



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
Version initiale du document pour la version 12.6 (1)		
Détails de la sélection du périphérique CTI ajoutés.	Choix du périphérique de l'agent	Novembre 2020
Ajout des détails du mode de maintenance Finesse.	Basculement du bureau Finesse	
Ajout des détails de Edge Chromium pour la prise en charge du navigateur Chromium.	Paramètres du navigateur pour le poste de travail des agents et superviseurs	
Ajout de la procédure d'acceptation du certificat de sécurité pour le navigateur Edge chromium.	Accepter les certificats de sécurité	
Ajout de détails sur le gadget Réponses de l'agent.	Gadgets IA du centre de contact	
Ajout d'informations détaillées sur les gadgets multi-onglets.	Comportement du bureau Finesse	

Modification	Voir	Date
Ajout de touches de raccourci pour les gadgets multi-onglets.	Raccourcis clavier de l'agent	
Mise à jour des détails de la suppression de participants de la conférence téléphonique.	Intercepter un appel	
Mise à jour du comportement du Bureau DTMF.	Envoyer DTMF	
Ajout du message personnalisé lors de la connexion.	Se connecter au bureau Cisco Finesse	

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 poste de travail de l'agent et du superviseur, ainsi que les fonctions spécifiques à la version.

Le *guide de l'utilisateur du poste de travail Cisco Finesse pour Unified Contact Center Enterprise* explique comment utiliser le poste de travail 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>	https://www.cisco.com/en/US/partner/products/ps11324/products_documentation_roadmaps_list.html
<i>Configurer une interruption SNMP dans Cisco Finesse</i>	https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/contact-center/finesse/214387-configure-snmp-trap-in-cisco-finesse.html
Site Cisco.com pour la documentation Finesse	https://www.cisco.com/en/US/partner/products/ps11324/tsd_products_support_series_home.html

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

Nous apprécions vos commentaires.

Conventions

Le présent document a recours aux conventions suivantes :

Convention	Description
police en gras	<p>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.</p> <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Choisissez Édition > Rechercher. • Cliquez sur Terminer.
police en <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 signaler une syntaxe que l'utilisateur doit modifier. Exemple : SI (<i>condition, valeur vraie, valeur fausse</i>) • Pour désigner un titre de manuel. Exemple : consultez le .
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 dans une fenêtre. Exemple : <pre><html><title>Cisco Systems, Inc. </title></html></pre>
< >	<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.