



Tâches relatives aux appels

- [Passer un appel, à la page 1](#)
- [Prendre un appel, à la page 2](#)
- [Répondre à un appel sortant de prévisualisation directe, à la page 2](#)
- [Reclasser un appel sortant de prévisualisation directe, à la page 3](#)
- [Planifier un rappel, à la page 3](#)
- [Lancer un appel de consultation, à la page 4](#)
- [Envoyer DTMF, à la page 5](#)
- [Appliquer un motif de traitement post-appel, à la page 5](#)
- [Forcer le travail post-appel, à la page 6](#)
- [lancer un appel avec transfert direct, à la page 6](#)

Passer un appel

Votre état doit être défini sur Prêt ou Non prêt pour passer un appel sortant.



Remarque

Finesse prend en charge l'utilisation de tous les caractères ASCII lors du passage d'un appel. Finesse convertit les lettres saisies sur le clavier de numérotation en nombres. Il ne supprime pas des caractères non numériques (notamment les parenthèses et traits d'union) de numéros de téléphone. Tous les caractères spéciaux et alphabétiques des numéros de téléphone, y compris #, *, +, et : sont pris en charge.

Étape 1

Cliquez sur l'icône de clavier de numérotation sur le bureau Cisco Finesse.

La boîte de dialogue Numéroteur contenant le clavier et une liste de contacts téléphoniques s'affiche. Votre administrateur vous attribue des contacts téléphoniques.

Étape 2

Cliquez sur le contact dans la liste ou entrez le numéro manuellement dans le clavier pour passer un appel.

Remarque Saisissez du texte dans la zone de recherche pour rechercher dans la liste des contacts. Pour modifier le numéro avant de passer un appel, cliquez sur l'icône Modifier en regard du contact pour remplir le clavier de numérotation avec le numéro de téléphone.

Étape 3 Pour terminer l'appel, cliquez sur **Terminer**.

Prendre un appel

Vous devez être à l'état Prêt pour être disponible pour les appels des clients. Quand un appel arrive sur le bureau, votre état passe automatiquement à Réserve. Une fenêtre contextuelle de notification avec les détails du client configurés s'affiche avec le bouton **Réponse**.



Remarque Vous pouvez recevoir un appel d'un autre agent pendant que vous êtes à l'état Non prêt.

Étape 1 Connectez-vous au bureau Finesse à l'aide de l'URL : `https://Nom de domaine complet du serveur Finesse:8445/desktop`.

Étape 2 Cliquez sur **Réponse** dans la fenêtre contextuelle de notification.

Votre état passe à Conversation. Vous êtes connecté à l'appelant. Les variables d'appel configurées s'affichent dans la zone de contrôle des appels et peuvent être agrandies ou réduites, si nécessaire. Cela est possible grâce à la flèche agrandir/réduire ou en cliquant sur le contrôle d'appel. Si un deuxième appel arrive sur le bureau, l'affichage des variables d'appel de l'appel initial est réduit.

Étape 3 Pour terminer l'appel, cliquez sur **Terminer**.

Votre état passe à Prêt et vous êtes disponible pour le prochain appel entrant.

Pour être à l'état Non prêt lorsque l'appel est terminé, cliquez sur la flèche déroulante à côté de votre état pendant que vous êtes en communication et choisissez Prêt ou Non prêt avec le code motif approprié. Votre état passe de Conversation --> Non prêt (en attente). Lorsque l'appel est terminé, votre état passe à Non prêt.

Répondre à un appel sortant de prévisualisation directe

Un appel sortant de prévisualisation directe vous permet de visualiser les informations de contact d'un client avant de choisir d'accepter ou de refuser l'appel.

Étape 1 Assurez-vous que votre état est défini sur Prêt. Vous devez être à l'état Prêt pour recevoir un appel.

Quand un appel sortant de prévisualisation direct arrive sur le bureau, votre état passe à Réserve (sortant). Le gadget de contrôle des appels s'agrandit pour afficher les informations du client.

Étape 2 Après avoir vérifié les informations, cliquez sur **Accepter** pour accepter l'appel ou sur **Refuser** pour refuser l'appel.

Si vous acceptez l'appel, le système passe l'appel au client directement depuis votre téléphone.

Si la tentative réussit, vous êtes connecté au client. Si la tentative échoue, Finesse vous fait passer à l'état Prêt.

Si vous refusez l'appel, vous devez choisir de rejeter ou fermer le contact. Si vous cliquez sur **Rejeter**, le contact reste dans la campagne pour une nouvelle tentative à une date ultérieure. Si vous cliquez sur **Fermer**, le contact est clos pour la durée de la campagne.

Reclasser un appel sortant de prévisualisation directe

Le bouton Reclasser vous permet de reclasser un appel sortant de prévisualisation directe en tant que Répondeur, Occupé, Fax, Numéro non valide ou Vocal. Par défaut, un appel est classé comme Vocal. Ce bouton est disponible une fois que vous avez accepté l'appel de prévisualisation directe, pendant la durée de l'appel et lorsque vous êtes à l'état Post-appel. Vous pouvez reclasser un appel plusieurs fois.

-
- Étape 1** Répondre à un appel sortant de prévisualisation directe
 - Étape 2** Écoutez l'appel. Si vous déterminez que le numéro appelé est occupé, est un répondeur, un fax ou un numéro non valide, cliquez sur **Reclasser**.
 - Étape 3** Choisissez l'option appropriée dans la liste déroulante générée. L'icône située sur le bouton Reclasser devient l'icône de l'option sélectionnée.
 - Étape 4** Pour terminer l'appel, cliquez sur **Terminer**.
-

Planifier un rappel

Si vous traitez un appel composé sortant et que le client souhaite être rappelé à une heure ultérieure, vous pouvez planifier un rappel.

-
- Étape 1** Pendant que vous êtes en ligne cliquez sur **Rappel**.
La boîte de dialogue Rappel apparaît. Le champ Heure actuelle contient l'heure actuelle dans le fuseau horaire du client (ce champ est en lecture seule).
 - Étape 2** Si le client préfère se faire appeler sur un numéro de téléphone différent, entrez le nouveau numéro de téléphone dans le champ Numéro de téléphone.
 - Étape 3** Dans les champs Date et heure, entrez la date et l'heure d'appel du client. Entrez la date et l'heure dans les champs respectifs ou sélectionnez la date et l'heure à partir du calendrier affiché.
Vous devez saisir l'heure du lieu du client (pas l'heure de votre région).
Vous pouvez basculer entre AM ou PM et cliquez sur **Entrée**.
Remarque L'heure correspond au fuseau horaire du client. Finesse utilise le code téléphonique de la zone du client afin de déterminer le fuseau horaire. Un client utilisant un téléphone mobile peut ne pas être dans le fuseau horaire qui correspond au code téléphonique de la zone. Par conséquent, vous devez confirmer le fuseau horaire avec le client.
 - Étape 4** Cliquez sur **Planification**.

- Étape 5** Si vous avez besoin de mettre à jour les informations après avoir planifié un rappel, cliquez sur **Rappel** pour rouvrir la boîte de dialogue de rappel.
- Étape 6** Mettez à jour les champs nécessaires, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
- Étape 7** Si vous avez besoin d'annuler le rappel après l'avoir planifié, cliquez sur **Rappel** pour rouvrir la boîte de dialogue de rappel.
- Étape 8** Cliquez sur **Annuler**.
Un message s'affiche confirmant que le rappel a été annulé.

Lancer un appel de consultation

Vous devez être en appel actif pour lancer un appel de consultation.

- Étape 1** Cliquez sur **Consulter**.
La boîte de dialogue Numéroteur contenant le clavier et une liste de contacts téléphoniques s'affiche.
- Étape 2** Choisissez le contact que vous souhaitez consulter dans la liste des contacts ou saisissez son numéro sur le pavé numérique.
- Étape 3** Sur le clavier de numérotation, cliquez sur **Appeler**.
L'appel du client est mis en attente et vous êtes mis en relation avec le contact que vous avez appelé.
- Étape 4** Après avoir consulté le contact que vous avez appelé, vous pouvez choisir de mettre fin à l'appel de consultation et reprendre l'appel du client, d'ajouter le client sous forme de conférence téléphonique à l'appel de consultation, ou de transférer le client à l'agent au superviseur que vous avez consulté.

Option	Description
Pour mettre fin à l'appel de consultation et reprendre l'appel du client	Cliquez sur Terminer sur l'appel de consultation, puis cliquez sur Reprendre sur l'appel de client.
Pour placer l'autre agent ou le superviseur en attente et revenir au client	Cliquez sur Reprendre sur l'appel client. Cliquez sur Reprendre sur l'appel de consultation pour placer le client en attente et revenir à l'autre agent ou au superviseur.
Pour réaliser une conférence téléphonique avec le client au sein de l'appel de consultation	Cliquez sur Conférence . Si vous voulez quitter la conférence, cliquez sur Terminer .
Pour transférer le client à l'agent ou au superviseur que vous consultez	Cliquez sur Transfert .

Envoyer DTMF

Utilisez cette fonction pour envoyer une chaîne de caractères multifréquence à deux tonalités (Dual Tone Multifrequency, DTMF) lors d'un appel. Par exemple, vous pouvez utiliser cette fonction pour interagir avec un système de réponse vocale interactive (RVI) pour saisir un numéro de compte ou un mot de passe.

Le bouton **Post-appel** et les boutons de contrôle des appels **Attente**, **Transfert**, **Consultation** et **Fin** sont désactivés pour tous les appels lorsque le **clavier DTMF** est ouvert, et jusqu'à ce que les réponses à toutes les demandes DTMF soient terminées ou que le délai ait expiré. Le nombre de demandes en suspens et la durée du délai d'expiration sont configurés par votre administrateur.



Remarque Pour utiliser cette fonction, vous devez être en communication.

Étape 1 Cliquez sur **Clavier**.

La boîte de dialogue Numéroteur contenant le clavier et une liste de contacts téléphoniques s'affiche.

Étape 2 Cliquez sur les boutons appropriés du pavé numérique pour saisir les caractères DTMF.

Vous pouvez envoyer les caractères suivants dans le cadre d'une chaîne DTMF :

- 0-9
- le dièse (#)
- l'astérisque (*)

Les caractères apparaissent dans la zone de texte au-dessus du pavé numérique (ce champ de texte est en lecture seule).

Remarque Vous devez utiliser le clavier pour saisir les caractères DTMF. Vous ne pouvez pas taper les caractères DTMF à l'aide de votre clavier.

Étape 3 Cliquez sur le bouton **Clavier** à nouveau ou sur n'importe où en dehors de la zone pour fermer le clavier de numérotation.

Appliquer un motif de traitement post-appel

Des motifs de traitement post-appel peuvent être appliqués à tous les appels entrants acheminés vers le centre de contact et tous les appels sortants du centre de contact uniquement déclenchés par ce dernier. Si votre administrateur vous a attribué des motifs de travail post-appel, le bouton Motifs Post-appel apparaît lorsque vous êtes sur un appel ou lorsque vous êtes à l'état Post-appel après un appel (si votre configuration inclut les traitements post-appel).

Si vous n'avez pas de motif post-appel attribué, vous n'aurez pas cette fonctionnalité sur votre bureau. Votre administrateur crée et attribue des motifs Post-appel.

**Remarque**

Les motifs post-appel sont définis par appel. Cela signifie que si vous appliquez un motif de traitement post-appel à un appel, le même sera répercuté sur les postes de travail de tous les autres participants (agents) à l'appel.

Vous pouvez saisir un motif de traitement post-appel lors d'un appel ou lorsque vous êtes dans l'état Post-appel après la fin de l'appel (y compris la fin de l'appel normal, ainsi que les scénarios de transfert et d'abandon de conférence). Si vous devez effectuer un traitement post-appel, vous passez automatiquement à l'état Post-appel lorsque l'appel est terminé. Si le traitement post-appel est facultatif dans votre cas, vous pouvez sélectionner Post-appel dans la liste déroulante État de l'agent lors de l'appel. Votre état apparaît alors comme Conversation --> Post-appel (en attente) pour la durée de l'appel. Lorsque l'appel est terminé, vous passez à l'état Post-appel et pouvez mener à bien tout traitement post-appel.

Si vous voulez spécifier dans quel état passer lorsque le minutage Post-appel expire, vous pouvez sélectionner l'état dans la liste déroulante avant de sélectionner Post-appel. Par exemple, pendant un appel, sélectionnez Non Prêt dans la liste déroulante. Puis cliquez sur Post-appel.

Pour mettre fin à l'état Post-appel, vous pouvez sélectionner votre nouvel état (Prêt ou Non prêt) dans la liste déroulante ou attendez la fin du minuteur pré-configuré.

Cliquez sur **Post-appel**.

Forcer le travail post-appel

Si votre administrateur vous a attribué des motifs post-appel et que vous voulez modifier votre état de Post-appel à n'importe quel autre état, une info-bulle avec le message **Sélectionnez un motif post-appel** s'affiche. Vous ne pouvez pas modifier votre état, sauf si le motif post-appel est appliqué, ou si votre minuteur expire et que votre état est modifié automatiquement.

Le minutage post-appel s'applique lorsque l'administrateur a configuré la durée de post-appel pour la file d'attente de service de contact. Lorsque les agents mettent fin à un appel, le minuteur post-appel commence le compte à rebours et les agents sont tenus d'effectuer les tâches post-appel avant que le minuteur n'ait atteint zéro.

Par exemple, si le minuteur est défini sur 30 secondes, le minuteur démarre à 30 et se termine à zéro.

Le minuteur post-appel s'affiche au-dessous de l'état.

lancer un appel avec transfert direct

Avant de commencer

Vous devez avoir un appel actif pour lancer le transfert direct d'un appel.

Étape 1

Cliquez sur **Transfert direct**.

La zone de contrôle des appels s'agrandit pour faire apparaître le pavé numérique et une liste de contacts.

Étape 2 Choisissez le contact vers lequel vous souhaitez transférer l'appel dans la liste des contacts ou saisissez son numéro sur le pavé numérique.

Étape 3 Sur le pavé numérique, cliquez sur **Appel**.

L'appel du client est transféré directement à un autre contact et l'appel se termine pour vous.

■ lancer un appel avec transfert direct