

## Configuration des préférences

- Étape 1** Choisissez Afficher > Préférences. La fenêtre Préférences s'affiche.
- Étape 2** Dans le volet gauche, sélectionnez un nœud. Le volet droit affiche les paramètres de ce nœud.
- Étape 3** Changez les valeurs selon vos besoins, puis cliquez sur OK.

## configuration d'un flux de production du superviseur

- Étape 1** Choisissez Outils > Supervisor Work Flow Administrator.
- Étape 2** Cliquez sur Ajouter. La fenêtre Ajouter un nouveau flux de production s'affiche.
- Étape 3** Entrez un nom, puis cliquez sur OK. La fenêtre Sélection du groupe de compétences s'affiche.
- Étape 4** Sélectionnez un groupe de compétences dans la liste Groupes de compétences disponibles, puis cliquez sur la flèche gauche. Répétez ces étapes si vous désirez avoir d'autres groupes de compétences. Cliquez sur OK lorsque vous avez terminé.
- Étape 5** Suivez ces étapes dans la fenêtre Supervisor Work Flow Setup.
- Sélectionnez une des cases à cocher Appels en attente et Le plus ancien actuel, ou les deux.
  - Définissez les limites supérieures et inférieures des seuils que vous avez choisis.
  - Ajoutez les actions à déclencher lorsque les seuils sont franchis.
- Étape 6** Cliquez deux fois sur OK pour activer le flux de production, puis quitter Work Flow Administrator.



## GUIDE DE DÉMARRAGE RAPIDE



## Cisco Supervisor Desktop CAD 8.5 pour Cisco Unified Contact Center Express 8.5 Cisco Unified Communications Manager Express Edition

- 1 Barre d'outils
- 2 Tâches courantes

Siège social pour les Amériques  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
États-Unis  
<http://www.cisco.com>  
Téléphone : 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Télécopieur : 408 527-0883















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

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

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

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

# 1 Barre d'outils

| Bouton                                                                           | Nom                            | Raccourci | Description                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Actualiser                     | Ctrl+F    | Actualise l'information dans le volet Affichage des données.                               |
|  | Déconnexion                    | Ctrl+L    | Déconnecte l'agent sélectionné du distributeur automatique d'appels (DAA).                 |
|  | Disponible                     | Ctrl+E    | Met l'agent sélectionné en état Disponible.                                                |
|  | Non disponible                 | Ctrl+N    | Met l'agent sélectionné en état Non disponible.                                            |
|  | Travail                        | Ctrl+D    | Met l'agent sélectionné en état Post-appel.                                                |
|  | Clavardage                     | Ctrl+J    | Ouvre la fenêtre Sélection des contacts.                                                   |
|  | Message de l'équipe            | Ctrl+X    | Ouvre la fenêtre Message d'équipe.                                                         |
|  | Lancer l'enregistrement        | Ctrl+R    | Démarre l'enregistrement de l'appel sélectionné (versions Améliorée et Premium seulement). |
|  | Arrêter l'enregistrement       | Ctrl+S    | Arrête l'enregistrement de l'appel sélectionné. (versions Améliorée et Premium seulement). |
|  | Lancer la surveillance vocale  | Ctrl+A    | Lance la surveillance vocale de l'agent sélectionné.                                       |
|  | Arrêter la surveillance vocale | Ctrl+P    | Arrête la surveillance vocale de l'agent sélectionné.                                      |
|  | Volume de la surveillance      | Ctrl+V    | Ouvre un curseur de volume.                                                                |

# 2 Tâches courantes

## Envoi de messages de clavardage

- Étape 1** Cliquez sur l'option Clavardage de la barre d'outils. La fenêtre Sélection des contacts s'ouvre.
- Étape 2** Sélectionnez les noms d'une ou de plusieurs personnes, puis appuyez sur la touche Entrée ou sélectionnez Actions > Clavardage.
- Étape 3** Tapez votre message dans la fenêtre Séance de clavardage. Si vous voulez que votre message s'affiche immédiatement à l'écran du destinataire sous forme contextuelle, cochez la case Priorité élevée.
- Étape 4** Cliquez sur Envoyer ou appuyez sur Entrée.

## Envoi de messages d'équipe

- Étape 1** Sélectionnez une équipe, puis cliquez sur Messages d'équipe.
- Étape 2** Tapez un message ou sélectionnez un des 10 derniers messages que vous avez envoyés.
- Étape 3** Au besoin, entrez une heure d'expiration différente. La valeur par défaut est de 30 minutes. (Pour arrêter un message avant son expiration, cliquez sur Arrêter.)
- Étape 4** Cliquez sur Démarrer, puis sur Fermer. Tous les agents de votre équipe qui utilisent Agent Desktop recevront le message, même s'ils ne sont pas connectés au DAA.

## Vérification et archivage des enregistrements

- Étape 1** Choisissez Outils > Fichiers enregistrés. La fenêtre Supervisor Record Viewer s'affiche.
- Étape 2** Sélectionnez la journée dans laquelle se trouve les enregistrements que vous désirez passer en revue ou archiver. Pour afficher les enregistrements sauvegardés pendant 30 jours, cliquez sur Durée étendue.
- Étape 3** Sélectionnez un enregistrement, puis choisissez une des opérations suivantes :
- Pour passer l'enregistrement en revue, cliquez sur Lire.
  - Pour marquer l'enregistrement pour archivage prolongé, cliquez sur Régler la durée de vie étendue. L'enregistrement sera sauvegardé durant 30 jours.

## Poussée d'une page Web à un agent

- Étape 1** Sélectionnez l'agent à qui vous voulez envoyer une page dans l'arborescence d'agents.
- Étape 2** Sélectionnez Intervention > Accompagner en poussant une page.
- Étape 3** Entrez ou sélectionnez une adresse URL, puis cliquez sur Pousser.

## Configuration de la page d'accueil du navigateur intégré

- Étape 1** Choisissez Afficher > Préférences. La fenêtre Préférences s'affiche.
- Étape 2** Sélectionnez la case à cocher Activer le navigateur intégré.
- Étape 3** Sélectionnez le nœud Navigateur dans le volet gauche.
- Étape 4** Sélectionnez un onglet du navigateur dans le volet droit. Entrez une adresse URL dans le champ Page d'accueil du navigateur, puis cliquez sur OK.