



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

# Workspace Web Edition Help

Workspace Web Edition v852

# Table of Contents

<b>Aide de Workspace Web Edition</b>	<b>3</b>
<b>Mise en route</b>	<b>5</b>
<b>Navigation dans Workspace</b>	<b>13</b>
<b>Vidéos "d'information pratiques"</b>	<b>27</b>
<b>Canaux</b>	<b>35</b>
<b>Interactions avec un client</b>	<b>39</b>
Appels	44
Courriel	54
Clavardage	61
Facebook	63
Twitter	71
Éléments de travail	78
Mélange des canaux différents en une seule conversation	80
Contacts	89
Historique du contact et des interactions	95
Boîtes de tâches	103
Réponses standards	104
Centre de connaissances	108
Utilisation de l'onglet Demander	111
Utilisation de l'onglet Parcourir	116
Utilisation de l'onglet Historique	118
Sessions de co-furetage	123
Historique de navigation	131
<b>Interactions en interne</b>	<b>135</b>
Team Communicator	144
<b>Campagnes sortantes</b>	<b>155</b>
<b>Agents de supervision</b>	<b>163</b>

# Aide de Workspace Web Edition

## Link to video

Workspace permet aux agents d'un centre de contact de communiquer avec des clients et des membres d'une équipe par différents moyens, tels que des appels, le clavardage et le courrier électronique. Vous pouvez :

- répondre ou dialoguer avec les clients via les **canaux** qui vous sont attribués;
- obtenir de l'**aide de la part des membres de l'équipe**;
- rechercher des **réponses classiques** et des **réponses** aux questions que se posent les clients;

Prêt? Regardez la vidéo pour une présentation rapide de Workspace, puis ce sera **à vous de jouer**.

Vous cherchez des réponses à des questions particulières? Essayez les rubriques suivantes :

- **Interactions avec le client**
- **Interactions en interne**
- **Canaux**
- **Annuaire des contacts**

Perdu? Voir **Navigation dans Workspace**.

Vous êtes superviseur? Vous pouvez également **surveiller les agents et les appels** et fournir une **assurance-qualité des courriels**. ou découvrez la vidéo Workspace sur la gauche!



Voulez-vous des tutoriels vidéo rapides concernant Workspace? Consultez notre collection de **"vidéos d'information" pratiques!**

## Conseil

- Les photos et vidéos dans ce document d'aide présentent la version d'origine de Genesys Workspace. Votre entreprise peut personnaliser de nombreuses fonctionnalités, y compris les logos d'entreprise et le nom du produit. Ce document utilise le nom « Workspace » pour l'application « Agent Desktop » que vous utilisez pour gérer les appels, les autres interactions et gérer votre travail et vos contacts.

- Les captures d'écran et vidéos montrent l'onglet Tableau de bord. Ceci est uniquement disponible dans la version Édition Web de Workspace.

# Mise en route

Workspace Web Edition est votre passerelle pour le traitement des appels entrants et sortants ainsi que pour les autres interactions comme les discussions par clavardage ou par courriel.

## Important

Ce que vous voyez dans l'espace de travail dépend de votre centre de contact et de votre rôle. Certains éléments de cette aide peuvent ne pas vous concerner. Si vous pensez que vous devriez voir ou faire quelque chose d'impossible à ce jour, consultez votre superviseur ou votre administrateur système.

Vous connaissez maintenant Workspace Web Edition mais vous vous demandez probablement comment l'utiliser. La page de mise en route vous permet de vous connecter et d'être prêt à prendre un appel. Commençons.

## Conseil

- Les photos et vidéos dans ce document d'aide présentent la version d'origine de Genesys Workspace. Votre entreprise peut personnaliser de nombreuses fonctionnalités, y compris les logos d'entreprise et le nom du produit. Ce document utilise le nom « Workspace » pour l'application « Agent Desktop » que vous utilisez pour gérer les appels, les autres interactions et gérer votre travail et vos contacts.
- Les captures d'écran et vidéos montrent l'onglet Tableau de bord. Ceci est uniquement disponible dans la version Édition Web de Workspace.

## Tutoriels vidéo sur Workspace.

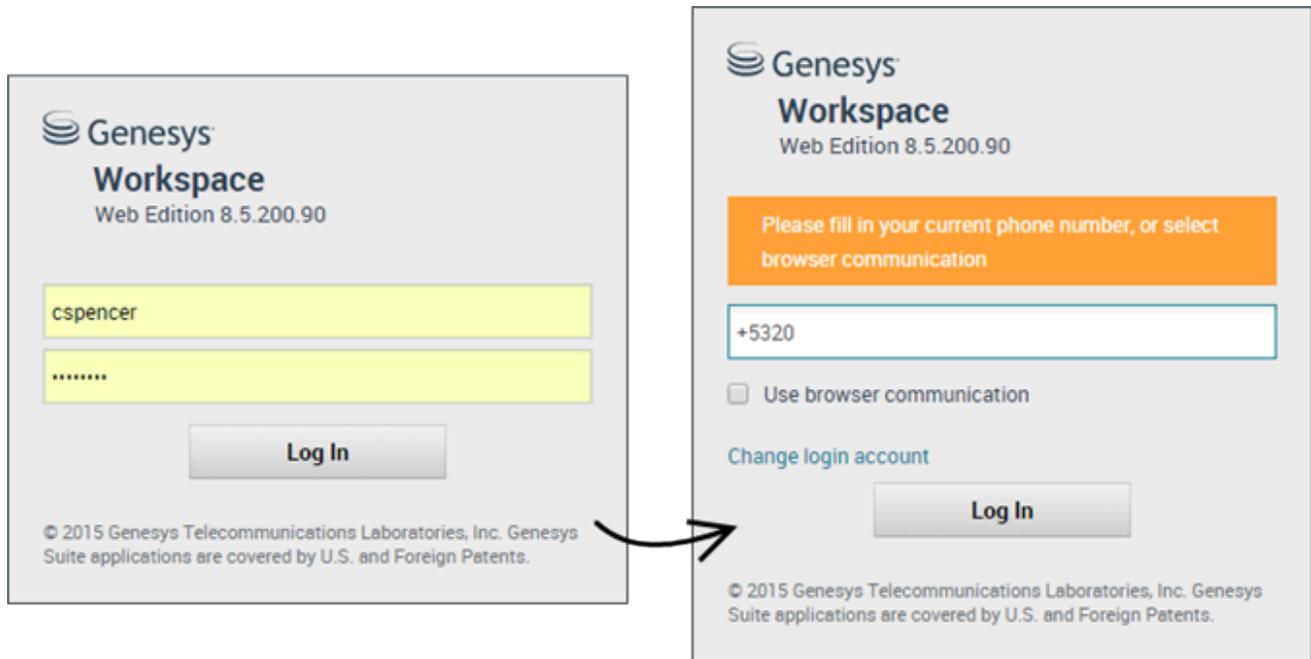
Vous voulez voir d'autres tutoriels vidéo rapides? Consultez notre collection de "[vidéos d'information](#)" pratiques!



Regardez cette vidéo portant sur la façon de gérer un appel téléphonique!

[Link to video](#)

## Connexion à Workspace



Ouvrez un navigateur pris en charge (si votre système utilise une communication de navigateur, utilisez Chrome) et entrez le lien Workspace que votre superviseur vous a fourni.

Connectez-vous en utilisant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Vous pouvez également entrer des informations supplémentaires :

- Si vous y êtes invité, entrez votre numéro de téléphone, un lieu de résidence ou une langue préférée.
- Si votre système utilise une communication de navigateur, sélectionnez **Utiliser une communication sur navigateur**.
- Si vous vous connectez pour la première fois, vous devrez peut-être modifier votre mot de passe.

Si vous avez un doute concernant l'une des instructions, consultez votre superviseur pour obtenir de l'aide.

**Conseil :** Cliquer sur **Modifier le compte de connexion** vous permet de retourner à l'écran de connexion principal.

**Conseil :** Workspace dispose d'une fonction de sécurité qui, lorsqu'elle est configurée, vous déconnecte de votre compte si vous n'utilisez pas Workspace pendant un certain temps. Workspace affiche d'abord un message vous avertissant que vous serez déconnecté(e). Si Workspace vous déconnecte, reconnectez-vous simplement lorsque vous êtes prêt(e) à utiliser Workspace.

**Important :** Vous ne pouvez vous connecter qu'à une seule session Workspace à la fois. Vous devez vous déconnecter d'une session avant de vous connecter à une nouvelle session.

**Important :** Pour vous déconnecter de Workspace, vous devez utiliser l'option **Quitter** dans le coin

supérieur droit du menu principal. Vous ne pouvez pas vous déconnecter si des appels ou des interactions sont en cours.

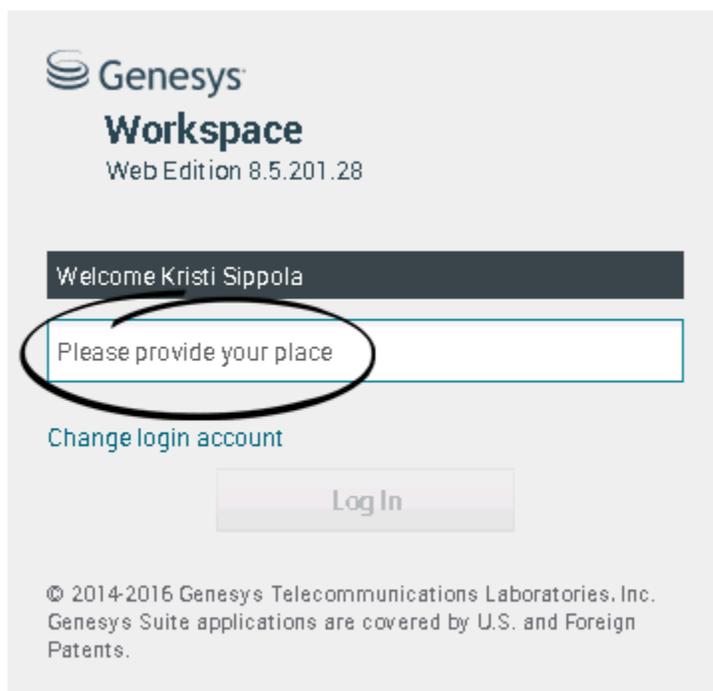
## Environnements de bureau à distance et virtuels

Il est possible que vous travailliez dans un environnement utilisant une infrastructure de bureau virtuel (VDI ou VMware) pour exécuter Workspace. Cela signifie que, lorsque vous démarrez Workspace, l'application s'affiche sur votre écran, mais que celle-ci n'est pas exécutée sur votre poste de travail; elle est plutôt exécutée sur un ordinateur distant.

Dans les environnements VDI, votre administrateur a installé un Softphone de Genesys sur votre poste de travail avant que vous vous connectiez. Il est également possible qu'il vous soit demandé de l'installer en cliquant sur un lien hypertexte contenu dans un courriel ou un autre document.

Lorsque vous démarrez votre station de travail, le Softphone de Genesys s'ouvre automatiquement et l'icône Softphone de Genesys s'affiche dans la barre d'état de votre système. Jusqu'à ce que vous vous connectiez à Workspace, cette icône ressemble à ceci : . Après le lancement de Workspace et la connexion du Softphone de Genesys, l'icône du Softphone de Genesys ressemble à ceci : .

## Lieu



Lors de la connexion, vous pouvez voir une fenêtre qui vous demande de saisir votre lieu.

Votre lieu est le nom ou le numéro du poste de travail ou de téléphone que vous utilisez. Si vous ne

---

savez pas quoi entrer, demandez à votre superviseur.

Si vous ne voyez pas cette fenêtre, votre compte est configuré pour toujours vous connecter au même lieu.

### Conseil

Par défaut, le dernier Lieu auquel vous vous êtes connecté est déjà dans le champ du Lieu.

Si vous vous déplacez souvent, vous devrez peut-être entrer un lieu différent chaque fois que vous ouvrez une session.

## Passage à l'état Prêt

### Link to video

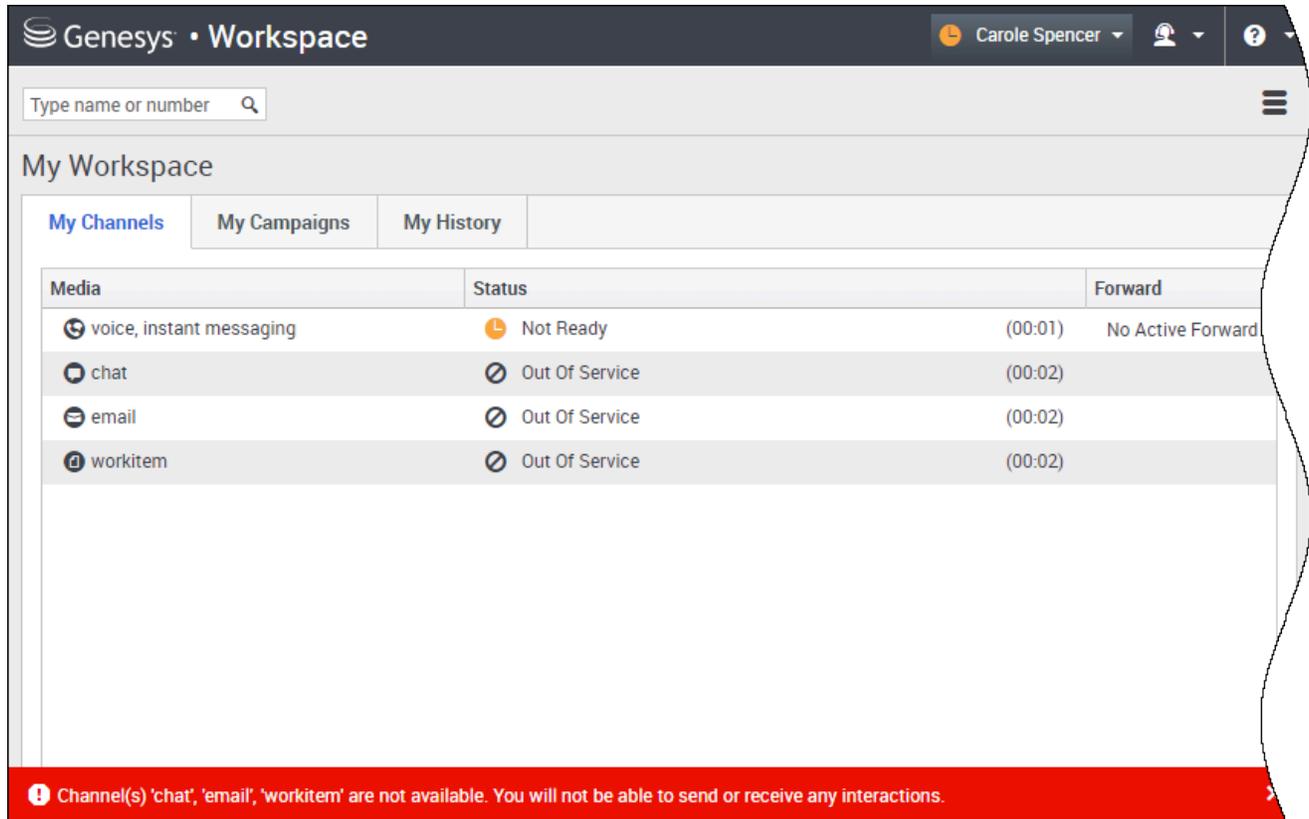
Pour recevoir des appels, votre état doit être **Prêt** (indiqué par une coche verte à côté de votre nom).

Si vous devez modifier votre état, accédez à **Mes canaux** et faites basculer le canal vocal sur **Prêt**.

**Conseil :** Vous pouvez également modifier l'état de tous les canaux d'une simple opération. Cliquez sur votre nom dans le coin supérieur droit de l'écran et sélectionnez **Prêt**.

Regardez la vidéo pour une courte démonstration sur la modification de l'état.

Que se passe-t-il si ce ne sont pas tous les canaux qui sont disponibles lorsque je me connecte?



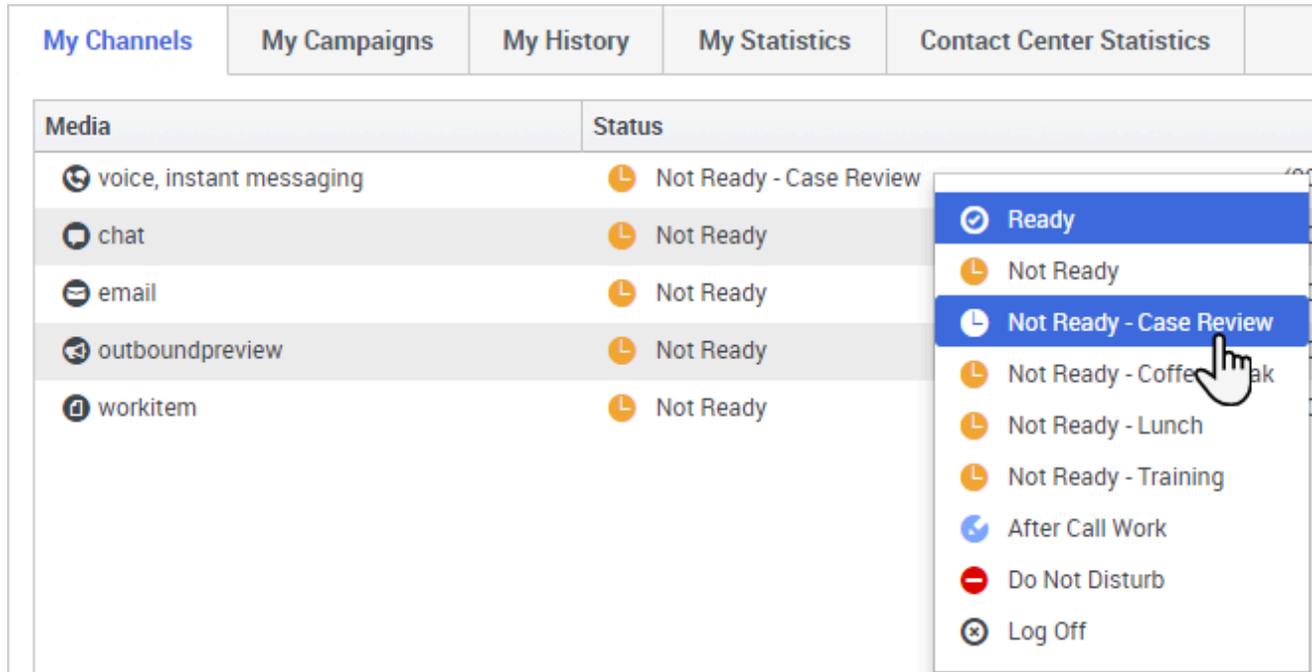
Parfois, lors de l'ouverture d'une session, il se peut qu'un ou plusieurs des canaux auxquels vous êtes assigné ne soient pas disponibles.

Vous saurez qu'un ou plusieurs des canaux sont indisponibles en voyant un message d'avertissement dans le bas de la fenêtre Workspace.

Lorsque cela se produit, vous pouvez quand même vous connecter, mais en sélectionnant votre onglet **Mes canaux**, vous verrez que l'état d'un ou plusieurs canaux est **Hors service**. Lorsqu'un canal est hors service, il est impossible de se connecter ou de se déconnecter sur ce canal et de configurer votre état.

Une fois le canal disponible de nouveau, un message sera affiché dans le bas de la fenêtre Workspace. Utilisez l'onglet **Mes canaux** pour modifier votre état sur ce canal.

## Régler votre état à « Pas prêt avec motif »



Media	Status
voice, instant messaging	Not Ready - Case Review
chat	Not Ready
email	Not Ready
outboundpreview	Not Ready
workitem	Not Ready

The dropdown menu for 'voice, instant messaging' shows the following options:

- Ready
- Not Ready
- Not Ready - Case Review
- Not Ready - Coffee Break
- Not Ready - Lunch
- Not Ready - Training
- After Call Work
- Do Not Disturb
- Log Off

Vous avez parfois besoin de vous mettre indisponible sur un canal ou plus de façon à ne plus recevoir de nouvelles interactions sur ce canal. Vous pouvez choisir de régler votre état à « Pas prêt » ou « Pas prêt avec motif ». C'est votre administrateur qui configure les motifs « Pas prêt » qui sont à votre disposition dans les menus déroulants d'états.

### Conseil

Si vous réglez manuellement votre état à « Pas prêt » lors d'un appel, d'une session de clavardage ou d'un courriel, le système commence à enregistrer le temps que vous passez dans cet état au lieu du temps passé à traiter l'appel. Certains centres de contact permettent un état « En attente » de sorte que l'état « Pas prêt » ne prend effet qu'après avoir mis fin à un appel téléphonique ou une session de clavardage, après l'envoi d'un courriel ou après avoir placé ce dernier dans une boîte de tâches.

## Traitement d'un appel entrant

### [Link to video](#)

Assurez-vous que votre téléphone logiciel ou téléphone est connecté et prêt.

Besoin d'aide pour votre téléphone logiciel? Voir [Comment utiliser mon téléphone Web avec Workspace?](#)

Lorsqu'un appel arrive, une fenêtre contextuelle apparaît dans la partie inférieure droite de l'écran. Un signal sonore peut également être émis afin de vous avertir d'un appel entrant.

Cliquez sur **Accepter** pour connecter l'appel. Si vous **refusez** l'appel, ou ignorez la fenêtre contextuelle, l'appel passe à l'agent disponible suivant.

### Conseil

Si votre compte est configuré pour répondre automatiquement aux appels, vous ne verrez pas la fenêtre contextuelle

Pour vous permettre de commencer, voici quelques fonctionnalités courantes de traitement d'appel :



= Attente



= Reprendre



= Transférer



= Raccrocher



= Marquer comme terminé

Une fois l'appel terminé, vous pouvez passer à l'état **Tâche après appel**, pendant lequel vous pouvez effectuer les tâches de votre choix relatives à l'appel. Par exemple, vous pouvez ajouter une **note** ou sélectionner un code de **disposition**.

### Conseil

Si des dispositions sont obligatoires dans votre centre d'appels, vous ne pourrez pas mettre fin à un appel sans spécifier une disposition

Regardez la vidéo pour une courte démonstration de traitement d'un appel vocal.

## Que faire ensuite?

Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

- [Canaux de média](#)
- [Traitement des appels](#)
- [Utilisation des contacts](#)
- [Utilisation des réponses classiques](#)
- [Gestion de vos corbeilles](#) (qui enregistrent votre travail en cours)

# Navigation dans Workspace

Vous éprouvez des difficultés à utiliser Workspace? Si vous avez besoin d'aide pour identifier un bouton ou un champ, placez le pointeur de la souris sur cet élément pour faire apparaître une infobulle.

Vous utilisez un lecteur d'écran ? Est-ce que vous naviguez dans Workspace à l'aide d'un clavier ? Vous pouvez le découvrir [ici!](#)

## Vue principale

### Link to video

La vue principale permet d'accéder aux fonctions les plus courantes que vous utilisez au quotidien, comme la gestion de vos canaux, campagnes, IPC, corbeilles, clients/contacts et messages.

Certains des onglets comprennent les éléments suivants :

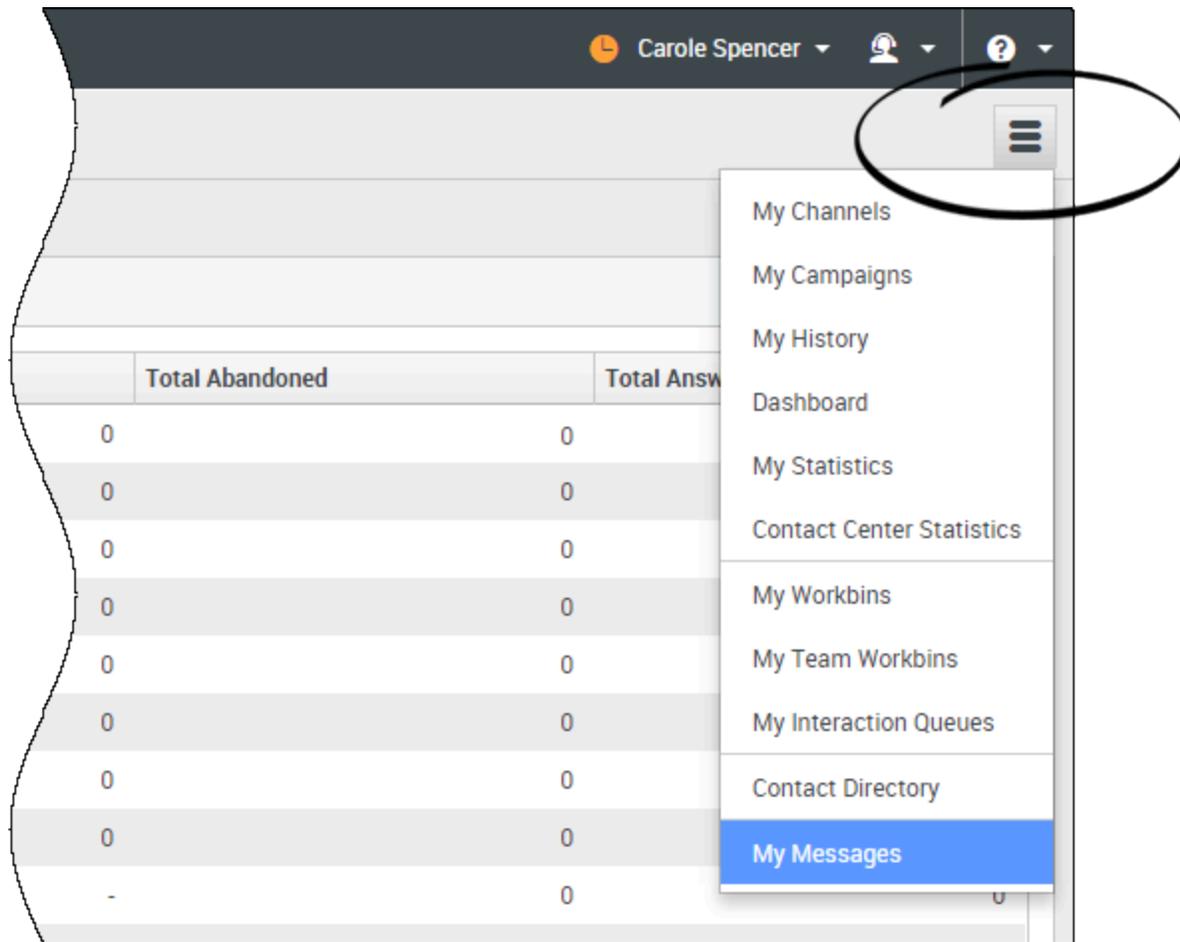
- **Mes canaux** : configurez votre état sur des **canaux** individuels comme les canaux **vocaux**, de **clavardage** et de **courriel**.
- **Mes campagnes** : affichez et gérez vos **campagnes sortantes**.

Regardez la vidéo pour une présentation rapide de la vue principale de Workspace.

### Conseil

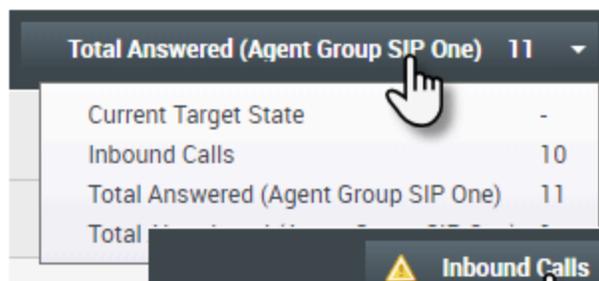
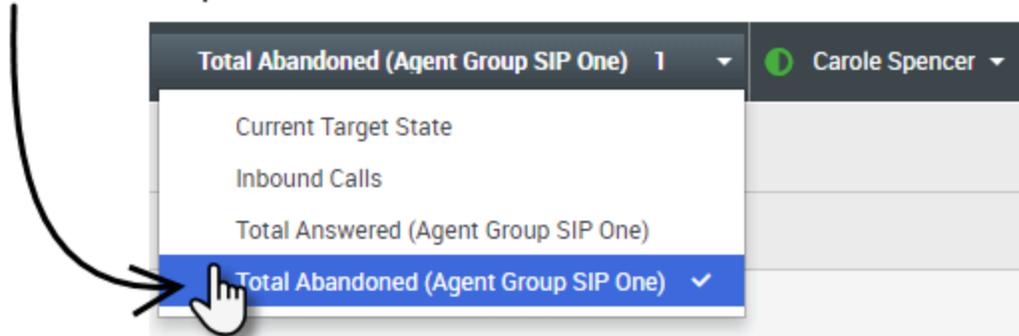
La vidéo comprend une description de l'onglet Tableau de bord. Ceci est uniquement disponible pour la version Cloud de Workspace.

## Vues d'appui

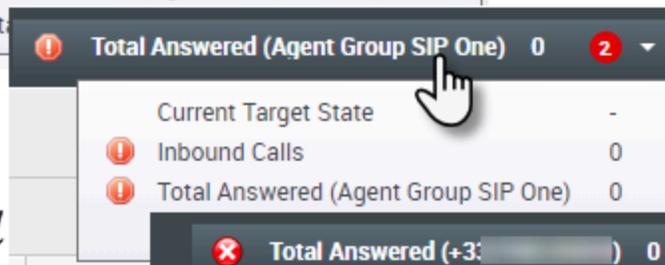
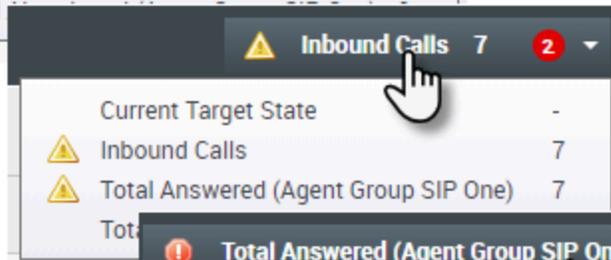


Utilisez  pour accéder à toutes les vues qui vous sont disponibles et revenir aux vues des onglets.

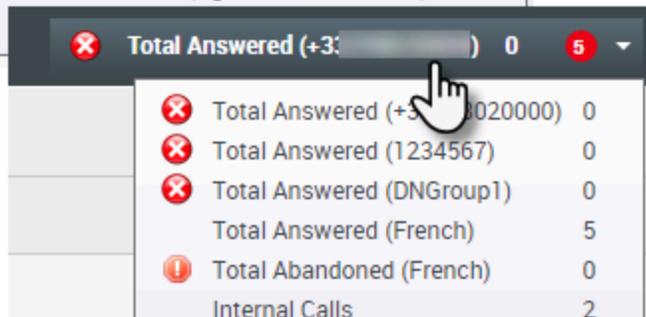
## KPI et statistiques du centre d'appels



*Hover over the gadget to see the full set of statistics*



*Alarms and warnings are indicated by the icons*



Vous pouvez voir et suivre votre rendement ainsi que celui de votre centre d'appels à trois endroits :

- L'outil de statistiques dans la barre de menus principale
- L'onglet Statistiques du centre d'appels dans Mon espace de travail
- L'onglet Mes statistiques dans Mon espace de travail

**Remarque :** Il est possible que certaines de ces fonctions ou l'ensemble de celles-ci ne soient pas disponibles dans votre environnement.

### Outil de statistiques

L'outil de statistiques vous permet d'être au courant de certaines statistiques clés. Votre administrateur décide des statistiques que vous pouvez consulter.

L'outil de statistiques affiche une statistique à la fois, vous donnant l'état actuel du niveau de service, le nombre d'appels en attente, le nombre d'appels que vous avez traités, etc.

Passez le pointeur de votre souris sur l'outil de statistiques pour voir les valeurs actuelles de toutes les statistiques que votre administrateur a assignées à l'outil.

Dans le cercle rouge, voyez combien d'alertes s'appliquent actuellement aux statistiques évaluées par l'outil.

Si plus d'une statistique a été assignée à l'outil, cliquez dessus pour ouvrir une liste des statistiques actuellement disponibles et sélectionnez une autre statistique à afficher. Une coche apparaît à côté de la statistique actuelle.

Voici les icônes que vous pouvez voir dans l'outil de statistiques, l'onglet Statistiques du centre d'appels et l'onglet Mes statistiques :

- Une icône de la valeur la moins bonne s'affiche si l'évaluation du rendement est la pire de votre groupe (❗).
- Une icône d'erreur s'affiche si l'évaluation du rendement est inférieure au niveau d'erreur prévu pour le KPI (❌).
- Une icône d'avertissement s'affiche si l'évaluation de votre rendement concernant le KPI dépasse le niveau d'avertissement prévu pour celui-ci (⚠).

Si vous souhaitez voir toutes les statistiques disponibles pour votre centre d'appels ou pour vous-même (tous vos KPI), cliquez sur l'onglet approprié à cet effet dans Mon espace de travail. Vous pouvez également le faire à partir du menu Vues disponibles (☰).

### Onglet Statistiques du centre d'appels

Les éléments affichés dans cet onglet sont des statistiques pour les points de routage, les files d'attente et les autres services de centre d'appel.

L'onglet Statistiques du centre d'appels affiche des statistiques résumant l'état des diverses situations surveillées par votre centre d'appels, telles que le temps d'attente, les appels en attente,

le temps d'attente maximum moyen, le niveau de service ainsi que les appels répondus et abandonnés.

Cliquez sur la tête de colonne **Ressource du centre d'appels** pour modifier l'ordre de tri des ressources.



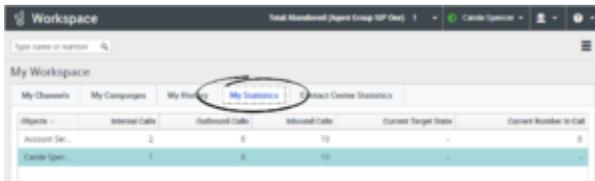
Contact Center Resource	Average Waiting Time	Current In Queue/Out	Current Max Call Waiting Time	Service Level	Total Abandoned	Total Answered
W01_Sales/CP	6.34	0	0	99.99	1	0
Queue Group Exercise	0	0	0	-	0	0
Virtual Queue Example	6.12	0	0	99.99	1	0

## Onglet Mes statistiques

Cet onglet affiche la liste de vos indicateurs de performance clés (KPI).

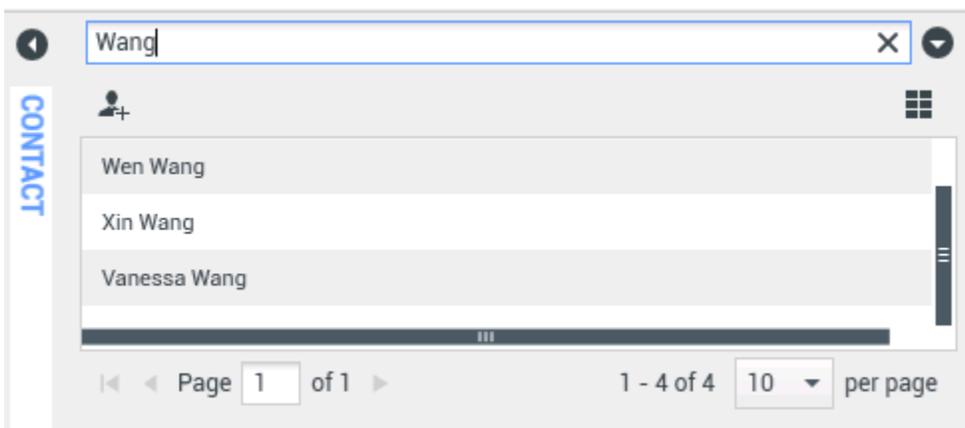
Les KPI affichés sont configurés par votre administrateur système. Il se peut que les statistiques s'adressent à votre groupe d'agents plutôt qu'à vous personnellement.

Cliquez sur les en-têtes de colonnes **Sujets** pour modifier l'ordre de tri des KPI.



Objets	Inbound Calls	Outbound Calls	Missed Calls	Current Target State	Current Number In Call
Account Sec.	2	0	10	-	0
Circle Open	1	0	10	-	0

## Recherche rapide



CONTACT

Wang

Wen Wang

Xin Wang

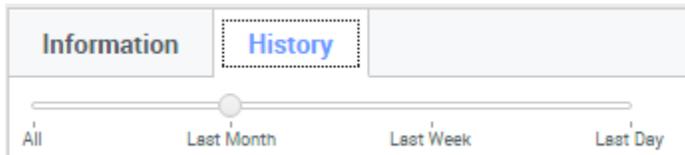
Vanessa Wang

Page 1 of 1

1 - 4 of 4 10 per page

Dans le champ Recherche rapide, vous pouvez entrer le nom d'un contact ou une autre information le concernant, par exemple son numéro de téléphone ou son adresse courriel, puis cliquez sur l'icône de loupe pour lancer la recherche dans la base de données.

## Curseur chronologique



Le curseur chronologique vous permet de rechercher des interactions dans l'historique du contact qui ont eu lieu au cours d'une période spécifique. Le curseur peut avoir quatre positions :

- **Tout** : recherche dans la totalité de la base de données, à partir de l'interaction la plus récente en remontant jusqu'à la plus ancienne.
- **Mois dernier** : recherche dans la base de données sur une période d'un mois à partir de l'interaction la plus récente.
- **Semaine dernière** : recherche dans la base de données sur une période d'une semaine à partir de l'interaction la plus récente.
- **Dernier jour** : recherche dans la base de données sur une période d'une journée à partir de l'interaction la plus récente.

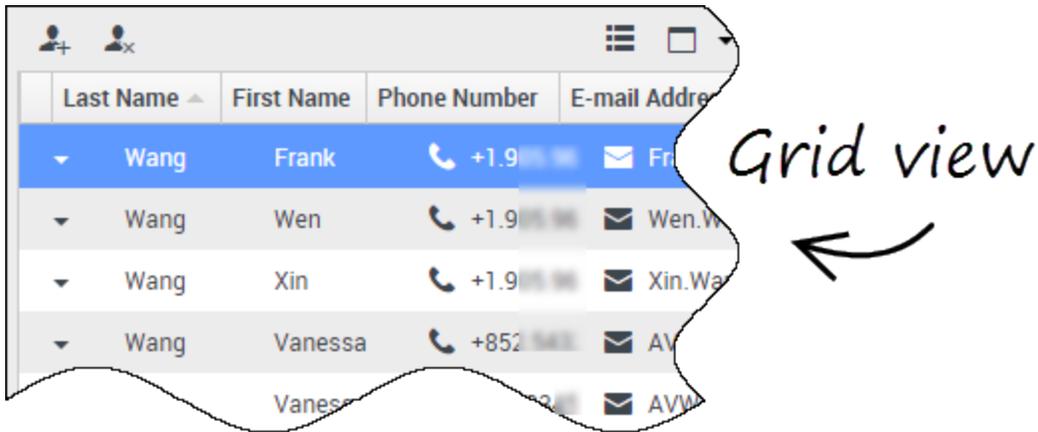
## Commandes de page



Vous pouvez naviguer dans la liste des résultats de recherche en effectuant l'une des opérations suivantes :

- **Accéder à la page suivante** (▶)
- **Accéder à la page précédente** (◀)
- **Accéder à la première page** (◀◀)
- Spécifiez le nombre d'éléments affichés sur chaque page grâce à la liste déroulante **par page**.

## Vues Liste et Grille



La vue Liste contient toutes les entrées de la base de données de contacts (non triées) correspondant aux critères de recherche.

Les résultats sont affichés sous forme de tableau et classés selon le contenu du champ de recherche par défaut, par exemple « Nom ». La vue Grille peut être utilisée pour affiner la recherche en triant les résultats.

Cliquez sur un en-tête de colonne dans la grille pour trier la liste en fonction du critère correspondant. Cliquez une seconde fois sur l'en-tête pour trier la colonne dans l'ordre croissant ou décroissant.

## Afficher/masquer le volet des détails

Le bouton **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** ( ) permet de définir le mode d'affichage du panneau de détails. Le volet des détails peut être affiché ou masqué et, lorsqu'il est affiché, il peut apparaître en dessous ou à droite de la fenêtre.

Cliquez sur le bouton **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** pour choisir l'une des vues suivantes :

- : Affiche le panneau de détails sous l'espace de travail.
- : Masque le panneau de détails.

## Barre Interaction



La barre Interaction apparaît dans la vue principale chaque fois que vous avez une ou plusieurs interactions actives. Si vous avez plusieurs interactions actives, seuls les outils de l'interaction active en cours sont affichés. La barre d'outils pour les autres interactions actives se réduit jusqu'à ce que vous cliquiez sur les interactions pour les rendre en cours.

Chaque interaction est représentée par une barre de contrôle. Vous pouvez utiliser la barre de contrôle pour effectuer des actions de base spécifiques au type d'interaction, par exemple mettre fin à un appel.

- Cliquez sur la barre de contrôle d'une interaction pour la sélectionner. Toutes les autres interactions ouvertes sont réduites au niveau de la barre Interaction.
- Cliquez sur la petite barre de couleur à gauche de la commande d'interaction pour basculer entre les modes épinglé et flottant. En mode flottant, d'autres vues ouvertes apparaissent grisées derrière la vue Interaction.

Les entrées de la barre Interaction clignotent en cas d'événement pouvant nécessiter votre attention immédiate.

**Conseil :** Pour disposer d'un maximum d'espace dans la barre Interaction lorsque vous traitez une interaction, la vue **Team Communicator** est réduite à un bouton.

## Team Communicator

### Link to video

Team Communicator vous permet de rechercher une personne dans l'annuaire interne de votre entreprise (comme un membre de l'équipe, un point de routage ou un groupe d'agents) et parfois une personne extérieure à l'entreprise, comme une ressource externe ou même un contact d'un client. Team Communicator est utile pour obtenir de l'aide de la part d'une personne ou pour la consulter pendant que vous travaillez avec une interaction.

Pour démarrer une interaction par **appel** ou **courriel**, cliquez dans le champ de recherche de Team Communicator et commencez à entrer un nom, un numéro, ou une adresse courriel.

Vous pouvez également filtrer les résultats de la recherche comme suit :

-  pour effectuer une recherche parmi tous les contacts
-  pour effectuer une recherche parmi vos favoris

-  pour effectuer une recherche parmi les contacts récents
-  pour regrouper (ou dissocier) vos résultats par catégorie ou type

Si vous avez manqué un appel, le bouton d'horloge devient orange, comme suit : . Cliquez dessus pour afficher les appels manqués. Si vous passez le pointeur de la souris sur le contact, une infobulle affiche les informations sur l'appel manqué, notamment la date, l'heure et les coordonnées connues.

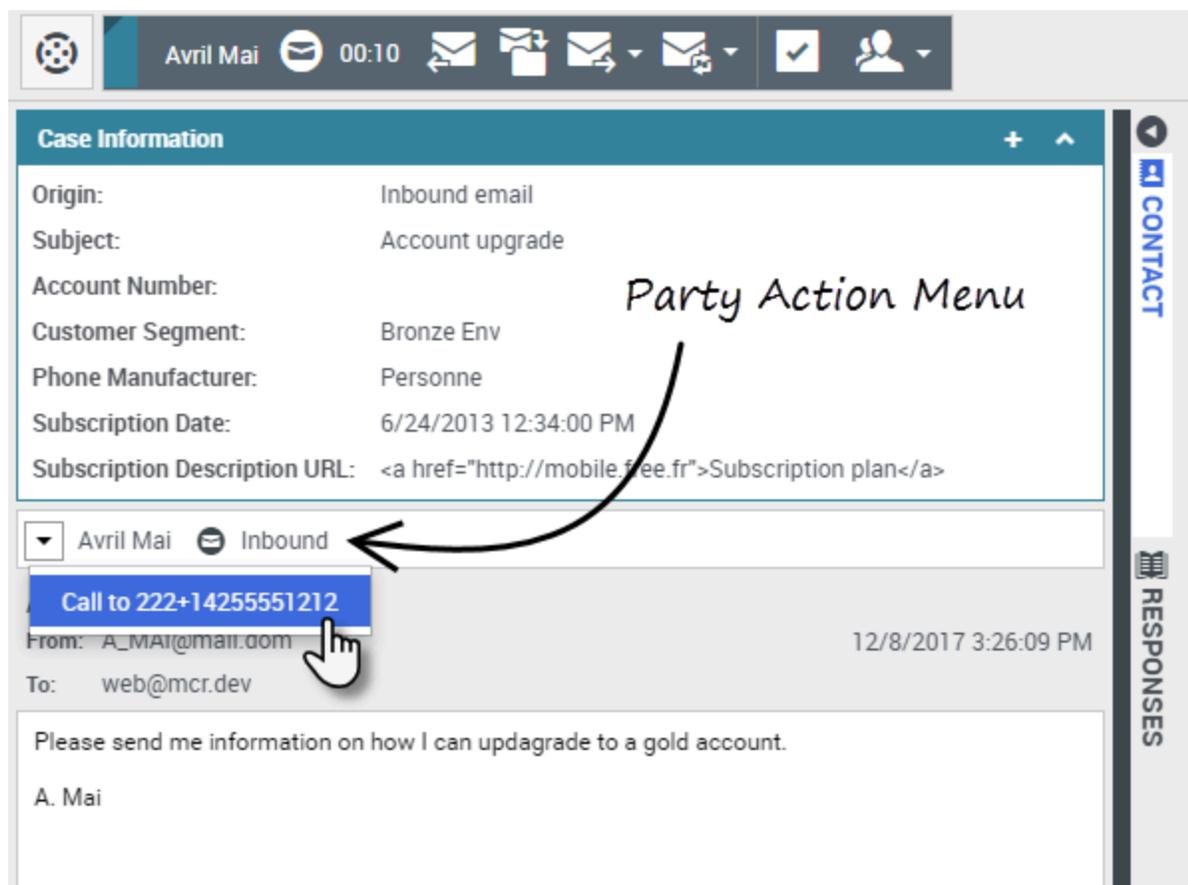
**Conseil :** lorsque vous fermez Team Communicator ou activez le filtre de contacts Tous ou Favoris, le bouton **Récent** redevient blanc si vous avez consulté vos appels récents et manqués ou si vous avez rappelé toutes les personnes dont vous avez manqué les appels.

Regardez la vidéo pour une courte démonstration expliquant comment utiliser Team Communicator.

### Conseil

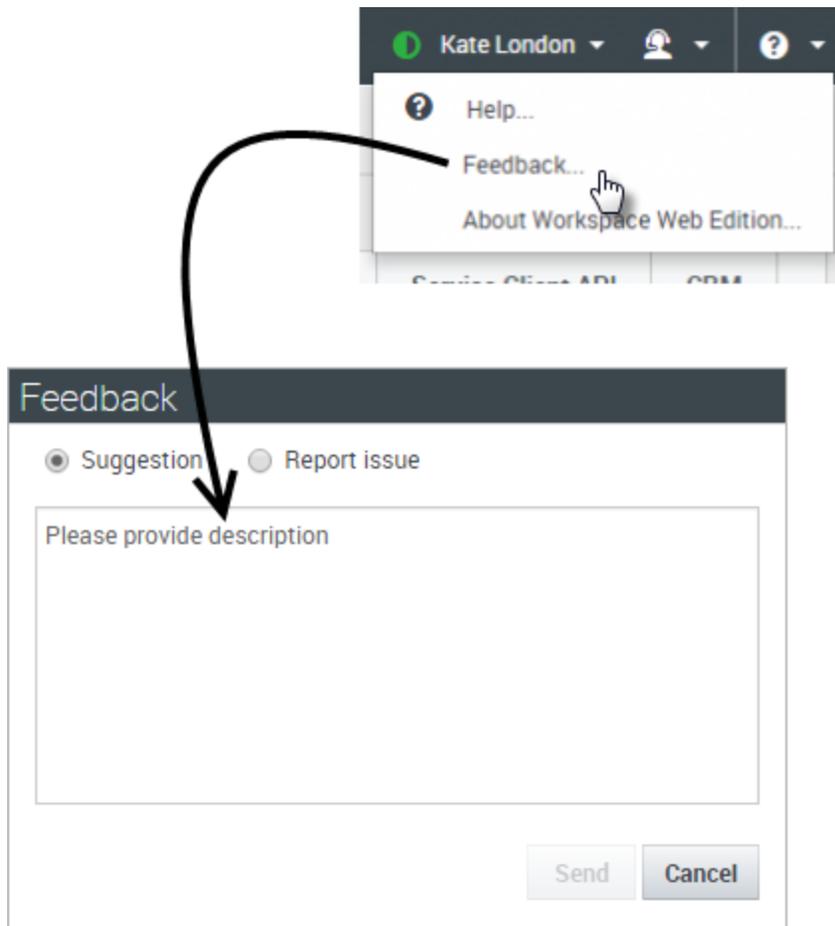
Si vous utilisez Workspace en mode accessibilité, le Team Communicator reste réduit. Pour l'ouvrir, naviguez jusqu'à la touche Team Communicator, puis appuyez sur **Entrer**.

## Menu Action sur les participants



Le menu **Action sur les participants** fait partie de chaque interaction. Vous pouvez l'utiliser pendant une interaction pour lancer une interaction secondaire. Par exemple, pendant que vous traitez une interaction par courriel d'un contact, vous pouvez utiliser le menu **Action sur les participants** pour appeler le contact si son numéro de téléphone est enregistré dans la base de données d'entreprise.

## Comment effectuer une rétroaction lorsqu'une erreur survient



Parfois, les applications sur le Web ne fonctionnent pas comme prévu. Il pourrait y avoir des problèmes de connexion réseau, ou le système qui envoie les appels téléphoniques, les courriels et le clavier pourrait être lent ou se comporter de façon étrange. La qualité sonore d'un appel téléphonique est parfois mauvaise. Un message d'erreur peut parfois s'afficher sur votre bureau.

Ces questions et autres sont des problèmes que vous devez signaler à votre superviseur. Ouvrez le menu « **Aide** » et sélectionnez « **Retour** » afin d'ouvrir la fenêtre de **commentaires**. Choisissez le type de commentaire que vous voulez ajouter : faire une suggestion, signaler un problème, décrire un problème ou toute autre suggestion en tapant dans la zone de texte, puis cliquez sur « **Envoyer** » pour soumettre vos commentaires. Ces informations, ainsi que les journaux à propos de ce que vous faisiez dans votre dernière session dans l'espace de travail, sont envoyés à votre administrateur.

Si pour une raison quelconque Workspace se déconnecte de votre réseau, vous devez fermer votre navigateur et vous connecter à nouveau. Workspace ouvrira automatiquement la fenêtre de **commentaires** pour vous permettre de rédiger immédiatement votre texte afin de signaler le problème de déconnexion.

Après avoir rempli un rapport de commentaires, veuillez aviser votre superviseur. Il ou elle voudra peut-être communiquer avec le service client de Genesys à propos du problème et sera en mesure

de se référer aux commentaires que vous venez de soumettre.

## Navigation à l'aide du clavier et accessibilité

Workspace vous permet de naviguer dans l'interface entièrement par clavier. Cela signifie que vous n'avez pas à utiliser une souris pour activer les différentes fonctions ou sélectionner les boutons.

Cela signifie également que vous pouvez utiliser une application de lecteur d'écran pour effectuer toutes les fonctions dont vous avez besoin.

Chaque fois qu'un événement se produit dans Workspace, vous obtenez une nouvelle interactions ou un message d'erreur s'affiche. Workspace émet un son pour vous avertir.

Toutes les différentes façons que vous pouvez utiliser le clavier et un lecteur d'écran pour vous déplacer sont décrites dans cette section.

Workspace vous permet d'utiliser les combinaisons de raccourcis clavier pour des actions communes. Demandez à votre administrateur la liste des raccourcis et touches d'accès rapide configurés pour Workspace.

## Combinaisons de touches de raccourci

Un raccourci est une combinaison de touches qui vous permet de faire une action dans une fenêtre de Workspace.

### Raccourcis de l'OS

Votre système d'exploitation prend également en charge les touches de raccourci des fonctions suivantes : copier, couper, coller, annuler, supprimer, rechercher, agrandir la fenêtre, réduire la fenêtre, ouvrir un menu et sélectionner une commande, basculer d'une application à l'autre, annuler, modifier le zoom, etc. Consultez la documentation de votre système d'exploitation pour obtenir la liste des raccourcis clavier pris en charge.

### Touches de raccourci de Workspace

Workspace prend en charge trois combinaisons de touches de raccourci qui vous rendront plus productif. Voici les raccourcis par défaut (votre administrateur pourrait avoir mis en place différents raccourcis pour vous) :

- **Alt + N** — passer à l'interaction suivante si vous avez plusieurs interactions ouvertes
- **Alt + B** — passer à l'interaction précédente si vous avez plusieurs interactions ouvertes
- **Alt + L** — aller au dernier message d'erreur que vous avez reçu

## Navigation au clavier

Workspace prend en charge la navigation au clavier pour toutes les fonctionnalités, options et menus.

Si vous n'utilisez pas de souris ou si vous utilisez un dispositif d'accessibilité qui nécessite la navigation au clavier, vous pouvez toujours utiliser toutes les fonctionnalités de Workspace. De nombreux *utilisateurs experts* préfèrent utiliser la navigation au clavier pour maximiser la productivité.

Les couleurs et l'apparence changent à mesure que vous sélectionnez les différents éléments sur Agent Desktop. Par exemple, les boutons changent de couleur et les menus s'ouvrent, la sélection en cours étant mise en surbrillance.

## Navigation de base à l'aide de la touche TAB

La façon la plus simple pour naviguer par clavier consiste à utiliser les touches **TAB** et **MAJ + TAB**.

- **Tab** : déplace le curseur sur le prochain menu, champ, bouton, vue, etc.
- **Maj + Tab** : déplace le curseur sur le menu, champ, bouton ou vue précédent.

Le déplacement se fait de gauche à droite et de haut en bas, à moins que la disposition des composants en décide autrement. La navigation se fait d'un composant à l'autre à l'intérieur d'une vue et d'une vue à l'autre à l'intérieur de l'application.

## Raccourcis de navigation

Ce tableau vous montre les raccourcis clavier qui vous permettent de contrôler Workspace sans utiliser une souris.

**Raccourcis clavier de Workspace**

Raccourci	Description
Flèche gauche	<ul style="list-style-type: none"><li>• Déplacement vers la gauche dans une barre de menus ou hors d'un sous-menu.</li><li>• Déplacement vers l'onglet suivant sur la gauche.</li><li>• Déplacement vers la gauche dans le curseur de l'histoire.</li></ul>

Raccourci	Description
Flèche droite	<ul style="list-style-type: none"><li>• Déplacement vers la droite dans une barre de menus ou hors d'un sous-menu.</li><li>• Déplacement vers l'onglet suivant sur la droite.</li><li>• Déplacement vers la droite dans le curseur de l'histoire.</li></ul>
Flèche vers le haut	Déplacement vers le haut dans des listes et des menus.
Flèche vers le bas	Déplacement vers le bas dans des listes et des menus.
Alt + Flèche vers le bas	Ouverture d'une liste déroulante sélectionnée.
Entrer	<p>Dans le cas d'une liste modifiable, passe en mode d'édition ou valide les modifications.</p> <p>Dans le cas d'un bouton, exécute l'action associée.</p> <p>Dans le cas d'un élément de menu, exécute l'action associée.</p>
Espace	Pour certaines commandes, active ou désactive la case à cocher mise en évidence.
Échapper	Dans le cas d'une liste modifiable, annule le mode d'édition.

## Vidéos "d'information pratiques"

Cette section contient une collection de vidéos du canal Vimeo Genesys démontrant certaines des fonctions les plus fréquemment utilisées de Workspace Agent Desktop.

### Connexion et préparation

- Connexion à Workspace Agent Desktop

	<b>[+] Afficher la vidéo : Connexion à Workspace</b> <a href="#">Link to video</a>
---	---

- Utilisation des contrôles d'état

	<b>[+] Afficher la vidéo : Contrôles d'état</b> <a href="#">Link to video</a>
--	--

- Aperçu rapide de la fenêtre principale

	<b>[+] Afficher la vidéo : Présentation de la vue principale</b> <a href="#">Link to video</a>
---	---

### Traitement des appels vocaux

- Prendre un appel vocal

	<b>[+] Regarder la vidéo : Prendre un appel vocal</b> <a href="#">Link to video</a>
---	--

- Transfert d'un appel à un groupe d'agents



**[+] Regarder la vidéo : Transfert à un groupe d'agents**

[Link to video](#)

- Comment effectuer un nouvel appel



**[+] Regarder la vidéo : Recherche d'un contact**

[Link to video](#)

- Comment activer ou désactiver le son et régler le volume d'un appel



**[+] Regarder la vidéo : Réglage de votre microphone et de vos haut-parleurs**

[Link to video](#)

## Utilisation d'un téléphone Web

- Présentation des communications de navigateur par téléphone Web



**[+] Regarder la vidéo : Utilisation d'un téléphone Web**

[Link to video](#)

- Utilisation de l'outil de diagnostic de communication de navigateur pour résoudre les problèmes de qualité d'appel



**[+] Regarder la vidéo : Résoudre les problèmes de qualité d'appel**

[Link to video](#)

## Campagnes sortantes

Voici quatre tutoriels vidéo qui vous donneront un aperçu sur la façon d'être un agent lors d'une campagne sortante. La première vidéo présente les campagnes sortantes, la seconde explique les

campagnes en mode Prédicatif et Progressif (automatique), la troisième explique les campagnes en mode Aperçu (manuel) et la quatrième explique les campagnes en mode Prévisualisation Insertion (semi-automatique).

- Présentation

	<b>[+] Afficher la vidéo : Vue d'ensemble de la campagne sortante</b> <a href="#">Link to video</a>
---	--

- Retrouver un enregistrement automatique (et organiser un rappel)

	<b>[+] Afficher la vidéo : Mode automatique</b> <a href="#">Link to video</a>
---	--

- Demande d'enregistrement manuelle

	<b>[+] Afficher la vidéo : Mode manuel</b> <a href="#">Link to video</a>
--	---

- Demande d'enregistrement en mode semi-automatique

	<b>[+] Afficher la vidéo : Mode semi-automatique</b> <a href="#">Link to video</a>
---	---

## Traitement des courriels

- Réception d'un nouveau courriel

	<b>[+] Afficher la vidéo : Réception d'un nouveau courriel</b> <a href="#">Link to video</a>
---	---

- Envoi d'un courriel sortant
-

## Vidéos "d'information pratiques"

---



**[+] Regarder la vidéo : Envoi d'un courriel**

[Link to video](#)

- Transfert d'un courriel en pièce jointe



**[+] Regarder la vidéo : Transfert d'un courriel en pièce jointe**

[Link to video](#)

- Transfert d'un courriel en ligne



**[+] Regarder la vidéo : Transfert d'un courriel en ligne**

[Link to video](#)

- Utilisation du menu Combinaison avancée



**[+] Regarder la vidéo : Utilisation du menu Combinaison avancée**

[Link to video](#)

## Traitement des clavardages

- Traitement d'une interaction de clavardage avec un client



**[+] Afficher la vidéo : Traitement d'un clavardage**

[Link to video](#)

- Envoyer une URL à votre client



**[+] Afficher la vidéo : Envoyer des liens Web à votre contact**

[Link to video](#)

## Traitement des éléments de travail

- Traitement d'une interaction de type élément de travail

	<b>[+] Afficher la vidéo : Traitement d'un élément de travail</b> <a href="#">Link to video</a>
---	--

## Recherche et gestion de contacts

- Comment trouver un contact avec Team Communicator

	<b>[+] Regarder la vidéo : Recherche d'un contact</b> <a href="#">Link to video</a>
---	--

- Présentation de l'annuaire des contacts

	<b>[+] Afficher la vidéo : Aperçu du répertoire de contacts</b> <a href="#">Link to video</a>
---	--

- Recherche de contacts avec la recherche rapide

	<b>[+] Regarder la vidéo : Recherche rapide dans le répertoire de contacts</b> <a href="#">Link to video</a>
---	---

- Comment afficher les détails sous forme de grille ou de liste dans l'annuaire des contacts

	<b>[+] Afficher la vidéo : Affichage des détails du répertoire de contacts sous forme de grille ou de liste</b> <a href="#">Link to video</a>
---	--

- Comment appeler un contact ou lui envoyer un courriel avec l'annuaire des contacts
-



**[+] Afficher la vidéo : Numéros de téléphone et adresses courriel dans le répertoire de contacts**

[Link to video](#)

## Recherche d'interactions

- Onglet Historique du contact



**[+] Afficher la vidéo : Historique du contact**

[Link to video](#)

- Recherche rapide dans l'historique du contact



**[+] Afficher la vidéo : Historique du contact : Recherche rapide**

[Link to video](#)

- Recherche avancée dans l'historique du contact



**[+] Afficher la vidéo : Historique du contact : Recherche avancée**

[Link to video](#)

- Recherche rapide dans Mon historique



**[+] Afficher la vidéo : Mon historique : Recherche rapide**

[Link to video](#)

- Recherche avancée dans Mon historique



**[+] Afficher la vidéo : Mon historique : Recherche avancée**

[Link to video](#)

---

## Vidéos "d'information pratiques"

---

- Recherche rapide dans la recherche d'interactions

	<b>[+] Afficher la vidéo : Recherche d'interactions : Recherche rapide</b> <a href="#">Link to video</a>
---	---

- Recherche avancée dans la recherche d'interactions

	<b>[+] Afficher la vidéo : Recherche d'interactions : Recherche avancée</b> <a href="#">Link to video</a>
---	--

## Historique de navigation

- Affichage de l'historique de navigation de vos clients

	<b>[+] Regarder la vidéo : Affichage de l'historique de navigation de vos clients</b> <a href="#">Link to video</a>
--	--

## Messagerie instantanée au sein de votre organisation

- Envoi et réception de messages textes avec d'autres membres de votre organisation

	<b>[+] Regarder la vidéo : Échange de messages textes avec d'autres membres de votre organisation</b> <a href="#">Link to video</a>
---	--

## Utilisation de fonctions de superviseur

Les superviseurs peuvent utiliser les corbeilles des chefs d'équipe

- Aperçu des corbeilles du chef d'équipe



**[+] Regarder la vidéo : Aperçu des corbeilles de chefs d'équipe**

[Link to video](#)

# Canaux

Les canaux sont les différentes méthodes, telles que des courriels et du clavardage, qui vous permettent de communiquer avec les clients et les membres de l'équipe de votre centre de contact.

## Que fait chaque canal?

Chaque canal vous permet de communiquer avec vos contacts de différentes façons. Vous pouvez passer et recevoir des **appels** (canal dit « vocal »). Vous pouvez également recevoir et envoyer des **courriels**, des discussions interactives par **clavardage**, des messages **Facebook**, des tweets sur **Twitter** et des **éléments de travail** comme des télécopies ou des PDF. Utilisez la **messagerie instantanée** pour échanger des messages textes avec vos collègues. Vous pouvez également utiliser une session de **co-furetage** pour explorer le site Web de l'entreprise avec un contact.

## Pourquoi certains canaux ne sont-ils pas visibles?

La disponibilité des canaux (un seul, plusieurs, aucun) dépend de votre affectation.

## Les clavardages et les messages instantanés (MI) sont-ils une seule et même chose?

Oui, dans la mesure où les deux permettent une communication en temps réel. Dans Workspace, le canal de **clavardage** est utilisé pour communiquer avec des clients, et les **messages instantanés (MI) internes** vous permettent de communiquer avec les personnes de votre centre de contact. Les messages instantanés ne sont pas enregistrés.

## Quelle est la différence entre une consultation et une conférence?

Ces deux activités impliquent d'obtenir de l'aide de la part d'un agent ou d'un superviseur. Les consultations vous permettent de communiquer avec un membre de l'équipe, à titre privé, tout en gérant une interaction. Les conférences permettent à une personne de votre centre d'appels de rejoindre le clavardage ou l'appel téléphonique avec votre contact.

## Que puis-je faire dans l'onglet Mes canaux?

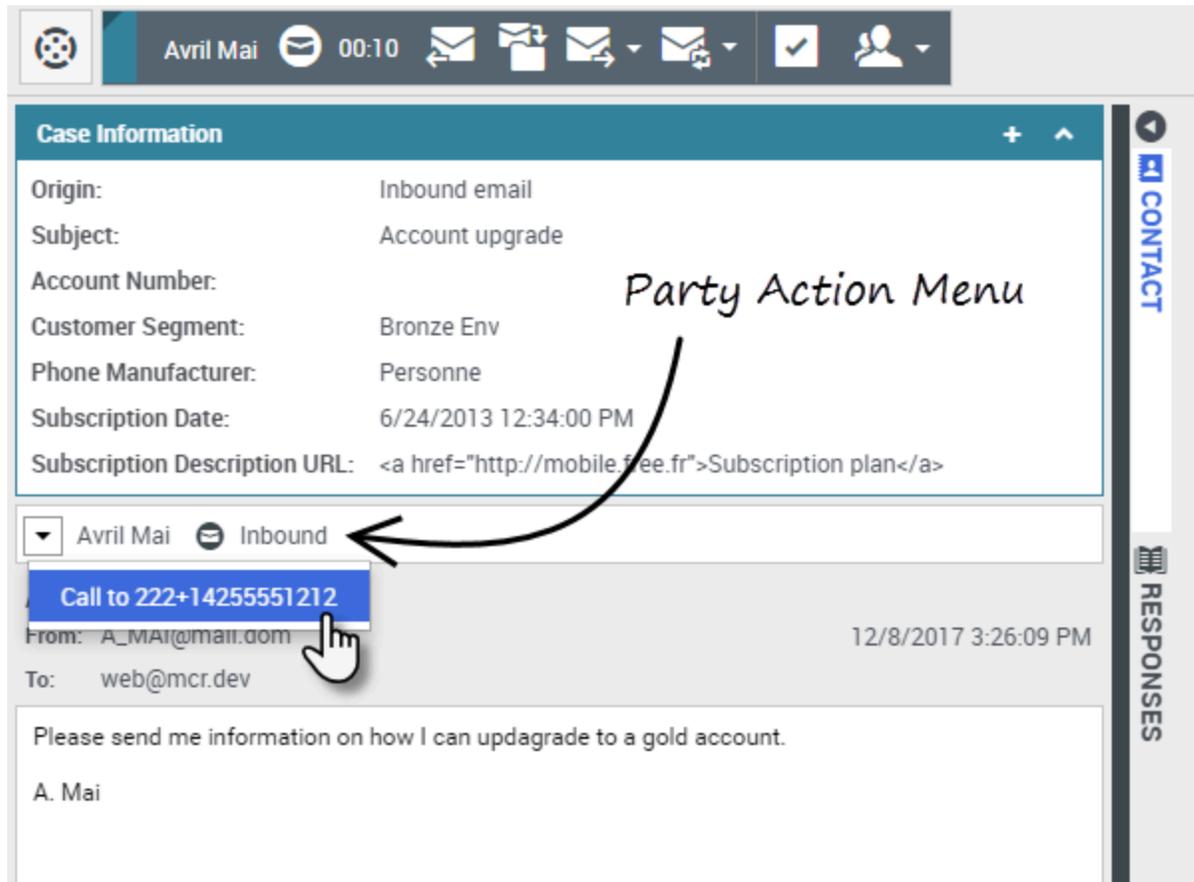
Utilisez l'onglet Mes canaux pour :

- Passage à l'état Prêt sur un canal
- Déconnexion d'un canal
- Activation/désactivation de votre état Ne pas déranger (s'applique à tous les canaux)
- Transfert des appels dirigés vers votre poste à un autre poste

### Conseil

Si vous réglez manuellement votre état à « Pas prêt » lorsque vous traitez un appel téléphonique, un clavardage ou un courriel, le système commence à minuter le temps passé dans cet état au lieu du temps passé à traiter l'appel. Certains centres de contact permettent un état « En attente » de sorte que l'état « Pas prêt » ne prend effet qu'après avoir mis fin à un appel téléphonique ou une session de clavardage, après l'envoi d'un courriel ou après avoir placé ce dernier dans une boîte de tâches.

Puis-je utiliser plusieurs canaux en même temps?



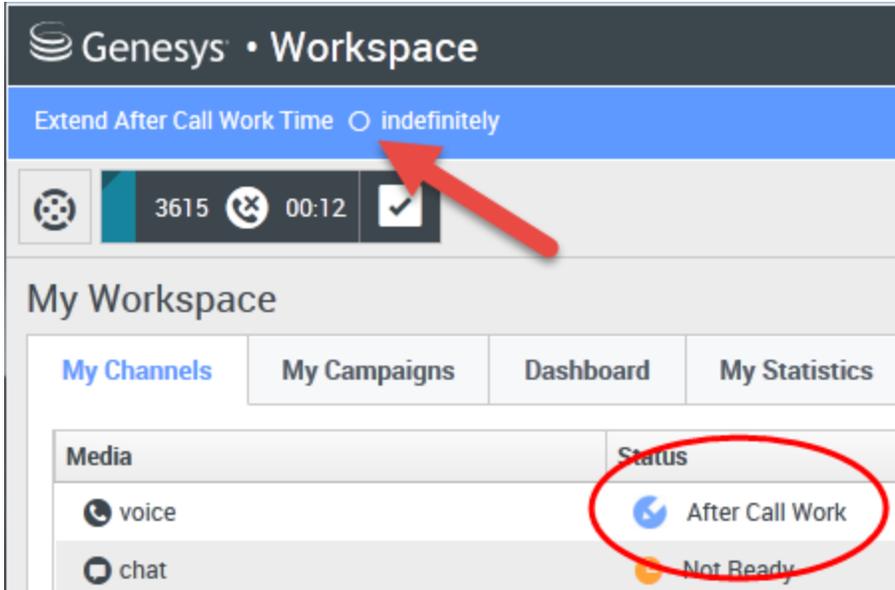
Il se peut que votre environnement soit configuré pour vous permettre d'utiliser un autre canal lorsque vous êtes actif dans un autre. Par exemple, vous pouvez appeler un contact en même temps que vous traitez sa demande par courriel ou par clavardage.

Pour ce faire, utilisez le menu **Action sur les participants** dans la zone de l'état de l'interaction pour obtenir une liste de tous les numéros de téléphone et des adresses courriel que votre entreprise possède pour ce contact. Sélectionnez ensuite celui que vous souhaitez utiliser. Si la connexion est établie, la zone d'état et les boutons de commande d'interaction sont mis à jour pour inclure le nouveau canal.

Il se peut également que vous soyez configuré pour gérer plusieurs interactions simultanément sur différents canaux, comme trois courriels, deux clavardages, et un appel vers des clients différents.

Si votre compte est configuré pour cela, vous pouvez également cliquer sur un numéro de téléphone ou une adresse courriel que votre contact vous envoie comme message de clavardage pour l'appeler ou lui envoyer un courriel.

Que se passe-t-il lorsque je marque une interaction comme terminée?



La réponse dépend de la configuration du compte.

Il se peut que vous deviez marquer une interaction comme **terminée**  avant de fermer la vue d'interaction.

Lorsque vous cliquez sur **Marquer terminé**, votre état peut passer automatiquement de **Tâche après appel** à **Prêt**, **Non prêt** ou à une autre valeur. Vous pouvez également définir manuellement votre état sur **Prêt** ou sur une autre valeur après le traitement post-appel.

Il est possible que vous bénéficiiez d'un certain laps de temps après chaque appel pour effectuer une tâche après appel. Si tel est le cas, votre état sur le canal vocal demeure **Tâche après appel** jusqu'à la fin de l'intervalle de temps, puis il passe à **Prêt** ou à **Pas prêt**. Vous pouvez également étendre votre durée d'appel indéfiniment, si un appel nécessite des efforts supérieurs à la moyenne de tâche après appel.

# Interactions avec un client

Une interaction avec un client comprend deux parties : la communication réelle avec le client, sur un ou plusieurs canaux, et les outils qui vous aident à résoudre le problème du client.

## Important

Ce que vous voyez dans l'espace de travail dépend de votre centre d'appels et de votre rôle. Certains éléments de cette aide peuvent ne pas vous concerner. Si vous pensez que vous devriez voir ou faire quelque chose d'impossible à ce jour, consultez votre superviseur ou votre administrateur système.

## Quels types d'interactions avec les clients puis-je recevoir?

Selon votre attribution, vous pourriez recevoir des interactions par presque tous les **canaux**, directement des clients ou par une **consultation**, une **conférence** ou un **transfert**. Certains centres de contact sont configurés afin de toujours transmettre les interactions des mêmes clients aux mêmes agents. Si votre affectation correspond à cette configuration, vous pourrez fournir de l'aide à certains clients chaque fois qu'ils appelleront, enverront un courriel, clavarderont, etc. lorsque vous êtes disponible.

## Quels types d'interactions avec les clients puis-je lancer?

Selon votre affectation, vous pouvez :

- **appeler un client directement**;
- effectuer des **appels sortants** dans le cadre d'une campagne;
- envoyer un **courriel**;
- envoyer des **tweets** ou publier des messages sur **Facebook**, mais il est plus probable que vos interactions sur les médias sociaux soient initiées par vos clients.

Seuls les clients peuvent lancer des sessions de clavardage et de co-furetage.

## Puis-je utiliser plusieurs canaux en même temps?

Dans certains cas, vous pouvez utiliser **plusieurs canaux** au cours d'une seule interaction avec un client. Vous pouvez, par exemple, envoyer un courriel au client avec lequel vous parlez.

## Où puis-je trouver des réponses aux questions fréquemment posées ou aux problèmes courants concernant les contacts?

Tout d'abord, essayez le **Centre de connaissances**, les **réponses classiques**, vos propres connaissances **l'historique de contact** et tous les référentiels de connaissances personnalisés utilisés par votre centre d'appels. Si aucune de ces options ne fonctionne, vous pouvez lancer une **consultation** avec l'un des membres de votre équipe.

## Comment effectuer une recherche dans mes interactions précédentes avec les clients?

Vous pouvez visualiser les interactions avec les clients de trois façons :

- **Mon historique** vous permet de parcourir vos interactions
- **Le répertoire des contacts** vous permet de parcourir toutes les interactions avec un client ou un membre de votre équipe
- **Recherche d'interactions** vous permet de parcourir la base de données d'interactions complète en utilisant une recherche rapide ou une recherche avancée.

## Comment accepter une interaction entrante?

Les nouvelles interactions (appels, clavardages, courriels ou publications sur les médias sociaux) arrivent à votre station de travail sous forme de fenêtre contextuelle. Dans certains centres d'appels, vous pouvez décider d'accepter ou de refuser l'interaction; dans d'autres, l'interaction est automatiquement traitée. Si vous n'effectuez aucune action, l'interaction finit par expirer et passe à l'agent disponible suivant.

Si une fonction de réponse automatique est configurée, vous ne pouvez évidemment pas choisir de refuser une interaction.

De nombreux navigateurs Internet affichent également des avis concernant les interactions et d'autres événements. Vous pouvez gérer ces notifications dans les paramètres de votre navigateur. Consultez l'aide du navigateur que vous utilisez, si vous voulez contrôler les avis de celui-ci.

## Pourquoi mes courriels contiennent-ils des codes étranges?

Les **réponses classiques** utilisent des "variables" (tels que <\$ Contact.FullName \$>) qui remplacent un code par un élément textuel spécifique. Par exemple, Cher<\$ Contact.FullName \$> devient Cher Jean Durand dans le courriel. Si vous copiez et collez le code de jeton (comme <\$ Contact.FullName \$>) dans votre brouillon, le remplacement n'est effectué que lorsque vous envoyez le courriel. Pour afficher le texte de remplacement avant d'envoyer le courriel, vous devez cliquer sur **Insérer un texte de réponse classique**.

## Quels sont ces autres sites Web qui s'affichent?

Les sites Web internes et externes peuvent être intégrés dans la vue principale de Workspace par votre administrateur. Au niveau de Workspace, le site Web externe apparaît dans des onglets dédiés. Ces onglets permettent d'accéder au site Web sans quitter Workspace.

Au niveau du contexte, il existe deux manières d'afficher des sites Web en fonction du mode d'affichage choisi pour le principal type d'interaction.

- Le site Web externe apparaît en arrière-plan lorsqu'une interaction vocale est sélectionnée. Lorsque l'interaction est désélectionnée ou fermée, le site Web externe est remplacé à l'arrière-plan par le volet précédemment affiché.
- Pour le multimédia, le site Web externe apparaît dans une vue dédiée, directement dans le contexte,

## Comment définir un code de disposition?

Vous pouvez assigner un code de disposition à une interaction en cours ou terminée afin de qualifier son résultat.

La vue Code de disposition est un onglet de la vue d'interaction. Elle contient une liste de résultats que vous pouvez attribuer à l'interaction. Il est possible de rechercher le code de disposition souhaité à l'aide d'un champ dédié.

Les codes de disposition sont organisés dans des dossiers impossibles à sélectionner comme dispositions. Ces dossiers ne correspondent pas à des attributs professionnels, car ils ne contiennent que des informations textuelles.

Sélectionnez une disposition pour l'interaction. La liste des dispositions est alors masquée et la disposition sélectionnée apparaît dans une zone de texte située en haut de la liste. Vous ne pouvez pas modifier la disposition, mais vous pouvez en sélectionner une autre pour la remplacer.

Le chemin d'accès complet de la disposition est affiché dans une infobulle du nom de disposition.

Selon la configuration de votre système :

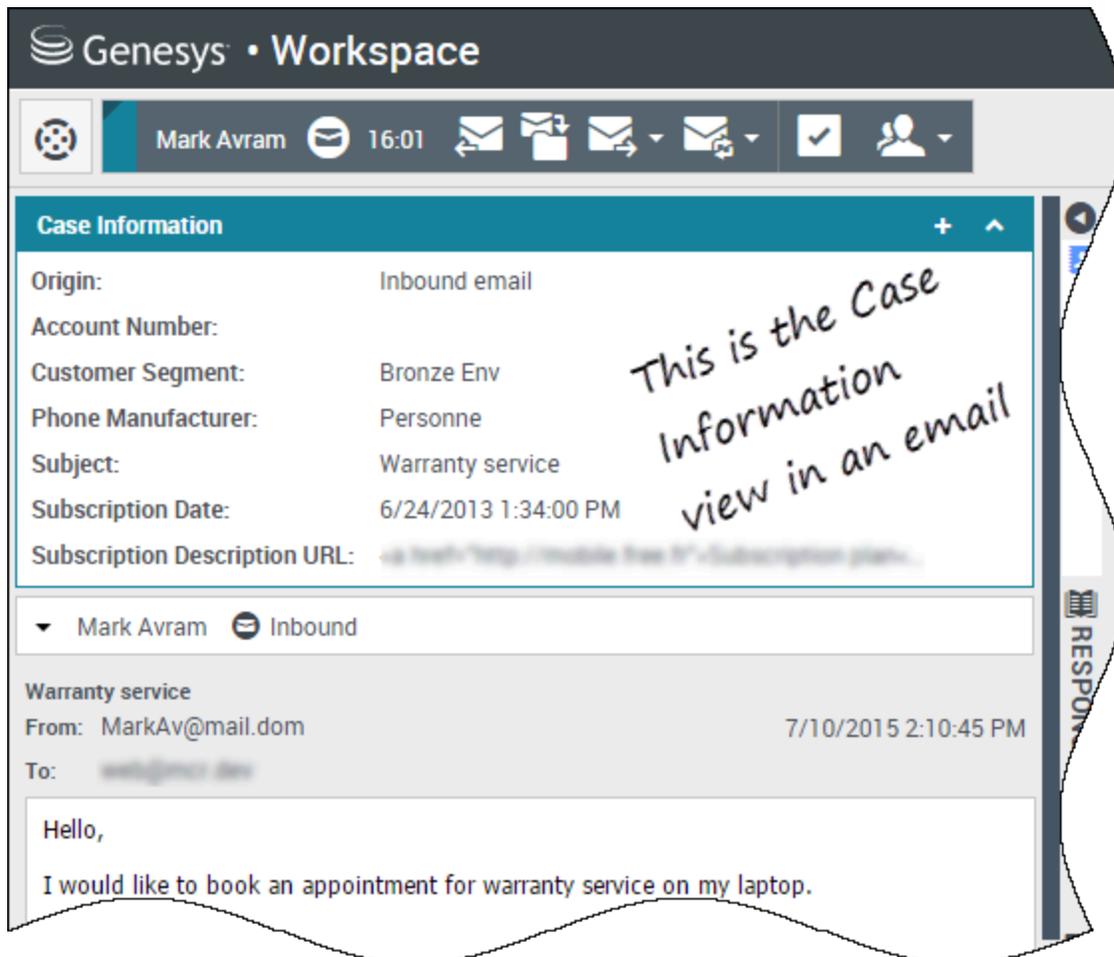
- Vous devrez peut-être définir un code de disposition avant de cliquer sur **Marquer comme terminé**.
- Vous pourrez peut-être cliquer sur **Marquer comme terminé** sans code de disposition.
- Il est également possible que la vue Code de disposition ne s'affiche pas.

## Comment ajouter une note à une interaction?

La fonction Note permet d'entrer des commentaires à propos de l'interaction en cours ou d'une interaction sélectionnée. Vous pouvez afficher la note dans la plupart des canaux ainsi que dans l'historique du contact, dans Mon historique et dans Ma corbeille.

**Important :** Vous devez cliquer sur **Enregistrer** pour enregistrer votre note.

Comment travailler avec les informations de dossier?



Les informations de dossier (également appelées « données jointes ») fournissent des détails sur une interaction, par exemple le numéro de compte ou le type de service.

Certaines informations de dossier peuvent être affichées, comme le titre de la page Web, un élément d’ancrage ou un lien. Si le lien est actif, il s’affiche en bleu. Des liens peuvent s’afficher comme une URL ou un lien hypertexte et peuvent être accompagnés d’une info-bulle indiquant quoi faire ou la destination du lien. Les liens peuvent s’ouvrir sous un nouvel onglet ou dans une nouvelle fenêtre; votre administrateur peut remplacer les paramètres de votre navigateur pour ce comportement.

Pour apporter des modifications, sélectionnez le champ que vous voulez modifier ou supprimer. Les champs modifiables sont identifiés par une icône de crayon s’affichant lorsque vous les survolez avec le pointeur de la souris.

Vous pouvez ajouter d’autres champs avec .

---

# Appels

Workspace vous offre les commandes et dispositifs vous permettant de traiter les interactions vocales avec des contacts ou des collègues.

## Appels normaux/Appels sur le Web

Vous utilisez peut-être les appels sur le Web (parfois appelés appels basés sur le navigateur ou WebRTC). Si c'est votre cas, vous pouvez lire [ici](#) à propos des procédures distinctes pour ces deux types d'appels, telles que comment se connecter, comment contrôler et désactiver le volume, ou comment donner une rétroaction sur la qualité d'un appel.

Pour en savoir plus sur les appels, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Lancement d'un appel ou d'une interaction par courriel](#)
- [Campagnes sortantes](#)
- [Vidéos : Traitement des appels vocaux](#)

## Comment traiter un appel entrant?

### Link to video

- Le traiter moi-même
- Le traiter moi-même [avec de l'aide](#)
- [Le transférer](#)

- Instantanément 

- Suite à une [consultation](#)

- Mettre fin à l'appel 

Comment traiter à un appel avec mon cellulaire ou téléphone de bureau?

Si vous traitez vos appels avec un cellulaire ou un téléphone de bureau au lieu

d'un casque d'écoute branché à votre poste de travail, la procédure à suivre peut être différente si votre centre de contact utilise des connexions semi-permanentes. Si vous n'utilisez pas de connexion semi-permanente, il suffit de répondre à vos appels avec Workspace comme d'habitude.

### Comment traiter des appels avec une connexion semi-permanente?

Si votre centre de contact utilise des connexions semi-permanentes, votre superviseur devrait vous dire de répondre aux appels avec votre téléphone au lieu du bureau Workspace.

Ouvrez une session et **réglez votre état à Prêt** comme d'habitude.

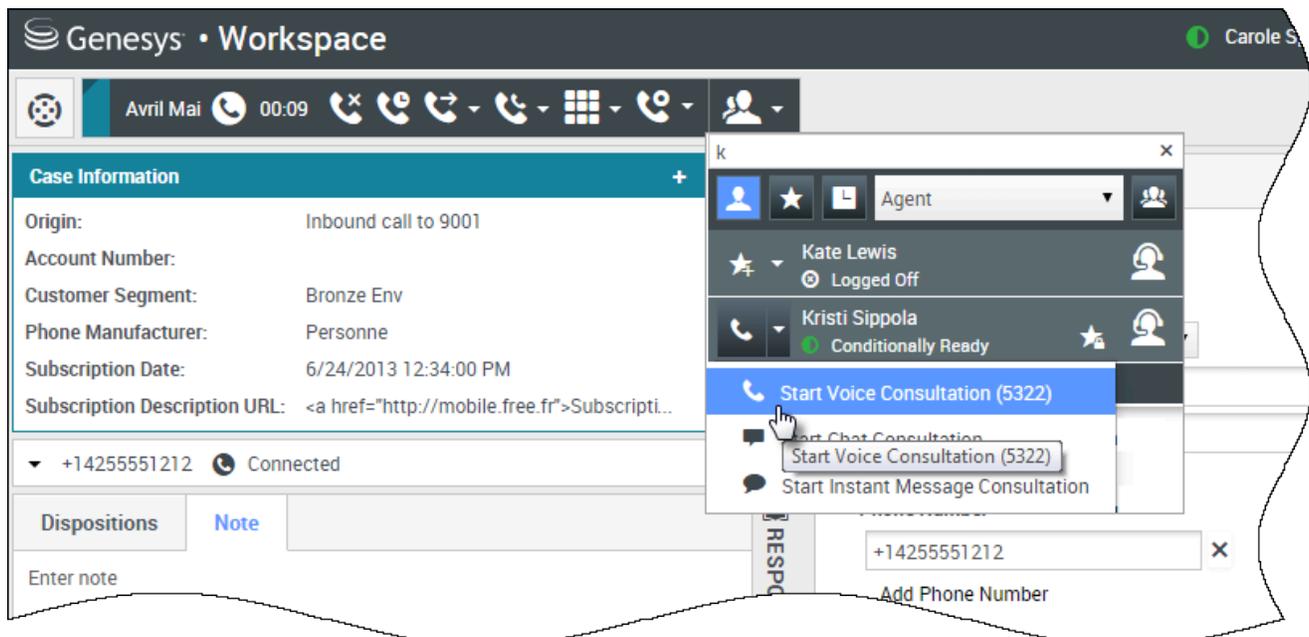
Lorsqu'un nouvel appel vous est acheminé, une notification apparaît sur votre bureau pour vous en informer. **NE CLIQUEZ PAS** sur **Accepter** pour faire disparaître la notification!

Répondez à l'appel sur votre téléphone. Les renseignements de l'appel sont affichés dans Workspace.

Ne raccrochez pas votre téléphone pour mettre fin à l'appel. Utilisez Workspace pour mettre fin à l'appel en cliquant .

Si vous raccrochez pour mettre fin à l'appel, Workspace sera incapable de répondre automatiquement à vos appels et vous devrez le faire vous-même avec votre téléphone.

### Où puis-je obtenir de l'aide pour traiter un appel?

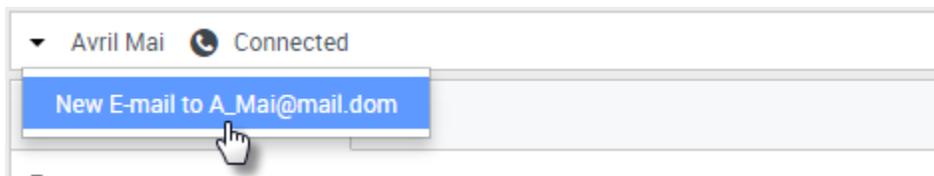


- Recherchez des **réponses standards**
- Explorez la **base de connaissances**
- Recherchez dans **l'historique du contact et des interactions**

- Lancez une **consultation** 

- Lancez une **conférence** 

Quelles autres actions puis-je effectuer au cours d'un appel?



- Envoyer **un courriel** ou effectuer un autre appel
- Mettre à jour les informations sur le **contact**
- **Enregistrer l'appel**
- Mettre en attente  et reprendre 
- Composer des numéros  sans utiliser votre téléphone. Par exemple, vous pouvez utiliser ce cadran de numérotation lorsque vous naviguez dans un système téléphonique. Vous n'entendez peut-être pas les tonalités lorsque vous composez le numéro à l'aide de cet outil.

Comment puis-je régler le volume de mon casque et désactiver mon son?

### [Link to video](#)

Votre administrateur peut configurer les réglages de votre microphone et de vos haut-parleurs sur votre casque pour vous permettre de désactiver et d'activer le son pour vous-même ou votre contact, ou les deux, ainsi que de régler le volume.

Selon la configuration de votre casque, vous pouvez voir différentes configurations de boutons :

- Activer/désactiver le son de votre microphone



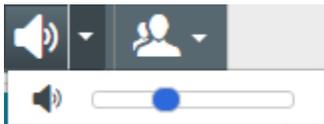
- Régler le volume de votre microphone



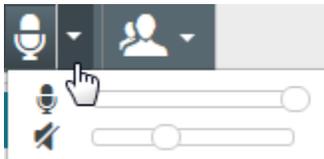
- Activer/désactiver le son de vos hauts-parleurs



- Régler le volume des haut-parleurs



- Régler le volume de votre microphone et de vos haut-parleurs

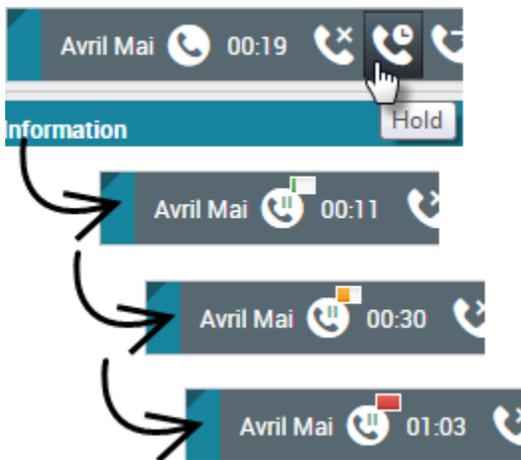


Que faire à la fin d'un appel?



- Terminer l'appel 
- Prendre des **notes**
- Si nécessaire, sélectionnez un **code de disposition**
- Marquer Terminé 
- Modifier l'**état** si nécessaire

Que se passe-t-il lorsque je place un utilisateur en attente?



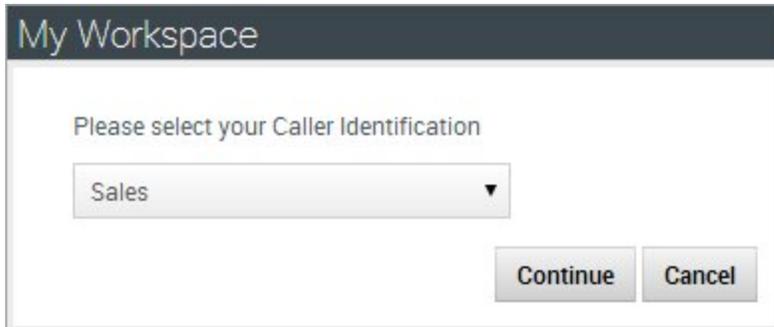
Vous pouvez voir depuis combien de temps vous avez placé un appelant en attente, si cette fonction est activée.

Lorsque vous cliquez sur **Attente** () , une minuterie et une barre de progression commencent à compter les secondes de mise en attente de l'appel.

La barre de progression passe du vert, au jaune puis au rouge à mesure que le temps passe. Si la barre de progression devient rouge, il se peut que l'appel ait été en attente trop longtemps. Vous

devriez alors cliquer sur **Reprendre** () pour donner une mise à jour au contact et lui signaler qu'il est toujours en attente.

## Comment sélectionner manuellement une identification d'appelant?



Lorsque vous effectuez un appel, il est possible que vous deviez choisir une Identification de l'appelant à afficher sur le numéro de téléphone du contact. Cette fonction peut également être activée pour les appels que vous transférez ou intégrez à une conférence.

La personne que vous appelez voit l'identification de l'appelant que vous sélectionnez. La dernière identification d'appelant utilisée est sélectionnée par défaut. Pour masquer votre identité, vous pouvez sélectionner Anonyme (si disponible). Demandez à votre superviseur dans quelles conditions vous pouvez utiliser cette fonction.

## Comment enregistrer un appel?

La fonctionnalité d'enregistrement d'appels (agents VoIP/SIP uniquement) vous permet d'enregistrer l'**interaction vocale** en cours avec un contact ou une cible interne. Workspace autorise deux types d'enregistrements d'appels : l'enregistrement d'urgence et l'enregistrement d'appel contrôlé. Votre administrateur système configure le type d'enregistrement d'appel pris en charge dans votre environnement.

### Important

Votre centre d'appels peut enregistrer chaque appel. Il se peut que vous ne puissiez pas contrôler l'enregistrement des appels. Vous recevrez une notification indiquant qu'un enregistrement est en cours.

Si votre compte autorise l'enregistrement d'urgence, vous pouvez démarrer et arrêter l'enregistrement à l'aide d'un même bouton bascule.

Si votre compte autorise l'enregistrement contrôlé, vous pouvez démarrer un enregistrement, le

mettre en pause, le reprendre et l'arrêter.

L'enregistrement des appels permet d'utiliser les fonctions suivantes :

- **Enregistrer l'appel** : sélectionnez Enregistrer l'appel () pour enregistrer un appel.
- **Arrêter l'enregistrement de l'appel** : sélectionnez Arrêter l'enregistrement de l'appel () pour arrêter l'enregistrement d'un appel en cours.
- **Suspendre l'enregistrement de l'appel** : sélectionnez Suspendre l'enregistrement de l'appel () pour suspendre l'enregistrement d'un appel en cours.
- **Reprendre l'enregistrement de l'appel** : sélectionnez Reprendre l'enregistrement de l'appel () pour reprendre l'enregistrement d'un appel en cours.

Lorsque l'enregistrement d'un appel est en cours, l'icône d'appel affichée dans la zone des participants connectés devient rouge.

Lorsque vous suspendez un enregistrement d'appel, l'icône redevient grise.

Une icône d'enregistrement d'appel () est affichée dans la barre de titre de la **vue principale** lorsque l'enregistrement d'un appel est actif.

## Comment transférer mes appels?

Pour transférer des appels vers un poste ou un numéro de téléphone différent, cliquez sur Pas de transfert actif et **Transférer** dans la colonne Transfert, sur le canal média sélectionné.

Cette action ouvre la boîte de dialogue Transférer. Indiquez le numéro vers lequel vous souhaitez transférer vos appels, puis cliquez sur **Appliquer**. Cliquez sur **Annuler** pour revenir à l'onglet Mes médias sans transférer vos appels.

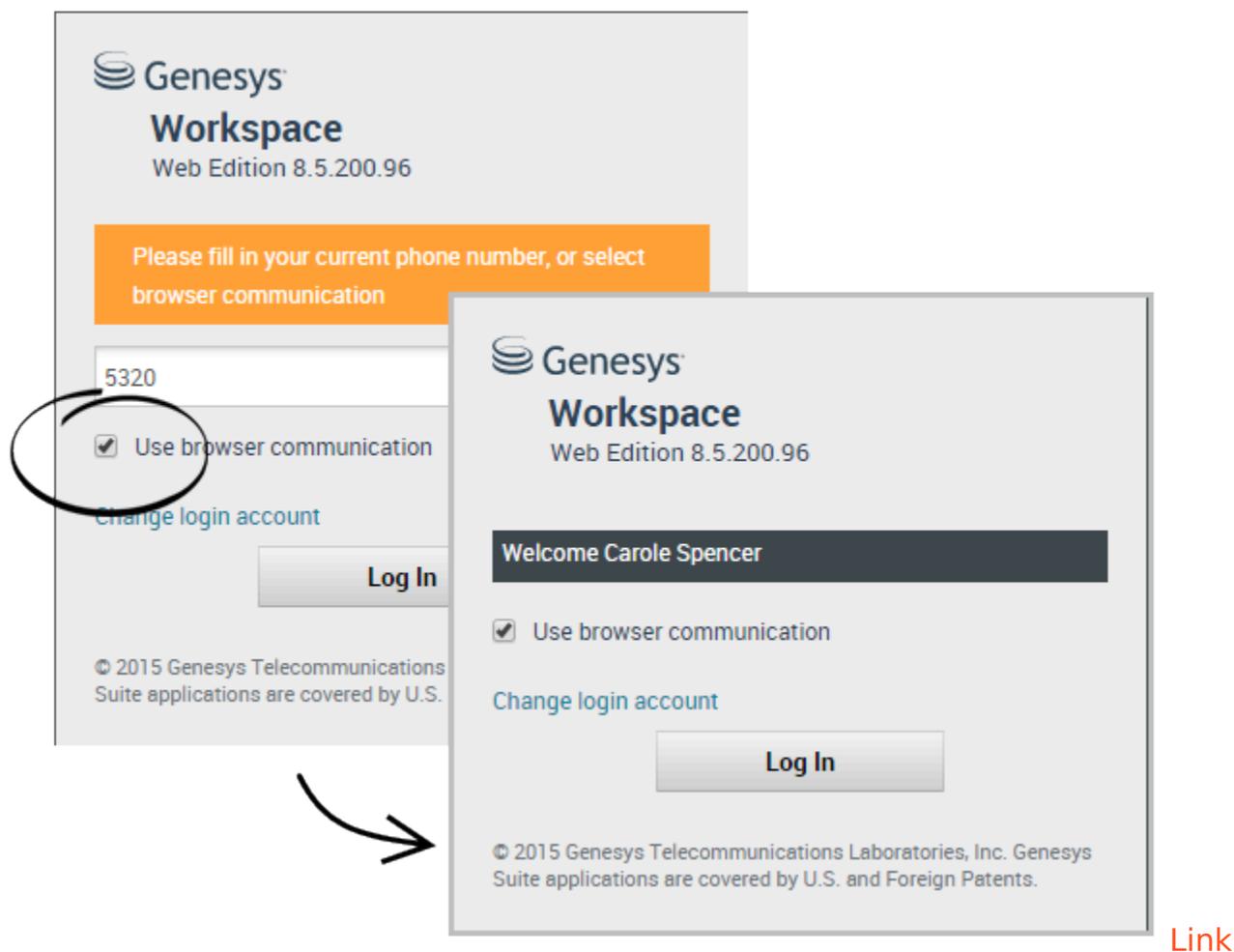
Si vous avez un transfert actif et que vous souhaitez le désactiver, cliquez sur **Transféré à <numéro>**, puis sur **Annuler le transfert vers <numéro>** dans la colonne Transférer du canal vocal.

Dans la boîte de dialogue Annuler le transfert, cliquez sur **Oui** pour annuler le transfert. Le transfert actif est alors supprimé et l'état des transferts est redéfini sur **Aucun transfert actif**. Pour conserver le transfert actif, cliquez sur **Non**.

### Important

En cas de transfert actif, l'application ne reçoit aucun appel.

Comment utiliser mon téléphone Web avec Workspace?



to video

Certains systèmes utilisent un téléphone Web pour vous permettre de vous connecter aux appels. Si votre système utilise un téléphone Web, sélectionnez **Utiliser une communication sur navigateur** au moment de vous connecter.

Assurez-vous que votre casque est bien branché et correctement configuré dans le panneau de commande de **Sons** et qu'il s'agit de l'appareil de lecture et d'enregistrement par défaut. Demandez à votre superviseur si vous avez besoin d'aide pour configurer votre casque.

Chaque fois que vous vous connectez à un système téléphonique Web, il est possible que vous deviez **Autoriser** le système à utiliser votre microphone.

---

Les appels téléphoniques sur le Web sont traités de la même façon que des appels normaux, à l'exception de quelques fonctionnalités supplémentaires que vous pouvez utiliser :

-  désactive (ou réactive) le son de votre microphone et des haut-parleurs (écouteurs), sans placer l'appel en attente.
- Lorsque vous mettez fin à un appel, vous pouvez évaluer la qualité de l'appel en sélectionnant les étoiles sous les commandes de l'appel. Utilisez une étoile pour une mauvaise qualité, ou jusqu'à cinq étoiles pour une excellente qualité.

**Conseil :** Si vos appels Web sont de qualité médiocre, vous pouvez [résoudre les problèmes](#) de votre connexion.

J'ai reçu un avertissement sur les problèmes de réseau. Que dois-je faire ?

Pendant une conversation téléphonique sur le Web, un message peut s'afficher sous les contrôles d'appel indiquant qu'"un problème de réseau qui pourrait affecter la qualité de l'appel a été décelé". Toutefois, l'appel vous semble correct. Que devez-vous faire ?

 A network problem was detected that might affect the quality of the call

Le problème pourrait avoir une incidence sur comment votre contact vous entend. Votre voix peut paraître déformée ou cassée. Ce message vous permet de savoir que votre contact ne peut peut-être pas vous entendre ou qu'il a peut-être des difficultés à vous comprendre. Vérifiez auprès de votre contact pour vous assurer qu'il ou elle peut vous entendre. Vous devrez peut-être le rappeler ou transférer son appel à un autre agent.

Lorsque l'appel est terminé, un message s'affiche et vous demande d'évaluer la qualité de l'appel sur une échelle allant de 1 étoile à 5 étoiles, où 1 étoile signifie que la qualité vocale est extrêmement pauvre et 5 étoiles signifie que la qualité vocale est excellente. Vous devrez peut-être le faire avant de marquer l'appel comme terminé.

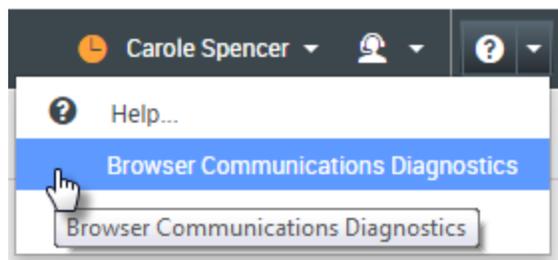
Si le problème ne disparaît pas au cours de l'appel ou réapparaît chaque fois que vous faites un appel, vous pouvez utiliser l'outil [Diagnostics des communications du navigateur](#) pour tester votre réseau après l'appel.

Vous pouvez également utiliser l'outil [Rétroaction](#) pour informer votre administrateur des problèmes qui surviennent.

La qualité d'appel de mon téléphone Web est médiocre. Que

---

puis-je faire?



[Link to video](#)

Utilisez l'outil d'appel téléphonique Web **Diagnostics des communications du navigateur**, s'il est activé, pour résoudre des problèmes de qualité d'appel.

Veillez à ce que votre casque soit branché et que le **son** soit activé dans le volet de contrôle, puis ouvrez l'outil de **Diagnostic des communications du navigateur** à partir du menu **Aide**.

L'outil peut lire un son, demander que vous parliez dans votre microphone et passer un appel de test. Vous fournissez une rétroaction en répondant aux questions. Si le système détecte des problèmes de réseau au cours de l'appel d'essai, celui-ci peut afficher un message dans l'outil **Diagnostics des communications du navigateur**.

Vous pouvez utiliser l'outil [Rétroaction](#) pour informer votre administrateur des problèmes qui surviennent.

---

# Courriel

La fenêtre d'interaction par courriel permet de voir toutes les informations nécessaires pour traiter les interactions avec un contact par courriels entrants et sortants.

## Comment traiter un courriel entrant?

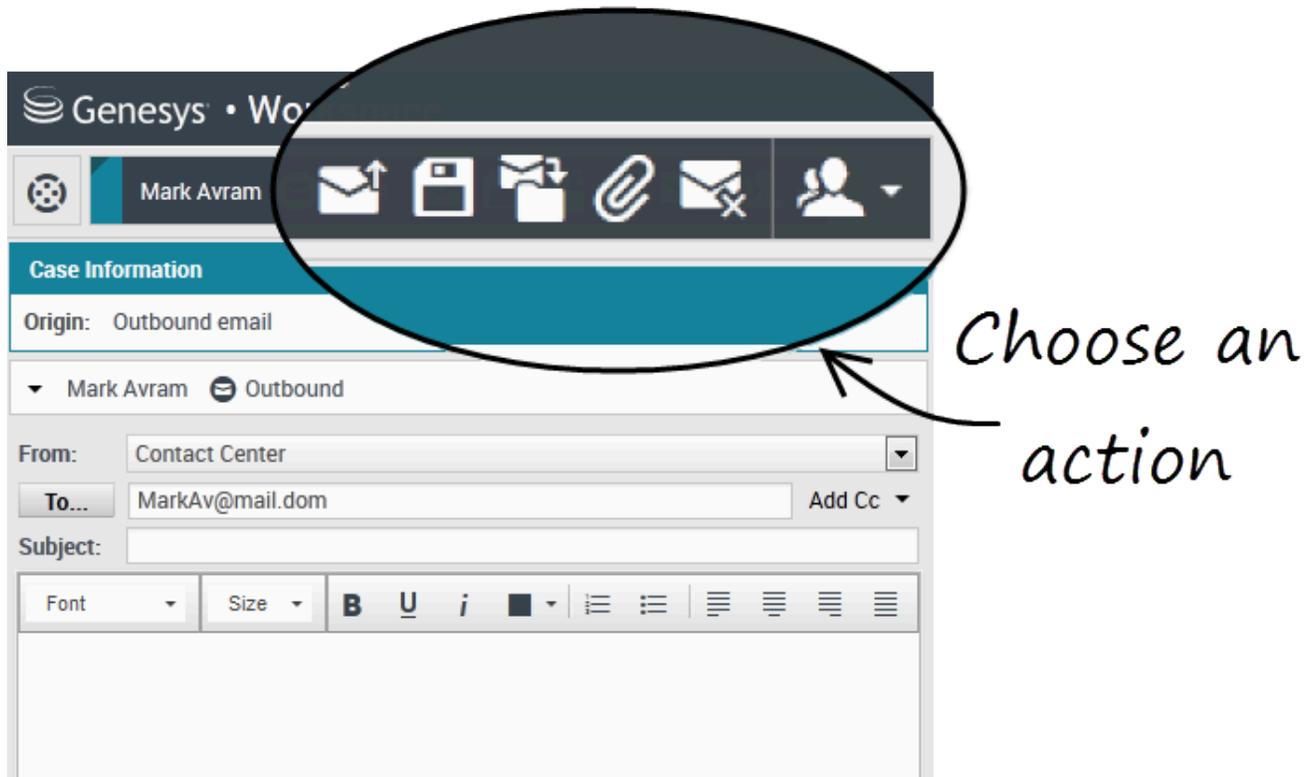
### Link to video

Actions typiques que vous pouvez effectuer avec un courriel :

-  pour répondre au courriel à l'aide de votre propre message ou d'une **réponse classiques**.
-  pour répondre à tous.
-  pour transférer le courriel à un autre agent.
-  pour **transférer** le courriel vers une ressource externe.
-  pour l'enregistrer dans votre **corbeille**.
- Afficher les données de contexte associées.
- Ajouter une note ou un code de disposition.
- Marquer comme terminé.

Regarder la vidéo pour voir ce qui se passe lorsqu'un courriel arrive à un poste de travail.

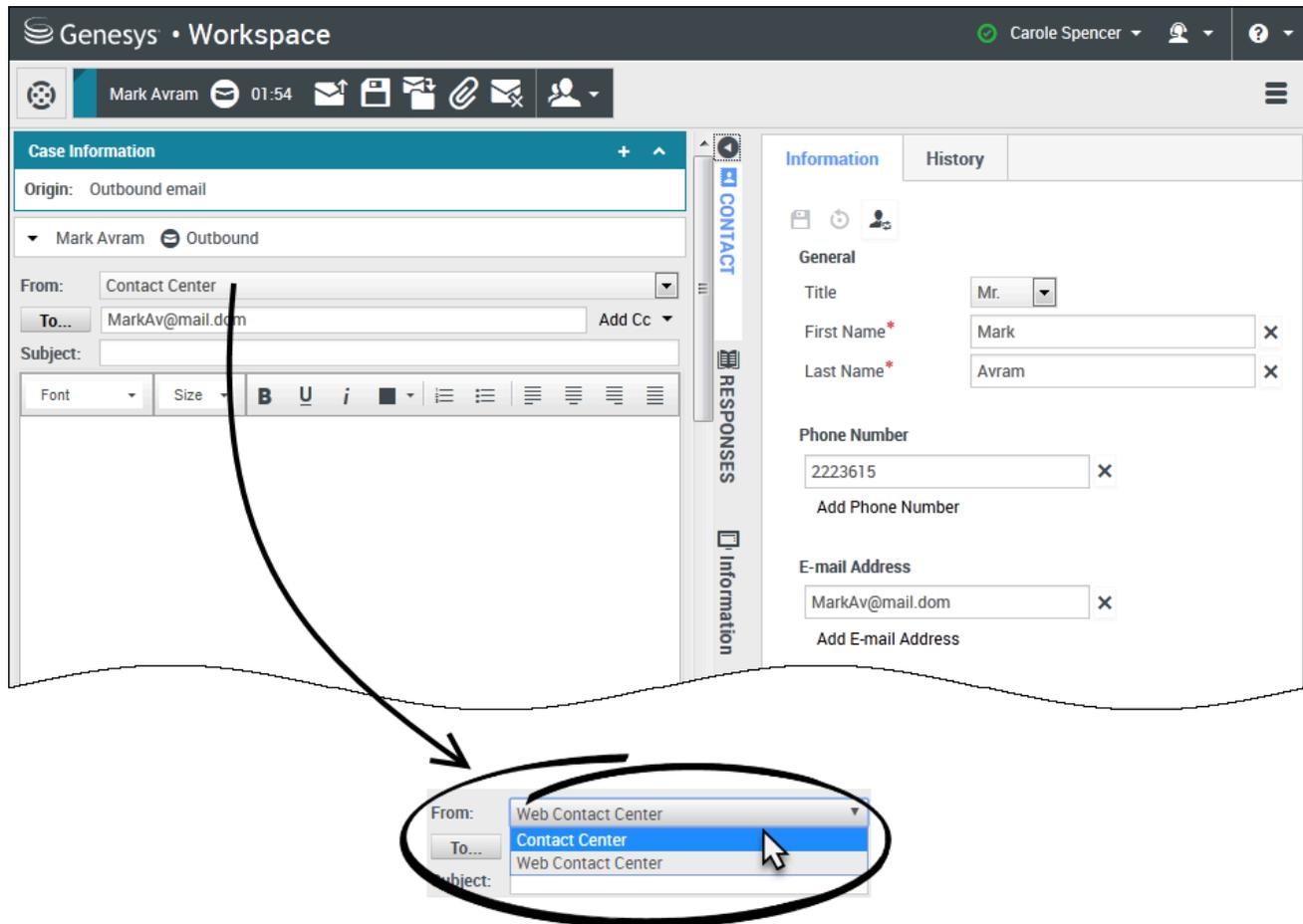
## Comment obtenir de l'aide avec un courriel?



- Consultez les données de contexte associées pour obtenir des informations utiles pour vous.
- **Appeler le contact**, si votre site possède cette fonctionnalité et que son numéro est disponible dans votre liste de contacts.
-  pour démarrer une **consultation** avec un membre de votre équipe.
-  pour **transférer** le courriel à une ressource externe afin d'obtenir du soutien ou de l'aide supplémentaire.

Si vous envoyez le courriel à quelqu'un d'autre, vous pouvez ajouter vos propres notes ou instructions pour que cette personne les consulte.

## Comment composer et envoyer un courriel?



Il y a trois façons de composer et d'envoyer un courriel dans Workspace :

- Répondre à une interaction active.
- Recherchez un contact (à l'aide de l'annuaire de votre **équipe interne** ou de votre **répertoire de contacts**) et sélectionnez l'option courriel dans les détails du contact.
- Pendant un appel, cliquez sur le menu Action sur les participants et sélectionnez **Nouveau courriel à...**

Quand la fenêtre de courriel sortant est ouverte, vous pouvez composer un message, ajouter des notes, des dispositions, des pièces jointes et des destinataires selon vos besoins, puis envoyer le courriel.

---

Utilisez la liste déroulante **De** pour choisir une différente adresse courriel d'émetteur. Votre administrateur définit l'adresse d'expéditeur par défaut.

Si vous ne voulez pas l'envoyer tout de suite, vous pouvez l'enregistrer en brouillon dans votre **corbeille** ou le supprimer.

## Transférer un courriel en pièce jointe à une ressource externe

### Link to video

Pour envoyer une copie commentée d'un courriel à une ressource externe (une personne dans votre annuaire d'entreprise qui ne fait pas partie de l'environnement Genesys —, par exemple votre arrière-guichet). Un courriel entrant transféré est copié en pièce jointe dans une nouvelle interaction par courriel initiée par vous. Vous devrez tout de même répondre au courriel entrant original. Vous pouvez ou non attendre une réponse à ce transfert, selon les politiques et processus d'entreprise.

Pour transférer le courriel, cliquez sur **Transférer** () sur la barre d'outils de la fenêtre du courriel entrant actif. Cette fonction est uniquement disponible pour les interactions par courriel en cours.

Pour ajouter une cible dans le champ d'adresse **À**, effectuez l'une des actions suivantes :

- Saisissez une adresse courriel dans le champ d'adresse. Cliquez sur **Ajouter une adresse courriel** pour entrer l'adresse courriel de la cible dans le champ d'adresse. Si votre environnement est configuré pour permettre la saisie de plusieurs adresses, vous pouvez cliquer dans le champ d'adresse pour y saisir les adresses courriel supplémentaires.
- Cliquez sur le bouton **À...**, en regard du champ d'adresse **À**, pour afficher la vue **Recherche de contact**. Vous pouvez utiliser cette vue pour rechercher des cibles dans l'**Annuaire de contacts**. La vue de Recherche de contact permet également d'ajouter des adresses en **Cc** (si Cc est disponible dans votre environnement).

Pour afficher la zone d'adresse **Cc**, cliquez sur **Ajouter Cc**. La zone d'adresse **Cc** est affichée sous la zone d'adresse **À**. Pour ajouter des adresses courriel de cible dans la zone **Cc**, vous procédez de la même façon que pour ajouter des adresses à la zone **À**. Cliquez sur **X** pour supprimer la zone d'adresse **Cc**.

Pour ajouter un commentaire, des renseignements ou des instructions à l'interaction par courriel transférée à votre destinataire, saisissez le message dans la zone **Saisir les instructions de transfert**, au-dessus du contenu original que vous transférez.

Pour envoyer le transfert de courriel entrant à vos destinataires, cliquez sur () **Terminer le transfert**.

Lorsque vous transférez un courriel, il est temporairement stocké dans votre corbeille de travaux en cours jusqu'à ce que le transfert soit terminé.

---

## Transférer un courriel en ligne à une ressource externe

### Link to video

Pour envoyer une copie commentée d'un e-mail à une ressource externe (une personne dans votre annuaire d'entreprise non incluse dans l'environnement Genesys —, par exemple votre arrière-guichet). On appelle cela le transfert en ligne. Un courriel entrant transféré est copié dans une nouvelle interaction par courriel. Le nouveau courriel comportera une note indiquant la date et le nom de contact ou l'en-tête du courriel que vous transférez et, en dessous de ces renseignements, le contenu du courriel original. Vous devrez tout de même répondre au courriel entrant original. Vous pouvez ou non attendre une réponse à ce transfert, selon les politiques et processus d'entreprise.

Pour transférer le courriel, cliquez sur **Transférer** () dans la barre d'outil de la fenêtre active du courriel entrant. Généralement, cette fonction est uniquement disponible pour les interactions par courriel en cours; cependant, certains centres de contact vous permettent de transférer des interactions par courriel depuis l'historique des interactions qui ont été terminées.

Pour ajouter une cible dans le champ d'adresse **À**, effectuez l'une des actions suivantes :

- Saisissez une adresse courriel dans le champ d'adresse. Cliquez sur **Ajouter une adresse courriel** pour entrer l'adresse courriel de la cible dans le champ d'adresse. Si votre environnement est configuré pour permettre la saisie de plusieurs adresses, vous pouvez cliquer dans le champ d'adresse pour y saisir les adresses courriel supplémentaires.
- Cliquez sur le bouton **À...**, en regard du champ d'adresse **À**, pour afficher la vue **Recherche de contact**. Vous pouvez utiliser cette vue pour rechercher des cibles dans l'**Annuaire de contacts**. La vue de Recherche de contact permet également d'ajouter des adresses en **Cc** (si Cc est disponible dans votre environnement).

Pour afficher la zone d'adresse **Cc**, cliquez sur **Ajouter Cc**. La zone d'adresse **Cc** est affichée sous la zone d'adresse **À**. Pour ajouter des adresses courriel de cible dans la zone **Cc**, vous procédez de la même façon que pour ajouter des adresses à la zone **À**. Cliquez sur **X** pour supprimer la zone d'adresse **Cc**.

Pour ajouter un commentaire, des renseignements ou des instructions à l'interaction par courriel transférée à votre destinataire, saisissez le message au-dessus du contenu original que vous transférez.

Pour envoyer le transfert de courriel entrant à vos destinataires, cliquez sur () **Terminer le transfert**.

Lorsque vous transférez un courriel, il est temporairement stocké dans votre corbeille de travaux en cours jusqu'à ce que le transfert soit terminé.

## Transférer depuis l'historique

Vous pouvez faire un transfert en ligne depuis l'**historique des interactions**. Dans les fenêtres suivantes, sélectionnez une interaction, puis cliquez sur  :

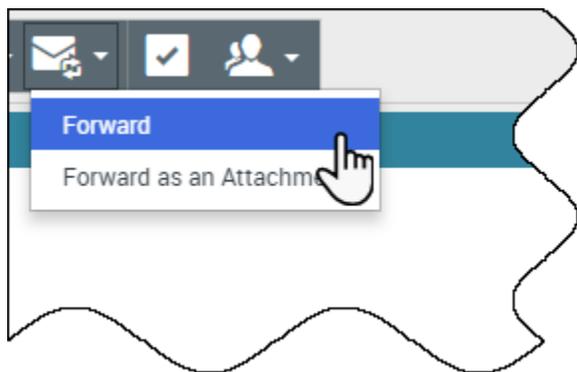
- **Historique des interactions**
- **Historique du contact**
- **Mon historique**

## Transférer en ligne ou en pièce jointe

### Link to video

Certains centres de contact sont configurés pour vous permettre de choisir entre transférer un courriel entrant en ligne ou en pièce jointe. Si vous avez accès à cette fonction, le bouton de transfert a un menu déroulant qui vous permet de choisir comment transférer un courriel.

Cliquez sur **Transférer** pour ouvrir le menu.

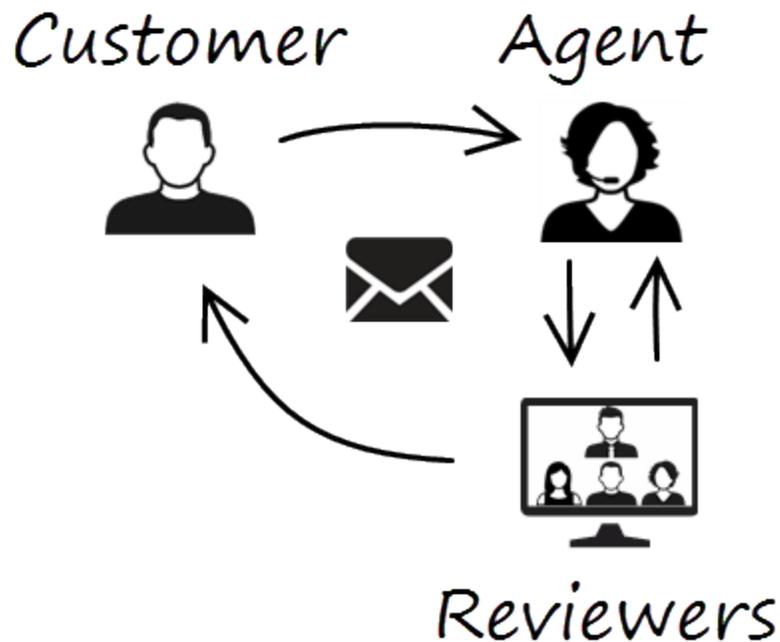


Choisissez l'une des options suivantes :

- Transférer
- Transférer comme pièce jointe

Suivez les étapes dans les sections ci-dessus en fonction de la façon dont vous transférez votre courriel.

Comment fonctionne l'assurance qualité des courriels?



Workspace vous permet à vous et à votre chef d'équipe ou à votre superviseur de travailler ensemble pour effectuer une révision d'assurance qualité (AQ) des courriels sortants. Si votre centre de contact est configuré de manière à permettre les contrôles d'assurance qualité des courriels, tous les courriels que vous envoyez sont d'abord envoyés à un réviseur pour approbation.

Voici un exemple de fonctionnement d'un cycle de contrôle de qualité typique des courriels :

- Un client envoie un courriel à un agent.
- L'agent envoie une réponse qui est adressée à un réviseur.
- Le réviseur approuve le courriel (l'envoie au client) ou le rejette (le garde pour modification). Le réviseur peut effectuer lui-même les modifications ou renvoyer le dossier à l'agent avec ses remarques ou ses instructions. Les informations de dossier sur l'interaction peuvent également afficher un état **Refusé**.
- Une fois les modifications effectuées, le processus d'examen se répète.

(Interrogez votre administrateur à propos du processus de contrôle de qualité dans votre centre de contact, car il est possible que celui-ci diffère de cet exemple.)

# Clavardage

Le canal de clavardage vous permet de gérer les clavardages avec les clients. Pour clavarder avec les membres de votre équipe à l'extérieur d'une consultation, utilisez [la messagerie instantanée](#).

Cette page présente les options standards de traitement d'une interaction par clavardage. Au cours d'une session de clavardage, vous et votre contact échangez des messages en temps réel. Lorsque votre contact entre du texte, un avis indiquant qu'une réponse est en cours d'écriture s'affiche, mais vous ne pouvez pas voir le contenu du message avant son envoi. La vue d'Interaction permet de conserver une trace de la conversation et vous permet de consulter ce qui a été dit.

## Comment traiter une interaction par clavardage?

### Link to video

Lorsque vous acceptez une demande de discussion, le nom du contact s'affiche en haut de l'écran et le minuteur de l'indicateur de réponse en attente démarre. La couleur de l'indicateur, au départ verte, devient jaune si vous n'avez pas répondu dans la limite de temps spécifiée. Si vous ne répondez toujours pas, l'indicateur devient rouge et se met à clignoter.

Voici certaines actions que vous pouvez faire lors du traitement d'un clavardage :

- Transférer () la discussion par clavardage à quelqu'un d'autre au sein de votre entreprise.
- Lancer une conférence () par clavardage avec vous-même, le client et quelqu'un d'autre au sein de votre entreprise.
- Démarrer une **consultation** vocale (contacts et cibles internes) ou par clavardage (cible interne uniquement).
- **Téléphoner** ou **envoyer un courriel** au contact, si son numéro de téléphone ou son adresse courriel figure dans la base de données des contacts. (Vous pouvez également lancer un appel ou envoyer un courriel à partir du menu **Action sur les participants** en cliquant sur une adresse courriel ou un numéro de téléphone.) Si votre compte est configuré pour cela, vous pouvez également cliquer sur un numéro de téléphone ou une adresse courriel que votre contact vous envoie comme message de clavardage pour l'appeler ou lui envoyer un courriel.
- Ajouter un **code de disposition** ou une **note**.
- Finir la discussion par clavardage () et la marquer comme terminée ()

Si vous placez le pointeur de la souris sur l'interaction dans la **barre Interaction**, le temps écoulé et les dernières lignes de la transcription du clavardage sont affichés. Les informations sur l'état de la connexion apparaissent à côté du menu **Action sur les participants**.

**Remarque :** Si une réponse est en attente et si la fenêtre d'interaction par clavardage n'est pas

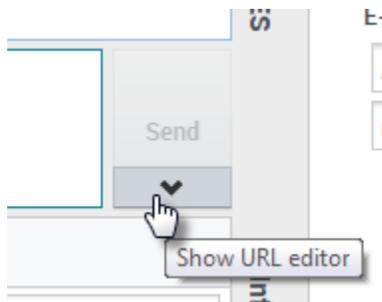
active, cette dernière se met à clignoter dans la barre de tâches Windows, quel que soit l'état de l'indicateur de réponse en attente (vert, jaune ou rouge).

Regardez la vidéo pour voir ce qui se passe lorsqu'un poste de travail reçoit une demande de clavardage.

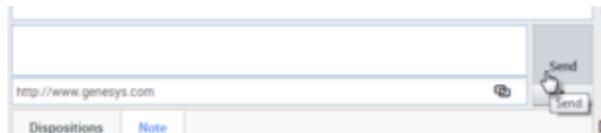
## Ajouter les liens (URL) à vos contacts

### Link to video

Certains agents peuvent avoir un profil permettant d'ajouter les liens du site Web (URL) à vos contacts. Si vous faites partie de ce groupe, vous verrez une flèche vers le bas en dessous du bouton « **Envoyer** ».



Cliquez sur le bouton pour ouvrir l'URL éditeur en dessous de la zone d'édition du mode clavardage. Tapez ou collez l'adresse du site Web (URL) que vous voulez envoyer à votre contact et cliquez sur **Envoyer**.



Pour vérifier l'URL avant de l'envoyer, cliquez sur le symbole de lien ( ▼) pour ouvrir l'URL dans votre navigateur. De cette façon, vous pouvez être certain que vous enverrez votre contact sur le bon site.

Si vous avez envoyé des URL précédemment, une flèche vers le bas est affichée à côté du symbole de lien dans la zone URL de l'éditeur. Cliquez sur la flèche pour ouvrir le menu qui contient la liste des adresses URL que vous avez envoyées à vos contacts. Sélectionnez l'une des URL pour l'ajouter à votre contact. Vous pouvez utiliser les flèches pour naviguer dans la liste des URL : en haut et en bas met en évidence l'adresse URL suivante, les flèches de gauche ou de droite pour effectuer vos sélections et insérer dans le champ « Ajouter URL ».

Vos contacts recevront un message dans leur fenêtre de session de clavardage leur demandant de cliquer sur le lien que vous leur avez envoyé.

# Facebook

Le canal Facebook vous permet de gérer les interactions avec des contacts et des membres de l'équipe sur ce service de réseau social populaire.

Vous devez être un utilisateur enregistré pour pouvoir utiliser le site et créer un profil personnel, ajouter des amis, et échanger des messages, y compris des notifications automatiques lorsque des amis mettent leur profil à jour.

Les entreprises utilisent Facebook pour rejoindre leurs clients cibles en choisissant leur audience selon leur localisation, leur âge et leurs intérêts. Les entreprises peuvent aussi promouvoir leur page Facebook ou site Internet. Utilisez le bouton "J'aime" de Facebook pour augmenter leur influence publicitaire et créer une communauté dans leur entreprise.

**Remarque :** Vous ne pouvez pas joindre des fichiers ou des images à vos commentaires.

## Comment traiter une interaction Facebook?



Lorsqu'une nouvelle interaction par Facebook entrante est acheminée vers votre poste de travail, un aperçu de l'interaction apparaît dans le coin inférieur droit de votre bureau.

Si vous acceptez l'interaction, la vue d'interaction Facebook entrante s'affiche avec le message d'origine acheminé sur la marge de gauche, sous la barre d'interaction Facebook. Les commentaires ultérieurs sont intégrés sous le message d'origine.

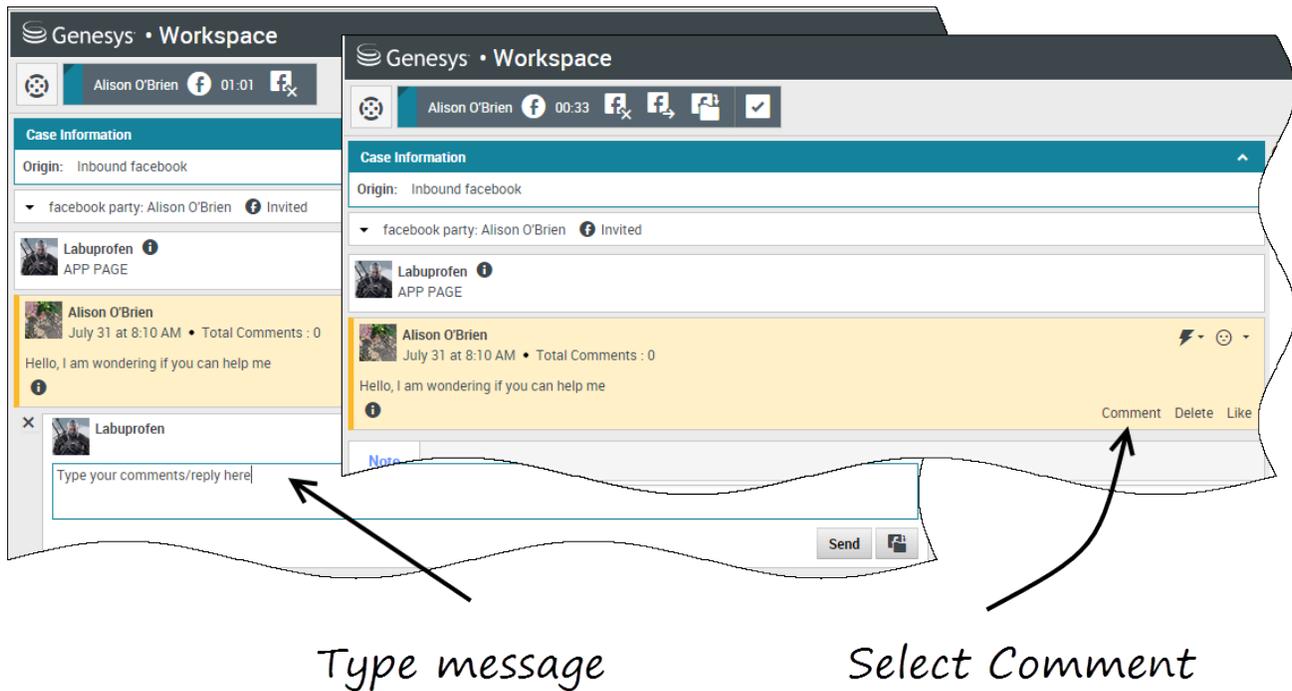
Pour afficher vos informations de contact Facebook, sélectionnez **Afficher l'info** pour ouvrir l'onglet de profil d'utilisateur ou sélectionnez le nom d'utilisateur pour ouvrir la page Facebook contenant les informations du profil d'utilisateur.

Pour répondre à la publication originale, cliquez sur **Commentaire** à droite de la publication. Votre commentaire est joint au message et envoyé à votre contact Facebook.

Voici certaines actions que vous pouvez effectuer lors du traitement d'une interaction Facebook :

- Transférer l'interaction à quelqu'un d'autre au sein de votre entreprise.
- Lancer une conférence par clavardage avec vous-même, le client et quelqu'un d'autre au sein de votre entreprise.
- Démarrer une **consultation** vocale (contacts et cibles internes) ou par clavardage (cible interne uniquement).
- **Téléphoner** ou **envoyer un courriel** au contact, si son numéro de téléphone ou son adresse courriel figure dans la base de données des contacts. (Vous pouvez également lancer un appel ou envoyer un courriel à partir de la zone de transcription de clavardage en cliquant sur une adresse électronique ou un numéro de téléphone.)
- **Répondre par un autre canal média**, tel que la voix ou le courriel.
- Répondre avec une **réponse standard**.
- Ajouter un **code de disposition** ou une **note**.
- Mettre fin à l'interaction et la marquer comme terminée.

Quelles actions pouvez-vous effectuer lorsque vous consultez des commentaires?

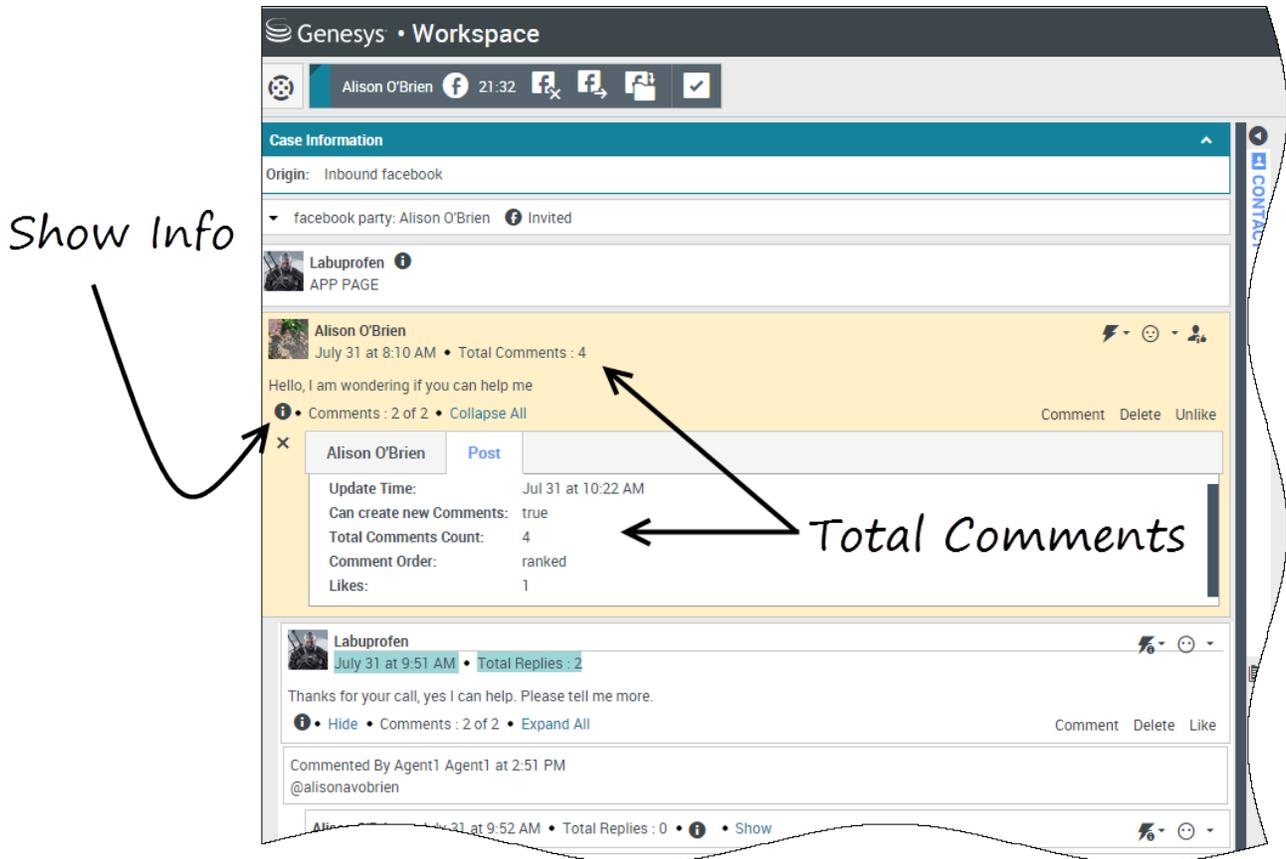


Vous pouvez répondre à votre contact Facebook. Sélectionnez "Commenter" et entrez votre message dans la boîte de texte.

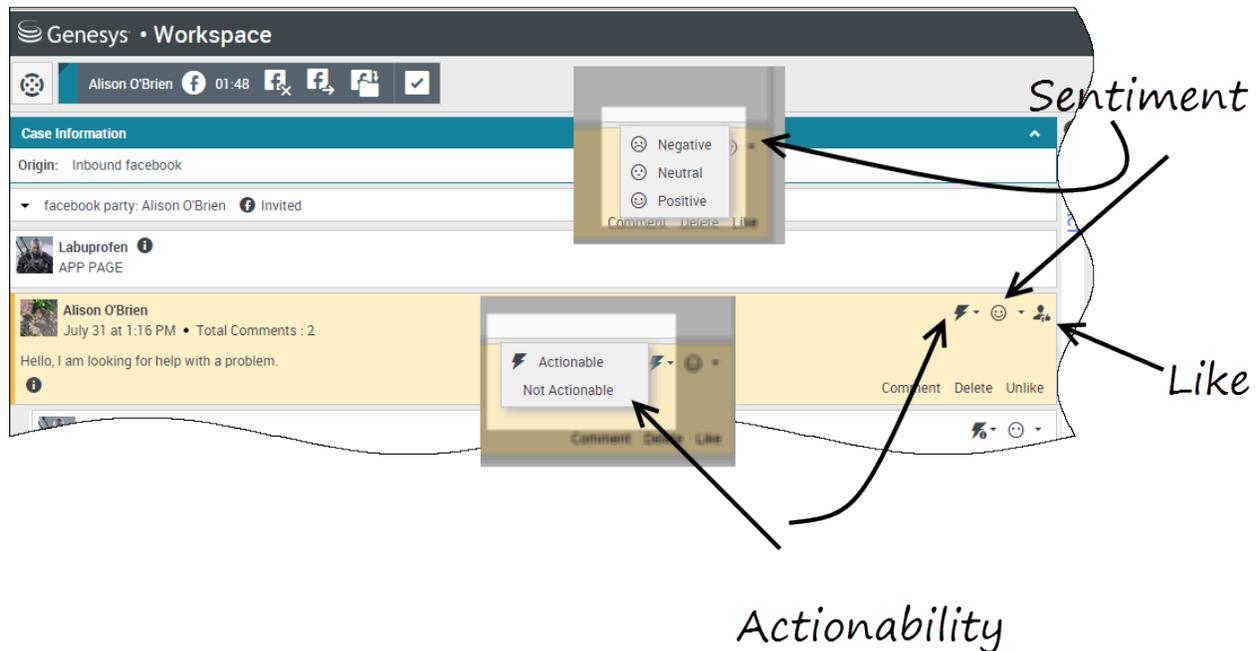
Cliquez sur le bouton **Afficher l'info** pour ouvrir le profil de l'utilisateur et sélectionner l'onglet

**Publications** pour afficher le nombre total de commentaires. Le nombre total de commentaires apparaît aussi au-dessus du message d'origine. Votre administrateur détermine le nombre de commentaires à afficher par page. Si le nombre de commentaires excède le nombre déterminé par l'administrateur, le bouton **Afficher plus** apparaît. Cliquez sur le bouton **Afficher plus** pour afficher les commentaires supplémentaires.

**[+] Afficher plus de captures d'écran.**



## Afficher l'actionnabilité et les émotions



À l'arrivée d'une interaction par Facebook, vous pouvez voir les icônes **Actionnabilité** et **Émotions** pouvant avoir l'une des valeurs suivantes :

- **Actionnabilité** — Peut être actionnable, non actionnable ou non déclaré.
- **Émotions** — Peut être positif, négative, neutre, ou non déclaré.

Les messages Facebook concernés sont affichés en jaune et ceux non concernés sont affichés en gris. Les commentaires Facebook sont automatiquement développés et colorés en jaune s'ils peuvent être actionnés, et réduits et colorés en gris s'ils ne peuvent pas être actionnés. Vous pouvez mettre à jour les icônes **Actionnabilité** et **Émotions** pour chacun des commentaires Facebook.

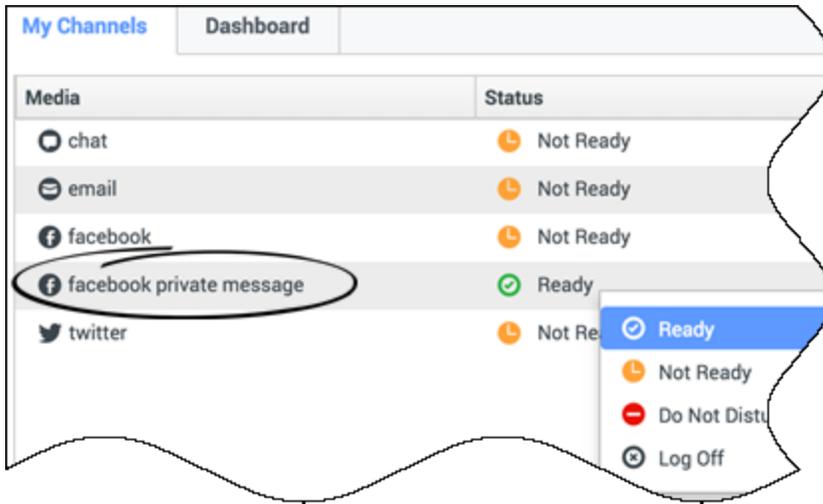
Si vous préférez une interaction, cliquez sur le bouton **J'aime**.

## Répondre aux commentaires

The screenshot shows the Genesys Workspace interface for a case. The case information indicates it originated from Facebook. The main content is a Facebook post by Alison O'Brien from July 31 at 8:10 AM, with 4 total comments. The post text is "Hello, I am wondering if you can help me". Below the post are three comments: one from Labuprofen at 9:51 AM with 2 replies, and two from Alison O'Brien at 9:52 AM and 10:22 AM, both with 0 replies. The Labuprofen comment text is "Thanks for your call, yes I can help. Please tell me more." and the Alison O'Brien comments are "Thank you". Handwritten annotations with arrows point to the 'Comment' button of the original post (labeled "Reply to original post") and to the 'Comment' buttons of the subsequent comments (labeled "Subsequent posts").

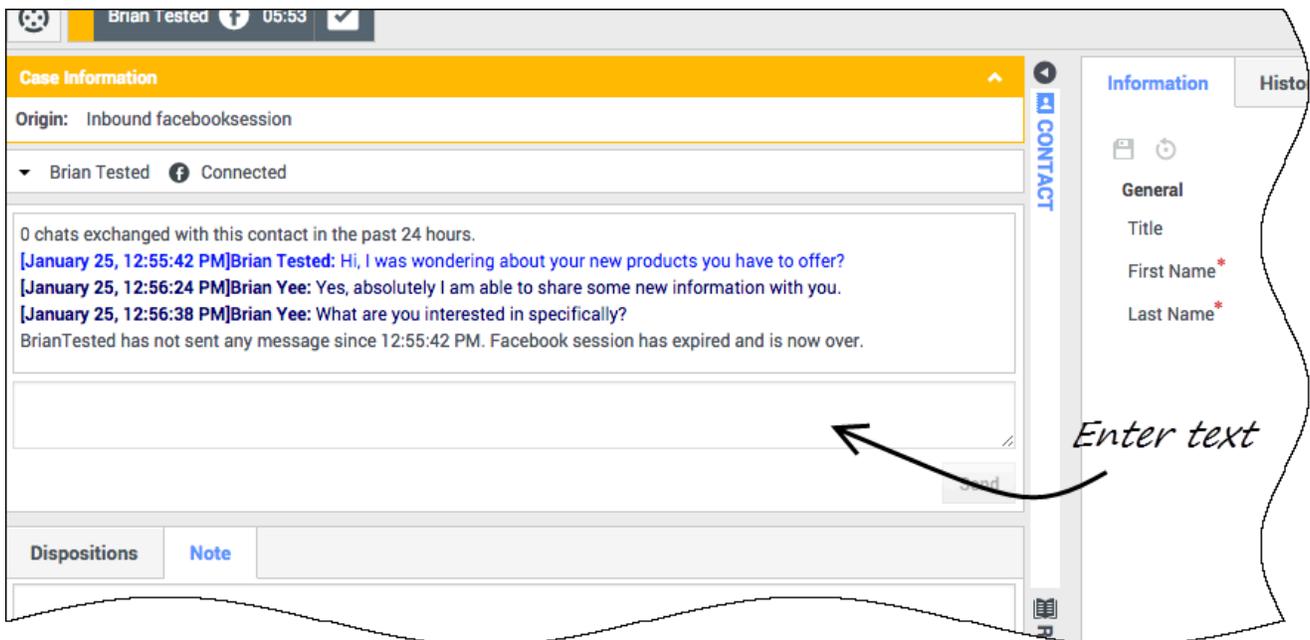
Vous pouvez répondre à la publication Facebook d'origine ou à un commentaire Facebook. Les commentaires ultérieurs sont intégrés sous la publication d'origine. Sélectionnez le commentaire auquel vous désirez répondre, tapez votre réponse (vous pouvez copier-coller du texte), puis cliquez sur **Envoyer**.

## Répondre à un message privé : connectez-vous



Vous pouvez répondre à un message privé d'un contact Facebook (vous ne pouvez pas envoyer de nouveaux messages privés). Pour ce faire, vous devez ouvrir une session sur un canal spécial appelé **message privé facebook**.

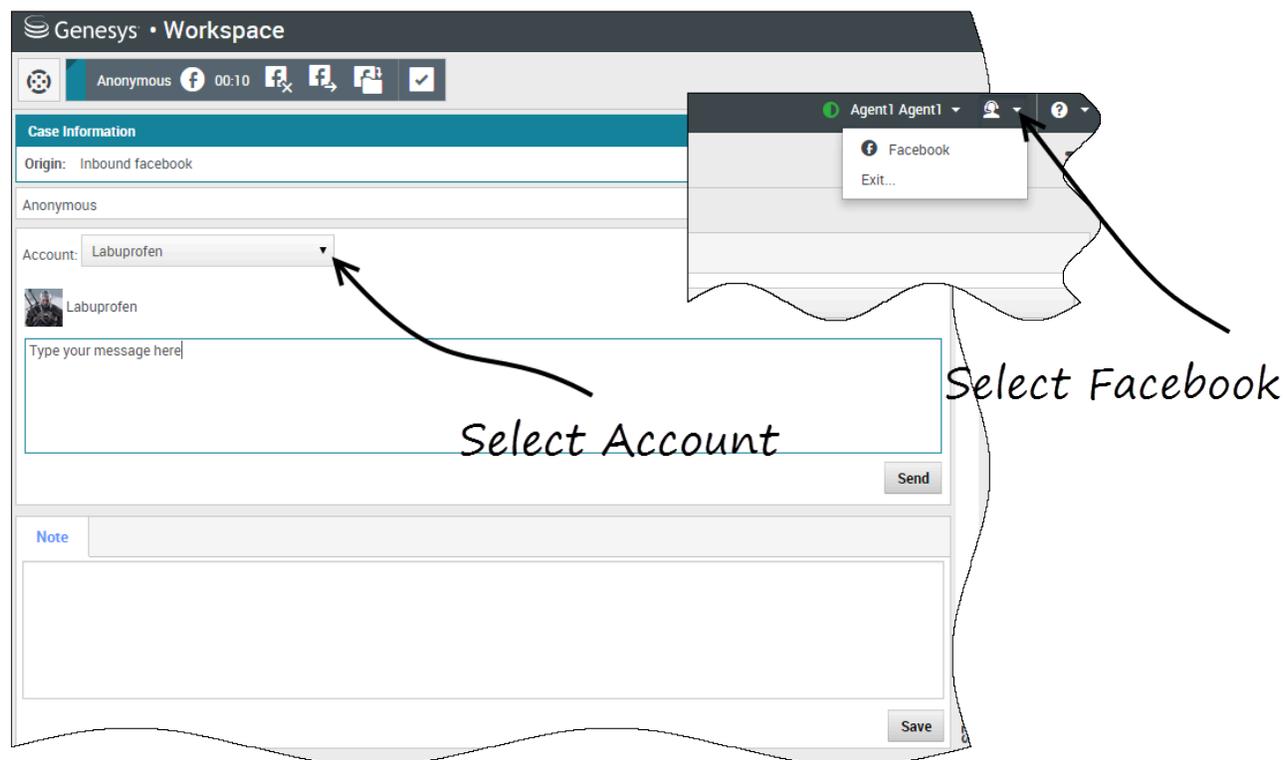
## Répondre à un message privé : entrez votre réponse



Une fois que vous avez ouvert une session sur le canal **message privé Facebook**, vous pouvez accepter les interactions de message privé et y répondre d'une manière très semblable à celle dont

vous effectuez **des interactions de clavardage**.

## Publier sur Facebook



Vous pouvez publier une réponse sur la page de votre contact Facebook. À partir du menu déroulant situé à côté de l'icône **Agent**, sélectionnez **Facebook**. Sélectionnez le compte sur lequel vous voulez publier le message. Entrez votre message et envoyez-le à votre contact.

# Twitter

Twitter est un réseau social en ligne populaire et un service de microblogging qui vous permet d'envoyer et de lire des messages textes appelés Tweets. Ces messages sont publiés sur le flux Twitter d'une personne, envoyés à ses abonnés et peuvent être retrouvés sur Twitter à l'aide de la fonction de recherche.

Twitter possède aussi une série de produits publicitaires pour aider les marques et les entreprises à promouvoir leur contenu dans l'environnement Twitter. Les entreprises peuvent utiliser les tweets pour atteindre les utilisateurs de Twitter selon leurs centres d'intérêt sur Twitter.

**Remarque :** Vous ne pouvez pas joindre de fichiers ou d'images à vos commentaires.

## Comment gérer une interaction Twitter?

The screenshot shows the Genesys Workspace interface. At the top, the user is identified as 'Chrissy Cinfel'. The main area displays a 'Case Information' section with the following details:

- Origin: Inbound twitter
- Subject: Win a powerful BEAM Electrolux Allian...
- Subscription Date: 7/30/2015 11:26:30 AM

Below the case information, a tweet from 'jhusersam Chrissy Cinfel' is shown, dated December 8 at 6:36 PM. The tweet is a reply to a tweet about a BEAM Electrolux Alliance vacuum system giveaway. The tweet text is partially visible: 'Win a powerful BEAM Electrolux Allian...'. The tweet includes a link: <http://t.co/QrRnmpx67m>. Below the tweet, there are buttons for 'Reply', 'Retweet', 'Quote Tweet', and 'Favorite'. A callout window titled 'Chrissy Cinfel' provides a detailed view of the tweet, including the 'Case Information' section and the 'Accept' and 'Reject' buttons.

Lorsqu'une nouvelle interaction par Twitter entrante est acheminée vers votre poste de travail, un aperçu de l'interaction apparaît dans le coin inférieur droit de votre bureau.

Si vous acceptez, la vue d'interaction Twitter entrante s'affiche et le tweet d'origine acheminé apparaît sur la marge de gauche, sous la barre d'interaction Twitter.

Sélectionnez **Répondre** ou la flèche vers le bas après **Répondre**.

Votre message est envoyé au contact sur Twitter. Votre message est également ajouté dans la zone de transcription de la vue d'interaction par Twitter.

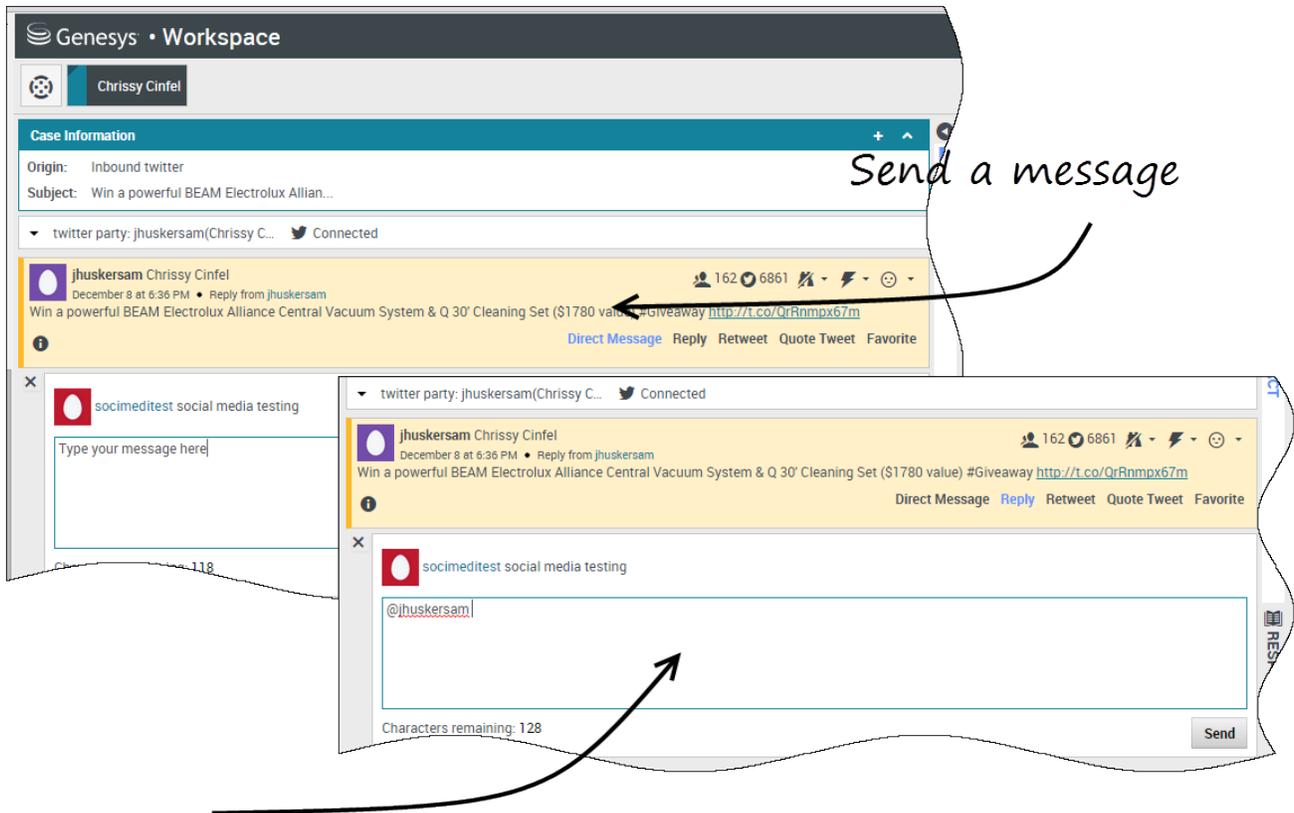
Pour afficher les informations de profil de votre contact Twitter, sélectionnez l'icône **Afficher l'info** ou cliquez sur le nom d'utilisateur pour ouvrir la page Twitter contenant les informations de profil de l'utilisateur.

---

Voici certaines actions que vous pouvez faire lors du traitement d'une interaction Twitter :

- Transférer l'interaction à quelqu'un d'autre au sein de votre entreprise.
- Lancer une conférence par clavardage avec vous-même, le client et quelqu'un d'autre au sein de votre entreprise.
- Démarrer une **consultation** vocale (contacts et cibles internes) ou par clavardage (cible interne uniquement).
- **Téléphoner** ou **envoyer un courriel** au contact, si son numéro de téléphone ou son adresse courriel figure dans la base de données des contacts. (Vous pouvez également lancer un appel ou envoyer un courriel à partir de la zone de transcription de clavardage en cliquant sur une adresse électronique ou un numéro de téléphone.)
- **Répondre par un autre canal média**, tel que la voix ou le courriel.
- Répondre avec une **réponse standard**.
- Ajouter un **code de disposition** ou une **note**.
- Mettre fin à l'interaction et la marquer comme terminée.

## Envoyer un message à votre contact Twitter



*Reply to party*

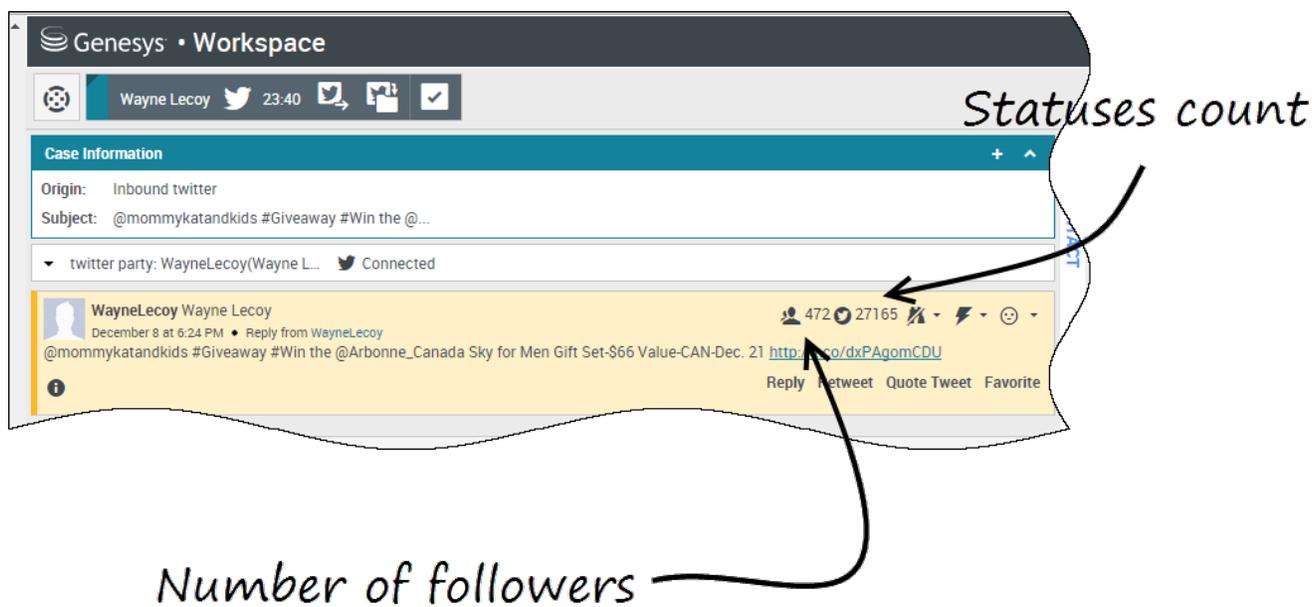
Pour envoyer un message à votre contact Twitter, sélectionnez **Message direct** et entrez votre message dans la fenêtre de message.

### Important

Vous pouvez seulement envoyer un message direct à un contact qui vous suit.

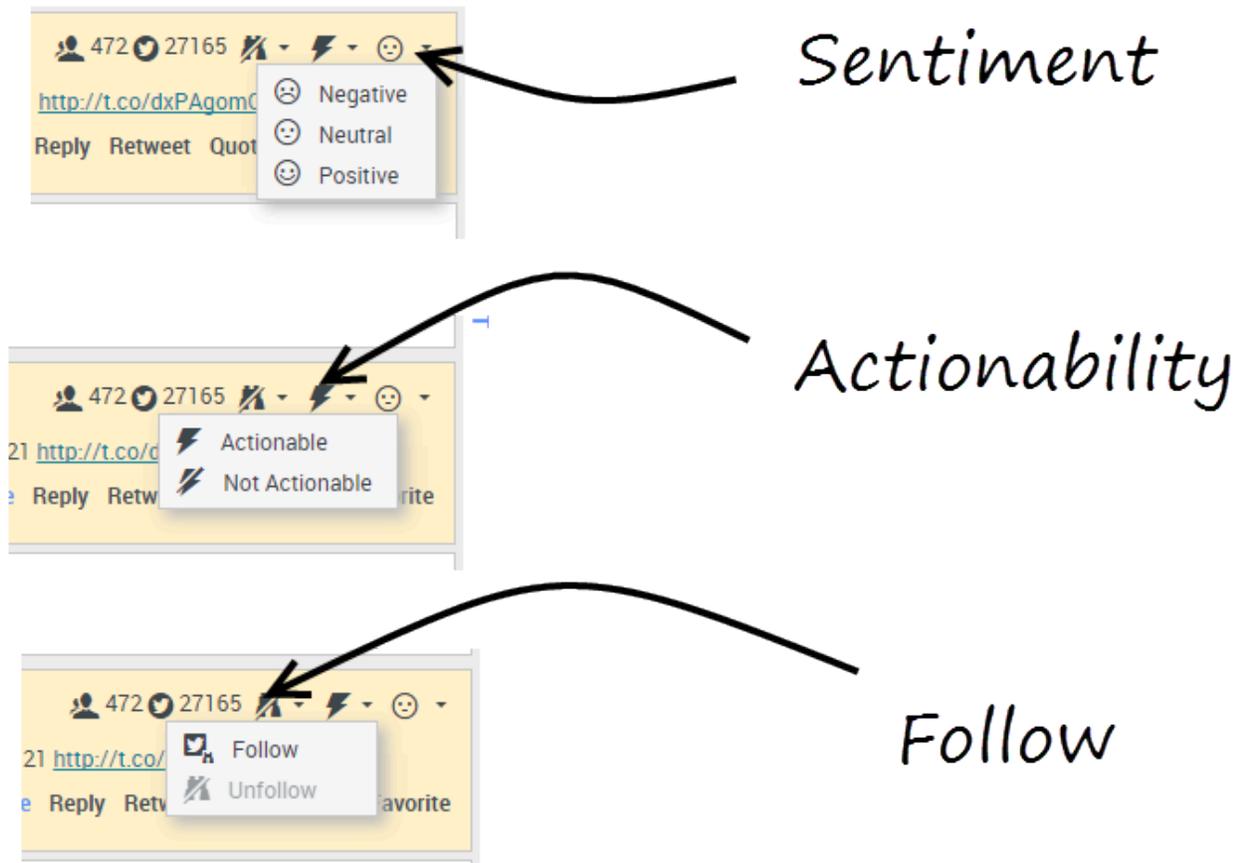
Vous pouvez également envoyer une réponse à l'interaction d'origine que tout le monde pourra voir. Les mentions sont automatiquement insérées dans les réponses. Le signe @ est utilisé pour appeler les noms d'utilisateur dans des Tweets, comme ceci : Salut @JoeBelow ! Lorsqu'un nom d'utilisateur est précédé du signe @, il devient un lien vers le profil d'un contact Twitter.

## Afficher le nombre de tweets et d'abonnés du contact Twitter



Le nombre qui suit l'icône **Nombre d'états** indique le nombre de tweets de l'utilisateur. Vous pouvez aussi voir le nombre d'abonnés de l'utilisateur.

## Afficher l'actionnabilité et les émotions

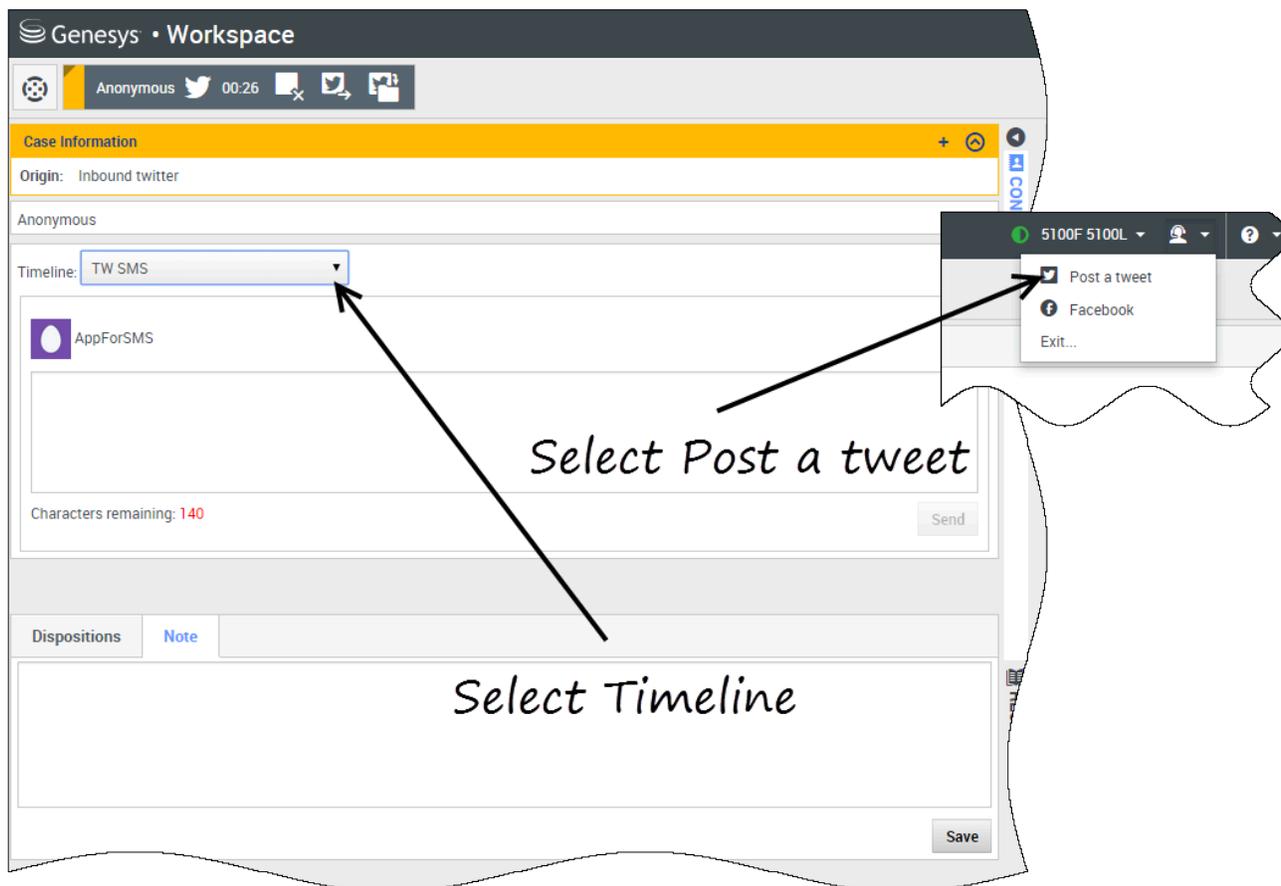


Lorsque vous recevez une interaction Twitter, vous pouvez voir les icônes **Actionnabilité** et **Émotions** pouvant avoir l'une des valeurs suivantes :

- **Actionnabilité** — Peut être actionnable, non actionnable ou non déclaré.
- **Émotions** — Peut être positive, négative, neutre, ou non déclaré.

Vous pouvez vous abonner ou arrêter de suivre l'auteur d'un message Twitter. Sélectionnez le bouton **Suivi** pour arrêter de suivre ce compte.

## Publier sur Twitter



Vous pouvez publier un tweet sur la page de votre contact Twitter. À partir du menu déroulant à côté de l'icône **Agent**, sélectionnez **Envoyer un Tweet**. Sélectionnez le Calendrier sur lequel vous voulez publier le tweet. Entrez votre message et envoyez-le à votre contact.

---

## Éléments de travail

Les éléments de travail sont des documents qui peuvent vous être adressés en vue d'être traités. Il peut s'agir de types de médias non interactifs, tels que des télécopies ou des PDF, que vous pouvez être amené à visualiser tandis que vous traitez des interactions d'un autre type, telles que des courriels.

La fenêtre d'interaction entre les éléments de travail permet de consulter tous les renseignements nécessaires au traitement d'un élément de travail.

### Comment dois-je traiter un élément de travail?

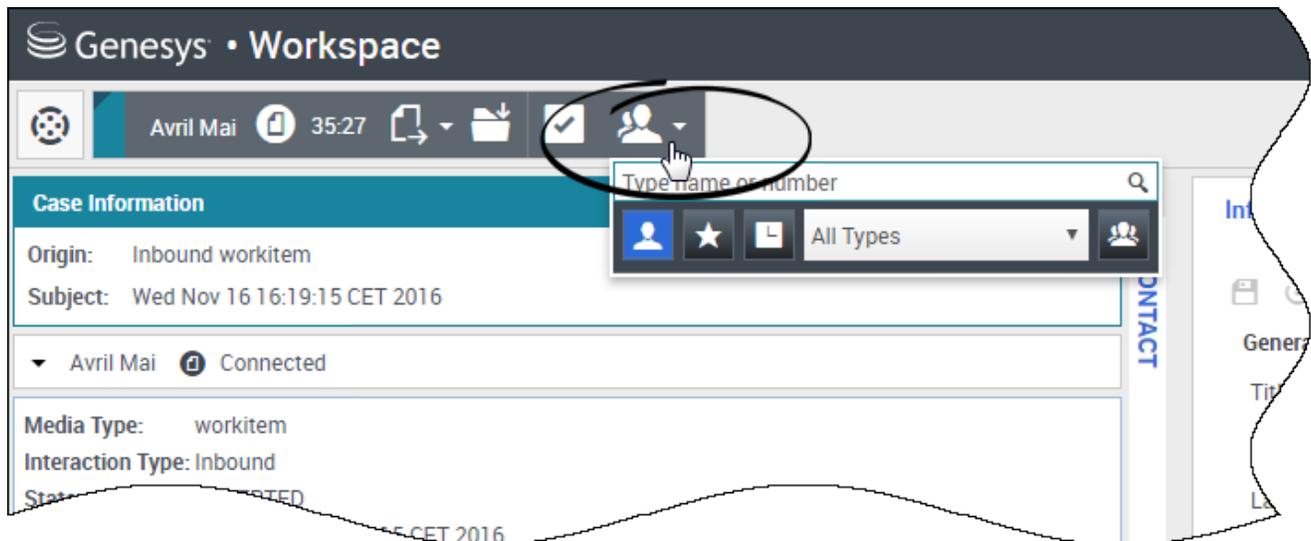
#### Link to video

Actions typiques que vous pouvez effectuer avec un élément de travail :

-  pour transférer l'élément de travail à un autre agent.
-  pour l'enregistrer dans votre **corbeille**.
- Afficher les données de contexte associées.
- Ajouter une note ou un code de disposition.
- Marquer comme terminé.

Regarder la vidéo pour voir ce qui se passe lorsqu'un élément de travail arrive à un poste de travail.

Comment obtenir de l'aide avec un élément de travail?



- Consultez les données de contexte associées pour obtenir des informations utiles pour vous.
- **Appeler le contact**, si votre site possède cette fonctionnalité et que son numéro est disponible dans votre liste de contacts.
-  pour démarrer une **consultation** avec un membre de votre équipe.

Si vous transférez l'élément de travail à quelqu'un d'autre, vous pouvez ajouter vos propres notes ou instructions pour que cette personne les consulte.

## Transfert d'un élément de travail

Pour transférer un élément de travail que vous avez accepté, cliquez sur le bouton **Transfert d'élément de travail** () disponible. Sélectionnez une cible de transfert. La cible doit être configurée de manière à recevoir des interactions du type de l'élément de travail. Sélectionnez **<Transférer type>d'élément de travail**.

Si la cible accepte l'interaction, la fenêtre de l'interaction se ferme sur votre Bureau.

Si la cible refuse l'interaction, la fenêtre d'interaction s'ouvre à nouveau sur votre Bureau et un message d'erreur s'affiche pour vous en informer.

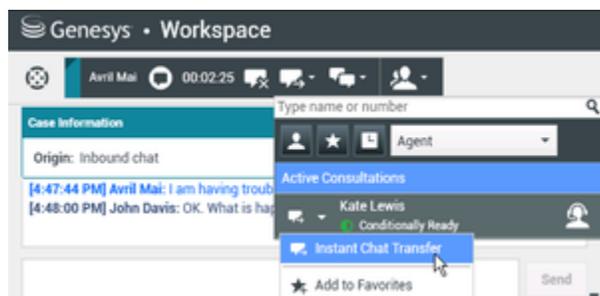
# Mélange des canaux différents en une seule conversation

La puissance de l'expérience client de l'Espace de travail vient d'un mélange homogène des canaux dans une seule conversation.

Vous pouvez **clavarder** avec un contact en ligne, en même temps de parler avec lui au **téléphone** et de composer un **courriel** pour envoyer des informations par écrit !

Vous pouvez avoir une téléconférence avec un contact et quelqu'un d'autre dans votre entreprise et en même temps envoyer des **Messages instantanés** à la personne de votre entreprise.

Lorsque vous consultez quelqu'un d'autre dans votre entreprise, Team Communicator vous montre une liste de vos consultations en cours pour que vous choisissiez rapidement à qui transférer l'interaction ou la mettre en conférence, ou à qui ajouter un autre type de consultation (voix ou clavardage).



Team Communicator affiche les consultations en cours

Cet article vous montre plusieurs cas différents où utiliser le mélange de canaux (omnichannel) pour améliorer l'expérience client (CX) !

## [+] Guide des combinaisons de mélanges de médias

Le tableau **Certains mélanges de médias disponibles selon le type d'interaction** répertorie certaines combinaisons de mélanges de médias qui sont disponibles auprès de chaque canal de médias, y compris les consultations. Le tableau **Types de consultations disponibles et types de mélanges de consultation par type d'interaction** répertorie les combinaisons de mélanges de médias qui sont disponibles pour chaque type de média de consultation.

### Certains mélanges de médias disponibles par type d'interaction

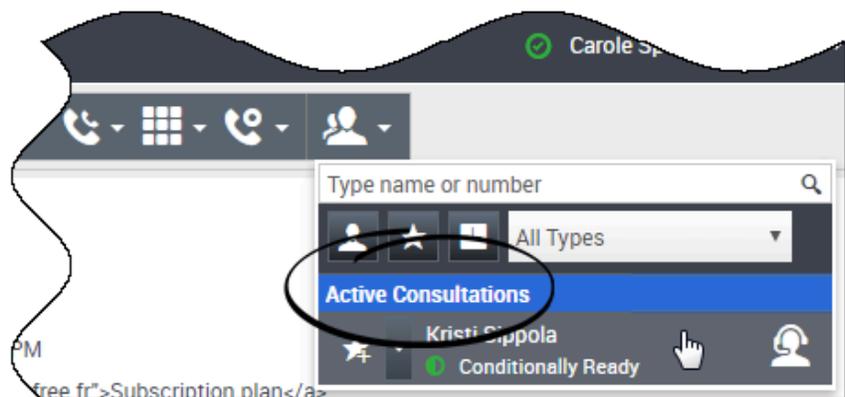
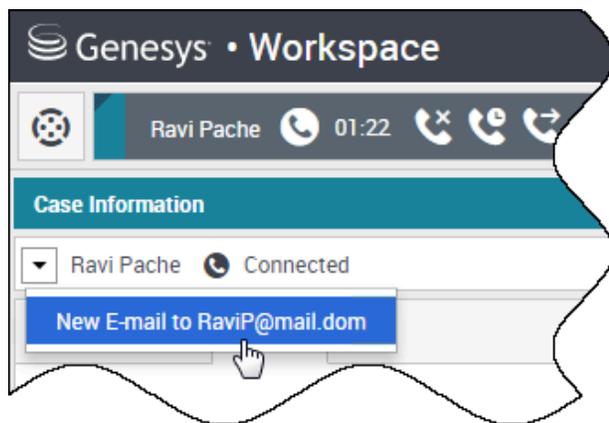
Interaction	Mélange de médias et de consultation
Voix (Contact)	Consultation vocale
	Consultation par MI
Voix (cible interne)	Consultation vocale

Interaction	Mélange de médias et de consultation
	Consultation par MI
MI (cible interne)	Voix (cible interne)
Courriel (entrant du contact)	Voix
	Consultation vocale
	Consultation par MI
Courriel (courriel sortant du contact)	Voix
	Consultation vocale
	Consultation par MI
Clavardage	Voix
	Consultation vocale
	Consultation par MI
	Consultation par clavardage

#### Types de consultations disponibles et types de mélanges de consultation par type d'interaction

Interaction	1ère consultation	1ère consultation de transition	2e consultation de transition
Voix	Consultation vocale	Consultation par MI	X
Courriel	Consultation vocale	Consultation par MI	X
	Consultation par MI	Consultation vocale	X
Clavardage	Consultation vocale	Consultation par MI	Consultation par clavardage
		Consultation par clavardage	Consultation par MI
	Consultation par MI	Consultation vocale	Consultation par clavardage
		Consultation par clavardage	X
	Consultation par clavardage	Consultation vocale	Consultation par MI
		Consultation par MI	Consultation vocale

## Mélanger un média avec un autre



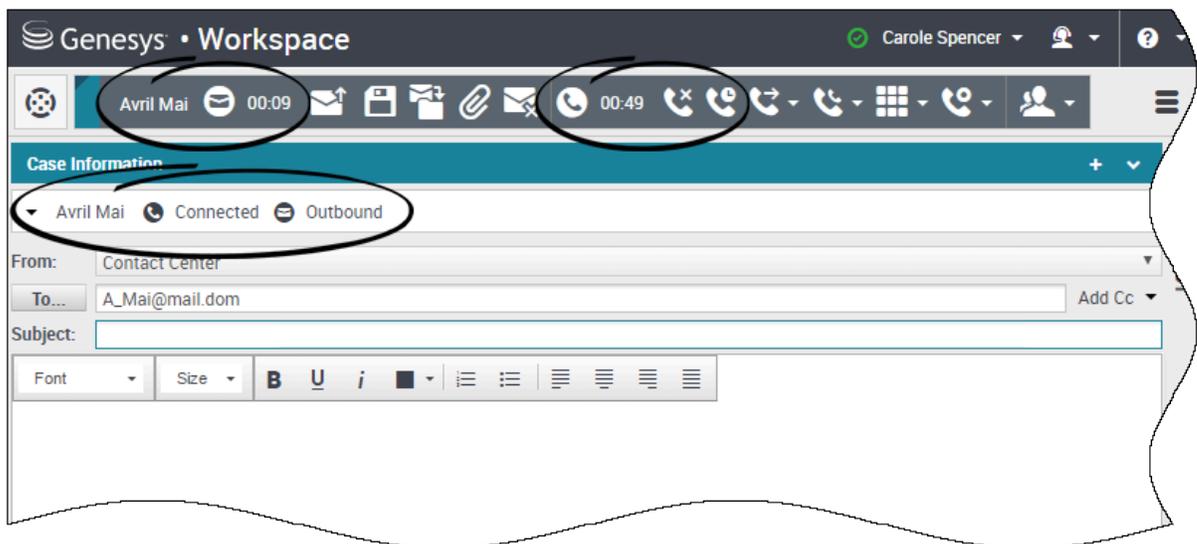
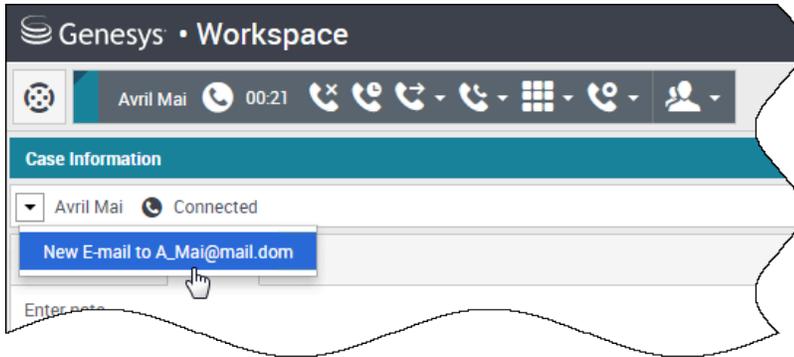
Si vous gérez un appel, un clavardage ou un courriel, il est facile d'ajouter un nouveau type de média à une conversation mélangée.

Cliquez ici pour ouvrir le menu Action qui est à côté du nom de l'interlocuteur.

Le menu Action affiche les canaux de support qui sont disponibles pour le mélange.

**Team Communicator** a un menu Action pour chaque interlocuteur que vous consultez.

## Mélanger une interaction par courriel avec une interaction vocale



Vous pouvez envoyer un courriel à la personne à qui vous parlez au téléphone pendant que lui parlez. Vous pouvez également faire le contraire, soit appeler un contact de la nouvelle fenêtre de courriel sortant pendant que vous écrivez le courriel.

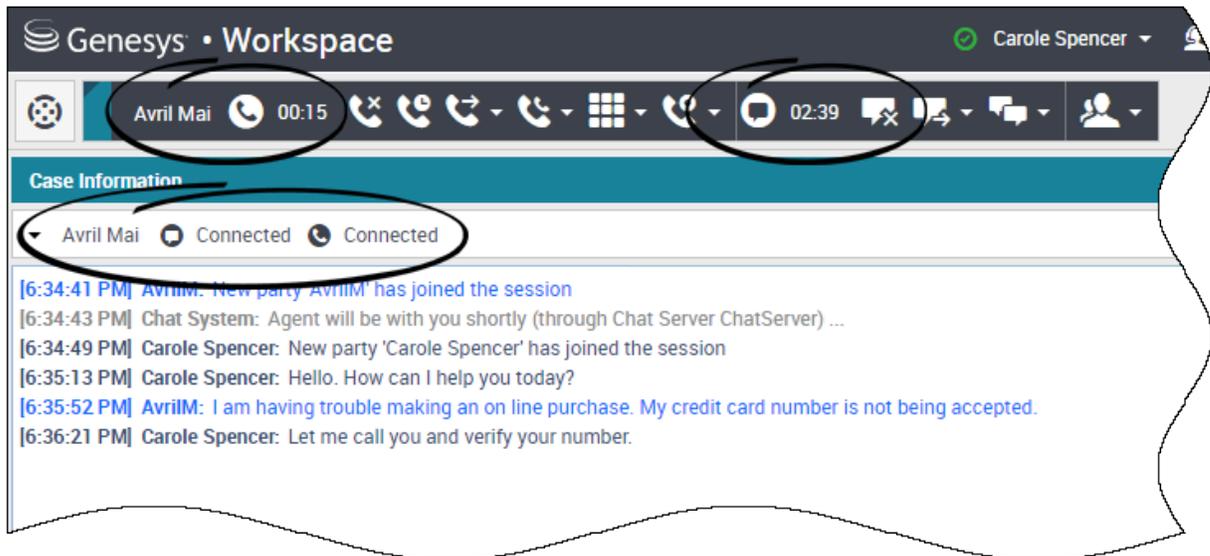
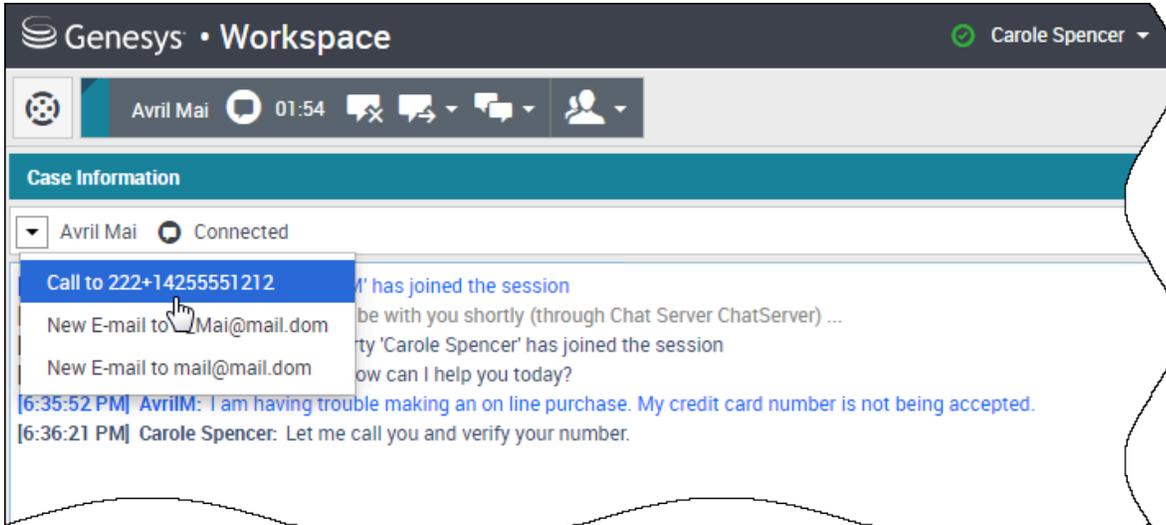
Cliquez sur le menu Action de l'interlocuteur pour l'ouvrir et sélectionnez le type d'interaction que vous souhaitez démarrer.

Si le contact a plus d'une adresse courriel, vous pouvez confirmer l'adresse à utiliser lors de l'appel.

La nouvelle interaction par courriel s'ouvre dans le cadre de la vue d'interaction d'appel vocal.

Si l'adresse n'est pas dans la base de données de contact, utilisez Team Communicator pour démarrer une nouvelle interaction par courriel en tapant l'adresse courriel dans le champ de recherche de Team Communicator. Dans ce cas, le nouveau courriel sera ouvert dans une vue distincte, et non dans l'affichage d'interaction vocale; toutefois, votre appel téléphonique ne sera pas interrompu.

## Mélanger une interaction vocale avec une interaction par clavardage



Vous pouvez appeler un contact avec qui vous clavardez, mais vous ne pouvez pas commencer un clavardage avec un contact avec qui vous parlez au téléphone.

Au cours d'un clavardage avec un contact, vous voudrez peut-être l'appeler. Utilisez le menu Action de l'interlocuteur pour sélectionner l'un des numéros de téléphone du contact qui est stocké dans la base de données de contact.

La nouvelle interaction d'appel vocal s'ouvre dans la vue de l'interaction par clavardage.

## Mélange des interactions vocales internes et des interactions internes de la MI

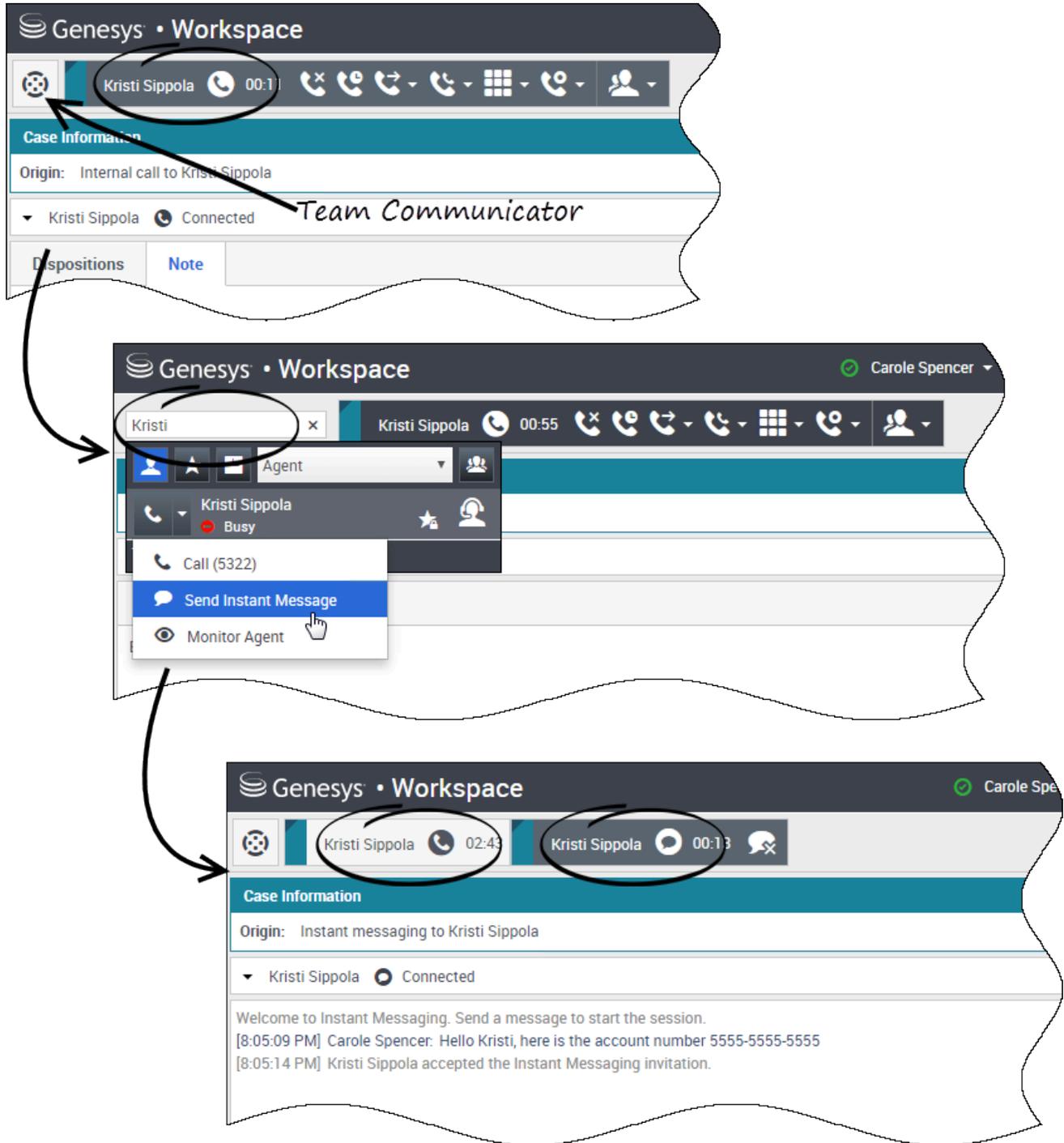
L'Espace de travail permet de mélanger des médias au cours des interactions internes. Qu'il s'agisse d'un appel agent à agent, ou d'une consultation avec un autre interlocuteur pendant que vous gérez une interaction avec un contact, vous pouvez ajouter différents médias à vos interactions internes.

Pour ajouter une MI à votre appel de consultation vocale ou votre appel vocal interne, utilisez **Team Communicator** pour la MI ou appelez l'interlocuteur. A cette étape, le menu Action de l'interlocuteur n'est pas pris en charge.

Les prochaines sections vous montrent comment combiner la voix et la MI dans vos conversations internes :

- Mélanger une MI interne avec une interaction vocale interne active
- Mélanger une consultation par MI interne avec une consultation vocale interne active
- Mélanger une consultation vocale avec une consultation par MI

Mélanger une MI interne avec une interaction vocale interne active



Vous pouvez ajouter une interaction de MI interne à une interaction vocale interne active et gérer les deux en même temps.

Au cours d'une conversation avec quelqu'un dans votre entreprise, vous pouvez lui envoyer une MI, peut-être pour lui fournir un numéro de compte, un nom, un numéro de téléphone, etc.

Pour ajouter une interaction de MI à votre conversation, tapez le nom, le numéro de téléphone ou toute autre information dans le champ de Team Communicator pour chercher la personne. Lorsque vous trouvez son nom, sélectionnez Envoyer un message instantané.

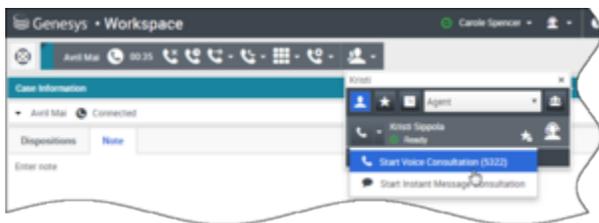
Tapez quelque chose dans le champ de texte de la MI et cliquez sur **Envoyer** pour commencer la conversation.

## Mélanger une consultation par MI interne avec une consultation vocale interne active

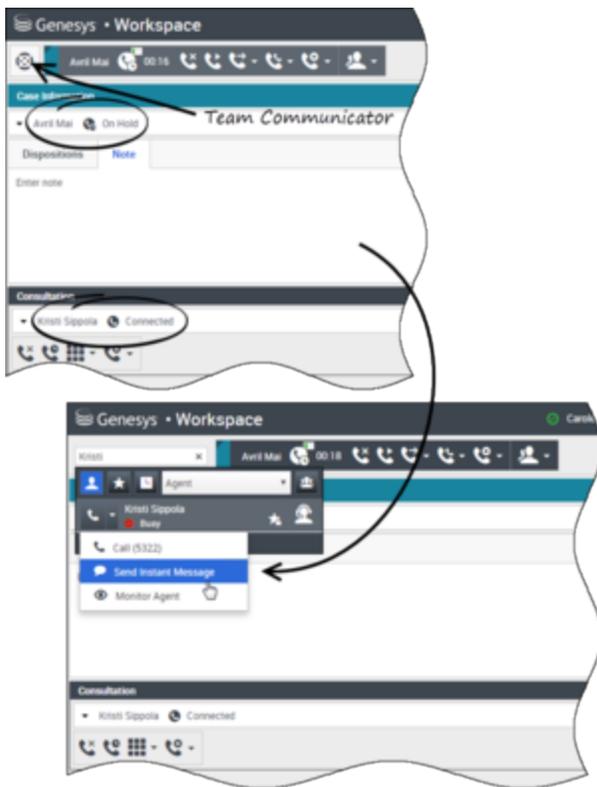
Vous pouvez ajouter une **consultation par MI** interne à une **consultation vocale** interne active et gérer les deux en passant d'une interaction à l'autre.

Pendant un appel avec un contact, vous pourriez vouloir entamer une consultation vocale et ensuite mélanger une consultation par MI.

Commencer une consultation vocale avec une personne dans votre entreprise.



Après vous être connecté à la personne avec qui vous effectuez une consultation, ouvrez **Team Communicator** pour lancer une MI avec la même personne (ou une autre personne).



Qu'il s'agisse d'un appel avec votre client, d'une consultation vocale ou d'une consultation par MI, vous pouvez passer de l'un à l'autre avec une personne de votre entreprise.



---

# Contacts

Les contacts peuvent être des membres d'équipe ou des clients et sont enregistrés dans l'annuaire des contacts. Dans l'annuaire des contacts, vous pouvez appeler un contact ou lui envoyer un courriel, gérer les informations de profil d'un contact (telles que son nom, numéro de téléphone, adresse courriel) et revoir les interactions passées avec un contact en particulier.

## Où sont mes contacts?

### Link to video

Il existe différentes façons d'accéder à vos contacts :

- Ouvrez votre répertoire de contacts en sélectionnant **Répertoire des contacts** dans le menu Vues d'appui. Cette rubrique contient tous vos contacts, tels que les membres de votre équipe, vos clients et vos contacts extérieurs.
- Utilisez le service **Team Communicator** pour entrer rapidement en contact avec un membre de l'équipe, un favori ou un contact récent. Cet outil est accessible depuis la barre de recherche **Entrer un nom ou**

**un numéro** dans la partie supérieure de l'écran (ou en cliquant sur le bouton  si vous travaillez actuellement avec une interaction).

Regardez la vidéo pour voir un aperçu de l'annuaire des contacts.

## Comment rechercher un contact dans l'annuaire des contacts?

### Link to video

La façon la plus simple est d'utiliser l'option **Recherche rapide**.

Commencez à entrer un nom, un numéro de téléphone ou une adresse courriel dans le champ **Recherche rapide** et les résultats correspondants sont renvoyés dans la liste **Contact**.

Personnalisez les résultats de la recherche à l'aide de  pour basculer entre la grille et la liste ou cliquez sur les en-têtes pour trier par colonne (liste uniquement).

Regardez la vidéo pour voir comment vous effectuer une recherche dans l'annuaire et personnaliser les résultats.

## Quelle est la différence entre l'affichage liste et l'affichage grille ?

Le Répertoire de contact utilise deux types de modes de recherche dans la base de données de contacts.

- Vue Liste — recherche dans chaque champ de la base de données des contacts les mots-clés que vous indiquez et affiche une liste non triée de tous les contacts dans la base de données qui correspondent aux critères de recherche.
- Vue Grille — recherche dans chaque champ de la base de données de contacts l'expression que vous indiquez et affiche une liste d'enregistrements dans lesquels au moins un champ contenait l'expression de recherche.

Voir ci-dessous pour plus de détails à propos de ces modes de recherche.

### Liste

Cliquez sur le bouton **Afficher les contacts sous forme de liste**  pour afficher l'**Annuaire des contacts sous forme de liste**.

Il s'agit d'une liste non triée de tous les contacts figurant dans la base de données qui correspondent aux critères de recherche.

La recherche par « mots-clés » recherche dans les champs de la base de données (nom, numéro de téléphone, adresse e-mail ou autre critère) des contacts ou le ou les mots indiqués dans le champ de recherche. Le moteur de recherche essaie de trouver *au moins l'un* des mots de chaque champ définis dans les critères de recherche (autorisés par votre administrateur pour la Recherche rapide ou entrés manuellement par vous pour la Recherche avancée) dans la base de données en utilisant le mode de correspondance sélectionné « Commence par » pour rechercher les mots-clés fournis.

Exemples :

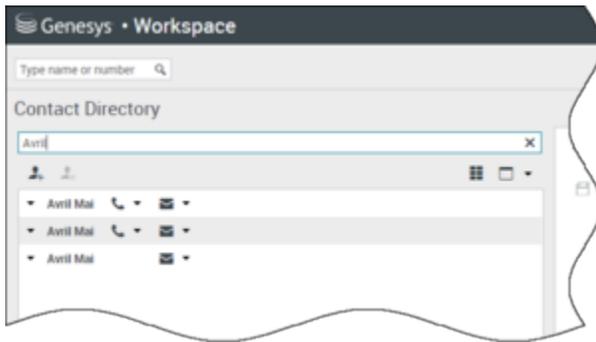
- Une recherche rapide qui utilise les mots-clés *John Daly* en tant que critères définis pour s'appliquer uniquement aux champs **Prénom** et **Nom** trouvera un contact pour qui **Prénom**=*John* et **Nom**=*Daly*.
- Une recherche rapide qui utilise les mots-clés *John Junipero* en tant que critères définis pour s'appliquer uniquement aux champs **Prénom**, **Nom**, **Ville** et **Adresse** trouvera un contact pour qui **Prénom**=*Johnny* et **Adresse** = *2001, Junipero Serra Blvd.*

Les résultats sont renvoyés sous forme de liste qui ne peut pas être triée. Si les résultats sont trop nombreux, vous pouvez réduire les résultats de la recherche en ajoutant des mots-clés supplémentaires à vos critères de recherche (l'ordre de tri dans ce contexte n'est pas défini).

### Conseil

Genesys ne prend pas en charge pour l'instant les jeux de caractères mixtes pour les recherches dans la base de données de contacts. Par exemple, il est impossible de rechercher des mots contenant des caractères chinois simplifiés et des caractères latins dans une même chaîne de recherche, et la séquence

de caractères chinois simplifiés suivis immédiatement de caractères latins ne sera pas considérée comme deux mots séparés.



## Grille

Cliquez sur le bouton **Afficher les contacts sous forme de grille** (🗪) pour afficher l'**Annuaire des contacts sous forme de grille**.

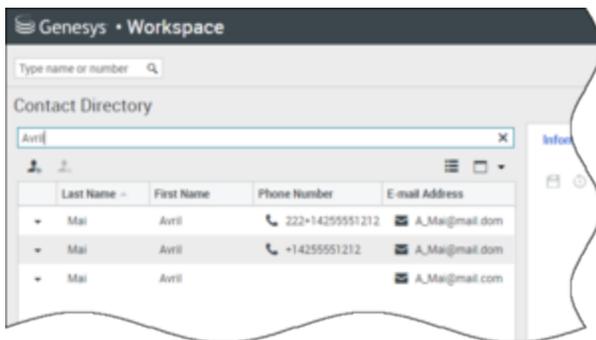
Le mode Grille effectue une recherche considérant chaque champ de la base de données de contacts (nom, numéro de téléphone, adresse courriel, ou d'autres critères) comme une *phrase* (contrairement au mode Liste qui considère chaque champ comme une liste de mots *tokenisée*) et utilise les critères de recherche que vous indiquez sous forme de *phrase* et non sous forme de liste de mots.

Exemples :

- Une recherche rapide qui utilise l'expression *John Pa* en tant que critère défini pour s'appliquer uniquement aux champs **Prénom** et **Nom** trouvera un contact pour qui **Prénom**=*John Paul* et **Nom**=*Doe*.
- Une recherche rapide qui utilise l'expression *John Daly* en tant que critère défini pour s'appliquer uniquement aux champs **Prénom** et **Nom** ne trouvera *pas* un contact pour qui **Prénom**=*John* et **Nom**=*Daly*

Les résultats sont renvoyés sous forme de tableau et triés selon le champ de recherche par défaut, tel que **Nom**.

L'affichage sous forme de grille peut être utilisé pour affiner votre recherche en triant les résultats.



Cliquez sur un en-tête de colonne dans la grille pour trier la liste en fonction du critère correspondant. Cliquez une seconde fois sur l'en-tête pour trier la colonne dans l'ordre croissant ou décroissant.

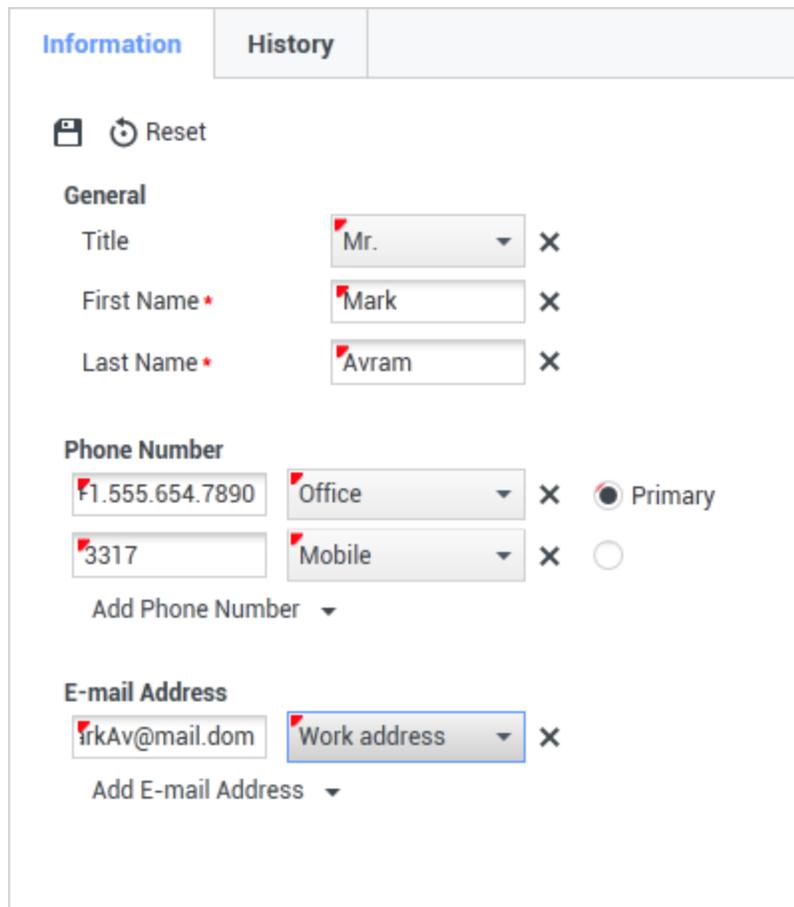
Quelles actions puis-je effectuer à partir d'un contact?

### Link to video

- Appeler le contact ou lui **envoyer un courriel**.
- Afficher et gérer ses **informations de profil**.
- Afficher son **historique** d'interactions.
- Utiliser  pour supprimer le contact.
- Utiliser **Plus d'actions** pour effectuer d'autres actions (selon vos autorisations).

Regardez la vidéo pour voir comment appeler un contact ou envoyer un courriel à un contact à partir de l'annuaire des contacts.

## Comment ajouter un contact?



The screenshot shows a contact information form with two tabs: "Information" (selected) and "History". At the top left of the form are icons for "Save" and "Reset". The form is divided into three sections: "General", "Phone Number", and "E-mail Address".

- General:** Includes fields for "Title" (dropdown menu with "Mr." selected), "First Name" (text input with "Mark"), and "Last Name" (text input with "Avram"). Each field has a small red flag icon and an "X" delete button.
- Phone Number:** Includes two rows. The first row has a text input with "1.555.654.7890", a dropdown menu with "Office" selected, and a radio button labeled "Primary" which is selected. The second row has a text input with "3317", a dropdown menu with "Mobile" selected, and an unselected radio button. Below these is a button labeled "Add Phone Number" with a dropdown arrow.
- E-mail Address:** Includes a text input with "rkAv@mail.dom" and a dropdown menu with "Work address" selected. Below is a button labeled "Add E-mail Address" with a dropdown arrow.

Votre site peut être configuré pour ajouter de nouveaux contacts automatiquement. Cependant, si vous travaillez avec un contact qui ne figure pas dans l'annuaire des contacts, vous devriez pouvoir l'ajouter vous-même tant que l'interaction est encore active.

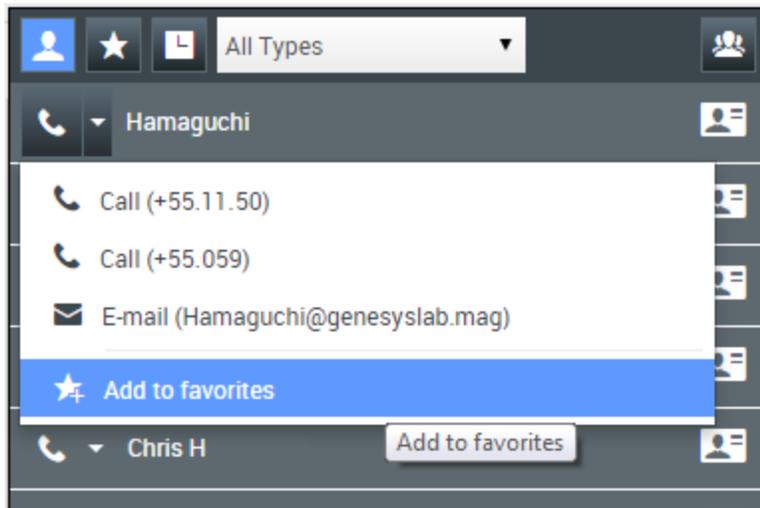
 pour créer un contact.

 pour enregistrer vos modifications.

 pour réinitialiser et supprimer les informations non enregistrées.

Vous pouvez également ajouter des numéros de téléphone et des adresses courriel au nouveau contact, et indiquer une adresse courriel ou un numéro de téléphone comme adresse ou numéro de contact *principal*.

## Comment configurer mes favoris?



En général, les favoris sont des membres de votre équipe que vous contactez fréquemment. Vous pouvez marquer un contact comme favori en sélectionnant **Ajouter aux favoris** dans la liste déroulante du menu Actions dans **Team Communicator**. Vous pouvez également classer le favori dans une catégorie.

Pour afficher vos favoris personnels et les favoris de l'entreprise, sélectionnez  (filtre des favoris) dans la barre **Team Communicator**.

Les favoris sont marqués du symbole  (étoile). Utilisez les filtres et les options de tri pour modifier les types, les catégories et l'ordre de vos favoris.

Pour modifier un favori, utilisez **Modifier le favori**. Pour supprimer un favori, utilisez .

Les favoris marqués du symbole  (étoile verrouillée) sont les favoris d'entreprise et ne peuvent être ni modifiés ni supprimés. Le même favori peut appartenir à la fois à vos favoris personnels et aux favoris d'entreprise, mais il apparaîtra comme favori d'entreprise dans liste des résultats.

**Remarque :** Un favori que vous avez créé directement en composant un numéro n'apparaîtra dans une recherche de favoris et dans votre liste d'appels récents que si vous avez déjà appelé la personne en question.

# Historique du contact et des interactions

Workspace vous permet d'observer les interactions auxquelles vous et vos collègues avez participé par le passé. Vous pouvez afficher des informations sur les interactions, y compris les notes et les données des dossiers. Vous pouvez également ouvrir et traiter certaines interactions.

## Comment trouver les interactions auxquelles j'ai participé?

La vue Mon historique vous permet d'afficher et de gérer vos interactions précédentes établies avec un contact.

Pour afficher la vue Mon historique dans la **vue principale**, cliquez sur  et sélectionnez **Mon historique**.

Le curseur de la chronologie vous permet de voir votre historique des interactions, ou seulement celles de la veille, de la semaine dernière ou du mois dernier.

Le bouton **filtre** de la vue Mon historique vous permet d'affiner vos résultats en affichant uniquement les types d'interaction que vous sélectionnez.

Le champ **Recherche rapide** vous permet d'entrer des mots clés ou une expression à rechercher dans les interactions du contact, tels que l'objet d'un courriel ou d'un clavardage, le corps de la transcription d'un clavardage, le nom de l'agent qui a traité l'interaction ou un autre texte auquel votre administrateur vous permet d'accéder.

	<b>[+] Afficher la vidéo : Mon historique : Recherche rapide</b> <a href="#">Link to video</a>
---	---

La fonction **Recherche avancée** permet de choisir les conditions pour rechercher uniquement dans les limites que vous définissez.

	<b>[+] Afficher la vidéo : Mon historique : Recherche avancée</b> <a href="#">Link to video</a>
---	--

Lorsque vous trouvez l'interaction **vocale**, **par discussion**, **par courriel**, **entre éléments de travail**, **par Facebook** ou **par Twitter** que vous recherchez, **sélectionnez-la** pour afficher les détails et d'autres informations.

Vous pouvez ouvrir certaines interactions pour les modifier ou les traiter. Il suffit de sélectionner et de

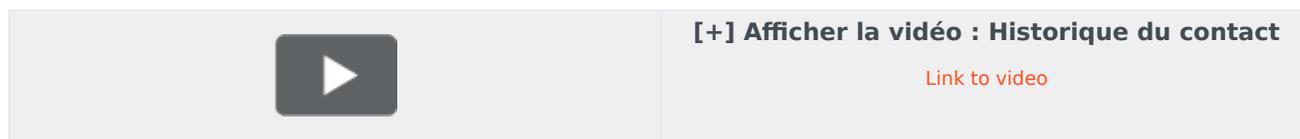
cliquer  .

Vous pouvez ouvrir les interactions envoyées par courriel et les acheminer en ligne vers une [ressource externe](#). Il suffit de sélectionner et de cliquer .

Pour modifier l'affichage du panneau Détails, cliquez sur le bouton **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** ( .

## Comment consulter l'historique d'un contact?

La vue Historique du contact vous permet d'afficher et de gérer les interactions précédentes établies avec un contact sélectionné dans le [Répertoire de contact](#) ou dans la vue d'informations de l'interaction [vocale](#), [par discussion](#), [par courriel](#), entre [éléments de travail](#), [par Facebook](#) ou [par Twitter](#) en cours.



Grâce à la vue Historique du contact, vous pouvez :

- Rechercher les interactions associées au contact en cours ou au contact sélectionné.
- Afficher des informations sur l'interaction sélectionnée.

Le curseur de la chronologie vous permet de voir votre historique des interactions, ou seulement celles de la veille, de la semaine dernière ou du mois dernier.

Le bouton **filtre** de la vue Historique du contact vous permet d'affiner vos résultats en affichant uniquement les types d'interaction que vous sélectionnez.

Le champ [Recherche rapide](#) vous permet d'entrer des mots clés ou une expression à rechercher dans les interactions du contact, tels que l'objet d'un courriel ou d'un clavardage, le corps de la transcription d'un clavardage, le nom de l'agent qui a traité l'interaction ou un autre texte auquel votre administrateur vous permet d'accéder.



La fonction [Recherche avancée](#) permet de choisir les conditions pour rechercher uniquement dans les limites que vous définissez.



Lorsque vous trouvez l'interaction **vocale**, **par discussion**, **par courriel**, **entre éléments de travail**, **par Facebook** ou **par Twitter** que vous recherchez, **sélectionnez-la** pour afficher les détails et d'autres informations.

Vous pouvez ouvrir certaines interactions pour les modifier ou les traiter. Il suffit de sélectionner et de cliquer .

Vous pouvez ouvrir les interactions envoyées par courriel et les acheminer en ligne vers une **ressource externe**. Il suffit de sélectionner et de cliquer .

Pour modifier l'affichage du panneau Détails, cliquez sur le bouton **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** ( .

## Comment puis-je trouver une interaction quelconque ?

Parfois, vous devez trouver une interaction sur laquelle quelqu'un d'autre à votre centre de contact a travaillé, ou encore sur laquelle vous avez travaillé, mais que vous avez oublié le nom du contact ou le moment où vous avez communiqué avec lui. Vous pourriez être un chef d'équipe ou un superviseur qui est à la recherche d'interactions liées à un sujet précis ou qui ont été traitées par un ou plusieurs agents en particulier.

La vue Recherche d'interactions vous permet de rechercher la base de données de toute les interactions pour tous les types de médias, avec tous les contacts et traitées par tous les agents.

Pour afficher la vue Recherche d'interactions dans la **vue principale**, cliquez sur  et sélectionnez **Recherche d'interactions**.

Le curseur de la chronologie vous permet de voir votre historique des interactions, ou seulement celles de la veille, de la semaine dernière ou du mois dernier.

Le bouton **filtre** de la vue Recherche d'interactions vous permet d'affiner vos résultats en affichant uniquement les types d'interaction que vous sélectionnez.

Le champ **Recherche rapide** vous permet d'entrer des mots clés ou une expression à rechercher dans les interactions du contact, tels que l'objet d'un courriel ou d'un clavardage, le corps de la transcription d'un clavardage, le nom de l'agent qui a traité l'interaction ou un autre texte auquel votre administrateur vous permet d'accéder.

La fonction **Recherche avancée** permet de choisir les conditions pour rechercher uniquement dans les limites que vous définissez.

Lorsque vous trouvez l'interaction **vocale**, **par discussion**, **par courriel**, **entre éléments de travail**, **par Facebook** ou **par Twitter** que vous recherchez, **sélectionnez-la** pour afficher les détails et d'autres

informations.

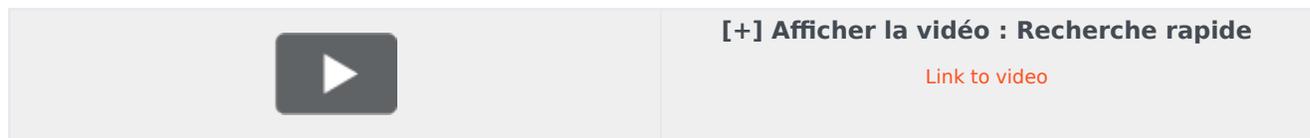
Vous pouvez ouvrir certaines interactions pour les modifier ou les traiter. Il suffit de sélectionner et de cliquer .

Vous pouvez ouvrir les interactions envoyées par courriel et les acheminer en ligne vers une [ressource externe](#). Il suffit de sélectionner et de cliquer .

Pour modifier l'affichage du panneau Détails, cliquez sur le bouton **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** ( ▼).

## Utilisation de Recherche rapide

Le champ Recherche rapide vous permet d'entrer des mots clés ou une expression à rechercher dans la base de données des interactions, tels que l'objet d'un courriel ou d'un clavardage, le corps de la transcription d'un clavardage, le nom d'un contact, le nom de l'agent qui a traité l'interaction ou d'autre texte auquel votre administrateur vous permet d'accéder.



Les recherches de renseignements sur les clients, comme les noms et adresses, et de renseignements sur les interactions, comme l'objet ou le corps du texte, sont des recherches « commence par », ce qui signifie que chacun des champs dans lesquels vous êtes autorisé à rechercher des mots ou des chaînes est exploré à la recherche de mots qui commencent par les mots clés que vous saisissez dans le champ Recherche rapide.

Les recherches de renseignements personnalisées par votre administrateur sont des recherches « est égal à », ce qui signifie que la recherche porte sur les correspondances exactes avec votre saisie. Pour en savoir plus sur les renseignements personnalisés, demandez à votre administrateur.

Caractéristiques de Recherche de texte :

- Non respect de la casse. TEXTE, Texte, texte et teXte sont tous traités comme le même mot.
- Permet les recherches soit par groupe de mots individuels, soit par phrases.
  - Mettre un groupe de mots entre guillemets pour rechercher une phrase spécifique. Si vous recherchez les mots "« Trouvez-moi »", il vous retournera toutes les interactions qui contiennent la correspondance exacte pour l'expression « Trouvez-moi ».
  - Dans le cas contraire, chaque mot est traité comme une condition de recherche distincte. Si vous recherchez « Trouvez-moi », il vous retournera toutes les interactions qui contiennent un mot qui commence par trouvez et un mot qui commence par moi.

Utiliser le menu **Filtre** pour ne voir que les interactions d'un certain type, comme la voix, le courriel ou le clavardage. Peut-être que vous êtes à la recherche d'une interaction qui a été traitée par un clavardage. Pour afficher uniquement les interactions par clavardage, sélectionnez **Afficher les**

**interactions par clavardage** dans ce menu.

Lorsque vous trouvez l'interaction que vous recherchez, **sélectionnez-la** pour afficher les détails et autres informations dans les onglets Détails, Notes et Données du dossier.

Pour modifier l'affichage du panneau Détails, cliquez sur le bouton **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** (☐ ▾).

## Utilisation de Recherche avancée

La fonction *Recherche avancée* de la Recherche d'interaction vous permet de choisir un ensemble de conditions que vous souhaitez utiliser pour limiter la recherche à ces interactions seulement dans la base de données de l'interaction qui correspond aux conditions que vous spécifiez.

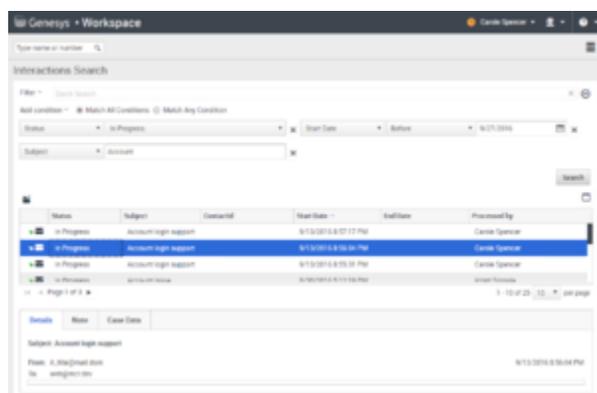


Cliquez  à côté du champ de recherche rapide pour ouvrir la vue Recherche avancée.

### Conseil

Votre administrateur décide des conditions que vous êtes autorisé à rechercher, donc votre vue Recherche d'interactions pourrait ne pas correspondre exactement aux captures d'écran et à la vidéo. Pour le menu **Ajouter une condition**, votre administrateur peut avoir mis en place des groupes de conditions qui apparaissent dans les sous-menus. Cela vous facilite la tâche de trouver la condition que vous souhaitez utiliser.

Voilà à quoi ressemble la vue Recherche avancée :



---

Utilisez les commandes décrites ici pour mettre en place votre recherche, puis cliquez sur **Rechercher** pour trouver les interactions qui correspondent aux conditions que vous spécifiez.

Lorsque vous trouvez l'interaction que vous recherchez, **sélectionnez-la** pour afficher les détails et autres informations.

## Filtre

Utiliser le menu **Filtre** pour ne voir que les interactions d'un certain type, comme la voix, le courriel ou le clavardage. Peut-être que vous êtes à la recherche d'une interaction qui a été traitée par un clavardage. Pour afficher uniquement les interactions par clavardage, sélectionnez **Afficher les interactions par clavardage** dans ce menu.

## Ajouter une condition

Utiliser le menu **Ajouter une condition** pour ajouter des critères de recherche à la vue Recherche avancée. Lorsque vous effectuez une sélection dans ce menu, une nouvelle entrée de condition est ajouté au-dessus du bouton **Recherche**. Ajoutez autant de conditions que vous en avez besoin. La vue défile si nécessaire.

Pour supprimer une condition, cliquez sur le X à côté de l'entrée.

Chaque entrée de condition que vous ajoutez vous permet d'affiner votre recherche. Par exemple, vous pouvez limiter votre recherche aux interactions ayant le statut "En cours". Vous pourriez savoir approximativement quand l'interaction a été traitée. Les conditions **Date de début** et **Date de fin** vous permettent de limiter la recherche aux interactions manipulées avant, pendant, entre ou après une certaine date.

Pour certaines conditions, vous devrez peut-être entrer du texte au lieu de sélectionner des critères dans un menu ou de choisir une date.

Caractéristiques de Recherche de texte :

- Non respect de la casse. TEXTE, Texte, texte et teXte sont tous traités comme le même mot.
- Permet les recherches soit par groupe de mots individuels, soit par phrases.
  - Mettre un groupe de mots entre guillemets pour rechercher une phrase spécifique. Si vous recherchez les mots "« Trouvez-moi »", il vous retournera toutes les interactions qui contiennent la correspondance exacte pour l'expression « Trouvez-moi ».
  - Dans le cas contraire, chaque mot est traité comme une condition de recherche distincte. Si vous recherchez « Trouvez-moi », il vous retournera toutes les interactions qui contiennent un mot qui commence par trouvez et un mot qui commence par moi.

Pour certaines conditions, vous devrez peut-être chercher la base de données de contact ou chercher une personne à votre centre de contact, telle que d'autres agents qui ont traité l'interaction que vous cherchez. Pour les recherches de contact et des objectifs internes, **Team Communicator** s'ouvre lorsque vous cliquez dans des domaines tels que **Traité par**.

## Correspondant à tous les critères

Utiliser l'option **Répondre à toutes les conditions** pour limiter la recherche aux seules interactions

---

qui répondent à *toutes* les conditions que vous spécifiez.

Utiliser l'option **Répondre à toutes les conditions** pour trouver les interactions qui répondent à *au moins une* des conditions de recherche que vous spécifiez.

## Affichage des résultats de recherche

Les résultats de recherche sont affichés dans le tableau des interactions. Le contenu du tableau des résultats de la recherche ne peut pas être trié. Pour trier le tableau d'interactions, effacez le champ de recherche afin d'afficher l'historique complet.

### Important

L'Espace de travail renvoie un maximum de 100 interactions. Si vous ne trouvez pas l'interaction que vous recherchez, vous devrez peut-être affiner vos critères de recherche supplémentaires.

## Naviguer dans le tableau des résultats de recherche

Après avoir cliqué sur la loupe dans la Recherche rapide ou sur **Recherche** dans Recherche avancée, l'Espace de travail examine la base de données d'interaction pour trouver des interactions qui remplissent les conditions que vous avez spécifiées.

Toutes les interactions trouvées sont affichées pour vous dans le tableau des résultats de recherche. Le tableau affiche les résultats dans les pages si de nombreuses interactions sont trouvées. Si de nombreuses pages apparaissent dans les résultats de recherche, faites défiler la liste des résultats page par page de l'une des façons suivantes :

- Cliquez sur le bouton **Accéder à la page suivante** (▶) pour afficher la page suivante.
- Cliquez sur le bouton **Accéder à la page précédente** (◀) pour afficher la page précédente.
- Cliquez sur le bouton **Accéder à la première page** (◀◀) pour revenir au début de la liste des résultats de recherche.
- Cliquez sur le bouton **Accéder à la dernière page** (▶▶) pour accéder à la fin de la liste des résultats de recherche.
- Spécifiez le nombre d'éléments affichés sur chaque page grâce à la liste déroulante **par page**.

## Détails, Notes et Données de dossier

Les onglets **Détails**, **Note** et **Données de dossier** affichent des informations concernant toute interaction que vous sélectionnez dans le tableau des résultats de recherche.

- **Détails** — affiche des informations spécifiques à l'interaction. Par exemple, si vous avez sélectionné une interaction par e-mail, l'Objet, De, A, Etat et le corps des interactions par e-mail s'affichent.

- **Note** — vous permet d'afficher des **notes** écrites par les agents qui s'occupait de l'interaction.
- **Données de dossier** — vous permet d'afficher les **données de dossier**/renseignements sur les dossiers et d'autre données jointes régissant l'interaction sélectionnée.

## Boîtes de tâches

Une corbeille est comparable à une file d'attente personnelle ou à un espace de stockage qui permet d'enregistrer les **courriels** et autres interactions de **Facebook**, de **Twitter** et entre les **éléments de travail** devant être traités ultérieurement.

Comme tous les agents, vous pouvez utiliser deux corbeilles. Si vous êtes un superviseur (chef d'équipe), il se peut que vous ayez à votre disposition d'autres corbeilles permettant de gérer les interactions des agents que vous supervisez, et que vous puissiez modifier des informations de dossier.

Vous pouvez accéder à toutes vos corbeilles depuis le menu **Vues d'appui** ()

### Comment utiliser la vue Mes corbeilles?

Pour voir une autre corbeille, sélectionnez-la dans l'Explorateur de dossiers personnels affiché du côté gauche de la vue. Le nombre de courriels non ouverts dans chaque corbeille est indiqué à côté du nom du dossier de la corbeille.

La liste des corbeilles disponibles dépend de la configuration de votre système effectuée par votre administrateur. Voici quelques corbeilles qui peuvent être configurées pour vous :

- **En cours** contient les interactions par courriels entrants non traitées et les messages Facebook et Twitter que vous avez enregistrés en cliquant sur **Enregistrer dans la corbeille Mes courriels entrants en cours**.
- **Mes Brouillons** contient les interactions par courriel sortants et les messages Facebook et Twitter que vous avez enregistrés en cliquant sur **Enregistrer dans la corbeille des brouillons de courriels**.

Pour afficher les détails, les notes et les données de contexte d'une interaction enregistrée dans l'une de vos corbeilles, sélectionnez-la. Les informations sur l'interaction sélectionnée apparaissent dans les onglets au bas de la vue Corbeilles. Pour afficher les onglets d'informations de l'interaction, cliquez sur le bouton **Afficher/Masquer le panneau de détails**. ( )

Pour ouvrir une interaction afin de la modifier ou la traiter, sélectionnez-la et cliquez  .

# Réponses standards

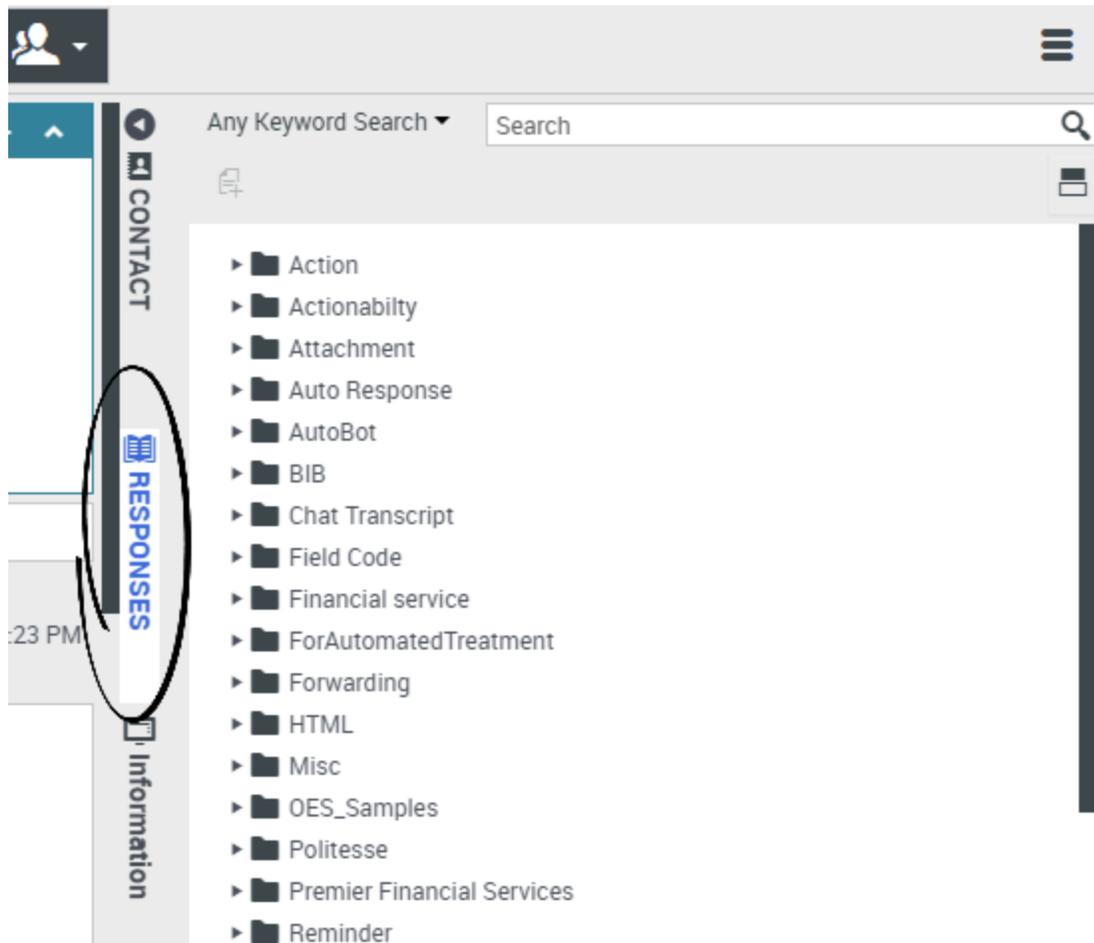
La vue Réponses vous permet d'accéder à une base de données de réponses standards préécrites pour vos interactions. Vous pouvez insérer une réponse dans les interactions sortantes, comme les courriels ou les messages de clavardage, ou les lire au contact pendant les interactions par téléphone.

Après avoir inséré une réponse dans une interaction sortante, comme un courriel ou un message de clavardage, vous pouvez modifier le contenu du texte.

Afficher la vidéo : **Ajout d'une réponse standard à un courriel sortant** :

[Link to video](#)

## Utilisation de la vue Réponses

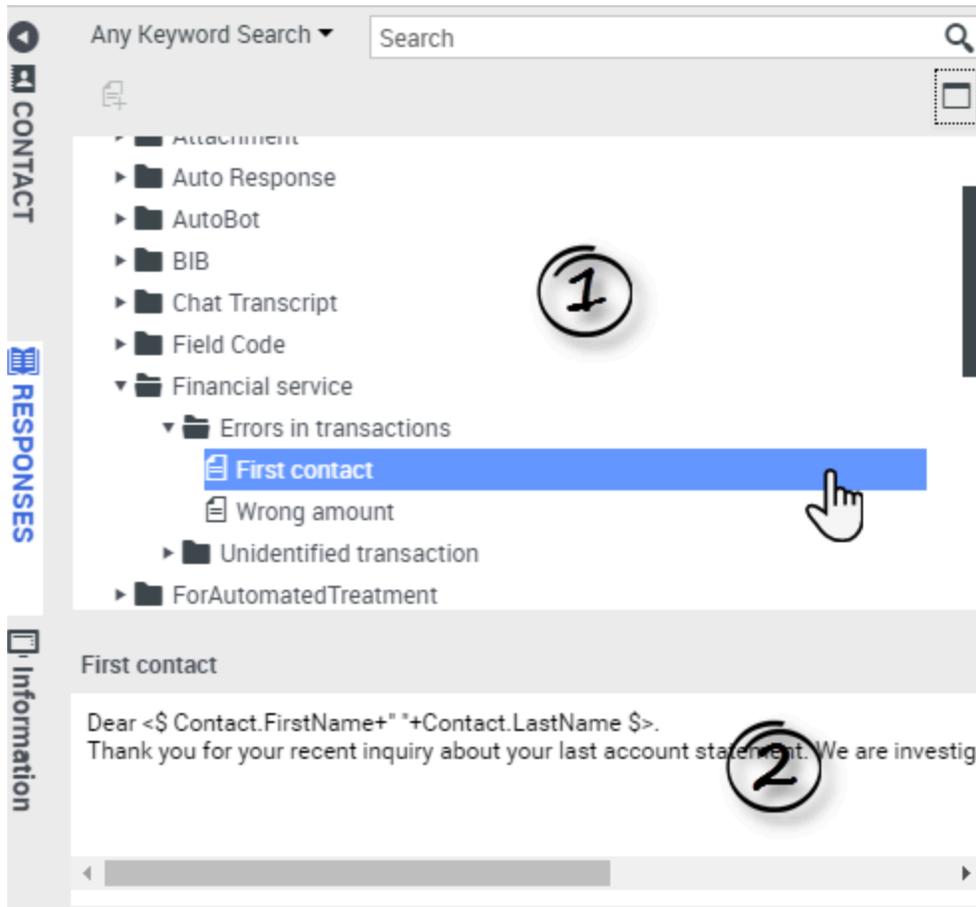


Pour accéder à la vue Réponses, cliquez sur le bouton vertical **RÉPONSES** dans la fenêtre d'interaction active.

La vue Réponses comporte deux parties : une zone **Explorateur de réponses** et une zone d'affichage de réponse. Vous pouvez trouver des réponses de deux façons :

1. Naviguez dans le dossier **Explorateur de réponses**.
2. Effectuez une recherche dans la base de données des réponses en entrant des critères dans le champ **Recherche et filtre**.

## Explorateur de réponses



L'Explorateur de réponses contient une arborescence de dossiers (catégories de réponses standards) et de pages (documents de réponses standards). Vous pouvez :

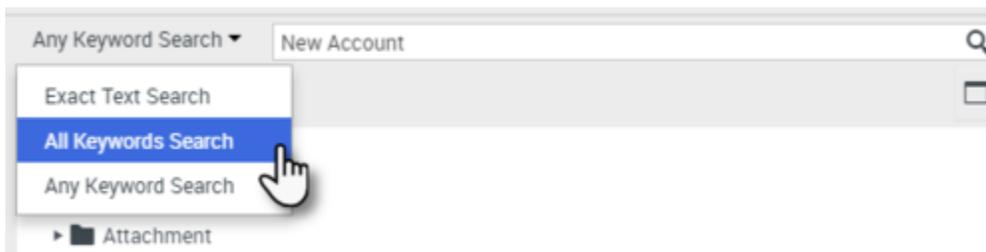
- Sélectionnez une réponse dans la zone de l'explorateur (1) pour afficher son contenu (2).
- Parcourir les dossiers et documents de réponses en cliquant sur les dossiers pour les ouvrir ou les fermer et sur les documents pour les sélectionner.
- Ajouter du texte de réponse classique à l'interaction en cours au point d'insertion en sélectionnant un document de réponse et en cliquant sur **Insérer un texte de réponse classique** .
- Afficher et masquer les détails des réponses en cliquant sur le bouton **Afficher les détails/Masquer les détails** .
- Afficher le contenu du document de réponse sélectionné dans la zone des détails.
- Copier le contenu de la zone de détails des réponses et le coller dans la zone de message de votre interaction par **courriel** ou par **clavardage**. Les réponses classiques utilisent des "jetons" (tels que <\$ Contact.FullName \$>) qui remplacent un code par un élément textuel en particulier. Par exemple, Cher<\$ Contact.FullName \$> devient Cher Jean Durand dans le courriel. Si vous copiez et collez le code de jeton (comme <\$ Contact.FullName \$>) dans votre brouillon, le remplacement n'est effectué

que lorsque vous envoyez le courriel. Pour afficher le texte de remplacement avant d'envoyer le courriel, vous devez cliquer sur **Insérer un texte de réponse classique**.

## Recherche et filtre

La zone Recherche et filtre vous permet d'entrer des mots-clés à rechercher dans la bibliothèque de réponses standards de votre entreprise. Elle comprend les fonctionnalités suivantes :

- **Champ Rechercher** : Entrez le mot-clé à rechercher et cliquez ensuite sur l'icône de loupe pour lancer la recherche.
- **Type de recherche** : Il s'agit d'une liste déroulante qui vous permet d'effectuer des recherches en appliquant l'une des stratégies ci-dessous :
  - **Rechercher n'importe quel mot clé** : Trouve toutes les réponses contenant au moins l'un des mots-clés indiqués.
  - **Rechercher tous les mots-clés** : Trouve toutes les réponses contenant l'ensemble des mots-clés indiqués.
  - **Recherche de texte exact** : Trouve toutes les réponses contenant les mots-clés indiqués dans l'ordre spécifié.



### Conseil

La recherche est appliquée à la vue sélectionnée ; pour effacer les critères de recherche et afficher tout le contenu, cliquez sur **X** dans le champ de recherche.

# Centre de connaissances

## Qu'est-ce que le Centre de connaissances ?

Le Centre de connaissances vous permet d'optimiser les connaissances de votre entreprise en les recueillant, les stockant et les distribuant partout où elles sont nécessaires. Grâce au Centre de connaissances, vous pouvez rapidement fournir des réponses aux clients afin de mieux les servir.

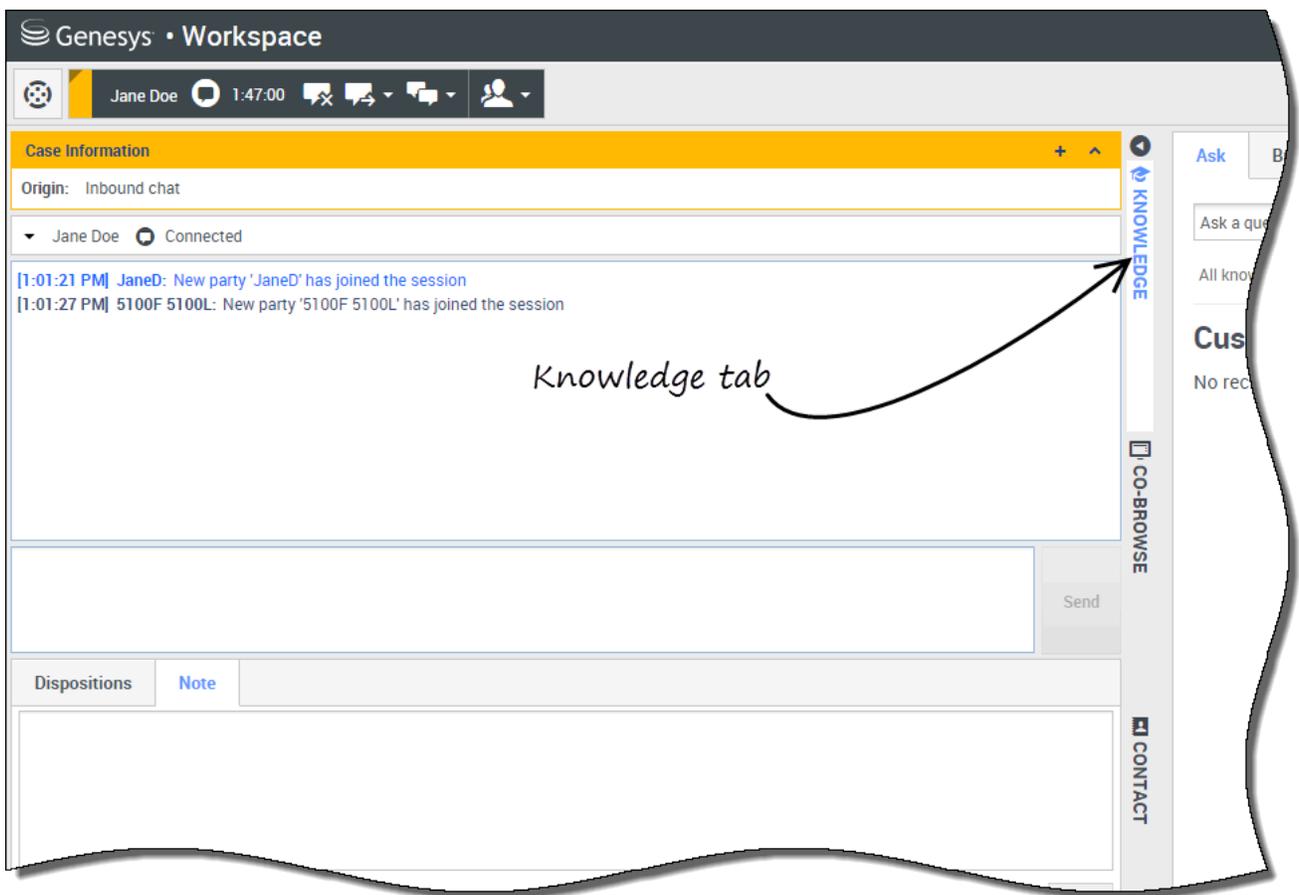
## Comment le Centre de connaissances peut-il m'aider à faire mon travail ?

Le Centre de connaissances vous permet de :

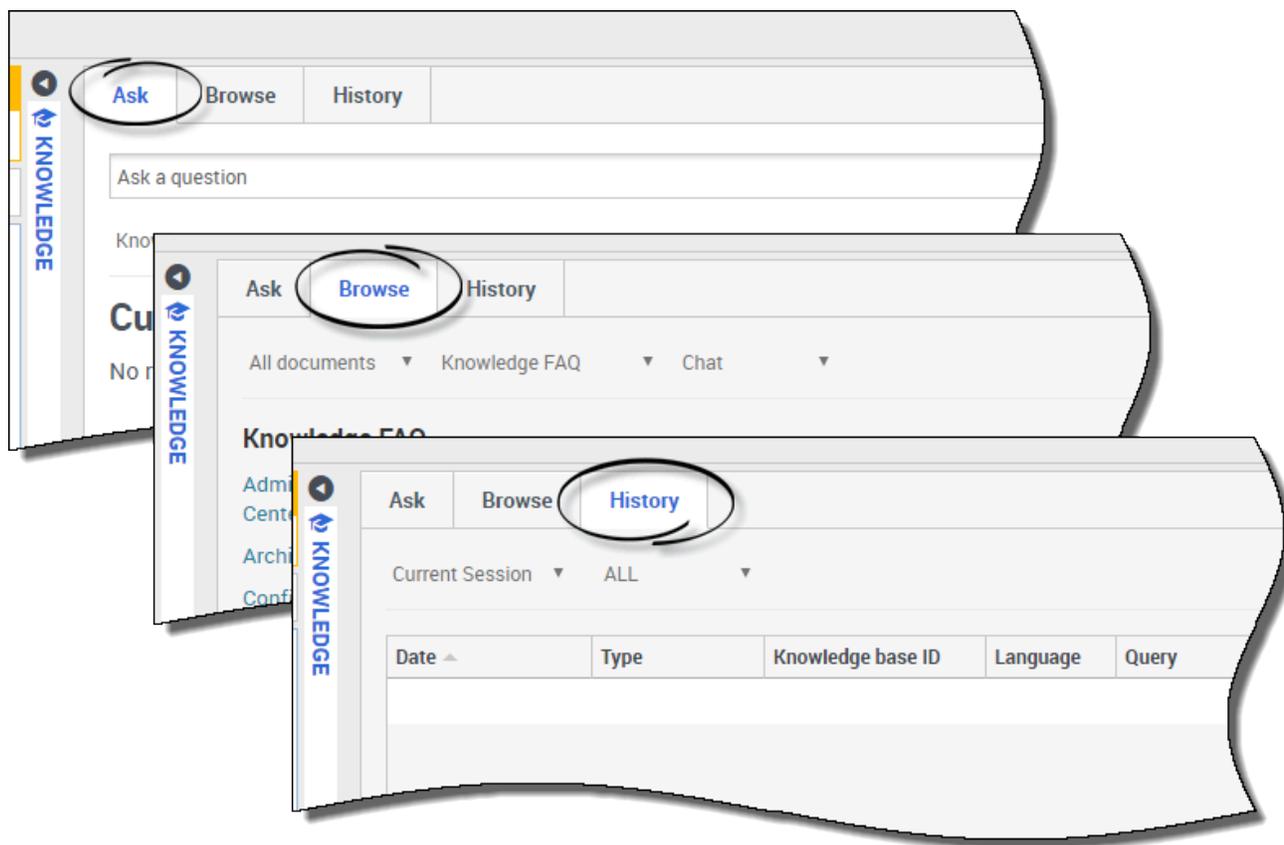
- Fournir des articles proposés aux clients
- Fournir la rétroaction pour améliorer la précision de la recherche et de la pertinence
- Créer des articles de connaissance dans le système de gestion de contenu intégré
- Parcourir une liste de catégories pour vous aider à trouver rapidement la bonne réponse
- Examiner l'historique des recherches et des réponses du client, celles qui sont lues et celles qui sont ignorées

## Comment accéder au module d'extension ?

Pour accéder à la vue Connaissances, cliquez sur l'onglet vertical **Connaissances** dans la fenêtre d'interaction active.



Comment dois-je interagir avec le Centre de connaissances ?



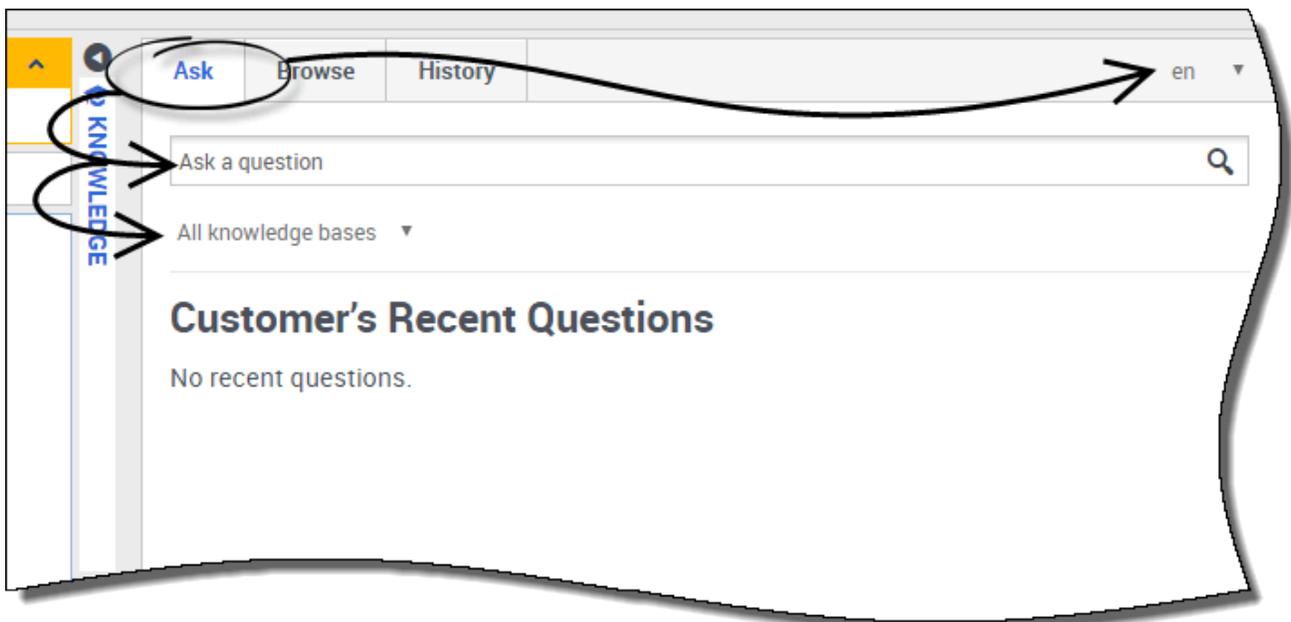
Il existe 3 manières différentes d'interagir avec le Centre de connaissances :

- vous pouvez poser votre question dans l'onglet **Demander**
- vous pouvez parcourir une liste de catégories dans l'onglet **Parcourir**
- vous pouvez afficher l'historique de l'utilisateur dans l'onglet **Historique**

Les prochaines pages vous guideront pour toutes les fonctions principales du Centre de connaissances et vous montreront comment travailler avec ce module d'extension.

## Utilisation de l'onglet Demander

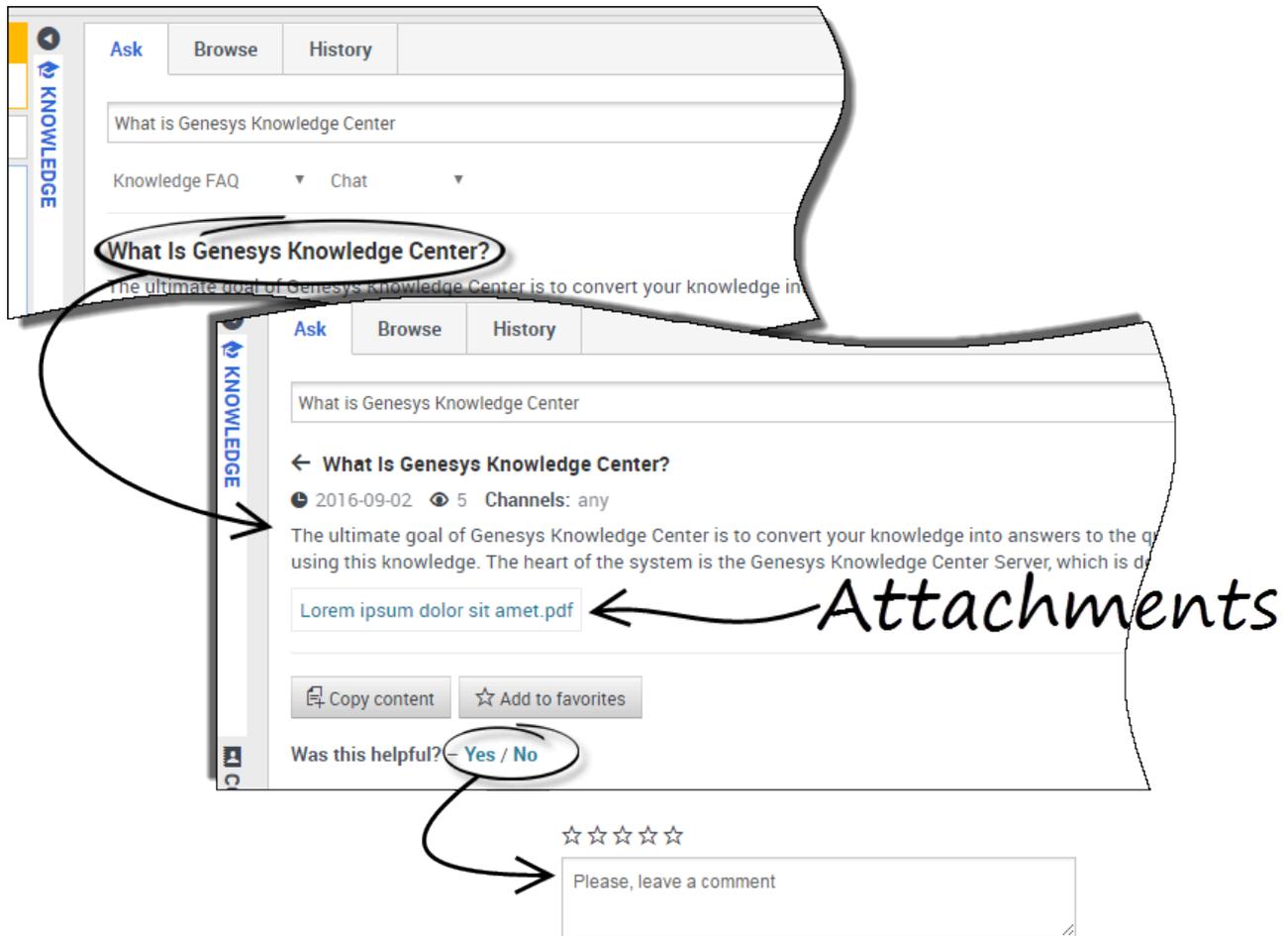
Comment poser une question?



Vous pouvez poser une question dans la base de connaissances de manière très simple et intuitive. Une fois que vous avez ouvert le menu Demander en cliquant sur l'onglet **Demander**, il vous suffit de taper votre question dans le champ, puis de choisir votre base de connaissances ainsi que la langue (les deux sont configurés par votre administrateur).

Notez que la base de connaissances vous suggère automatiquement des questions au fur et à mesure que vous entrez du texte. Ces suggestions sont basées sur les recherches précédentes dans la base de connaissances et sur les mots-clés employés. Si une question de la liste correspond à votre demande, vous pouvez la sélectionner directement. Dans le cas contraire, continuez d'entrer votre question et cliquez sur l'icône de loupe.

J'ai trouvé ma réponse. Que dois-je faire maintenant?



En cliquant sur la question, le résultat se développe pour afficher la réponse. Si vous avez trouvé la réponse à votre question, vous pouvez soit la lire à l'appelant (en cas d'interaction vocale), soit copier et coller la réponse directement dans la fenêtre de clavardage de l'Espace de travail.

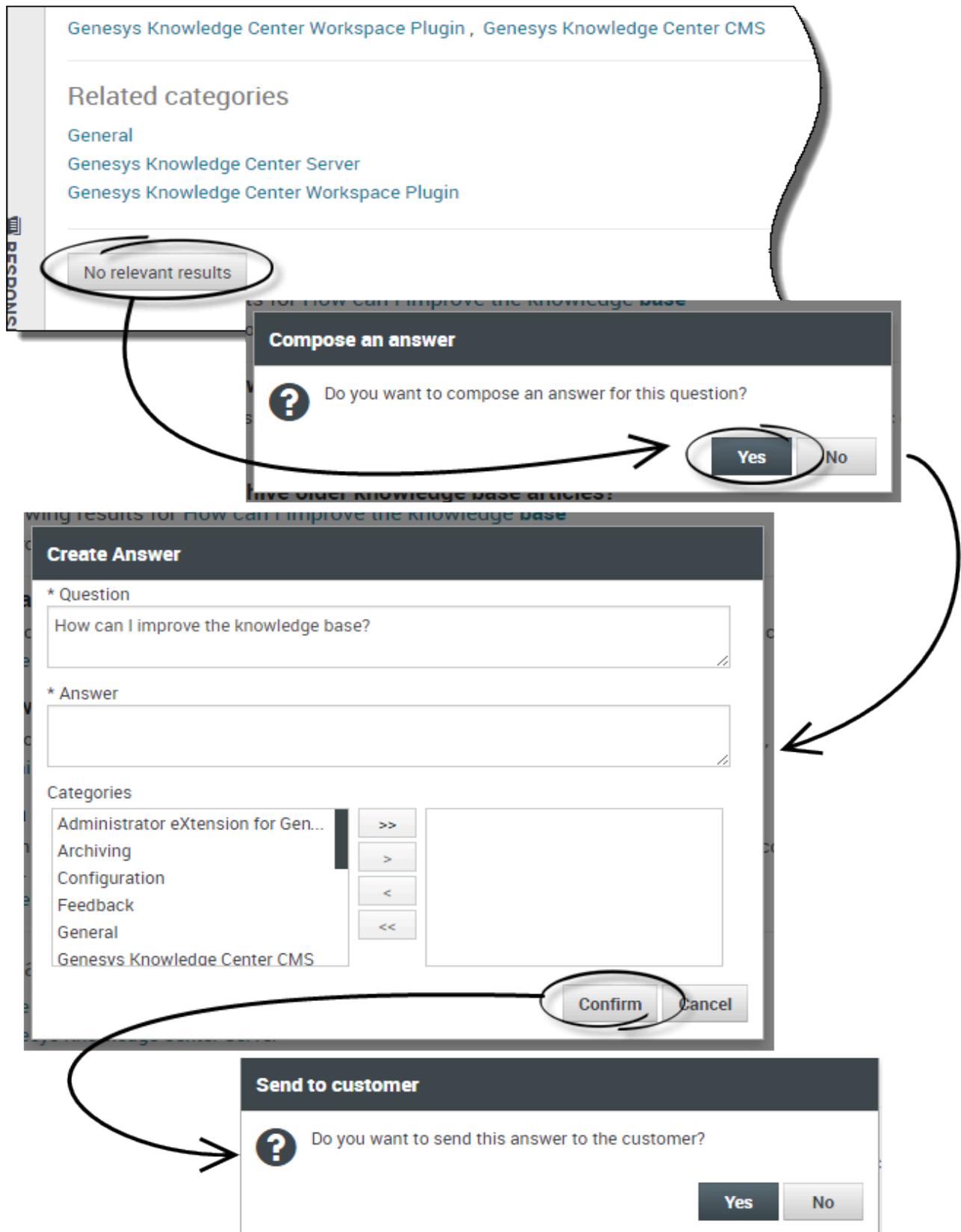
Le document que vous regardez peut aussi contenir des fichiers joints supplémentaires que vous pouvez télécharger en cliquant sur le lien d'attachement.

Si la réponse fournie a été utile, vous avez la possibilité d'améliorer la base de connaissances en ajoutant des remarques. Laisser une évaluation en étoile et un commentaire permet au système de mieux servir vos futures interactions en formant la base de connaissances pour savoir quelles réponses semblent les plus pertinentes.

Vous pouvez également ajouter cette réponse à vos favoris en cliquant sur le bouton **Ajouter aux favoris**. Tous les favoris sont stockés sous l'onglet **Parcourir**.

Pour quitter l'article, cliquez simplement sur la flèche à côté de la question.

Que se passe-t-il si je n'ai pas trouvé une réponse, ou que je n'aime pas la réponse ?



Si le système ne propose pas de réponse satisfaisante que vous pouvez partager avec votre client, prenez le temps d'en suggérer une. Ce faisant, vous permettez à la base de connaissances de s'améliorer au fil du temps grâce à votre apport.

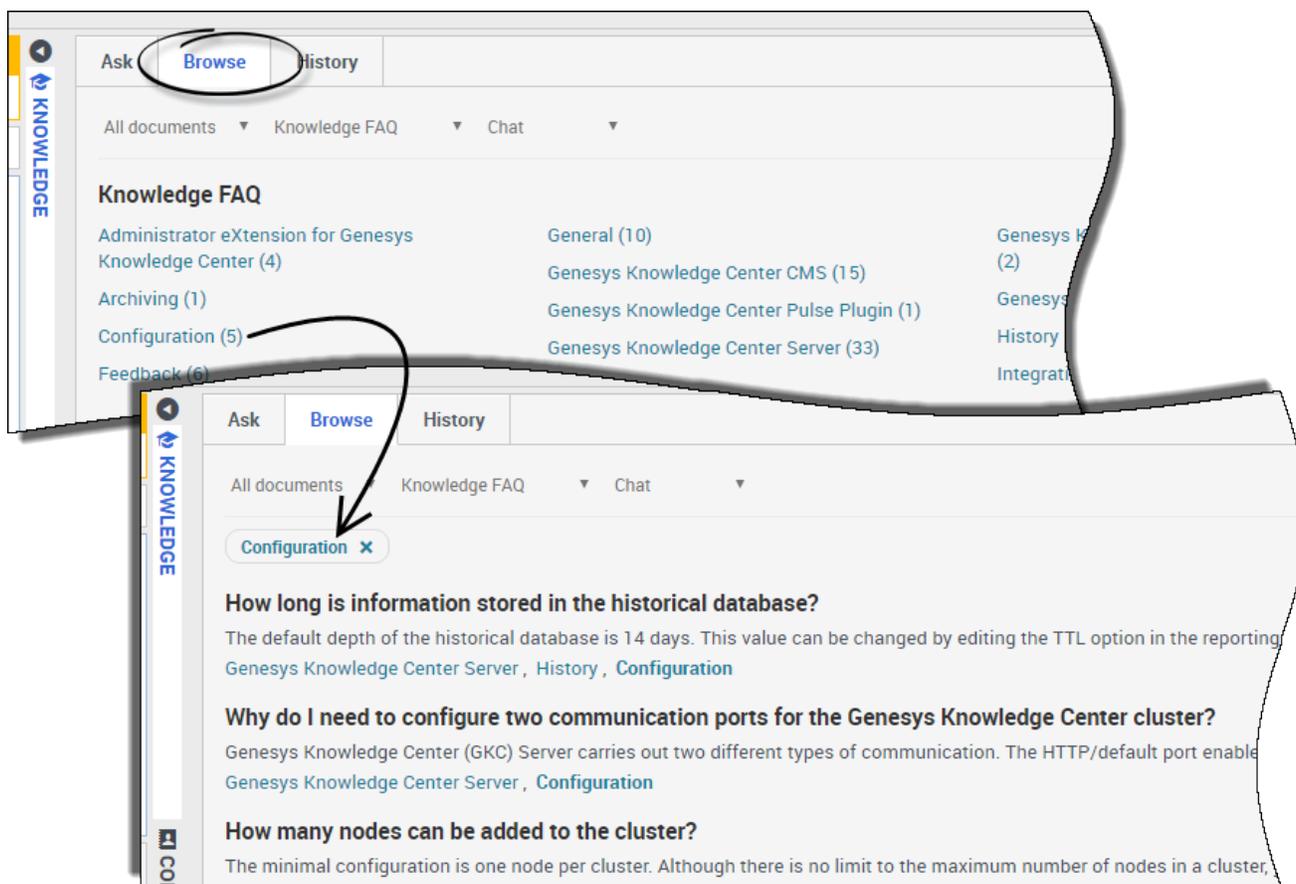
Pour donner une suggestion au système, cliquez simplement sur le bouton **Aucun résultat pertinent** au bas de la page et confirmez que vous souhaitez rédiger une nouvelle réponse. Dans la fenêtre **Créer une réponse**, vous pouvez :

- Modifier votre question
- Suggérer la réponse
- Sélectionner les catégories où la question et la réponse appartiennent

Une fois que vous avez confirmé tous les détails, le système vous demande si vous souhaitez envoyer cette réponse au client. Si vous cliquez sur **Oui**, votre réponse se copie automatiquement dans la fenêtre de clavardage dans Workspace, et vous économisez un temps précieux.

## Utilisation de l'onglet Parcourir

Quelles sont les catégories et à quoi servent-elles?



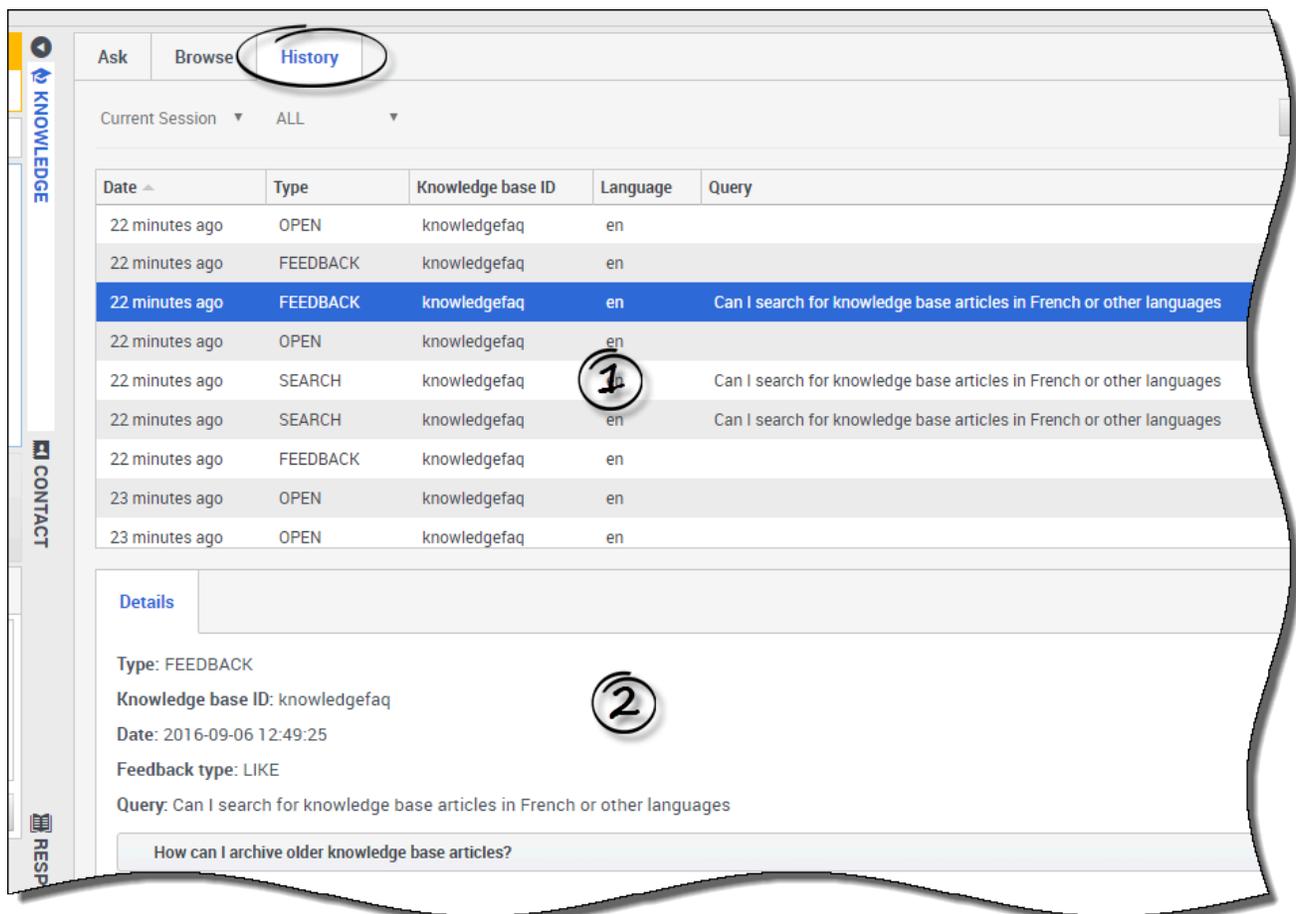
Grâce aux catégories, vous pouvez parcourir une liste de questions et de réponses concernant les sujets potentiellement utiles pour votre interaction avec le client. Lorsque vous cliquez sur l'onglet **Parcourir**, un certain nombre d'options de catégorie apparaissent et affichent des questions et des réponses pertinentes à cette catégorie lorsque vous cliquez dessus. Cette fonction est particulièrement utile lorsque vous connaissez le thème de la requête mais ne savez pas vraiment quelle question poser. Pour effacer la catégorie et revenir à la liste principale, il suffit de cliquer à nouveau sur le "X" situé à côté du nom de la catégorie.

**Important**

Les catégories sont initialement configurées par votre administrateur, cependant vous pouvez aider à améliorer la base de connaissances en ajoutant vos propres questions, réponses et définition de leurs catégories.

# Utilisation de l'onglet Historique

Qu'est-ce que l'historique de l'utilisateur et pourquoi devrais-je l'utiliser ?



En cliquant sur l'onglet **Historique**, vous arrivez à l'historique de l'utilisateur. Ce menu vous permet d'afficher toutes les demandes formulées par votre client à l'aide du libre-service dans la **session en cours**. Il permet aussi de consulter **tout l'historique**, une section qui contient l'historique complet des demandes du client au fil du temps.

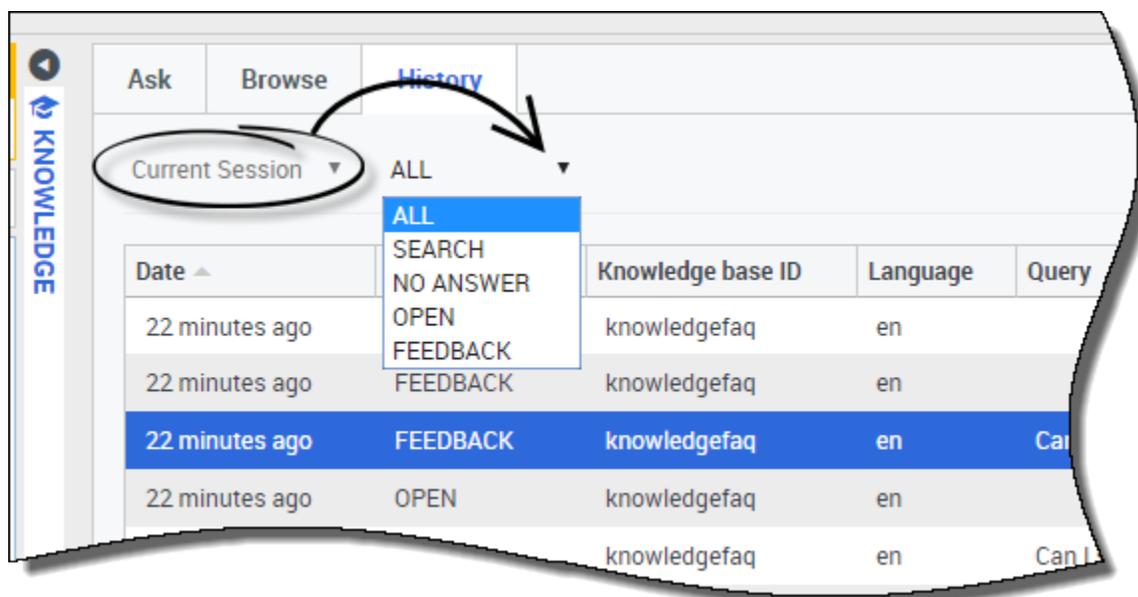
La raison principale de l'utilisation de cette information est de vous donner une meilleure compréhension du problème de votre client en vous fournissant la liste des questions qu'il a posé au système. L'historique vous aide également à déterminer s'il s'agit d'un problème nouveau ou

récurrent. L'historique de l'utilisateur vous permet de déchiffrer rapidement des choses comme celles-ci, vous rendant ainsi bien préparé pour votre interaction.

L'historique de l'utilisateur se compose de deux parties :

- 1-Le tableau des événements d'historique en haut
- 2-La vue détaillée en bas

Comment puis-je voir ce que le client a déjà demandé au Centre de connaissances ?



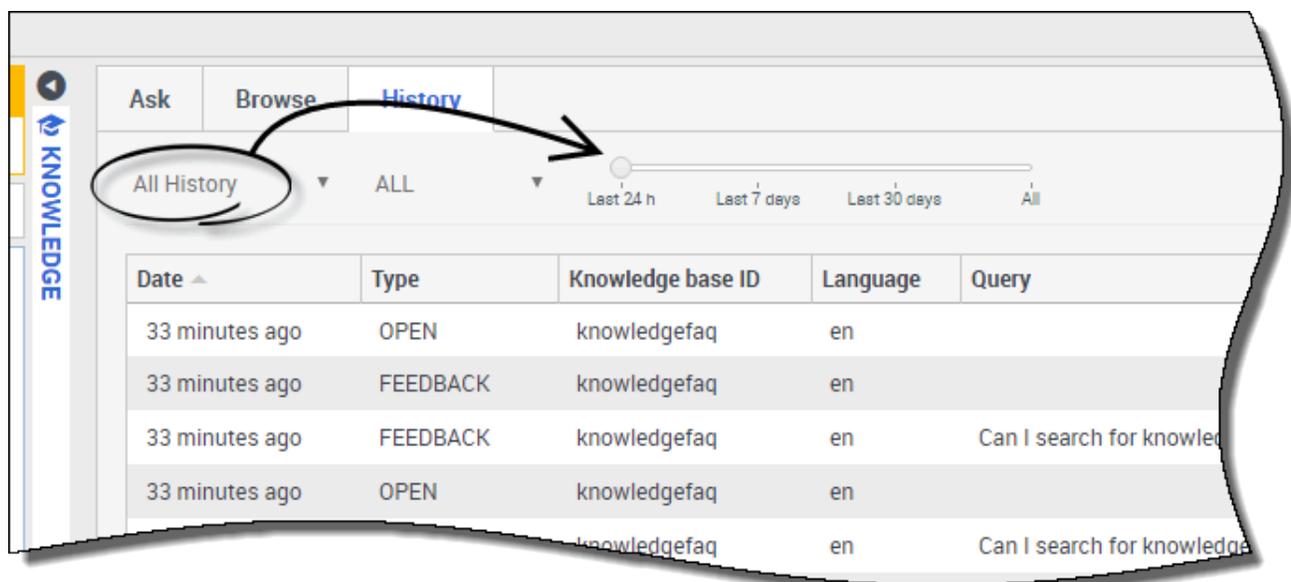
Afficher la **Session en cours** vous permet de voir l'historique des interactions récentes de votre client en libre-service. À partir de cette section, vous pouvez filtrer l'affichage des questions de votre client de plusieurs façons :

- **TOUT** : Affiche tous les événements de l'historique
- **RECHERCHER** : Affiche uniquement les demandes de recherche de réponse (ainsi que les résultats affichés pour le client)
- **AUCUNE RÉPONSE** : Affiche les questions du client ayant donné le résultat *aucune réponse n'a été trouvée*
- **OUVERT** : Affiche les réponses qui ont été ouvertes et examinées par le client
- **RÉTROACTION** : Affiche les votes positifs et négatifs pour les requêtes effectuées par le client

## Important

La vue **Session en cours** n'apparaît que si le client a fait appel au libre-service avant de communiquer avec vous pour obtenir de l'aide. Si le client a d'abord communiqué avec vous, cette option ne sera pas activée puisqu'il n'existera aucun historique de session en cours à visualiser.

Puis-je voir tout l'historique de requêtes d'un client avec le Centre de connaissances ?



Afficher **Tout l'historique** vous permet de voir la totalité de l'historique des interactions de votre client en libre-service. Cette option permet de filtrer de la même manière que lorsque vous affichez la **Session en cours**.

La vue **Tout l'historique** offre une fonction supplémentaire, soit celle d'utiliser une ligne du temps pour afficher une période en particulier.

Quelle information est fournie dans la vue Détails ?

The screenshot shows the 'History' tab in the Knowledge Base interface. A dropdown menu is open over the 'ALL' filter, showing options: ALL, SEARCH, NO ANSWER, OPEN, and FEEDBACK. The table below lists history items with columns: Date, Type, Knowledge base ID, Language, and Query. The selected row is a 'FEEDBACK' event from 38 minutes ago with the query 'Can I search for knowledge base articles in French or other languages?'. The details view below shows the following information:

Date	Type	Knowledge base ID	Language	Query
37 minutes ago	SEARCH	knowledgefaq	en	
37 minutes ago	NO ANSWER	knowledgefaq	en	
37 minutes ago	OPEN	knowledgefaq	en	
37 minutes ago	FEEDBACK	knowledgefaq	en	
37 minutes ago	FEEDBACK	knowledgefaq	en	
38 minutes ago	FEEDBACK	knowledgefaq	en	Can I search for knowledge base articles in French or other languages?
38 minutes ago	OPEN	knowledgefaq	en	
38 minutes ago	SEARCH	knowledgefaq	en	Can I search for knowledge base articles in French or other languages?
38 minutes ago	SEARCH	knowledgefaq	en	Can I search for knowledge base articles in French or other languages?
38 minutes ago	FEEDBACK	knowledgefaq	en	
38 minutes ago	OPEN	knowledgefaq	en	
38 minutes ago	OPEN	knowledgefaq	en	

**Details**

Type: FEEDBACK  
 Knowledge base ID: knowledgefaq  
 Date: 2016-09-06 12:49:25  
 Feedback type: LIKE  
 Query: Can I search for knowledge base articles in French or other languages?

How can I archive older knowledge base articles?

Lorsque vous cliquez sur un événement dans le tableau d'historique, la partie inférieure de la vue affiche les détails correspondants. Les informations fournies varient selon le type d'événements que vous avez filtré.

Avec le filtre **TOUT** sélectionné, toute l'information s'affiche.

Si vous avez choisi le filtre **RECHERCHE**, les informations suivantes apparaissent :

- Date à laquelle l'événement a été enregistré
- La question posée par le client
- La réponse donnée au client

Si le filtre **AUCUNE RÉPONSE** est sélectionné, les informations suivantes sont affichées :

- Date à laquelle l'événement a été enregistré
- La question posée par le client

Si le filtre **OUVERT** est sélectionné, les informations suivantes sont affichées :

- Date à laquelle l'événement a été enregistré
- Réponses ouvertes par le client

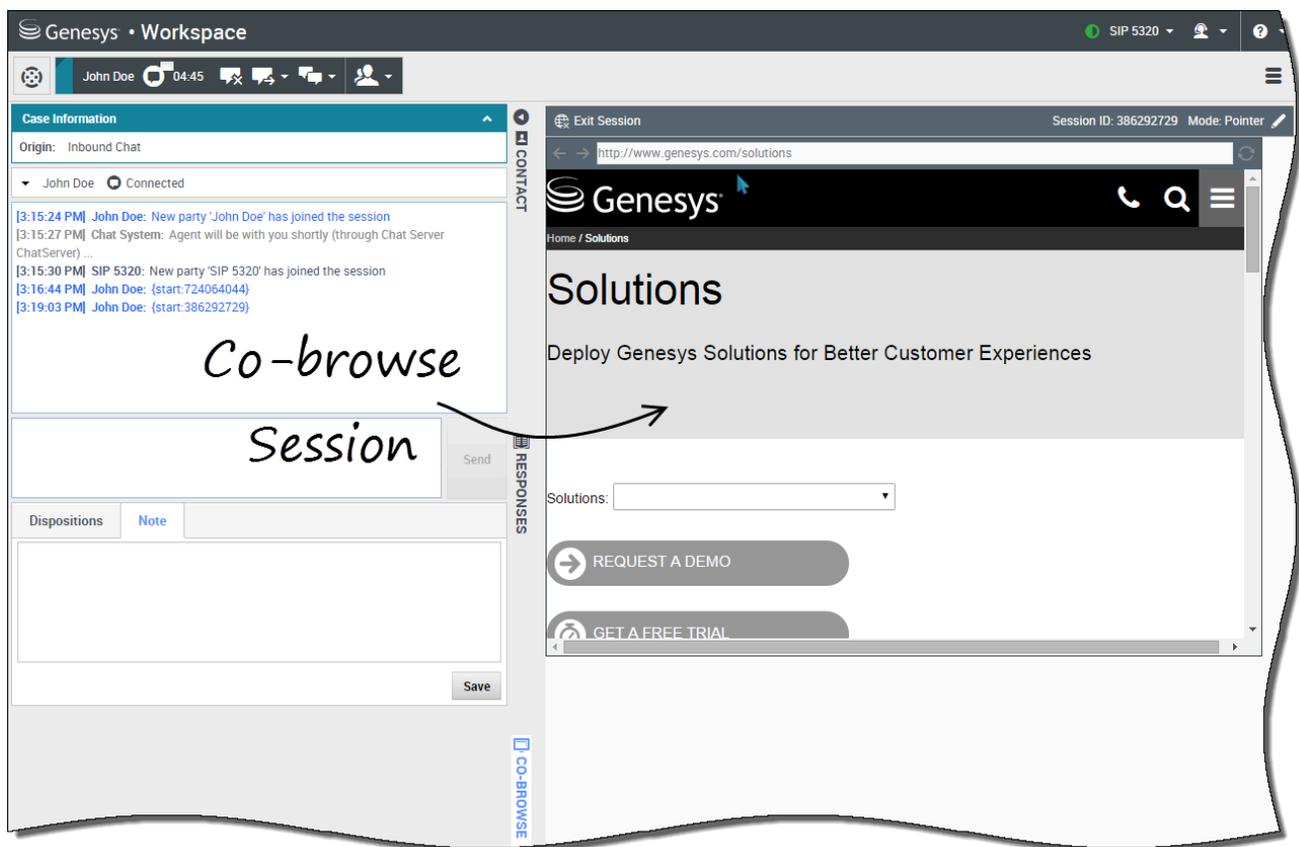
Si le filtre **RÉTROACTION** est sélectionné, les informations suivantes sont affichées :

- Date à laquelle l'événement a été enregistré
- Le type de rétroaction (positive ou négative)
- La question posée par le client
- La réponse pour lesquelles le client a laissé une rétroaction

## Sessions de co-furetage

Lors d'une session de co-furetage Genesys, vous et votre client pouvez naviguer simultanément sur la même page Web. Contrairement aux applications conventionnelles de partage d'écran, où l'un des participants voit l'image du navigateur de l'autre participant, dans une session de co-furetage Genesys, le client et vous utilisez conjointement la même instance de page Web.

### Lancement d'une session de co-furetage

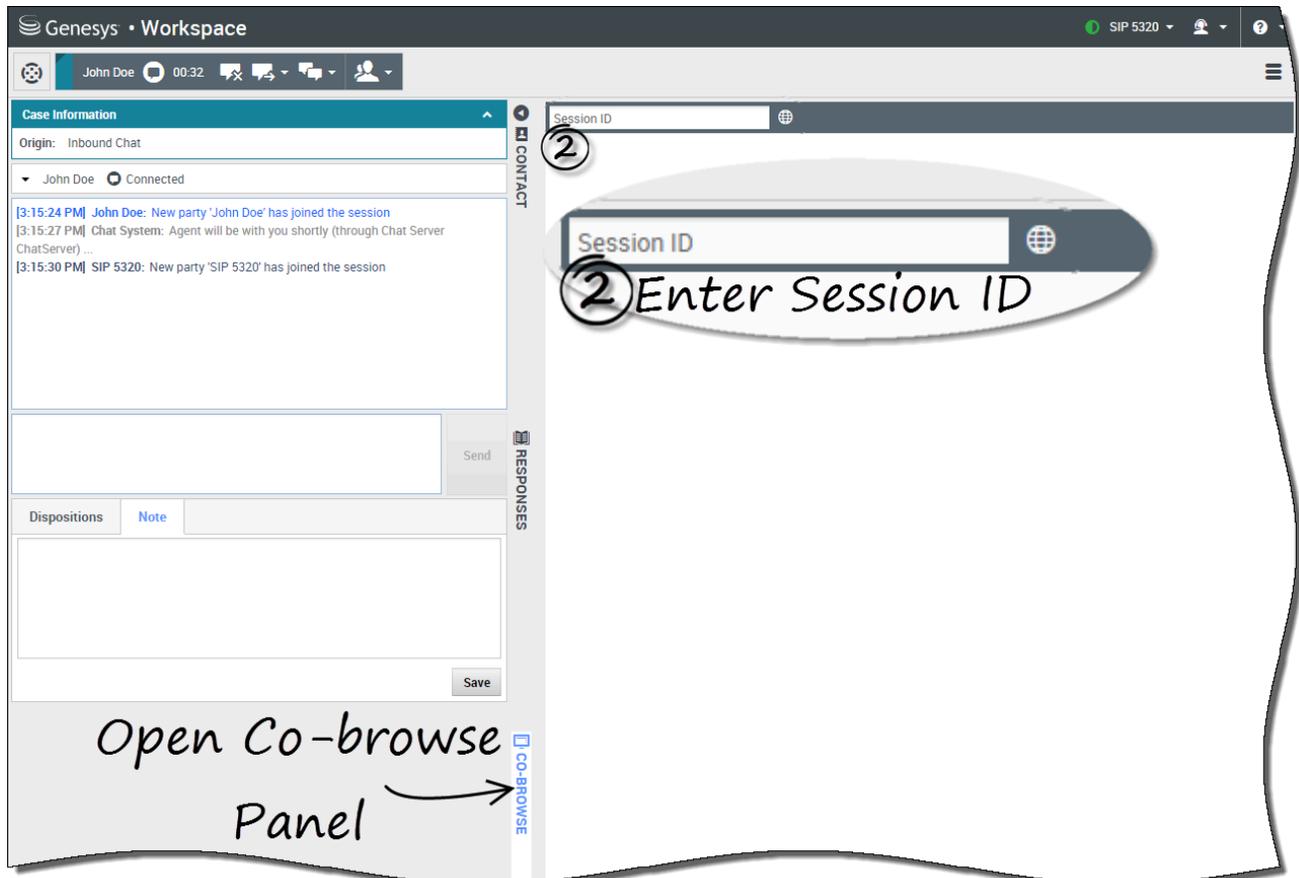


Toute session de co-furetage *doit* être initiée par le client lui-même. Vous ne pouvez pas lancer de session de co-furetage Les sites Web habilités pour le co-furetage Genesys comprend un bouton Co-furetage que le client doit utiliser pour lancer une session de ce type.

Lorsque le client clique sur le bouton Co-furetage, il voit apparaître une ID de session. Si vous êtes en communication par clavardage avec le client, la session de co-furetage démarre automatiquement dans votre espace de travail. Au démarrage de la session de co-furetage, un message de clavardage spécial apparaît, par exemple `—{start:123123123}`, où `123123123` est l'ID de session.

**Remarque :** Pour des raisons de sécurité, vous ne verrez que l'espace réservé de certains éléments de site Web.

## Démarrage d'une session de co-furetage à l'aide d'une ID de session



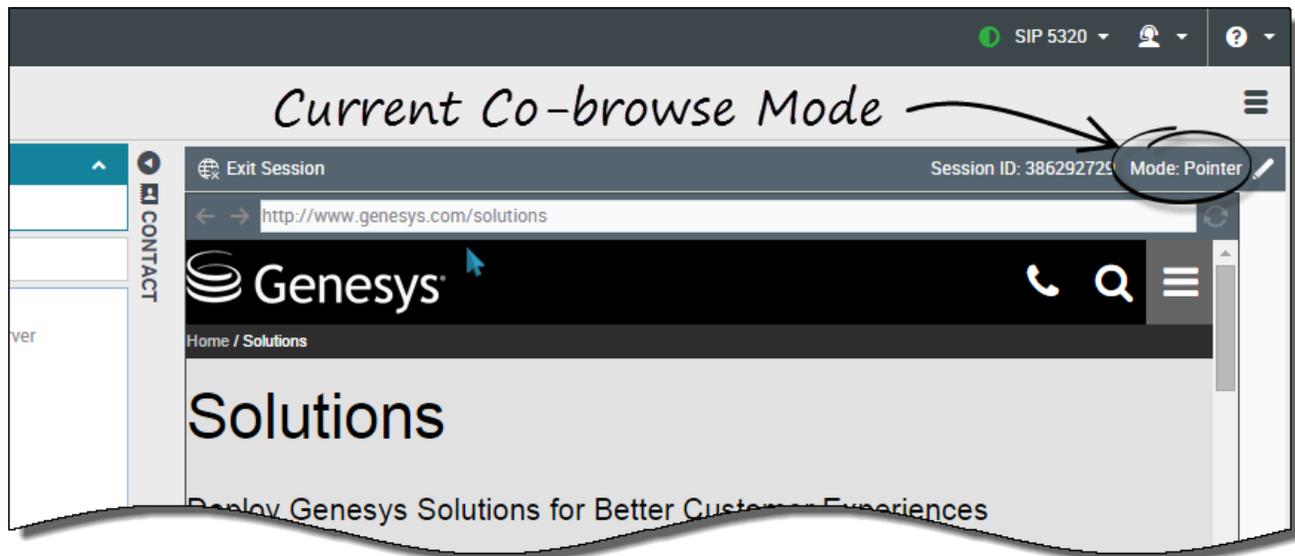
Si vous êtes en communication vocale ou par clavardage et que votre session de co-furetage ne démarre pas automatiquement, vous pouvez utiliser une ID de session pour lancer un co-furetage.

Obtenez l'ID de session auprès du client et entrez-la dans le champ **ID de session**, puis cliquez sur l'icône en forme de globe.

Vous devriez maintenant voir le navigateur du client. Vous n'êtes pas obligé(e) de naviguer jusqu'à la même page que le client. Le co-furetage utilise l'ID de session pour s'assurer que vous et votre client visualisez la même page. Dès le début de la session, le client reçoit une notification sur son écran indiquant qu'il a commencé une session de co-furetage.

**Remarque :** Le co-furetage Genesys ne prend pas en charge les conférences ou le transfert pour les interactions par **clavardage** et **vocales**.

## Utilisation du mode Pointeur

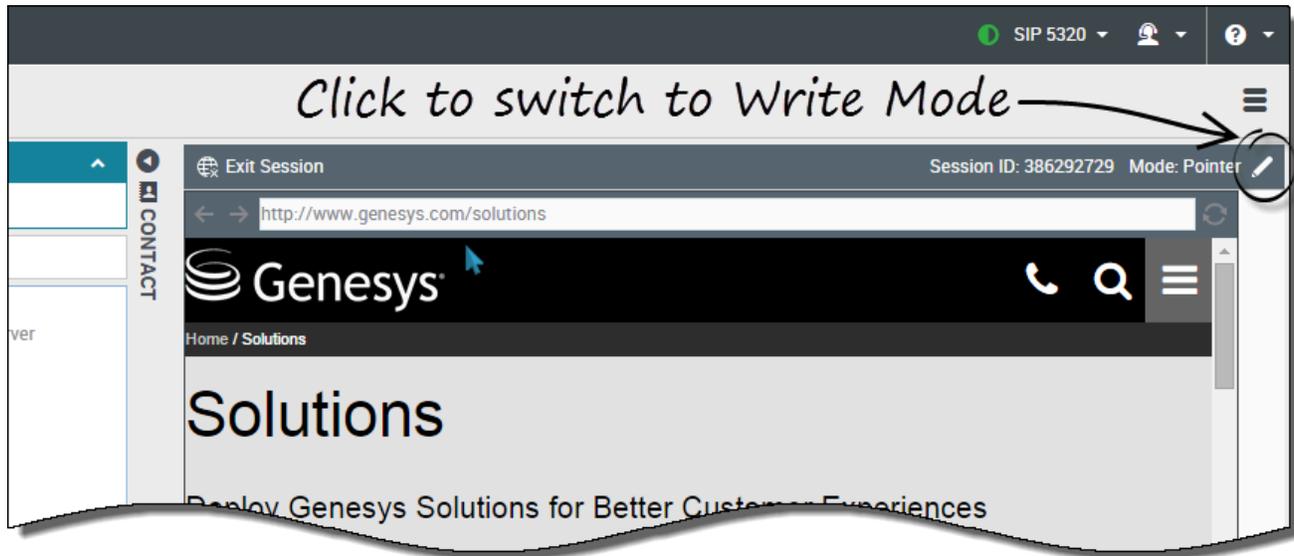


Lorsque vous participez à une session de co-furetage pour la première fois, vous êtes d'abord en *mode Pointeur*. Vous pouvez voir ce que l'utilisateur voit, mais vous ne pouvez effectuer aucune action dans son navigateur. Vous ne pouvez pas naviguer, entrer de l'information, ni soumettre de formulaire.

Vous et le client pouvez voir à tout moment les mouvements de souris de l'autre. Lorsque vous cliquez quelque part, un cercle rouge apparaît autour du pointeur de votre souris. Vous pouvez utiliser le cercle rouge pour diriger le client vers des sections précises de la page Web.

Vous pouvez à tout moment demander au client d'activer le *mode Écriture*.

## Basculement en Mode écriture



En mode Écriture, vous et le client pouvez effectuer toutes les actions normales d'un utilisateur. Chacun a la possibilité d'entrer du texte et de cliquer sur les boutons.

Pour passer en mode Écriture, cliquez sur l'icône de crayon dans le coin supérieur droit de la zone de co-furetage. L'application demande au client d'approuver le passage en mode Écriture. Le mode Écriture est activé uniquement si le client l'accepte. Vous recevez une notification vous informant de la réponse du client.

Si le client approuve le passage en mode Écriture, l'icône de crayon se transforme en icône de pointeur.

### Important

L'icône représentant un crayon n'apparaîtra pas si votre administrateur a désactivé le mode Écriture.

En mode Écriture, vous pouvez vous déplacer dans la page Web en cliquant sur les liens et en effectuant les opérations suivantes dans Workspace Web Edition :

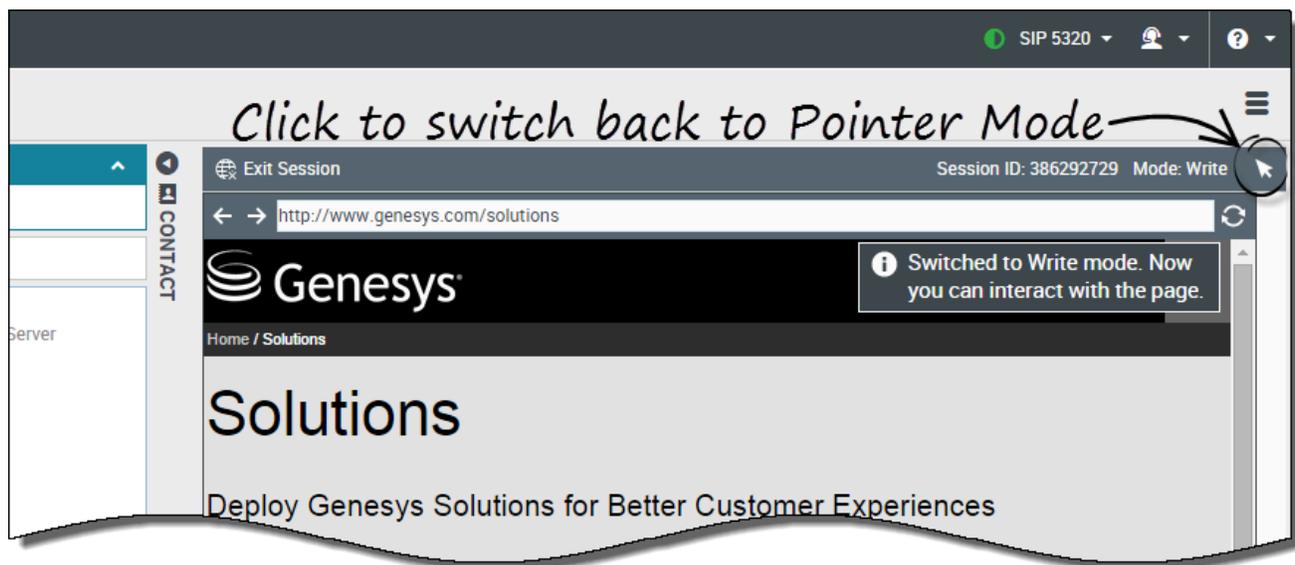
- Cliquer sur les flèches Précédent et Suivant.
- Entrez une URL dans la barre d'adresse et appuyez sur la touche **Entrée**.
- Cliquer sur le bouton Actualiser pour recharger la page.

Les administrateurs peuvent limiter les types d'éléments interactifs qui vous sont accessibles en mode Écriture. Par exemple, ils peuvent désactiver certains liens. Par défaut, tous les boutons **Soumettre** sont désactivés pour les agents et rien ne se passe si vous cliquez dessus. Les clients

peuvent continuer à soumettre des formulaires comme pendant une session de navigation normale.

**Important :** Vous pouvez uniquement effectuer un co-furetage lorsque le client est sur le site de votre entreprise. Si le client va sur un autre site, la session de co-furetage s'interrompt jusqu'à ce qu'il revienne sur votre site.

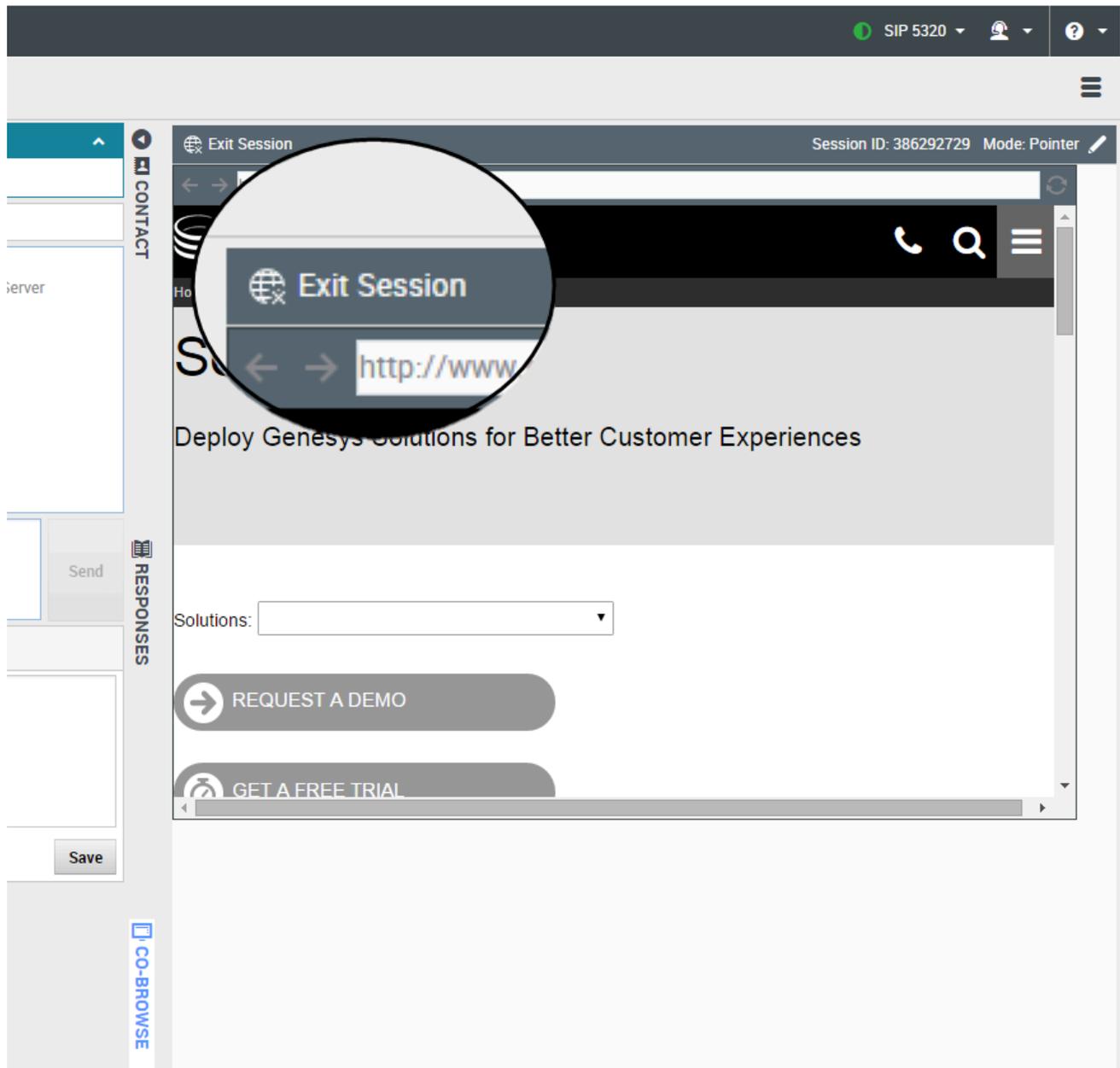
## Retour en mode Pointeur



Pour retourner en mode Pointeur, cliquez sur l'icône de pointeur dans le coin supérieur droit de la zone de co-furetage.

À tout moment, le client aussi peut repasser en mode Pointeur.

## Arrêt d'une session de co-furetage

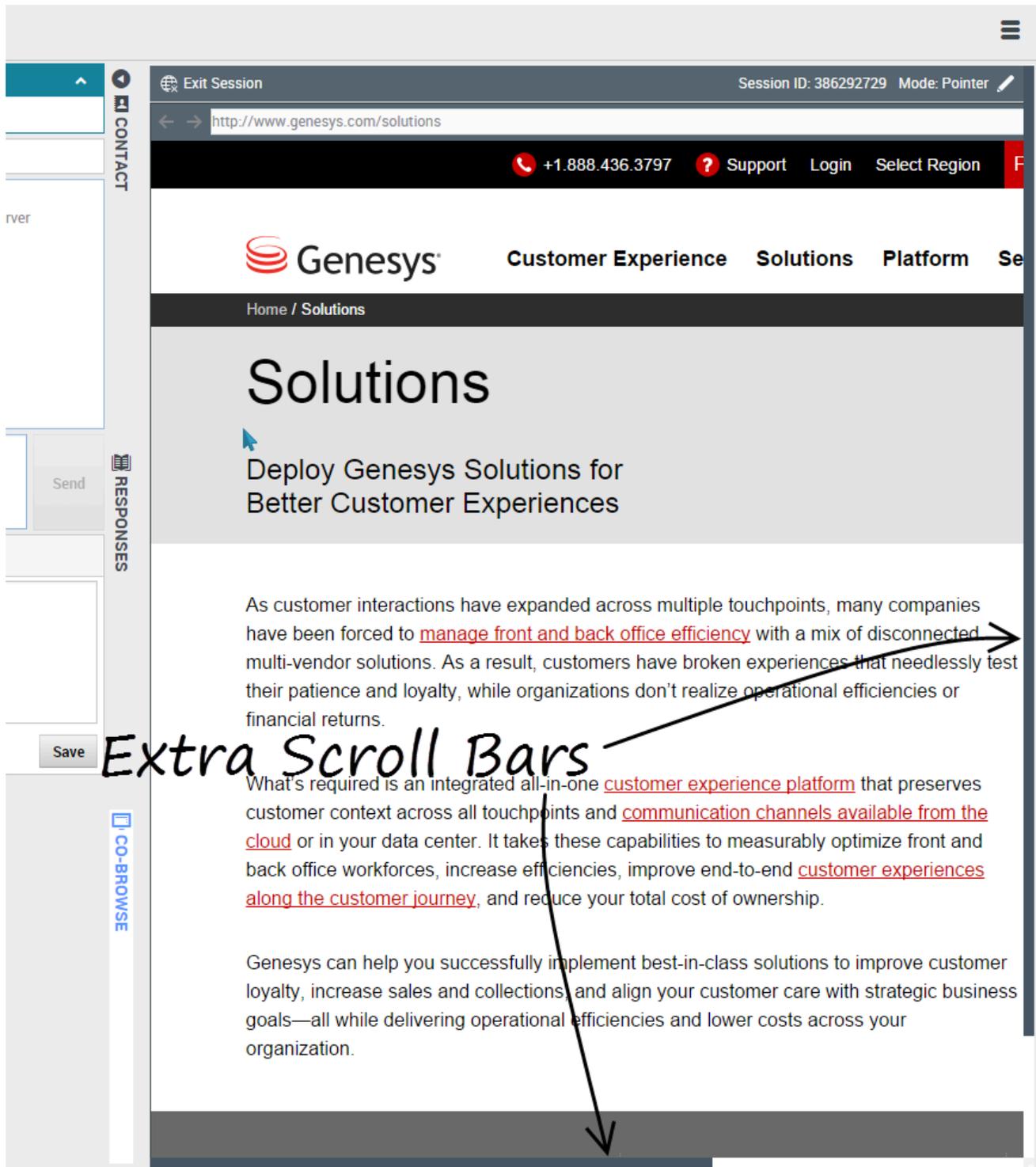


Quand une session de co-furetage est ouverte, les deux participants ont la possibilité d'y mettre fin à l'aide du bouton **Quitter la session**.

Vous pouvez aussi arrêter la session de co-furetage en interrompant le clavardage sortant ou l'appel avec le client.

Si le client quitte la session, le système vous avertit et votre écran n'affiche plus le navigateur du client. De la même manière, si vous quittez la session, le client reçoit une notification.

## Gestion de votre navigateur virtuel



La taille de votre navigateur virtuel (une copie du navigateur du client, mais sur votre ordinateur) est

identique à celle du navigateur sur l'écran du client. Des barres de défilement apparaissent pour faciliter vos déplacements dans le navigateur du client si sa fenêtre est plus grande que votre zone de co-furetage dans Workspace Web Edition.

### Masquage de données

Les administrateurs peuvent limiter les champs que vous êtes autorisé à consulter. Des astérisques (\*\*\*\*) remplacent les caractères masqués. Par exemple, les administrateurs pourraient choisir de masquer uniquement le mot de passe et le numéro d'assurance sociale du client—ou une page entière—pour tous les agents.

---

# Historique de navigation

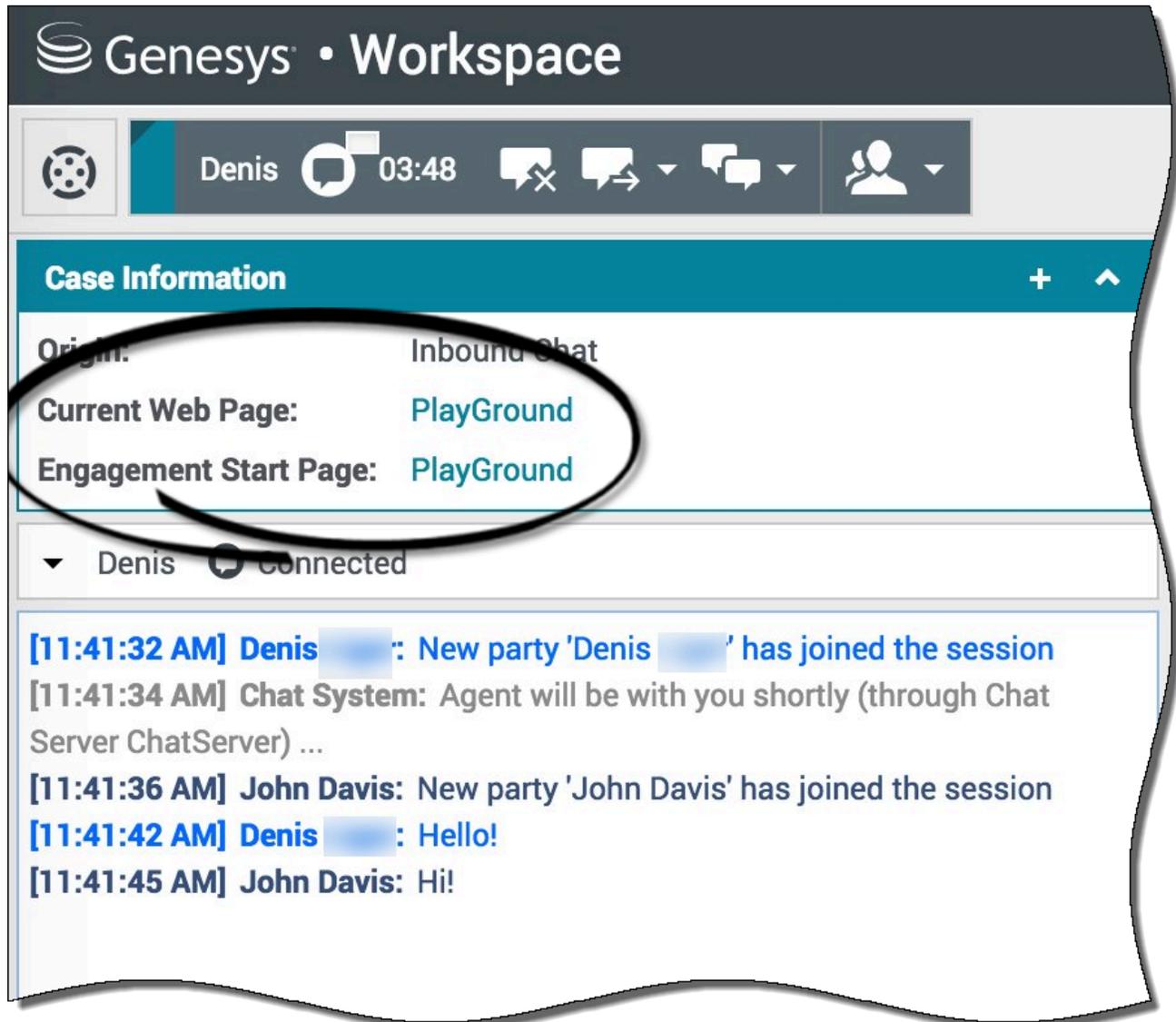
Workspace vous permet d'afficher un historique de navigation du client avant que vous ne l'aidiez, pour voir s'il a effectué une recherche aléatoire ou précise.



**[+] Regarder la vidéo : Affichage de l'historique de navigation de vos clients**

[Link to video](#)

Comment savoir sur quelle page mon client était lorsque je l'ai invité dans la session?



The screenshot displays the Genesys Workspace interface. At the top, the header reads "Genesys • Workspace". Below this is a navigation bar with a profile icon, the name "Denis", a timer "03:48", and several chat-related icons. The main content area is titled "Case Information" and contains the following details:

Origin:	Inbound Chat
Current Web Page:	PlayGround
Engagement Start Page:	PlayGround

Below the case information, there is a section for the active session with "Denis" and a "Connected" status. The chat history shows the following messages:

- [11:41:32 AM] Denis [redacted]: New party 'Denis [redacted]' has joined the session
- [11:41:34 AM] Chat System: Agent will be with you shortly (through Chat Server ChatServer) ...
- [11:41:36 AM] John Davis: New party 'John Davis' has joined the session
- [11:41:42 AM] Denis [redacted]: Hello!
- [11:41:45 AM] John Davis: Hi!

Vous pouvez voir sur quelle page Web votre client se trouvait lorsque vous l'avez invité dans la session, mais aussi la page qu'il visite actuellement.

Les informations du dossier du client sont visibles sur le côté gauche de la fenêtre d'interaction active.

Le nom de la page Web que le client consultait lorsqu'il a reçu l'invitation à la session est indiqué sous **Page de début d'invitation**, et le nom de sa page actuelle est affiché juste au-dessus.

Comment afficher la liste des pages Web visitées par mon client?

The screenshot displays the 'Web Activity' view. On the left, a vertical sidebar contains three tabs: 'CONTACT', 'RESPONSES', and 'WEB ACTIVITY'. The 'WEB ACTIVITY' tab is selected. The main content area is divided into two sections. The top section is a table with the following data:

Description	Started	Duration	Url
PlayGround	4/24/2015, 11:41:07 AM	00:00:00	http://135.39.45.211:8081/playground/PG.html
PlayGround	4/24/2015, 11:38:17 AM	00:02:49	http://135.39.45.211:8081/playground/PG.html
PlayGround	4/24/2015, 11:36:27 AM	00:01:50	http://135.39.45.211:8081/playground/PG.html
PlayGround	4/24/2015, 11:14:45 AM	00:21:41	http://135.39.45.211:8081/playground/PG.html
PlayGround	4/24/2015, 11:14:31 AM	00:00:12	http://135.39.45.211:8081/playground/PG.html#
PlayGround	4/23/2015, 12:02:49 PM	23:17:41	http://135.39.45.211:8081/playground/PG.html
PlayGround	4/23/2015, 12:02:10 PM	00:00:38	http://135.39.45.211:8081/playground/PG.html

Below the table, there are navigation links: 'First', 'Previous', '1', '2', 'Next', 'Last'. On the right, it shows '1 - 10 of 12' and a dropdown menu set to '10' per page. The bottom section, titled 'Details', shows a preview of the selected web page. A handwritten arrow points to the 'Details' tab with the text 'Selected web page'. The preview shows the Genesys website header with navigation links: '+1.888.436.3797', 'Support', 'Login', 'Select Region', 'Free Trial', and a search bar. The main content area features the text 'Introducing the Next Generation Customer Experience Platform' with 'LEARN MORE' and 'SEE EDITIONS' buttons. At the bottom of the preview, there are links for 'REQUEST A DEMO', 'GET A FREE TRIAL', and 'CONTACT US'.

Vous pouvez consulter la liste des pages Web visitées par votre client pendant leur session de navigation en cours, ainsi que le contenu de la page Web actuellement sélectionnée.

Pour accéder à la vue Activité Web, cliquez sur l'onglet vertical **ACTIVITÉ WEB** dans la fenêtre

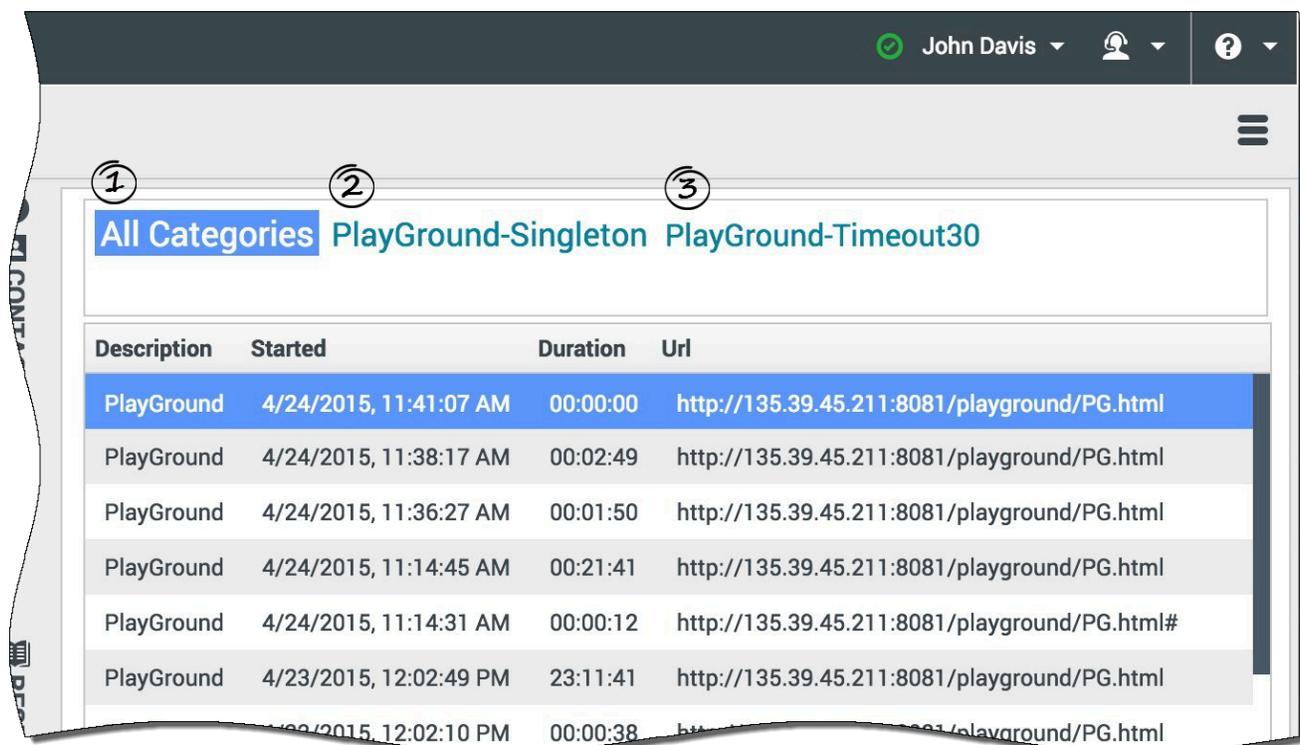
d'interaction active.

Vous pouvez maintenant voir, dans le coin supérieur droit de votre fenêtre, la liste des pages Web visitées par votre client pendant la session de navigation en cours. Dans le coin inférieur droit de votre fenêtre, vous pouvez voir le contenu de la page Web actuellement sélectionnée.

### Important

Si le client a ouvert une session sur votre site Web, vous pourriez ne pas être en mesure de voir le contenu des pages Web qu'il a consultées.

Comment puis-je filtrer la liste des pages Web?



Vous pouvez filtrer la liste des pages Web en sélectionnant une catégorie.

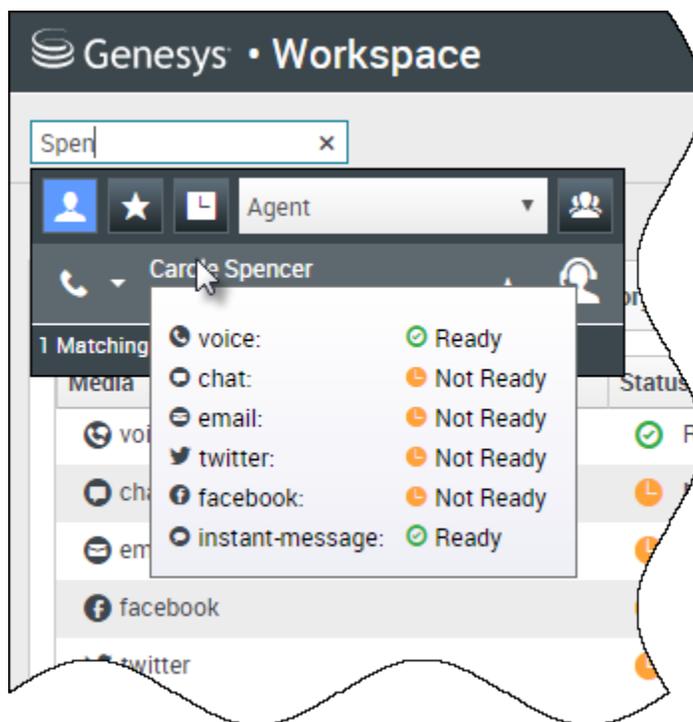
Juste au-dessus de la liste des pages Web, une zone de texte en surbrillance signale que vous affichez les pages Web de toutes les catégories.

Cliquez sur les catégories listées à côté pour filtrer toutes les pages qui ne sont pas dans cette catégorie.

# Interactions en interne

Les interactions en interne sont des communications entre vous et d'autres personnes à l'intérieur de votre entreprise. Elles sont généralement privées, comme des **consultations**, des **transferts**, des **messages instantanés (MI)** et des **messages** de votre système ou de vos administrateurs. Il peut également s'agir de **conférences** qui concernent le client. Votre superviseur peut également utiliser des interventions ou la surveillance de l'agent pour écouter discrètement vos interactions ou communiquer avec vous et/ou le client.

## Comment contacter des personnes dans mon entreprise?

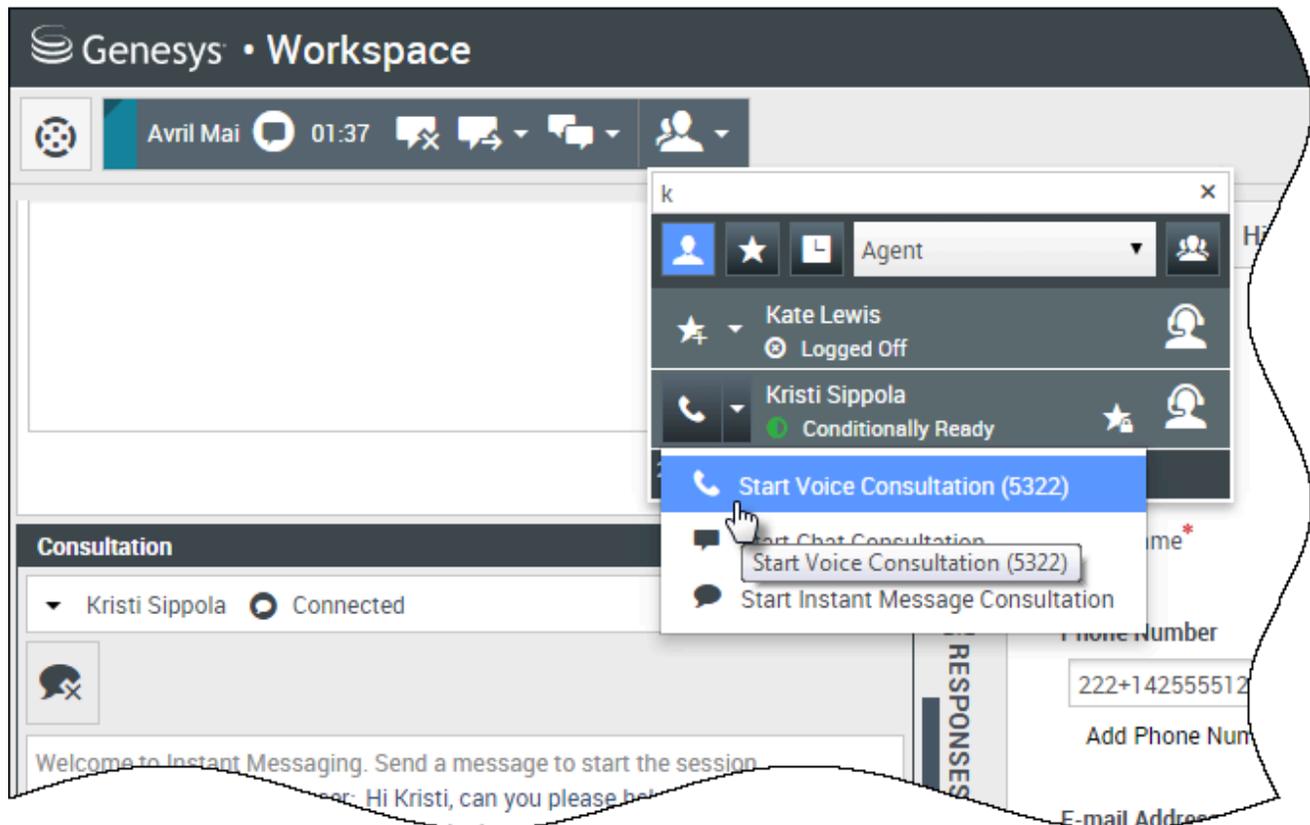


L'outil **Team Communicator** vous permet de rechercher dans le répertoire de votre entreprise un agent, un superviseur (chef d'équipe), un groupe d'agents ou une autre cible que vous souhaitez appeler ou consulter, ou vers qui effectuer un transfert.

Tapez le nom de la personne que vous souhaitez appeler, puis placez le pointeur de votre souris sur son nom dans la liste des résultats de la recherche. Une fenêtre contextuelle s'affiche vous informant si cette personne est prête à prendre un appel, fait une pause, est occupée ou est déconnectée.

Si la personne est disponible, utilisez le menu Action pour l'appeler. Si ce n'est pas le cas, essayez un autre canal comme le Message instantané, ou réessayez plus tard.

## Comment lancer une consultation?



Une consultation vous permet de discuter avec un autre membre de votre équipe au sujet d'un **appel** actif, d'un **courriel**, d'une discussion par **clavardage** ou d'un **élément de travail**. La consultation se distingue de la **conférence**, car le client n'est pas connecté à la session.



lance une consultation.

Cherchez dans la liste des **membres de votre équipe** pour trouver la personne ou la cible interne (un **groupe d'agents**, un point de routage ou une compétence) que vous souhaitez consulter, puis sélectionnez le type de consultation désiré. Une fois connecté(e), vous pouvez surveiller l'état et utiliser les commandes comme vous le feriez pour toute autre interaction.

### Voici quelques conseils à ne pas oublier :

- L'une des parties peut mettre fin à la consultation. Cependant, mettre fin à la consultation ne met pas fin à l'interaction avec le client.
- Si vous mettez fin à la session avec le client, la consultation demeure active.

- Les consultations sont privées, le client ne peut ni voir ni entendre vos échanges.
- Le membre de l'équipe peut afficher les informations de contexte et du contact et, le cas échéant, la transcription du clavardage.
- Pour fermer un clavardage actif, vous et les membres de l'équipe consultée devez le marquer comme terminé .

Si vous êtes en communication et que vous lancez une consultation vocale, l'appel d'origine est mis en attente pendant que vous consultez le membre de l'équipe sélectionné.

-  reprend l'appel d'origine (et vous permet également de basculer entre les deux appels).
-  met fin à la consultation et reprend l'appel d'origine qui était en attente.

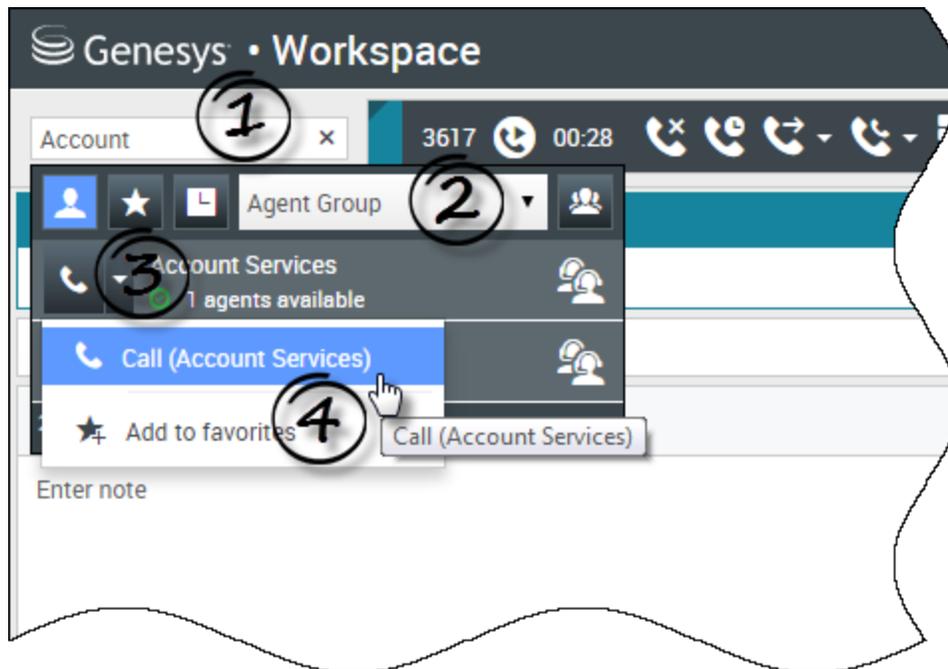
Si vous lancez une consultation par clavardage ou messagerie instantanée, une nouvelle fenêtre s'ouvre, dans laquelle vous pouvez envoyer des messages privés au membre de l'équipe. Vous pouvez également lancer plusieurs consultations. Par exemple, vous pouvez lancer une consultation vocale lorsqu'une consultation par messagerie instantanée est en cours.

Avant une conférence ou un transfert, vous pouvez consulter les membres de votre équipe en sélectionnant **Consultation** dans la barre d'outils. Une fois la demande de consultation envoyée, le premier appel est mis en attente.

Lors de la consultation, vous pouvez également effectuer une conférence ou un transfert entre le membre de l'équipe et votre client. Pour ce faire, sélectionnez

**Transfert d'appel instantané** () ou **Conférence d'appel instantané** () , puis sélectionnez le même bouton à côté du nom du membre de l'équipe souhaité.

Comment passer un appel à un groupe d'agents?



Dans certains centres de contact, les agents sont répartis en groupes spécifiques. Par exemple, certains agents parlent différentes langues, connaissent bien certains produits ou possèdent un niveau d'habilitation de sécurité supérieur. De telles spécialités peuvent servir de base à la création de groupes d'agents.

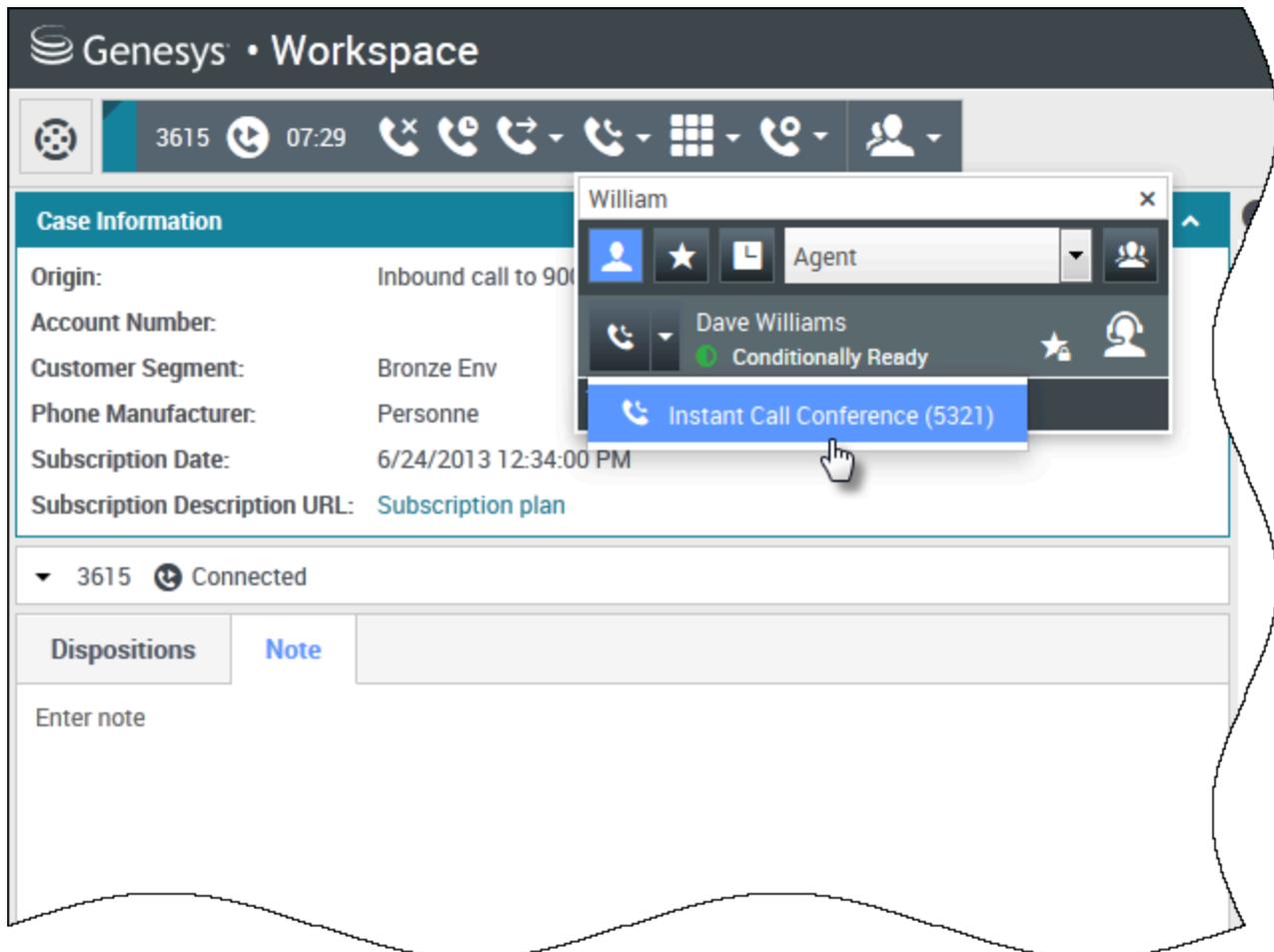
Si l'administrateur a activé cette fonction, vous pouvez entrer le nom du groupe au lieu du nom de l'agent lorsque vous recherchez un membre de l'équipe. Cliquez sur la liste déroulante **menu Action** à côté du nom du groupe d'agents que vous souhaitez appeler.

Parfois, aucun membre du groupe d'agents n'est disponible pour prendre l'appel. Si votre administrateur a configuré cette fonction dans Workspace, un message apparaît sous le nom du groupe pour indiquer combien d'agents sont disponibles. Si aucun agent n'est disponible, vous devez attendre pour appeler.

### Important

Dans certains cas, les informations sur la disponibilité du groupe d'agents s'affichent avec 10 à 30 secondes de retard.

## Comment démarrer une conférence?



Le démarrage d'une conférence vous permet d'ajouter une autre personne à l'appel ou à la conversation par clavardage en cours. La conférence est différente de la **consultation**, car le client est aussi connecté à la session.



commence une conférence lorsque vous travaillez dans une **interaction vocale**.



commence une conférence lorsque vous travaillez par **clavardage**.

Effectuez une recherche dans la liste de **cibles internes** pour trouver la personne, le groupe d'agents, le point de routage, la file d'attente d'interaction ou la compétence que vous souhaitez ajouter, puis sélectionnez le canal de conférence que vous demandez. La conférence commence dès qu'ils acceptent la demande. (Lors de l'envoi d'une demande de conférence à un groupe d'agents, les informations sur la disponibilité des agents sont disponibles dans les 10 à 30 secondes qui suivent, Vous devrez peut-être attendre pour voir si un agent est disponible pour rejoindre le conférence.)

## Voici quelques conseils à ne pas oublier :

- Vous pouvez toujours consulter un membre de l'équipe avant de l'ajouter à la conférence.
- Dans une conférence vocale, la personne que vous avez ajoutée peut choisir d'abandonner l'appel. Cela la déconnecte de la conférence, mais votre appel avec le client se poursuit.
- Si vous vous déconnectez de l'appel, mais que la personne ajoutée à la conférence est toujours connectée, l'appel continue sans vous. Votre système est peut-être configuré pour mettre fin à la conférence une fois que vous vous déconnectez si la personne que vous avez ajoutée ne fait pas partie de votre société.
- Toute personne connectée à la conférence peut lire ou écouter le contenu de la discussion qu'entretiennent les autres parties, sauf si vous supprimez un participant ou que vous désactivez le son pour ce participant de manière sélective.
- Il est possible que votre configuration vous permette de supprimer un interlocuteur d'une conférence. Sélectionnez le menu **Action sur les participants** de la vue Interaction vocale, puis sélectionnez **Retirer le participant de la conférence** pour supprimer ce participant de la conférence.

Un membre de l'équipe peut sélectionner **Quitter** pour quitter la conférence.

## Comment transférer une interaction à un autre membre de l'équipe?

### Link to video

Vous pouvez instantanément transférer un appel, un courriel ou un clavardage à un autre membre de l'équipe. Vous pouvez également commencer par le consulter. Par exemple, vous pouvez placer l'appel en cours en attente pendant que vous parlez à un autre membre de l'équipe pour vérifier qu'il accepte le transfert.



transfère un appel vocal.



transfère un clavardage.



transfère un courriel entrant.

## Voici quelques conseils à ne pas oublier :

- Les personnes qui peuvent accéder aux informations du dossier lié à l'interaction sont vous, la personne à qui vous transférez le dossier et votre administrateur.
- Si votre demande de transfert n'est pas acceptée, vous devez revenir manuellement à l'interaction.
- Si aucun agent n'est disponible, vous devez attendre pour transférer l'appel. (Lors du transfert à un groupe d'agents, les informations sur la disponibilité des agents sont disponibles dans les 10 à 30 secondes qui suivent, Vous devrez peut-être attendre pour effectuer le transfert si aucun agent n'est disponible.)

- Si la cible de transfert est occupée (Pas prête ou déconnectée), vous pouvez transférer l'appel vers la messagerie vocale, si cette fonctionnalité est disponible.

Regardez la vidéo pour voir comment fonctionne un transfert.

## Comment envoyer un message instantané?

### Link to video

Le canal de messagerie instantanée (IM) de Workspace vous permet d'échanger (envoyer et recevoir) des messages instantanés avec votre équipe. Si cette fonctionnalité est disponible dans votre environnement, elle le sera sur l'ensemble de votre canal vocal.

Pour envoyer un message instantané, recherchez le **membre d'équipe** et sélectionnez **Envoyer un message instantané**. Entrez un message et cliquez sur **Envoyer**. Si la personne accepte, vous pouvez envoyer et recevoir des messages.



met fin à la session de messagerie instantanée.



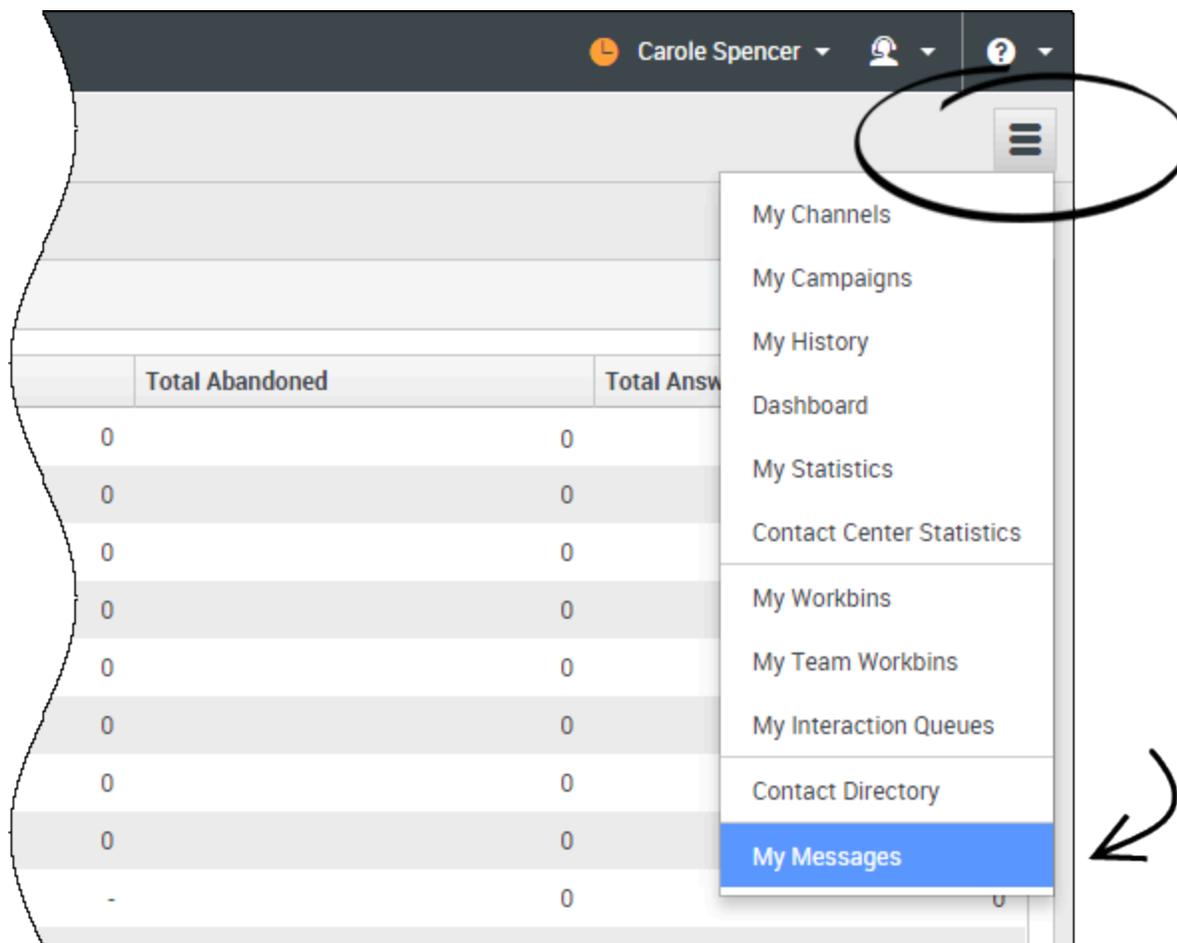
ferme la fenêtre.

## Comment recevoir un message instantané?

### Link to video

Regardez la vidéo pour savoir comment répondre à une demande de message instantané de la part d'un de vos collègues.

## Comment lire mes messages?



Vous pouvez recevoir des messages provenant du système de Genesys.

Lorsqu'un nouveau message arrive, une notification d'aperçu s'affiche (vous pouvez également entendre un son ou une tonalité).

Les messages les plus communs comprennent :

- Les messages système (tels que ceux qui s'affichent lorsqu'un commutateur, un canal ou un serveur de contact est hors service)
- Les messages vocaux (s'ils sont activés)

Vous pouvez afficher davantage de messages sur la page **Mes Messages**. Dans la **vue principale**, cliquez sur le bouton **Accéder aux vues d'appui de Workspace et les utiliser** (☰), puis sélectionnez **Mes messages**. Les messages les plus récents s'affichent en haut, avec une couleur et un état pour indiquer une priorité.

---

Si vous avez des messages vocaux, un indicateur s'affiche à côté de la boîte aux lettres, comme suit : .

Pour accéder à votre boîte vocale, sélectionnez-la dans le menu des **Vues d'appui** (). Une nouvelle interaction interne est lancée. Utilisez le clavier pour entrer vos données d'authentification.

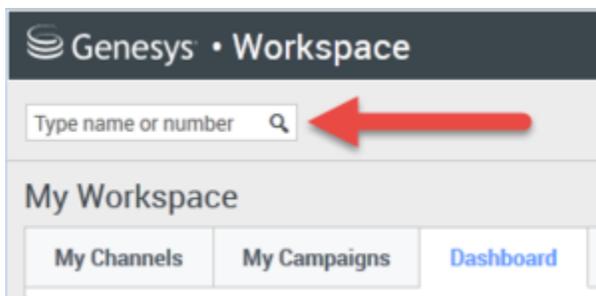
**Conseil :** Si vous passez le pointeur de la souris sur l'indicateur de message en attente, le nombre de messages dans chacune de vos boîtes messageries vocales s'affiche.

# Team Communicator

## Lancement d'un appel ou d'une interaction par courriel

Pour lancer un appel vocal ou une interaction par courriel, cliquez sur Team Communicator et commencez à saisir des informations sur la personne que vous souhaitez joindre. Team Communicator est une fonctionnalité qui vous permet de chercher une personne dans l'annuaire de votre entreprise (une cible interne) ou une personne extérieure à votre entreprise (comme un contact) dont les informations sont stockées dans l'annuaire des contacts.

Vous pouvez entrer un nom, le début d'un nom, un numéro de téléphone ou une adresse courriel dans le champ Team Communicator pour lancer instantanément un appel ou envoyer un courriel à cette personne. Votre administrateur peut configurer votre système de façon à restreindre les personnes pour lesquelles vous pouvez effectuer une recherche.



Fenêtre principale de Team Communicator C'est l'endroit où vous pouvez entrer des noms, des numéros de téléphone et des adresses de courriel.

Regarder la vidéo : Recherche d'un contact

[Link to video](#)

Vous pourriez travailler avec un client qui doit résoudre son problème avec votre aide. Servez-vous de Team Communicator pour lancer un appel vocal avec la cible interne ou le contact qui peut vous aider à résoudre ce problème.

Team Communicator fait partie de la [vue principale](#). Il est aussi affiché dans les fenêtres d'interaction suivantes (pour des actions de transfert, de conférence et de consultation) :

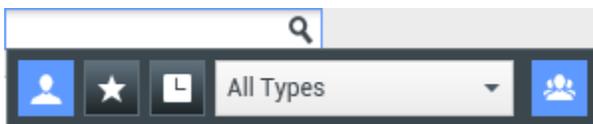
- [Voix](#)
- [Chat](#)
- [Courriel](#)
- [Facebook](#)
- [Twitter](#)

Entrez un nom ou un numéro dans le champ de recherche de Team Communicator pour commencer votre recherche. Lorsque vous cliquez dans le champ, la barre d'outils Team Communicator s'affiche. Vous pouvez alors effectuer des recherches dans tous les contacts, les contacts favoris, les contacts favoris de l'entreprise, les contacts récents et les cibles internes. Cette barre d'outils vous permet également de filtrer par type de contact ou de cible interne, ainsi que de grouper ou de dissocier les résultats de la recherche.

## Dans la vue principale

### Comment utiliser Team Communicator dans la vue principale?

Le champ **Recherche rapide** de Team Communicator se trouve dans la vue principale. Le champ **Recherche rapide** est un outil de recherche universel. Il est capable de faire des recherches aussi bien dans la base de données des contacts que dans le répertoire des cibles internes. Votre administrateur système peut le configurer de façon à ce qu'il fournisse une fonction de recherche UCS (Universal Contact Server) ou simplement une fonction de recherche des cibles internes.



Team Communicator pour des appels, des courriels, des transferts, des conférences et des consultations

### Commencer un appel ou un courriel

Lorsque vous sélectionnez Team Communicator, une barre d'outils apparaît. Entrer un nom, un numéro de téléphone ou un autre mot-clé dans le champ pour commencer votre recherche. En cours de frappe, Team Communicator vous suggère des agents connus, des contacts et d'autres ressources.

Cliquez sur le nom d'une personne que vous souhaitez contacter dans la liste des résultats.

Vous pouvez toujours lancer une interaction avec quelqu'un dont le nom n'est pas dans la base de données en entrant son numéro de téléphone complet ou son adresse de courriel, puis en cliquant sur le bouton Appel ou Courriel du **menu Action** qui se trouve à côté du nom ou de l'adresse de courriel.

La barre d'outils permet de filtrer les résultats de recherche des contacts et cibles internes par type d'appel ou de contacts :

- Rechercher des contacts ()
- Rechercher des contacts favoris ()
- Rechercher des contacts récents ()

Par le biais de cette barre d'outils, il est également possible de filtrer par type de contact ou de cible interne, ainsi que de grouper ou de scinder () les résultats de la recherche par catégorie ou type.

Il est possible de régler votre système de façon à recevoir une alerte lorsque vous manquez un appel.

Cliquez dans le champ de texte de Team Communicator pour ouvrir Team Communicator. Si vous

avez un appel manqué, le bouton **Afficher et rechercher dans éléments récents** () est orange. Cliquez sur le bouton pour afficher la liste des appels manqués. Une petite flèche vide pointant vers le bas apparaît près du numéro de la personne qui vous a appelé. Si vous passez le pointeur de la souris sur le contact, une infobulle affiche les informations sur l'appel manqué, notamment la date, l'heure et les coordonnées connues.

Dans Team Communicator, l'un des trois petites flèches apparaît à côté du nom des contacts ayant récemment appelé.

-  — Une flèche pointant vers le bas indique un appel auquel vous avez répondu
-  — Une flèche pointant vers le haut indique un appel sortant du contact
-  — Une flèche pointant vers le bas souligné indique un appel manqué

Pour obtenir des informations sur l'appel, répondu, manqué ou sortant, placez le pointeur de votre souris sur le numéro ou le nom du contact.

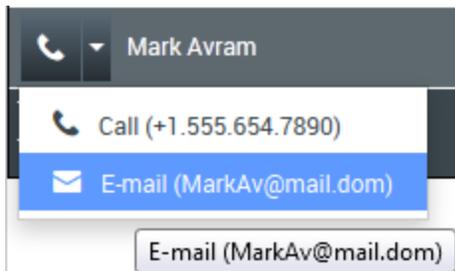
Lorsque vous fermez Team Communicator, ou lorsque vous décidez d'utiliser les filtres Tous les contact ou Contacts favoris, le bouton **Récent** redevient blanc si vous avez pris connaissance des appels récents et manqués ou si vous avez rappelé tous les contacts dont vous avez manqué l'appel.

## Appels et courriels

Utilisez Team Communicator pour effectuer un nouvel appel vocal ou une nouvelle interaction par courriel.

### Lancement d'une nouvelle interaction

Pour lancer une nouvelle interaction (externe ou interne), utilisez Team Communicator pour rechercher et sélectionner une cible ou un contact. Entrez le nom d'une cible interne (agent, compétence, groupe d'agents ou point de routage) ou bien le nom, le numéro de téléphone ou l'adresse courriel d'un contact dans le champ de recherche universel.



À mesure que vous tapez, Workspace Web Edition lance la recherche dans les bases de données de contacts et de cibles internes, et dresse la liste des contacts et cibles internes potentiels.

Depuis la liste, vous pouvez :

- Sélectionnez le type d'interaction à lancer (voix ou courriel sortant).

Vous pouvez utiliser les contrôles Team Communicator pour effectuer les opérations suivantes :

- Filtrer et trier la liste des résultats de recherche.
- Effectuer des actions relativement à un contact particulier pour procéder à un appel.

Regarder la vidéo : Rédaction d'un nouveau courriel

[Link to video](#)

Regarder la vidéo : Lancement d'un appel vocal

[Link to video](#)

## Filtrer/trier vos résultats

### Filtrer et trier la liste des résultats de recherche

La recherche de Team Communicator se fait par « mots-clés » et vérifie dans les champs de la base de données des contacts le ou les mots (nom, numéro de téléphone, adresse de messagerie ou autre critère) indiqués dans le champ de recherche. Une recherche de type « commence par » est effectuée dans chaque champ de la base de données afin d'y rechercher les mots-clés fournis.

Les résultats sont renvoyés sous forme de liste organisée selon les règles de classement. Dans la plupart des cas, vous pouvez affiner votre recherche à l'aide des fonctionnalités de filtrage de la liste. Par exemple, vous pouvez filtrer les résultats de vos recherches afin que seuls les agents et les files d'attente soient affichés.

Les types de résultats possibles sont :

- Tous les types
- Agent

- Groupe d'agents
- Point de routage
- Compétence
- Contact
- File d'attente des interactions

Sélectionnez l'icône **Tri par catégorie** () pour organiser les résultats de recherche par catégorie. Vous pouvez réduire les catégories en cliquant sur la flèche affichée près du nom d'une catégorie.

Sous le champ **Recherche rapide**, vous trouverez quatre commandes permettant de répertorier rapidement les contacts précédents.

De gauche à droite, il s'agit des boutons suivants :

-  **Tout rechercher** : sélectionner toutes les cibles internes et tous les contacts correspondants. Cette option n'a aucune incidence sur l'ordre de tri.
-  **Afficher et rechercher dans mes favoris d'entreprise** : cliquez sur cette option pour afficher uniquement les contacts/cibles internes marqués comme favoris d'entreprise. Le tri s'effectue par catégorie ou par type.
-  **Afficher et rechercher mes contacts/cibles récents** : sélectionnez parmi les 1 à 10 derniers contacts/cibles internes que vous avez appelés directement, contactés par courriel ou surveillés. Les résultats sont alors triés par date.
- **Filtrer par type** : sélectionnez le type à rechercher parmi Agent, Contact, Point de routage, Compétence, File d'attente, File d'attente des interactions et Groupe d'agents.
-  **Trier par catégorie/Trier par type** : sélectionner cette option pour que les résultats soient triés par catégorie ou par type.

## Utiliser les favoris

### Comment utiliser mes favoris personnels et d'entreprise?

Un favori est une personne avec laquelle vous interagissez fréquemment.

Team Communicator de Workspace permet de définir des contacts et des cibles internes (d'autres agents, votre superviseur (chef d'équipe) ou un point de routage d'appels) comme étant vos favoris personnels. Cette fonction peut s'avérer utile si vous devez fréquemment poser des questions à votre superviseur au sujet de problèmes particuliers avec les clients, ou si vous transférez régulièrement certaines demandes vers un point de routage.

Il est possible de "retirer" les contacts ou les cibles de la liste des favoris lorsque vous n'avez plus à les trouver rapidement.

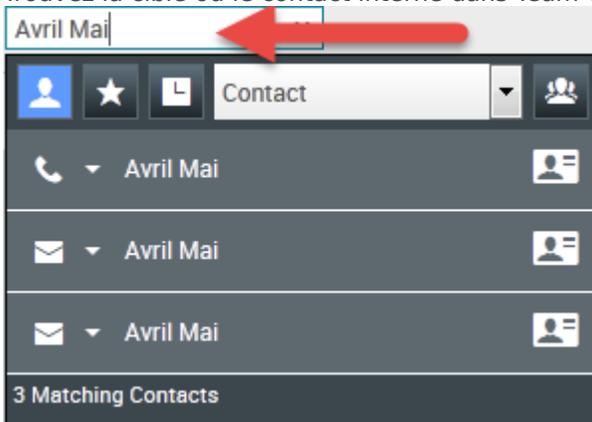
Certaines cibles en particulier sont définies comme des "« favoris d'entreprise »" par l'administrateur. Dans Team Communicator, les favoris d'entreprise sont représentés par une icône d'étoile verrouillée (🔒). Elle indique que vous ne pouvez pas les "supprimer" de la liste des favoris. Votre administrateur peut vous attribuer des favoris d'entreprise qui varient selon votre rôle ou le contact avec lequel vous interagissez actuellement.

Les favoris que vous avez choisis sont représentés par une étoile blanche (★).

## Choix de favoris personnels

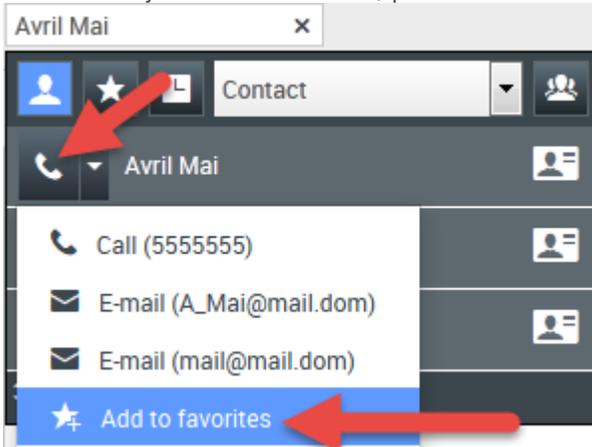
Pour faciliter la recherche rapide de contacts et de cibles internes, utilisez le **menu Action** de Team Communicator qui se trouve près du nom du contact ou de la cible. Suivez ces étapes :

1. Trouvez la cible ou le contact interne dans Team Communicator.



Tapez le nom, numéro de téléphone ou adresse courriel de la cible que vous recherchez

2. Cliquez pour ouvrir le **menu Action** affiché à coté du nom de la cible ou du contact interne que vous souhaitez ajouter à vos favoris, puis sélectionnez **Ajouter aux favoris**.



Cliquez sur Ajouter aux favoris

La boîte de dialogue du **nouveau favori** s'affiche.

La boîte de dialogue du nouveau favori

- Si vous le souhaitez, utilisez la liste déroulante des **catégories** pour définir une nouvelle catégorie pour votre favori, ou sélectionnez dans une liste de catégories existantes.

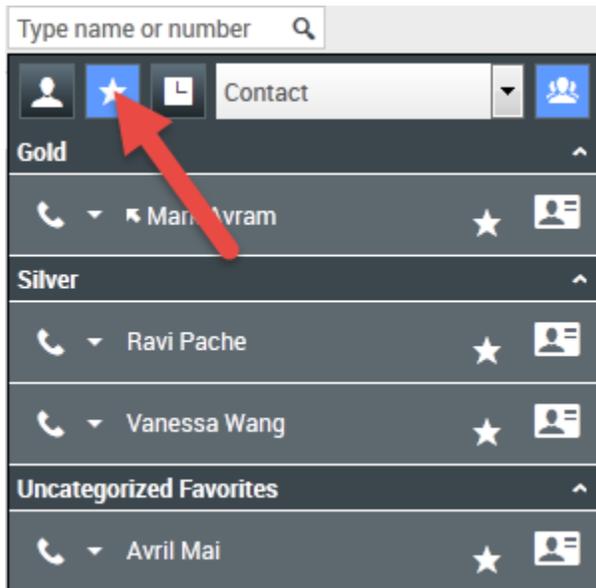
(Facultatif) Choisissez ou créez une catégorie pour votre nouveau favori

- Cliquez sur **OK** pour ajouter la cible interne ou le contact à une catégorie en tant que favori. Si vous n'avez pas choisi une catégorie et souhaitez afficher les favoris par catégorie dans Team Communicator, le nouveau favori apparaît dans la catégorie **Favoris non catégorisés**.

Afficher les favoris par catégorie

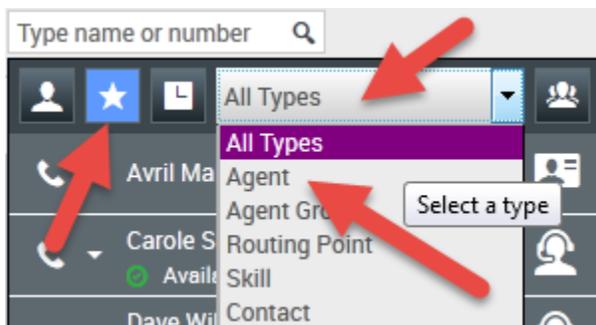
## Affichage et gestion des favoris

Si vous désirez voir la liste complète de vos favoris personnels et d'entreprise, cliquez sur le champ de recherche Team Communicator, puis cliquez sur le bouton de filtre **Favoris** (voir l'image ci-dessous).



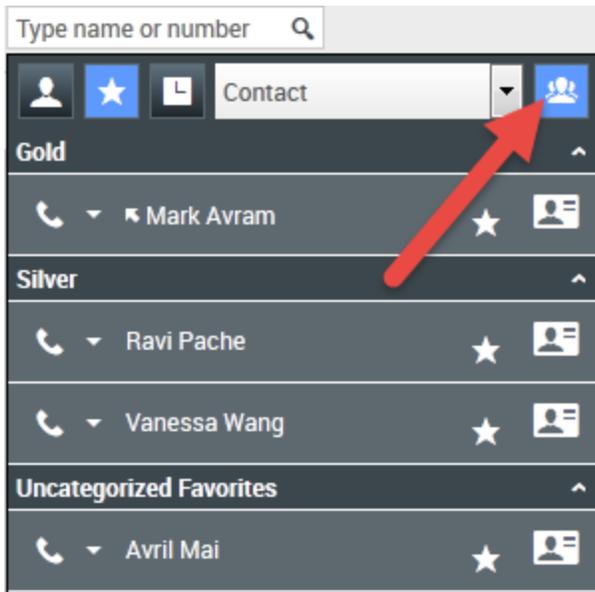
Cliquez sur le bouton Filtres des favoris pour afficher vos favoris personnels et d'entreprise

Utilisez la liste déroulante de filtrage par type pour modifier le type de contacts et de cibles qui apparaît dans Team Communicator. Vous pouvez choisir d'afficher seulement les agents, les contacts, les groupes d'agents, les points de routage ou les compétences, ou vous pouvez afficher tous les types de cibles.



Cliquez sur le bouton Filtres des favoris pour voir vos favoris personnels et d'entreprise, puis filtrez par type en utilisant la liste déroulante de type

Utilisez le bouton Tri par catégorie pour classer la liste de favoris selon les catégories désignées. Les favoris qui ne se retrouvent dans aucune catégorie sont classés dans la catégorie **Favoris non catégorisés**.



Cliquez sur le bouton Filtrer des favoris pour voir les favoris personnels et d'entreprise, puis cliquez sur le bouton **Classer par catégorie** pour classer les favoris par catégorie

## Important

Un favori que vous avez créé directement en composant un numéro n'apparaîtra dans une recherche de favoris et de votre liste d'appels récents que si vous avez déjà appelé la personne en question. Si vous n'utilisez pas le filtre des favoris pour votre recherche, seuls les types d'objets suivants seront concernés par la recherche : Agent, Contact, Point de routage, Compétence, File d'attente, File d'attente des interactions et Groupe d'agents.

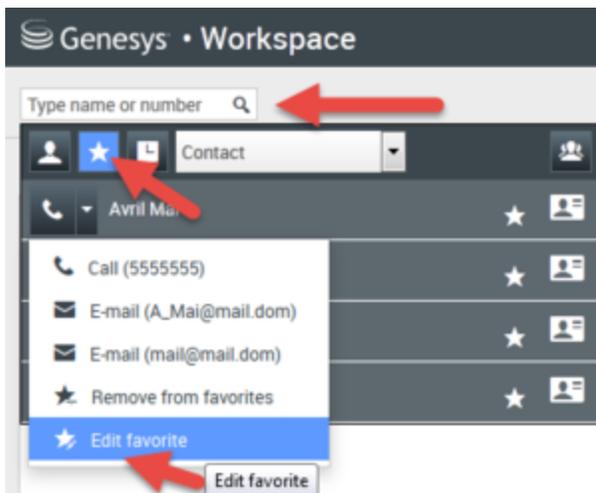
Vous pouvez modifier un favori pour ajouter, supprimer ou modifier une catégorie. Sélectionnez **Modifier le favori** (👤) dans le **menu Action** pour afficher et utiliser la boîte de dialogue **Modifier le favori**.

Vous pouvez supprimer une cible interne ou un contact de votre liste de favoris en sélectionnant **Supprimer des favoris** (👤) dans le **menu Action**.

## Modification de la catégorie d'un favori personnel

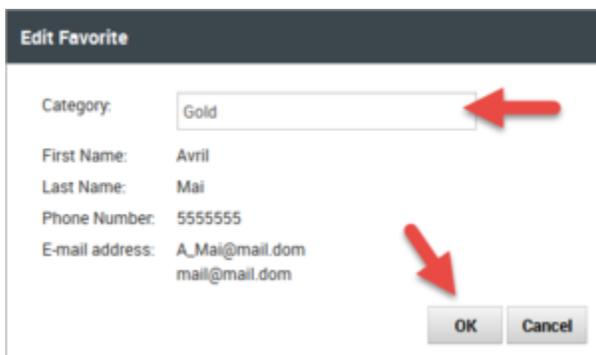
Utilisez Team Communicator pour ajouter, supprimer ou modifier la catégorie attribuée à un contact favori ou toute autre cible.

D'abord, utilisez Team Communicator pour rechercher un favori en entrant le nom dans le champ de recherche ou en cliquant sur le bouton **Favoris** (★). Vous pouvez ensuite ouvrir le **menu Action** près du nom du contact ou de la cible, et sélectionner l'option **Modifier le favori**.



Recherchez le favori à modifier et utilisez le menu Action pour sélectionner Modifier le favori

La boîte de dialogue Modifier le favori s'affiche. Procédez au changement de catégorie en modifiant le contenu du champ Catégorie. Vous pouvez modifier, supprimer ou changer la catégorie.



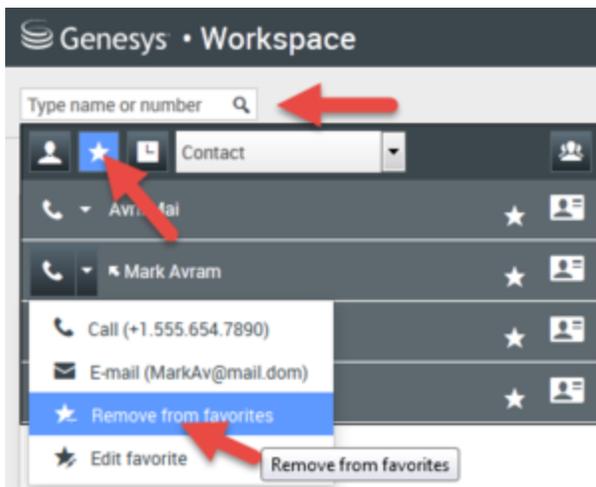
Modifier le favori

Cliquez sur **OK** lorsque vous avez terminé pour enregistrer les modifications.

## Suppression d'un favori personnel

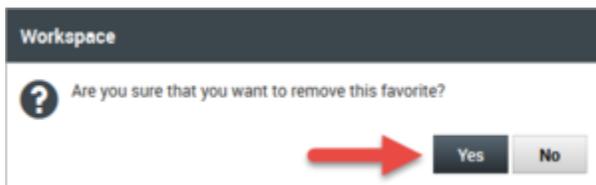
Utilisez Team Communicator pour supprimer de la liste des favoris un contact ou une cible que vous aviez défini comme favori.

D'abord, utilisez Team Communicator pour rechercher un favori en entrant le nom dans le champ de recherche ou en cliquant sur le bouton **Favoris** (★). Vous pouvez ensuite ouvrir le **menu Action** près du nom du contact ou de la cible, et sélectionner l'option **Supprimer le favori**.



Recherchez le favori à supprimer et utilisez le menu Action pour sélectionner Supprimer le favori

Une boîte de dialogue de confirmation s'ouvre lorsque vous sélectionnez **Supprimer le favori**. Cliquez sur **Oui** si vous êtes sûr de vouloir supprimer ce contact ou cette cible de la liste de vos favoris personnels. Cliquez sur **Non** pour conserver le contact ou la cible sur la liste de vos favoris personnels.



Ce message vous demande de confirmer que vous voulez bien supprimer le favori sélectionné de la liste des favoris

## Important

- Vous ne pouvez pas modifier ou supprimer des favoris de l'entreprise. Ces favoris sont, en effet, contrôlés par votre administrateur.
- Si vous avez ajouté une cible comme favori personnel et que votre administrateur ajoute la même cible comme favori de l'entreprise, cette cible sera désignée comme un favori de l'entreprise dans l'affichage à plat et comme favori personnel et favori d'entreprise dans l'affichage par catégories.

# Campagnes sortantes

Comme tous les agents, vous pouvez être amené(e) à travailler sur des campagnes (recouvrement, télémarketing, levée de fonds, etc.) dans lesquelles vous effectuez des **appels** sortants vers des contacts. Vous pouvez afficher et gérer vos campagnes à partir de l'onglet **Mes campagnes**.

## Quels sont les types de campagnes disponibles?

Vous pouvez travailler avec l'un des types de campagnes suivants :

- Campagnes en mode **aperçu**, dans lesquelles vous demandez manuellement (ou *extrayez*) un numéro à composer à partir du système.
- Campagnes en mode **progressif ou prédictif**, dans lesquelles le système vous connecte automatiquement à un contact.
- Campagnes en mode **Prévisualisation Insertion**, dans lesquelles le système envoie automatiquement un enregistrement à visualiser, ensuite vous cliquez pour effectuer l'appel.

## Tutoriel vidéo : Campagnes sortantes

Voici quatre tutoriels vidéo qui vous donneront un aperçu sur la façon d'être un agent lors d'une campagne sortante. La première vidéo présente les campagnes sortantes, la seconde explique les campagnes en mode Prédictif et Progressif (automatique), la troisième explique les campagnes en mode Aperçu (manuel) et la quatrième explique les campagnes en mode Prévisualisation Insertion (semi-automatique).

- Présentation

	<b>[+] Afficher la vidéo : Vue d'ensemble de la campagne sortante</b> <a href="#">Link to video</a>
---	--

- Retrouver un enregistrement automatique (et organiser un rappel)

	<b>[+] Afficher la vidéo : Mode automatique</b> <a href="#">Link to video</a>
---	--

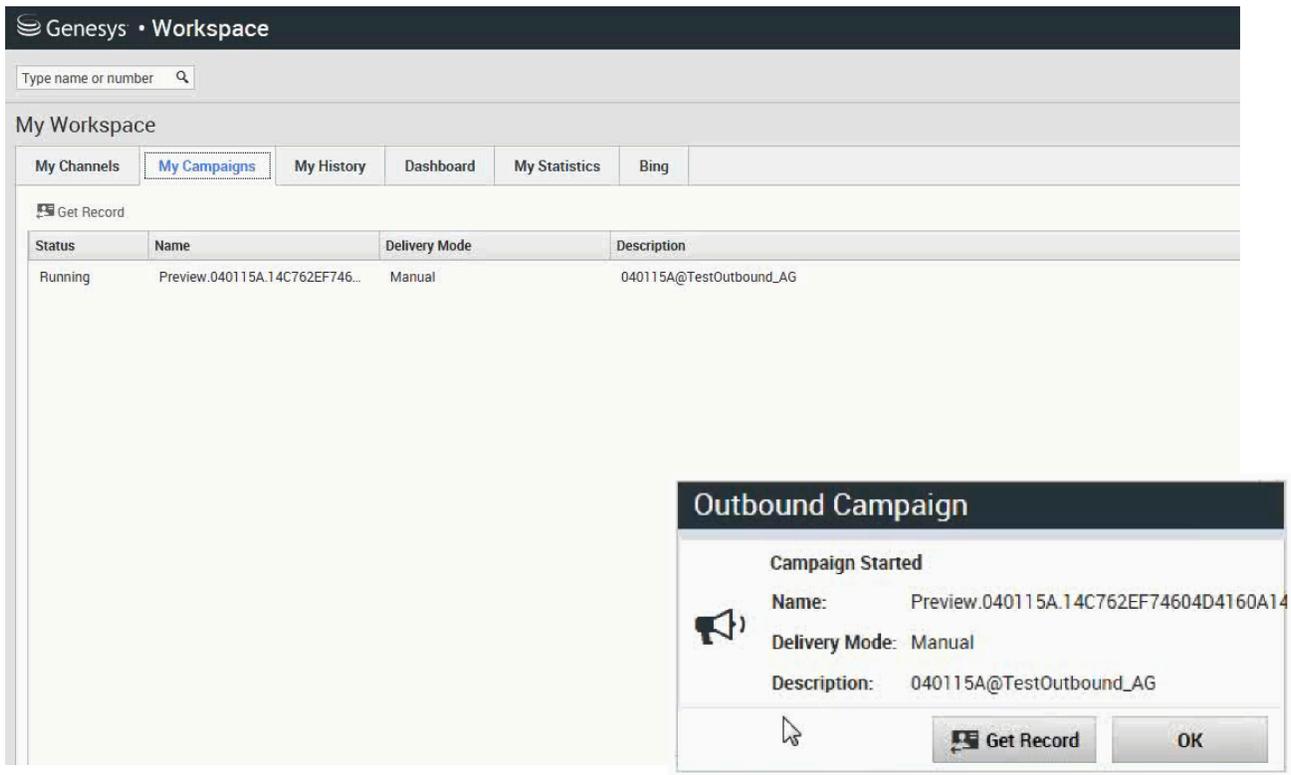
- Demande d'enregistrement manuelle

	<p><b>[+] Afficher la vidéo : Mode manuel</b></p> <p><a href="#">Link to video</a></p>
---	--

- Demande d'enregistrement en mode semi-automatique

	<p><b>[+] Afficher la vidéo : Mode semi-automatique</b></p> <p><a href="#">Link to video</a></p>
---	--

## Comment travailler avec des campagnes en mode Aperçu?



The screenshot shows the Genesys Workspace interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs: My Channels, My Campaigns (selected), My History, Dashboard, My Statistics, and Bing. Below the tabs is a table with columns: Status, Name, Delivery Mode, and Description. The table contains one row with the following data:

Status	Name	Delivery Mode	Description
Running	Preview.040115A.14C762EF746...	Manual	040115A@TestOutbound_AG

An 'Outbound Campaign' context menu is open over the table, displaying the following information:

- Campaign Started**
- Name:** Preview.040115A.14C762EF74604D4160A14
- Delivery Mode:** Manual
- Description:** 040115A@TestOutbound\_AG

At the bottom of the context menu, there are two buttons: 'Get Record' and 'OK'.

Dans les campagnes qui utilisent le mode de numérotation Aperçu, vous demandez une fiche au système, puis vous appelez le contact. Vous pouvez afficher un aperçu des informations de dossier et d'autres détails *avant* de commencer l'appel. Votre état doit être **Prêt** pour recevoir des interactions.

Une fenêtre contextuelle s'affiche chaque fois qu'un administrateur charge ou lance une nouvelle campagne. Lorsque la fenêtre contextuelle Campagne débutée apparaît, vous pouvez choisir parmi les options suivantes :

- **Obtenir un enregistrement** pour récupérer l'enregistrement d'un contact à partir de la liste des campagnes.
- **OK** pour rejoindre la campagne. (Cette option nécessite que vous récupériez manuellement une fiche. Accédez à **Mes campagnes**, sélectionnez la campagne que vous souhaitez utiliser et sélectionnez **Obtenir un enregistrement()**).

Après avoir affiché un aperçu de la fiche, vous pouvez l'utiliser dans les buts suivants :



pour appeler le contact. Une fois la liaison téléphonique établie, vous pouvez surveiller l'état de l'appel et utiliser les commandes d'appel **vocal** classiques pour gérer l'appel.



pour refuser l'enregistrement. Vous pouvez ensuite choisir parmi les options **Appeler ce contact plus tard** pour remettre l'enregistrement dans la liste de la campagne ou **Ne pas appeler ce contact** pour le supprimer de la liste de la campagne.

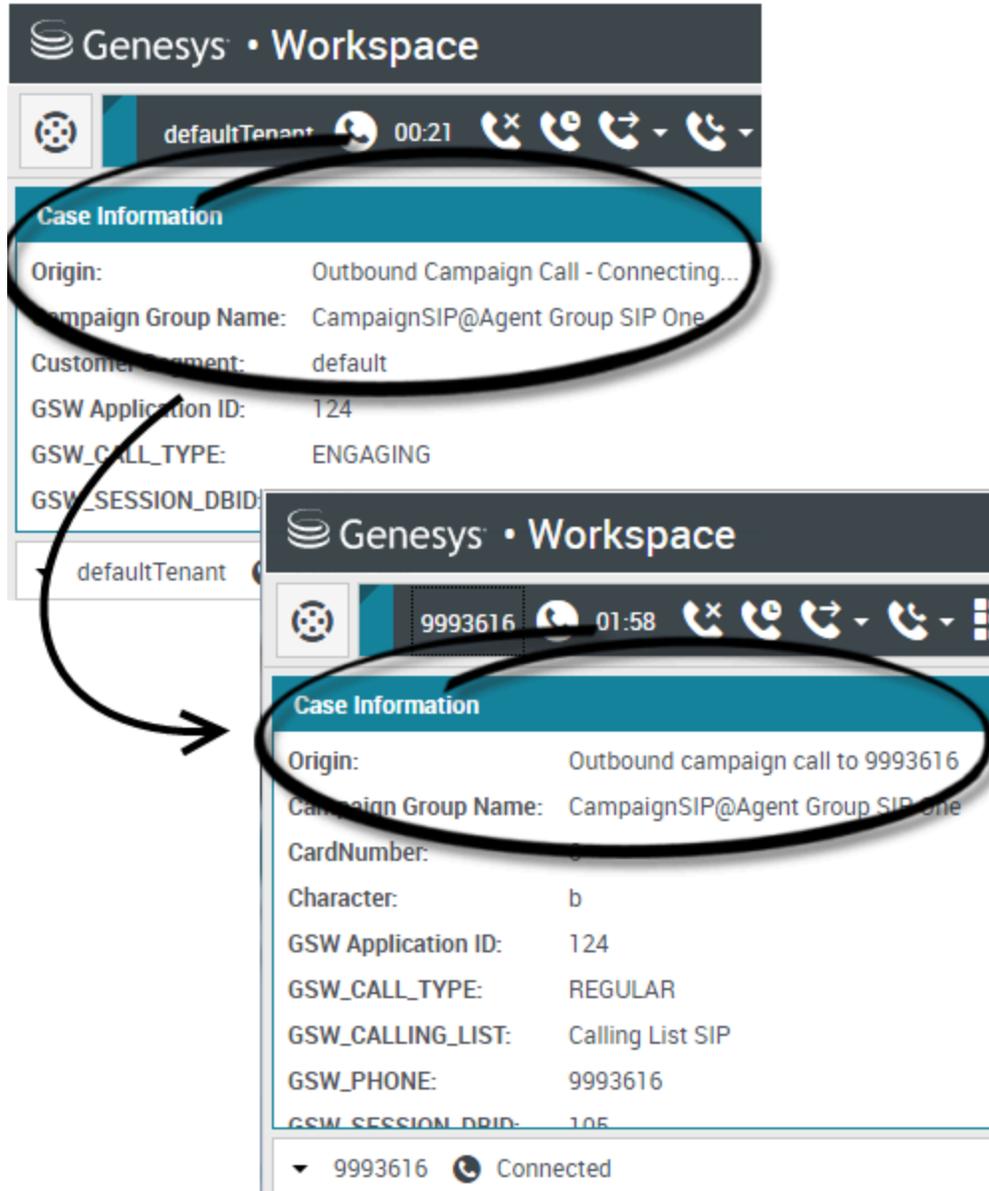


pour arrêter de recevoir des enregistrements (**terminé et arrêté**).

Pour recevoir à nouveau des enregistrements, allez dans **Mes campagnes**, sélectionnez la campagne que vous souhaitez utiliser et sélectionnez **Obtenir un enregistrement**.

Si vous y êtes invité(e), sélectionnez les **détails de l'ID de l'appelant** que vous souhaitez utiliser.

Comment travailler avec des campagnes en modes Progressif et Prédicatif?



Dans les campagnes utilisant les modes de numérotation Progressif et Prédicatif, vous êtes automatiquement connecté aux appels sortants.

Une fenêtre contextuelle s'affiche chaque fois qu'un administrateur charge ou lance une nouvelle campagne. Lorsque la fenêtre contextuelle Campagne débutée apparaît, cliquez sur **OK** pour rejoindre la campagne.

Si votre **état** est Prêt, soit vous êtes automatiquement connecté à l'appel, soit un nouvel aperçu

d'interaction apparaît. Vous pouvez ensuite **Accepter** d'effectuer l'appel ou **Refuser** pour replacer l'enregistrement en haut de la liste d'appels. Si vous ne faites rien, l'interaction retourne en haut de la liste d'appels.

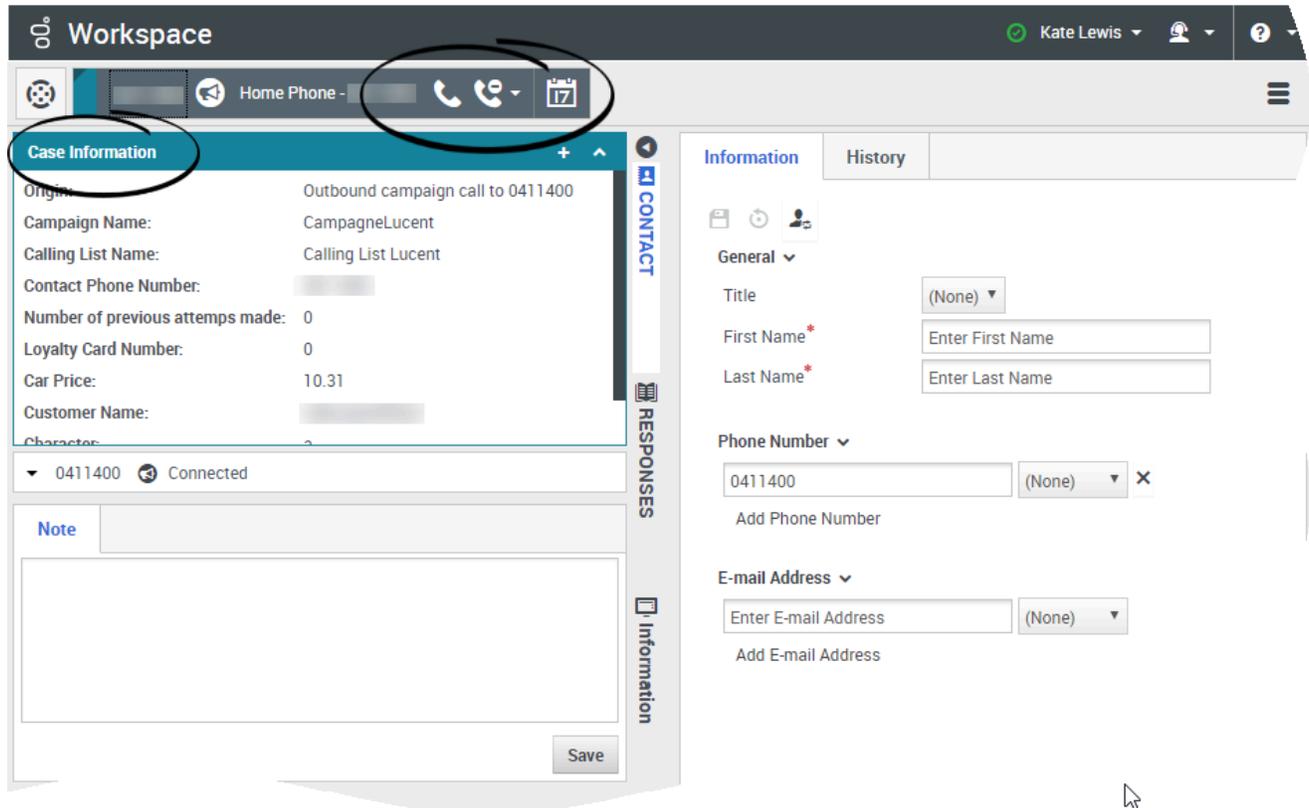
Lorsque vous acceptez l'appel le contact ou le client n'est pas encore sur la ligne. Dans la fenêtre contextuelle de notification et dans les sections **Information du dossier** de l'appel, vous verrez que **l'origine** de l'appel est Campagne appels sortants - Connexion en cours...

Dès que la personne répond au téléphone et la liaison téléphonique est établie, **l'origine** de l'appel change à Campagne d'appels sortants à <nom ou numéro de contact>. Les renseignements sur l'appel pourraient être ajoutés à la section **Information du dossier**.

Une fois la connexion établie avec un contact, vous pouvez afficher les informations d'appels de la campagne, l'état de l'appel et les actions d'appel disponibles. Utilisez les commandes d'**appel** classiques pour gérer l'appel.

**Remarque :** Dans certains environnements, vous ne pourriez pas être connecté à l'appel sortant tant que le contact n'aura pas répondu au téléphone. Dans ce cas, vous ne verrez pas que **l'origine** de l'appel est Campagne appels sortants - Connexion en cours... Le nom et ou le numéro du contact seront immédiatement affichés.

Comment puis-je travailler avec les campagnes en mode Prévisualisation Insertion?



Dans les campagnes utilisant le mode de numérotation Prévisualisation Insertion, un enregistrement est livré automatiquement à votre bureau depuis le système et ensuite vous appelez le contact. Vous pouvez afficher un aperçu des informations de dossier et d'autres détails *avant* de commencer l'appel. Votre état doit être **Prêt** pour recevoir des enregistrements.

### Important

Dans l'onglet **Mes canaux**, le mode Prévisualisation Insertion est un canal séparé du canal vocal. Vous devez définir le canal **aperçusortant** à **Prêt** pour recevoir des enregistrements.

Une fenêtre contextuelle s'affiche chaque fois qu'un administrateur charge ou lance une nouvelle campagne. Lorsque la fenêtre contextuelle Campagne débutée apparaît, cliquez sur **OK** pour rejoindre la campagne.

Si votre **état** est Prêt, un nouvel aperçu d'interaction apparaît. Vous pouvez ensuite **Accepter** d'effectuer l'appel ou **Refuser** pour replacer l'enregistrement en haut de la liste d'appels. Si vous ne faites rien, l'interaction retourne en haut de la liste d'appels.

Après avoir affiché un aperçu de la fiche, vous pouvez l'utiliser dans les buts suivants :



pour appeler le contact. Une fois la liaison téléphonique établie, vous pouvez surveiller l'état de l'appel et utiliser les commandes d'appel **vocal** classiques pour gérer l'appel.



pour refuser l'enregistrement. Vous pouvez ensuite choisir parmi les options **Appeler ce contact plus tard** pour remettre l'enregistrement dans la liste de la campagne ou **Ne pas appeler ce contact** pour le supprimer de la liste de la campagne.



pour fermer un enregistrement.

Si vous y êtes invité(e), sélectionnez les **détails de l'ID de l'appelant** que vous souhaitez utiliser.

## Comment planifier des rappels de campagne?

Schedule Callback

At: 4/9/2015 04:38 PM

Personal Callback

Apr 2015

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

To: Home Phone - 998746343

New Phone Number... Address

Au cours d'une campagne, vous risquez de ne pas pouvoir joindre le contact. Ce contact peut également vous demander que vous le rappeliez à un moment précis. Vous pouvez planifier un rappel à tout moment pendant le traitement d'un appel de campagne sortant, même après la fin de l'appel.



ouvre la fenêtre **Planifier un rappel**, qui vous permet de définir une date, une heure et même un autre numéro de téléphone pour le rappel. Vous pouvez également préciser si le rappel est personnel (vous traiterez le rappel personnellement) ou si n'importe quel agent disponible pourra le prendre en charge.

**Conseil :** au cours des campagnes en mode Aperçu, vous pourrez être amené à utiliser cette fonctionnalité pour différer un appel en mode Aperçu avant que l'appel ne soit effectué.

Lorsque vous avez défini les propriétés de votre choix pour le rappel, le bouton Planifier un rappel est remplacé par  pour indiquer qu'un rappel est planifié. Vous pouvez ensuite mettre fin à l'appel.

Si vous souhaitez apporter des modifications à un rappel planifié, vous pouvez ouvrir la fenêtre Planifier un rappel et modifier les paramètres.

Pour annuler un rappel planifié, décochez la case **Planifier un rappel**. Cette action doit être effectuée *avant* la fermeture de l'aperçu de l'enregistrement ou de l'interaction sortante.

Lorsqu'un rappel replanifié est dirigé vers votre poste de travail, un aperçu d'interaction apparaît, comme d'habitude. La seule différence est que les informations du dossier indiquent dans le champ **Origine** qu'il s'agit d'un **Rappel** ou d'un **Rappel personnel**.

**Remarque :** Si vous tentez de marquer comme terminée une interaction sortante replanifiée, un message d'erreur apparaît dans l'interface de Workspace. Cette situation peut se produire si la date et l'heure de la replanification ne sont pas valides (par exemple, si vous avez défini une date et une heure passées.) Vous devez corriger les erreurs ou annuler la replanification avant de pouvoir marquer l'interaction comme terminée.

---

# Agents de supervision

Certains membres des centres de contact sont désignés en tant que chefs d'équipe ou superviseurs. À ce titre, ils doivent veiller à la réussite des agents placés sous leur direction.

## Le rôle de superviseur

En tant que superviseur, il est possible que votre compte soit configuré afin de vous permettre d'effectuer différentes tâches de gestion et de soutien à votre équipe, d'assistance dans les interactions avec les clients, ou de gestion des interactions et des files d'attente actuelles.

Voici quelques-unes des tâches du superviseur :

### 1. Surveiller, guider et intervenir

Workspace vous permet de surveiller, de guider et/ou d'intervenir lors d'interactions vocales et/ou de clavardage traitées par les agents que vous supervisez.

Selon la configuration de votre environnement, vous pouvez être en mesure de surveiller des appels ou des agents individuels. Si vous pouvez surveiller des agents, la surveillance d'un appel prend fin lorsqu'un agent le transfère. Si vous pouvez surveiller des appels, la surveillance d'un appel se poursuit tout au long des étapes dans le système de votre entreprise.

#### Présentation

Vous pouvez contrôler leurs performances sur les appels vocaux et les interactions de clavardage, les guider dans ces tâches lors de leur formation ou les aider en cas de contact difficile. Vous pouvez également intervenir dans un appel vocal ou une interaction par clavardage afin d'aider le contact directement.

Utilisez **Team Communicator** pour sélectionner les agents à surveiller. De plus, vous êtes peut-être en mesure de surveiller les files d'attente d'interactions (points de routage). Sélectionnez Points de routage par DN à partir de Team Communicator.

#### Conseil

- Vous pouvez uniquement surveiller un agent à la fois par l'intermédiaire du canal vocal.
- Pour ce qui est du canal du clavardage, vous pouvez surveiller plusieurs agents simultanément.
- Si l'agent que vous désirez surveiller est connecté à la fois au canal vocal et au canal du clavardage, vous pouvez le surveiller sur les deux canaux.

Lorsque l'agent surveillé accepte une interaction, une notification d'interaction apparaît sur votre bureau. Si vous acceptez l'interaction, une fenêtre d'interaction apparaît sur votre bureau et vous êtes connecté à l'interaction vocale ou de clavardage.

L'agent et le contact ne peuvent pas vous entendre ou savoir qu'une surveillance est en cours. Toutefois, suivant la configuration du compte de l'agent, il se peut qu'il soit informé en cas de surveillance (une icône apparaît alors dans la fenêtre d'interaction) ou que la surveillance soit effectuée à son insu.

Si vous guidez un agent pendant un appel vocal, l'agent peut vous entendre, mais pas le contact. Si vous guidez un agent pendant une interaction par clavardage, l'agent peut lire vos messages de clavardage, mais pas le contact.

Vous pouvez choisir de vous joindre (intervention) à un appel ou une interaction par clavardage.

Workspace vous permet de basculer entre divers modes de supervision d'équipe.

## 2. État de l'agent

Le tableau de bord **Mes agents** vous permet d'afficher et de gérer l'état des agents que vous supervisez. Vous pouvez déconnecter des agents ou définir leur état comme Prêt ou Pas prêt.

### Présentation

Il arrive fréquemment que des agents oublient de se déconnecter des canaux médias à la fin de la journée ou lorsqu'ils sont non disponibles pendant un certain temps, par exemple pendant les réunions ou l'heure de dîner. Si la réponse automatique aux appels est configurée sur vos comptes d'agent, cela peut faire en sorte que des interactions soient acceptées par un poste de travail laissé sans surveillance. Vous pouvez surveiller les états de tous les agents que vous supervisez et les modifier afin d'assurer une expérience client optimale. Vous pouvez déconnecter des agents globalement de tous les canaux auxquels ils sont connectés.

Il peut également arriver que des agents oublient de définir leur état comme Prêt ou Pas prêt. La vue **Mes agents** vous permet de voir et de modifier l'état des agents pour chaque canal.

## 3. Contrôle d'AQ des courriels

Workspace vous permet de vérifier les interactions par courriels sortants créées par des agents que vous supervisez, dirigez ou surveillez à des fins d'assurance qualité (AQ). Si vous êtes un réviseur, les interactions par courriels sortants vous sont transmises avant d'être envoyées à un client. En tant que réviseur, il est possible que votre compte soit configuré de manière à ce que les interactions par courriels sortants vous soient transmises directement, ou il est possible que vous deviez récupérer les interactions par courriels sortants depuis une **corbeille**.

## 4. Gestion de corbeille et de file d'attente

Vous pouvez ouvrir, marquer comme terminées, supprimer et déplacer les interactions en cours qui sont enregistrées dans les **corbeilles** des membres de votre équipe et dans les **files d'attente d'interactions** que vous gérez.

## Comment surveiller mes agents?

Lorsque vous surveillez un membre du groupe d'agents que vous supervisez, un aperçu de l'interaction vous informe que l'agent traite une interaction vocale ou par clavardage. Vous pouvez surveiller la prochaine interaction d'un agent. Il est également possible que votre compte soit configuré afin de vous permettre de surveiller l'interaction vocale en cours d'un agent.

Vous pouvez commencer à contrôler un agent de votre groupe en recherchant l'agent à l'aide de **Team Communicator**. Dans le menu **Action**, sélectionnez **Surveiller l'agent** (👁️).

Vous pouvez mettre fin au contrôle d'un agent en utilisant Team Communicator et en sélectionnant **Arrêter le contrôle** dans le **menu Action** (🚫).

Vous pouvez arrêter le contrôle de l'interaction en cours en cliquant sur **Mettre fin au contrôle** (🚫) dans la barre d'outils Actions d'appel de la fenêtre d'interaction.

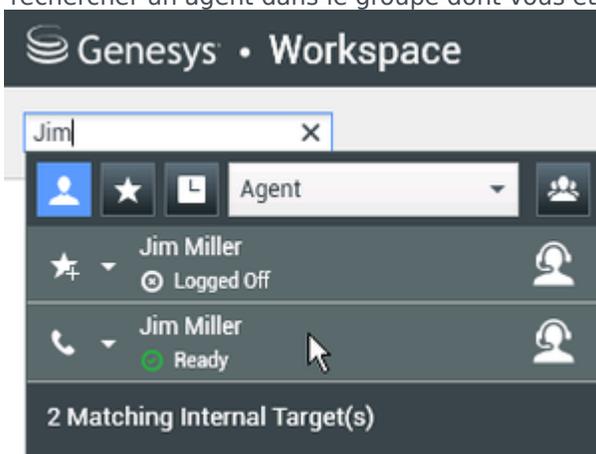
## Surveillance d'une interaction vocale

La surveillance d'un agent qui traite une interaction signifie que vous pouvez écouter la conversation entre l'agent et le contact à leur insu (sans qu'ils sachent que vous écoutez). Il est possible de configurer les comptes d'agents pour qu'ils reçoivent une notification lorsqu'ils sont surveillés. Vous pouvez surveiller l'interaction vocale en cours ou prochaine d'un agent.

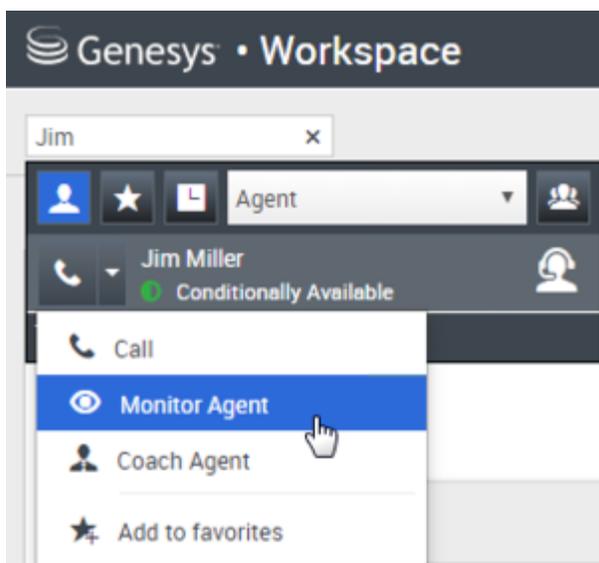
### Conseil

Vous pouvez uniquement surveiller un agent à la fois.

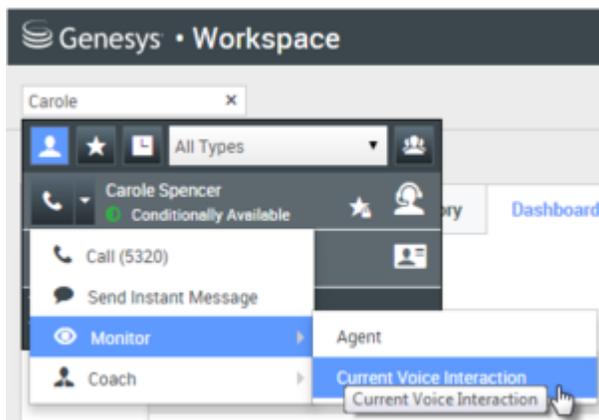
1. Utilisez Team Communicator dans la fenêtre principale pour trouver un point de routage ou pour rechercher un agent dans le groupe dont vous êtes le superviseur désigné.



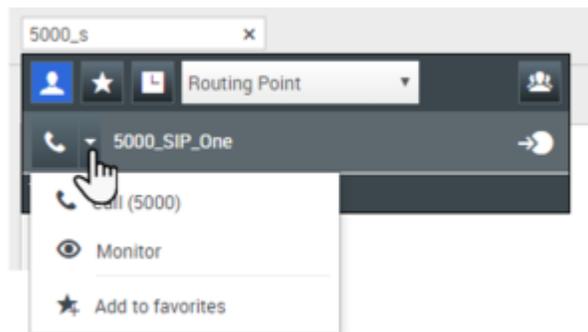
2. Ouvrez le menu **Action** pour l'agent que vous voulez surveiller et sélectionnez **Surveiller l'agent**.



Vous pouvez également surveiller la prochaine interaction (si la configuration de votre compte vous permet de surveiller l'interaction en cours ou la prochaine interaction) en ouvrant le **menu Action** pour l'agent à surveiller, en sélectionnant **Surveiller**, puis en sélectionnant **Agent**. Pour surveiller l'interaction en cours (si cette fonction est activée dans la configuration de votre compte), ouvrez le **menu Action** pour l'agent à surveiller, sélectionnez **Surveiller**, puis **Interactions vocales actuelles**.

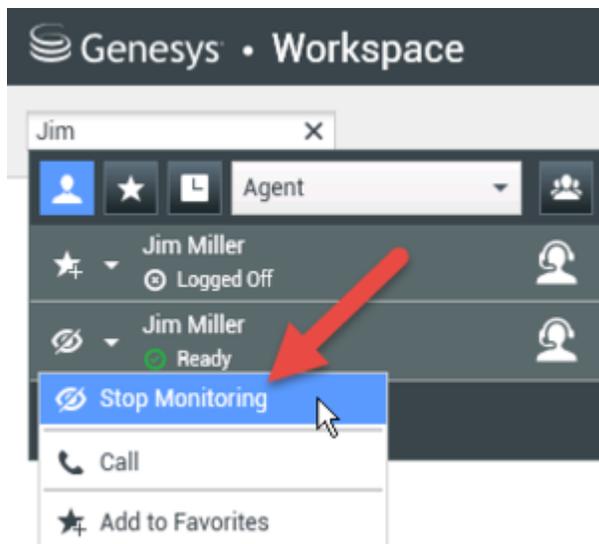


Vous pouvez également surveiller les appels sur un point de routage (si la configuration de votre compte vous permet de surveiller la prochaine interaction sur un point de routage) en ouvrant le **menu Action** pour le point de routage à surveiller et en sélectionnant **Surveiller**.

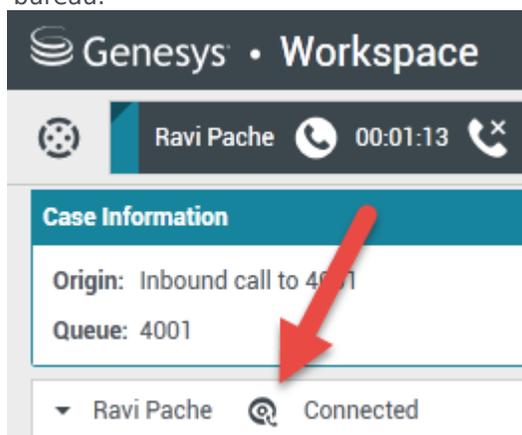


Un message du système vous informe que le contrôle des interactions sur vos canaux configurés a débuté pour l'agent sélectionné.

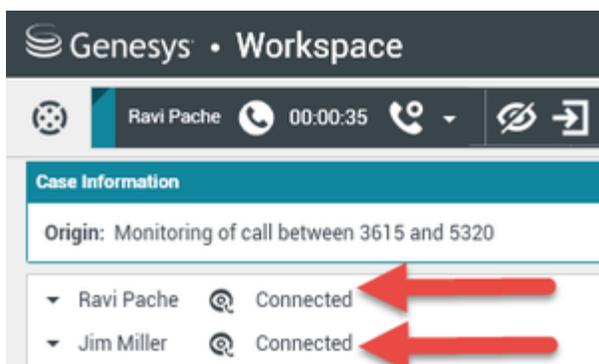
Dans Team Communicator, le **menu Action** pour l'agent (ou le point de routage) que vous surveillez se transforme en bouton **Arrêter la surveillance**.



3. Lorsque l'agent surveillé accepte une interaction vocale, une notification apparaît sur votre bureau. Cliquez sur **Accepter** pour commencer la surveillance de l'interaction. La fenêtre Surveillance d'une interaction vocale apparaît sur votre bureau et vous êtes connecté(e) à l'appel. Vous pouvez entendre l'agent et le contact, mais ils ne peuvent pas vous entendre. Si vous ne cliquez pas sur **Accepter**, la notification disparaîtra automatiquement. Si l'agent traite déjà une interaction lorsque vous lancez la surveillance, vous devez attendre l'interaction suivante pour le surveiller. Si le compte de l'agent est configuré pour qu'il soit informé en cas de surveillance, une icône d'œil apparaît à côté de l'icône d'interaction avec l'interlocuteur dans la fenêtre d'interaction vocale sur son bureau.



La même icône apparaît dans la fenêtre Surveillance d'une interaction vocale sur votre bureau à côté du menu **Action** sur les participants.



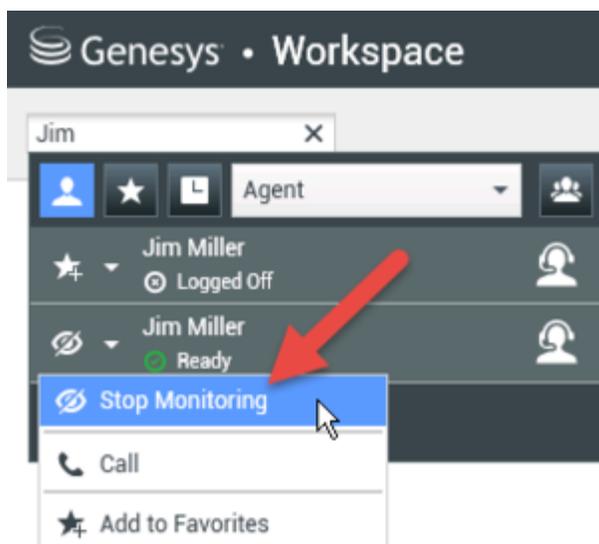
4. Pendant une session de surveillance, vous pouvez effectuer les opérations suivantes depuis la fenêtre Surveillance d'une interaction vocale :

- Arrêter la surveillance—Cliquez sur **Arrêter la surveillance** () dans les commandes du superviseur de la barre d'outils **Actions d'appel** pour mettre fin à la session de surveillance.
  - Intervenir—Cliquez sur **Intervenir** () dans les commandes du superviseur de la barre d'outils **Actions d'appel** pour rejoindre l'appel surveillé. Les deux interlocuteurs peuvent vous entendre.
- Vous pouvez repasser en mode surveillance en cliquant sur **Terminer l'appel** () dans la barre d'outils **Actions d'appel**.

Lorsque vous mettez fin à la surveillance, vous êtes déconnecté(e) de l'appel. L'icône indiquant la surveillance disparaît de la fenêtre d'interaction vocale de l'agent.

Si l'agent termine l'appel alors que vous le surveillez encore, la session de surveillance prend fin automatiquement.

5. Cliquez sur **Terminée** pour fermer la fenêtre de surveillance d'interaction vocale et marquer l'interaction comme **Terminée**.
6. Pour cesser de surveiller un agent, recherchez-le (ou le point de routage) d'abord avec Team Communicator.
7. Ouvrez le **menu Action** pour l'agent (ou le point de routage), puis sélectionnez **Arrêter la surveillance**.

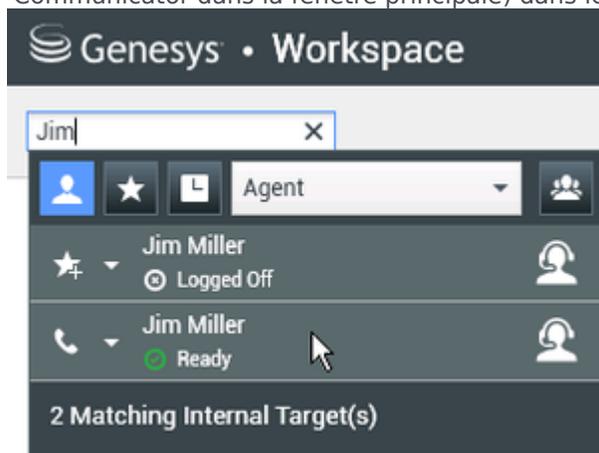


Un message système vous informe que la surveillance des interactions sur vos canaux configurés a pris fin pour l'agent sélectionné.

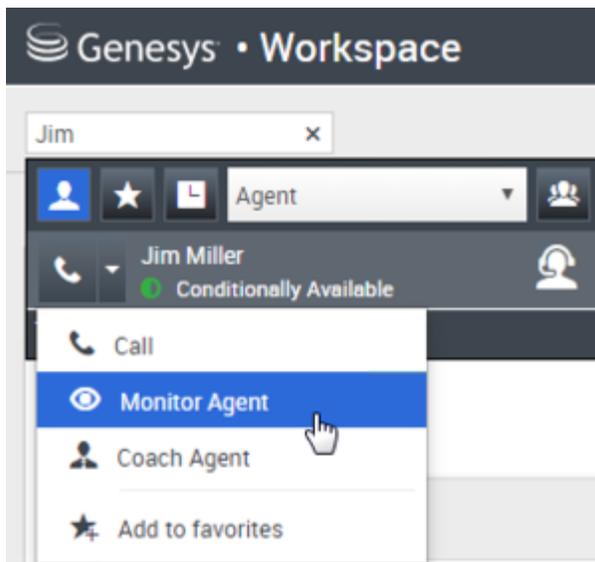
## Surveillance d'une interaction par clavardage

Lorsque vous surveillez une interaction par clavardage, vous pouvez lire les communications entre l'agent et le contact à leur insu. Il est possible de configurer les comptes des agents pour les informer lorsqu'ils sont surveillés. Vous pouvez surveiller la prochaine interaction d'un agent.

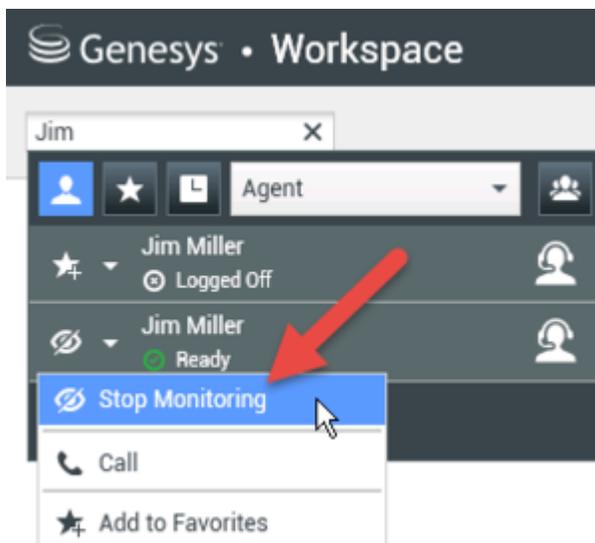
1. Utilisez Team Communicator dans la fenêtre principale pour rechercher un agent (voir la figure Team Communicator dans la fenêtre principale) dans le groupe dont vous êtes le superviseur désigné.



2. Pour surveiller la prochaine interaction, ouvrez le **menu Action** pour l'agent à surveiller et sélectionnez **Surveiller les prochaines interactions** (voir la figure Menu Action sur la cible interne).



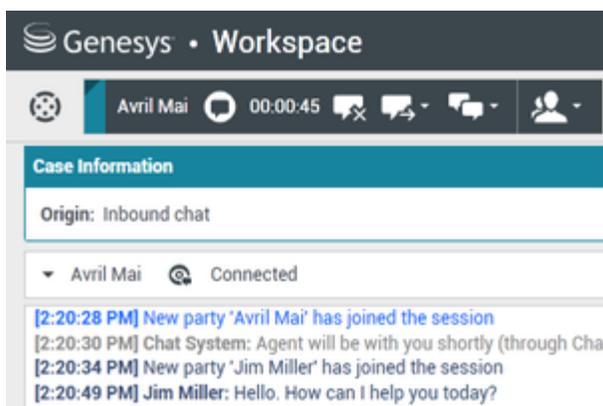
Un message du système vous informe que le contrôle des interactions sur vos canaux configurés a débuté pour l'agent sélectionné. Dans Team Communicator, le **menu Action** pour l'agent que vous surveillez se transforme en bouton **Arrêter la surveillance**.



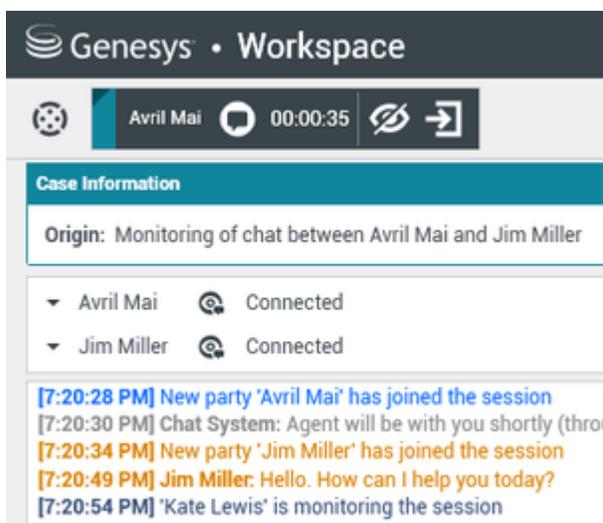
3. Lorsque l'agent surveillé accepte une interaction par clavardage, une notification apparaît sur votre bureau. Cliquez sur **Accepter** pour commencer la surveillance de l'interaction. La fenêtre Surveillance d'une interaction par clavardage apparaît sur votre bureau et vous êtes connecté(e) à la session de clavardage. Vous pouvez lire la transcription du clavardage, mais vous ne pouvez pas envoyer de message au contact ou à l'agent.

Si vous ne cliquez pas sur **Accepter**, la notification disparaîtra automatiquement.

Si l'agent traite déjà une interaction lorsque vous lancez la surveillance, vous devez attendre l'interaction suivante pour le surveiller.



La même icône apparaît dans la fenêtre Surveillance d'une interaction par clavardage sur votre bureau à côté du menu **Action** sur les participants.



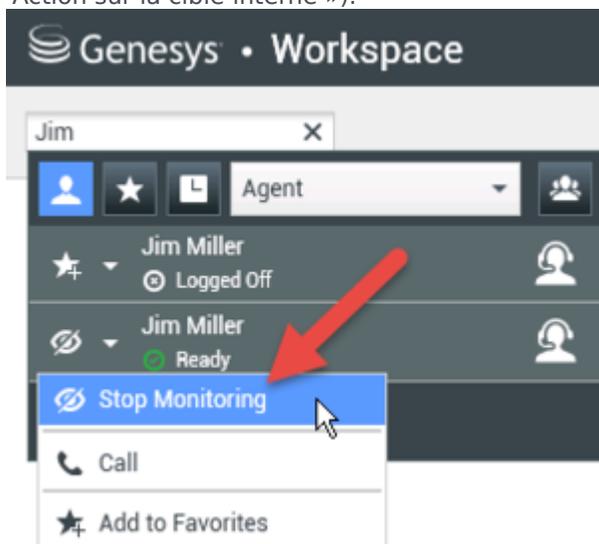
4. Pendant une session de surveillance, vous pouvez effectuer les opérations suivantes depuis la fenêtre Surveillance d'une interaction par clavardage :

- Arrêter la surveillance—Cliquez sur **Arrêter la surveillance** () dans les commandes du superviseur de la barre d'outils **Actions d'appel** pour mettre fin à la session de surveillance.
- Intervenir—Cliquez sur **Intervenir** () dans les commandes du superviseur de la barre d'outils **Actions d'appel** pour participer à la session de clavardage surveillée. Les deux interlocuteurs peuvent lire vos messages. Vous pouvez repasser en mode surveillance en cliquant sur **Arrêter le clavardage** () dans la barre d'outils **Actions d'appel**.
- Accompagnement vocal—Sélectionnez **Accompagnement vocal** dans le menu **Actions** sur les participants. Une session vocale s'ajoute à la fenêtre d'interaction par clavardage. Vous pouvez accompagner l'agent que vous contrôlez en **lui parlant directement**.
- Accompagnement via clavardage—Cliquez sur **Guidage par discussion** dans le **menu Action** sur les participants. Une session de clavardage est ajoutée à la fenêtre d'interaction par clavardage. Vous pouvez accompagner l'agent que vous contrôlez en **lui envoyant des messages de clavardage**.

Si vous avez mis fin au contrôle, vous êtes déconnecté de la session de clavardage. L'icône de contrôle disparaît de la fenêtre d'interaction par clavardage de l'agent.

Si l'agent termine la session de clavardage pendant que vous le contrôlez, votre session de contrôle cesse automatiquement.

5. Cliquez sur **Terminé** pour fermer la fenêtre Surveillance d'une interaction par clavardage et marquer l'interaction comme **terminée**.
6. Pour cesser de contrôler un agent, recherchez-le d'abord avec Team Communicator.
7. Ouvrez le **menu Action** sur l'agent et sélectionnez **Mettre fin à la surveillance** (voir la figure « Menu Action sur la cible interne »).



Un message système vous informe que la surveillance des interactions sur vos canaux configurés a pris fin pour l'agent sélectionné.

## Comment guider mes agents?

Lorsque vous guidez un agent du groupe que vous supervisez, un aperçu de l'interaction vous informe que l'agent traite une interaction vocale ou par clavardage.

Vous pouvez lancer le guidage d'un agent de votre groupe en le cherchant à l'aide de **Team**

**Communicator**. Dans le menu **Action**, sélectionnez **Accompagner l'agent** (👤). Il est également possible que votre compte soit configuré afin de vous permettre de guider l'interaction vocale en cours d'un agent.

Vous pouvez mettre fin au guidage d'un agent en utilisant **Team Communicator** et en sélectionnant

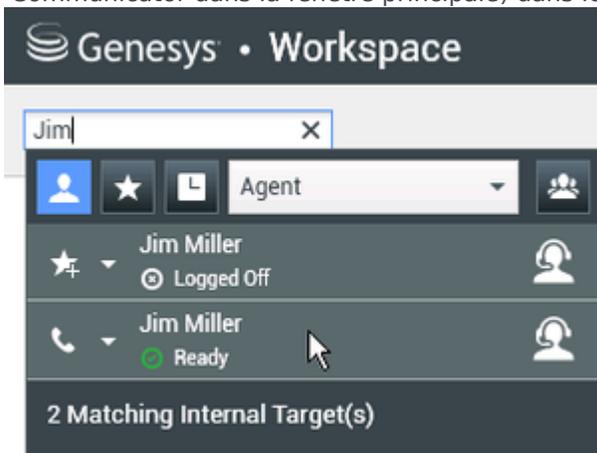
**Arrêter le guidage** dans le **menu Action** (🚫).

Vous pouvez mettre fin à l'accompagnement de l'interaction en cours en sélectionnant **Arrêter l'accompagnement** (🚫) dans la barre d'outils Actions d'appel de la fenêtre d'interaction.

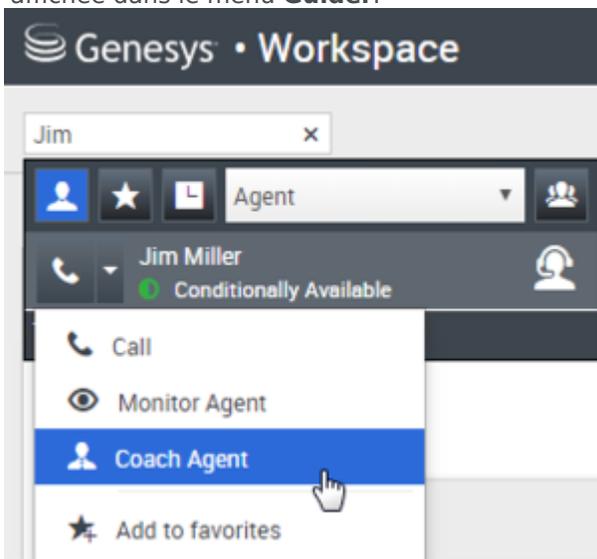
## Guidage d'une interaction vocale

Lorsque vous guidez un agent qui traite une interaction, vous pouvez écouter ses échanges avec le contact et lui parler sans que le contact ne s'en rende compte. Vous pouvez accompagner l'interaction vocale en cours ou prochaine d'un agent.

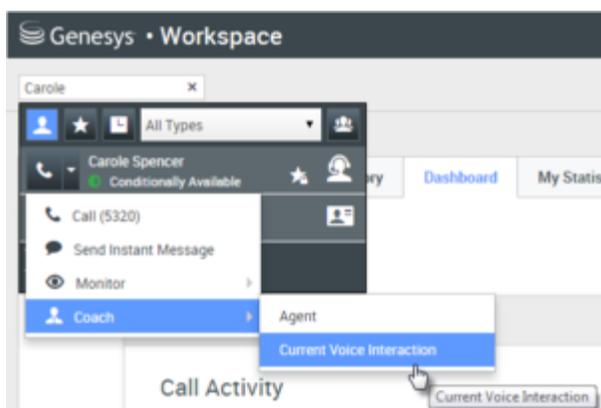
1. Utilisez Team Communicator dans la fenêtre principale pour rechercher un agent (voir la figure Team Communicator dans la fenêtre principale) dans le groupe dont vous êtes le superviseur désigné.



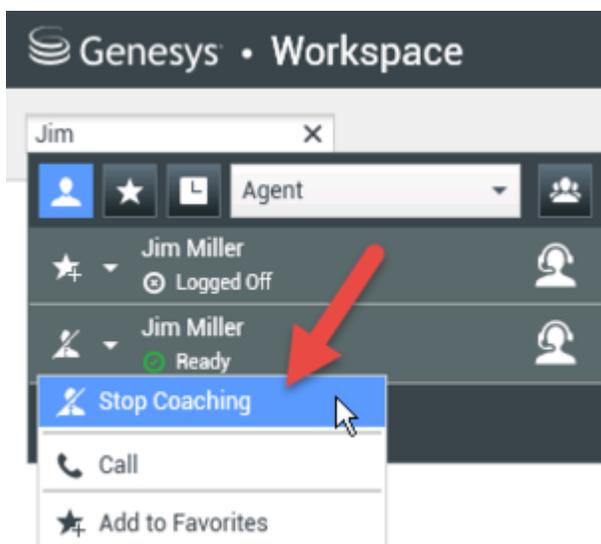
2. Ouvrir le menu **Action** pour l'agent que vous voulez accompagner et sélectionner **Accompagner l'agent** (voir la figure du menu Action de cible interne). Si une interaction active est en cours, elle est affichée dans le menu **Guider**.



Vous pouvez également accompagner la prochaine interaction (si la configuration de votre compte vous permet d'accompagner l'interaction en cours ou suivante) en ouvrant le **menu Action** pour l'agent à guider, en sélectionnant **Accompagner**, puis en sélectionnant **Agent**. Pour guider l'interaction en cours (si cette fonction est activée dans la configuration de votre compte), ouvrez le **menu Action** pour l'agent à guider, sélectionnez **Guider**, puis sélectionnez **Interactions vocales actuelles**.



Un message du système vous informe que le guidage d'interactions sur vos canaux configurés a débuté pour l'agent sélectionné. Dans Team Communicator, le **menu Action** pour l'agent que vous guidez se transforme en bouton **Arrêter le guidage**.

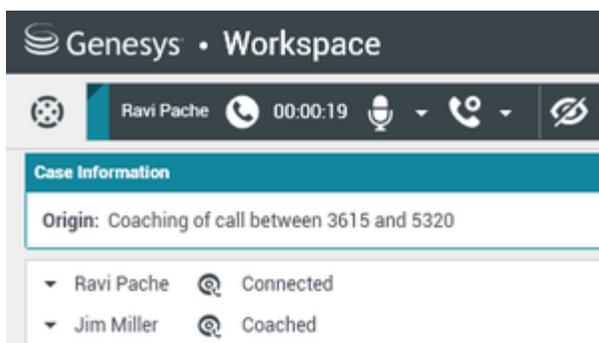


- Lorsque l'agent guidé accepte une interaction vocale, une notification apparaît sur votre bureau. Cliquez sur **Accepter** pour commencer à guider l'interaction. La fenêtre Surveillance d'une interaction vocale apparaît sur votre bureau et vous êtes connecté(e) à l'appel. Vous pouvez entendre l'agent et l'agent peut vous entendre, mais le contact ne peut entendre que l'agent.

Si vous ne cliquez pas sur **Accepter**, la notification disparaît automatiquement et vous ne pouvez pas accompagner l'interaction, sauf si vous arrêtez l'accompagnement et démarrez l'accompagnement du même agent.

Si l'agent traite déjà une interaction pendant que vous démarrez l'accompagnement, une notification apparaît immédiatement. Si vous cliquez sur **Accepter**, vous commencez à accompagner l'appel en cours.

L'icône d'œil apparaît dans la fenêtre Accompagnement d'interaction vocale sur votre bureau, à côté du menu **Action** sur participants.



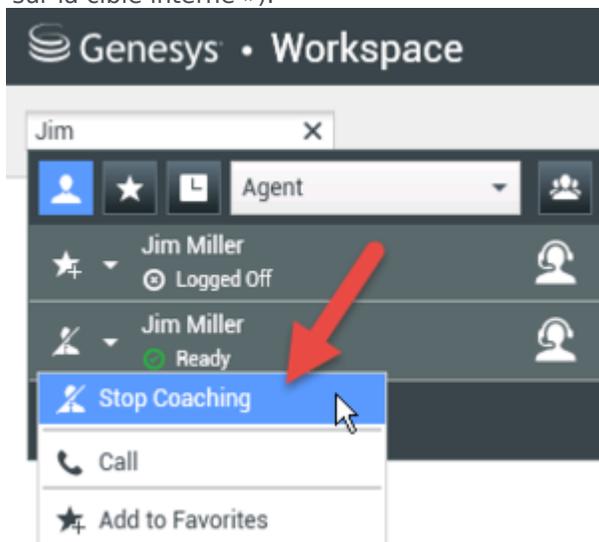
4. Pendant une session de guidage, vous pouvez effectuer les opérations suivantes depuis la fenêtre de guidage d'interaction vocale :

- Arrêter la surveillance—Cliquez sur **Arrêter la surveillance** (🛑) dans les commandes de superviseur de la barre d'outils **Actions d'appel** pour mettre fin à l'accompagnement.

Si vous avez mis fin au guidage, vous êtes déconnecté(e) de l'appel.

Si l'agent termine l'appel pendant que vous le guidez, votre session de guidage se termine automatiquement.

5. Cliquez sur **Terminé** pour fermer la fenêtre de guidage d'interaction vocale et marquer l'interaction comme **Terminée**.
6. Pour cesser de guider l'agent, recherchez l'agent que vous guidez à l'aide de Team Communicator.
7. Ouvrez le **menu Action** sur l'agent et sélectionnez **Arrêter le guidage** (voir la figure « Menu Action sur la cible interne »).



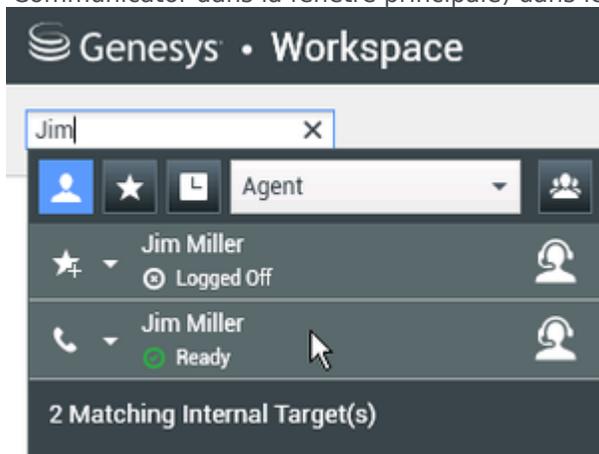
Un message système vous informe que le guidage des interactions sur vos canaux configurés a pris fin pour l'agent sélectionné.

## Guidage d'une interaction par clavardage

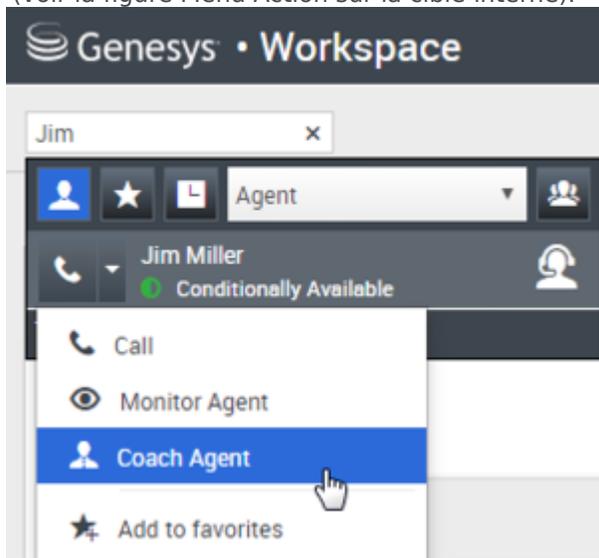
Lorsque vous guidez un agent qui traite une interaction, vous pouvez lire la transcription de son interaction avec le contact et envoyer à l'agent des messages de clavardage à l'insu du contact. Vous

peuvent accompagner la prochaine interaction par clavardage d'un agent.

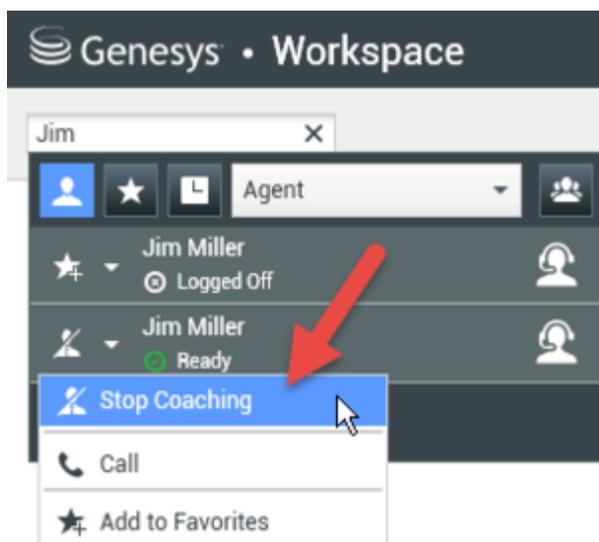
1. Utilisez Team Communicator dans la fenêtre principale pour rechercher un agent (voir la figure Team Communicator dans la fenêtre principale) dans le groupe dont vous êtes le superviseur désigné.



2. Ouvrez le **menu Action** pour l'agent à guider et sélectionnez **Guider les prochaines interactions** (voir la figure Menu Action sur la cible interne).



Un message système vous informe que le guidage d'interactions sur vos canaux configurés a débuté pour l'agent sélectionné. Dans Team Communicator, le **menu Action** pour l'agent que vous guidez se transforme en bouton **Arrêter le guidage**.

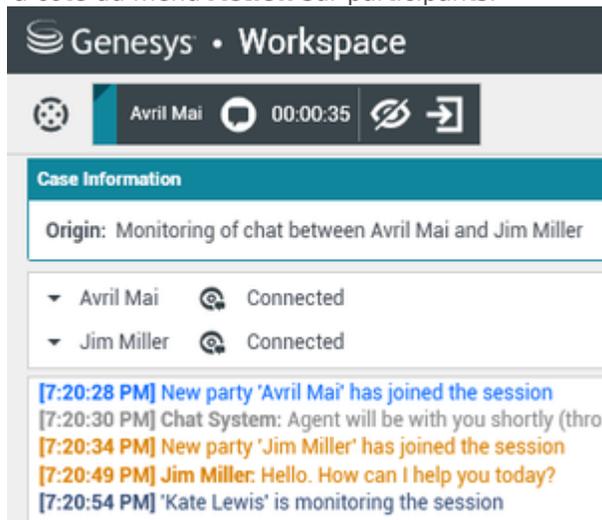


3. Lorsque l'agent guidé accepte une interaction par clavardage vocale, une notification apparaît sur votre bureau. Cliquez sur **Accepter** pour commencer à guider l'interaction. La fenêtre Surveillance d'une interaction par clavardage apparaît sur votre bureau et vous êtes connecté(e) à la session de clavardage. Vous pouvez lire la transcription du clavardage et envoyer à l'agent des messages de clavardage privés à l'insu du contact.

Si vous ne cliquez pas sur **Accepter**, la notification disparaît automatiquement et vous ne pouvez pas accompagner l'interaction, sauf si vous arrêtez l'accompagnement et démarrez l'accompagnement du même agent.

Si l'agent traite déjà une interaction pendant que vous démarrez l'accompagnement, une notification apparaît immédiatement. Si vous cliquez sur **Accepter**, vous commencez à accompagner la session de clavardage en cours.

L'icône d'œil apparaît dans la fenêtre Accompagnement d'interaction par clavardage sur votre bureau à côté du menu **Action** sur participants.



4. Pendant une session de guidage, vous pouvez effectuer les opérations suivantes depuis la fenêtre de guidage d'interaction par discussion :

- Arrêter la surveillance—Cliquez sur **Arrêter la surveillance** () dans les commandes de

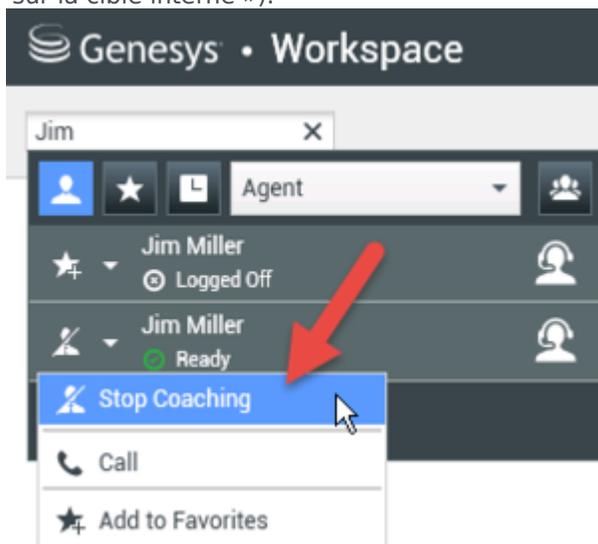
superviseur de la barre d'outils **Actions d'appel** pour mettre fin à l'accompagnement.

- **Intervenir**—Cliquez sur **Intervenir** (👉) dans les commandes du superviseur de la barre d'outils **Actions d'appel** pour participer à la session de clavardage surveillée. Les deux interlocuteurs peuvent lire vos messages. Votre session de guidage s'arrête lorsque vous intervenez dans le clavardage.  
Cliquez sur **Terminée** pour fermer la session d'accompagnement dans la fenêtre et marquer l'interaction comme **Terminée**. Vous pouvez revenir au contrôle de la session de clavardage (voir *Surveillance d'une interaction par clavardage* dans l'onglet **Surveiller**) en cliquant sur **Arrêter le clavardage** (🗑️) dans la barre d'outils **Actions d'appel**.
- **Accompagnement vocal**—Sélectionnez **Accompagnement vocal** dans le menu **Action** de l'agent. Une session vocale est ajoutée à la fenêtre d'interaction par clavardage. Vous pouvez accompagner l'agent que vous contrôlez en **lui parlant directement**.

Si vous avez mis fin à l'accompagnement, vous êtes déconnecté de la session de clavardage.

Si l'agent termine la session de clavardage pendant que vous l'accompagnez, votre session d'accompagnement cesse automatiquement.

5. Cliquez sur **Terminé** pour fermer la fenêtre Accompagnement d'interaction par clavardage et marquer l'interaction comme **terminée**.
6. Pour cesser d'accompagner un agent, recherchez-le d'abord avec **Team Communicator**.
7. Ouvrez le **menu Action** sur l'agent et sélectionnez **Arrêter le guidage** (voir la figure « Menu Action sur la cible interne »).



Un message système vous informe que le guidage des interactions sur vos canaux configurés a pris fin pour l'agent sélectionné.

## Comment intervenir dans l'appel d'un de mes agents?

Lorsque vous intervenez (participez) dans une interaction active, vous devez déjà surveiller l'interaction.

Pour intervenir dans une interaction active que vous surveillez, cliquez sur **Intervenir** () dans la barre d'outils Supervision. **Intervention** se présente sous la forme d'un simple bouton si vous supervisez une interaction à un seul média (voix ou clavardage).

## Comment changer le mode de surveillance de mon agent?

Workspace vous permet de basculer entre divers modes de supervision. Lorsque vous surveillez, guidez ou intervenez dans une interaction, vous pouvez basculer entre plusieurs modes de supervision. Les transitions suivantes sont prises en charge :

- De surveillance à intervention—Cliquez sur **Intervenir** () dans la barre d'outils Supervision.
- De guidage à intervention (clavardage seulement)—Cliquez sur **Intervenir** () dans la barre d'outils Supervision.
- De guidage à surveillance (clavardage seulement)—Cliquez sur **Arrêter le clavardage** ()
- D'intervention à surveillance—Cliquez sur **Terminer l'appel** () ou sur **Arrêter le clavardage** () dans la barre d'outils Interaction pour revenir à la surveillance.
- Utilisez l'icône **Mettre fin au contrôle** () de la barre d'outils Interaction pour mettre fin au contrôle.

## Comment gérer l'état de mes agents?

La vue **Mes agents** vous permet de voir et de modifier les états Prêt et Connecté de tous les agents que vous gérez.

Ouvrez la vue **Mes agents** à partir du menu [Vues d'appui](#).

The screenshot shows the 'My Agents' page in Genesys Workspace. At the top, there is a search bar and a user profile 'Super Visor'. Below the search bar, the page title 'My Agents' is displayed. The main area contains filter controls: 'Groups' (Agent Group SIP One), 'Channels' (Voice), 'Status Voice' (All), and a 'Search By Name' input field. Below the filters, a table lists five agents. The table has columns for Name, Username, Global Status, Status Voice, and TICS Voice. The agents are: 5323, SIP (Logged Out); Sippola, Kristi (Logged Out); Spencer, Carole (Conditionally Ready); Visor, Super (Not Ready); and Williams, Dave (Logged Out). Handwritten annotations include 'Search filters' with an arrow pointing to the filter controls and 'Table of agents' with an arrow pointing to the table.

Name	Username	Global Status	Status Voice	TICS Voice
5323, SIP	SIP_5323	Logged Out	Logged Out	00:00:00
Sippola, Kristi	ksippo	Logged Out	Logged Out	00:00:00
Spencer, Carole	cspencer	Conditionally Ready	Ready	00:00:13
Visor, Super	SIP_5324	Not Ready	Not Ready	01:37:42
Williams, Dave	dwilliam	Logged Out	Logged Out	00:00:00

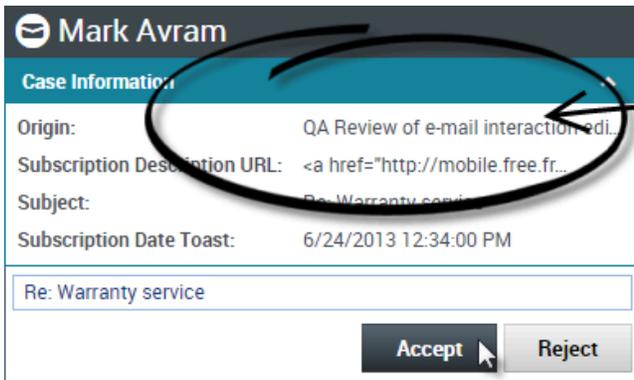
Cette vue comporte deux parties : les filtres et le tableau des agents. Utilisez les filtres pour trouver des agents par **groupe, canal, état** et nom et/ou prénom.

Dans le tableau des agents, cliquez sur un état pour le changer, par exemple de **Prêt à Pas prêt**. Pour définir un agent comme Prêt ou Pas prêt sur plusieurs canaux, vous devez gérer chaque canal séparément.

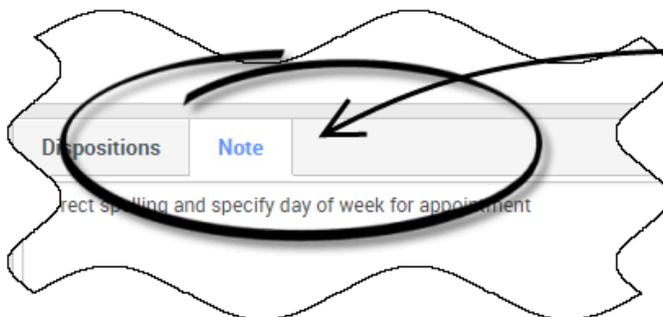
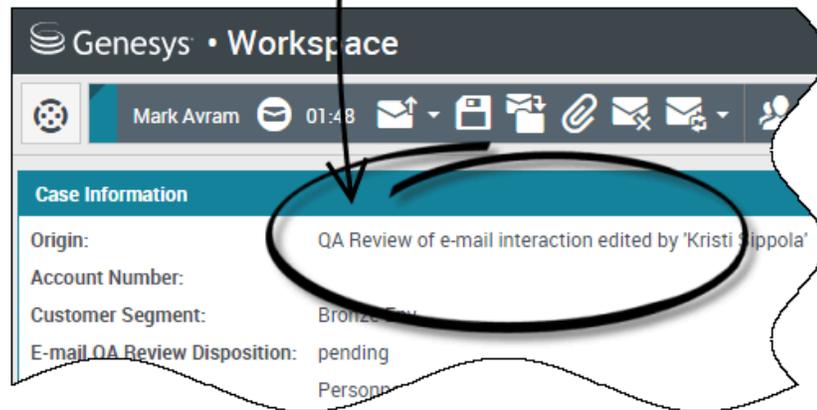
Pour déconnecter un agent de tous les canaux, sélectionnez **Déconnexion** dans la colonne **État global**.

Si un agent est prêt sur un ou plusieurs canaux, mais que son état est différent sur un ou plusieurs canaux, son état global affiché est **Prêt sous condition**.

Comment vérifier un courriel sortant?

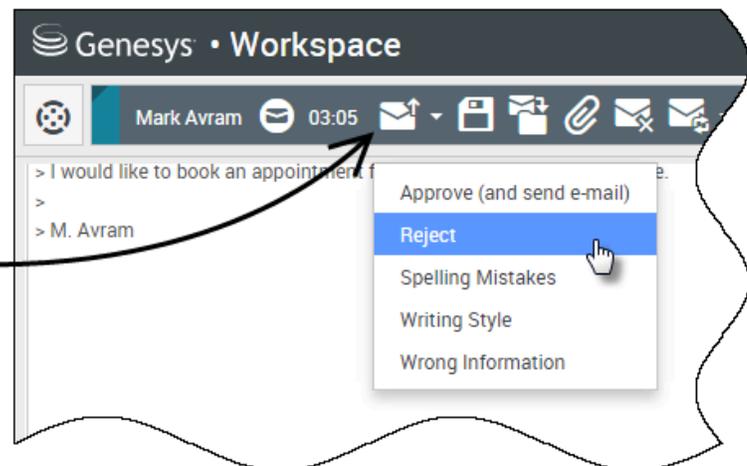


The Case Information informs you that the email is for review



Use a Disposition, the Note tab, or the Send icon to provide feedback about rejected emails

Send a rejected email back to an agent to be corrected

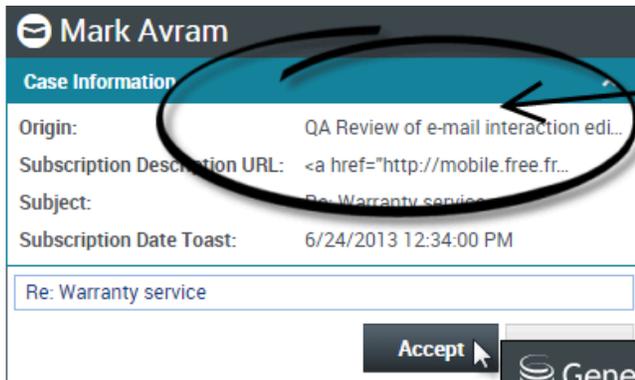


---

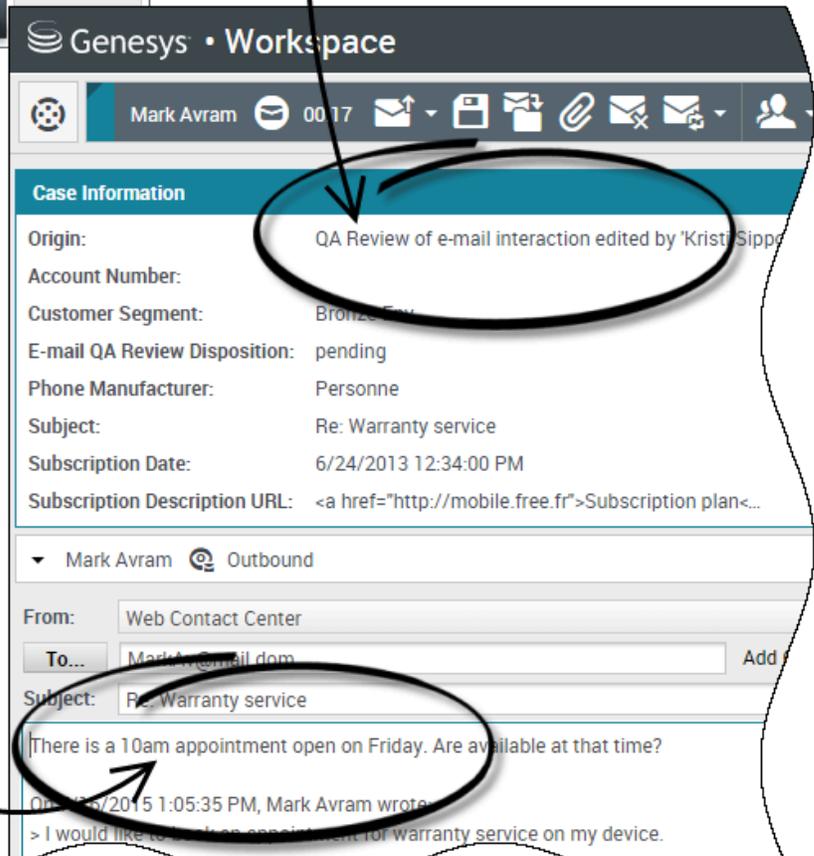
Les courriels sortants sont transmis aux réviseurs avant d'être envoyés à un contact. Dans cet exemple, il y a un problème avec le courriel et il doit être renvoyé à l'agent pour correction.

1. Quand une interaction par courriel vous est adressée pour révision, une fenêtre d'aperçu d'interaction s'ouvre. Les informations du dossier indiquent que le courriel doit être soumis à un contrôle de qualité. Dans cet exemple, le champ "Origine" contient le texte suivant : "Contrôle d'assurance qualité des interactions par courriel...". Cliquez sur **Accepter** pour afficher l'interaction. L'interaction par courriel s'affiche sur votre bureau.
  - La vue des informations du dossier peut être configurée pour vous fournir des informations sur l'auteur du courriel.
  - L'icône de révision de courriel () s'affiche à côté du nom du contact à qui l'interaction par courriel sera envoyée une fois approuvée.
2. Révision du contenu écrit par l'agent dans la zone de composition de courriel. Vous pouvez choisir de résoudre les problèmes éventuels vous-même ou de renvoyer le courriel à l'agent d'origine pour correction. Suivant la politique dans votre société, vous pouvez transmettre vos remarques en éditant directement le contenu de l'interaction par courriel, en ajoutant des **notes** pour l'agent, ou encore en discutant oralement du contenu avec l'agent. Autres actions possibles :
  - Enregistrer les modifications apportées à l'interaction par courriel
  - Déplacer le message vers une **corbeille** pour enregistrer le courriel dans votre corbeille de brouillons de courriels pour traitement ultérieur
  - Joindre un fichier au courriel
  - Supprimer le courriel
  - Lancez une **consultation**
3. Les interactions par courriel qui vous sont envoyées pour révision ont un menu déroulant sur le bouton Envoyer. Le contenu de ce menu est configuré par votre administrateur et peut donc être différent de celui de cet exemple. Cliquez pour ouvrir le menu. En raison de la détection d'un problème, ce courriel est renvoyé à l'agent pour correction. Dans cet exemple, l'administrateur a défini des raisons de refus différentes qui seront comprises dans les informations du dossier lorsque l'interaction sera renvoyée à l'agent. Cliquez sur l'une des options de "Refus" pour renvoyer le courriel à l'agent d'origine.
4. Vous êtes maintenant prêt(e) à **approuver le courriel**.

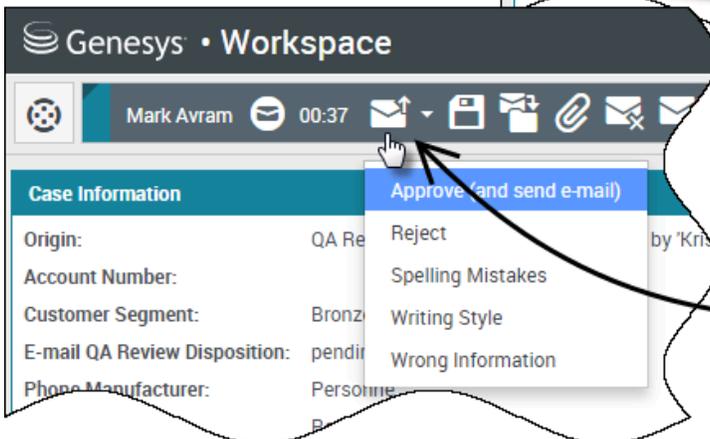
Comment approuver un courriel sortant corrigé?



The Case Information informs you that the email is for review



Check to make sure that the requested corrections were made



Send the approved email to the recipient

Si vous êtes un réviseur, les courriels sortants vous sont transmis avant d'être envoyés à un contact. Dans cet exemple, l'agent a corrigé un problème identifié auparavant, et le courriel vous est adressé pour révision.

1. Quand une interaction par courriel vous est adressée pour révision, un aperçu d'interaction s'affiche sur votre bureau. Les informations du dossier indiqueront que le courriel doit être soumis à un contrôle d'assurance qualité. Dans cet exemple, le champ "Origine" contient le texte suivant : "Contrôle d'assurance qualité des interactions par courriel...". Cliquez sur **Accepter** pour afficher l'interaction. L'interaction par courriel s'affiche sur votre bureau.
  - La vue des informations du dossier peut être configurée pour vous fournir des informations sur l'auteur du courriel.
  - L'icône de révision de courriel () s'affiche à côté du nom du contact à qui l'interaction par courriel sera envoyée une fois approuvée.
2. Révision du contenu écrit par l'agent dans la zone de composition de courriel. Vous pouvez choisir de résoudre les problèmes éventuels vous-même ou de renvoyer le courriel à l'agent d'origine pour correction.
3. Lorsque vous décidez que le courriel peut être envoyé au contact, cliquez sur l'icône Envoyer pour ouvrir le menu. Comme le courriel est maintenant prêt à être envoyé au contact, sélectionnez l'option qui représente Accepter. Dans cet exemple, l'administrateur a ajouté l'option **Approuver (et envoyer le courriel)** dans le menu.

## Comment utiliser mes corbeilles d'équipe?

Vous pouvez effectuer les fonctions suivantes sur les interactions sélectionnées dans les corbeilles en utilisant les boutons **Actions de corbeille** (les actions disponibles dépendent du type d'interaction sélectionné) :

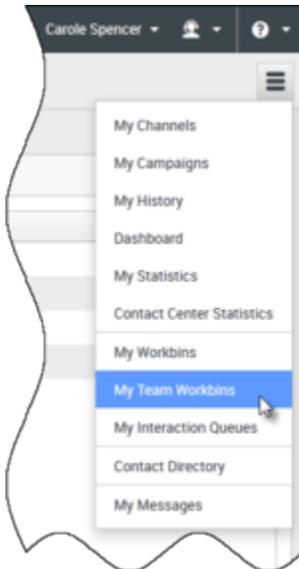
- **Ouvrir** 
- **Marquer comme terminé** 
- **Supprimer**  : si vous disposez des autorisations appropriées
- **Déplacer vers la file d'attente**  : si vous disposez des autorisations appropriées
- **Déplacer vers la corbeille**  : si vous disposez des autorisations appropriées
- **Modifier l'information du dossier**  : ouvre la fenêtre Modifier l'information du dossier pour vous permettre de modifier le contenu de l'onglet **Données du dossier** pour les interactions sélectionnées.

Vous pouvez également utiliser Ctrl-clic ou Maj-clic sur les éléments d'une corbeille pour sélectionner plus d'un élément. Vous pouvez déplacer les divers éléments sélectionnés dans une file d'attente ou dans une autre corbeille, les marquer comme **Terminé** ou mettre à jour les informations de contexte de chacun dans l'onglet Données de contexte.

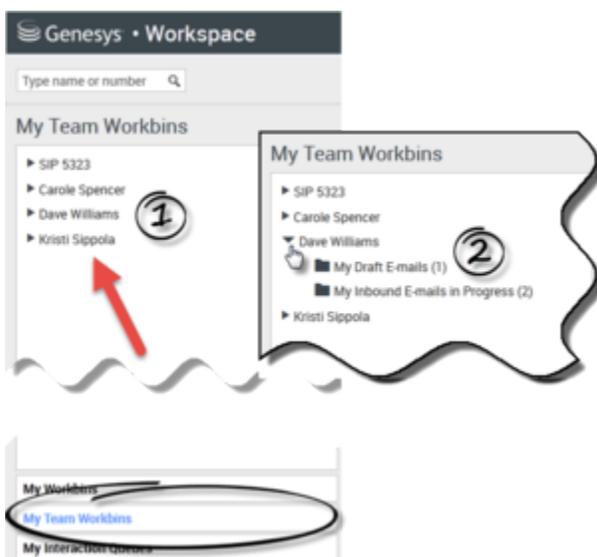
[Link to video](#)

## Accès à mes corbeilles d'équipe et utilisation

Sélectionnez **Mes corbeilles d'équipe** dans le menu **Vues d'appui**.



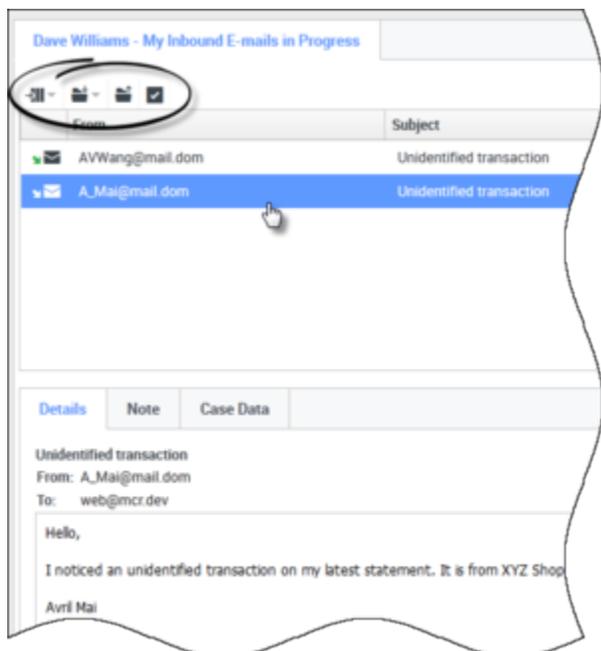
La vue **Mes corbeilles d'équipe** contient une liste extensible de tous les agents que vous supervisez qui disposent de corbeilles. Si vous cliquez sur le nom d'un agent ou sur la flèche à côté de celui-ci, la vue s'étend pour afficher les corbeilles de l'agent et le nombre d'interactions enregistrées dans chacune d'elles.



Pour afficher et gérer les interactions enregistrées dans la corbeille de l'agent, cliquez sur le nom de la corbeille. La liste des interactions enregistrées dans la corbeille est affichée dans le volet à droite de la liste des corbeilles.



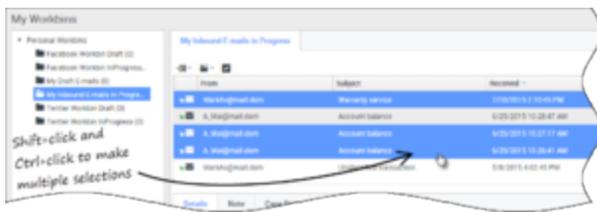
Lorsque vous sélectionnez une interaction dans une corbeille ou une file d'attente d'interactions, le contenu, les notes et les données de contexte sont affichés dans des onglets au bas de la vue Corbeille. Les commandes en haut de la vue Corbeille permettent d'effectuer des actions sur l'interaction sélectionnée.



Selon la configuration de votre système par l'administrateur ou le type d'interaction sélectionné, les actions suivantes sont disponibles :

- **Ouvrir** 
- **Marquer comme terminé** 
- **Supprimer** 
- **Déplacer vers la file d'attente** 
- **Déplacer vers la corbeille** 
- **Modifier l'information du dossier**  Ouvrez la fenêtre Modifier l'information du dossier pour vous permettre de modifier le contenu de l'onglet **Données du dossier** pour les interactions sélectionnées.

Vous pouvez utiliser Ctrl-clic ou Shift-clic sur les éléments d'une corbeille pour sélectionner plus d'un élément. Vous pouvez déplacer les divers éléments sélectionnés dans une file d'attente ou dans une autre corbeille, les marquer comme **Terminé** ou mettre à jour les informations de contexte de chacun dans l'onglet Données de contexte.



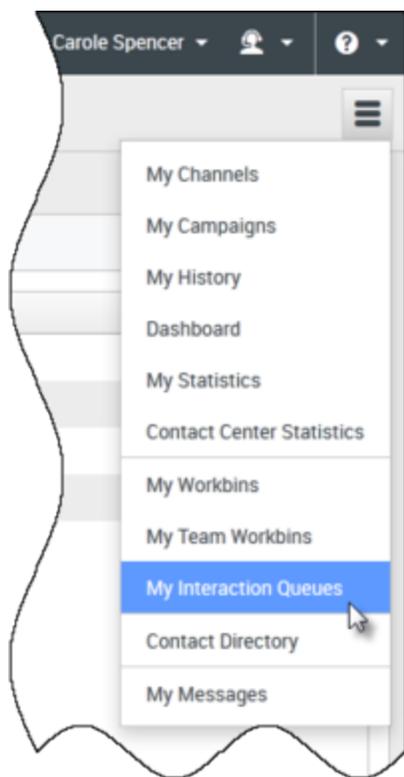
## Comment gérer mes files d'attente d'interactions?

Vous pouvez effectuer les fonctions suivantes sur les interactions sélectionnées dans les files d'attente d'interactions en utilisant les boutons **Actions de files d'attente d'interactions** (les actions disponibles dépendent du type d'interaction sélectionné) :

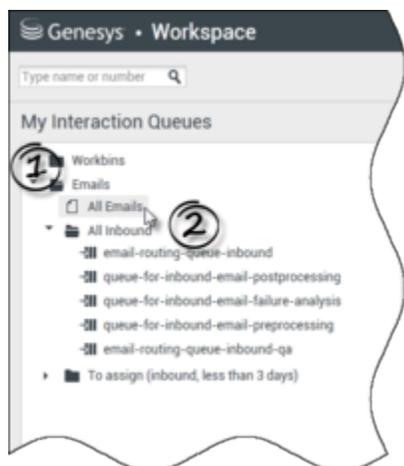
- **Ouvrir**  : ouvre l'interaction sélectionnée dans la vue d'interaction de Workspace.
- **Marquer comme terminé**  : marque l'interaction comme terminée et la supprime de la file d'attente.
- **Supprimer**  : supprime l'interaction sélectionnée.
- **Déplacer vers la file d'attente**  : déplace l'interaction vers une autre file d'attente d'interactions.
- **Déplacer vers la corbeille**  : déplace l'interaction vers l'une des files d'attente de l'un des agents que vous supervisez, ou vers l'une de vos corbeilles.
- **Modifier l'information du dossier**  : ouvre la fenêtre Modifier l'information du dossier pour vous permettre de modifier le contenu de l'onglet **Données du dossier** pour les interactions sélectionnées.

## Accès aux files d'attente d'interactions et utilisation

Sélectionnez **Mes files d'attente d'interactions** dans le menu **Vues d'appui**.

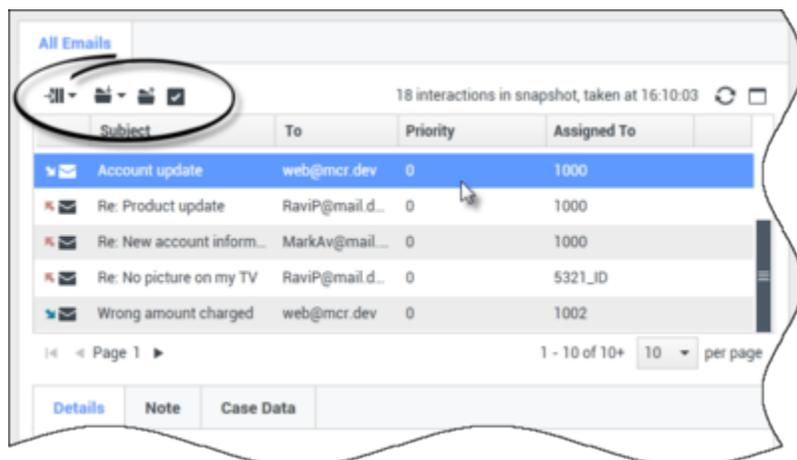


La vue **Mes files d'attente d'interactions** contient une liste extensible de toutes les files d'attente d'interactions que votre compte est configuré pour gérer. Les files d'attente d'interactions peuvent être regroupées par type dans des dossiers. Si vous cliquez sur le nom du dossier ou sur la flèche à côté de celui-ci, la vue s'étend pour afficher les files d'attente qu'il contient. Cliquez sur une file d'attente pour voir son contenu. La liste des interactions enregistrées dans la file d'attente est affichée dans le volet à droite de la liste des files d'attente.



Lorsque vous sélectionnez une interaction dans une file d'attente d'interactions, le contenu, les notes et les données de contexte sont affichés dans des onglets au bas de la liste de files d'attente d'interactions. Les commandes en haut de la file d'attente d'interactions permettent d'effectuer des

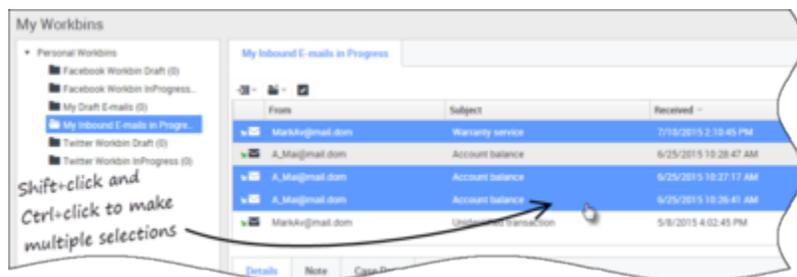
actions sur l'interaction sélectionnée.



Selon la configuration de votre système par l'administrateur ou le type d'interaction sélectionné, les actions suivantes sont disponibles :

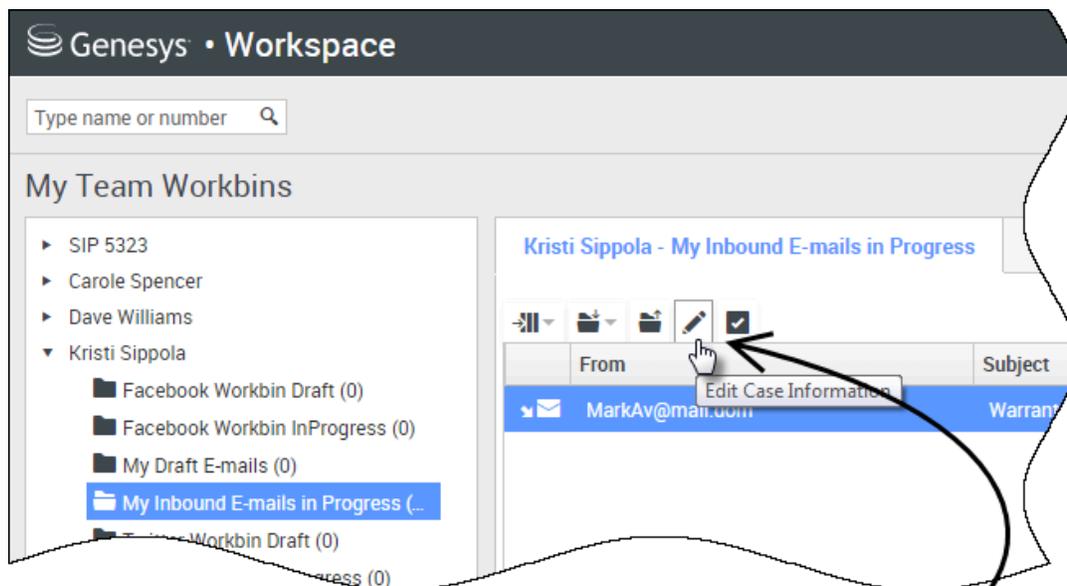
- **Ouvrir**
- **Marquer comme terminé**
- **Supprimer**
- **Déplacer vers la file d'attente**
- **Déplacer vers la corbeille**
- **Modifier l'information du dossier** : ouvre la fenêtre Modifier l'information du dossier pour vous permettre de modifier le contenu de l'onglet **Données du dossier** pour les interactions sélectionnées.

Vous pouvez utiliser Ctrl-clic ou Shift-clic sur les articles d'une file d'attente pour sélectionner plus d'un article. Vous pouvez déplacer les divers éléments sélectionnés dans une autre file d'attente ou dans une corbeille, les marqués comme **Terminé** ou mettre à jour les informations de contexte de chacun dans l'onglet Données de contexte.

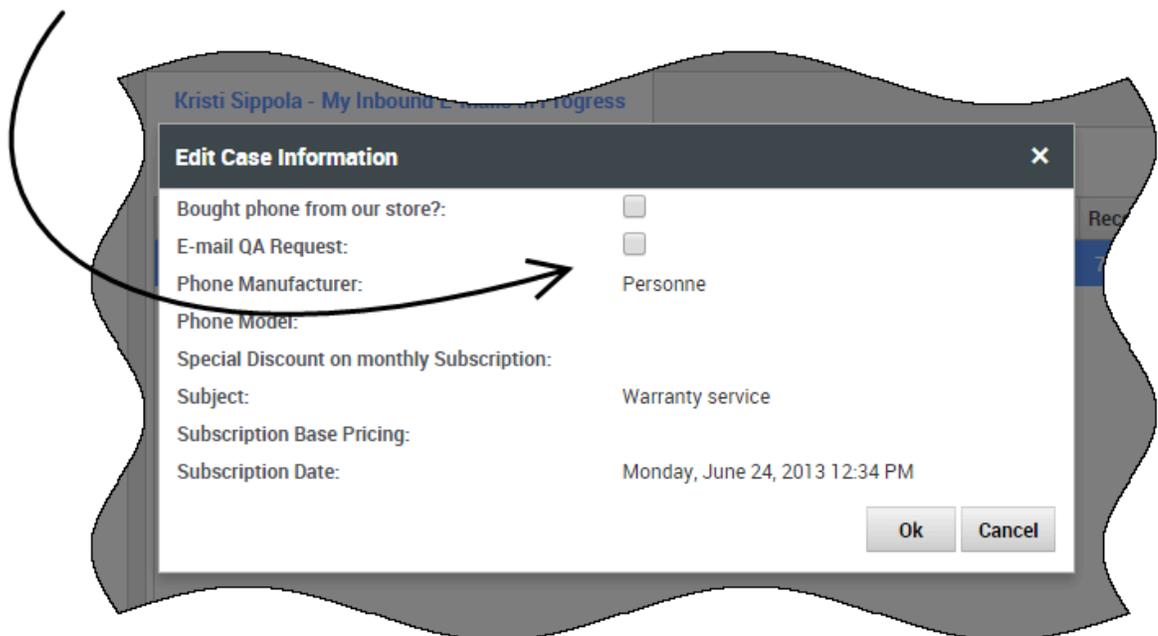


Comment éditer les informations de dossier pour les interactions

dans les corbeilles et les files d'attente?



*Supervisors and Team Leads might be set up to edit Case Information for interactions stored in Workbins*



Il est possible que les configurations des superviseurs et des chefs d'équipe permettent l'édition des

informations de dossier pour les interactions qui ont été enregistrées dans **une corbeille ou une file d'attente**. Sélectionnez une interaction pour activer l'icône Modifier l'information du dossier. Cliquez sur l'icône pour ouvrir la boîte de dialogue Modifier l'information du dossier. Les dispositifs d'édition de cette boîte de dialogue fonctionnent de la même manière que ceux de l'espace des informations du dossier d'une fenêtre d'interaction.

Vous pouvez éditer les informations du dossier pour plusieurs interactions en sélectionnant deux interactions ou plus. Les règles suivantes s'appliquent à l'édition d'informations de dossier pour plusieurs interactions :

- La boîte de dialogue Modifier l'information du dossier affiche un mélange de tous les champs d'informations de dossier disponibles dans toutes les interactions sélectionnées.
- Seuls les champs éditables, les cases à cocher et les menus des interactions sélectionnées les plus communs s'affichent avec l'icône d'édition.
- Si un article éditable a la même valeur pour toutes les interactions sélectionnées, la valeur s'affiche dans le champ éditable.
- Si un article éditable a des valeurs différentes pour une ou plusieurs interactions sélectionnées, l'affichage du champ est vierge.