



Préface

- [Historique des modifications](#), à la page i
- [À propos de ce guide](#), à la page i
- [Public visé](#), à la page ii
- [Conventions](#), à la page ii
- [Documents connexes](#), à la page iv
- [Documentation et assistance](#), à la page iv
- [Remarques concernant la documentation](#), à la page iv

Historique des modifications

Ce tableau répertorie les modifications apportées à ce guide. Les modifications les plus récentes sont affichées en haut du tableau.

Modification	Voir	Date
Version initiale du document pour la version 12.5 (1) SU2		
Ajout d'informations sur la disponibilité du bureau Finesse sans VPN pour les agents et les superviseurs.	Interface Cisco Finesse Desktop > Accès sans VPN au bureau Finesse Tâches courantes > Accepter les certificats pour les conversations et les courriers électroniques multisession > Remarque	Avril 2022

À propos de ce guide

Le *Guide de l'utilisateur du bureau Cisco Finesse des agents et superviseurs pour Cisco Unified Contact Center Express* décrit la façon dont les agents et superviseurs peuvent utiliser le bureau Finesse pour les appels et les conversations.

Public visé

Ce document est destiné aux agents et superviseurs Unified Contact Center Express qui utilisent le bureau Finesse.

Conventions

Ce manuel utilise les conventions suivantes.

Convention	Description
police en gras	<p>Le 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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Choisissez Modifier > Rechercher. • Cliquez sur Terminer.
Police <i>italique</i>	<p>L'italique est utilisé dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour signaler un nouveau terme. Exemple : un <i>groupe de compétences</i> est un ensemble d'agents partageant des compétences similaires. • Pour une mise en emphase. Exemple : <i>N'appliquez pas</i> la convention d'attribution de nom numérique. • Argument pour lequel vous devez définir des valeurs. Exemple : <i>SI (condition, valeur vraie, valeur fausse)</i> • Pour désigner un titre de manuel. Exemple : <i>Voir le Guide d'installation et mise à niveau de Cisco Unified Contact Center Express.</i>

Convention	Description
Police Windows	<p>Les polices Windows, comme Courier, sont utilisées dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Texte tel qu'il apparaît dans le code ou informations affichées par le système.Exemple : <pre data-bbox="1013 457 1360 512"><html><title> Cisco Systems, Inc.</title></html></pre> • Noms des fichiers.Exemple : <pre data-bbox="1013 541 1312 596">tserver.properties.</pre> • Chemins d'accès aux répertoires.Exemple : <pre data-bbox="1013 667 1367 701">C:\Program Files\Adobe</pre>
chaîne	<p>Les jeux de caractères (chaînes) sans guillemets s'affichent dans la police normale.N'utilisez pas de guillemets autour d'une chaîne, sinon ils seront inclus dans la chaîne.</p>
[]	<p>Les éléments facultatifs apparaissent entre crochets.</p>
{ x y z }	<p>Les mots-clés alternatifs sont regroupés entre accolades et séparés par des barres verticales.</p>
[x y z]	<p>Les mots-clés alternatifs facultatifs sont regroupés entre crochets et séparés par des barres verticales.</p>
< >	<p>Les crochets obliques sont utilisés dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour signaler les arguments dont le contexte n'autorise pas l'usage de l'italique, par exemple le format ASCII. • Pour une chaîne de caractères que l'utilisateur saisit mais qui n'apparaît pas dans la fenêtre, par exemple un mot de passe.
^	<p>La touche CTRL est représentée sur l'écran par le symbole ^.Par exemple, l'instruction à l'écran indiquant de maintenir la touche CTRL enfoncée pendant que vous appuyez sur la touche D apparaît sous la forme ^D.</p>

Documents connexes

Document ou ressource	Lien
Guide de documentation Cisco Unified Contact Center Express	https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_documentation_roadmaps_list.html
Documentation Cisco Unified CCX	https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/tsd_products_support_series_home.html
Documentation Cisco Unified Intelligence Center	https://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd_products_support_series_home.html
Documentation Cisco Finesse	https://www.cisco.com/en/US/products/ps11324/tsd_products_support_series_home.html
Documentation Customer Collaboration Platform Cisco Remarque À partir de la version 12.5 (1) de Unified CCX, des documents CCP sont disponibles dans le dossier de documentation de Cisco Unified CCX.	https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/tsd_products_support_series_home.html
Documentation sur la virtualisation Cisco Unified CCX	https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/uc_system/virtualization/virtualization-cisco-unified-contact-center-express.html
Informations de compatibilité Cisco Unified CCX	https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-device-support-tables-list.html

Documentation et assistance

Pour télécharger la documentation, faire une demande de service et trouver des informations complémentaires, consultez la page *What's New in Cisco Product Documentation* à l'adresse : <https://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>.

Remarques concernant la documentation

Pour fournir des commentaires en relation avec ce document, envoyez un courrier électronique à : contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com