

## Utilisation du navigateur intégré

Si votre administrateur le permet, vous pouvez utiliser le navigateur intégré pour afficher des pages Web Intranet et Internet tout en utilisant Agent Desktop. L'administrateur peut configurer le navigateur intégré de sorte que les fenêtres contextuelles soient affichées sous la forme d'un nouvel onglet dans le navigateur intégré ou comme une fenêtre contextuelle classique d'Internet Explorer. Le navigateur intégré propose jusqu'à 10 onglets qui affichent chacun une page Web différente. Le premier onglet est toujours réservé aux pages Web que le superviseur diffuse à votre intention. Cela lui donne la possibilité de vous fournir des informations et de vous aider ainsi à mieux répondre à un client.

Selon la configuration définie par l'administrateur, vous pouvez accéder à un autre site Web en le sélectionnant dans la liste Sites de travail ou en entrant une URL dans le champ Adresse. Pour revenir à la page d'accueil, cliquez sur Accueil.

## Réponse à un courrier électronique

(Version premium uniquement) Si vous êtes affecté à une file d'attente de service de contact (CSQ) pour les courriers électroniques, vous pouvez répondre aux courriers électroniques des clients. Cliquez sur le bouton Prêt pour les courriers électroniques de la barre d'outils pour recevoir le courrier électronique suivant dans la CSQ. Sélectionnez le courrier électronique dans la fenêtre d'affichage des contacts pour le consulter dans l'onglet Courrier électronique de l'agent de votre navigateur intégré. Tapez votre réponse dans le volet Réponse et cliquez sur Envoyer pour répondre au courrier électronique.

Vous pouvez également transférer le courrier électronique vers une autre CSQ, le mettre de nouveau en file d'attente pour qu'il soit traité par un autre agent, l'enregistrer en tant que brouillon pour le traiter ultérieurement, ou le supprimer.

Lorsque vous recevez un appel, le courrier électronique en cours est automatiquement enregistré en tant que brouillon.

L'administrateur configure le nombre de courriers électroniques dont vous pouvez disposer dans le volet d'affichage des contacts. Le nombre maximal autorisé est de quatre en tant que brouillon et un en cours d'utilisation, ce qui correspond à cinq courriers électroniques au total.

## Remise en file d'attente des courriers électroniques lors de la déconnexion

Lorsque cette option est activée, tous les courriers électroniques sont remis en file d'attente sur un autre agent lorsque vous vous déconnectez. Lorsque vous remettez un courrier électronique en file d'attente, tous les messages de réponse qui sont à l'état de brouillon sont automatiquement enregistrés avec le courrier d'origine.

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



Cisco et le logo Cisco sont des marques de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. La liste des marques de Cisco est disponible à l'adresse <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'emploi du mot « partenaire » n'implique aucune relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (1005R)  
Les adresses Internet Protocol (IP) utilisées dans ce document ne sont pas censées désigner des adresses existantes. Les exemples, le résultat des commandes et les chiffres figurant dans ce document ne sont utilisés qu'à des fins d'illustration. Toute utilisation d'adresse IP existante dans un contenu illustratif est fournie et le résultat d'une pure coïncidence.

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



## GUIDE DE DÉMARRAGE RAPIDE



























### Cisco Agent Desktop

**CAD 8.5 pour Cisco Unified Contact Center Express 8.5**

**Cisco Unified Communications Manager Express Edition**

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

# 1 Boutons et raccourcis clavier de la barre d'outils

Icône	Nom	Raccourci	Description
	Connexion	Ctrl+L	Vous connecte à l'ACD (bascule avec Déconnexion).
	Déconnexion	Ctrl+L	Vous déconnecte de l'ACD (bascule avec Connexion).
	Prêt	Ctrl+W	Bascule votre état sur Prêt, ce qui indique que vous pouvez recevoir des appels de l'ACD.
	Non prêt	Ctrl+O	Bascule votre état sur Non prêt, indiquant que vous n'êtes pas prêt à recevoir un appel de l'ACD.
	Travail	Ctrl+Y	Bascule votre état sur Travail, ce qui indique que vous serez disponible pour recevoir les appels de l'ACD une fois que vous aurez terminé le travail de post-appel.
	Tâche 1 à 10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	Les boutons de tâches numérotés de un à dix peuvent être configurés par l'administrateur pour exécuter une ou plusieurs fonctions.
	Discussion	Ctrl+J	Ouvre une fenêtre dans laquelle vous pouvez démarrer une session de discussion.
	Rapports	Ctrl+Q	Ouvre une fenêtre qui affiche vos journaux et statistiques d'appels.
	Gestion des contacts	Ctrl+G	Affiche ou masque le volet Gestion des contacts.
	Navigateur	Alt+B	Affiche ou masque le volet Navigateur intégré.
	Préférences	Ctrl+P	Ouvre une fenêtre permettant de configurer les préférences du bureau.
	Aide/À propos de	Alt+Ctrl+H	Ouvre un menu contenant les options Aide et À propos de.
	Prêt pour les courriers électroniques*	Ctrl+Maj+W	Vous pouvez recevoir des courriers électroniques.
	Non prêt pour les courriers électroniques*	Ctrl+Maj+O	Vous ne pouvez pas recevoir de courrier électronique.
	Envoyer*	Ctrl+Entrée	Envoie votre réponse au client par courrier électronique.
	Transférer*	Alt+T	Affiche une liste déroulante des files d'attente de service de contact vers lesquelles vous pouvez transférer le courrier électronique.
	Enregistrer*	Ctrl+S	Enregistre le courrier électronique en cours en tant que brouillon.
	Remettre en file d'attente*	Ctrl+R	Renvoie le courrier électronique en cours vers la file d'attente de service de contact.
	Supprimer*	Ctrl+Retour arrière	Supprime le courrier électronique en cours.
	Imprimer*	Ctrl+P	Imprime le courrier électronique en cours.
	Réacheminer*	Ctrl+Maj+F	Réachemine le courrier électronique en cours vers un compte externe.
	Joindre*	Ctrl+Maj+H	Joint un fichier à la réponse.
	Modèle*	Ctrl+Maj+P	Insère un modèle prédéfini dans la réponse, à l'emplacement actuel du curseur.
	Orthographe*	F7	Vérifie l'orthographe de la réponse.

\* Version Premium uniquement

# 2 Tâches courantes

## Modification de l'état de l'agent

Pour modifier l'état de l'agent, cliquez sur le bouton d'état approprié dans la barre d'outils. Les boutons des états non valides sont désactivés. Si vous modifiez l'état de l'agent pendant un appel (état Conversation), vous passez au nouvel état après avoir raccroché. Les boutons d'état de l'agent indiquent l'état sur lequel vous avez cliqué, pas votre état actuel.

## Utilisation des codes de raison

Lorsque vous passez à l'état Non prêt ou que vous vous déconnectez, vous pouvez être invité à sélectionner un code de raison. Ces codes sont configurés par l'administrateur et expliquent pourquoi vous modifiez votre état d'agent.

Lorsque vous êtes invité à entrer un code de raison, sélectionnez le code approprié dans la fenêtre Codes de raison et cliquez sur OK.

## Utilisation de descriptions de données de post-appel

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

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

## Traitement des appels téléphoniques

Vous devez utiliser votre téléphone IP pour gérer les appels (réponse, numérotation, transfert, conférence et mise en attente).

## Envoi d'un message de discussion

Dans la barre d'outils, cliquez sur Discussion. Dans la fenêtre Sélection d'un contact, double-cliquez sur le nom de la personne avec laquelle vous souhaitez discuter. Tapez votre message dans la partie inférieure de la fenêtre de discussion. Si vous souhaitez que votre message s'affiche sur l'écran du destinataire, cochez la case Priorité haute.

À l'aide des actions de contrôle des appels, vous pouvez effectuer un appel, transférer un appel ou réaliser une conférence téléphonique pour chaque personne répertoriée dans la fenêtre Sélection d'un contact. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la personne à appeler et sélectionnez l'action souhaitée dans le menu contextuel. Pour appeler quelqu'un, vous devez être connecté à Agent Desktop et l'état de l'agent doit vous permettre d'effectuer un appel.

## Affichages en temps réel de l'agent

Dans la barre d'outils, cliquez sur le bouton Rapports. Dans la fenêtre Affichages temps réel, sélectionnez l'affichage souhaité dans la liste déroulante Affichages temps réel.

Vous pouvez trier l'affichage à partir de l'une des colonnes par ordre croissant ou décroissant en cliquant sur l'en-tête de colonne.