



## Préface

- [Historique des modifications, à la page i](#)
- [À propos de ce guide, à la page ii](#)
- [Public visé, à la page ii](#)
- [Documents connexes, à la page ii](#)
- [Communications, services, et informations supplémentaires, à la page ii](#)
- [Avis de sécurité exceptionnels, à la page iii](#)
- [Remarques concernant la documentation, à la page iii](#)
- [Conventions, 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
<b>Version initiale du document pour la version 12.5 (1)</b>		
Ajout d'un message de nouvelle tentative de connexion	Se connecter au bureau Cisco Finesse	Janvier 2020
Ajout de la modification des variables d'appel	Modifier des variables d'appel	
Ajout de Faire glisser et déplacer un gadget ou un composant	Faire glisser et déplacer un gadget ou un composant	
Ajout de Redimensionner un gadget ou un composant	Redimensionner un gadget ou un composant	
Ajout d'accès à la réinitialisation de la disposition	Réinitialiser la mise en page	
Ajout de l'accès aux Raccourcis clavier	Accéder aux Raccourcis clavier	
Ajout de la liste des raccourcis clavier de l'agent	Raccourcis clavier de l'agent	

Modification	Voir	Date
Ajout de l'option de recherche des performances de l'équipe	Afficher les performances de l'équipe	
Ajout de la liste des raccourcis clavier du superviseur	Raccourcis clavier du superviseur	
Prise en charge du protocole HTTPS	Toutes les références à <code>http://Nom de domaine complet du serveur Finesse/</code> sont remplacées par <code>https://Nom de domaine complet du serveur Finesse/</code>	

## À propos de ce guide

Cisco Finesse a fait l'objet d'une actualisation de l'expérience utilisateur dans la version 12.0 (1). Ce guide décrit le nouvel environnement visuel de la présentation du bureau de l'agent et du superviseur, ainsi que les fonctions spécifiques à la version.

Le *guide de l'utilisateur du bureau Cisco Finesse pour Unified Contact Center Enterprise* explique comment utiliser le bureau d'agent et de superviseur.

## Public visé

Ce guide est destiné pour Unified Contact Center Enterprise Unified CCE, aux agents et superviseurs Packaged Contact Center Enterprise et Hosted Collaboration Solution (HCS) qui utilisent le bureau Finesse.

## Documents connexes

Document ou ressource	Lien
<i>Guide de la documentation Cisco Finesse</i>	<a href="https://www.cisco.com/en/US/partner/products/ps11324/products_documentation_roadmaps_list.html">https://www.cisco.com/en/US/partner/products/ps11324/products_documentation_roadmaps_list.html</a>
<i>Configurer une interruption SNMP dans Cisco Finesse</i>	<a href="https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/contact-center/finesse/214387-configure-snmp-trap-in-cisco-finesse.html">https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/contact-center/finesse/214387-configure-snmp-trap-in-cisco-finesse.html</a>
Site Cisco.com pour la documentation Finesse	<a href="https://www.cisco.com/en/US/partner/products/ps11324/tsd_products_support_series_home.html">https://www.cisco.com/en/US/partner/products/ps11324/tsd_products_support_series_home.html</a>

## Communications, services, et informations supplémentaires

- Pour recevoir des informations pertinentes en temps utile de Cisco, inscrivez-vous à l'adresse [Gestionnaire de profil Cisco](#).

- Pour obtenir l'impact sur l'activité que vous recherchez les technologies importantes, visitez le site [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 Marketplace](#).
- 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 :

Convention	Explication
police en <b>gras</b>	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 : <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 en <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 pour Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)Guide d'installation et de mise à niveau pour Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)Guide d'installation et de mise à niveau pour Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)</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 :  <pre>&lt;html&gt;&lt;title&gt;Cisco Systems, Inc. &lt;/title&gt;&lt;/html&gt;</pre> </li> </ul>
< >	Les crochets obliques sont utilisés dans les cas suivants : <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>