



Cisco Agent Desktop—Browser Edition User Guide

CAD 8.5 for Cisco Unified Contact Center Express Release 8.5
Cisco Unified Communication Manager Express Edition
November 2010

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

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Cisco and the Cisco Logo are trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and other countries. A listing of Cisco's trademarks can be found at <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1005R)

Any Internet Protocol (IP) addresses used in this document are not intended to be actual addresses. Any examples, command display output, and figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses in illustrative content is unintentional and coincidental.

Cisco Agent Desktop—Browser Edition User Guide

© 2010 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

© 2010 Calabrio, Inc. All rights reserved.

Sommaire

Guide de l'utilisateur de Cisco Agent Desktop - Édition navigateur

- Introduction 5
 - Public concerné 5
 - Nouveautés de cette version 5
- Interface CAD-BE 6
 - Boutons et touches de raccourci de la barre d'outils 7
 - Volet d'affichage des contacts 8
 - Volet Gestion des contacts 9
 - Données d'entreprise 9
 - Activité d'appel 9
 - Volet du navigateur intégré 11
 - Barre d'état 11
- Cisco IP Communicator 12
- Démarrage de CAD-BE et connexion 13
 - Connexion 14
 - Remarques sur la connexion 15
 - Accès protégé par pare-feu ou routeur NAT à un réseau privé virtuel (VPN) 15
- Déconnexion 17
- Traitement des appels 18
 - Configurations monolignes et configurations multilignes 18
- Messages de discussion de priorité haute prédéfinis 19
- Utilisation d'un enregistrement 20
- Participation du superviseur 21
 - Participation à un appel 21
 - Intervention sur l'état de l'agent 21
 - Intervention par l'intermédiaire du navigateur 21
- États de l'agent 22
- Utilisation du navigateur intégré 23
 - Accès aux sites de travail 23
 - Accès à d'autres sites Web 23
 - Accès à votre page d'accueil 23
 - Intervention du superviseur 23

Sommaire

- Codes raison 24
- Données de post-appel 25
- Restauration automatique du service 26
 - État du service 26
 - Perte du service BIPPA 27
 - Perte du service CTI 27
 - Perte du service LDAP 27
 - Perte d'autres services 27

Index 29

Guide de l'utilisateur de Cisco Agent Desktop - Édition navigateur

Introduction

Cisco Agent Desktop - Édition navigateur (CAD-BE) pour Cisco Unified Contact Center Express est une version Java de Cisco Agent Desktop qui s'exécute dans un navigateur. Elle est disponible dans les versions étendue et premium de CAD.

CAD-BE fournit un contrôle d'état de l'ACD (prêt/non prêt, post-appel, etc.). Les informations relatives au client sont présentées à l'agent via un volet Données d'entreprise. CAD-BE fournit aussi un navigateur intégré pour que les agents puissent voir dans une fenêtre des pages Internet, Intranet et d'applications Web selon leurs besoins.

Public concerné

Ce document s'adresse aux agents de centre de contact qui ont installé CAD-BE sur leur ordinateur.

Nouveautés de cette version

CAD-BE 8.5 offre les nouvelles fonctionnalités suivantes :

- Prise en charge de Microsoft Windows 7 Professionnel, Entreprise et Édition intégrale 32 bits
- Prise en charge de Microsoft Windows 7 64 bits exécutant la version Windows 32 bits sur la couche émulation Windows 64 bits (WoW64)
- Prise en charge de Microsoft Internet Explorer 8 et Mozilla Firefox 3.6
- Prise en charge de JRE 1.6.0_20 et des mises à jour 1.6 ultérieures

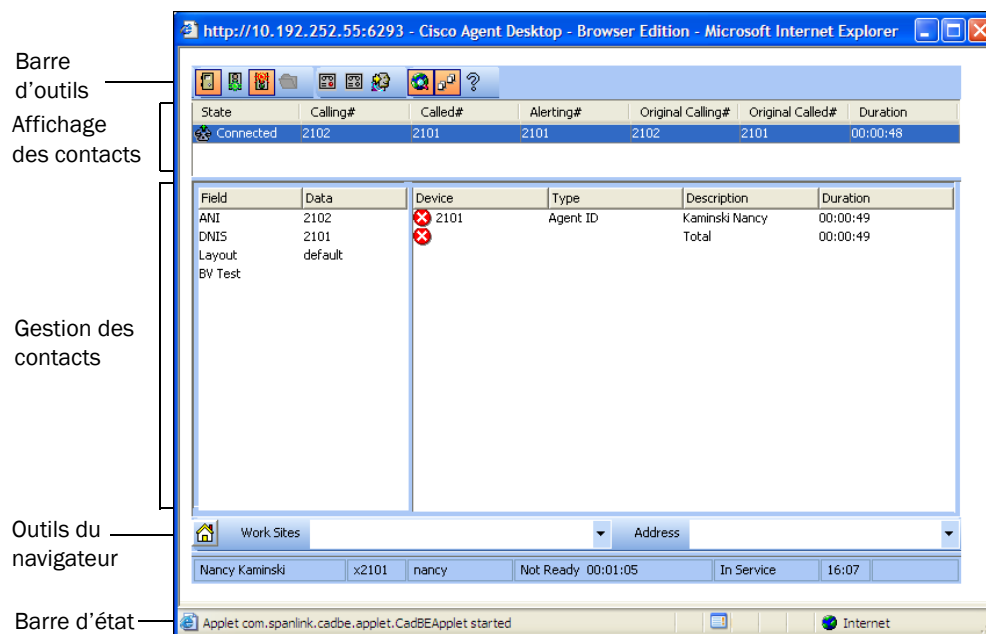
Interface CAD-BE

L'interface CAD-BE (Figure 1) affiche des informations sur les appels actifs. Elle permet également d'accéder à des sites Web dans son navigateur intégré. Cette interface comprend les éléments suivants :

- Barre d'outils
- Volet d'affichage des contacts
- Volet Gestion des contacts
- Outils du navigateur intégré
- Barre d'état

REMARQUE : Les versions 7 et 8 d'Internet Explorer comprennent une fonction de sécurité intégrant une barre d'adresse non modifiable directement sous la barre de titre dans l'interface CAD-BE. Pour masquer cette barre d'adresse, cliquez sur Outils > Options Internet, sélectionnez l'onglet Sécurité, puis sélectionnez la zone Intranet local ou Sites de confiance. Cliquez sur Sites, puis sur Ajouter. Le site Web CAD-BE est ajouté à la zone sélectionnée. (Dans les zones Intranet local et Sites de confiance, le paramètre « Autoriser les sites Web à ouvrir des fenêtres sans barre d'adresse ni barre d'état » est activé.)

Figure 1. Interface CAD-BE



Boutons et touches de raccourci de la barre d'outils

La barre d'outils contient des boutons pour les fonctions qui ne sont pas directement liées à un contact client spécifique, telles que :

- Connexion et déconnexion
- Modification de l'état d'un agent
- Configuration de l'affichage de l'interface de CAD-BE
- Démarrage et arrêt des enregistrements d'appels (si les boutons des tâches configurés par l'administrateur le permettent)






Les boutons de la barre d'outils sont désactivés s'ils contrôlent une fonction qui n'est pas disponible compte tenu de votre situation. Placez le curseur sur un bouton pour afficher son nom.

REMARQUE : Votre barre d'outils peut être configurée par l'administrateur et peut contenir des boutons différents de ceux répertoriés ci-après.

Les tableaux suivants répertorient les boutons et les touches de raccourci de la barre d'outils que vous pouvez utiliser dans CAD-BE.





Le [Tableau 1](#) répertorie les boutons et les touches de raccourci de la barre d'outils permettant de modifier l'état d'un agent.

Tableau 1. Boutons et touches de raccourci de la barre d'outils permettant de modifier l'état d'un agent

Icône	Nom	Raccourci	Description
	Connexion	Ctrl+L	Vous connecte à l'ACD (bascule avec Déconnexion).
	Déconnexion	Ctrl+L	Vous déconnecte de l'ACD (bascule avec Connexion).
	Prêt	Ctrl+W	Bascule votre état sur Prêt, ce qui indique que vous pouvez recevoir des appels de l'ACD.
	Non prêt	Ctrl+O	Bascule votre état sur Non prêt, indiquant que vous n'êtes pas prêt à recevoir un appel de l'ACD.
	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.

Le [Tableau 2](#) répertorie les boutons et les touches de raccourci de la barre d'outils permettant de gérer les fenêtres.

Tableau 2. Boutons et touches de raccourci de la barre d'outils permettant de gérer les fenêtres

Icône	Nom	Raccourci	Description
	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.
	Gestion des contacts	Ctrl+G	Affiche ou masque le volet Gestion des contacts.
	Navigateur	Ctrl+B	Affiche ou masque le volet Navigateur intégré.
	Aide/À propos de	Alt+Ctrl+H	Ouvre un menu contenant les options Aide et À propos de.

Le [Tableau 3](#) répertorie les touches de raccourci permettant de déplacer le curseur sur différents éléments de texte de l'interface de CAD-BE pouvant être lus par un lecteur d'écran.

Tableau 3. Principales touches de raccourci compatibles avec le lecteur d'écran

Raccourci	Description
Ctrl+E	Sélectionne une ligne dans la section Données d'entreprise du volet Gestion des contacts.
Ctrl+S	Sélectionne un contact dans le volet d'affichage des contacts.

Volet d'affichage des contacts

La section d'affichage des contacts affiche les données relatives à l'affichage des appels en cours pour l'agent. Plusieurs types d'appel peuvent s'afficher. En présence d'un appel en attente et d'un appel actif, par exemple, les deux appels s'affichent.

Le volet d'affichage des contacts pour les appels peut comporter jusqu'à 7 champs. Le champ État est toujours présent; les cinq autres champs peuvent être configurés par l'administrateur.

Le [Tableau 4](#) répertorie les champs disponibles.

Tableau 4. Champs d'affichage des contacts

Champ	Toujours visible?	Description
État	Oui	État actuel du contact.
N° appelant	Non	Numéro de l'appareil de l'auteur de l'appel.
N° appelé	Non	Numéro de l'appareil du destinataire de l'appel.
N° d'alerte	Non	Numéro de l'appareil de sonnerie.
N° appelé d'origine	Non	Numéro d'origine appelé.
N° appelant d'origine	Non	Numéro de l'auteur initial.
Durée	Oui	Durée de l'appel téléphonique.

Certains champs peuvent porter la mention <Non disponible> ou être vierges si les informations relatives à l'appel sont inconnues ou n'existent pas.

À chaque fois que l'IP IVR est impliqué dans un appel, CAD-BE affiche dans le volet d'affichage des contacts les informations d'appel qui figurent sur l'écran de votre téléphone IP. Le volet Données d'entreprise peut afficher des informations différentes car il assure le suivi de l'appel pendant toute sa durée de vie.

Volet Gestion des contacts

Le volet de gestion des contacts contient des données d'entreprise (sur la gauche) et des informations d'activité d'appel (sur la droite) pour tous les appels entrants et sortants. Vous pouvez cliquer sur le bouton Afficher/masquer gestion des contacts dans la barre d'outils pour afficher ou masquer ce volet de l'interface.

Données d'entreprise

Le volet Données d'entreprise affiche les données liées à l'appel sélectionné. Les données exactes qui s'affichent sont configurées par l'administrateur.

Activité d'appel

La section Activité d'appel affiche l'activité de l'appel sélectionné.

Le [Tableau 5](#) répertorie les champs d'activité d'appel.

Tableau 5. Champs d'activité d'appel

Champ	Description
Périphérique	Liste des appareils par lesquels passe l'appel.
Type	Type d'appareil par lequel passe l'appel.
Description	Description de l'appareil par lequel passe l'appel.
Durée	Temps total de l'appel sur l'appareil.
Total	Somme de toutes les durées répertoriées.

REMARQUE : Certains appels peuvent figurer sur plusieurs périphériques simultanément. Par exemple, si un appel est placé sur plusieurs files d'attente ou transféré vers plusieurs postes pour une conférence téléphonique, la section Activité d'appel affiche la durée de l'appel sur chaque périphérique, et les durées de chevauchement ne sont pas indiquées. Le cas échéant, la durée totale correspond à la somme des durées passées sur ces appareils de chevauchement. Elle est donc supérieure à l'intervalle de temps réel que l'appel a passé au centre de contact.

Seuils

Un seuil correspond à un intervalle de temps acceptable pendant lequel un appel peut rester sur un appareil ou un centre de contact donné. L'administrateur peut attribuer des valeurs de seuil d'avertissement et de mise en garde à chaque type de périphérique, ainsi qu'une valeur de seuil totale pour un appel.

Si un appel reste sur un appareil plus longtemps que les seuils d'avertissement et de mise en garde définis, une icône correspondante apparaît dans le volet Activité d'appel en regard du périphérique. Ces icônes sont les suivantes :



Mise en garde



Avertissement

Volet du navigateur intégré

Le volet du navigateur intégré contient des contrôles vous permettant d'afficher des pages Web Internet ou Intranet pour vous aider à répondre aux demandes des clients. Les pages Web sélectionnées sont affichées dans une autre fenêtre du navigateur.

L'administrateur peut définir un site Web spécifique comme page d'accueil et ajouter une liste de sites de travail (comparables aux « favoris » d'un navigateur Web) vous permettant d'accéder rapidement aux sites Web fréquemment utilisés.

Le volet du navigateur intégré comprend les éléments suivants :

- Bouton Accueil
- Liste déroulante Sites de travail
- Champ Adresse modifiable (ce champ n'apparaît que s'il a été configuré par l'administrateur)

Pour plus d'informations sur ce volet, reportez-vous à « [Utilisation du navigateur intégré](#) », page 23.

Barre d'état

La barre d'état affiche des informations actualisées sur CAD-BE ([Figure 2](#)).

En cas de défaillance d'un service, la section État actuel bascule de « En service » à « Service partiel » ou « Aucun service ». Pour découvrir les fonctionnalités sur lesquelles agit la défaillance du service, double-cliquez sur la section État actuel pour afficher une fenêtre contextuelle présentant les fonctionnalités actives ou inactives.

Pour plus d'informations sur la fenêtre contextuelle État actuel et sur la restauration automatique du service, reportez-vous à « [État du service](#) », page 26.

Figure 2. Barre d'état

Nancy Kaminski	x2046	kaminsn	Not Ready	00:06:20	Partial Service	09:41
Nom de l'agent	Poste de l'agent	ID de l'agent	État ACD actuel de l'agent et temps passé dans cet état	État actuel des fonctionnalités CAD-BE	Heure actuelle du système au format 24 heures	

Cisco IP Communicator

CAD-BE gère l'utilisation du téléphone logiciel Cisco IP Communicator. Cette application n'est pas fournie avec CAD-BE. Vous devez l'acheter et l'installer séparément.

Vous devez démarrer IP Communicator manuellement (l'application ne s'active pas automatiquement au démarrage de CAD-BE).

Démarrage de CAD-BE et connexion

CAD-BE s'exécute dans les navigateurs Web suivants :

Systeme d'exploitation	Navigateurs pris en charge
Microsoft Windows XP Professional avec Service Pack 2 et 3	Microsoft Internet Explorer 7 ou 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows Vista Professionnel, Entreprise et Édition Intégrale	Microsoft Internet Explorer 7 ou 8 Mozilla Firefox 3.6
Microsoft Windows 7 Professionnel, Entreprise et Édition intégrale	Microsoft Internet Explorer 8 Mozilla Firefox 3.6
Red Hat Enterprise Linux 5	Mozilla Firefox v3

Java Runtime Environment (JRE) version 1.6.0_20 ou ultérieure doit être installé sur votre système. Toutes les options de blocage des fenêtres contextuelles doivent être désactivées. Consultez votre administrateur pour obtenir des instructions sur la désactivation des options de blocage des fenêtres contextuelles, le cas échéant.

Problèmes au niveau de JRE

Si JRE n'est pas installé au démarrage de CAD-BE, un message vous invite à l'installer. Cliquez sur Exécuter pour installer JRE. Une fois JRE installé, vous devrez peut-être relancer CAD-BE.

CAD-BE peut fonctionner avec d'autres navigateurs et versions de JRE, mais ces configurations ne sont pas prises en charge.

Connexion

REMARQUE : Si vous utilisez le téléphone Cisco IP Communicator, vous devez démarrer IP Communicator avant de vous connecter.

Pour vous connecter :

1. Lancez votre navigateur Web.
2. Entrez l'adresse suivante dans le champ correspondant, où <serveur Unified CCX> représente l'adresse IP ou le nom d'hôte du serveur hébergeant Cisco Unified Contact Center Express.
https://<serveur Unified CCX>/cadbe/CAD-BE.jsp

REMARQUE : Il est possible qu'un avertissement de sécurité signale que le certificat de ce site Web ne peut pas être vérifié. Cochez la case « Toujours faire confiance au contenu de cet éditeur » pour éviter que cet avertissement ne se répète, puis cliquez sur Oui pour lancer CAD-BE. Ne cliquez pas sur Non. Si vous cliquez sur Non, CAD-BE n'est pas lancé.

3. Appuyez sur Entrée. La fenêtre Connexion s'affiche ([Figure 3](#)).

REMARQUE : Respectez les minuscules et les majuscules. Tapez l'adresse exactement telle qu'elle apparaît.

Figure 3. Fenêtre Connexion



The image shows a standard Windows-style dialog box titled "Login". It has a blue title bar with a close button (X) on the right. The dialog contains three text input fields. The first is labeled "Login Name:" and contains the text "smithj". The second is labeled "Password:" and contains "*****". The third is labeled "Extension:" and contains "9999". At the bottom of the dialog, there are three buttons: "OK", "Cancel", and "Help".

REMARQUE : Il est possible qu'un avertissement de sécurité signale que la signature numérique de CAD-BE ne peut pas être vérifiée. Cela signifie que le navigateur Web ne peut pas vérifier la signature numérique via une source de confiance. Cochez la case « Toujours faire confiance au contenu de cet éditeur » pour éviter que cet avertissement ne se répète, puis cliquez sur Exécuter pour lancer CAD-BE. Ne cliquez pas sur Annuler. Si vous cliquez sur ce bouton, CAD-BE s'exécutera en mode restreint et certaines fonctionnalités risquent de ne pas fonctionner correctement.

4. Indiquez vos ID ou nom de connexion, mot de passe et poste dans les champs appropriés, puis cliquez sur OK. Vous êtes maintenant connecté à CAD-BE en état Non prêt.
 - Si vous entrez un nom/ID de connexion déjà utilisé par un autre agent, une boîte de dialogue vous invite à déconnecter cet ID. Si vous répondez « oui », l'agent utilisant cet ID est déconnecté et vous êtes connecté.
 - Si vous entrez un poste déjà utilisé par un autre agent, un message d'erreur vous indique que le poste est déjà en cours d'utilisation. Vous devez entrer un autre poste pour pouvoir vous connecter.

REMARQUE : En cas de modification de votre affectation d'équipe, vous devez redémarrer CAD-BE pour que la modification prenne effet.

Remarques sur la connexion

- Le champ Nom/ID de connexion peut comporter jusqu'à 32 caractères. Les champs Mot de passe et Poste autorisent un maximum de 64 caractères.
- Lors de votre tentative de connexion, le message suivant peut apparaître : « Une erreur de licence est survenue. Veuillez contacter l'administrateur ». Ce message apparaît généralement lorsque toutes les licences logicielles des agents sont utilisées. C'est la raison pour laquelle vous devez impérativement vous déconnecter de CAD-BE lorsque vous n'avez plus besoin de l'utiliser, plutôt que de fermer simplement votre navigateur.

Accès protégé par pare-feu ou routeur NAT à un réseau privé virtuel (VPN)

CAD-BE peut se connecter aux serveurs CAD par le biais d'un réseau privé virtuel (VPN).

Lorsque vous utilisez la traduction d'adresses de réseau (NAT) via un pare-feu ou un routeur sur votre poste de travail, vous devez installer un logiciel VPN pour garantir une connectivité réseau bidirectionnelle complète entre les serveurs de centre de contact et votre poste de travail.

REMARQUE : Un VPN augmente la sécurité de connexion lorsque vous utilisez CAD-BE en dehors du centre de contact.

Établissez la connexion au VPN avant de démarrer CAD-BE. Si vous perdez la connexion au VPN au cours d'une session, CAD-BE se reconnecte automatiquement à Unified CCX une fois la connexion rétablie. Lorsque vous vous reconnectez, vous pouvez reprendre le traitement des appels.

Des contrôles ont été effectués pour s'assurer que Cisco VPN 3000 Concentrator et Cisco VPN Client fonctionnent correctement avec CAD 8.0 et que leur accès est pris en charge. Bien que les solutions VPN d'autres fournisseurs puissent fonctionner correctement, elles n'ont fait l'objet d'aucune vérification et ne sont donc pas prises en charge. Si vous souhaitez qu'une autre solution soit contrôlée, veuillez contacter votre distributeur Cisco.

Déconnexion

Vous pouvez vous déconnecter de n'importe quel état d'agent.

Pour vous déconnecter :

1. Dans la barre d'outils, cliquez sur Déconnexion. Si votre système exige des codes de raison, le menu correspondant apparaît. Choisissez le code de raison approprié, puis cliquez sur OK. Vous êtes maintenant déconnecté de l'ACD.
2. Quittez CAD-BE en cliquant sur Fermer (le X dans l'angle supérieur droit de la fenêtre).
3. Cliquez sur Fermer pour fermer la fenêtre du navigateur intégré si elle est ouverte.

REMARQUE : Vous devez vous déconnecter avant de quitter CAD-BE. Si vous quittez CAD-BE sans vous déconnecter, vous restez connecté à l'ACD, à l'état Non prêt, pendant une minute supplémentaire. Pendant l'exécution de CAD-BE, une licence logicielle d'agent reste utilisée, ce qui peut empêcher un autre utilisateur de se connecter. Au bout d'une minute, vous êtes automatiquement déconnecté.

Traitement des appels

Vous devez utiliser votre téléphone IP ou IP Communicator pour traiter les appels (réponse, émission, transfert, conférence, mise en attente, etc.).

REMARQUE : Reportez-vous à la documentation de votre téléphone IP qui explique les fonctions et les caractéristiques de l'appareil.

Configurations monolignes et configurations multilignes

Si votre système est configuré pour une utilisation monoligne, CAD-BE contrôle et affiche uniquement les appels ACD. Vous ne pouvez pas répondre à des appels non-ACD avec CAD-BE ; ces appels n'apparaissent pas dans le volet d'affichage des contacts et vous devez y répondre à l'aide de votre téléphone IP ou de Cisco IP Communicator.

Si votre système est configuré pour une utilisation multiligne, CAD-BE contrôle et affiche les appels reçus à la fois sur les postes ACD et sur les postes non-ACD. Pour contrôler un appel dans le volet d'affichage des appels CAD-BE, vous devez le sélectionner dans ce volet, puis effectuer l'activité souhaitée.


Pour les configurations monolignes et multilignes, vous devez être connecté et à l'état Prêt pour recevoir un appel ACD. Par contre, vous pouvez recevoir un appel non-ACD quel que soit l'état utilisé. Votre état d'agent devient Non prêt lorsque vous recevez un appel non-ACD.

Messages de discussion de priorité haute prédéfinis

Un bouton de tâches peut être configuré pour envoyer un message de discussion de priorité haute aux superviseurs. Ce message de discussion est un message prédéfini configuré par l'administrateur (par exemple, « veuillez intervenir dans ma discussion téléphonique »). Il apparaît dans une fenêtre de session de discussion contextuelle qui s'affiche sur le bureau du superviseur. Ce message est unidirectionnel. Le superviseur ne peut pas vous renvoyer de message de discussion.

Utilisation d'un enregistrement

Vous pouvez enregistrer des appels si l'administrateur vous a autorisé à le faire. L'administrateur personnalise votre barre d'outils avec deux boutons de tâches : l'un pour commencer l'enregistrement et l'autre pour l'arrêter (Figure 4).

REMARQUE : Les icônes par défaut des boutons de tâches personnalisables sont des cercles verts comportant un numéro comme suit : . Leur utilisation dans la barre d'outils de CAD-BE est facultative. L'administrateur peut choisir d'utiliser d'autres icônes pour les boutons affectés aux fonctions d'enregistrement.



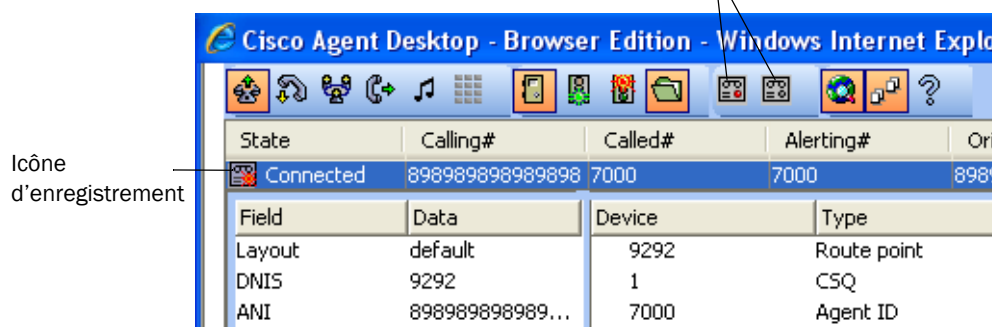
Quand vous enregistrez un appel, l'icône en regard des informations de l'appel dans le volet Activité d'appel passe de l'icône Conversation  à l'icône Enregistrement . Lors de l'enregistrement d'un appel, n'oubliez pas les éléments suivants :

Figure 4. Enregistrement d'un appel

Dans cet exemple de CAD-BE, des icônes personnalisées et non les boutons de tâches par défaut sont utilisées pour démarrer et arrêter un enregistrement.



- L'enregistrement démarre lorsque vous êtes connecté à un appel client et que vous cliquez sur Démarr. enreg.
- L'enregistrement est interrompu automatiquement à la fin de l'appel ou lorsque vous cliquez sur Arrêt enreg., quelle que soit celle des deux actions qui se produit en premier.
- Vous n'avez pas la possibilité d'utiliser le bouton Arrêt enreg. pour interrompre un enregistrement que le superviseur a démarré. Si vous cliquez sur ce bouton dans cette situation, l'icône d'enregistrement disparaît du volet Activité d'appel. Toutefois, l'enregistrement de l'appel se poursuit tant que le superviseur ne l'arrête pas.
- Le superviseur peut arrêter un enregistrement que vous avez démarré.
- Seul le superviseur peut lire les enregistrements que vous avez démarrés.

Participation du superviseur

Votre superviseur peut participer à la relation établie avec vos clients de différentes façons :

- En intervenant dans l'appel avec le client ;
- En modifiant votre état d'agent ;
- En diffusant des pages Web que vous pourrez afficher dans votre navigateur intégré.

Participation à un appel

Votre superviseur peut intervenir dans les appels que vous recevez. Il peut :

- contrôler vos appels ;
- enregistrer vos appels pour les écouter ultérieurement.

En fonction de la configuration du système, il se peut que vous soyez averti lorsque le superviseur contrôle ou enregistre vos appels.

Intervention sur l'état de l'agent

Le superviseur peut modifier votre état d'agent et vous déconnecter de CAD-BE. Lorsque le superviseur modifie votre état, vous n'en êtes pas prévenu. Vous pouvez connaître votre état en vérifiant le champ État de l'agent dans la barre d'état ou en regardant quel bouton d'état d'agent est activé ou désactivé.

Intervention par l'intermédiaire du navigateur

Le superviseur peut diffuser (envoyer) une page Web spécifique dans la fenêtre de votre navigateur intégré. Il a ainsi la possibilité de vous assister pendant un appel en vous fournissant des informations qui vous permettront de mieux répondre à un client.

États de l'agent

CAD-BE permet de modifier votre état d'agent dans l'ACD à l'aide des boutons d'état de l'agent. Seuls les états qui constituent des choix valides à partir de l'état d'agent actuel sont disponibles à tout moment.

Vous pouvez modifier votre état d'agent pendant un appel (dans l'état Conversation). Votre état bascule sur l'état sur lequel vous avez cliqué après avoir raccroché.

Les boutons d'état d'agent indiquent l'état sur lequel vous avez cliqué, pas votre état actuel. Par exemple, si vous cliquez sur le bouton de l'état Travail pendant un appel, le bouton de l'état Travail apparaît comme ayant été sélectionné.

Le [Tableau 6](#) répertorie les états d'agent disponibles.

Tableau 6. États de l'agent

État	Description
En attente	Vous êtes au téléphone avec un client et l'appel est en attente. L'ACD définit automatiquement cet état pour vous. Par conséquent, aucun bouton ne correspond à cet état.
Déconnexion	Vous êtes déconnecté de l'ACD.
Non prêt	Vous ne pouvez pas recevoir d'appels de l'ACD.
Prêt	Vous pouvez recevoir des appels de l'ACD.
Réservé	Vous êtes temporairement dans l'impossibilité de recevoir un appel ACD spécifique. Vous passez à l'état Conversation lorsque vous décrochez. Si vous ne répondez pas dans le délai spécifié par l'administrateur système, l'ACD vous bascule dans l'état Non prêt. L'ACD définit automatiquement l'état Réservé pour vous. Par conséquent, aucun bouton ne correspond à cet état. Vous pouvez vous trouver dans cet état sans que le téléphone ne sonne (vous attendez qu'il sonne).
Conversation	Vous êtes en communication avec un client ou un autre agent. L'ACD définit automatiquement cet état pour vous. Par conséquent, aucun bouton ne correspond à cet état.
Travail	Vous terminez le travail en relation avec un appel précédent et vous n'êtes pas disponible pour recevoir des appels de l'ACD.

Utilisation du navigateur intégré

La fonctionnalité de navigateur intégré est disponible dans les versions premium et étendue de CAD. Cette fonction vous permet d'afficher des pages Web Internet tout en travaillant dans CAD-BE. Les pages Web sont affichées dans une fenêtre de navigateur distincte qui, à la différence de CAD-BE, contient la barre d'outils et les menus du navigateur Web.

Vous pouvez cliquer sur Afficher/masquer le navigateur intégré dans la barre d'outils de CAD-BE pour afficher ou masquer les outils du navigateur en bas de la fenêtre CAD-BE. Cela n'a pas d'impact sur la fenêtre de navigateur associée.

L'administrateur peut configurer une page Web spécifique comme page d'accueil dans le volet du navigateur. Dans le cas contraire, le volet reste vierge à l'exception de l'affichage du message suivant : « La page d'accueil n'est pas configurée dans Desktop Administrator ».

Si cette fonctionnalité est configurée par l'administrateur dans le cadre d'un processus, CAD-BE peut utiliser les données d'entreprise pour interagir avec une application Web, telle qu'une base de données client, et afficher les informations relatives au client dans le navigateur intégré.

Accès aux sites de travail

L'administrateur peut définir une liste de sites Web fréquemment utilisés. Ces « favoris » apparaissent dans la zone Sites de travail. Vous pouvez sélectionner un site Web dans cette liste déroulante pour y accéder rapidement sans devoir saisir son adresse.


Accès à d'autres sites Web

L'administrateur peut configurer le navigateur de façon à ce qu'il inclue le champ facultatif Adresse. Vous avez ainsi la possibilité d'accéder à un site Web qui n'est pas répertorié dans la zone Sites de travail.

Pour accéder à un site Web à l'aide du champ Adresse :

- Entrez l'adresse du site Web (URL) dans le champ Adresse, puis appuyez sur Entrée.

Accès à votre page d'accueil

Vous pouvez toujours revenir à votre page d'accueil (définie par l'administrateur) en cliquant sur Origine () ou en appuyant sur Alt+Origine.

Intervention du superviseur

Votre superviseur peut « diffuser » une page Web dans votre navigateur. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Intervention sur l'état de l'agent](#) », page 21.

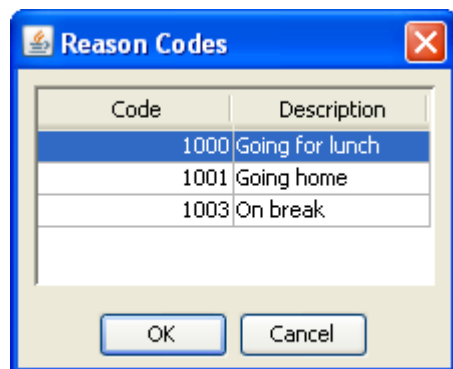
Codes raison

Les codes de raison expliquent pourquoi vous avez modifié votre état en Non prêt ou Déconnexion. Ces codes sont configurés par l'administrateur et sont personnalisés en fonction de votre centre de contact. L'administrateur peut configurer CAD-BE pour que la saisie de codes de raison soit obligatoire.

Si vous devez utiliser des codes de raison, une boîte de dialogue s'affiche à chaque fois que vous lancez une transition vers l'état Non prêt ou Déconnexion (Figure 5). Vous devez y sélectionner le code approprié, puis cliquer sur OK ou appuyer sur Entrée afin d'effectuer la transition.

Vous pouvez sélectionner une nouvelle fois l'état d'agent Non prêt lorsque vous êtes déjà à l'état Non prêt. Cela vous permet d'entrer un autre code de raison. Les rapports afficheront les modifications consécutives de l'état Non prêt avec les durées appropriées dans l'état et les codes de raison respectifs.

Figure 5. Boîte de dialogue Codes raison



La boîte de dialogue Code raison n'apparaît pas dans plusieurs cas :

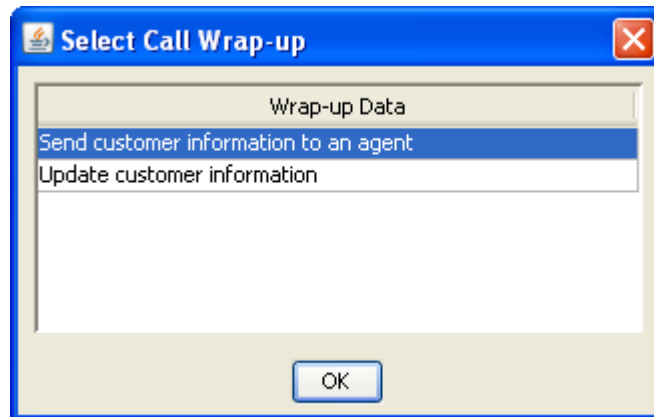
- Votre superviseur démarre la transition. Dans ce cas, un code de raison indiquant que le superviseur a imposé une modification de l'état de l'agent est automatiquement sélectionné.
- Votre état d'agent passe automatiquement de Prêt à Non prêt quand un appel ACD est dirigé sur votre téléphone sans réponse de votre part et est redirigé vers un autre agent (Reroute on No Answer (Redirigé-Absence de réponse ou RONA)).

Données de post-appel

Les centres de contact utilisent des données de post-appel dans le but notamment d'assurer le suivi de la fréquence d'activités spécifiques ou d'identifier les comptes auxquels facturer les appels. Tout comme les codes de raison, les descriptions de données de post-appel sont configurées par l'administrateur pour refléter les besoins de votre centre de contact. L'administrateur peut configurer CAD-BE pour que la saisie de données de post-appel soit obligatoire.

Si vous devez utiliser des données de post-appel, la boîte de dialogue Sélection du post-appel s'affiche à chaque fois que votre état bascule sur Travail juste après la fin d'un appel (Figure 6). (Cela se produit lorsque vous cliquez sur le bouton Travail pendant un appel.) Vous devez sélectionner la description appropriée dans la boîte de dialogue et cliquer sur OK ou appuyer sur Entrée pour effectuer la transition.

Figure 6. Boîte de dialogue Données de post-appel



Restauration automatique du service

La fonctionnalité de restauration automatique du service permet à CAD-BE de restaurer automatiquement sa connexion aux services CAD en cas de redémarrage d'un service ou de panne de réseau.

Si vous vous reconnectez dans la minute suivant une restauration du service avec les mêmes ID de connexion et mot de passe, vous retrouvez automatiquement l'état dans lequel vous étiez avant la panne du service ou de la connexion réseau.

REMARQUE : À la connexion, vous n'êtes pas informé de l'inactivité éventuelle de certains services. Vous êtes averti de l'arrêt d'un service après votre connexion.

Lorsque CAD-BE détecte que la communication est impossible avec un service (généralement dans les trois minutes suivant la défaillance d'un service), un message indique que CAD-BE ne peut pas se connecter au service.

Lorsque CAD-BE détecte que le service est de nouveau disponible (généralement dans la minute suivant la restauration du service), un message indique que CAD-BE peut à présent se connecter au service.

REMARQUE : En cas de défaillance de Cisco Unified CME ou de Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX), vous êtes déconnecté. Vous devez vous reconnecter manuellement après le rétablissement de Cisco Unified CME car la connexion n'est pas automatique.

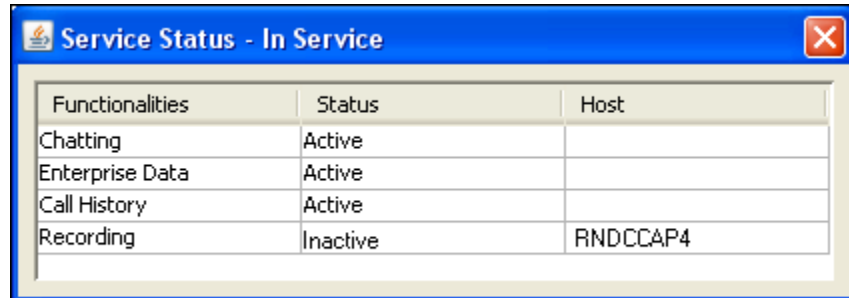
État du service

Lorsque CAD-BE détecte que la communication est impossible avec un service (généralement dans les trois minutes suivant l'interruption du service), la barre d'état affiche le message « Service partiel » ou « Aucun service » pour indiquer que certains services, voire tous, sont en panne.

Lorsque CAD-BE détecte que le service est à nouveau disponible (généralement dans la minute qui suit la restauration du service), la barre d'état affiche le message « En service » pour indiquer que les services ont été restaurés.

Pour plus d'informations sur les conséquences de la défaillance d'un service, double-cliquez sur le message d'état dans la barre d'état. CAD-BE affiche une zone contextuelle répertoriant les fonctionnalités de CAD et précisant si chaque fonctionnalité est disponible ou non du fait d'une panne du service ([Figure 7, page 27](#)). Le serveur hébergeant le service en panne figure dans la colonne Hôte. Ce champ peut afficher l'adresse IP de l'hôte, le nom de l'hôte, ou les deux.

Figure 7. Boîte de dialogue contextuelle État du serveur



Functionalities	Status	Host
Chatting	Active	
Enterprise Data	Active	
Call History	Active	
Recording	Inactive	RNDCCAP4

Perte du service BIPPA

Si vous perdez votre connexion au service BIPPA (Browser and IP Phone Agent), CAD-BE essaie continuellement de se reconnecter. Quand CAD-BE est reconnecté au service BIPPA, le système vous invite à vous reconnecter.

Perte du service CTI

Si le service CTI s'arrête, alors que tous les autres services CAD sont encore actifs, vous ne pouvez pas vous connecter. Le système vous invite à vous reconnecter jusqu'à ce que la connexion soit finalement établie.

Perte du service LDAP

Si le service LDAP est arrêté pendant que vous essayez de vous connecter, la connexion échoue. Si le service LDAP s'arrête pendant que vous êtes connecté, cela n'a aucune incidence sur votre session.

Perte d'autres services

Si d'autres services CAD s'arrêtent alors que vous êtes connecté, vous risquez de perdre quelques fonctionnalités, mais vous n'êtes pas déconnecté.

Index

A

activité d'appel 9
 seuils 10
appels téléphoniques
 enregistrement 20
 saisie de numéros de téléphone 18

B

barre d'état 11
boutons de la barre d'outils 7

C

Cisco Agent Desktop – Édition navigateur
 interface 6
codes de raison 24
connexion
 en tant qu'agent local 14

D

déconnexion 17
discussion
 messages de priorité haute 19
données d'entreprise 9
données de post-appel 25

E

enregistrement d'appels téléphoniques 20
états de l'agent 22

I

interface
 barre d'état 11
 état du service 26

M

messages de discussion de priorité haute 19

N

navigateur intégré
 accès à d'autres sites Web 23
 page d'accueil 23
 sites de travail 23
navigateur intégré, volet 11
navigateurs Web pris en charge 13

P

participation du superviseur
 diffusion de pages Web 21
 intervention dans des appels 21
 modification de l'état des agents 21

R

restauration automatique 26

S

service, état 26
service, restauration automatique 26
seuils 10

T

touches de raccourci 7

V

volet d'affichage des contacts 8

volet Gestion des contacts

 activité d'appel 9

 données d'entreprise 9