



## **Cisco Contact Center Enterprise – Guide de l'utilisateur du gadget Gérer les canaux numériques**

**Dernière modification :** 2025-05-13

### **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 NON-INFRINGEMENT 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.

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

All printed copies and duplicate soft copies of this document are considered uncontrolled. See the current online version for the latest version.

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco et le logo Cisco sont des marques commerciales ou déposées de Cisco et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour afficher la liste des marques Cisco, cliquez sur l'URL suivante : <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. 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)

© 1994–2025 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.



## TABLE DES MATIÈRES

---

### PRÉFACE

#### Préface v

Historique des modifications	v
À propos de ce guide	v
Public visé	v
Documents connexes	vi
Communications, services et informations complémentaires	vi
Avis de sécurité exceptionnels	vi
Remarques concernant la documentation	vii
Conventions	vii

---

### CHAPITRE 1

#### Gadget Gérer les canaux numériques 1

Commencer avec le gadget Gérer les canaux numériques	1
Modification de l'état des canaux numériques	3
Accepter des tâches	4
Fenêtre de visualisation des tâches	6
Liste des tâches	6
Informations client	7
Volet d'interaction	7
Gestion des conversations SMS	7
À propos du widget SMS	8
Répondre à une conversation SMS	8
Gérer les conversations par chat	9
À propos des widgets de conversation	9
Répondre à une conversation par chat	9
Gestion des conversations par e-mail	10
À propos du widget E-mail	10

Répondre à une conversation par email	10
Envoyer une réponse	11
Fonctionnalités communes des interactions des canaux numériques	13
Pièces jointes	14
Pièces jointes aux emails	14
Modèles	14
Joindre un modèle	14
Modèles verrouillés	15
Modèles avec paramètres remplaçables	15
Modèles avec substitution dynamique des paramètres du système dans l'Agent Desktop	15
Formatage enrichi dans les canaux sociaux	15
Formatage enrichi dans les emails	16
Déclencher des workflows	17
Annonces	17
Accusés de réception	17
Zone de saisie	17
Mettre fin aux interactions	18
Transférer des interactions	19
Raccourcis clavier	19
Basculement vers Finesse	21
Accessibilité	22



## Préface

- [Historique des modifications](#), à la page v
- [À propos de ce guide](#), à la page v
- [Public visé](#), à la page v
- [Documents connexes](#), à la page vi
- [Communications, services et informations complémentaires](#), à la page vi
- [Avis de sécurité exceptionnels](#), à la page vi
- [Remarques concernant la documentation](#), à la page vii
- [Conventions](#), à la page vii

## Historique des modifications

Modification	Voir	Date
Prise en charge d'Apple Messages pour les entreprises	Document complet	<b>15 mars 2025</b>
Prise en charge des canaux numériques WhatsApp et Facebook Messenger	Document complet	<b>15 novembre 2024</b>
<b>Version initiale du document</b>		<b>28 avril 2023</b>

## À propos de ce guide

Ce guide décrit comment utiliser les canaux numériques pour interagir avec les clients.

## Public visé

Ce guide est destiné aux agents du centre de contact et aux superviseurs qui souhaitent utiliser les canaux numériques sur Finesse Desktop pour les interactions.

## Documents connexes

Tableau 1 :

Document ou ressource	Lien
Guide de l'utilisateur du poste de travail du superviseur et de l'agent Cisco Finesse	<a href="https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-user-guide-list.html">https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-user-guide-list.html</a>

## Communications, services et informations complémentaires

- Pour recevoir des informations pertinentes en temps utile de Cisco, inscrivez-vous à l'adresse [Gestionnaire de profil Cisco](#).
- Pour obtenir les résultats commerciaux que vous recherchez avec les technologies qui comptent, visitez [Cisco Services](#).
- Pour soumettre une demande de service, visitez le site [d'assistance de Cisco](#).
- Afin d'identifier et parcourir les applications, les produits et solutions et services d'entreprise sécurisés, validés, visitez le site [Cisco DevNet](#).
- Pour obtenir des titres de publications générales de réseautage, de formation et de certification, visitez le site [Cisco Press](#).
- Pour rechercher des informations sur la garantie pour un produit spécifique ou la famille de produits, accéder à [Cisco Warranty Finder](#).

### Outil de recherche de bogues Cisco

L'[outil de recherche de bogue Cisco](#) (Bug Search Tool, BST) est un outil Web qui sert de passerelle vers le système de suivi des bogues Cisco qui tient à jour une liste complète des défauts et des vulnérabilités des produits et logiciels Cisco. BST vous fournit des informations détaillées sur les défauts de vos produits et logiciels.

## Avis de sécurité exceptionnels

Cisco publie des avis de sécurité exceptionnels pour informer les clients et les partenaires des problèmes importants rencontrés dans les produits Cisco qui nécessitent généralement une mise à niveau, une solution de contournement ou toute autre action de l'utilisateur. Pour plus d'informations, voir le *résumé des avis de sécurité exceptionnels de produit* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-products-field-notice-summary.html>.

Vous pouvez créer des abonnements personnalisés pour les produits Cisco, les séries de produit ou les logiciels pour recevoir des alertes par e-mail ou pour utiliser des flux RSS lorsque de nouvelles annonces sont publiées pour les notes suivantes :

- Avis de sécurité Cisco

- Avis de sécurité exceptionnels
- Fin de vente ou d'assistance
- Mises à jour logicielles
- Mises à jour des bogues connus

Pour plus d'informations sur la création d'abonnements personnalisés, consultez *mes notifications* à l'adresse <https://cway.cisco.com/mynotifications>.

## Remarques concernant la documentation

Pour fournir des remarques concernant cette documentation, envoyez un message électronique à l'adresse suivante : [contactcenterproducts\\_docfeedback@cisco.com](mailto:contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com)

Nous apprécions vos commentaires.

## Conventions

Le présent document a recours aux conventions suivantes :

**Tableau 2 : Conventions**

Convention	Description
police en <b>gras</b>	La police en 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 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisissez <b>Édition</b> &gt; <b>Rechercher</b>.</li> <li>• Cliquez sur <b>Terminer</b>.</li> </ul>
Police <i>italique</i>	L'italique est utilisé dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour signaler un nouveau terme. Exemple : un <i>groupe de compétences</i> est un ensemble d'agents partageant des compétences similaires.</li> <li>• Pour signaler une syntaxe que l'utilisateur doit modifier. Exemple : SI (<i>condition, valeur vraie, valeur fausse</i>)</li> <li>• Pour désigner un titre de manuel. Exemple : Consultez le <i>Guide d'installation et de mise à niveau de Cisco Unified Contact Center Enterprise</i>.</li> </ul>
Police Windows	Les polices Windows, comme Courier, sont utilisées dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Texte tel qu'il apparaît dans le code ou dans une fenêtre. Exemple : &lt;html&gt;&lt;title&gt;Cisco Systems, Inc. &lt;/title&gt;&lt;/html&gt;</li> </ul>

Convention	Description
< >	<p>Les crochets obliques sont utilisés dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pour signaler les arguments dont le contexte n'autorise pas l'usage de l'italique, par exemple le format ASCII.</li><li>• Pour une chaîne de caractères que l'utilisateur saisit mais qui n'apparaît pas dans la fenêtre, par exemple un mot de passe.</li></ul>



# CHAPITRE 1

## Gadget Gérer les canaux numériques

En tant qu'agents et superviseurs, utilisez le gadget **Gérer les canaux numériques** pour interagir avec les clients par le biais des canaux numériques. Le gadget n'est disponible qu'avec la connexion par SSO. Le gadget est disponible lorsque votre administrateur a configuré et attribué au moins un canal numérique. Les canaux numériques suivants sont disponibles :

- **Conversation/Canaux sociaux** – Il s'agit d'un type de média sur le Finesse Desktop offrant une interface unifiée pour gérer plusieurs canaux numériques sous-jacents. Ce type de média représente les canaux numériques suivants :
  - Live Chat
  - SMS
  - Facebook Messenger
  - WhatsApp
  - Apple Messages for Business
- **Email**– Désigne le type de média associé au canal numérique Email.
- [Commencer avec le gadget Gérer les canaux numériques, à la page 1](#)
- [Gestion des conversations SMS, à la page 7](#)
- [Gérer les conversations par chat, à la page 9](#)
- [Gestion des conversations par e-mail, à la page 10](#)
- [Fonctionnalités communes des interactions des canaux numériques, à la page 13](#)
- [Raccourcis clavier, à la page 19](#)
- [Basculement vers Finesse, à la page 21](#)
- [Accessibilité, à la page 22](#)

## Commencer avec le gadget Gérer les canaux numériques

Après vous être connecté au bureau Finesse, vous devez vous connecter explicitement au gadget **Gérer les canaux numériques** et modifier manuellement l'état des canaux numériques pour qu'elles soient **prêtes**. Vous devez être dans l'état **Prêt** pour recevoir des tâches nécessitant une interaction. Il n'existe aucune déconnexion explicite pour ce gadget.



**Remarque** Pour se déconnecter du bureau Finesse, tous les canaux (vocaux et numériques) doivent être dans l'état **Non prêt**.

### Avant de commencer

- Assurez-vous que votre administrateur a configuré le gadget **Gérer les canaux numériques** et que vous y avez accès.
- Assurez-vous que votre bureau Finesse dispose d'une connectivité internet avec la bande passante et la latence requises, comme indiqué dans le *Guide d'administration de Cisco Finesse*, afin qu'il puisse charger le gadget **Gérer les canaux numériques** depuis le centre de données cloud.

### Procédure

**Étape 1** Connectez-vous au bureau Finesse.

**Étape 2** Dans le panneau de gauche, sélectionnez **Gérer les canaux numériques**. La boîte de dialogue **Connexion à Gérer les canaux numériques** s'affiche.

**Étape 3** Cliquez sur **Connexion**.

Le gadget se connecte à tous les canaux numériques (**Canaux sociaux/de conversation en ligne** et **Email**) qui sont configurés pour l'utilisateur. Les icônes des canaux numériques disponibles en haut de la fenêtre affichent votre statut.

Une fois que vous avez réussi à vous connecter, tous les canaux numériques sont par défaut dans l'état **Non prêt**

#### Remarque

En cas d'échec de la connexion pour l'un des types de médias, des notifications s'affichent avec la raison de l'échec de la connexion. La connexion est retentée automatiquement pendant le nombre de fois configuré.

**Étape 4** Cliquez sur la flèche déroulante située à côté des icônes **Canaux sociaux/de conversation en ligne** et **Email**.

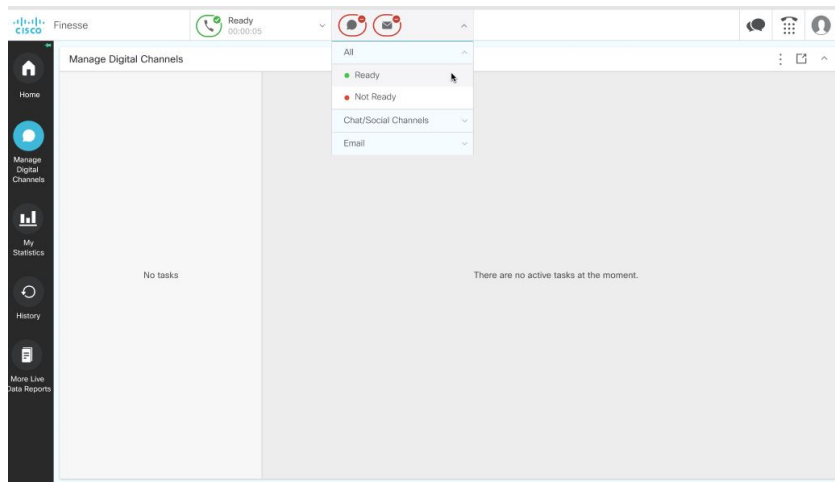
La liste suivante s'affiche :

- **Tous**
- **Canaux sociaux/de conversation en ligne**
- **Email**

Sous chaque canal, une option permet de faire passer le canal à l'état **Prêt** ou **Non prêt**. Les raisons pour lesquelles le canal est **Non prêt** sont les mêmes pour les canaux vocaux et numériques.

#### Remarque

Le menu déroulant ne répertorie pas la raison déjà sélectionnée. Par exemple, si l'état est **Non prêt – Déjeuner**, cette option n'est pas listée.

**Illustration 1 : Sélection de la modification de l'état des canaux numériques**

**Étape 5** Sélectionnez **Prêt** à être disponible pour le canal numérique requis.

Si l'un des canaux numériques ne parvient pas à modifier son état en **Prêt**, une notification contextuelle s'affiche dans le coin supérieur droit de la fenêtre. Le gadget tente de se connecter le nombre de fois configuré.

Les canaux numériques ont une représentation visuelle des différents états, comme le montre le tableau suivant :

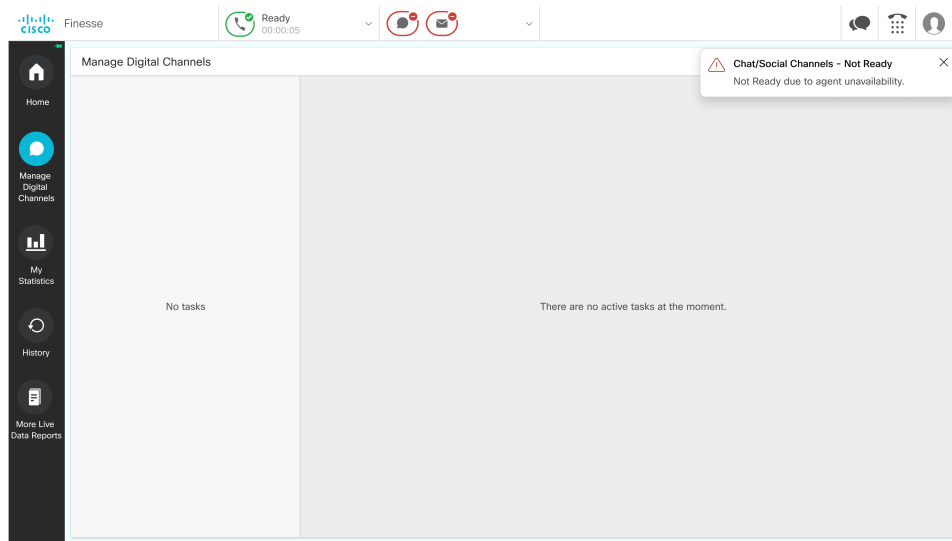
**Illustration 2 : Représentation visuelle de l'état des canaux numériques**

	Logo	Ready	Not Ready	Not Ready - due to non routable	Comment
1.					• Not signed in.
2.					• Sign in failed. Unable to sign-in to any of the digital channels.
3.			✓		• All the digital channels are in Not Ready state.
4.		✓			• All the digital channels are in Ready state.
5.		✓	✓	✓	• Partially signed in. Only some channels are signed in.

## Modification de l'état des canaux numériques

Si vous n'acceptez pas une interaction dans le délai imparti, une fenêtre contextuelle s'affiche dans le coin supérieur droit de la fenêtre et l'état des canaux numériques se modifie automatiquement en **Non prêt**.

Illustration 3 : Modification automatique de l'état



Lorsque l'un des canaux **sociaux/de conversation en ligne** passe à l'état **Non prêt**, tous les canaux de **conversation/sociaux** passent à l'état **Non prêt**. Vous pouvez continuer à utiliser les tâches actives mais aucune nouvelle tâche n'est présentée. Si vous vous déconnectez, les tâches actives sont **clôturées** ou **transférées** selon la configuration de l'administration. Vous devez modifier manuellement l'état du canal concerné en **Prêt** pour pouvoir recommencer à recevoir des tâches.

Lorsque vous modifiez manuellement votre état en **Non prêt**, vous devez sélectionner une raison appropriée pour indiquer pourquoi vous modifiez votre état en **Non prêt**. Sélectionnez toujours un motif **Non prêt** spécifiquement pour les **canaux sociaux/de conversation en ligne** et **Email**. Les raisons spécifiques de l'état **Non prêt** ne sont pas disponibles pour l'option **Tous**. Les raisons spécifiques de l'état **Non prêt** ont la priorité sur l'option **Non prêt** pour **Tous**. Par exemple, si vous avez sélectionné un motif **Non prêt** personnalisé tel que « **Non prêt – Déjeuner** », lorsque vous sélectionnez l'option **Non prêt** à partir de l'option **Tous**, aucune modification n'est apportée. Toutefois, si vous avez sélectionné **Non prêt** dans l'option **Tous** et que vous sélectionnez ensuite **Non prêt – Déjeuner**, l'état se modifie en **Non prêt – Déjeuner**.

Lors de la modification de l'état, il est possible que l'un des types de médias relevant de la catégorie **Canaux sociaux/de conversation en ligne** échoue en raison de problèmes de réseau ou d'autres conditions de ce type. Dans ce cas, l'icône indique l'état **Partiel**, comme indiqué dans le tableau. Vous devez modifier manuellement l'état du support concerné en **Prêt** pour recommencer à recevoir des tâches.

## Accepter des tâches

Lorsque vous êtes dans l'état **Prêt**, vous commencez à recevoir des notifications de fenêtres contextuelles de la part des clients pour tous les canaux numériques. Les notifications sont présentées dans le coin inférieur droit de la fenêtre. Les notifications affichent les détails du client (que l'administrateur a configurés) avec le bouton **Accepter**.

Cliquez sur **Accepter** pour démarrer une interaction. Lorsque vous acceptez une nouvelle tâche, celle-ci est annexée à la liste des tâches existantes et devient active. Veillez à accepter les interactions entrantes dans le temps prédéfini, comme indiqué dans le compte à rebours. Dans le cas contraire, les interactions sont acheminées vers le prochain agent disponible et votre état se modifie automatiquement en **Non prêt**.

Vous pouvez également interagir avec plusieurs clients sur plusieurs canaux en même temps. Acceptez les notifications qui vous sont présentées pour différents canaux numériques.

Si vous n'êtes pas au bureau actif et n'acceptez pas une interaction entrante dans le temps configuré, une notification toast s'affiche sur le système une fois l'interaction expirée, indiquant que vous avez manqué l'interaction et votre état passe à Non prêt.



**Remarque** Le nombre de tâches qui vous sont présentées pour chaque canal numérique (Live Chat, SMS, Email, Facebook Messenger, WhatsApp et Apple Messages for Business) est configuré par votre administrateur.

Les différents médias peuvent avoir des minuteurs d'acceptation différents selon la configuration.

Le tableau suivant répertorie les résultats de la non-acceptation d'une tâche dans le délai prédéfini pour chaque canal :

Notification de média	Modification de l'état à Non prêt	Remarques
Email	Email	Seul le canal Email est modifié pour passer à l'état Non prêt.
Chat en direct	Canaux sociaux/de conversation en ligne	Dans un premier temps, Live Chat devient non routable, puis tous les médias sous Chat/Canaux sociaux passent à l'état « Non prêt ».
SMS		Tout d'abord, le SMS devient Non routable ; ensuite, tous les médias sous Canaux sociaux/de conversation en ligne sont modifiés pour passer à l'état Non prêt.
Facebook Messenger		Dans un premier temps, Facebook Messenger devient non routable, puis l'ensemble des médias sous Chat/Canaux sociaux passe à l'état « Non prêt ».
WhatsApp		Dans un premier temps, WhatsApp devient non routable, puis tous les médias sous Chat/Canaux sociaux passent à l'état « Non prêt ».
Apple Messages for Business		Dans un premier temps, Apple Messages for Business devient non routable, puis tous les médias sous Chat/Canaux sociaux passent à l'état « Non prêt ».

## Fenêtre de visualisation des tâches

Lorsque vous acceptez une interaction numérique, une fenêtre « **Tâche** » s'affiche. Par exemple, en acceptant une tâche par email, une fenêtre « **Tâche** » dédiée au canal Email apparaît.

Par défaut, la fenêtre « **Tâche** » est maximisée et comprend les éléments suivants :

- Liste des tâches
- Informations client
- Volet d'interaction
- Zone de saisie



### Remarque

Lorsque la fenêtre des **tâches** est chargée et que vous acceptez un appel vocal, le canal vocal s'affiche en haut et la fenêtre des **tâches** est déplacée vers le bas. Cela se produit uniquement lorsque le canal vocal est configuré en tant que gadget au niveau de la page.

## Liste des tâches

La liste des tâches s'affiche sur le côté gauche de la fenêtre des **tâches**. Il répertorie toutes les interactions de vos canaux numériques. Le nombre de tâches que vous devez gérer pour chaque canal numérique (Chat en direct, SMS, E-mail, Facebook Messenger, WhatsApp et Apple Messages for Business) est configuré par votre administrateur.

Lorsque vous acceptez une nouvelle tâche, celle-ci est ajoutée à la liste des tâches existantes et devient active. Tous les canaux numériques ont leurs propres icônes d'identification. Par défaut, toutes les interactions affichent les icônes suivantes :

- Icône
- Nom de la file d'attente
- Compteur
- Nom du client ou toute autre donnée configurée par l'administrateur.



### Remarque

Ce champ est toujours en caractères gras.

Le minuteur indique la durée de l'interaction. Le nombre de messages non lus est mis en évidence sous le minuteur de chaque interaction. Lorsque vous sélectionnez une interaction comportant des messages non lus, la surbrillance et le numéro sont supprimés pour cette interaction. Si vous recevez un appel vocal, le minuteur peut s'arrêter en fonction de la configuration.

Les administrateurs ont la possibilité de configurer d'autres détails à afficher, afin de faciliter l'identification et l'interaction. Voici quelques-uns des détails que l'administrateur peut configurer :

- Nom du client
- Numéro de contact

Vous pouvez réduire et développer cette liste à l'aide de la souris ou des touches de raccourci. Développez la liste pour afficher les nouveaux messages issus des interactions existantes. Vous pouvez parcourir la liste à l'aide des flèches Haut et Bas du clavier. Entre deux interactions, si vous avez quitté le gadget **Gérer les canaux numériques**, puis si vous recevez des messages provenant d'interactions en cours :

- Si le volet de navigation n'est pas épinglé, une notification contextuelle apparaît dans le coin supérieur droit de la fenêtre des tâches, et le nombre de messages non lus est mis en évidence et incrémenté.
- Si le volet de navigation est épinglé, un point rouge apparaît à côté du gadget « **Gérer les chaînes numériques** » dans le volet de navigation.
- Si le gadget est intégré à un onglet multiple, un point rouge s'affiche en haut de l'onglet contenant le gadget « **Gérer les chaînes numériques** ».

## Informations client

Les détails du client affichent les informations sur le client configurées par votre administrateur. Il affiche également le nom du client (ou toute autre donnée configurée par l'administrateur), le minuteur, le bouton **Transférer** et le bouton **Fin** en haut de la section Détails. Il se trouve à côté de la liste des **tâches**. Elle affiche un maximum de 10 champs. Si plus de 10 champs sont configurés, une barre de défilement s'affiche. Vous pouvez réduire et développer la zone des détails du client à l'aide de la souris ou des touches de raccourci.

Selon la configuration, vous pouvez modifier tout ou partie des données du client. Lorsque vous passez la souris sur un champ modifiable, la couleur du champ est ombrée et une icône de corps de texte s'affiche. Pour modifier les détails d'un client :

1. Cliquez sur le champ modifiable.
2. Effectuez les modifications nécessaires et cliquez sur **Enregistrer**.  
Affiche les messages de réussite ou d'échec dans le coin inférieur gauche de la zone Détails du client.
3. Pour annuler les modifications et conserver les valeurs précédentes, cliquez sur **Annuler**.

Si vous modifiez l'un des champs, que vous n'enregistrez pas et que vous cliquez sur **Transfert** ou **Fin**, le gadget affiche la boîte de dialogue **Modifications non enregistrées**. Vous pouvez continuer sans enregistrer ou annuler pour revenir à la fenêtre des **tâches** et enregistrer les modifications.

## Volet d'interaction

Le volet d'interaction s'affiche à droite de la liste des **tâches** et sous la zone **Détails** du client. Ce volet répertorie toutes les interactions que vous avez avec un client particulier. Lors du premier chargement, il affiche un message de chargement. Si le chargement des données échoue et si vous pensez qu'il s'agit d'un problème temporaire, cliquez sur **Réessayer** pour recharger les données.

## Gestion des conversations SMS

Le canal Short Message Service (SMS) permet aux clients d'entrer en contact avec les agents en envoyant un SMS. Les clients peuvent envoyer des SMS vers un code long, un code court ou un numéro gratuit. Une nouvelle conversation est créée dans le widget SMS lorsqu'un client envoie un message. Les agents peuvent alors gérer la conversation et envoyer une réponse au client.

Le widget SMS permet aux agents de répondre aux messages SMS par l'intermédiaire du volet de conversation de l'Agent Desktop.

Vous pouvez utiliser l'Agent Desktop pour transférer et mettre fin à une conversation SMS.

Vous pouvez envoyer des SMS même en l'absence de connexion internet.

## À propos du widget SMS

Pour consulter la liste des fonctionnalités prises en charge sur le widget SMS ainsi que des instructions détaillées sur leur utilisation, reportez-vous à [Fonctionnalités communes des interactions des canaux numériques](#), à la page 13.

## Répondre à une conversation SMS

Lorsqu'une conversation SMS est attribuée à un agent, la fenêtre contextuelle affiche le nom de la file d'attente, le numéro de téléphone, le numéro de la source, le minuteur et le bouton Accepter. Le minuteur indique le temps écoulé depuis que la conversation SMS vous a été proposée.

Une fois qu'une conversation SMS est attribuée à un agent, elle apparaît dans le volet Liste des tâches disponible dans le volet gauche de l'Agent Desktop. Un agent peut voir le nom de la file d'attente, le numéro de téléphone, le numéro de la source, le temporisateur et le bouton Accepter. Le minuteur indique le temps écoulé depuis que la conversation SMS vous a été attribuée.

### Avant de commencer

Une fois que vous avez réussi à vous connecter à l'application Gérer les canaux numériques sur le bureau Cisco Finesse, les canaux numériques configurés sont dans l'état **Non prêt**. Pour recevoir des demandes, vous devez modifier manuellement votre état de **Non prêt** à **Prêt**.

### Pour répondre à une conversation :

1. Cliquez sur le bouton **Accepter**, dans la demande. La demande s'ouvre dans la boîte de dialogue Composer, et un volet d'interaction s'affiche.

L'agent peut alors afficher les détails suivants dans le volet d'interaction :

- Nom du client
- Nom de la file d'attente
- Fil de messages
- Nom de l'agent
- Date
- Compteur



### Remarque

Les messages des clients sont représentés par une bulle grise, avec les initiales du nom du client dans une bulle. Une bulle bleue pleine représente les messages de l'agent.

2. Entrez votre réponse dans la zone Composer.



**Remarque** La boîte de dialogue Composer prend en charge un maximum de 1000 caractères. Lorsque le nombre de caractères dépasse la limite configurée, le bouton **Envoyer** est désactivé, et un message d'erreur s'affiche en rouge sous la zone Composer pour permettre à l'auteur de corriger la limite de caractères.

3. Cliquez sur **Envoyer** ou appuyez sur **CTRL + Entrée**.

Le client reçoit la réponse.

## Gérer les conversations par chat

Vous pouvez utiliser des canaux de chat numériques tels que Live Chat, Facebook Messenger, WhatsApp et Apple Messages for Business comme canaux de support client dans Cisco Finesse. Vous pouvez intégrer Facebook Messenger comme canal d'assistance à la clientèle dans Cisco Finesse en connectant vos pages Facebook.

Les clients peuvent initier une conversation avec un agent via l'un des canaux numériques pris en charge et échanger des messages en temps réel. Les agents peuvent alors traiter le chat et envoyer une réponse au client à partir du widget de chat sur le bureau.

Le widget de chat permet aux agents de répondre à des messages de chat via le volet de conversations.

Le bureau permet de transférer et de clôturer une conversation de chat.

## À propos des widgets de conversation

Pour obtenir la liste des fonctionnalités prises en charge pour les widgets Live Chat, Facebook Messenger et WhatsApp, ainsi que des instructions détaillées sur leur utilisation, reportez-vous à la section correspondante [Fonctionnalités communes des interactions des canaux numériques, à la page 13](#).

## Répondre à une conversation par chat

Lorsqu'une conversation sur un canal numérique tel que Live Chat, Facebook Messenger, WhatsApp ou Apple Messages for Business est attribuée à un agent, si elle est configurée, une fenêtre contextuelle affiche le nom du client, son email, le nom de la file d'attente, la minuterie et un bouton d'acceptation. Le minuteur suit le temps écoulé depuis la réception du chat.

### Avant de commencer :

Après vous être connecté au bureau Cisco Finesse, les canaux numériques configurés sont à l'état **Non prêt**. Pour recevoir des demandes, vous devez modifier manuellement votre état de **Non prêt** à **Prêt**.

### Pour répondre à une conversation :

1. Cliquez sur le bouton **Accepter**, dans la demande. La demande s'ouvre dans la boîte de dialogue Composer, et un volet d'interaction s'affiche.

L'agent peut alors afficher les détails suivants dans le volet d'interaction :

- Nom du client
- Nom de la file d'attente

- Fil de messages
- Nom de l'agent
- Date
- Compteur




---

**Remarque** Les messages des clients sont représentés par une bulle grise, avec les initiales du nom du client dans une bulle. Une bulle bleue pleine représente les messages de l'agent.

Toutes les conversations précédentes que le client a eues avec le libre-service ou le robot sont à la disposition de l'agent.

---

2. Entrez votre réponse dans la zone Composer.




---

**Remarque** La boîte de dialogue Composer prend en charge un maximum de 1000 caractères. Lorsque le nombre de caractères dépasse la limite configurée, le bouton **Envoyer** est désactivé, et un message d'erreur s'affiche en rouge sous la zone Composer pour permettre à l'auteur de corriger la limite de caractères.

---

3. Cliquez sur **Envoyer** ou appuyez sur **Entrée**.

Le client reçoit la réponse.

## Gestion des conversations par e-mail

Le canal Email permet aux clients d'envoyer des emails avec des tableaux, des liens intégrés et des pièces jointes.

Le widget Email permet aux agents de répondre aux messages électroniques par le biais du volet de conversation.

Vous pouvez utiliser le bureau pour répondre, transférer et mettre fin aux conversations par email.

### À propos du widget E-mail

Pour consulter la liste des fonctionnalités prises en charge sur le widget Email ainsi que les instructions détaillées relatives à son utilisation, reportez-vous à [Fonctionnalités communes des interactions des canaux numériques](#), à la page 13.

### Répondre à une conversation par email

Une fois que vous avez reçu une conversation par email, une fenêtre contextuelle s'affiche dans le coin inférieur droit de l'écran. La fenêtre contextuelle affiche le nom du client, son email, son numéro de compte, son adresse et les détails de la question.

#### Avant de commencer

Une fois que vous avez réussi à vous connecter à l'application Gérer les canaux numériques sur le bureau Cisco Finesse, les canaux numériques configurés sont dans l'état **Non prêt**. Pour recevoir des demandes, vous devez modifier manuellement votre état de **Non prêt à Prêt**.

#### Pour répondre à une conversation :

1. Cliquez sur le bouton **Accepter**, dans la demande. La demande s'ouvre dans le champ Composer, et un volet d'interaction s'affiche.

L'agent peut alors afficher les détails suivants dans le volet d'interaction :

- Adresse électronique de départ
- Adresse électronique de destination
- Objet de l'email
- Fil d'email (le cas échéant)
- Horodatage et état de l'email (envoyé/reçu/DR)
- Annonces
- Pièces jointes (le cas échéant)
- Icônes répondre, répondre à tous, renvoi et Cc
- Bouton Transfert

2. Cliquez sur **Envoyer**.


Le client reçoit la réponse.




## Envoyer une réponse

Vous pouvez répondre à l'email en ajoutant des images et des pièces jointes ou en ajoutant d'autres destinataires.

#### Avant de commencer

Vous devez être prêt à recevoir une demande par email.

1. Cliquez sur le bouton **Accepter** dans l'Email de demande. La demande s'ouvre dans l'email, et un volet d'interaction s'affiche.
2. Cliquez sur l'icône  pour développer ou réduire chaque Email et son historique.
3. Sélectionnez l'option répondre pour envoyer une réponse à l'expéditeur uniquement ou sélectionnez l'**option répondre à tous** pour répondre à tous les destinataires ou sélectionnez **transférer pour** Envoyer à un nouveau destinataire.
  - Si vous recevez un nouvel email alors que vous répondez (à un email), un message de bannière indiquant Afficher tous les messages pour prendre d'autres mesures s'affiche au-dessus du champ Composer de l'email Le nouvel email est affiché en bleu en haut du fil de discussion.
  - Lorsque vous répondez à un email, les champs à et objet sont remplis automatiquement et ne peuvent pas être modifiés.

- Lorsque vous répondez à un email en utilisant « À tous », les champs « À » et « Objet » sont remplis automatiquement et ne peuvent pas être modifiés. Le champ Cc se remplit automatiquement. Vous pouvez ajouter/supprimer les identifiants d'email dans le champ Cc. De plus, vous pouvez masquer complètement le champ Cc.
  - Lorsque vous transférez un email, le champ Objet est rempli automatiquement. Vous pouvez ajouter/supprimer les identifiants d'email dans les champs À et Cc. Le corps de l'email est chargé avec le dernier email dans le champ Composer.
  - Lorsque vous passez du mode Répondre au mode Répondre à tous, les champs À et Cc sont automatiquement remplis. Vous pouvez ajouter ou supprimer les identifiants d'email dans les champs À et Cc. Le corps de l'email est conservé dans le champ Composer.
  - Lorsque vous passez du mode Répondre au mode Transférer, les champs À et Cc sont effacés et le corps de l'email est conservé dans le champ Composer.
  - Lorsque vous passez du mode Répondre à tous au mode Transférer, les champs À et Cc sont effacés et le corps de l'email est conservé dans le champ Composer.
  - Lorsque vous passez du mode Répondre à tous au mode Répondre, le champ À est automatiquement rempli, le champ Cc est effacé et le corps de l'email est conservé dans le champ Composer.
  - Lorsque vous passez du mode Transférer au mode Répondre, le champ À se remplit automatiquement et le corps de l'email est conservé dans le champ Composer.
  - Lorsque vous passez du mode Transférer au mode Répondre à tous, les champs À et Cc se remplissent automatiquement et le corps de l'email est conservé dans le champ Composer.
  - Lorsqu'un utilisateur rédige un message sans l'envoyer, ces emails sont sauvegardés en tant que brouillon et sont disponibles dans le champ Composer. Lorsqu'un utilisateur compose un message et navigue ou bascule vers une autre conversation sans effectuer d'action, ces messages sont sauvegardés en tant que brouillon et restent disponibles dans le champ Composer jusqu'à ce que l'utilisateur les efface manuellement.
4. (Facultatif) Cliquez sur Cc pour envoyer une copie carbone de l'email à d'autres destinataires.
  5. Composez l'email dans le corps de l'email.
  6. (Facultatif) Vous pouvez appliquer des styles de formatage enrichi au corps de l'email.
  7. (Facultatif) Vous pouvez ajouter des pièces jointes à l'email.
  8. (Facultatif) Vous pouvez joindre des modèles.
    - Si vous saisissez le texte dans le champ Composer et que vous sélectionnez ensuite un modèle, le texte existant sera remplacé par le modèle.
  9. (Facultatif) Vous pouvez déclencher un workflow.
  10. Vous pouvez cliquer  sur l'icône des points de suspension sous le corps de l'Email pour afficher l'historique complet de la conversation.
  11. Vous pouvez cliquer sur l'icône  Réduire pour réduire la zone de composition.
  12. Vous pouvez cliquer sur l'icône  Agrandir pour agrandir la zone de composition.

13. Vous pouvez cliquer sur l'icône  Suppression pour supprimer un email.
14. Cliquez sur **Envoyer**.

## Fonctionnalités communes des interactions des canaux numériques

Tableau 3 : Fonctionnalités des canaux numériques pris en charge

Fonctionnalité	Email	SMS	Conversation (Live Chat, Facebook Messenger, WhatsApp, Apple Messages for Business)
Textes joints	Non	Oui	Oui
Pièces jointes aux emails	Oui	Non	Non
Joindre un modèle	Non	Oui	Oui
Modèles verrouillés	Oui	Oui	Oui
Modèles avec paramètres remplaçables	Oui	Oui	Oui
Modèles avec substitution dynamique des paramètres du système dans l'Agent Desktop	Oui	Oui	Oui
Formatage enrichi dans les emails	Non	Oui	Non
Déclencher des workflows	Oui	Oui	Oui
Répondre à une conversation SMS	Non	Oui	Non
Répondre à une conversation par email	Oui	Non	Non
Annonces	Non	Oui	Oui
Accusés de réception	Non	Oui	Non
Raccourcis clavier	Oui	Oui	Oui
Transfert de conversation	Oui	Oui	Oui
Mettre fin à la conversation	Oui	Oui	Oui

## Pièces jointes

Une pièce jointe est un fichier qui est envoyé avec un message texte.

**Pour ajouter un texte joint :**

1. Les agents peuvent soit glisser et déposer les pièces jointes dans la boîte de composition, soit cliquer sur

l'icône  et parcourir le fichier pour télécharger une pièce jointe avec la réponse dans la boîte de composition.




---

**Remarque** Vous pouvez envoyer plusieurs pièces jointes à l'aide d'un message texte.


---

2. Les agents peuvent prévisualiser le fichier et sa taille avant de l'envoyer au client.
3. Cliquez sur l'icône X pour supprimer une pièce jointe.

## Pièces jointes aux emails

Une pièce jointe est un fichier qui est envoyé avec un email. Les pièces jointes peuvent être intégrées au corps de l'email ou attachées comme une pièce jointe normale.

Pour ajouter une pièce jointe à un email :


1. Cliquez sur l'icône  et parcourez le fichier pour télécharger une pièce jointe.
  - L'administrateur configure la taille maximale des fichiers, les formats et le nombre maximal de fichiers que vous pouvez télécharger.
  - Vous pouvez afficher et télécharger les pièces jointes des courriers électroniques reçus à partir du fil de conversation.
  - Les pièces jointes sortantes qui ne respectent pas la règle PCI seront supprimées. Les pièces jointes entrantes qui ne passent pas la validation PCI sont grisées. Lorsque vous sélectionnez de telles pièces jointes, une bannière s'affiche au-dessus du champ Composer de l'email pour informer de la raison de la désactivation de la ou des pièces jointes.
2. Les agents peuvent prévisualiser le fichier et sa taille avant de l'envoyer au client.
3. Cliquez sur l'icône X pour supprimer une pièce jointe.

## Modèles

Les agents peuvent utiliser des réponses prédéfinies sous la forme de modèles de messages. Ces modèles permettent de maintenir la cohérence des réponses des agents et de réduire le temps nécessaire à l'envoi des messages les plus courants.

### Joindre un modèle

Pour utiliser un modèle dans une conversation, procédez comme suit :

1. Cliquez sur l'icône  (modèle) dans la zone Composer.  
Une liste des groupes de modèles configurés s'affiche à l'écran.  
L'onglet **tous les modèles** est constitué d'une liste de tous les modèles qui sont configurés pour une équipe.
2. Cliquez sur **plus** pour afficher la liste complète des groupes de modèles configurés pour une équipe.
3. Sélectionnez un groupe de modèles pour afficher la liste des modèles créés sous ce groupe de modèles.
4. Sélectionnez le modèle. Les informations correspondantes sont chargées dans le champ Composer.




**Remarque** Vous pouvez utiliser le champ de recherche pour filtrer les noms de modèles en saisissant un mot clé dans le champ de recherche et en sélectionnant un modèle en fonction des résultats.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

## Modèles verrouillés

Les administrateurs ont le privilège de verrouiller les modèles lors de leur création dans la console

d'administration de Webex Engage. Vous verrez l'icône  (Verrou) à côté des modèles verrouillés. Vous pouvez utiliser ces modèles verrouillés tels quels et vous ne pouvez pas les modifier. Si vous tentez d'effectuer une action de modification, un message d'erreur s'affiche à l'écran.


## Modèles avec paramètres remplaçables

Les administrateurs d'équipe peuvent créer des modèles contenant des paramètres remplaçables pour permettre aux agents d'envoyer des messages personnalisés aux clients. Vous pouvez charger ces modèles dans le champ Composer et utiliser la touche Tab pour naviguer entre les paramètres remplaçables et les modifier.

## Modèles avec substitution dynamique des paramètres du système dans l'Agent Desktop

Vous pouvez utiliser les modèles que les administrateurs configurent avec des paramètres système dans le corps du modèle. Lorsque ces modèles sont utilisés dans les conversations de conversation, les paramètres système respectifs sont remplacés de manière dynamique dans la zone Composer.

## Formatage enrichi dans les canaux sociaux

Vous pouvez cliquer sur l'icône  (mise en forme) pour appliquer des styles de mise en forme enrichis au texte des canaux sociaux avant de répondre au message. Vous pouvez sélectionner le style de formatage enrichi requis dans la liste située au-dessus de la boîte de composition pour le texte du canal email avant de répondre au message.

Vous pouvez appliquer les styles de formatage enrichis suivants au message de réponse dans la boîte de dialogue « composer » :

Style de mise en forme	Description
Gras	Met le texte en gras
Italique	Met le texte en italique
Barré	Barre le texte

**Remarque**

Vous ne pouvez appliquer qu'un seul style au texte sélectionné. Par exemple, si vous choisissez de mettre un certain mot ou une phrase en gras, vous ne pouvez pas le mettre en italique.

## Formatage enrichi dans les emails

Vous pouvez appliquer les styles de formatage enrichis suivants au message de réponse dans le corps de l'email :


Style de mise en forme	Description
Titre 1	Applique une police et un style prédéfinis au texte.
Gras	Met le texte en gras.
Italique	Met le texte en italique.
Soulignement	Souligne le texte.
Barré	Barre le texte.
Couleur de police	Modifie la couleur de la police.
Trier par ordre	Crée une liste ordonnée.
Créer une liste à puces	Crée une liste à puces.
Bloc de citation	Met en retrait le texte et le marque comme une citation, en plaçant une ligne verticale à la marge de gauche.
Émoticône	Insère un émoticône.
Lien	Insère un lien hypertexte sur le texte sélectionné.
Retrait à gauche	Met le texte en retrait vers la gauche.
Retrait à droite	Met le texte en retrait vers la droite.
Tableau	Insère un tableau dans la zone de texte.

## Déclencher des workflows

Le workflow est un cadre d'automatisation et d'exécution conçu pour l'automatisation dans le centre de contact. Le workflow peut correspondre à l'exécution d'un appel API ou d'un code JavaScript déclenché à la demande par un agent sur l'Agent Desktop.

Vous pouvez facilement intégrer le gadget Cisco Finesse avec des systèmes externes pour vous assurer que les dossiers des clients sont synchronisés en temps réel. Cela peut être réalisé à l'aide de workflows. Vous pouvez déclencher ces workflows lorsque vous êtes au milieu d'une conversation avec le client.

Pour déclencher un workflow, suivez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur l'icône  (Déclencher le workflow) dans le champ Composer pour les canaux sociaux et au-dessus du champ Composer pour le canal de messagerie.

Une fenêtre contextuelle contenant la liste des workflows préconfigurés apparaît à l'écran.

2. Sélectionnez un workflow, puis cliquez sur le bouton **déclencher**.
3. Si le workflow a été configuré pour accepter des paramètres d'entrée de l'agent, une fenêtre contextuelle s'affiche. Saisissez les paramètres requis et cliquez sur le bouton **déclencher**.

Une fois que le workflow a été déclenché, un journal de vérification sous la forme d'une annonce est ajouté au fil de conversation.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

## Annonces

Vous pouvez consulter les pistes d'audit des événements du cycle de vie de la conversation/les sommaires des étapes du voyage (annexés via le nœud de conversation Annexer) à l'aide d'annonces. Vous pouvez consulter les annonces dans le fil de conversation sur l'Agent Desktop.

Lorsqu'une conversation est fermée, l'annonce « Conversation fermée » est affichée avec l'horodatage dans le fil de discussion.

## Accusés de réception

Un accusé de réception est enregistré pour chaque message sortant dans le fil de messages dès que vous envoyez un message au client.

## Zone de saisie

Par défaut, la zone de saisie s'affiche sous le volet Interaction. Utilisez cette zone pour taper les messages. Cliquez sur **Entrée** ou sur **Envoyer** pour envoyer les messages aux clients. Des émoticônes et des icônes de pièces jointes sont disponibles pour l'interaction. Vous trouverez ci-dessous les options disponibles pour chaque canal :

Canal numérique	Option
Live Chat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pièce jointe</li> <li>• Émoticône</li> <li>• Déclencheur d'événement</li> </ul>
SMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Émoticône</li> <li>• Déclencheur d'événement</li> <li>• Modèles</li> </ul>
Facebook Messenger	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Émoticône</li> <li>• Déclencheur d'événement</li> <li>• Modèles</li> </ul>
WhatsApp	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Émoticône</li> <li>• Déclencheur d'événement</li> <li>• Modèles</li> </ul>
Apple Messages for Business	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pièce jointe</li> <li>• Texte enrichi</li> <li>• Émoticône</li> <li>• Déclencheur d'événement</li> <li>• Modèles</li> </ul>
Email	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pièce jointe</li> <li>• Texte enrichi</li> <li>• Émoticône</li> <li>• Déclencheur d'événement</li> </ul>

## Mettre fin aux interactions

Cliquez sur **Fin** pour mettre fin à une interaction.

Si le post-appel forcé n'est pas activé, l'interaction se termine avec succès et l'attention est portée sur la dernière interaction acceptée.

Si le post-appel forcé est activé, un minuteur inversé démarre dans le menu déroulant **Raisons du post-appel**. Un bouton **Fermer** désactivé s'affiche à droite du menu déroulant **Raisons du post-appel**.

Sélectionnez un motif de post-appel approprié. Un bouton vert s'affiche dans la liste **déroulante des motifs** de post-appel. Le bouton **Fermer** est activé.

Cliquez sur **Fermer** pour mettre fin à l'interaction. Sinon, une fois que le minuteur atteint zéro, l'interaction est fermée automatiquement.

## Transférer des interactions

Lorsque vous interagissez avec les clients, vous pouvez transférer les interactions vers l'un des points de routage configurés. Si vous recevez un appel vocal et que vous acceptez l'appel, vous pouvez rencontrer l'une des situations suivantes, en fonction de la configuration :

- Le bouton **Transfert** est désactivé et le minuteur de l'interaction est arrêté.
- Le bouton **Transfert** est disponible et le minuteur continue.



---

**Remarque**

Lorsqu'une conversation vocale est reçue, le **transfert** peut varier pour chaque canal numérique pris en charge (Live Chat, SMS, Email, Facebook Messenger, WhatsApp et Apple Messages for Business). Ce changement dépend de la configuration du média respectif en tant qu'élément interruptible ou non interruptible.

---

### Procédure

---

#### Étape 1

Cliquez sur **Transfert**.

Le menu déroulant Transfert répertorie les points de routage configurés pour le type de média spécifique.

**Remarque**

La liste des points de routage disponibles n'est pas la même que celle de l'annuaire vocal disponible sur le bureau.

#### Étape 2

Si le post-appel forcé est configuré, sélectionnez un motif de post-appel approprié dans la liste **Motifs de post-appel**, puis cliquez sur **Appliquer**.

Un bouton vert s'affiche dans la liste **déroulante des motifs** de post-appel.

#### Étape 3

Sélectionnez le point de routage requis pour transférer l'interaction.

L'interaction est déplacée vers le point de routage sélectionné et sort de votre liste.

**Remarque**

Lorsque des interactions sont transférées et qu'un agent les accepte dans la file d'attente, toutes les interactions précédentes entre le client et les agents précédents sont disponibles pour le nouvel agent.

---

## Raccourcis clavier

Utilisez les raccourcis clavier pour accéder facilement au gadget **Gérer les canaux numériques**. Les raccourcis clavier sont disponibles pour les agents et les superviseurs.

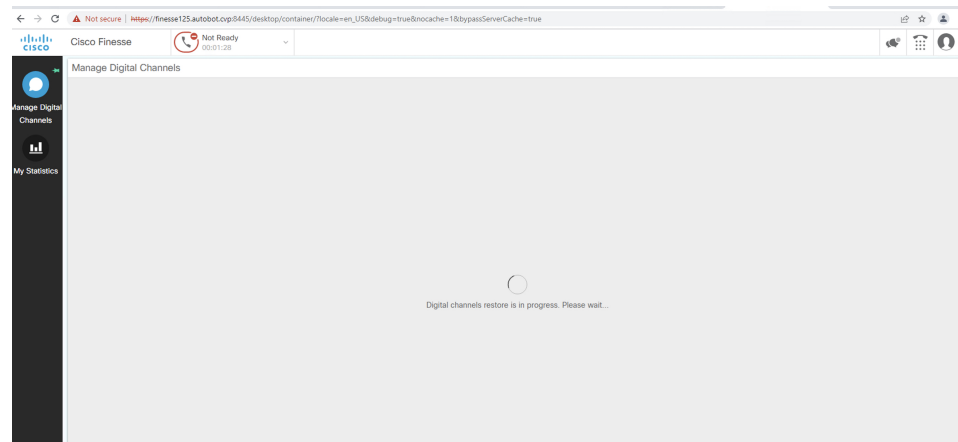
Tableau 4 :

Groupe	Action	Touche de raccourci	Remarques
Contrôle de l'interaction	Agrandir/réduire	Ctrl + Alt + 8	—
État de l'agent	Prêt pour les courriers électroniques	Ctrl + Maj + 4	—
	Prêt pour les canaux sociaux/de conversation en ligne	Ctrl + Maj + 5	—
	Non prêt pour les courriers électroniques	Ctrl + Maj + 6	—
	Non prêt pour les canaux sociaux/de conversation en ligne	Ctrl + Maj + 7	—
Liste des tâches	Déplacer la priorité vers la tâche active suivante	Ctrl + Maj + 8	—
	Déplacer la priorité sur la tâche précédente	Ctrl + Maj + 9	—
Envoyer des messages sur les canaux sociaux/de conversation en ligne	Envoyer des messages de conversation et des SMS	Ctrl + Entrée (dans Windows) OU Cmd + Entrée (sur Mac)	—
Application	Déployer/réduire le panneau des tâches	Ctrl + Alt + T	—
	Prêt pour tous les canaux numériques	Ctrl + Maj + V	—
	Contrôle de l'état des canaux numériques ouverts	Ctrl+Maj+L	—
	Non prêt pour tous les canaux numériques	Ctrl + Maj + Z	—
Traitement des appels et traitement numérique	Répondre à un appel / Accepter un appel  Accepter pour tous les canaux numériques	Ctrl + Alt + 9	—

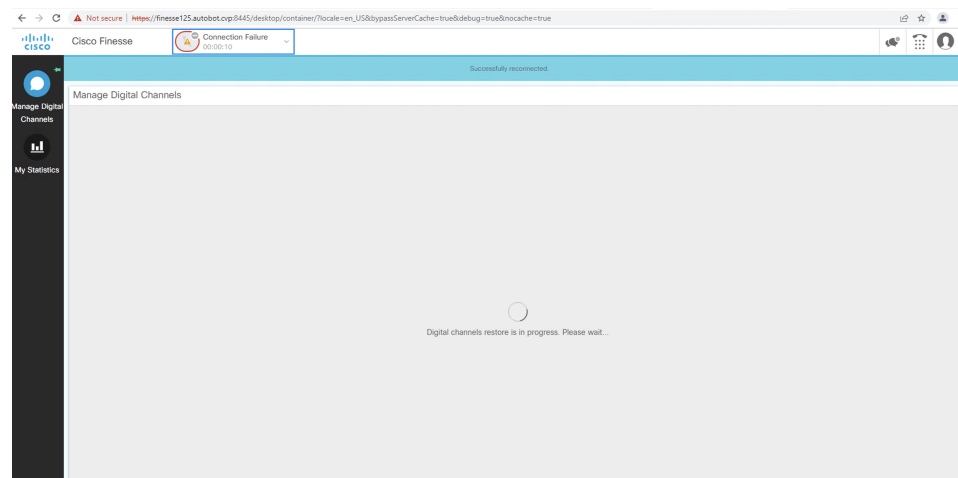
# Basculement vers Finesse

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. Après la reconnexion (basculement ou retour), le gadget Gérer les canaux numériques et les contrôles d'état sont indisponibles. Le gadget est indisponible pour les utilisateurs jusqu'à ce qu'il soit capable de déterminer et de conserver l'état précédent sur tous les canaux. Le rafraîchissement du bureau ne commence qu'après le rétablissement d'une connexion saine avec le serveur Finesse.

## Illustration 4 : Basculement



## Illustration 5 : Failback



L'état des agents et les tâches sur lesquelles ils travaillent sont conservés après le basculement ou la restauration. Les variables d'appel et les motifs de post-appel sélectionnés, ainsi que les minuteurs indiquant la durée pendant laquelle les agents sont actifs sur une tâche particulière sont conservés.

Pour en savoir plus sur le basculement, consultez la section *Basculement du bureau Finesse* dans le [Guide de l'utilisateur de Cisco Finesse Agent et du poste du superviseur](#).

# Accessibilité

Le bureau Cisco Finesse prend en charge un ensemble fiable de fonctions d'accessibilité pour permettre à tous les utilisateurs d'interagir efficacement avec le bureau Finesse. Les sections suivantes décrivent les nouvelles améliorations et les meilleures pratiques qui s'harmonisent avec les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) et d'autres normes d'accessibilité.

Cisco Finesse Desktop adopte les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1, niveaux A et AA. Pour plus d'informations, reportez-vous à <https://www.cisco.com/c/en/us/about/accessibility.html>. Ils fournissent des recommandations pour rendre le contenu Web plus accessible aux utilisateurs ayant des déficiences visuelles, auditives et cognitives, améliorant ainsi la convivialité globale.

Les différentes améliorations apportées à l'accessibilité du bureau Cisco Finesse sont les suivantes :

- Accessibilité Web
- Prise en charge d'un lecteur d'écran
- Localisation
- Contraste des couleurs
- Indicateurs de focus
- Afficher les en-têtes, les titres et les étiquettes accessibles
- Afficher les info-bulles en survol
- Gadget de recherche
- Ignorer et passer directement au contenu et aux repères



---

**Remarque**

Si vous utilisez un clavier Mac, appuyez sur **Option** au lieu de **Alt**. Par exemple, pour obtenir **la liste déroulante sélecteur de langue**, appuyez sur Option - flèche vers le bas.

---

## Prise en charge d'un lecteur d'écran

Cisco Finesse prend également en charge le logiciel de lecture d'écran JAWS pour les éléments suivants :

Pour plus d'informations sur la version de JAWS prise en charge, consultez le rapport des modèles d'accessibilité pour les produits volontaires (VPAT) pour le centre de contact à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/about/accessibility/voluntary-product-accessibility-templates.html>.

Tableau 5 : Prise en charge d'un lecteur d'écran

Page ou gadget	Élément	Remarques
Page de connexion	Icône d'aide sur l'agent mobile	Le lecteur d'écran lit un texte décrivant l'icône d'aide.
	Erreur de connexion non valide	Lorsqu'une erreur de connexion se produit suite à la saisie d'un mot de passe ou d'un nom d'utilisateur non valide, le lecteur d'écran lit l'erreur.  <b>Remarque</b> Dans Internet Explorer, le message est lu de une à trois fois.
Gadget des statistiques de file d'attente	Titre	Le lecteur d'écran lit le titre du gadget (Statistiques de file d'attente).
	Tableau	Le lecteur d'écran lit chaque en-tête de tableau et chaque cellule du tableau.  <b>Remarque</b> Les valeurs d'une cellule peuvent ne pas être à jour. Pour que le lecteur d'écran puisse lire la valeur la plus récente, passez à une autre cellule, puis revenez à l'ancienne cellule.

Page ou gadget	Élément	Remarques
Gadget de contrôle des appels	Annuaire	<p>Le lecteur d'écran lit le contenu du répertoire téléphonique.</p> <p><b>Remarque</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le lecteur d'écran n'est pas en mesure de lire le sommaire de ce tableau en utilisant CTRL+INSER.+T. Vous pouvez également utiliser la touche d'en-tête.</li> <li>Le répertoire téléphonique ne prend pas en charge l'utilisation de la combinaison de touches CTRL+ALT+Touches de déplacement vers LA DROITE/GAUCHE/LE HAUT/LE BAS pour se déplacer entre les cellules du tableau.</li> <li>Le lecteur d'écran ne lit pas l'en-tête de chaque colonne dans Internet Explorer 11.</li> </ul>
	Clavier	<p>Le lecteur d'écran lit le nombre du pavé numérique et les lettres qui lui sont associées (ABC, DEF, etc.).</p> <p><b>Remarque</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dans le résumé du tableau, si vous sélectionnez le tableau, le lecteur d'écran lit le résumé du tableau, qui est Pavé numérique.</li> <li>Si vous appuyez sur Entrée sur un bouton du pavé numérique lorsque JAWS est activé, les chiffres ne sont pas saisis ou affichés dans la boîte d'édition au dessus du pavé numérique.</li> <li>Si vous utilisez la combinaison de touches Ctrl+Alt+Touches de déplacement vers la droite, la gauche, le haut et le bas pour vous déplacer entre les cellules, des boutons supplémentaires sont lus sur le pavé numérique.</li> </ul>
	Erreurs de ligne d'appel	Le lecteur d'écran lit les messages d'erreur de ligne d'appel.
Bureau d'agent	En-têtes	Le lecteur d'écran lit tous les en-têtes sur le bureau d'agent (éléments HTML <h1> à <h6]>).
	Bannière de basculement	Lors du basculement, le lecteur d'écran lit l'instruction située dans la bannière rouge. Une fois le basculement terminé, le lecteur d'écran lit l'instruction située dans la bannière verte.
	Texte de changement d'état	Lorsque l'état de l'agent change, le lecteur d'écran lit le nouvel état.

Page ou gadget	Élément	Remarques
<b>Bureau</b>	Icône d'aide sur l'envoi de journaux aux clients	Le lecteur d'écran lit un texte décrivant l'icône d'aide.
<b>Message d'erreur</b>	Icône d'avertissement	Le lecteur d'écran lit un texte décrivant l'icône d'avertissement en regard du message d'erreur et s'assure que le message d'erreur est annoncé. Le bureau permet de déplacer le focus sur le champ en erreur et d'annoncer le message d'erreur en mentionnant l'intitulé du champ concerné.

### Localisation

Cisco Finesse Desktop prend en charge la localisation des étiquettes. Cela garantit que les utilisateurs qui utilisent des lecteurs d'écran ou d'autres technologies d'assistance peuvent identifier et interagir avec précision avec ces éléments, quelle que soit la langue ou les paramètres régionaux.

### Contraste des couleurs

Un contraste de couleur élevé est crucial pour les utilisateurs ayant une déficience visuelle, y compris le daltonisme. Cisco Finesse Desktop garantit un rapport de contraste d'au moins 4,5:1 pour le texte normal et de 3:1 pour le texte en gros caractères, ainsi qu'un rapport de contraste d'au moins 3:1 pour les graphiques et les composants de l'interface utilisateur, conformément aux recommandations des WCAG. L'application évite d'utiliser la couleur comme seule méthode de transmission de l'information et effectue des tests réguliers pour s'assurer de la conformité aux exigences de contraste.

### Indicateurs de focus

Les indicateurs de focus sont des marqueurs visuels qui aident les utilisateurs à naviguer dans l'application à l'aide d'un clavier. Le bureau Cisco Finesse intègre des indicateurs de focus clairs et homogènes pour tous les éléments interactifs.

- **Navigation au clavier** : Les utilisateurs peuvent naviguer dans tous les éléments interactifs à l'aide de la **touche** de tabulation ou d'autres raccourcis clavier.
- **Indicateurs de focus visibles** : Lorsqu'un élément reçoit le focus, un contour visible ou une surbrillance s'affiche pour indiquer son activation.

### Afficher les en-têtes, les titres et les étiquettes accessibles

Des en-têtes, des titres et des étiquettes correctement structurés sont essentiels pour l'accessibilité, car ils aident les utilisateurs à naviguer plus facilement dans le contenu. Le bureau Cisco Finesse garantit que toutes les pages et sections sont correctement étiquetées et organisées.

- **Structure hiérarchique** : les en-têtes sont utilisés pour organiser le contenu hiérarchiquement, ce qui permet aux utilisateurs de lecteurs d'écran de naviguer efficacement entre les sections.
- **Titres descriptifs** : Les titres de page et les en-têtes de section sont descriptifs, offrant aux utilisateurs une compréhension claire du contenu.
- **Étiquettes accessibles** : Les champs de formulaire et les éléments interactifs sont étiquetés avec un texte clair et descriptif, ce qui permet à tous les utilisateurs de comprendre leur objectif.

Cisco Finesse Desktop fournit des étiquettes accessibles pour la liste déroulante avec des valeurs identiques à leurs étiquettes visuelles afin d'offrir une expérience cohérente à tous les utilisateurs, y compris ceux qui utilisent des lecteurs d'écran. Cet alignement aide les utilisateurs visuels et non visuels à avoir la même expérience.

### **Afficher les info-bulles en survol**

Les info-bulles fournissent des informations supplémentaires sur les éléments de l'interface lorsqu'un utilisateur les survole. Le bureau Cisco Finesse prend en charge des info-bulles accessibles, facilement lisibles et détectables.

Les info-bulles apparaissent lorsque les utilisateurs survolent ou se concentrent sur un élément, ce qui les rend accessibles aux utilisateurs de la souris et à ceux qui naviguent via le clavier. Ils sont conçus avec un contraste suffisant et affichés dans une taille de police lisible, assurant la lisibilité. De plus, les info-bulles sont annoncées par les lecteurs d'écran lorsque l'élément associé reçoit le focus, donnant accès aux mêmes informations pour les utilisateurs qui s'appuient sur la technologie d'assistance.

### **Gadget de recherche**

S'assurer que les utilisateurs peuvent localiser le contenu de différentes manières est un aspect clé de l'accessibilité, en particulier en vertu des directives WCAG SC 2.4.5. Cela met l'accent sur la fourniture de multiples méthodes permettant aux utilisateurs de trouver des informations, en répondant à divers besoins et préférences.

Utilisez la fonction de recherche du bureau Cisco Finesse pour rechercher rapidement des composants, des gadgets ou des onglets de la liste, et pour y accéder. Les éléments sont organisés selon leurs onglets respectifs, le nom de l'onglet apparaissant en premier, suivi du nom du composant.

### **Aller au contenu, Repères**

Le lien « Sauter au contenu » est conforme à la directive WCAG 2.4.1 Bypass Blocks, qui fait partie des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). Cette directive permet aux utilisateurs de contourner les blocs de contenu répétitifs et d'accéder directement au contenu principal, améliorant ainsi l'accessibilité générale et la convivialité de Cisco Finesse Agent Desktop.

Les utilisateurs qui s'appuient sur des claviers, des lecteurs d'écran, des commandes de commutation et d'autres technologies d'assistance utilisent les liens « Aller au contenu » pour accéder plus facilement et plus rapidement au contenu principal ou à d'autres sections importantes.

Les points de repère permettent aux utilisateurs malvoyants équipés de lecteurs d'écran de naviguer facilement vers différentes sections d'une page Web. Le Cisco Finesse Desktop exploite efficacement ces repères, intégrant une section d'en-tête (élément HTML `<header>`) en haut de la page, une section principale (élément HTML `<main>`) contenant le contenu essentiel, ainsi qu'une section de barre de navigation (élément HTML `<nav>` dans `<navbar>`) située sur le côté gauche de l'interface.