

Configuration des préférences

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

Activation de Cisco Unified Presence

Choisissez Affichage > Préférences. Cochez la case Activer Cisco Unified Presence, puis cliquez sur OK.



Remarque Vous pouvez vous connecter à Cisco Unified Presence au moyen d'une des applications suivantes : Cisco Agent Desktop, Cisco Supervisor Desktop ou Cisco Unified Personal Communicator. Vous ne devez toutefois pas vous connecter à plusieurs applications à la fois, même en utilisant des ID utilisateur différents. Unified Presence ne peut pas communiquer avec plusieurs applications clientes sur un même ordinateur.

Définition d'un processus Supervisor

- Étape 1** Choisissez Outils > Administrateur de processus Supervisor.
- Étape 2** Cliquez sur Ajouter. La fenêtre Ajouter un nouveau processus 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 cette étape pour chaque groupe de compétences à ajouter. Cliquez sur OK lorsque vous avez terminé.
- Étape 5** Dans la fenêtre Configuration du processus Supervisor, effectuez les étapes suivantes.
- Cochez la case Appels en attente et/ou la case Le plus ancien.
 - Définissez les limites supérieures et inférieures des seuils sélectionnés.
 - Ajoutez les actions à déclencher lorsque les seuils sont franchis.
- Étape 6** Cliquez deux fois sur OK pour activer le processus et quitter l'administrateur de processus Supervisor.



Guide de démarrage rapide



Cisco Supervisor Desktop

CAD 8.5 pour Cisco Unified Contact Center Express 8.5

Cisco Unified Communications Manager Edition

- 1 Barre d'outils
- 2 Tâches courantes

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 fortuite et le résultat d'une pure coïncidence.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

© 2010 Calabrio, Inc. Tous droits réservés.

1 Barre d'outils

Bouton	Nom	Raccourci	Description
	Actualiser	Ctrl+F	Met à jour les informations du volet Affichage des données.
	Déconnexion	Ctrl+L	Déconnecte l'agent sélectionné de l'ACD.
	Prêt	Ctrl+E	Bascule l'agent sélectionné dans l'état Prêt.
	Non prêt	Ctrl+N	Bascule l'agent sélectionné dans l'état Non prêt.
	Travail	Ctrl+D	Bascule l'agent sélectionné dans l'état Travail.
	Intervenir	Ctrl+B	Vous permet de participer à la conversation téléphonique d'un agent.
	Intercepter	Ctrl+I	Vous permet d'intercepter un appel téléphonique tout en déconnectant l'agent de l'appel téléphonique.
	Discussion	Ctrl+J	Ouvre la fenêtre Sélection d'un contact.
	Message de l'équipe	Ctrl+X	Ouvre la fenêtre Message de l'équipe.
	Commencer l'enregistrement	Ctrl+R	Commence l'enregistrement de l'appel téléphonique sélectionné (versions étendue et premium uniquement).
	Arrêter l'enregistrement	Ctrl+S	Arrête l'enregistrement de l'appel téléphonique sélectionné. (Versions étendue et premium uniquement).
	Démarrer contrôle vocal	Ctrl+A	Démarre le contrôle vocal de l'agent sélectionné.
	Arrêter contrôle vocal	Ctrl+P	Arrête le contrôle vocal de l'agent sélectionné.
	Volume du contrôle vocal	Ctrl+V	Ouvre une fenêtre de réglage du volume.

2 Tâches courantes

Diffusion d'une page Web à un Agent

Étape 1 Sélectionnez l'agent pour lequel vous souhaitez diffuser une page dans l'arborescence des agents.

Étape 2 Sélectionnez Intervention > Assister en diffusant une page.

Étape 3 Entrez ou sélectionnez une URL, puis cliquez sur Diffuser.

Envoi de messages de discussion

Étape 1 Dans la barre d'outils, cliquez sur Discussion. La fenêtre Sélection d'un contact s'ouvre.

Étape 2 Sélectionnez les noms d'une ou de plusieurs personnes, puis appuyez sur Entrée ou sélectionnez Actions > Discussion.

Étape 3 Entrez votre message dans la fenêtre Session de discussion. Pour que votre message s'affiche sur l'écran du destinataire, cochez la case Priorité haute.

Étape 4 Cliquez sur Envoyer ou appuyez sur Entrée.

Envoi de messages d'équipe

Étape 1 Sélectionnez une équipe, puis cliquez sur Message de l'équipe.

Étape 2 Entrez un message ou sélectionnez l'un des 10 derniers messages envoyés.

Étape 3 Si vous le souhaitez, vous pouvez entrer un autre délai d'expiration. Le délai par défaut est de 30 minutes. (Pour arrêter un message avant qu'il n'expire, cliquez sur Arrêter.)

Étape 4 Cliquez sur Démarrer, puis sur Fermer. Tous les agents de votre équipe qui utilisent Agent Desktop reçoivent ce message, même s'ils ne sont pas connectés à l'ACD.

Écoute et archivage des enregistrements

Étape 1 Sélectionnez Outils > Fichiers enregistrés. La fenêtre Supervisor Record Viewer s'affiche.

Étape 2 Sélectionnez le jour correspondant aux enregistrements à écouter ou à archiver. Pour afficher les enregistrements sauvegardés pendant 30 jours, cliquez sur Durée de vie étendue.

Étape 3 Sélectionnez un enregistrement, puis effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour écouter l'enregistrement, cliquez sur Lecture.
- Pour demander l'archivage étendu d'un enregistrement, cliquez sur Définir la durée de vie étendue. L'enregistrement sera conservé pendant 30 jours.

Configuration de la page d'accueil du navigateur intégré

Étape 1 Choisissez Affichage > Préférences. La fenêtre Préférences s'affiche.

Étape 2 Cochez la case Activer le navigateur intégré.

Étape 3 Dans le volet de gauche, sélectionnez le nœud Navigateur.

Étape 4 Dans le volet de droite, sélectionnez un onglet de navigateur. Entrez une URL dans le champ Page d'accueil du navigateur, puis cliquez sur OK.