



Interface du bureau Cisco Finesse

Lorsque vous vous connectez à Cisco Finesse, l'apparence du bureau dépend du fait que votre rôle est celui d'un agent ou d'un superviseur. Les superviseurs ont des fonctionnalités supplémentaires qui apparaissent sur leurs bureaux. La résolution prise en charge du bureau Finesse est de 1366 x 768 ou supérieure.

- [Finesse Agent Desktop, à la page 1](#)
- [Poste de travail du superviseur Finesse, à la page 3](#)
- [Minuteurs des appels et d'état, à la page 4](#)
- [Comportement du bureau Finesse, à la page 5](#)
- [Basculement du bureau Finesse, à la page 11](#)
- [Un bureau Finesse ou une session Finesse IPPA par agent, à la page 11](#)
- [Accessibilité, à la page 12](#)
- [Accès sans VPN au bureau Finesse, à la page 25](#)

Finesse Agent Desktop



Remarque

Cisco Finesse a fait l'objet d'une actualisation de l'expérience utilisateur dans la version 12.0 (1).

Après vous être connecté, vous pouvez modifier votre statut en Prêt pour vous rendre disponible pour les appels. Les boutons de la zone de contrôle des appels évoluent en fonction de la situation.

Par exemple, les boutons suivants sont disponibles dans les situations décrites :

Situation	Boutons disponibles
Lorsque vous êtes en communication	Consultation, transfert Direct, attente, pavé numérique et terminer
Quand il y a un appel en attente et que vous êtes sur un appel de consultation	Conférence, Transfert, Récupération et Terminer
Lorsque vous êtes en conférence téléphonique	Attente, Consultation, Clavier et Terminer

**Remarque**

Les contrôles de poste de travail de l'agent Finesse doivent être préférés au périphérique téléphonique de l'agent pour les opérations de contrôle des appels, afin que l'agent bénéficie d'une expérience plus robuste et plus efficace.

Finesse fournit une commande d'état distincte pour les conversations et les courriers électroniques. Si vous traitez des contacts de conversation et de courrier électronique, vous devez modifier votre état en Prêt dans le gadget de contrôle des conversations et des courriers électroniques.

Le bureau d'agent Finesse offre les fonctionnalités immédiates suivantes :

- Contrôle de base des appels : répondre à des appels, les mettre en attente, les récupérer, les terminer et passer des appels.
- Contrôle avancé des appels : réaliser un appel de consultation et le transférer ou le transformer en conférence téléphonique après la consultation.
- Minuteurs d'état de l'agent et d'appels : le minuteur d'état de l'agent indique la durée à l'état Prêt ou Non prêt. Le minuteur d'appels indique la durée totale des appels, la durée en attente et post-appel.
- Planification d'un rappel : planifier un rappel pour un composeur d'appels sortants pour rappeler un client à un moment plus opportun.
- Prévisualisation des appels de rappel sortants personnels : après avoir prévisualisé un appel de rappel personnel, vous pouvez choisir d'accepter ou de rejeter le contact.
- Appels sortants de prévisualisation directe : prévisualiser l'information client de l'appel avant de choisir d'accepter, de rejeter ou de clore le contact.
- Reclassement d'un appel sortant de prévisualisation directe : si vous ne parvenez pas à joindre le client, vous pouvez reclasser l'appel en tant que Répondeur, Fax/Modem, Occupé ou Numéro non valide.
- Envoi de caractères DTMF : envoi des caractères DTMF pour interagir avec un système IVR.
- Codes raison Non prêt et Déconnexion : raisons pour lesquelles vous modifiez votre état en Non prêt ou Déconnexion (votre administrateur définit ces raisons).
- Annuaire : liste des contacts à partir de laquelle vous pouvez en sélectionner un pour l'appeler. Votre administrateur définit les contacts répertoriés dans votre annuaire.
- Flux de travail : votre administrateur peut définir des flux de travail qui sont déclenchés par des événements d'appel et de canaux numériques (par exemple, votre administrateur peut créer un flux de travail qui provoque l'ouverture d'une fenêtre de navigateur sur votre bureau lorsque vous recevez un appel).
- Rapports de données en direct
- Discussion sur le Web : accepter, interagir, mettre fin à des sessions de conversation et d'autres améliorations de conversation décrites en détail dans les sections respectives de ce guide.
- Courrier électronique : permet d'afficher, de répondre aux messages électroniques du client et d'autres améliorations de courrier électronique décrites en détail dans les sections respectives de ce guide.
- Transfert direct : vous pouvez transférer directement les appels vers un autre agent sans consultation.
- Codes de raison système : en raison d'événements générés par le système, votre état peut changer à l'état Non prêt ou Déconnexion utilisant des codes de raison générés par le système. Dans ce cas, l'état de l'agent s'affiche en jaune.

- Conversation de bureau : vous pouvez discuter avec d'autres agents, superviseurs, ou avec d'autres experts techniques de l'entreprise.
- Passer un appel : vous pouvez passer un appel à partir du clavier de numérotation, en saisissant le numéro ou à l'aide de l'option en un seul clic du répertoire téléphonique.
- Message de l'équipe : les équipes peuvent afficher les messages envoyés par leurs superviseurs respectifs et agir en conséquence.
- Sélection du périphérique de l'agent : les agents peuvent sélectionner le périphérique de téléphonie lors de la connexion au bureau Cisco Finesse.

La fonctionnalité effectivement disponible dépend de ce que votre administrateur a configuré. Par exemple, si votre administrateur n'a pas défini de motifs Post-appel, vous ne pouvez pas choisir de motif Post-appel.

Poste de travail du superviseur Finesse



Remarque

Cisco Finesse a fait l'objet d'une actualisation de l'expérience utilisateur dans la version 12.0 (1).

Le poste de travail du superviseur Finesse fournit des fonctionnalités de contrôle d'appel et les éléments suivants :

- Gadget des performances de l'équipe
- Gadget Données en direct
- Message de l'équipe



Remarque

Pour vous assurer que toutes les fonctions du poste de travail du superviseur Finesse fonctionnent correctement, vous devez désactiver les bloqueurs de fenêtres contextuelles.

Gadget des performances de l'équipe

Sur le Gadget des performances de l'équipe, vous pouvez sélectionner une équipe à partir d'une liste des équipes qui vous sont assignées. Vous pouvez afficher les agents de cette équipe, leur état actuel, la durée dans l'état, leur l'historique des appels récents et historique des états, et leur poste. Cliquez sur les en-têtes de colonne pour trier l'information par Nom d'agent, État, Durée dans l'état, ou Poste.

Le champ Durée dans l'état est actualisé toutes les 10 secondes. Lorsque l'état d'un agent est modifié, le serveur Finesse envoie une notification d'état d'agent et le minuteur se remet à zéro. Une modification de l'état d'un agent comprend le passage de l'état Non prêt avec un code motif à l'état Non prêt avec un nouveau code motif.



Remarque

Pour l'agent déconnecté, le champ **Durée dans l'état** indique la durée totale depuis que l'agent a été déconnecté. Pour l'heure dans l'état déconnecté à afficher, l'agent doit être connecté ou modifier l'état au moins une fois via le bureau Finesse ou via d'autres applications valider le redémarrage du serveur Finesse. Si ce n'est pas le cas, ce champ affiche une valeur vierge.

Le Gadget des performances de l'équipe fournit également les fonctionnalités suivantes :

- Surveillance silencieuse : surveiller en silence un appel de l'agent.
- Forcer un changement d'état : forcer un agent à l'état Prêt ou Non prêt, ou déconnecter un agent.

Lorsque vous surveillez en silence un agent, un bouton **Intervention** apparaît dans la zone de contrôle des appels. Cliquez sur ce bouton pour intervenir dans un appel entre l'agent et le client. Après être intervenu, vous pouvez choisir d'intercepter l'appel en interrompant l'agent.

Message de l'équipe

Les superviseurs peuvent diffuser des messages à leurs équipes. Les équipes peuvent afficher les messages envoyés par leurs superviseurs respectifs et prendre les mesures nécessaires. Il s'agit d'une communication unidirectionnelle des superviseurs vers leurs équipes.

Minuteurs des appels et d'état

Le minuteur d'état de l'agent apparaît à côté de la liste déroulante État de l'agent lorsque vous êtes en état Non prêt ou Prêt et est mis à jour toutes les secondes. Ce compteur est mis à jour toutes les secondes et le format est mn:s. Si vous êtes dans un état depuis plus d'une heure, le format passe à hh:mm:ss (par exemple, 05:25 ou 01:10:25).

Lorsque vous changez d'état (par exemple, de Non prêt à Prêt ou changez le code raison à Non prêt), le minuteur est réinitialisé à 00:00.

Finesse fournit une commande d'état distincte pour les conversations et les courriers électroniques. Cette commande d'état ne comporte pas de minuteur.

Le bureau Finesse fournit des minuteurs d'appel au moyen du gadget Contrôle des appels (au format mm:ss). Les minuteurs d'appels fournissent les informations suivantes :

- Durée totale de l'appel : indique la durée de l'appel en cours.
- Temps d'attente : Indique le total des appels sur le temps d'attente. Lorsque vous placez un appel en attente, ce minuteur affiche le temps d'attente, suivi de la durée totale de l'appel entre parenthèses.
- Durée post-appel : indique la durée que vous avez passée en état de traitement Post-appel. Si vous devez effectuer un traitement post-appel, vous passez à l'état Post-appel lorsque l'appel est terminé. Selon la configuration effectuée par l'administrateur, le minuteur peut soit compter à rebours, soit compter la durée.

Si l'appel dépasse une heure, le minuteur continue à afficher en minutes et secondes. Par exemple, pour 1 heure et 15 secondes, le compteur affiche 60:15.



Remarque

Si le serveur Finesse ne peut pas calculer avec précision la durée de l'état ou la durée d'appel (dans certaines conditions de basculement par exemple), le minuteur affiche « - :- - ».

Pour les contacts de conversation, un minuteur apparaît dans le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques, qui indique la durée de la conversation. Pour les contacts de courrier électronique, un horodatage apparaît dans le gadget Gérer les conversations et les courriers électroniques, qui indique l'heure à laquelle le système a reçu le contact de courrier électronique.

Comportement du bureau Finesse

Si le bureau Cisco Finesse n'est pas la fenêtre active et que l'une des conditions suivantes se produit, le bureau Finesse devient la fenêtre active ou clignote dans la barre des tâches.

- Vous recevez un appel entrant sur le bureau.
- Vous êtes déconnecté en raison d'un basculement ou de l'inactivité.
- Votre superviseur vous déconnecte.

Le comportement du bureau Cisco Finesse varie en fonction du navigateur utilisé et du nombre d'onglets ouverts.

Notification d'alerte

Si un appel entrant, une conversation ou un courrier électronique a lieu et que la fenêtre ou l'onglet du bureau Cisco Finesse est inactif, Finesse affiche une notification contenant les informations sur l'appel, la conversation ou le courrier électronique. Pour restaurer le bureau Finesse, cliquez sur la notification.

Le système d'exploitation contrôle la position de la notification et peut afficher celle-ci dans l'un des quatre angles de l'écran de l'ordinateur.

La durée d'affichage des notifications d'alerte peut être configurée avec l'option de sous-menu **Sous-systèmes > Conversations et courriers électroniques > Paramètres de canal > Délai de réponse** de la barre de menus Administration Unified CCX.

Paramètres du navigateur pour Chrome

Il se peut que les notifications d'alerte ne s'affichent pas dans le navigateur Chrome pour Windows 10, mais dans le centre d'action de notification. Pour afficher les notifications sur votre bureau et non dans le centre d'action de notification, désactivez la fonctionnalité Activer les notifications natives dans le navigateur Chrome (version 86 et versions antérieures). Les notifications, affichées sur votre bureau, sont au format natif.

1. Ouvrez Chrome et saisissez `chrome://flags/#enable-native-notifications`
2. Appuyez sur la touche **Entrée** du clavier.
3. Sélectionnez l'option **Désactivé** dans la liste déroulante de la boîte de dialogue étiquetée.
4. Cliquez sur **Redémarrer maintenant**.

Les notifications s'affichent sur votre bureau au format natif.

Gadgets multi-onglets

Le bureau Finesse prend en charge l'accès à plusieurs gadgets via des onglets au sein d'un gadget unique appelé gadget multi-onglets. Le gadget multi-onglets permet de restituer des gadgets dans une vue de bureau unique, offrant ainsi plus d'informations aux agents et aux superviseurs de manière concise et facilement accessible. Les agents et les superviseurs n'ont pas besoin de faire défiler la page ou de basculer entre les onglets des conteneurs du bureau pour afficher des informations supplémentaires.

Le gadget multi-onglets peut héberger n'importe quel gadget pris en charge par le bureau, à l'exception des gadgets Fonctionnalités avancés et Gestion des discussions et des courriers électroniques. Plusieurs instances

de gadgets multi-onglets sont prises en charge, ce qui permet aux agents et aux superviseurs d'empiler les gadgets pour personnaliser leur bureau.

Les fonctionnalités principales du gadget multi-onglets sont les suivantes :

- Les gadgets de niveau page et autres types de gadgets peuvent être hébergés côte à côte en tant qu'onglets dans le gadget à multi-onglets.
- Les onglets de gadget peuvent être déplacés par glisser et déposer à différents endroits dans l'en-tête de gadget multi-onglets.
- Les touches de raccourci peuvent être utilisées pour basculer entre les gadgets dans le gadget multi-onglets.
- Les gadgets individuels d'un gadget multi-onglets peuvent avoir des hauteurs différentes qui sont définies par l'administrateur de Cisco Finesse dans la disposition du bureau. Toutefois, il est possible qu'un agent active une hauteur commune pour tous les gadgets à l'aide du bouton à bascule **Hauteur dynamique**.
- Le gadget de contrôle d'appel peut être hébergé sous la forme d'un onglet dans le gadget multi-onglets.
- Il est possible d'afficher ou de masquer des gadgets en fonction du contexte du bureau, à l'aide des API. Pour plus d'informations, consultez la section consacrée aux *Gadgets multi-onglets* dans le *Guide du développeur des services Web Cisco Finesse* à l'adresse <https://developer.cisco.com/docs/finesse/>.
- Il est possible d'afficher ou de masquer les notifications pour contrôler l'attention des utilisateurs, à l'aide des API. Pour plus d'informations, consultez la section consacrée aux *Gadgets multi-onglets* dans le *Guide du développeur des services Web Cisco Finesse* à l'adresse <https://developer.cisco.com/docs/finesse/>.
- Par défaut, sept onglets de gadget peuvent apparaître dans l'en-tête du gadget multi-onglets. Les onglets supplémentaires sont déplacés dans la liste déroulante du sélecteur d'onglets.

La figure ci-dessous montre les configurations par défaut du Bureau Finesse contenant le gadget multi-onglets.

Illustration 1 : Gadgets multi-onglets

Queue Name	# Calls	Max Time	Ready	Not Ready	Active			Wrap Up	
					In	Out	Other	Ready (Pending)	Not Ready (Pending)
0001.SG	0	00:00:00	2	0	0	0	0	0	0
0002.SG	2	00:00:00	2	2	0	0	0	0	0
0003.SG	5	00:00:00	4	1	0	0	0	0	0
0004.SG	3	00:00:00	5	1	0	0	0	0	0
0006.SG	0	00:00:00	6	3	0	0	0	0	0
0007.SG	2	00:00:00	8	2	0	0	0	0	0
0008.SG	5	00:00:00	1	2	0	0	0	0	0
0009.SG	3	00:00:00	2	2	0	0	0	0	0
0010.SG	1	00:00:00	4	2	0	0	0	0	0
0011.SG	2	00:00:00	6	1	0	0	0	0	0
0012.SG	2	00:00:00	2	1	0	0	0	0	0
0013.SG	2	00:00:00	1	1	0	0	0	0	0

Ordre des onglets des gadgets multi-onglets

La fonctionnalité de gadget multi-onglets permet aux agents et aux superviseurs d'afficher plusieurs gadgets au sein d'une vue unique. La séquence des onglets est basée sur la disposition du bureau configurée par

l'administrateur. Lorsque des agents et des superviseurs se connectent pour la première fois, le gadget configuré comme **gadget par défaut** dans la disposition du bureau apparaît comme le plus à gauche et est mis en évidence par défaut. Les gadgets peuvent être réordonnés en les faisant glisser. Pour un agent ou un superviseur donné, cet ordre est conservé lors des déconnexions lorsque le même navigateur est utilisé (le cache du navigateur ne doit pas être effacé). En cas de modification de la disposition du bureau par l'administrateur, l'ordre des onglets est rétabli à la disposition par défaut lors de la session suivante ou lorsque la page est rechargée.

Comportement de la fonction multi-onglets lors de la commutation entre les onglets des conteneurs du bureau

Lorsque vous basculez l'onglet conteneur du Bureau à l'aide de la barre de navigation, seuls les gadgets de niveau page sont conservés dans le gadget multi-onglets. Les autres gadgets sont remplacés par un nouvel ensemble de gadgets configurés pour le nouvel onglet de conteneur du bureau.

Par exemple, lorsque les agents et les superviseurs naviguent à partir de l'onglet de conteneur du bureau **Accueil** vers l'onglet de conteneur du bureau **Mon historique**, les gadgets de niveau page restent les mêmes. Toutefois, le gadget spécifique au conteneur de bureau **Rapport de statistiques de CSQ d'agent** est remplacé par le gadget **Historique des appels récents**.

Illustration 2 : Histoire

The screenshot displays the Cisco Finesse interface for a customer named Michael Littlefoot. The top navigation bar includes a home icon, a statistics icon, and a history icon. The main content area is divided into two sections: a customer profile and a call history table.

Customer Profile:

- Name: Michael Littlefoot | 00:05 | +14085551212
- Customer Status: Gold
- Phone Number: +1-408-555-1212
- Email Address: michael.littlefoot@email.com
- Address: 3772 Sierra Road, Long Long Address, San Jose, CA 95140
- Account Number: 123456789
- Issue: Billing issue
- Membership Number: 123456789
- Data Card Number: 123456789000123
- Alternate Contact Number: 000 987654321
- Other: More detailed issue info

Recent Call History Table:

Agent	Duration	Type	Number	Disposition	Queue	Wrap-Up Reason
May 04 2017 9:43:53 AM	00:00:00	Inbound	+13780049003	Answered	Warranty	Onb_End12
May 04 2017 9:43:00 AM	13:09:12	Inbound	97224453990	Transferred	Servicing	SalesPromo
May 04 2017 9:41:05 AM	00:00:03	Outbound	Unknown	Failed	New Subscription	SalesPromo
May 04 2017 9:38:00 AM	00:00:15	Outbound	1001012	Unanswered	-	-
May 04 2017 9:36:00 AM	00:00:03	Outbound	1001075	Abandoned	-	-
May 04 2017 9:43:00 AM	13:09:12	Inbound	97224453990	Transferred	Servicing	SalesPromo
May 04 2017 9:41:05 AM	00:00:03	Outbound	Unknown	Failed	New Subscription	SalesPromo
May 04 2017 9:38:00 AM	00:00:15	Outbound	1001012	Unanswered	-	-
May 04 2017 9:36:00 AM	00:00:03	Outbound	1001075	Abandoned	-	-
May 03 2017 9:38:00 AM	00:00:15	Outbound	1011012	Unanswered	-	-
May 02 2017 9:36:00 AM	00:00:03	Outbound	1011075	Abandoned	-	-
May 01 2017 9:38:00 AM	00:00:15	Outbound	1101012	Unanswered	-	-
May 01 2017 9:36:00 AM	00:00:03	Outbound	1201075	Abandoned	-	-

Réinitialiser l'ordre des onglets

Le bouton **Réinitialiser l'ordre des onglets** permet de modifier la séquence des onglets des gadgets et le faire correspondre à l'ordre par défaut configuré par l'administrateur Cisco Finesse.

Hauteur dynamique

Le bouton à bascule **Hauteur dynamique** détermine si les gadgets individuels d'un gadget multi-onglets ont des hauteurs différentes (comme configuré par l'administrateur Cisco Finesse) ou conservent une hauteur commune.

Si le bouton à bascule **Hauteur dynamique** est activé, les gadgets individuels d'un gadget multi-onglets adoptent la hauteur respective configurée par l'administrateur Cisco Finesse.

Si le bouton à bascule **Hauteur dynamique** est désactivé, tous les gadgets individuels d'un gadget multi-onglets conservent une hauteur commune. Une barre de défilement peut s'afficher pour les gadgets dont le contenu est supérieur à la hauteur commune configurée.

**Remarque**

La fonctionnalité de hauteur dynamique n'est pas disponible ou désactivée dans les scénarios suivants :

- Lorsque la fonction glisser-déposer est activée.
- Lorsque la vue agrandie est sélectionnée, où le gadget reste agrandi lors de la bascule entre les onglets.
- Lorsque le gadget est réduit et que le contenu du gadget n'est pas affiché.

Glisser-déposer

Grâce à la fonction de gadget multi-onglets, les agents et les superviseurs peuvent faire glisser et déposer les onglets du gadget entre eux dans l'en-tête du gadget multi-onglets. Sélectionnez un gadget en cliquant sur l'onglet d'un gadget. Faites glisser le gadget et déposez-le à l'emplacement souhaité dans l'en-tête du gadget multi-onglets. L'ordre des gadgets déplacés par les agents et les superviseurs est conservé au cours des basculements et des redémarrages du navigateur. Cet ordre peut être supprimé à l'aide du bouton **Réinitialiser l'ordre des onglets**. Cet ordre est perdu lorsque des agents et des superviseurs basculent vers un autre navigateur ou lorsque le cache du navigateur est effacé.

Liste déroulante

Lorsqu'il y a plus de gadgets dans l'en-tête que spécifié par la propriété du bureau **maxTabsOnTabbedGadgetHeader**, une icône de la liste déroulante s'affiche en regard du nom du dernier gadget visible (plus d'informations, reportez-vous au chapitre *Cisco finesse CLI* du *Guide d'administration de Cisco Finesse* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html>). Lorsque vous cliquez sur l'icône, les autres onglets sont affichés dans la liste déroulante et peuvent être utilisés pour activer l'un des onglets nécessaires. L'icône de la liste déroulante affiche un indicateur de notification lorsque l'un des onglets de gadget qui font partie de la liste déroulante affiche une notification.

Agrandissement et réduction

La fonctionnalité de gadget multi-onglets prend en charge les options agrandir et réduire lorsqu'elle est configurée en tant que gadget de niveau de page ou de conteneur de bureau dans les paramètres de présentation par défaut. Une fois le gadget multi-onglets agrandi, il demeure agrandi même lorsque d'autres onglets sont activés. Les agents et les superviseurs peuvent restaurer la vue en sélectionnant le bouton Restaurer dans le menu multi-onglets. Lorsque l'on sélectionne l'élément de menu Réduire, il réduit la zone de contenu du gadget multi-onglets et ne conserve que l'en-tête contenant les onglets.

**Remarque**

Les fonctions Agrandir et Réduire ne sont pas disponibles dans le gadget multi-onglets lorsque la fonction glisser-déplacer du Bureau est activée (pour plus d'informations sur l'activation de la fonction glisser-déplacer, reportez-vous à la section *Glisser-déposer et redimensionner un gadget ou un composant* dans le *Guide d'administration et d'exploitation de Cisco Unified Contact Center Express* à l'adresse <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-maintenance-guides-list.html>).

Notifications de gadget multi-onglets

Une notification s'affiche dans les gadgets pour alerter les agents et les superviseurs de nouvelles activités du gadget. Un petit point rouge s'affiche dans l'angle supérieur droit du nom du gadget pour informer les agents et les superviseurs des modifications de contenu dans le gadget. Lorsque le gadget fait partie de la liste déroulante, l'icône de notification apparaît dans le symbole de la liste déroulante.

La figure suivante illustre la fonctionnalité de notification des gadgets multi-onglets.

Illustration 3 : Notification

Illustration 4 : Notification

The screenshot displays the Cisco Finesse interface. At the top, there's a navigation bar with 'Finesse' and a 'Talking' indicator. Below this is a call control panel for a call with ID +14085551212, featuring buttons for Keypad, Hold, Transfer, Consult, Wrap-Up, and End. The main area shows customer details for Michael Littlefoot, including phone number, email, address, and account number. Below the details is a 'Queue Statistics' table with columns for Queue Name, # Calls, Max Time, Ready, Not Ready, Active (In, Out, Other), and Wrap Up (Ready/Pending, Not Ready/Pending).

Queue Name	# Calls	Max Time	Ready	Not Ready	Active			Wrap Up	
					In	Out	Other	Ready (Pending)	Not Ready (Pending)
0001.SG	10	00:30:00	4	3	0	0	0	0	0
0002.SG	6	00:45:00	3	2	0	0	0	0	0
0003.SG	3	00:40:00	4	3	0	0	0	0	0
0004.SG	4	00:20:00	5	4	0	0	0	0	0
0005.SG	5	00:10:00	3	0	0	0	0	0	0
0006.SG	0	00:20:00	3	0	0	0	0	0	0
0007.SG	0	00:50:00	2	0	0	0	0	0	0
0008.SG	0	00:10:00	1	0	0	0	0	0	0
0009.SG	0	00:40:00	2	0	0	0	0	0	0
0010.SG	0	00:40:00	4	0	0	0	0	0	0
0007.SG	0	00:50:00	2	0	0	0	0	0	0
0008.SG	0	00:10:00	1	0	0	0	0	0	0
0009.SG	0	00:40:00	2	0	0	0	0	0	0



Remarque

La fonctionnalité de notification n'est pas disponible pour les lecteurs d'écran.

Gadget de contrôle d'appels en mode multi-onglets

Le gadget de contrôle d'appels du Bureau Finesse peut être hébergé sous la forme d'un onglet dans le gadget multi-onglets. Cela libère de l'espace dans la zone du bureau. Une fois inclus, le gadget de contrôle des appels est automatiquement masqué ou affiché, selon que l'appel est présent sur le bureau. Il affiche également les notifications pour les modifications apportées au contexte d'appel.

La figure suivante illustre le gadget de contrôle d'appel du Bureau placé dans un gadget multi-onglets.

Illustration 5 : Gadget de contrôle d'appels en mode multi-onglets**Illustration 6 : Gadget de contrôle d'appels en mode multi-onglets**

Agent Name	State	Reason	Duration	Domain	Direction	Precision Queue/ Skill Group	Attributes	Reason Code
5010001, GT_Agent1	Talking		00:23:09	Cisco_Voice	Other Out	PG1_OCM1.Cisco_voicr.defa.455		
5010002, GT_Agent2	Talking		00:13:09	Cisco_Voice	other	PG1_OCM1.Cisco_voicr.defa.455		
5010003, GT_Agent3	Ready		00:23:09	Cisco_Voice		PG1_OCM1.Cisco_voicr.defa.455		
5010004, GT_Agent4	Talking		00:09:09	Cisco_Voice	Other Out	PG1_OCM1.Cisco_voicr.defa.455		
5010005, GT_Agent5	Talking		00:01:01	Cisco_Voice	Other	PG1_OCM1.Cisco_voicr.defa.455		
5010006, GT_Agent6	Talking		00:50:09	Cisco_Voice	Other Out	PG1_OCM1.Cisco_voicr.defa.455		
5010007, GT_Agent7	Talking		00:20:09	Cisco_Voice	Other	PG1_OCM1.Cisco_voicr.defa.455		
5010008, GT_Agent8	Talking		00:10:09	Cisco_Voice		PG1_OCM1.Cisco_voicr.defa.455		
5010006, GT_Agent9	Talking		00:50:09	Cisco_Voice		PG1_OCM1.Cisco_voicr.defa.455		
5010007, GT_Agent10	Talking		00:20:09	Cisco_Voice	Other	PG1_OCM1.Cisco_voicr.defa.455		
5010008, GT_Agent11	Talking		00:10:09	Cisco_Voice		PG1_OCM1.Cisco_voicr.defa.455		

Notifications de contrôle d'appels dans les gadgets multi-onglets

Lorsque le gadget de contrôle des appels est configuré comme étant l'un des gadgets multi-onglets, la notification s'affiche lors des scénarios suivants :

- Lorsqu'un agent répond à un appel entrant, accepte un appel sortant, ou compose un numéro.
- Si un agent se trouve dans un autre onglet lorsque l'appel se termine et que l'agent passe à l'état **Post-appel**.
- Lorsqu'un agent applique une touche de raccourci, sauf dans la condition suivante : l'agent est dans un autre onglet, il n'y a qu'un seul appel que l'agent traite et la touche de raccourci **Fin d'appel** est enfoncée. Dans ce scénario, le contrôle des appels n'est pas activé.

Notifications de gadgets de fabricants tiers dans les gadgets multi-onglets

Les gadgets de fabricants tiers peuvent être inclus dans un gadget multi-onglets sur le bureau Finesse.

L'administrateur Cisco Finesse ne peut pas configurer les paramètres de notification pour les gadgets de fabricants tiers. Seul le développeur du gadget tiers peut configurer les paramètres de notification pour ce dernier.

Accessibilité

Il est possible de passer d'un onglet de gadget multi-onglets à l'autre à l'aide de raccourcis clavier. Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à [Raccourcis clavier de l'agent, à la page 19](#).

Basculement du bureau Finesse

Dans un déploiement de centre de contact, Cisco Finesse est installé sur deux nœuds. 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.

Le bureau Finesse vérifie si l'état du serveur actuel Finesse est restauré, et si le serveur Finesse de remplacement est disponible.

Si le serveur actuel Finesse est restauré, le bureau est reconnecté. Si le serveur actuel Finesse ne peut être restauré, mais que le serveur de remplacement est disponible, votre bureau est redirigé vers le serveur de remplacement et vous êtes reconnecté automatiquement.

Si le bureau bascule ou se reconnecte, et que le dernier état sélectionné avant le basculement était Prêt, Finesse tente de conserver cet état. Lorsque Finesse est restauré, le bureau tente d'envoyer une requête destinée à vous remettre à l'état Prêt.



Remarque

Lorsque le bureau tente de se connecter au serveur secondaire, vous pouvez voir le message contextuel suivant :

Les certificats suivants doivent être acceptés avant d'utiliser le bureau Cisco Finesse...

Si vous ne parvenez pas à accepter les certificats de sécurité et qu'une demande d'acceptation des certificats est affichée à nouveau, fermez la fenêtre contextuelle et continuez à vous connecter.



Remarque

Le bureau Cisco Finesse ne peut conserver qu'une sélection d'état Prêt qui a été effectuée sur le même bureau. Les exceptions suivantes s'appliquent :

- Si vous êtes à l'état Post-appel lorsque le bureau est restauré, Cisco Finesse n'envoie pas de requête car cela mettrait fin automatiquement à votre session Post-appel. Après l'expiration de la minuterie Post-appel, votre état est déterminé par Unified Communications Manager et peut dépendre du type de basculement qui s'est produit.
 - Si vous avez été mis à l'état Non prêt, soit par votre superviseur, soit par le système (par exemple, Sonnerie sans réponse), la sélection d'état Prêt ne sera pas conservée.
 - Les modifications d'état non souhaitées ne sont pas prises en compte. Par exemple, si un superviseur modifie votre état en Prêt (et que vous n'avez pas sélectionné Prêt), votre état Prêt peut ne pas être conservé. Si votre dernière sélection était Prêt et que le système tente de modifier votre état en Non prêt (comme dans le cas de Sonnerie sans réponse), la sélection de Prêt est conservée.
-

Un bureau Finesse ou une session Finesse IPPA par agent

Finesse comporte les limitations suivantes en matière de comportement de session d'agent :

- Finesse ne prend pas en charge les agents se connectant au bureau Finesse et Finesse IPPA en même temps. Les agents doivent se connecter au bureau Finesse ou Finesse IPPA.

- Finesse peut prendre en charge une combinaison d'agents dans laquelle certains utilisent Finesse IPPA, tandis que d'autres utilisent le bureau Finesse (s'ils disposent de la licence adéquate).
- Lorsque des agents sont connectés au bureau Finesse ou à Finesse IPPA, ils peuvent également se connecter simultanément à une application tierce à l'aide de l'API Finesse. (Cette configuration est considérée comme un développement personnalisé. Comme pour d'autres personnalisations Finesse, le client ou le partenaire est responsable du développement et du test corrects de cette configuration personnalisée.)

Accessibilité

Le bureau Finesse prend en charge des fonctionnalités améliorant l'accessibilité des utilisateurs malvoyants ou à l'acuité visuelle réduite. Le tableau suivant montre comment naviguer dans le bureau Finesse à l'aide des fonctions d'accessibilité.



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.

Tableau 1 : Accessibilité Web

Élément du bureau	Pour effectuer les actions suivantes	Utilisez les touches suivantes
Barre d'adresse	Déplacement entre la barre d'adresse et les cadres	F6
Page de connexion		
Menu déroulant du sélecteur de langue	Accéder au menu déroulant	Tabulation et Maj.+Tabulation à partir du champ ID
	Ouvrir le menu déroulant	Alt+Flèche vers le bas ou Entrée
	Faire défiler le menu déroulant	Flèches vers le haut et vers le bas
	Sélectionner une langue	Entrée
	Masquer le menu déroulant	Échap
Infobulles de l'aide sur l'agent mobile	Accéder à une infobulle et l'afficher	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Masquer une infobulle	Échap
Acceptation du certificat	Basculer entre les liens de certificat	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Ouvrir le lien de certificats pour accepter le certificat	Entrée
Gadget de contrôle des appels		

Élément du bureau	Pour effectuer les actions suivantes	Utilisez les touches suivantes
Fenêtre contextuelle d'appel entrant	Acceptez l'appel entrant	Entrée
Navigation dans le gadget de contrôle des appels	Accéder au gadget de contrôle des appels, au répertoire téléphonique et au clavier	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Ouvrir et fermer le gadget de contrôle des appels	Entrée
Répertoire téléphonique	Naviguer dans les contacts du répertoire téléphonique	Touches fléchées
	Sélectionner le contact pour passer un appel	Entrée
	Sélectionner le contact afin de copier le numéro dans le numéroteur.	Entrée
Clavier	Basculer entre l'annuaire téléphonique et le clavier	Onglet, MAJ - onglet, puis entrez
	Naviguer entre les boutons du pavé numérique	Touches fléchées, Tabulation et MAJ-Tabulation
	Passer un nouvel appel, transférer un appel ou effectuer un appel de consultation	Appuyez sur Entrée dans le champ d'affichage du numéro OU Accédez au bouton Appel et appuyez sur Entrée
Menu déroulant Motif de post-appel	Accéder au menu déroulant	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Ouvrir le menu déroulant	Entrée
	Faire défiler la liste des motifs de post-appel	Flèches vers le haut et vers le bas
	Sélectionner un motif Post-appel	Barre d'espace
	Appliquer des motifs de traitement post-appel	Entrée
	Fermer le menu déroulant	Échap

Élément du bureau	Pour effectuer les actions suivantes	Utilisez les touches suivantes
Boîtes de dialogue Rappel et Reclasser (appels sortants)	Accéder aux boutons Rappel et Reclasser	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Ouvrir les boîtes de dialogue Rappel et Reclasser	Entrée (sur les boutons respectifs)
	Fermer les boîtes de dialogue	Appuyez sur Échap OU Quitter les boîtes de dialogue à l'aide de la touche de tabulation ou de Maj.+Tabulation
Boîte de dialogue Reclasser	Naviguer dans les éléments	Tabulation, Maj.+Tabulation, flèches vers le haut et vers le bas
	Sélectionner une option	Entrée
	Fermer la boîte de dialogue Reclasser	Échap
Calendrier des dates et heures de rappel	Accéder au calendrier et le quitter	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Naviguer dans le calendrier	Flèches
	Sélectionner une date du calendrier	Entrée
	Accéder aux premiers ou derniers jours d'un mois	Début et Fin
	Fermer le menu contextuel	Échap
Commandes de date et d'heure de rappel	Naviguer dans les éléments	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Augmenter et diminuer les valeurs d'heure et de minute	Flèches vers le haut et vers le bas
	Activer/désactiver le bouton AM/PM	Entrée
	Fermer le menu contextuel	Échap
Conversation de bureau		
Acceptation du certificat	Basculer entre les liens de certificat	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Ouvrir le lien de certificats pour accepter le certificat	Entrée
Changer d'état	Ouvrir la liste déroulante pour modifier l'état	Entrée
	Basculer entre les états	Touches fléchées, Tabulation et MAJ-Tabulation
	Appliquer l'état	Entrée

Élément du bureau	Pour effectuer les actions suivantes	Utilisez les touches suivantes
Rechercher des contacts	Bascule entre les résultats de la recherche	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Fermer la liste déroulante de résultats de recherche	Échap
Liste des contacts	Basculer entre les contacts et les groupes	Touches fléchées, Tabulation et MAJ-Tabulation
	Sélectionner plusieurs contacts	Ctrl + flèches Haut et Bas
	Après avoir sélectionné plusieurs contacts, accédez aux options Déplacer ou Supprimer	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Sélectionnez l'option Déplacer ou Supprimer	Entrée
Nous contacter	Accéder aux options d'en-tête de contact	Tabulation
	Options de contact ouvrir un en-tête	Entrée
	Accéder aux options d'en-tête de contact	Touches fléchées, Tabulation et MAJ-Tabulation
	Naviguer parmi les fenêtres Ajouter, Modifier et Supprimer des contacts	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Sélectionner une option	Entrée
Groupe	Accéder aux options d'en-tête de groupe	Tabulation
	Ouvrez les options d'en-tête de groupe	Entrée
	Accéder aux options d'en-tête de groupe	Touches fléchées, Tabulation et MAJ-Tabulation
	Naviguer dans les fenêtres Modifier et Supprimer le groupe	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Sélectionner une option	Entrée
Message de l'équipe		
Message de l'équipe	Naviguer dans les éléments	Tabulation, Maj.+Tabulation, flèches vers le haut et vers le bas
	Sélectionner une option	Entrée
	Fermer la boîte de dialogue.	Échap
	Afficher les messages récents	Maj+Tab
	Revenir et supprimer	Tab+ Entrée

Élément du bureau	Pour effectuer les actions suivantes	Utilisez les touches suivantes
Gadget des statistiques de file d'attente		
Gadget des statistiques de file d'attente	Accédez au gadget des statistiques de file d'attente	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Parcourir l'en-tête du tableau Statistiques de file d'attente	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Parcourir les cellules du tableau statistiques de file d'attente	Tabulation et Maj.+Tabulation
Bureau		
Envoyer le rapport d'erreur	Accéder à une infobulle et l'afficher	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Masquer une infobulle	Échap
	Pour envoyer le rapport d'erreur	Entrée
Déconnexion	Pour se déconnecter du bureau Finesse	Entrée
Gadget tiers		
Icône Maximiser la taille du gadget	Accéder à l'icône Maximiser la taille du gadget	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Agrandir et restaurer un gadget tiers	Entrée
Les canaux numériques		
État de l'agent	Accéder au gadget de l'état de l'agent canal numérique	Tabulation et Maj.+Tabulation
	Ouvrir et fermer le menu déroulant des options du gadget.	Entrée
	Ouvrir et fermer le menu déroulant des options du gadget.	Échap
	Navigation dans les options de liste déroulante.	Flèches vers le haut et vers le bas
	Sélectionner une option dans la liste déroulante.	Entrée

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>.

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.
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. Remarque 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>Remarque</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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.
	Clavier	<p>Le lecteur d'écran lit le nombre du pavé numérique et les lettres qui lui sont associées (ABC, DEF, etc.).</p> <p>Remarque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans le résumé du tableau, si vous sélectionnez le tableau, le lecteur d'écran lit le résumé du tableau, qui est Pavé numérique. • 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. • 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.
	Erreurs de ligne d'appel	Le lecteur d'écran lit les messages d'erreur de ligne d'appel.
Agent Desktop	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
Bureau	Icône d'aide sur l'envoi de journaux aux clients	Le lecteur d'écran lit un texte décrivant l'icône d'aide.

Accéder aux Raccourcis clavier

Utilisez les raccourcis clavier pour accéder facilement aux fonctions de poste de travail d'agent et de superviseur Cisco Finesse. Les raccourcis clavier ne sont disponibles pour les agents et les superviseurs que si l'administrateur a configuré cette fonction.



Remarque Pour exécuter un raccourci clavier, assurez-vous que le curseur se trouve dans l'écran du poste de travail.

Appuyez sur **Ctrl + Alt + F**.

ou

Cliquez sur l'icône d'options de l'utilisateur dans le coin supérieur droit de l'écran > cliquez sur **Raccourcis clavier**.

La boîte de dialogue **Liste des raccourcis clavier** répertorie les éléments suivants :

- Raccourcis clavier prédéfinis
- Raccourcis clavier de gadgets de fabricants tiers
- Raccourcis clavier incompatibles

Remarque Les raccourcis clavier ne répondent pas s'il existe des incompatibilités entre les gadgets ou les composants. Pour résoudre ces conflits, contactez votre administrateur.

Raccourcis clavier de l'agent

Le tableau ci-dessous répertorie les raccourcis clavier spécifiques à l'agent.

Tableau 2 : Liste des raccourcis clavier de l'agent (Windows)

Groupe	Action	Touche de raccourci	Remarques
État de l'agent	Prêt pour l'appel	Ctrl + Alt + R	-
	Non prêt pour les appels	Ctrl + Alt + N	Affiche la liste déroulante des codes motif lorsque plusieurs codes raison d'état Non prêt sont répertoriés.
	Ouvrir Contrôle d'état des canaux numériques	Ctrl+Maj+L	-
	Prêt pour tous les canaux numériques	Ctrl + Maj + V	-
	Non prêt pour tous les canaux numériques	Ctrl + Maj + Z	-
Application	Permuter les fenêtres contextuelles	Ctrl Alt + P	Permet de basculer entre les fenêtres contextuelles lorsqu'il y a plusieurs notifications de fenêtres contextuelles.
	Maximiser / restaurer la vue	Ctrl + Maj + 0	-

Groupe	Action	Touche de raccourci	Remarques
Traitement des appels	Effectuer un nouvel appel	Ctrl + Alt + O	-
	Appel de transfert direct	Ctrl + Alt + Q	-
	Ouvrir le clavier numérique (DTMF)	Ctrl + Alt + K	-
	Ouvrir Consulter	Ctrl + Alt + C	-
	Résumer l'appel	Ctrl + Alt + W	-
	Reclasser les appels	Ctrl + Alt + Y	-
	Programmer le rappel	Ctrl + Alt + S	-
	Répondre à un appel / Accepter un appel	Ctrl + Alt + A	Utilisez la touche de raccourci dans les scénarios suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Répondre à un appel entrant • Accepte un appel d'option d'appel sortant ou un appel de prévisualisation directe
	Fermer - supprimer l'enregistrement de la campagne	Ctrl + Alt + J	-
	Rejeter - Renvoyer l'enregistrement à la campagne / Fermer ce rappel	Ctrl + Alt + U	-
	Mettre fin à l'appel	Ctrl + Alt + E	Met fin au dernier appel actif lorsqu'il y a plusieurs appels.
	Mise en attente de l'appel	Ctrl + Alt + V	Passé l'appel avec l'option d'attente lorsqu'il y a plus d'un appel. Si tous les appels sont dotés de l'option d'attente, le dernier appel actif est mis en attente.
	Récupérer l'appel	Ctrl + Alt + G	Récupère l'appel qui comporte l'option Récupérer lorsqu'il y a plus d'un appel. Si tous les appels sont dotés de l'option récupérer, le dernier appel mis en attente est récupéré.
Transférer l'appel	Ctrl + Alt + X	-	
Conférence téléphonique	Ctrl + Alt + H	-	

Groupe	Action	Touche de raccourci	Remarques
Conversation de bureau	Permuter, minimiser et maximiser la fenêtre de conversation	Ctrl + Maj + 1	-
	Ouvrir Conversation de bureau	Ctrl + Maj + 3	-
Modifier une variable d'appel	Enregistrer des valeurs de variables d'appel modifiées	Ctrl + Alt + M	-
	Rétablir des valeurs de variables d'appel modifiées	Ctrl + Alt + Z	-
Raccourcis clavier	Liste des raccourcis clavier	Ctrl + Alt + F	-
Gadget multi-onglets	Basculer vers l'onglet suivant	Alt+Maj+N	Permet de passer à l'onglet suivant du gadget multi-onglets.
	Basculer vers l'onglet précédent	Alt+Maj+P	Permet de basculer vers l'onglet précédent du gadget multi-onglets. Remarque Pour que ces raccourcis multi-onglets fonctionnent, le gadget multi-onglets doit être activé.
Navigation	Domicile	Ctrl + Alt + 1	L'ordre des numéros de touches de raccourci dépend de la façon dont les gadgets sont disposés sur votre barre de navigation. Par exemple, si le gadget Mon historique est le premier de votre barre de navigation, la combinaison de touches Ctrl + Alt + 1 ouvre le gadget Mon historique .
	Mon historique	Ctrl + Alt + 2	-
	Mes statistiques	Ctrl + Alt + 3	-
	Gérer le client	Ctrl + Alt + 4	-
Envoyer le rapport d'erreur	Envoyer le rapport d'erreur	Ctrl + Maj + 2	-
Fermeture de session	Fermeture de session	Ctrl + Alt + L	-

**Remarque**

- Les lettres utilisées dans les raccourcis clavier ne sont pas sensibles à la casse.
- Si vous utilisez un clavier Mac, appuyez sur **Option** au lieu de **Alt**. Par exemple, pour accéder à la liste des raccourcis clavier, appuyez sur **Ctrl + option + F**.
- Si vous utilisez le clavier Mac via un navigateur Firefox, configurez **l'accès complet au clavier** sur **Toutes les commandes (Préférences système > Clavier > Touches de raccourci)** pour décaler le focus du clavier vers toutes les commandes.

Raccourcis clavier de messagerie électronique et de conversation

Le tableau ci-dessous répertorie les raccourcis clavier qui peuvent être utilisés dans les gadgets de messagerie et de discussion actifs.

Tableau 3 : Liste des raccourcis clavier (Windows)

Groupe	Action	Touche de raccourci	Remarques
Gérer les Chats et les Emails	Répondre	Alt + Maj + r	Répondre à un courrier électronique.
	Répondre à tous	Alt + Maj + b	Répondre à tous les destinataires d'un courrier électronique.
	Renvoyer	Alt + Maj + g	Transférer un courrier électronique.
	Insérer une image	Alt + i	Ajouter une image à un courrier électronique. Le curseur doit se trouver dans le volet Répondre, Répondre à tous ou Transférer.
	Joindre un fichier	Alt + m	Joindre un fichier à un courrier électronique. Le curseur doit se trouver dans le volet Répondre, Répondre à tous ou Transférer.
	Insérer une réponse prédéfinie	Alt + p	Insérer une réponse prédéfinie à un courrier électronique. Le curseur doit se trouver dans le volet Répondre, Répondre à tous ou Transférer.
	Insérer un lien hypertexte	Alt + l	Ajouter un lien hypertexte à un courrier électronique. Le curseur doit se trouver dans le volet Répondre, Répondre à tous ou Transférer.
	Quitter le volet éditeur de courrier électronique	Échap	Fermer la boîte de dialogue ouverte, la fenêtre contextuelle, l'infobulle de l'outil et la liste déroulante.
	Ignorer	Alt + Maj + y	Fermer un courrier électronique sans enregistrer les modifications.
	Post-appel	Alt + Maj + w	Lancer le travail post-appel pour un courrier électronique.
	Remettre en attente	Alt + Maj + q	Répertorier les CSQ à l'aide d'une option de recherche.
	Envoyer	Alt + Maj + s	Envoyer le courrier électronique sélectionné.
	Insérer une réponse prédéfinie	Alt + p	Répertorier les réponses prédéfinies qui sont spécifiques au rôle (agent ou superviseur).
	Post-appel	Alt + Maj + w	Lancer le travail post-appel pour une discussion.
	Inviter un agent	Ctrl + Alt + i	Inviter un agent ou un superviseur à une discussion en cours.
	Terminer	Ctrl+Maj+6	Terminer la discussion active.
Quitter	Ctrl + Maj + 7	Quitter la discussion de groupe active.	

**Remarque**

Si vous utilisez un clavier Mac, appuyez sur **Option** au lieu de **Alt**. Par exemple, pour répondre à un courrier électronique, **Appuyez sur option + Maj + R**.

Raccourcis clavier du superviseur

Lorsque vous vous connectez en tant que superviseur, la boîte de dialogue **Liste des raccourcis clavier** répertorie à la fois les raccourcis clavier spécifiques aux agents et aux superviseurs. Pour plus d'informations sur les raccourcis clavier spécifiques aux agents, reportez-vous à la section [Raccourcis clavier de l'agent](#), à la page 19.

Le tableau ci-dessous répertorie les raccourcis clavier spécifiques au superviseur.

Tableau 4 : Liste des raccourcis clavier du superviseur (Windows)

Groupe	Action	Touche de raccourci
Traitement des appels	Rejoindre l'appel	Ctrl + Alt + B
	Déconnecter le participant	Ctrl + Alt + D
Message de l'équipe	Ouvrir la fenêtre Message d'équipe	Ctrl + Maj + Y
Performance des équipes	Sélectionner une équipe	Ctrl + Maj + F

**Remarque**

- Les lettres utilisées dans les raccourcis clavier ne sont pas sensibles à la casse.
- Si vous utilisez un clavier Mac, appuyez sur **Option** au lieu de **Alt**. Par exemple, pour accéder à la liste des raccourcis clavier, appuyez sur **Ctrl + option + F**.
- Si vous utilisez le clavier Mac via un navigateur Firefox, configurez **l'accès complet au clavier** sur **Toutes les commandes (Préférences système > Clavier > Touches de raccourci)** pour décaler le focus du clavier vers toutes les commandes.

Accès sans VPN au bureau Finesse

Les agents et les superviseurs peuvent accéder au bureau Finesse par Internet sans se connecter à un VPN.

Il est possible que les URLs des agents et des superviseurs soient différents lorsqu'ils accèdent au bureau Finesse avec et sans VPN. Pour connaître l'URL Finesse à utiliser pour la connexion à distance, vous pouvez contacter votre administrateur.

