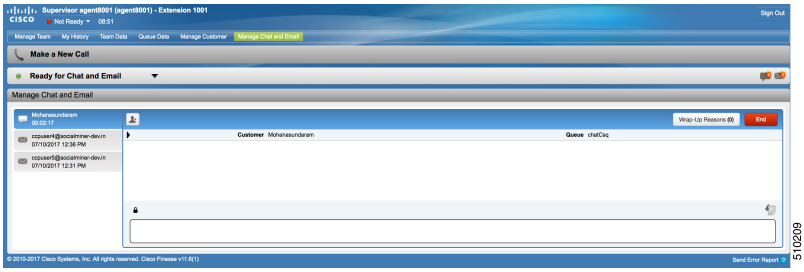
Cliquez sur **Refuser** lorsque vous voyez la nouvelle notification de conversation de groupe pour refuser l'invitation à une conversation.

Remarque L'agent qui a refusé l'invitation de conversation de groupe ne reçoit aucune invitation de conversation de groupe successive pour la même session de conversation jusqu'à ce qu'un autre agent accepte une invitation de conversation de groupe pour la même session de conversation.

Appliquer des motifs de traitement post-appel pour la conversation et le courrier électronique

Les motifs de traitement post-appel sont les explications logiques que vous pouvez appliquer lorsque vous effectuez un post-appel sur les conversations et le courrier électronique traités par vous. Si votre administrateur vous a attribué des motifs de traitement post-appel, les motifs de traitement post-appel apparaissent dans la liste déroulante qui peut être sélectionnée. S'il n'y a aucun motif de traitement post-appel configuré par l'administrateur, il est vide.

Les motifs de traitement post-appel que votre administrateur modifie sont uniquement disponibles aux nouveaux contacts et non aux contacts que vous êtes en train de gérer.



Procédure

Étape 1 Cliquez sur **Motifs de traitement post-appel(0)**.

Dans un panneau Interaction de conversation, vous voyez les **motifs de traitement post-appel(0)** en regard du bouton **Terminer** et dans un panneau Interaction de conversation de groupe en regard du bouton **Quitter**. Dans un panneau de réponse à un courrier électronique, il se trouve en regard du bouton **Envoyer**. Le nombre entre crochets indique le nombre de motifs de traitement post-appel sélectionnés. Cela change de façon dynamique en fonction de votre sélection.

Étape 2 Sélectionnez les motifs de traitement post-appel appropriés dans la liste déroulante.

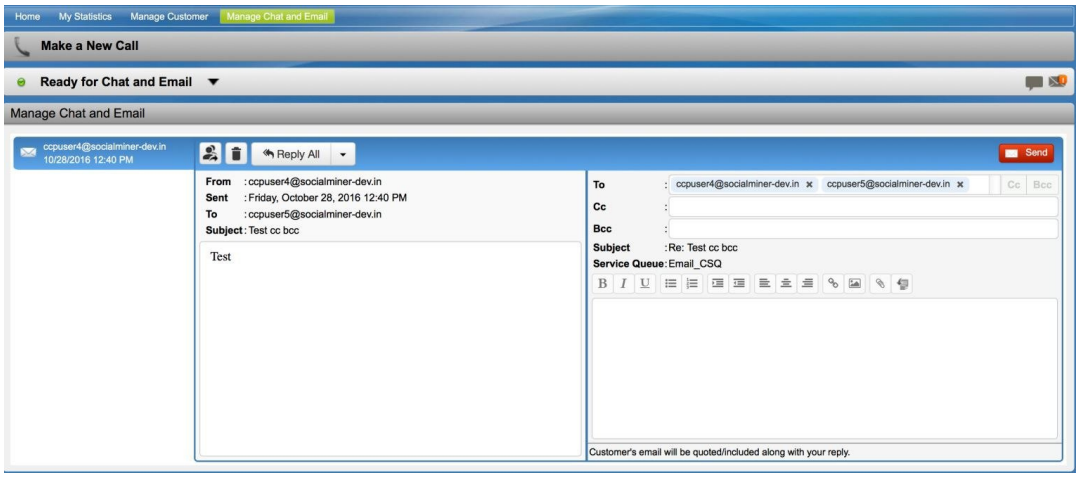
Étape 3 Cliquez sur **OK** pour fermer le volet de sélection des motifs de traitement post-appel.

Vous pouvez modifier votre sélection à tout moment. Cliquez sur **Motifs de traitement post-appel(0)** pour ouvrir le volet de sélection des motifs de traitement post-appel. Vous pouvez sélectionner un nombre maximum de cinq (5) motifs de traitement post-appel.

Panneau de réponse à un courrier électronique

La figure suivante présente le panneau de réponse à un courrier électronique du gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques.

Illustration 3 : Panneau de réponse à un courrier électronique



Le courrier électronique du client s'affiche à gauche. La zone dans laquelle vous tapez la réponse s'affiche à droite. Une fois que vous avez commencé votre réponse, Finesse enregistre automatiquement un brouillon du message toutes les trois minutes.

Remarque Ne fermez pas ou ne rechargez pas le navigateur lorsque vous répondez à un courrier électronique ou lorsque le courrier électronique est chargé sur le bureau.

Le panneau de réponse à un courrier électronique offre les fonctionnalités suivantes :

Bouton	Nom	Description
	Remettre en attente	Remet un contact de courrier électronique dans une nouvelle file d'attente de service de contact.
	Ignorer	Ignore un courrier électronique.
	Répondre	Envoie une réponse à l'adresse de courrier électronique du client.
	Répondre à tous	Envoie une réponse au client et à toutes les autres adresses de courrier électronique que le client a incluses dans le courrier électronique d'origine.

Bouton	Nom	Description
Cc	Cc	Permet d'inclure d'autres adresses de courrier électronique pour leur envoyer une copie du courrier électronique.
Bcc	Cci	Permet d'inclure d'autres adresses de courrier électronique pour leur envoyer une copie cachée du courrier électronique.
Forward	Renvoyer	Transfère un courrier électronique à d'autres adresses de courrier électronique.
	Gras	Applique la mise en gras au texte sélectionné.
	Italique	Applique la mise en italique au texte sélectionné.
	Soulignement	Souligne le texte sélectionné.
	Liste à puces	Insère une liste à puces.
	Liste numérotée	Insère une liste numérotée.
	Augmenter l'indentation	Augmente l'espace entre la marge de gauche et le contenu.
	Réduire l'indentation	Diminue l'espace entre la marge de gauche et le contenu.
	Aligner à gauche	Aligne le contenu sur la marge de gauche.
	Aligner au centre	Aligne le contenu au centre.
	Aligner à droite	Aligne le contenu sur la marge de droite.
	Ajouter/modifier un lien	Crée ou modifie un lien hypertexte du texte sélectionné dans l'URL spécifiée.
	Ajouter une image	Ajoute l'image spécifiée à votre réponse.
	Joindre un fichier	Joint le fichier spécifié à la réponse au courrier électronique.
	Réponse prédéfinie	Insère une réponse prédéfinie dans votre réponse. **Remarque** Si une réponse prédéfinie n'est pas configurée, ce bouton est désactivé. Si le courrier électronique est au format texte brut, ce bouton est désactivé.

Bouton	Nom	Description
	Envoyer	Envoie votre réponse au client.

Répondre à un contact de courrier électronique

Procédure

Étape 1 Sur le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques, cliquez sur le contact de courrier électronique auquel vous souhaitez répondre.

Étape 2 Cliquez sur **Répondre ou Répondre à tous** pour répondre à l'adresse de courrier électronique du client ou à d'autres adresses de courrier électronique copiées par le client. Vous pouvez modifier ou ajouter des adresses de courrier électronique dans le champ **À**. Vous pouvez également ajouter **Cc** et **Cci** pour inclure des adresses de courrier électronique en cliquant sur les champs respectifs.

Le nombre maximal de destinataires autorisés par champ (**À**, **Cc** et **Cci**) est de 20.

Étape 3 Dans la zone Réponse à un courrier électronique, saisissez votre réponse au client.

Vous pouvez utiliser une réponse prédéfinie ou taper votre propre réponse.

Remarque Si vous sélectionnez une réponse prédéfinie, le contenu existant de la réponse est remplacé par le texte de la réponse prédéfinie.

Si la **signature de courrier électronique** est configurée, elle est ajoutée à la fin.

Étape 4 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Envoyer**.

Transférer un courrier électronique

Procédure

Étape 1 Sur le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques, cliquez sur le contact de courrier électronique auquel vous souhaitez répondre.

Étape 2 Cliquez sur **Transférer** pour le transfert d'un courrier électronique permettant d'ajouter d'autres adresses de courrier électronique auxquelles vous pouvez envoyer le courrier électronique. Vous pouvez modifier ou ajouter des adresses de courrier électronique dans le champ **À**. Vous pouvez également ajouter **Cc** et **Cci** pour inclure des adresses de courrier électronique en cliquant sur les champs respectifs.

Remarque
- Le nombre maximal de destinataires autorisés par champ (**À**, **Cc** et **Cci**) est de 20.
- Aucune autre pièce jointe ne peut être jointe aux courriers électroniques sortants.
- Le champ **Répondre à** est modifié de façon appropriée de sorte que le destinataire du courrier électronique transféré peut répondre directement à l'expéditeur du courrier électronique d'origine, mais ne peut pas l'envoyer vers le centre de contact.
- L'option **Remettre en attente** est désactivée si vous avez initié de transférer le courrier électronique. Vous devez annuler le **transfert** et cliquer sur **Répondre/Répondre à tous** pour remettre le courrier électronique en attente.

Étape 3 Dans la zone Réponse à un courrier électronique, tapez votre réponse.

Vous pouvez utiliser une réponse prédéfinie ou taper votre propre réponse.

Remarque Si vous sélectionnez une réponse prédéfinie, le contenu existant de la réponse est remplacé par le texte de la réponse prédéfinie.

La signature de courrier électronique est ajoutée au courrier électronique sortant telle que configurée par l'administrateur.

Étape 4 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Envoyer**.

Télécharger les pièces jointes du client

Si un client inclut des pièces jointes dans un courrier électronique, leurs noms de fichiers s'affichent sous l'objet du courrier électronique. Finesse impose les limitations suivantes en matière de pièces jointes au courrier électronique du client :

- La limite de taille totale du fichier de réponse d'un agent a été augmentée à 20 Mo.

Remarque Les images situées dans le corps du courrier électronique sont comptabilisées comme des pièces jointes.

- La limite de taille d'une pièce jointe de fichier a été augmentée à 10 Mo.
- La limite de la taille totale des pièces jointes dans le courrier électronique entrant du client a été augmentée à 20 Mo.

Procédure

Étape 1 Cliquez sur le nom de fichier de la pièce jointe que vous souhaitez ouvrir ou télécharger.
Vous êtes invité à ouvrir ou enregistrer le fichier.

Étape 2 Choisissez entre l'ouverture du fichier ou son enregistrement sur l'ordinateur.

Étape 3 Répétez les étapes 1 et 2 pour chaque pièce jointe que vous souhaitez ouvrir ou télécharger.

Ajouter un lien hypertexte à un courrier électronique

Procédure

Étape 1 Dans votre réponse au courrier électronique, sélectionnez le texte que vous souhaitez transformer en lien hypertexte.

Étape 2 Cliquez sur le bouton **Ajouter/modifier un lien**.
Une boîte de dialogue s'ouvre, dans laquelle vous pouvez saisir l'URL du lien.

Étape 3 Dans la boîte **Entrez une URL à insérer**, saisissez l'URL du lien.

Étape 4 Cliquez sur **OK**.

Ajouter une image à un courrier électronique

Procédure

Étape 1 Placez le curseur à l'emplacement où vous souhaitez voir apparaître l'image.

Étape 2 Cliquez sur le bouton **Ajouter une image**.
Une boîte de dialogue s'ouvre, dans laquelle vous pouvez saisir l'URL de l'image.

Étape 3 Dans la zone **Entrez une URL pour l'image**, saisissez l'URL.

Étape 4 Cliquez sur **OK**.
L'image s'affiche en ligne dans la réponse au courrier électronique.

Vous pouvez également copier et coller une image dans la réponse au courrier électronique.

Ajout d'une pièce jointe à un courrier électronique

Vous pouvez ajouter jusqu'à 10 pièces jointes à la réponse électronique à un client. Les limitations suivantes s'appliquent :

- La taille d'une seule pièce jointe ne doit pas dépasser 10 Mo.
- La taille totale de l'ensemble des pièces jointes ne doit pas dépasser 20 Mo.

Procédure

Étape 1 Cliquez sur le bouton **Joindre un fichier**.

Étape 2 Naviguez jusqu'au fichier que vous souhaitez joindre au courrier électronique.

Étape 3 Cliquez sur **Ouvrir**.
Le fichier apparaît sous le panneau de réponse.

Étape 4 Répétez les étapes 1 et 2 pour chaque fichier que vous souhaitez joindre (10 au maximum).

Pour supprimer une pièce jointe, cliquez sur le signe **X** situé à droite du nom de fichier de la pièce jointe.

Remise en file d'attente d'un contact de courrier électronique

Vous pouvez transférer un contact de courrier électronique vers la même file d'attente de service de contact (CSQ) ou vers une autre file d'attente de service de contact. Une fois que vous avez lancé le transfert à partir du bureau d'agent, les contacts sont remis dans une file d'attente de service de contact.

Le routage du courrier électronique vers le dernier agent est un mécanisme qui permet d'acheminer un message électronique vers l'agent qui a traité le dernier tronçon de la conversation électronique. Lorsque vous remettez en file d'attente un courrier électronique, il est acheminé vers la file d'attente de service de contact prévue pour être traité par l'un des agents disponibles et le routage du courrier électronique vers le dernier agent n'est pas pris en compte.

Remarque Le contact remis en file d'attente n'est pas replacé dans la file d'attente du même agent, même si ce dernier fait partie de la CSQ remise en file d'attente et est disponible pour traiter davantage de contacts.

Lorsque vous fermez ou actualisez le navigateur, les contacts que vous traitiez ne vous sont plus associés et sont remis dans la même file d'attente de service de contact.

Procédure

Étape 1 Sélectionnez le courrier électronique que vous souhaitez remettre en file d'attente.

Étape 2 Cliquez sur le bouton **Remettre en attente**.
La liste des files d'attente de service de contact s'affiche avec une option de recherche.

Étape 3 Saisissez le nom de la file d'attente de service de contact dans la zone **Rechercher** pour afficher la file d'attente de service de contact souhaitée ou sélectionnez-la dans la liste.
Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.

Étape 4 Cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Le courrier électronique est supprimé du panneau répertoriant les diverses sessions de courrier électronique et remis dans la file d'attente de service de contact sélectionnée.

Effacer un message électronique

Procédure

Étape 1 Sur le gadget **Gérer les conversations et les courriers électroniques**, sélectionnez le message électronique que vous souhaitez effacer.

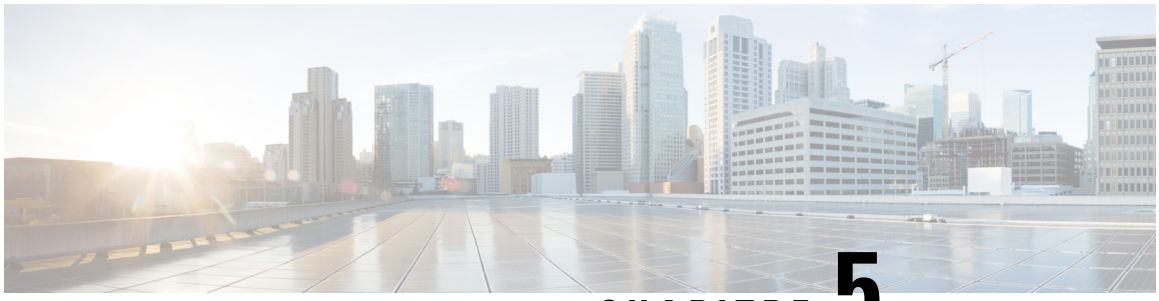
Étape 2 Cliquez sur le bouton **Effacer** dans le panneau de réponse à un courrier électronique.

Vous êtes invité à effacer le message électronique sélectionné.

Étape 3 Cliquez sur **Oui** pour confirmer.

Le message électronique est effacé.

Lorsque vous effacez une réponse non envoyée contenant des pièces jointes, le brouillon de la réponse provenant de l'agent et les pièces jointes sont supprimés. Le message électronique d'origine envoyé par le contact de courrier électronique reste dans la boîte aux lettres Exchange.



CHAPITRE 5

Tâches des superviseurs

- Afficher les performances de l'équipe, à la page 47
- Afficher l'historique des appels récents, à la page 48
- Afficher l'historique des états récents, à la page 48
- Modifier l'état d'un agent, à la page 49
- Surveiller un appel, à la page 50
- Intervention sur un appel, à la page 50
- Intercepter un appel, à la page 51
- Rechercher et lire un appel enregistré, à la page 51

Afficher les performances de l'équipe

Utilisez le gadget Afficher les performances de l'équipe pour afficher les agents de chacune des équipes qui vous sont affectées.

Procédure

Étape 1 Dans le gadget des performances de l'équipe, vous pouvez afficher les informations détaillées de l'équipe qui est sélectionnée par défaut dans la liste déroulante Nom de l'équipe.

Une liste des agents de l'équipe sélectionnée, leur état actuel, la durée dans l'état, et leurs numéros de poste sont affichés. Vous pouvez cliquer sur les en-têtes de colonne pour trier l'information par Nom d'agent, État, Durée dans l'état, ou Poste. Vous pouvez sélectionner une ligne de l'agent pour afficher l'historique d'appels récents et l'historique de l'état de l'agent.

Remarque Le champ Durée dans l'état est actualisé toutes les 10 secondes. Lorsque Finesse reçoit le prochain événement de changement d'état d'agent d'un agent, le minuteur repasse à 0.

Étape 2 Pour afficher une autre équipe, cliquez sur la liste déroulante Nom de l'équipe et choisissez une nouvelle équipe.

Afficher l'historique des appels récents

Utilisez le gadget Afficher les performances de l'équipe pour afficher l'historique d'appels des agents de chacune des équipes qui vous sont affectées.

Procédure

Étape 1 Sélectionnez l'équipe dans la liste déroulante dont vous souhaitez visualiser les données d'historique des appels de l'agent.

Étape 2 Sélectionnez l'agent dans la liste affichée sur le gadget des performances de l'équipe. Par défaut, la liste contiendra tous les agents connectés de l'équipe sélectionnée. Si vous voulez afficher les agents connectés et déconnectés, cliquez sur la case à cocher **Inclure les agents déconnectés**.

Les détails suivants d'appel de **l'historique des appels récents** de l'agent sélectionné s'affichent :

- **Heure de début** : indique l'heure de début de l'appel.
- **Durée** : indique la durée de l'appel.
- **Type** : indique si l'appel était un entrant ou sortant.
- **Numéro** : indique le numéro de téléphone de l'appel entrant ou sortant.
- **Répartition** : indique l'action effectuée sur l'appel.
- **File d'attente** : indique le nom de la file d'attente affectée à l'agent.
- **Motif de travail post-appel** : indique le motif de travail post-appel sélectionné par l'agent.

Remarque Vous ne pouvez pas sélectionner un autre agent ou choisir une autre équipe lors du chargement de l'historique des appels récents de l'agent sélectionné. Toutefois, vous pouvez modifier l'état d'un agent ou surveiller l'appel d'un agent au cours de cette période.

Afficher l'historique des états récents

Utilisez le gadget Afficher les performances de l'équipe pour afficher l'historique d'état des agents de chacune des équipes qui vous sont affectées.

Procédure

Étape 1 Sélectionnez l'équipe dans la liste déroulante dont vous souhaitez visualiser les données d'historique d'état de l'agent.

Étape 2 Sélectionnez l'agent dans la liste affichée sur le gadget des performances de l'équipe. Par défaut, la liste contiendra tous les agents connectés de l'équipe sélectionnée. Si vous voulez afficher les agents connectés et déconnectés, cliquez sur l'option **Inclure les agents déconnectés**.

Les détails suivants de **l'historique des états récents** de l'agent sélectionné s'affichent :

- **Heure de début** : indique l'heure de début de l'appel.
- **État** : indique l'état de l'agent. Dans le gadget des performances de l'équipe, lorsqu'un état d'agent passe à Post-appel, l'état correspondant dans le gadget de l'historique des états récents est affiché comme TRAVAIL_PRÊT.
- **Raison** : indique la raison du traitement post-appel de l'appel.
- **Durée** : indique la durée de l'appel.

Remarque Vous ne pouvez pas sélectionner un autre agent ou choisir une autre équipe lors du chargement de l'historique des états récents de l'agent sélectionné. Toutefois, vous pouvez modifier l'état d'un agent ou surveiller l'appel d'un agent au cours de cette période.

Modifier l'état d'un agent

Vous pouvez utiliser le gadget Performances de l'équipe pour changer l'état d'un agent à l'état Prêt, Non prêt ou Déconnexion.

Procédure

Étape 1 Dans le gadget Performance de l'équipe, sélectionnez l'agent dont vous souhaitez modifier l'état.

Étape 2 Pour forcer l'état de l'agent à Prêt, cliquez sur **Prêt**. Pour forcer l'état de l'agent à Non prêt, cliquez sur **Non prêt**. Pour déconnecter l'agent, cliquez sur **Déconnexion**.

Dans l'onglet Actions, les options Prêt, Non prêt et Déconnexion ne sont actives que si l'action est autorisée. Par exemple, si vous sélectionnez un agent qui est à l'état Prêt, vous ne verrez que les options Non prêt et Déconnexion. Si vous sélectionnez un agent qui est à l'état Non prêt, vous ne verrez que les options Prêt et Déconnexion.

Si vous déconnectez un agent qui est réservé pour un appel (à l'état Réservé ou Réservé (sortant)), qui est sur un appel en cours (à l'état Conversation), ou a un appel en attente (à l'état En attente), cet agent est immédiatement déconnecté du bureau, mais l'appel est conservé.

Surveiller un appel

Vous devez être à l'état Non prêt pour surveiller un agent. Vous ne pouvez surveiller qu'un agent à la fois. Pour surveiller un autre agent, vous devez mettre fin à l'appel en surveillance silencieuse, puis sélectionnez un nouvel agent.

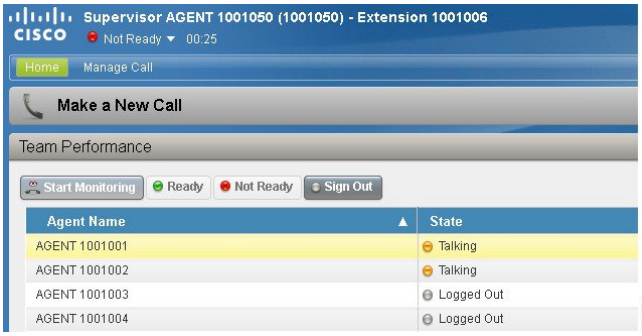
Lorsqu'un agent passe un appel sortant manuel à partir de l'état Non prêt sur la ligne ACD, le bouton surveillance silencieuse sur le gadget des performances de l'équipe affiche Activé sur votre bureau. Vous pouvez surveiller de manière silencieuse l'appel d'agent, toutefois, vous ne pouvez pas modifier l'état de l'agent à l'état Prêt ou Non prêt.

Procédure

Étape 1 Dans la liste déroulante Performance de l'équipe, choisissez l'équipe dont vous souhaitez surveiller les agents.

Étape 2 Sélectionnez l'agent que vous souhaitez surveiller.

Le bouton Démarrer la surveillance est activé.



Étape 3 Cliquez sur **Démarrer la surveillance**.

Le bouton Démarrer la surveillance se transforme en **Surveillance de l'agent**. L'appel en surveillance silencieuse apparaît dans la zone de contrôle des appels du bureau. Les boutons En attente, Interruption et Terminer sont activés. Vous pouvez cliquer sur **En attente** pour mettre l'appel en attente, puis cliquez sur **Reprendre** pour le reprendre. Vous pouvez cliquer sur **Intervention** pour intervenir dans l'appel.

Étape 4 Pour mettre fin à l'appel en surveillance silencieuse cliquez sur **Terminer**.

Intervention sur un appel

La fonction Intervention vous permet de vous connecter à un appel entre un agent et un appelant.

Remarque Vous ne pouvez intervenir que sur un appel que vous écoutez en silence.

Procédure

Étape 1 Dans la liste de la performance de l'équipe, sélectionnez un agent qui est en état Conversation pour le surveiller.

Étape 2 Cliquez sur **Démarrer la surveillance**.

Le bouton **Démarrer la surveillance** se transforme en **Surveillance de l'agent**. L'appel en surveillance silencieuse apparaît dans la zone de contrôle des appels de votre bureau. Le bouton **Intervention** apparaît.

Étape 3 Cliquez sur **Intervention**.

L'appel devient une conférence téléphonique entre l'agent, l'appelant et vous.

Intercepter un appel

Après être intervenu dans un appel entre un agent et un appelant, vous pouvez intercepter l'appel en excluant l'agent de l'appel. Vous pouvez également utiliser cette fonction pour exclure un participant de toute conférence téléphonique à laquelle vous participez.

Procédure

Étape 1 Cliquez sur la liste déroulante **Exclure.**

Étape 2 Cliquez sur l'agent qui vous voulez exclure de la liste des participants.

Remarque Vous ne pouvez exclure que des agents de l'appel. Vous ne pouvez pas exclure un point d'acheminement CTI, un port IVR, ou un appelant.

L'agent sélectionné est supprimé de l'appel.

Rechercher et lire un appel enregistré

Cisco MediaSense fournit le gadget Search and Play, une interface Web qui permet à l'utilisateur final de rechercher et de filtrer les enregistrements d'appel actifs et terminés. Utilisez ce gadget pour rechercher des fichiers d'enregistrement spécifiques, les lire ou les télécharger sur votre bureau.

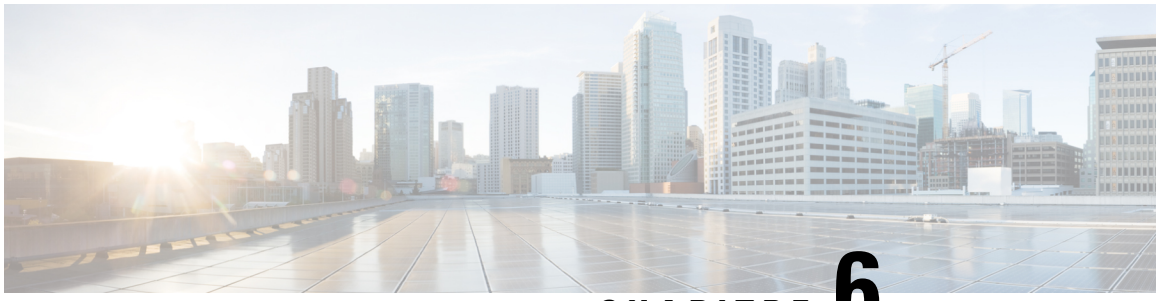
Les fichiers enregistrés dans Cisco MediaSense contiennent des balises qui sont utiles en tant que critères de recherche et de filtrage dans le gadget Search and Play.

Ces balises se basent sur les paramètres suivants :

- ID agent : agents Unified CCX connectés qui participent à l'enregistrement.
- Équipe : noms de toutes les équipes Unified CCX dont les agents participent à l'enregistrement.
- CSQ : nom de la file d'attente de service de contact dans laquelle l'appel enregistré est mis en file d'attente et traité.

Unified CCX crée des balises disponibles pour des recherches et les applique aux enregistrements. Utilisez ces balises pour identifier facilement des enregistrements. Chaque balise appliquée par Unified CCX a pour préfixe « *CCX:<tag_value>* ». Le superviseur ou l'agent peut rechercher et filtrer des enregistrements à l'aide de ces paramètres ou d'une combinaison de certains d'entre eux.

Pour plus d'informations sur la recherche et la lecture d'un appel enregistré, consultez la section *Search and Play* dans le *Guide de l'utilisateur de Cisco MediaSense* à l'adresse http://www.cisco.com/en/US/products/ps11389/products_user_guide_list.html.



CHAPITRE 6

Tâches de Finesse IP Phone Agent

- Finesse IP Phone Agent, à la page 53
- Connexion à Finesse sur le téléphone IP, à la page 54
- Modifier l'état sur le téléphone IP, à la page 57
- Appliquer un motif Post-appel sur le téléphone IP, à la page 58
- Déconnexion de Finesse sur le téléphone IP, à la page 58
- Restauration du service Finesse IP Phone Agent après une panne, à la page 59
- Configuration du service Finesse et des informations de connexion à l'aide du portail d'aide en libre-service, à la page 59
- Comportement de Finesse IPPA, à la page 60

Finesse IP Phone Agent

Finesse IP Phone Agent (IPPA) vous permet d'accéder aux fonctions Finesse sur votre téléphone IP Cisco au lieu d'accéder à Finesse via votre navigateur. Finesse IPPA prend en charge moins de fonctions que le bureau Finesse dans le navigateur, mais vous permet de recevoir et de gérer des appels Finesse si vous n'avez pas ou plus accès à un ordinateur.

Tâches des superviseurs

Finesse IPPA ne prend pas en charge les tâches de superviseur telles que la surveillance, l'intervention et l'interception, mais les superviseurs peuvent se connecter et effectuer toutes les tâches d'agents sur leur téléphone IP.

Pour effectuer des tâches de superviseur pour les agents Finesse IPPA, les superviseurs doivent se connecter au bureau Finesse et procéder de la même façon que pour les agents du bureau Finesse (qui se limitent actuellement à l'affichage des performances des équipes et à la modification de l'état d'un agent).

Tâches d'agents

Le tableau suivant fournit un bref aperçu des tâches d'agents courantes.

Tâche	Étapes
Connexion	• Appuyez sur **Services** > **Cisco Finesse**. • Entrez votre ID, votre mot de passe et votre numéro de poste. • Appuyez sur **Connexion**.
Modifier l'état	Appuyez sur **Prêt** ou **Non prêt**.
Appliquer des motifs de traitement post-appel	Appuyez sur **Post-appel** et sélectionnez une option dans la liste.
CData	Appuyez sur la touche **CData** à partir de l'écran Statistiques de file d'attente au cours de l'appel pour afficher les informations de données d'appel.
Afficher les données statistiques de file d'attente	Appuyez sur la touche **QStats** à partir de l'écran Données de l'appel au cours de l'appel pour afficher les données statistiques de file d'attente.
Actualiser	Appuyez sur Actualiser pour afficher les données statistiques de file d'attente les plus récentes au cours de l'appel.
Fermeture de session	À partir de l'état Non prêt, appuyez sur **Fermeture de session**.

Pour plus d'informations relatives aux tâches d'agents, reportez-vous aux sections suivantes.

Connexion à Finesse sur le téléphone IP

Avant de commencer

L'administrateur doit configurer votre accès à Finesse IPPA.

Procédure

Étape 1 Sur votre téléphone IP, appuyez sur le bouton **Services**.

Remarque Les exemples de figures présentés dans cette procédure peuvent différer de la présentation et de l'affichage de votre téléphone.

Étape 2 Sélectionnez **Cisco Finesse**.

Étape 3 Saisissez l'ID (ou le nom d'utilisateur), le mot de passe et le numéro de poste de l'agent, puis appuyez sur le bouton **Connexion**.

L'écran d'accueil s'affiche et les options suivantes sur les statistiques de file d'attente s'affichent :

- **Votre état** : état de l'appel en cours - Prêt ou Non prêt (Votre état d'appel est Non prêt par défaut. Appuyez sur Prêt pour modifier l'état).
- **Appels en file d'attente** : nombre d'appels en attente de l'ensemble des files d'attente qui vous sont affectées.
- **Temps de file d'attente maximal** : temps de file d'attente maximal de l'ensemble des files d'attente qui vous sont affectées.
- **Dernière mise à jour** : heure de dernière actualisation des données statistiques de la file d'attente (une mise à jour automatique se produit toutes les 15 secondes).

Étape 4 Pendant que vous êtes en état de conversation, si vous voulez afficher les données statistiques de la file d'attente à partir de l'écran des données de l'appel, appuyez sur la touche **QStats**.

Étape 5 Pour revenir à l'écran des données d'appel, appuyez sur **CData**.

Remarque L'administrateur peut configurer votre téléphone avec la connexion à l'aide d'un bouton unique, qui vous permet de vous connecter sans indiquer d'ID, de mot de passe ou de numéro de poste. Dans ce cas, lorsque vous sélectionnez Finesse dans le menu Services, Finesse IPPA entre automatiquement vos informations de connexion et vous passez directement à l'écran d'accueil. La connexion Finesse IPPA par bouton unique peut également être configurée par l'administrateur seulement certains des paramètres tels que l'ID et le numéro de poste. Dans ce cas, vous devez uniquement saisir votre mot de passe pour vous connecter.

Lors de la déconnexion de l'application de Finesse IPPA, la page de connexion s'affiche. Cliquez sur le bouton **Quitter** pour vous assurer que la connexion unique fonctionne correctement la prochaine fois que vous vous connectez à l'application Cisco Finesse.

Modifier l'état sur le téléphone IP

Lorsque vous vous connectez à Finesse sur le téléphone IP, votre état initial est défini sur Non prêt. Pour recevoir des appels, définissez votre état sur Prêt.

Pendant que vous êtes en communication, vous pouvez définir l'état à appliquer lorsque l'appel sera terminé. Dans ce cas, Finesse affiche votre état actuel et l'état en attente que Finesse appliquera lorsque l'appel sera terminé.

Procédure

Étape 1 Pour définir votre état sur Prêt, appuyez sur le bouton **Prêt**.

Étape 2 Pour définir votre état sur Non prêt, appuyez sur le bouton **Non prêt**.

Étape 3 Si des codes raison Non prêt s'affichent, faites défiler l'écran jusqu'au motif souhaité et appuyez sur le bouton **Sélectionner**.

Une fois l'appel terminé, vous pouvez modifier le code raison sélectionné en appuyant à nouveau sur le bouton **Non prêt** et en sélectionnant un autre motif.

Appliquer un motif Post-appel sur le téléphone IP

Un motif Post-appel indique la raison pour laquelle un client a appelé le centre de contact. Par exemple, vous pouvez avoir un motif Post-appel pour les appels des ventes et un autre pour les appels du support.

Votre administrateur peut vous attribuer des motifs de traitement Post-appel. Dans ce cas, le bouton Post-appel apparaît pendant un appel ou lorsque vous êtes en état Post-appel une fois l'appel terminé.

Remarque Lorsque vous êtes en communication (à l'état conversation), le bouton Post-appel s'affiche à côté des boutons Prêt et Non prêt. Vous pouvez sélectionner le motif de traitement Post-appel avant de mettre fin à l'appel.

Si vous ne sélectionnez pas de motif de traitement Post-appel avant de mettre fin à l'appel, et si le motif de traitement Post-appel est configuré par l'administrateur, le bouton Post-appel s'affiche lorsque vous mettez fin à l'appel. Vous pouvez maintenant sélectionner le motif du traitement Post-appel.

Si l'administrateur n'a pas configuré de motifs de traitement Post-appel à votre intention, le bouton Post-appel n'est pas affiché.

Procédure

Étape 1 Appuyez sur **Post-appel** pendant ou après l'appel et sélectionnez un motif Post-appel dans la liste.

Étape 2 Pour mettre fin à l'état Post-appel une fois l'appel terminé, sélectionnez votre nouvel état (Prêt ou Non prêt) dans la liste déroulante, ou attendez l'expiration du minuteur préconfiguré.

Pendant que vous êtes en communication, vous pouvez indiquer l'état suivant à appliquer après le post-appel en sélectionnant d'abord cet état. Par exemple, pendant un appel, sélectionnez **Non prêt**, puis **Post-appel**. Lorsque l'appel est terminé, vous entrez dans l'état Post-appel avec un état en attente de Non prêt. À la fin du délai Post-appel, vous passez à l'état Non prêt.

Vous ne pouvez pas saisir de motif Post-appel après avoir transféré un appel. Pour saisir un motif Post-appel pour un appel que vous transférez, sélectionnez le motif Post-appel alors que l'appel est en cours.

Déconnexion de Finesse sur le téléphone IP

Avant de commencer

L'état Non Prêt doit être activé pour que vous puissiez vous déconnecter.

Procédure

Étape 1 Cliquez sur le bouton **Déconnexion**.

Étape 2 Si des codes raison de déconnexion s'affichent, faites défiler l'écran jusqu'au motif souhaité et appuyez sur le bouton **Sélectionner**.

Restauration du service Finesse IP Phone Agent après une panne

Si le serveur Finesse auquel vous êtes actuellement connecté passe hors service, le téléphone IP affiche une erreur indiquant que le service Finesse n'est pas disponible. Contrairement au bureau Finesse, Finesse IP Phone Agent ne bascule pas automatiquement vers le serveur Finesse secondaire. Pour reprendre un fonctionnement normal, quittez le service de téléphone IP Finesse actuel et connectez-vous manuellement à un service de téléphone IP Finesse secondaire.

Procédure

Étape 1 Appuyez sur **Réessayer** pour relancer le service Finesse actuel.

Étape 2 Si le problème n'est pas résolu, connectez-vous à un service Finesse secondaire :

a) Appuyez sur **Quitter** pour quitter le service Finesse actuel.
b) Appuyez sur le bouton **Services**.
c) Sélectionnez un service **Cisco Finesse** secondaire dans le menu.
d) Saisissez l'ID, le mot de passe et le numéro de poste de l'agent, puis appuyez sur le bouton **Connexion**.

Remarque

- Si aucun des services Finesse disponibles ne vous laisse vous connecter, contactez l'administrateur.
- Si votre téléphone IP affiche des informations d'état en attente lorsque vous perdez la connexion au service Finesse, ces informations d'état sont perdues lorsque vous vous reconnectez.

Configuration du service Finesse et des informations de connexion à l'aide du portail d'aide en libre-service

L'administrateur peut vous demander d'abonner votre téléphone au service Finesse à l'aide du portail d'aide en libre-service pour Unified Communications. D'autre part, si l'administrateur configure la connexion à l'aide d'un bouton unique, il peut également vous demander de saisir votre ID, votre numéro de poste ou votre mot de passe dans le portail d'aide en libre-service pour Unified Communications. (Finesse IPPA peut ensuite entrer automatiquement ces informations de connexion chaque fois que vous vous connectez.)

Procédure

Étape 1 Utilisez votre ID et votre mot de passe pour vous connecter au portail d'aide en libre-service à partir de l'URL suivante :

http://*adresse UCM*/ucmuser

où *adresse UCM* est l'adresse de Cisco Unified CM fournie par l'administrateur.

Étape 2 Sur le portail d'aide en libre-service, accédez à **Téléphones** > **Paramètres du téléphone** > **Services**.

Étape 3 Sélectionnez le téléphone que vous souhaitez abonner au service Finesse.

Étape 4 Si l'administrateur a déjà abonné ce téléphone au service Finesse, cliquez sur l'icône **Modifier le service** du service Finesse et allez à l'étape 7. Dans le cas contraire, passez à l'étape 5.

Étape 5 Cliquez sur **Ajouter un nouveau service** pour le téléphone et sélectionnez le service Finesse dans la liste déroulante.

Étape 6 Dans le champ Nom d'affichage, saisissez **`Cisco Finesse`** (ou un autre nom d'affichage approprié pour votre téléphone).

Étape 7 Si l'administrateur vous demande de saisir vos informations de connexion, entrez les valeurs requises pour votre ID d'agent, votre mot de passe et votre numéro de poste.

Étape 8 Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Si l'administrateur a également configuré un service Finesse secondaire en tant que sauvegarde, exécutez à nouveau cette procédure sur le service secondaire.

Comportement de Finesse IPPA

Les remarques supplémentaires suivantes décrivent le comportement de Finesse IPPA lorsque vous effectuez certaines tâches de l'agent.

Affichage des données d'appel

- Lorsque vous passez ou recevez un appel, Finesse IPPA affiche les données d'appel sur le téléphone en fonction de la présentation définie par l'administrateur. Contrairement au bureau Finesse, Finesse IPPA affiche toutes les données d'appel dans une seule colonne. L'ordre d'affichage relatif au bureau Finesse est le suivant : en-tête, colonne de gauche, colonne de droite. Vous pouvez faire défiler l'écran pour afficher les données, si nécessaire.
- Lorsque vous participez à plusieurs appels (par exemple, un appel de consultation), Finesse IPPA affiche les données de l'appel actif. Si tous les appels sont en attente, Finesse IPPA affiche les données du dernier appel actif.
- Certains modèles de téléphones IP affichent l'écran Finesse IPPA et non l'écran d'accueil lors d'un appel entrant ACD. Vous ne pouvez pas accepter l'appel car les touches programmables**Réponse** et **Refuser** ne sont pas activées sur l'écran Finesse IPPA. Pour répondre à l'appel :
    - Appuyez sur la touche matérielle en haut à droite du téléphone IP.

- Utilisez le combiné du téléphone.
- Appuyez sur le bouton du haut-parleur.

Comportement du téléphone lors du passage d'un appel

- Si vous passez un appel à l'état Prêt, Finesse IPPA modifie votre état en Non prêt et affiche l'écran Finesse. De même, si vous passez un appel sans accéder d'abord à l'écran d'accueil du téléphone, le téléphone IP affiche parfois l'écran Finesse. Dans les deux cas, pour afficher les numéros composés, retournez à l'écran d'accueil du téléphone.
- Si vous appelez un numéro occupé, le téléphone IP affiche d'abord un message `Occupé`, puis Finesse affiche un message `Conversation` jusqu'à la fin de l'appel. Vous pouvez ignorer le message `Conversation` en toute sécurité.

États Réservé et En attente non affichés

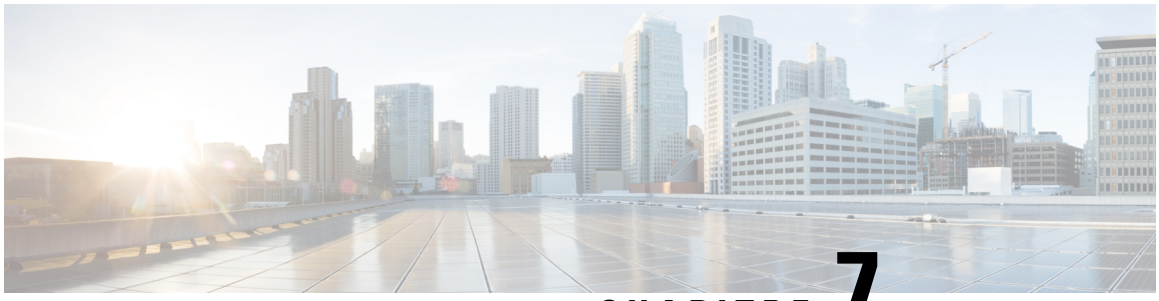
- Contrairement au bureau Finesse, Finesse IPPA n'affiche pas les états Réservé et En attente. Finesse IPPA continue d'afficher à la place l'état appliqué précédemment (par exemple, Prêt ou Conversation) avant que vous ne passiez à l'état Réservé ou En attente. La seule exception à ce comportement se produit lorsque vous recevez un appel direct d'un autre agent alors que vous êtes à l'état Non prêt. Dans ce cas, Finesse IPPA continue à afficher l'état Non prêt.

Pas de traitement post-appel lors des appels transférés

- En cas de transfert d'appel, vous ne pouvez pas définir de données de traitement post-appel pour l'appel, même si Finesse IPPA indique que vous êtes à l'état Post-appel. Pour saisir un motif Post-appel pour un appel transféré, sélectionnez le motif Post-appel alors que l'appel est en cours.

Comportements supplémentaires de Finesse IPPA

- La nouvelle interface d'appel simplifiée n'est actuellement pas prise en charge par Finesse IPPA. L'activation de cette fonction ne permettra pas à l'agent d'effectuer des appels sortants à l'état Prêt.
- Finesse IPPA n'est pas prise en charge sur VPN.
- Lorsque le téléphone Finesse IPPA est éteint ou réinitialisé, vous êtes déconnecté du périphérique physique.



CHAPITRE 7

Dépannage

- La conversation est interrompue en raison de coupures temporaires, à la page 63
- Vous n'êtes pas configuré pour la conversation et les courriers électroniques, à la page 64
- Une erreur s'est produite lors de la connexion à la session de conversation, à la page 64
- Conversation déconnectée, à la page 64
- Impossible de charger les réponses prédéfinies, à la page 64
- Le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques est vide, à la page 65
- Échec de l'acceptation automatique du courrier électronique, à la page 65
- Impossible de charger le message électronique du client ou d'y répondre, à la page 65
- Problèmes de connectivité, à la page 66
- Message électronique du client introuvable, à la page 66
- Le courrier électronique est en cours d'utilisation par un autre agent, à la page 67
- La modification de la réponse au courrier électronique est lente, à la page 67
- Impossible d'afficher les pièces jointes, à la page 67
- Les images ne s'affichent pas dans le courrier électronique du client, à la page 68

La conversation est interrompue en raison de coupures temporaires

En cas de défaillance d'un composant, le gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques affiche le message d'erreur suivant :

`La conversation est interrompue en raison de coupures temporaires.`

Procédure à suivre

- Si la fenêtre de conversation n'est pas estompée, vous pouvez poursuivre les conversations actives. Si la fenêtre de conversation est estompée ou que vous êtes prêt à mettre fin à une conversation, cliquez sur **Terminer** pour fermer la conversation.
- Si l'erreur s'affiche lorsque vous effectuez une action sur le gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques, réessayez au bout d'un moment pour vérifier si le système a récupéré.

Vous n'êtes pas configuré pour la conversation et les courriers électroniques

Lorsque vous vous connectez au bureau Finesse, le gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques affiche le message d'erreur suivant :

```
Vous n'êtes pas configuré pour la conversation et les courriers électroniques.
```

Procédure à suivre

Contactez votre administrateur.

Une erreur s'est produite lors de la connexion à la session de conversation

L'erreur suivante s'affiche lorsque vous acceptez un contact de conversation :

```
Une erreur s'est produite lors de la connexion à la session de conversation.
```

Procédure à suivre

La connexion à un composant du système est interrompue. Contactez votre administrateur.

Conversation déconnectée

En cas d'échec de la connexion lorsque vous tentez de rejoindre la conversation pour la première fois ou après que vous avez rejoint la conversation, l'erreur suivante s'affiche :

```
Conversation déconnectée.
```

Procédure à suivre

- Cliquez sur **Terminer** pour fermer la conversation. Le contact de conversation est marqué comme rejeté.
- Si l'erreur persiste, contactez votre administrateur.

Impossible de charger les réponses prédéfinies

Vous vous trouvez dans une conversation. Aucune erreur ne s'affiche sur le bureau, mais l'icône Réponse prédéfinie est estompée.

Procédure à suivre

Contactez votre administrateur.

Le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques est vide

Le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques ne contient aucune donnée (est complètement vide). Aucun message d'erreur ne s'affiche.

Procédure à suivre

Un service du système n'est pas opérationnel. Contactez votre administrateur.

Échec de l'acceptation automatique du courrier électronique

Si l'acceptation automatique du courrier électronique échoue, le message d'erreur suivant s'affiche sur le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques et vous passez automatiquement à l'état « Non prêt » :

```
Impossible d'accepter les courriers électroniques. Contactez votre
administrateur pour obtenir de l'aide.
```

Procédure à suivre

Si l'erreur persiste, contactez votre administrateur.

Impossible de charger le message électronique du client ou d'y répondre

Si vous cliquez sur l'onglet d'un contact de courrier électronique dans le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques ou sur Envoyer pour répondre à un contact de courrier électronique, l'un des messages suivants s'affiche :

- `Impossible de récupérer le message électronique du client. Contactez l'administrateur système.`
- `Impossible de répondre au message électronique du client. Cliquez sur Envoyer pour réessayer. Si le problème persiste, contactez votre administrateur système.`

Procédure à suivre

Si l'erreur s'affiche lorsque vous cliquez sur l'onglet d'un contact de courrier électronique :

1. Cliquez sur le lien **Fermer l'onglet** qui apparaît en regard du message d'erreur pour supprimer le contact du bureau.
2. Contactez l'administrateur système.

Si l'erreur s'affiche lorsque vous cliquez sur Envoyer pour répondre à un contact de courrier électronique :

1. Cliquez sur **Envoyer** pour tenter de renvoyer la réponse.
2. Si l'opération échoue à nouveau, cliquez sur le lien **Fermer l'onglet** qui apparaît en regard du message d'erreur pour supprimer le contact du bureau.
3. Contactez l'administrateur système.

Problèmes de connectivité

Lorsqu'un composant du système est défectueux ou en cas de problème réseau, l'une des erreurs suivantes s'affiche sur le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques :

- `Impossible de récupérer le courrier électronique du client en raison d'une erreur de connectivité du serveur. Contactez l'administrateur système.`
- `Impossible de répondre au courrier électronique du client en raison d'un problème de connectivité du serveur. Contactez l'administrateur système.`

Procédure à suivre

Contactez l'administrateur système.

Message électronique du client introuvable

Si vous cliquez sur l'onglet d'un contact de courrier électronique dans le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques ou sur Envoyer pour répondre à un contact de courrier électronique, l'un des messages suivants s'affiche :

- `Le message électronique du client est introuvable. Contactez l'administrateur système.`
- `Impossible de récupérer le message électronique du client. Il a peut-être été supprimé. Contactez l'administrateur système.`
- `Impossible de répondre au message électronique du client. Il a peut-être été supprimé. Contactez l'administrateur système.`

Procédure à suivre

1. Cliquez sur le lien **Fermer l'onglet** qui apparaît en regard du message d'erreur pour supprimer le contact du bureau.
2. Contactez l'administrateur système.

Le courrier électronique est en cours d'utilisation par un autre agent

Lorsque vous cliquez sur l'onglet d'un contact de courrier électronique dans le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques, le message d'erreur suivant s'affiche :

`Ce courrier électronique est en cours d'utilisation par un autre agent.`

Procédure à suivre

Cliquez sur le lien **Fermer l'onglet** qui apparaît en regard du message d'erreur pour supprimer le contact du bureau. Vous pouvez ensuite continuer à utiliser d'autres contacts de courrier électronique.

La modification de la réponse au courrier électronique est lente

Si une réponse à un courrier électronique est extrêmement volumineuse, sa modification peut être tellement lente qu'elle rende le bureau inutilisable.

Procédure à suivre

Utilisez des pièces jointes pour envoyer certaines informations au client plutôt que d'inclure la totalité dans le corps de la réponse au courrier électronique.

Impossible d'afficher les pièces jointes

Lorsque vous cliquez sur l'onglet d'un contact de courrier électronique pour afficher le courrier électronique du client, l'un des messages suivants s'affiche :

- `Impossible d'afficher les pièces jointes : le nombre de pièces jointes ne peut pas dépasser 10.`
- `Impossible d'afficher les pièces jointes : la taille totale de l'ensemble des pièces jointes ne peut pas dépasser 10 Mo.`
- `Impossible d'afficher les pièces jointes : la taille d'une seule pièce jointe ne peut pas dépasser 2 Mo.`

Procédure à suivre

Bien que vous ne puissiez pas télécharger les pièces jointes du client, vous pouvez toutefois afficher le texte dans le corps du courrier électronique et répondre au client. Envoyez une réponse au client pour l'informer que vous n'avez pas reçu les pièces jointes au courrier électronique. Vous pouvez également indiquer la raison pour laquelle les pièces jointes n'ont pas pu être téléchargées et demander au client de les renvoyer.

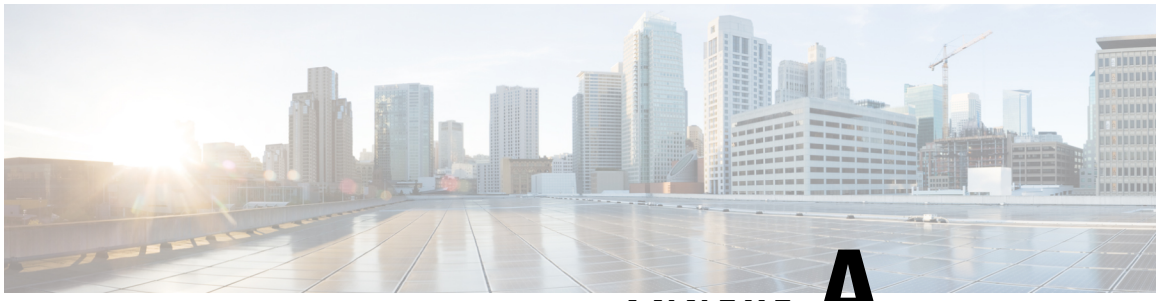
Les images ne s'affichent pas dans le courrier électronique du client

Un client inclut une image dans le corps d'un courrier électronique. L'image n'apparaît pas dans le courrier électronique lorsque vous l'affichez dans Finesse. Ce problème peut se produire en raison des différences de traitement des images qui existent entre les divers clients de messagerie.

Lorsque cela se produit, aucune erreur ne s'affiche dans Finesse. Toutefois, un client peut vous demander si vous avez reçu l'image qu'il a envoyé.

Procédure à suivre

Informez le client que vous n'avez pas reçu l'image. Demandez-lui de la renvoyer sous forme de pièce jointe.



ANNEXE A

Conversation - Expérience client

Cette annexe décrit l'expérience du client qui utilise la fonctionnalité de conversation.

- Expérience de conversation à l'aide d'info-bulles, à la page 69
- Expérience de conversation classique, à la page 70

Expérience de conversation à l'aide d'info-bulles

La conversation à l'aide d'info-bulle est conçue pour se dérouler dans un petite fenêtre contextuelle de conversation qui s'affiche sur la partie inférieure droite de la page web du client. Voici ci-dessous le processus de conversation utilisant l'info-bulle :

1. Le client lance la conversation en cliquant sur un lien textuel, un bouton ou une icône.

   Le formulaire de conversation tente de recueillir les coordonnées du client, telles que son nom, son adresse électronique, son numéro de téléphone, etc. Le formulaire présente également une liste d'énoncés de problèmes - parmi lesquels le client doit obligatoirement choisir.

2. Le client fournit des informations dans le formulaire de conversation et envoie ce dernier.

3. La fenêtre contextuelle de conversation s'ouvre avec un message de bienvenue, tel que « Merci de nous avoir contactés. Nous vous recontacterons dans les plus brefs délais ». Si tous les agents sont occupés, un message approprié s'affiche.

   Lorsque l'agent rejoint la conversation, le client est averti par un message, et la fenêtre contextuelle se divise en une zone de conversation (où apparaissent les messages) et une zone de saisie (où le client peut taper des messages destinés à l'agent).

4. La conversation du client et de l'agent - plusieurs agents peuvent participer à la conversation pour créer une conversation de groupe. Lors de la conversation, les messages de l'agent sont affichés sur la gauche de la zone de conversation et les messages du client sont affichés sur la droite. Tous les messages sont affichés avec un horodatage au-dessous du message (au format 24 heures) ; le message de l'agent comporte en outre le nom de l'agent avant l'horodatage.

   La fenêtre contextuelle de conversation peut être réduite ou agrandie.

   Les indicateurs suivants s'affichent dans la fenêtre contextuelle de conversation à des moments appropriés :

   - Indicateur de saisie de l'agent : cet indicateur, représenté par trois points ondulées, s'affiche au-dessus de la zone de saisie chaque fois que l'agent tape.

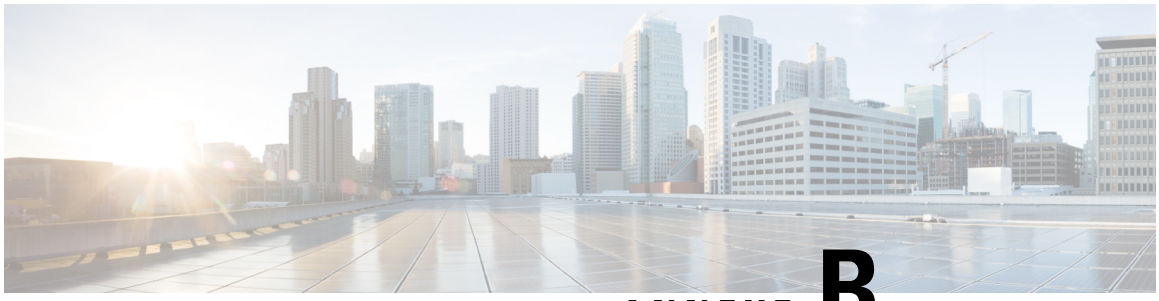
- Indicateur de nouveaux messages : La fenêtre contextuelle clignote sous forme de message réduit chaque fois qu'un nouvel événement se produit pendant la conversation, tel que la réception d'un nouveau message, l'arrivée d'un autre agent, des problèmes de connexion, etc.
- Indicateur d'agent quittant/rejoignant la conversation : le client est informé lorsqu'un agent quitte ou rejoint la conversation.

5. Lorsque le client termine la conversation et tente de la quitter, les fenêtres contextuelles suivantes sont affichées en séquence :
   1. Une case de confirmation de fermeture de conversation.
   2. Une case de téléchargement de transcription de la conversation. Le client peut choisir de télécharger la transcription de la conversation.
   3. Une case d'évaluation de la conversation, si l'évaluation est activée pour la conversation. Le client peut choisir d'évaluer ou d'ignorer l'évaluation en fermant cette case.

Remarque Tout problème de connectivité ou problème technique rencontré pendant la session de conversation est signalé par un message de bannière en haut de la zone de conversation.

Expérience de conversation classique

la conversation classique est obsolète depuis la version 12.0. Contrairement à la conversation sous forme d'info-bulle, la conversation classique s'ouvre dans une fenêtre de navigateur distincte. Toutefois, le processus de conversation est très similaire à celui de la conversation utilisant l'info-bulle.



ANNEXE B

Référence de données en temps réel

- Rapports de l'agent, à la page 71
- Rapports des superviseurs, à la page 84

Rapports de l'agent

Rapport statistique d'agent CSQ

Le rapport statistique d'agent CSQ présente les statistiques de la file d'appels de la journée en cours, depuis minuit, des files d'attente de service de contact (CSQ) auxquelles l'agent est associé.

Graphiques

Vide

Les champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente.
Appels en attente	Nombre d'appels en file d'attente pour une CSQ.
Appel le plus long en file d'attente	Temps écoulé depuis la mise en file d'attente de l'appel le plus ancien.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom équipe	Affiche des informations sur les CSQ qui appartiennent à des équipes spécifiques.

Remarque Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Rapport Historique des états récents

Le Rapport Historique des états récents présente l'état de l'agent et la durée dans cet état et le code motif (le cas échéant) pour la journée en cours, depuis minuit.

Graphiques

Vide

Les champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Identifiant d'agent	ID de connexion de l’agent.
Heure de début	Heure à laquelle l'état de l'agent a démarré.
État	État de l'agent : Connexion, Déconnexion, Non prêt, Prêt, Réservé, En conversation ou Travail.
Raison	Raison sélectionnée par l'agent lors du passage à l'état Déconnexion ou Non prêt. Le code motif s'affiche si l'étiquette du motif n'est pas disponible. Un champ vide est dû à l'une des raisons suivantes : • Aucun code motif de déconnexion n'est configuré. • L'agent n'a pas pu entrer un motif. • Codes motif pour tous les autres états à l'exception de Non prêt et Déconnexion. Pour voir une liste des codes raison et leurs descriptions, consultez la section « Codes raison prédéfinis » ci-dessous.
Durée	Durée pendant laquelle l'agent était dans cet état.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Remarque Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Codes de raison prédéfinis

Code raison	État	Événement	Description d'événement
22	Déconnexion	SUP_AGT_TO_LOGOUT	Un superviseur passe l'état d'un agent à Déconnexion.
33	Prêt/Non prêt	SUP_AGT_TO_READY/ SUP_AGT_TO_NOT READY	Un superviseur passe l'état d'un agent à Prêt ou Non Prêt.
420	Déconnexion	-	Le système émet ce code motif lorsque l'agent est déconnecté de force en cas d'échec de la connexion entre le bureau Cisco Finesse et le serveur Cisco Finesse.
32741	Déconnexion	ICD_EXTENSION_CONFLICT	Si un agent est déjà connecté et qu'un autre agent tente de se connecter avec le même numéro de poste, l'agent précédemment connecté sera déconnecté par le système.
32742	Non prêt	AGT_SEC_LINE_OFFHOOK	L'état de l'agent passe de l'état Prêt à Non prêt lorsque les lignes non ICD surveillées sont utilisées pour les appels entrants ou sortants.
32745	ÉLÉMENTS SORTANTS	OUTBOUND_WORK_REASONCODE	Ce code motif est défini lorsqu'un agent passe à l'état de travail pour sélectionner un code traitement post-appel après avoir terminé un appel sortant.
32746	ÉLÉMENTS SORTANTS	AGENT_RESERVED_OUTBOUND_DIRECT_PREVIEW	Ce code motif est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réservé pour un appel sortant de prévisualisation directe.

Référence de données en temps réel

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32747	ÉLÉMENTS SORTANTS	AGENT_RESERVED_OUTBOUND	Ce code motif est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réservé pour un appel sortant progressif ou prédictif de l'agent.
32748	Déconnexion	AGENT_DELETED	L'agent est déconnecté de Unified CCX car l'agent est supprimé de Unified Communications Manager. Cet événement est déclenché lorsque Unified CCX synchronise les informations de l'agent avec Unified Communications Manager.
32749	Non prêt	CANCEL_FEATURE	L'état de l'agent passe de Conversation à Non prêt au moment où la fonction Annuler est déclenchée lors d'un appel de consultation de distribution des appels Interactive (ICD) entre deux agents. Lorsque l'agent consultant appuie sur la touche programmable **Annuler** du téléphone, l'agent consulté n'est plus associé à l'appel ACD et son état devient Non prêt. Cette fonctionnalité n'est disponible que sur certains téléphones récents.
32750	Non prêt	AGT_IPCC_EXT_ CHANGED	L'agent est déconnecté de Unified CCX, car le poste Unified CCX de l'agent dans Unified Communications Manager est modifié.
32751	Prêt	AGENT_SKIPS	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation et ignore l'appel.
32752	Prêt	CANCEL_RESERVATION	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation, décide d'annuler la réservation, et appuie sur le bouton **Annuler la réservation** du poste de travail.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32753	Non prêt	LINE_RESTRICTED	La ligne téléphonique de l'agent est signalée comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager. **Attention** Si la ligne d'un agent est ajoutée à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm. Si la case **Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI** n'est pas cochée dans la fenêtre **Configuration du profil d'un périphérique par défaut** de Unified Communications Manager, la ligne reste dans la liste des restrictions et elle ne peut pas être contrôlée. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à *Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager*, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.
32754	Non prêt	DEVICE_RESTRICTED	L'appareil de l'agent est signalé comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager. **Attention** Si l'appareil d'un agent est ajouté à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm. Si la case **Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI** n'est pas cochée dans la fenêtre **Configuration du profil d'un périphérique par défaut** de Unified Communications Manager, l'appareil reste dans la liste des restrictions et ne peut pas être contrôlé. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à *Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager*, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32755	Non prêt	CALL_ENDED	L'agent passe à l'état Non prêt après avoir traité un appel Unified CCX. Cet événement se produit dans les cas suivants : • L'agent 1 est dans l'état Non prêt et reçoit un appel de consultation de l'agent 2. Après avoir traité l'appel, l'agent 1 revient à l'état Non prêt. • L'option **Disponibilité automatique** est désactivée pour l'agent. Après avoir traité un appel, l'agent passe à l'état Non prêt.
32756	Non prêt	PHONE_UP	Le téléphone de l'agent devient actif après avoir été dans l'état Téléphone en panne.
32757	Non prêt	CM_FAILOVER	Unified Communications Manager bascule et l'agent passe à l'état Non prêt.
32758	Non prêt	WORK_TIMER_EXP	L'état de l'agent passe de Travail à Non prêt. Cette modification survient si l'état Travail de la CSQ de cet agent est associé à un minuteur de traitement post-appel arrivé à expiration.
32759	Non prêt	PHONE_DOWN	Le téléphone de l'agent cesse de fonctionner et l'agent est placé dans l'état Non disponible.
32760	Non prêt	AGT_LOGON	L'agent se connecte et est automatiquement placé dans l'état Non prêt.
32761	Non prêt	AGT_RCV_NON_ICD	L'agent est connecté au téléphone du poste de travail ou IP et reçoit un appel qui n'est pas en attente sur la plate-forme Unified CCX.
32762	Non prêt	AGT_OFFHOOK	L'agent décroche pour passer un appel. Si l'agent saisit un motif, ce motif est affiché. Si l'agent n'a pas sélectionné de motif, le système émet ce code motif.
32763	Non prêt	AGT_RNA	L'agent ne parvient pas à répondre à un appel Unified CCX dans le délai spécifié.
32764	Déconnexion	CRS_FAILURE	Le serveur actif devient le serveur de secours et l'agent perd la connexion à la plate-forme Unified CCX.
32765	Déconnexion	CONNECTION_DOWN	Le téléphone IP ou le poste de travail de l'agent tombe en panne, ou la connexion est perturbée.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32766	Déconnexion	CLOSE_FINESSE_DESKTOP	L'agent se déconnecte manuellement du bureau Finesse en utilisant l'option de déconnexion par défaut (sans étiquette de motif personnalisée).
32767	Déconnexion	AGT_RELOGIN	L'agent est connecté à un appareil (ordinateur ou téléphone) et tente de se connecter à un second appareil.

Rapport Historique des appels récents

Le Rapport Historique des appels récents présente les derniers détails de l'historique des appels, comme l'heure de début, la durée de l'appel, le type d'appel, le numéro de téléphone, la disposition des contacts, la file d'attente et les motifs de traitement post-appel pour la journée en cours depuis minuit.

Les scénarios d'appel suivants ne font pas l'objet de rapport :

- Consultez les appels entre deux agents.
- Les appels de campagne sortants et tout type d'appel transféré ou mis en conférence.

Graphiques

Vide

Les champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Type	Type d'appel. Par exemple, entrant ou sortant.
Numéro	Numéro de téléphone de l'appel. Pour voir une liste des codes raison et leurs descriptions, consultez la section « Codes raison prédéfinis » ci-dessous.
Disposition	Type de disposition de contact de l'appel.
Motif de traitement post-appel	Motifs de traitement post-appel saisis par l'agent.
File d'attente	La file d'attente indique que l'appel a été acheminé.
Hr début	Heure de début de l'appel.
Durée	Durée de l'appel.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Remarque Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Rapport des statistiques de l'agent

Le rapport des statistiques de l'agent présente des statistiques de performance des agents pour la journée en cours, depuis minuit.

Graphiques

Vide

Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Appels offerts	Appels envoyés à l'agent, indépendamment du fait que l'agent prend l'appel.
Appels traités	Appels transmis à l'agent.
Temps de conversation - Moy.	Temps moyen passé par l'agent en état de conversation. Temps moyen de conversation = temps total en état de conversation / appels traités
Temps de conversation - Max.	Temps maximum passé par l'agent en état de conversation.
Temps de conversation - Total	Temps total passé par l'agent en état de conversation.
Temps d'attente - Moy.	Temps moyen pendant lequel l'agent met les appels en attente. Temps d'attente moyen = Durée totale des appels laissés en attente / appels traités
Temps d'attente - Max.	La durée la plus longue pendant laquelle un agent a mis un appel en attente.
Temps d'attente - Total	Temps total pendant lequel l'agent met les appels en attente.

Champ	Description
Prêt - Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Prêt. Temps moyen prêt = Temps total passé par l'agent en état Prêt / Nombre de fois où l'agent est passé à l'état Prêt
Prêt - Maximum	Temps maximum passé par l'agent en état Prêt.
Prêt - Total	Temps total passé par l'agent en état Prêt.
Non prêt - Moyen	Temps moyen que l'agent a passé dans l'état Non prêt. Temps moyen non prêt = Temps total passé par l'agent en état Non prêt / Nombre de fois où l'agent est passé à l'état Non prêt
Non prêt - Maximum	Temps maximum que l'agent a passé dans l'état Non prêt.
Non prêt - Total	Temps total que l'agent a passé dans l'état Non prêt.
Traitement post-appel - Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Travail. Temps de travail moyen = temps total passé en état Travail / appels effectués
Traitement post-appel - Maximum	Temps maximum passé par l'agent en état Travail.
Traitement post-appel - Total	Temps total passé par l'agent en état Travail.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Remarque Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Rapport de synthèse de l'équipe d'agent

Le Rapport de synthèse de l'équipe d'agent présente l'état de l'agent et le motif (le cas échéant). Un agent peut consulter les informations de tous les agents de l'équipe.

Graphiques

Vide

Les champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
État	État de l'agent : Connexion, Déconnexion, Non prêt, Prêt, Réservé, En conversation ou Travail.
Raison	Raison sélectionnée par l'agent lors du passage à l'état Déconnexion ou Non prêt. Le code motif s'affiche si le motif n'est pas disponible. Un champ vide est dû à l'une des raisons suivantes : • Aucun code motif de déconnexion n'est configuré. • L'agent n'a pas pu sélectionner un motif. • Codes motif pour tous les autres états à l'exception de Non prêt et Déconnexion. Pour voir une liste des codes raison et leurs descriptions, consultez la section « Codes raison prédéfinis » ci-dessous.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Remarque Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Codes de raison prédéfinis

Code raison	État	Événement	Description d'événement
22	Déconnexion	SUP_AGT_TO_LOGOUT	Un superviseur passe l'état d'un agent à Déconnexion.
33	Prêt/Non prêt	SUP_AGT_TO_READY/ SUP_AGT_TO_NOT READY	Un superviseur passe l'état d'un agent à Prêt ou Non Prêt.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
420	Déconnexion	-	Le système émet ce code motif lorsque l'agent est déconnecté de force en cas d'échec de la connexion entre le bureau Cisco Finesse et le serveur Cisco Finesse.
32741	Déconnexion	ICD_EXTENSION_CONFLICT	Si un agent est déjà connecté et qu'un autre agent tente de se connecter avec le même numéro de poste, l'agent précédemment connecté sera déconnecté par le système.
32742	Non prêt	AGT_SEC_LINE_OFFHOOK	L'état de l'agent passe de l'état Prêt à Non prêt lorsque les lignes non ICD surveillées sont utilisées pour les appels entrants ou sortants.
32745	ÉLÉMENTS SORTANTS	OUTBOUND_WORK_REASONCODE	Ce code motif est défini lorsqu'un agent passe à l'état de travail pour sélectionner un code traitement post-appel après avoir terminé un appel sortant.
32746	ÉLÉMENTS SORTANTS	AGENT_RESERVED_OUTBOUND_DIRECTPREVIEW	Ce code motif est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réservé pour un appel sortant de prévisualisation directe.
32747	ÉLÉMENTS SORTANTS	AGENT_RESERVED_OUTBOUND	Ce code motif est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réservé pour un appel sortant progressif ou prédictif de l'agent.
32748	Déconnexion	AGENT_DELETED	L'agent est déconnecté de Unified CCX car l'agent est supprimé de Unified Communications Manager. Cet événement est déclenché lorsque Unified CCX synchronise les informations de l'agent avec Unified Communications Manager.
32749	Non prêt	CANCEL_FEATURE	L'état de l'agent passe de Conversation à Non prêt au moment où la fonction Annuler est déclenchée lors d'un appel de consultation de distribution des appels Interactive (ICD) entre deux agents. Lorsque l'agent consultant appuie sur la touche programmable **Annuler** du téléphone, l'agent consulté n'est plus associé à l'appel ACD et son état devient Non prêt. Cette fonctionnalité n'est disponible que sur certains téléphones récents.
32750	Non prêt	AGT_IPCC_EXT_ CHANGED	L'agent est déconnecté de Unified CCX, car le poste Unified CCX de l'agent dans Unified Communications Manager est modifié.
32751	Prêt	AGENT_SKIPS	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation et ignore l'appel.

Référence de données en temps réel

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32752	Prêt	CANCEL_RESERVATION	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation, décide d'annuler la réservation, et appuie sur le bouton **Annuler la réservation** du poste de travail.
32753	Non prêt	LINE_RESTRICTED	La ligne téléphonique de l'agent est signalée comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager. **Attention** Si la ligne d'un agent est ajoutée à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm. Si la case **Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI** n'est pas cochée dans la fenêtre **Configuration du profil d'un périphérique par défaut** de Unified Communications Manager, la ligne reste dans la liste des restrictions et elle ne peut pas être contrôlée. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à *Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager*, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32754	Non prêt	DEVICE_RESTRICTED	L'appareil de l'agent est signalé comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager. **Attention** Si l'appareil d'un agent est ajouté à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm. Si la case **Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI** n'est pas cochée dans la fenêtre **Configuration du profil d'un périphérique par défaut** de Unified Communications Manager, l'appareil reste dans la liste des restrictions et ne peut pas être contrôlé. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à *Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager*, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.
32755	Non prêt	CALL_ENDED	L'agent passe à l'état Non prêt après avoir traité un appel Unified CCX. Cet événement se produit dans les cas suivants : • L'agent 1 est dans l'état Non prêt et reçoit un appel de consultation de l'agent 2. Après avoir traité l'appel, l'agent 1 revient à l'état Non prêt. • L'option **Disponibilité automatique** est désactivée pour l'agent. Après avoir traité un appel, l'agent passe à l'état Non prêt.
32756	Non prêt	PHONE_UP	Le téléphone de l'agent devient actif après avoir été dans l'état Téléphone en panne.
32757	Non prêt	CM_FAILOVER	Unified Communications Manager bascule et l'agent passe à l'état Non prêt.
32758	Non prêt	WORK_TIMER_EXP	L'état de l'agent passe de Travail à Non prêt. Cette modification survient si l'état Travail de la CSQ de cet agent est associé à un minuteur de traitement post-appel arrivé à expiration.
32759	Non prêt	PHONE_DOWN	Le téléphone de l'agent cesse de fonctionner et l'agent est placé dans l'état Non disponible.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32760	Non prêt	AGT_LOGON	L'agent se connecte et est automatiquement placé dans l'état Non prêt.
32761	Non prêt	AGT_RCV_NON_ICD	L'agent est connecté au téléphone du poste de travail ou IP et reçoit un appel qui n'est pas en attente sur la plate-forme Unified CCX.
32762	Non prêt	AGT_OFFHOOK	L'agent décroche pour passer un appel. Si l'agent saisit un motif, ce motif est affiché. Si l'agent n'a pas sélectionné de motif, le système émet ce code motif.
32763	Non prêt	AGT_RNA	L'agent ne parvient pas à répondre à un appel Unified CCX dans le délai spécifié.
32764	Déconnexion	CRS_FAILURE	Le serveur actif devient le serveur de secours et l'agent perd la connexion à la plate-forme Unified CCX.
32765	Déconnexion	CONNECTION_DOWN	Le téléphone IP ou le poste de travail de l'agent tombe en panne, ou la connexion est perturbée.
32766	Déconnexion	CLOSE_FINESSE_DESKTOP	L'agent se déconnecte manuellement du bureau Finesse en utilisant l'option de déconnexion par défaut (sans étiquette de motif personnalisée).
32767	Déconnexion	AGT_RELOGIN	L'agent est connecté à un appareil (ordinateur ou téléphone) et tente de se connecter à un second appareil.

Rapports des superviseurs

Rapport de synthèse d'agent de l'équipe d'appels sortants

Le rapport de synthèse d'agent de l'équipe d'appels sortants fournit des statistiques sur les performances des agents de l'équipe en ce qui concerne les campagnes d'appels sortants en prévisualisation directe, progressives, et prédictives. Les deux vues suivantes sont disponibles pour ce rapport :

- **Moyenne à court et long terme** - Fournit les statistiques de performance des agents qui traitent des appels sortants pour la journée en cours sur la base de valeurs à court et long terme.
- **Depuis minuit** - Fournit les statistiques de performance des agents de l'équipe qui traitent les appels sortants pour la journée en cours, à partir de minuit.

Remarque

- Votre administrateur peut définir la valeur à court terme comme étant 5, 10 ou 15 minutes.
- La valeur à long terme est de 30 minutes.

Graphiques

Vide

Champs

Voici les tables basées sur les vues qui font partie du rapport.

Tableau 1 : Moyenne court et long terme

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Durée de conversation moyenne - à court terme	Temps moyen passé par l'agent dans l'état de conversation durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée de conversation moyenne - à long terme	Temps moyen passé par l'agent dans l'état de conversation durant les 30 dernières minutes.
Durée de mise en attente moyenne - à court terme	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels en attente durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée de mise en attente moyenne - à long terme	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels en attente durant les 30 dernières minutes.

Tableau 2 : Depuis minuit.

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Temps de conversation - Moy.	Temps moyen passé par l'agent en état de conversation pour les appels sortants. Temps moyen de conversation = temps total en état de conversation / appels traités
Temps de conversation - Max.	Durée la plus longue passée par l'agent en état de conversation pour les appels sortants.
Temps de conversation - Total	Temps total passé par l'agent en état de conversation pour les appels sortants.

Champ	Description
Temps d'attente - Moy.	Temps moyen pendant lequel l'agent met les appels en attente. Temps d'attente moyen = Durée totale des appels laissés en attente / appels traités
Temps d'attente - Max.	La durée la plus longue pendant laquelle un agent a mis un appel sortant en attente.
Temps d'attente - Total	Temps total pendant lequel l'agent met les appels en attente.
Temps de traitement post-appel - Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Travail pour les appels sortants. Temps de travail moyen = temps total passé en état Travail / appels effectués
Temps de traitement post-appel - Maximum	Durée la plus longue passée par l'agent en état Travail pour les appels sortants.
Temps de traitement post-appel - Total	Temps total passé par l'agent en état Travail pour les appels sortants.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Remarque Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Rapport statistique sur l'agent de conversation

Le rapport Statistiques sur l'agent de conversation fournit des statistiques d'agent.

Graphiques

Vide

Les champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

- Champs visibles - Ces champs sont affichés sur le rapport.

- Champs masqués - Ces champs ne sont pas affichés sur le rapport. Vous pouvez personnaliser le rapport pour afficher ces champs. Pour plus d'informations, consultez le *Guide d'utilisation des rapports de Cisco Unified Contact Center Express* à l'adresse suivante :

  https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-user-guide-list.html.

Tableau 3 : Champs visibles du rapport Statistiques de l'agent de conversation

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
État actuel	État de l'agent - Connecté, Déconnecté, Non Prêt, Prêt, Partiellement occupé, Occupé, Réservé.
Durée	Durée passée par l'agent dans l'état actuel.
Contacts actifs actuels	Nombre de contacts traités par l'agent.
Contacts présentés	Nombre de contacts présentés à l'agent depuis minuit.
Contacts traités	Nombre de contacts traités par l'agent depuis minuit. Un contact est marqué comme traité s'il est connecté à un agent.
Contacts abandonnés	Nombre de contacts ayant été acheminés vers la CSQ depuis minuit mais n'ayant pas reçu de réponse par un agent, car le client a mit fin à la conversation ou a été déconnecté. Cela inclut également le nombre de conversations de groupe qui ont été abandonnées lorsqu'elles ont été acheminées vers une CSQ. Elles sont abandonnées lorsque la conversation de groupe n'est pas acceptée par le second agent. Cela peut être dû au fait que l'émetteur de la conversation ou le premier agent a mis fin à la conversation avant que le second agent ne l'accepte ou ne soit déconnecté.
Contacts RNA (Ring No Answer = Sonnerie sans réponse)	Nombre de contacts auxquels l'agent n'a pas répondu depuis minuit. Sonnerie sans réponse (Ring-no-answer).
Contacts refusés	Nombre de conversations de groupe refusées par l'agent depuis minuit.

Tableau 4 : Champs masqués du rapport Statistiques de l'agent de conversation

Champ	Description
Durée de connexion	Temps écoulé entre l'heure de connexion et l'heure de déconnexion.
CSQ servies	Liste des files d'attente de service de contact pour lesquelles travaille l'agent.

Champ	Description
Taux d'utilisation de l'agent - Non prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Non prêt depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Prêt depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Partiellement occupé	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Partiellement occupé depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Occupé	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Occupé depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Remarque Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de conversation

Le rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de conversation fournit des statistiques d'agent et des statistiques de contact pour une file d'attente de service de contact (CSQ).

Graphiques

Vide

Les champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

- Champs visibles - Ces champs sont affichés sur le rapport.

- Champs masqués - Ces champs ne sont pas affichés sur le rapport. Vous pouvez personnaliser le rapport pour afficher ces champs. Pour plus d'informations, consultez le *Guide d'utilisation des rapports de Cisco Unified Contact Center Express* à l'adresse suivante :

  http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-user-guide-list.html.

Tableau 5 : Champs visibles du rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de conversation

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente.
Contacts en file d'attente	Nombre de contacts en file d'attente pour une CSQ.
Agents - Connectés	Nombre d'agents à l'état Connecté.
Agents - Non prêts	Nombre d'agents dans l'état Non Prêt.
Agents - Prêts	Nombre d'agents dans l'état Prêt.
Agents - Partiellement occupé	Nombre d'agents dans l'état Partiellement occupé. Un agent est mis à l'état Partiellement occupé lorsque l'agent n'a pas atteint le nombre maximal de sessions de conversation défini par l'administrateur.
Agents - Occupé	Nombre d'agents dans l'état Occupé. Un agent est mis à l'état Occupé lorsque l'agent atteint le nombre maximal de sessions de conversation défini par l'administrateur.
Agents - Réservé	Nombre d'agents dans l'état Réservé.

Tableau 6 : Champs masqués du rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de conversation

Champ	Description
Total Contacts	Nombre de contacts acheminés vers la file d'attente de service de contact depuis minuit.
Contacts traités	Nombre de contacts traités par la file d'attente de service de contact depuis minuit. Un contact est marqué comme traité s'il est connecté à un agent alors qu'il était sur cette file d'attente de service de contact.
Contacts abandonnés	Nombre de contacts ayant été acheminés vers la CSQ depuis minuit mais n'ayant pas reçu de réponse par un agent, car le client a mit fin à la conversation ou a été déconnecté.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom file d'attente	Affiche des informations sur les CSQ qui appartiennent à des files d'attente spécifiques.

Critères de regroupement

Vide

Rapport statistique sur l'agent de courrier électronique

Le rapport statistique sur l'agent de courrier électronique fournit les statistiques de courrier électronique des agents.

Graphiques

Vide

Les champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

- Champs visibles - Ces champs sont affichés sur le rapport.
- Champs masqués - Ces champs ne sont pas affichés sur le rapport. Vous pouvez personnaliser le rapport pour afficher ces champs. Pour en savoir plus, reportez-vous au *Guide d'utilisation des rapports Cisco Unified Contact Center Express*, disponible à l'adresse :

  https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-user-guide-list.html.

Tableau 7 : Champs visibles du rapport statistique sur l'agent de courrier électronique

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
État actuel	État de l'agent : Connecté, Déconnecté, Non Prêt, Prêt, Partiellement occupé, Occupé, Réservé.
Durée	Durée passée par l'agent dans l'état actuel.
Courriers électroniques actifs	Nombre de courriers électroniques en cours de traitement par l'agent.
Courriers électroniques présentés	Nombre de courriers électroniques présentés à l'agent depuis minuit. **Remarque** Le nombre de courriers électroniques qui sont présentés y compris les nouveaux courriers électroniques et ceux remis en file d'attente.
Courriers électroniques traités	Nombre de courriers électroniques traités par l'agent depuis minuit.

Champ	Description
Courriers électroniques rejetés	Nombre de courriers électroniques rejetés par l'agent ou par le système au cours de l'interruption de service. Les courriers électroniques rejetés par le système devant être réinjectés dans le système lorsque le service est rétabli.
Remise en file d'attente des courriers électroniques	Nombre de messages électroniques remis en file d'attente par l'agent depuis minuit.

Tableau 8 : Champs masqués du rapport statistique sur l'agent de courrier électronique

Champ	Description
Durée de connexion	Temps écoulé entre l'heure de connexion et l'heure de déconnexion.
CSQ servies	Liste des files d'attente de service de contact pour lesquelles travaille l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Non prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Non prêt depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Prêt depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Partiellement occupé	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Partiellement occupé depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent - Occupé	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Occupé depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent : Réservé	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Réservé depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Remarque Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Rapport de synthèse de file d'attente de service de contact de courrier électronique

Le rapport de synthèse de file d'attente de service de contact de courrier électronique présente le récapitulatif des activités de courrier électronique des agents dans une file d'attente de service de contact (CSQ).

Graphiques

Vide

Les champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

- Champs visibles - Ces champs sont affichés sur le rapport.
- Champs masqués - Ces champs ne sont pas affichés sur le rapport. Vous pouvez personnaliser le rapport pour afficher ces champs. Pour en savoir plus, reportez-vous au *Guide d'utilisation des rapports Cisco Unified Contact Center Express*, disponible à l'adresse :

  https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-user-guide-list.html.

Tableau 9 : Champs visibles du rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de courrier électronique

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d'attente de service de contact de courrier électronique.
Courriers électroniques en file d'attente	Nombre de courriers électroniques dans la file d'attente. (Cela inclut les courriers électroniques remis en file d'attente par l'agent.)
Courriers électroniques en cours de traitement	Nombre de courriers électroniques que l'agent a sélectionnés dans la file d'attente pour y répondre.
Courriers électroniques rejetés	Nombre de courriers électroniques rejetés par l'agent ou par le système au cours de l'interruption de service. Les courriers électroniques rejetés par le système devant être réinjectés dans le système lorsque le service est rétabli.
Agents connectés	Nombre d'agents à l'état Connecté.
Agents non prêts	Nombre d'agents dans l'état Non Prêt.
Agents prêts	Nombre d'agents dans l'état Prêt.
État Partiellement occupé d'un agent	Nombre d'agents dans l'état Partiellement occupé. Un agent est mis à l'état Partiellement occupé lorsqu'il n'a pas sélectionné le nombre maximal de courriers électroniques défini par l'administrateur.

Champ	Description
Agents Occupés	Nombre d'agents dans l'état Occupé. Un agent est mis à l'état Occupé lorsqu'il a sélectionné le nombre maximal de courriers électroniques défini par l'administrateur.

Tableau 10 : Champs masqués du rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de courrier électronique

Champ	Description
Nombre total de courriers électroniques	Nombre de courriers électroniques acheminés vers la CSQ à partir de minuit.
Courriers électroniques traités	Nombre de courriers électroniques traités par la file d'attente de service de contact depuis minuit. Un courrier électronique est marqué comme traité si un agent y répond alors qu'il était sur cette file d'attente de service de contact.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom file d'attente	Affiche des informations sur les CSQ qui appartiennent à des files d'attente spécifiques.

Critères de regroupement

Vide

Rapport d'état de l'équipe

Le Rapport d'état de l'équipe présente chaque état de l'agent et le temps passé dans un état. Le superviseur peut voir les agents de toutes les équipes affectées.

Graphiques

Vide

Les champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l’agent.
Durée de connexion (depuis minuit)	Durée pendant laquelle l'agent s'est connecté depuis minuit.

Champ	Description
État actuel	État de l'agent : Connexion, Déconnexion, Non prêt, Prêt, Réservé, En conversation ou Travail.
Durée	Durée passée par l'agent dans l'état actuel.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Remarque Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Rapport de synthèse de l'équipe

Le rapport de synthèse de l'équipe présente des statistiques de performance de tous les agents de l'équipe. Les deux vues suivantes sont disponibles pour ce rapport :

- **Moyenne court et long terme :** présente les statistiques de performance des membres de l'équipe pour la journée en cours basées sur des valeurs à long terme et à court terme.
- **Depuis minuit :** présente les statistiques de performance pour la journée en cours, depuis minuit.

Remarque

- Votre administrateur peut définir la valeur à court terme comme étant 5, 10 ou 15 minutes.
- La valeur à long terme est de 30 minutes.

Graphiques

Vide

Champs

Voici les tables basées sur les vues qui font partie du rapport :

Tableau 11 : Moyenne court et long terme

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Durée de connexion (depuis minuit)	Durée de connexion totale de l'agent, depuis minuit.
Durée de conversation moyenne - à court terme	Temps moyen passé par l'agent dans l'état de conversation durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée de conversation moyenne - à long terme	Temps moyen passé par l'agent dans l'état de conversation durant les 30 dernières minutes.
Durée de mise en attente moyenne - à court terme	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels en attente durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée de mise en attente moyenne - à long terme	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels en attente durant les 30 dernières minutes.

Tableau 12 : Depuis minuit.

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l'agent.
Durée de connexion	Durée totale de connexion de l'agent.
Appels offerts	Nombre d'appels qui sont envoyés à l'agent, indépendamment du fait que l'agent a répondu à l'appel.
Appels traités	Nombre d'appels répondus par l'agent.
Durée moyenne de sonnerie	Le temps moyen de sonnerie d'appel avant que les appels ne soient pris. Le temps moyen de sonnerie = Temps total de sonnerie / appels traités
Temps de conversation - Moy.	Temps moyen passé par l'agent en état de conversation. Temps moyen de conversation = temps total en état de conversation / appels traités
Temps de conversation - Max.	Temps maximum passé par l'agent en état de conversation.
Temps de conversation - Total	Temps total passé par l'agent en état de conversation.
Temps d'attente - Moy.	Temps moyen pendant lequel l'agent met les appels en attente. Temps d'attente moyen = Durée totale des appels laissés en attente / appels traités

Champ	Description
Temps d'attente - Max.	La durée la plus longue pendant laquelle un agent a mis un appel en attente.
Temps d'attente - Total	Temps total pendant lequel l'agent met les appels en attente.
Temps Prêt - Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Prêt. Temps moyen prêt = Temps total passé par l'agent en état Prêt / Nombre de fois où l'agent est passé à l'état Prêt
Temps Prêt - Maximum	Temps maximum passé par l'agent en état Prêt.
Temps Prêt - Total	Temps total passé par l'agent en état Prêt.
Temps Non prêt - Moyen	Temps moyen que l'agent a passé dans l'état Non prêt. Temps moyen non prêt = Temps total passé par l'agent en état Non prêt / Nombre de fois où l'agent est passé à l'état Non prêt
Temps Non Prêt - Maximum	Temps maximum que l'agent a passé dans l'état Non prêt.
Temps Non Prêt - Total	Temps total que l'agent a passé dans l'état Non prêt.
Temps de traitement post-appel - Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Travail. Temps de travail moyen = temps total passé en état Travail / appels effectués
Temps de traitement post-appel - Maximum	Temps maximum passé par l'agent en état Travail.
Temps de traitement post-appel - Total	Temps total passé par l'agent en état Travail.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Remarque Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Rapport détaillé d'agent de file d'attente de service de contact (CSQ) vocale

Le rapport détaillé d'agent de file d'attente de service de contact (CSQ) vocale présente l'état actuel de l'agent, la durée de l'état et le code raison, le cas échéant.

Remarque Si un agent est configuré dans deux CSQ ou plus, le superviseur peut afficher la CSQ dans laquelle l'agent a l'état En conversation.

Graphiques

Vide

Les champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
CSQ	Nom de la file d'attente de service de contact.
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
Identifiant d'agent	ID de connexion de l’agent.
État actuel	État de l'agent : Connexion, Déconnexion, Non prêt, Prêt, Réservé, En conversation (dans la CSQ : <Nom de la CSQ>) ou Travail.
Durée	Durée passée par l'agent dans l'état actuel.
Raison	Raison sélectionnée par l'agent lors du passage à l'état Déconnexion ou Non prêt. Le code motif s'affiche si le motif n'est pas disponible. Un champ vide est dû à l'une des raisons suivantes : • Aucun code motif de déconnexion n'est configuré. • L'agent n'a pas pu entrer un motif. • Codes motif pour tous les autres états à l'exception de Non prêt et Déconnexion. Pour voir une liste des codes raison et leurs descriptions, consultez la section « Codes raison prédéfinis » ci-dessous.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Identifiant d'agent	Affiche les informations sur les agents des équipes spécifiées.

Référence de données en temps réel

Remarque Les paramètres de filtre ne sont pas applicables aux données en direct Finesse, mais uniquement aux rapports CUIC.

Critères de regroupement

Vide

Codes de raison prédéfinis

Code raison	État	Événement	Description d'événement
22	Déconnexion	SUP_AGT_TO_LOGOUT	Un superviseur passe l'état d'un agent à Déconnexion.
33	Prêt/Non prêt	SUP_AGT_TO_READY/ SUP_AGT_TO_NOT READY	Un superviseur passe l'état d'un agent à Prêt ou Non Prêt.
420	Déconnexion	-	Le système émet ce code motif lorsque l'agent est déconnecté de force en cas d'échec de la connexion entre le bureau Cisco Finesse et le serveur Cisco Finesse.
32741	Déconnexion	ICD_EXTENSION_CONFLICT	Si un agent est déjà connecté et qu'un autre agent tente de se connecter avec le même numéro de poste, l'agent précédemment connecté sera déconnecté par le système.
32742	Non prêt	AGT_SEC_LINE_OFFHOOK	L'état de l'agent passe de l'état Prêt à Non prêt lorsque les lignes non ICD surveillées sont utilisées pour les appels entrants ou sortants.
32745	ÉLÉMENTS SORTANTS	OUTBOUND_WORK_REASONCODE	Ce code motif est défini lorsqu'un agent passe à l'état de travail pour sélectionner un code traitement post-appel après avoir terminé un appel sortant.
32746	ÉLÉMENTS SORTANTS	AGENT_RESERVED_OUTBOUND_DIRECTPREVIEW	Ce code motif est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réservé pour un appel sortant de prévisualisation directe.
32747	ÉLÉMENTS SORTANTS	AGENT_RESERVED_OUTBOUND	Ce code motif est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réservé pour un appel sortant progressif ou prédictif de l'agent.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32748	Déconnexion	AGENT_DELETED	L'agent est déconnecté de Unified CCX car l'agent est supprimé de Unified Communications Manager. Cet événement est déclenché lorsque Unified CCX synchronise les informations de l'agent avec Unified Communications Manager.
32749	Non prêt	CANCEL_FEATURE	L'état de l'agent passe de Conversation à Non prêt au moment où la fonction Annuler est déclenchée lors d'un appel de consultation de distribution des appels Interactive (ICD) entre deux agents. Lorsque l'agent consultant appuie sur la touche programmable **Annuler** du téléphone, l'agent consulté n'est plus associé à l'appel ACD et son état devient Non prêt. Cette fonctionnalité n'est disponible que sur certains téléphones récents.
32750	Non prêt	AGT_IPCC_EXT_ CHANGED	L'agent est déconnecté de Unified CCX, car le poste Unified CCX de l'agent dans Unified Communications Manager est modifié.
32751	Prêt	AGENT_SKIPS	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation et ignore l'appel.
32752	Prêt	CANCEL_RESERVATION	L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation, décide d'annuler la réservation, et appuie sur le bouton **Annuler la réservation** du poste de travail.

Référence de données en temps réel

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32753	Non prêt	LINE_RESTRICTED	La ligne téléphonique de l'agent est signalée comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager. **Attention** Si la ligne d'un agent est ajoutée à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm. Si la case **Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI** n'est pas cochée dans la fenêtre **Configuration du profil d'un périphérique par défaut** de Unified Communications Manager, la ligne reste dans la liste des restrictions et elle ne peut pas être contrôlée. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à *Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager*, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.
32754	Non prêt	DEVICE_RESTRICTED	L'appareil de l'agent est signalé comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager. **Attention** Si l'appareil d'un agent est ajouté à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm. Si la case **Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI** n'est pas cochée dans la fenêtre **Configuration du profil d'un périphérique par défaut** de Unified Communications Manager, l'appareil reste dans la liste des restrictions et ne peut pas être contrôlé. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à *Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager*, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32755	Non prêt	CALL_ENDED	L'agent passe à l'état Non prêt après avoir traité un appel Unified CCX. Cet événement se produit dans les cas suivants : • L'agent 1 est dans l'état Non prêt et reçoit un appel de consultation de l'agent 2. Après avoir traité l'appel, l'agent 1 revient à l'état Non prêt. • L'option **Disponibilité automatique** est désactivée pour l'agent. Après avoir traité un appel, l'agent passe à l'état Non prêt.
32756	Non prêt	PHONE_UP	Le téléphone de l'agent devient actif après avoir été dans l'état Téléphone en panne.
32757	Non prêt	CM_FAILOVER	Unified Communications Manager bascule et l'agent passe à l'état Non prêt.
32758	Non prêt	WORK_TIMER_EXP	L'état de l'agent passe de Travail à Non prêt. Cette modification survient si l'état Travail de la CSQ de cet agent est associé à un minuteur de traitement post-appel arrivé à expiration.
32759	Non prêt	PHONE_DOWN	Le téléphone de l'agent cesse de fonctionner et l'agent est placé dans l'état Non disponible.
32760	Non prêt	AGT_LOGON	L'agent se connecte et est automatiquement placé dans l'état Non prêt.
32761	Non prêt	AGT_RCV_NON_ICD	L'agent est connecté au téléphone du poste de travail ou IP et reçoit un appel qui n'est pas en attente sur la plate-forme Unified CCX.
32762	Non prêt	AGT_OFFHOOK	L'agent décroche pour passer un appel. Si l'agent saisit un motif, ce motif est affiché. Si l'agent n'a pas sélectionné de motif, le système émet ce code motif.
32763	Non prêt	AGT_RNA	L'agent ne parvient pas à répondre à un appel Unified CCX dans le délai spécifié.
32764	Déconnexion	CRS_FAILURE	Le serveur actif devient le serveur de secours et l'agent perd la connexion à la plate-forme Unified CCX.
32765	Déconnexion	CONNECTION_DOWN	Le téléphone IP ou le poste de travail de l'agent tombe en panne, ou la connexion est perturbée.

Code raison	État	Événement	Description d'événement
32766	Déconnexion	CLOSE_FINESSE_DESKTOP	L'agent se déconnecte manuellement du bureau Finesse en utilisant l'option de déconnexion par défaut (sans étiquette de motif personnalisée).
32767	Déconnexion	AGT_RELOGIN	L'agent est connecté à un appareil (ordinateur ou téléphone) et tente de se connecter à un second appareil.

Rapport de synthèse de file d'attente de service de contact vocale

Le rapport de synthèse de file d'attente de service de contact vocale présente des statistiques de l'agent et des statistiques d'appel pour une file d'attente de service de contact (CSQ). Les trois vues suivantes sont disponibles pour ce rapport :

- **Instantané :** présente les statistiques de performance des agents qui sont associés aux CSQ spécifiées.
- **Moyenne court et long terme :** présente les statistiques d'appels de la CSQ pour la journée en cours basées sur des valeurs à long terme et à court terme.
- **Depuis minuit :** présente les statistiques d'appels de la CSQ, depuis minuit.

Remarque

- Votre administrateur peut définir la valeur à court terme comme étant 5, 10 ou 15 minutes.
- La valeur à long terme est de 30 minutes.

Graphiques

Vide

Champs

Voici les tables basées sur les vues qui font partie du rapport :

Tableau 13 : Instantané

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d’attente.
Appels en attente	Nombre d'appels en file d'attente pour une CSQ.
Appel le plus long en file d'attente	Temps écoulé depuis la mise en file d'attente de l'appel le plus ancien.
Agents connectés	Nombre d'agents à l'état Connecté.

Champ	Description
Agents répondant aux appels	Nombre d'agents dans l'état En conversation.
Agents prêts	Nombre d'agents dans l'état Prêt.
Agents non prêts	Nombre d'agents dans l'état Non Prêt.
Agents dans l'état Traitement post-appel	Nombre d'agents dans l'état Travail.
Agents réservés	Nombre d'agents dans l'état Réservé.

Tableau 14 : Moyenne court et long terme

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d’attente.
Appels abandonnés - à court terme	Nombre d'appels abandonnés dans les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Appels abandonnés - à long terme	Nombre d'appels abandonnés dans les 30 dernières minutes.
Appels sortis de la file d'attente - à court terme	Nombre d'appels sortis de la file d'attente dans les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Appels sortis de la file d'attente - à long terme	Nombre d'appels sortis de la file d'attente dans les 30 dernières minutes.
Durée moyenne de traitement du contact - à court terme	Durée moyenne de traitement des appels qui ont été acheminés vers la CSQ dans les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée moyenne de traitement du contact - à long terme	Durée moyenne de traitement des appels qui ont été acheminés vers la CSQ dans les 30 dernières minutes.
Durée d'attente moyenne - à court terme	Durée moyenne d'attente des appels qui ont été acheminés vers la CSQ dans les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée d'attente moyenne - à long terme	Durée moyenne d'attente des appels qui ont été acheminés vers la CSQ dans les 30 dernières minutes.
Niveau de service - à court terme	Le niveau de service est mesuré durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes. Le niveau de service le plus récent est affiché dans le cas où il n'y a pas d'appel dans l'intervalle de mesure.
Niveau de service - à long terme	Le niveau de service dans les 30 dernières minutes.

Tableau 15 : Depuis minuit.

Champ	Description
Nom de la file d'attente de service de contact	Nom de la file d’attente.
Appels en attente	Nombre d'appels en file d'attente pour une CSQ.
Appels abandonnés	Nombre d'appels qui ne sont pas traités par les agents et sont donc abandonnés pour une CSQ.
Appels traités	Nombre d'appels répondus par les agents de la CSQ. Les appels qui sont marqués comme traités par le script UCCX ne sont pas comptabilisés dans les appels traités.
Appels totaux	Nombre d'appels qui sont présentés à la CSQ.
Appel le plus long en file d'attente	La durée la plus longue d'attente d'un appel avant qu'il ne soit pris.
Durée de traitement la plus longue	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par l'agent.

Critères de filtre

Vous pouvez effectuer un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtre	Résultat
Nom de la file d'attente de service de contact	Affiche des informations sur les CSQ qui appartiennent à des files d'attente spécifiques.

Critères de regroupement

Vide