



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 Desktop Edition Help

Workspace Desktop Edition 8.5.1

# Table of Contents

<b>Aide de Workspace Desktop Edition</b>	<b>4</b>
<b>Lancement de Workspace</b>	<b>9</b>
<b>Navigation à l'aide du clavier et accessibilité</b>	<b>11</b>
<b>Présentation des fonctionnalités</b>	<b>15</b>
Connexion	18
Fenêtre principale	29
Outil de statistiques	44
Aperçu de l'interaction	47
Présentation des tâches vocales	52
Interaction vocale	54
Interaction vocale interne	61
Consultation vocale	64
Enregistrement vocal	69
Interaction vidéo	71
Interactions de rappel	73
Présentation des tâches de clavardage	79
Interaction par clavardage	81
Consultation par clavardage	94
Présentation des tâches par courriel	98
Courriel entrant	100
Courriel sortant	107
Contrôle AQ des interactions par courriel	115
Interactions par SMS et MMS	118
Eléments de travail	127
Utilisation du module complémentaire Workspace pour Skype for Business	130
Interaction par Facebook	141
Interaction par Twitter	149
Interaction par RSS	158
Messagerie instantanée interne	163
Aperçu des campagnes d'appels sortants	167
Appels sortants en mode Prévisualisation	170
Appels de prévisualisation Insertion sortante	175
Appels sortants en mode Progressif	179
Actions d'appel pour les appels sortants	182
<b>Composants, fonctions et commandes</b>	<b>185</b>

Données de contexte	188
Statistiques du centre de contact	192
Répertoire des contacts	194
Historique du contact	209
Recherche de contact	219
Code de disposition	225
Délai d'inactivité	228
Historique de l'interaction	230
Interactions en cours et récentes	232
Recherche d'interaction	234
Affectation manuelle et automatique du contact	240
Mes campagnes	243
Mon historique	245
Mes messages	248
Mes statistiques	251
Mon état	253
Remarque	257
Impression	259
Réponses	261
Planifier un rappel	265
Correction orthographique	272
Team Communicator	274
Chef d'équipe	282
Corbeilles	290

# Aide de Workspace Desktop Edition

**Genesys Workspace Desktop Edition** (Workspace) est une application modulaire et personnalisable qui permet de gérer les interactions du centre de contact, de surveiller les indicateurs de performance clés individuels et ceux du centre de contact, et enfin de demander l'avis de vos collègues.

L'aide de Workspace Desktop Edition explique comment effectuer les opérations suivantes :

- Utiliser les **fenêtres et les vues** pour gérer les interactions avec la clientèle en fonction de votre rôle au sein du centre de contact.
- Utiliser les **composants, fonctions et commandes** pour effectuer des tâches en fonction de votre rôle au sein du centre de contact. Voici les fonctionnalités et les commandes de l'interface qui sont communes à la plupart des fenêtres et vues.
- **Lancer Workspace.**
- **Utiliser la navigation à l'aide du clavier et les options d'accessibilité.**

## Aide de Workspace

Si vous avez déjà reçu une formation ou si vous avez consulté le *Workspace User's Guide (Guide de l'utilisateur de Workspace)*, vous pouvez utiliser ce document d'aide pour vous rappeler comment utiliser une fonction spécifique. Vous pouvez accéder à ce document d'aide directement dans le menu d'aide de l'application Workspace ou en ajoutant cette URL à vos signets.

### À propos de cette aide

Les rubriques suivantes décrivent l'utilisation de certaines des principales fonctionnalités de Workspace Desktop :

#### À propos de Workspace Desktop

---

Possibilités offertes par Workspace Desktop

Méthode de connexion à  
Workspace Desktop

Méthode d'utilisation de

#### Interactions relatives au contact

---

Appels entrants et sortants

Appels vidéo

Rappels

Clavardages entrants

### Tâches relatives aux appels

---

[Appels de conférence](#)  
[Transfert d'appels](#)  
[Consultations téléphoniques](#)  
[Enregistrement d'appels](#)  
[Appels à l'intérieur de votre organisation](#)

### Gestion de votre état et des communications

---

[Gestion de votre état](#)  
[Lancement de nouvelles interactions](#)  
[Gestion de vos canaux](#)  
[Affichage de vos statistiques](#)

### Gestion des contacts

---

[Annuaire des contacts](#)  
[Recherche de contacts](#)  
[Historique des interactions de contact](#)  
[Affectation de contact manuelle](#)

### Gestion des interactions et de l'historique

---

[Corbeilles](#)  
[Recherche d'interaction](#)  
[Historique de l'interaction](#)  
[Mon historique d'interactions](#)

## Guide de l'utilisateur de Workspace

Lisez le [Guide de l'utilisateur de Workspace](#) pour obtenir un ensemble de leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace.

Chaque leçon vous guide pas à pas par le biais de chaque interface pour vous montrer comment l'utiliser.

### Mise en route

Les leçons de [mise en route](#) sont idéales pour commencer.

- [Concepts relatifs à Workspace](#)
- [Se connecter](#)
- [Notions de base sur la fenêtre principale](#)
- [Gestion de votre état](#)
- [Transfert de vos appels](#)

- [Recherche d'un contact ou d'une cible interne](#)

## Vidéos de Workspace

Voici quelques vidéos didactiques pratiques et utiles à regarder avant d'utiliser Workspace!

Fenêtre principale - Vue d'ensemble

[Link to video](#)

Utilisation de la fenêtre d'interaction

[Link to video](#)

Utilisation des minuteurs d'appel

[Link to video](#)

Utilisation des mots clés de raccourcis de réponses standard

[Link to video](#)

Création du texte du lien hypertexte (courriels & clavardage)

[Link to video](#)

## Vidéos de formation sur Workspace Web Edition

*Workspace Web Edition* est la version de Workspace basée sur navigateur. Cette version ne propose pas toutes les caractéristiques et fonctionnalités de *Workspace Desktop Edition* ; cependant, elle partage la plupart des fonctionnalités de base. Certaines vidéos disponibles sur [cette page](#) peuvent vous être utiles, — mais n'oubliez pas que certaines fonctionnalités de *Workspace Desktop Edition* ne sont pas disponibles dans *Workspace Web Edition*. Par ailleurs, *Workspace Web Edition* propose quelques fonctionnalités que vous ne trouverez pas dans *Workspace Desktop Edition*.

## Questions fréquentes (FAQ)

### Comment modifier mon mot de passe?

- Si vous vous [connectez](#) pour la première fois, vous devrez peut-être modifier votre mot de passe. Cela se produit automatiquement. Un message s'affiche et vous indique les étapes de la procédure. En cas de doute sur l'une des invites, votre administrateur ou superviseur peut vous fournir plus d'informations.
- Si vous devez modifier votre mot de passe, demandez à votre superviseur de vous faire parvenir un

courriel de modification de mot de passe. Vous superviseur réinitialisera votre mot de passe et vous recevrez un courriel de confirmation. Suivez les instructions figurant dans le courriel pour modifier votre mot de passe.

## Que sont les compétences?

- Les compétences sont des domaines dans lesquels vous excellez, comme une spécialisation dans un produit ou une langue que vous parlez.
- Lorsque votre superviseur configure votre compte, il définit des compétences et des niveaux suivant votre expertise.
- Les appels vous sont alors transmis en fonction de vos compétences. Si une personne appelle au sujet d'un produit que vous maîtrisez bien, l'appel est transmis à vous ou aux autres personnes qui ont le même niveau de compétence sur ce produit.

## Comment trouver mes statistiques d'appel?

- Utilisez l'onglet **Mes statistiques** pour voir votre activité d'appels, votre temps de travail et d'autres rapports.
- Utilisez l'onglet **Statistiques du centre de contact** pour afficher la liste de statistiques sur les points de routage, les files d'attente et les autres objets du centre de contact.

## Comment transférer un appel, effectuer un appel de conférence ou consulter mon équipe lors d'un appel?

Workspace vous permet de démarrer un appel de **conférence** avec un collègue, **transférer** votre appel vers un autre agent ou votre chef d'équipe ou débiter un appel de **consultation** avec un autre membre de votre équipe. Les commandes d'appel dans la partie supérieure de la barre d'outils d'interaction vocale ouvrent **Team Communicator**, un outil de recherche universel, qui vous permet de rechercher d'autres membres de votre équipe et de composer leur numéro. Vous pouvez également utiliser Team Communicator pour **appeler un collègue**.

## Quel type d'appels et d'interactions Workspace me permet-il de traiter?

- La rubrique **Présentation des fonctionnalités** décrit les différentes manières d'utiliser Workspace Desktop pour recevoir ou passer des appels et effectuer d'autres interactions, et notamment :
- Des **appels vocaux** entrants et sortants
- Des **interactions par clavardage** entrant
- Des **interactions par courriels** entrants et sortants
- Des **campagnes d'appels** sortants

## Je suis chef d'équipe, que puis-je faire avec Workspace?

- Workspace propose des fonctionnalités spéciales pour les **chefs d'équipe et les superviseurs**. Vous pouvez :

- Contrôler les appels et le clavardage (surveiller discrètement les interactions)
- Accompagner les appels et le clavardage (accompagner par chuchotement)
- Intervenir pendant les appels et le clavardage (rejoindre l'appel)
- **AQ et courriels**

# Lancement de Workspace

**Assurez-vous que votre casque d'écoute est branché** si vous utilisez un softphone (un casque connecté à votre poste de travail) avant de lancer Workspace.

Double-cliquez sur l'icône **Workspace** située sur votre Bureau pour lancer l'application.

[Workspace desktop icon](#)|link=

La **fenêtre Connexion** de Workspace s'affiche. Saisissez vos informations d'identification et d'autres informations de connexion. Une fois connecté, vous devrez peut-être définir votre **état** sur **Prêt**.

## Important

- Lorsque vous accédez à Workspace, l'application est activée pour les casques qui sont branchés sur votre poste de travail. Si vous souhaitez utiliser un autre casque, sortez de Workspace, branchez le nouveau casque, puis relancez Workspace.
- Il se peut que Workspace se mette à jour automatiquement lorsque vous lancez l'application. En fonction de la configuration du système, vous pouvez éventuellement refuser la mise à jour. Si vous n'acceptez pas la mise à jour, elle vous sera proposée à nouveau lors de votre prochaine connexion.
- En fonction de la configuration de votre environnement, si vous vous connectez à un canal Voix SIP et que le casque USB configuré n'est pas branché, il se peut que vous soyez connecté à Workspace, mais pas au canal Voix SIP. Pour effectuer la connexion au canal Voix SIP, branchez votre casque USB.

## Que faire ensuite dans les cas suivants : "Impossible de démarrer Workspace SIP Endpoint"

Si le message d'erreur "Impossible de démarrer Workspace SIP Endpoint" s'affiche, il est possible que SIP Endpoint ne soit pas installé ou ne soit pas correctement installé sur votre station de travail.

Pour savoir si SIP Endpoint est installé, cliquez sur le menu **Démarrer** de Windows et recherchez l'application **Workspace SIP Endpoint**. Essayez de la lancer à partir du menu **Démarrer**. Si elle ne démarre pas ou si vous obtenez le même message d'erreur, demandez à votre administrateur de vérifier l'installation de SIP Endpoint sur votre station de travail. Vous pouvez lui transmettre ce lien vers le document qui explique comment l'installer : <https://docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Dep/InstallingTheIWSIPEndpoint>

Si, après l'installation ou la réinstallation de SIP Endpoint, le message d'erreur continue de s'afficher, demandez à votre administrateur de contacter le service client de Genesys. Il est possible qu'il y ait d'autres problèmes avec votre installation, et le service client peut aider votre administrateur à débloquer la situation.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Log In \(Connexion\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Présentation des fonctionnalités](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

# Navigation à l'aide du clavier et accessibilité

[Modifié : 8.5.113.11]

Workspace prend en charge les raccourcis clavier et les combinaisons de touches d'accès rapide pour certaines fonctions courantes. Les touches d'accès rapide et les raccourcis clavier de Workspace sont configurés par votre administrateur. Cela a pour but d'éviter tout conflit entre Workspace et d'autres applications. Demandez à votre administrateur la liste des raccourcis et touches d'accès rapide configurés pour Workspace.

## Raccourcis et combinaisons de touches d'accès rapide

Un raccourci est une combinaison de touches sur lesquelles vous appuyez pour activer une fonction ou un comportement précis dans une fenêtre ou une vue spécifique. Il se peut que votre système d'exploitation prenne 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.

Les touches d'accès rapide sont également des combinaisons de touches sur lesquelles vous appuyez pour effectuer certaines fonctions ; cependant, contrairement aux raccourcis clavier, ces touches sont disponibles indépendamment de la fenêtre ou de l'application active. Il se peut, par exemple, que votre administrateur ait configuré une combinaison de touches d'accès rapide qui vous permet de répondre à un appel téléphonique (interaction vocale) ou de refuser une interaction par courriel qui vous a été assignée. Lorsque l'aperçu est affiché sur votre Bureau, vous pouvez utiliser la combinaison de touches d'accès rapide pour effectuer l'opération sans devoir, au préalable, basculer vers l'aperçu d'interaction.

### Important

Il peut parfois y avoir un conflit entre le raccourci clavier configuré par votre administrateur pour la fonctionnalité Workspace et les raccourcis clavier qui contrôlent l'Editeur de texte enrichi que vous pouvez utiliser pour les interactions par courriel et les autres interactions textuelles. Pour pouvoir utiliser le raccourci, vous devrez peut-être quitter le champ de l'éditeur de texte. Si vous rencontrez un conflit avec un raccourci, demandez à votre administrateur de modifier le raccourci personnalisé.

## Touches d'accès

Des touches d'accès sont disponibles pour la plupart des options de menu de Workspace. Une lettre ou un caractère est souligné pour indiquer que l'option correspondante est prise en charge. Appuyez sur la touche **Alt** pour ouvrir un menu dans la fenêtre active, puis appuyez sur la touche ou le caractère correspondant à la commande que vous souhaitez sélectionner.

## Navigation au clavier

Workspace prend en charge la navigation au clavier pour toutes les fonctionnalités des fenêtres d'interaction. Toutes les fonctions, options et menus sont accessibles sur clavier à 100 %.

L'intégralité de l'interface de Workspace peut être commandée au clavier. Cette fonctionnalité ouvre l'utilisation des composants Desktop aux utilisateurs inaptes à manipuler la souris ou recourant à un dispositif d'accessibilité nécessitant un clavier. La navigation au clavier améliore la productivité de tout utilisateur.

L'apparence du composant sélectionné varie lorsque vous passez d'un composant à l'autre. Par exemple, les boutons changent de couleur et les menus s'ouvrent, la sélection en cours étant mise en surbrillance.

Certaines applications de lecture sur écran sont incompatibles avec ces raccourcis, car le lecteur utilise certaines des touches de raccourcis à d'autres fins. Lorsque le mode lecture sur écran est activé, utilisez **Alt + N** pour désactiver la fonction de navigation au clavier.

**Remarque :** si vous êtes déjà en mode lecture sur écran, tous les raccourcis clavier sont désactivés, hormis les commandes **Alt + N'**. Il appartient à votre administrateur système d'activer ou de désactiver le mode lecture sur écran.

## Navigation de base

Deux raccourcis clavier vous permettent de naviguer entre les composants, par exemple, d'un menu à l'autre ou d'un volet de l'interface d'interaction à l'autre :

- **Tabulation** : déplace le curseur sur le prochain composant (menu, champ, bouton, vue, etc.)
- **Maj + Tabulation** : déplace le curseur sur le composant précédent (menu, champ, bouton, vue, etc.)
- Depuis la version 8.5.113.11, Workspace permet de saisir des tabulations dans la zone de composition de courriel des interactions par courriels sortants en appuyant sur la touche de **tabulation**. Afin d'utiliser la touche **TAB** pour passer au prochain champ ou à la prochaine commande, vous devez tout d'abord appuyer sur **Ctrl-TAB** pour sortir de la zone de composition de texte. Cette fonction pourrait être désactivée dans les environnements configurés aux fins d'accessibilité. Dans ce cas, vous ne pourrez pas entrer de tabulations dans la zone de rédaction du courriel, mais il vous sera possible d'utiliser la touche **TAB** pour passer à la prochaine commande dans l'ordre de tabulation.

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

Le tableau suivant comporte des raccourcis clavier qui vous permettent de manipuler les commandes comme les menus, listes et boutons de l'interface de Workspace.

**Raccourcis clavier de Workspace**

Raccourci	Description
FLECHE GAUCHE	Déplacement vers la gauche dans une barre de menus ou hors d'un sous-menu.

Raccourci	Description
FLECHE DROITE	Déplacement vers la droite dans une barre de menus ou hors d'un sous-menu.
FLECHE HAUT	Déplacement vers le haut dans des listes et des menus.
FLECHE BAS	Déplacement vers le bas dans des listes et des menus.
ALT+FLECHE BAS	Ouverture d'une liste déroulante sélectionnée.
ENTREE	Dans le cas d'une liste modifiable, passe en mode d'édition ou valide les modifications. Dans le cas d'un bouton, exécute l'action associée. Dans le cas d'un élément de menu, exécute l'action associée.
ESPACE	Pour certaines commandes, active ou désactive la case à cocher mise en évidence.
ECHAP	Dans le cas d'une liste modifiable, annule le mode d'édition.

## Thème Workspace à contraste élevé

[Ajouté : 8.5.100.05]

Workspace permet aux agents malvoyants d'utiliser un thème à haut contraste qui complète les thèmes Windows à haut contraste disponibles dans le panneau de configuration de personnalisation de Windows. Le thème Workspace à contraste élevé répond aux exigences des directives sur l'accessibilité du contenu Web (WCAG) 2.0 avec certaines limites. Ce thème a été testé pour le daltonisme rouge/vert et bleu/jaune. Il fonctionne, que les thèmes à haut contraste de Windows soient utilisés ou non.

### Important

Il peut être activé par votre administrateur.

Le thème à contraste élevé est accessible à partir du **Menu principal** de Workspace en sélectionnant **Menu principal > Changer de thème > Contraste élevé**. Vous devez quitter et relancer Workspace pour rendre ce thème actif.

### Important

Dans la vue d'interaction par courriel, l'édition de texte enrichi n'est pas activée lorsque le thème à contraste élevé est sélectionné.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Présentation des fonctionnalités](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

# Présentation des fonctionnalités

L'interface de Workspace comprend des vues et des fenêtres renfermant les **composants, fonctions et commandes** requis pour effectuer une tâche, telle que le traitement d'une interaction vocale entrante.

**Connexion** : il s'agit de la première vue qui s'affiche. Vous y indiquez vos informations d'identification et, le cas échéant, des données de connexion supplémentaires en relation avec votre rôle ou l'environnement technique. Pour ouvrir la fenêtre Connexion, **lancez** l'application Workspace.

**Fenêtre principale** : permet de gérer votre état, vos contacts, vos favoris et vos paramètres, de trouver les interactions existantes, de consulter vos KPI et vos messages, ainsi que de lancer de nouvelles interactions.

**Outil de statistiques** : permet d'afficher vos KPI et les statistiques du centre de contacts dans une vue permanente. Les statistiques peuvent être affichées sous forme de bandeau défilant ou de vue statique.

**Aperçu de l'interaction** : affiche une notification interactive concernant une nouvelle interaction entrante. La notification est un aperçu incluant des données jointes via lesquelles vous pouvez décider d'accepter ou de refuser l'interaction.

## Tâches vocales

- **Interaction vocale** : permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction vocale avec un contact ou un agent interne.
- **Interaction vocale interne** : permet de lancer une interaction vocale avec une cible interne.
- **Consultation vocale** : permet de consulter un autre agent au sujet de l'**interaction vocale** en cours avant de lancer une conférence avec cet agent ou de lui transférer un appel.
- **Enregistrement vocal** : permet d'enregistrer l'interaction vocale en cours avec un contact ou une cible interne (pour les agents VoIP/SIP uniquement).
- **Interaction vidéo** : permet d'ajouter le canal vidéo à votre appel vocal en cours.

**Interaction de rappel Web** : permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction de rappel Web vocale avec un contact.

## Tâches de clavardage

- **Interaction par clavardage** : permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction par clavardage avec un contact ou un agent interne.
- **Consultation par clavardage** : permet de consulter un autre agent au sujet de l'interaction par clavardage en cours, avant de lancer une conférence avec cet agent ou d'effectuer un transfert vers celui-ci.

**Interaction par courriel** : permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter les interactions par courriels entrants et sortants avec un contact ou un agent interne, mais aussi le contrôle AQ des interactions par courriel sortant.

**Interaction SMS** : permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction SMS avec un contact.

**Module complémentaire Skype for Business** : permet d'afficher toutes les informations nécessaires pour traiter des interactions avec un contact dans un environnement qui utilise Skype for Business.

**Interaction par Facebook** : permet d'afficher toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction Facebook avec un contact.

**Interaction par Twitter** : permet d'afficher toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction par Twitter avec un contact.

**Interaction par RSS** : permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction par RSS avec un contact.

**Éléments de travail** : permet de visualiser les types de médias non interactifs, tels que les fax.

**Messagerie instantanée interne** : permet d'envoyer un message instantané (MI) à un autre agent (cible interne) ou de recevoir un MI envoyé par une cible interne.

### Tâches de campagne d'appels sortants

- **Appels sortants en mode Prévisualisation** : permet de demander une interaction de type campagne d'appels sortants et de visualiser les données relatives au contact avant d'établir l'appel avec ce dernier.
- **Appels de prévisualisation Insertion sortante** : permet de recevoir automatiquement une interaction de type campagne d'appels sortants et de visualiser les données relatives au contact avant d'établir l'appel avec ce dernier.
- **Appels sortants en modes Progressif et Prédicatif** : permet de recevoir des interactions sortantes composées automatiquement par le système.
- **Actions d'appel pour les appels sortants** : permet d'effectuer des fonctions d'appel courantes comme le transfert d'appel ou la planification d'un rappel.

## Prise en charge des plug-ins

Workspace prend en charge les plug-ins Genesys pour un éventail de canaux de médias étendus, dont les canaux de médias sociaux tels que Facebook et Twitter. Consultez la documentation fournie avec vos plug-ins Genesys eServices pour obtenir des informations sur l'installation et l'utilisation de ces canaux.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- **Getting Started (Mise en route)**

- [Handling Interactions \(Gestion des interactions\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

### Rubriques connexes

- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Team Communicator](#)
- [Navigation à l'aide du clavier et accessibilité](#)

### 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

# Connexion

[Modifié : 8.5.108.11, 8.5.112.08, 8.5.114.08]

La vue Connexion est la première qui s'affiche. Vous y indiquez vos informations d'identification et, le cas échéant, des données de connexion supplémentaires en relation avec votre rôle ou l'environnement technique.

Avant de commencer à utiliser Workspace, assurez-vous que votre téléphone fonctionne. (SIP uniquement) Branchez votre casque USB.

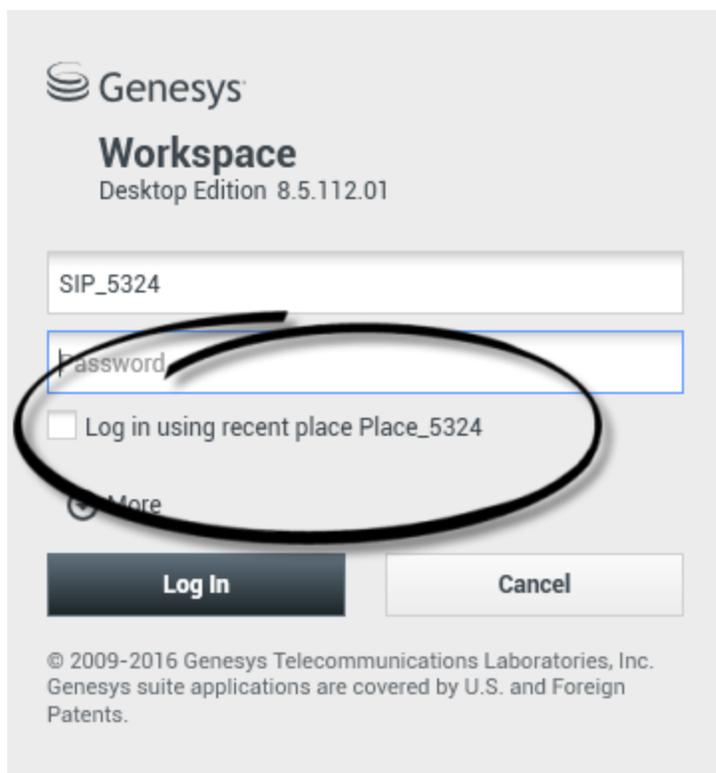
## Important

Lorsque vous accédez à Workspace, l'application est activée pour les casques qui sont branchés sur votre poste de travail. Si vous souhaitez utiliser un autre casque, sortez de Workspace, branchez le nouveau casque, puis relancez Workspace.

La connexion est une procédure en deux étapes. —De plus, lors de votre première connexion, il peut également vous être demandé de modifier votre mot de passe :

Si vous êtes un agent qui n'utilise pas toujours le même téléphone et poste de travail (parfois appelé poste de travail itinérant ou chaise musicale), vous devrez peut-être entrer des informations supplémentaires sur votre Emplacement (numéro de téléphone à votre poste de travail) pour vous assurer que lorsque les appels sont dirigés vers vous, le téléphone de l'endroit où vous travaillez sonnera à la place du dernier téléphone auquel vous vous êtes connecté.

## Connexion à l'application Workspace



Genesys  
Workspace  
Desktop Edition 8.5.112.01

SIP\_5324

Password

Log in using recent place Place\_5324

More

Log In Cancel

© 2009-2016 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.  
Genesys suite applications are covered by U.S. and Foreign Patents.

Une fois que vous avez lancé l'application Workspace, la vue de connexion s'ouvre sur votre Bureau pour vous permettre de vous identifier sur le système.

1. Renseignez le champ Nom d'utilisateur.
2. Renseignez le champ Mot de passe. (Remarque : vous pouvez être amené à modifier votre mot de passe lors de votre première connexion, à intervalles réguliers ou pour d'autres questions de sécurité. Reportez-vous à la rubrique [Modification de votre mot de passe.](#))
3. Cochez Se connecter en utilisant l'emplacement récent si vous utilisez le même poste téléphonique ou poste de travail que vous avez utilisé la dernière fois que vous vous êtes connecté.
4. Le cas échéant, sélectionnez votre langue dans la liste déroulante.
5. Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Connectez-vous pour vous authentifier sur le système.
  - Annulez pour interrompre la connexion et fermer la vue correspondante.

Ce processus vous identifie auprès du système de sorte que l'application correcte est chargée sur votre poste de travail. Si aucune information supplémentaire n'est requise, la vue [Fenêtre principales](#) s'ouvre dès que vous cliquez sur **Connexion**. Sinon, la vue [Paramètres de connexion avancés](#) s'affiche.

La configuration de votre compte peut nécessiter la spécification de votre langue préférée. Pour spécifier une préférence de langue différente, sélectionnez-en une dans la liste déroulante Langue.

## Plus/Moins d'options

Dans la première vue de connexion, la configuration de votre compte peut exiger la spécification d'options supplémentaires.

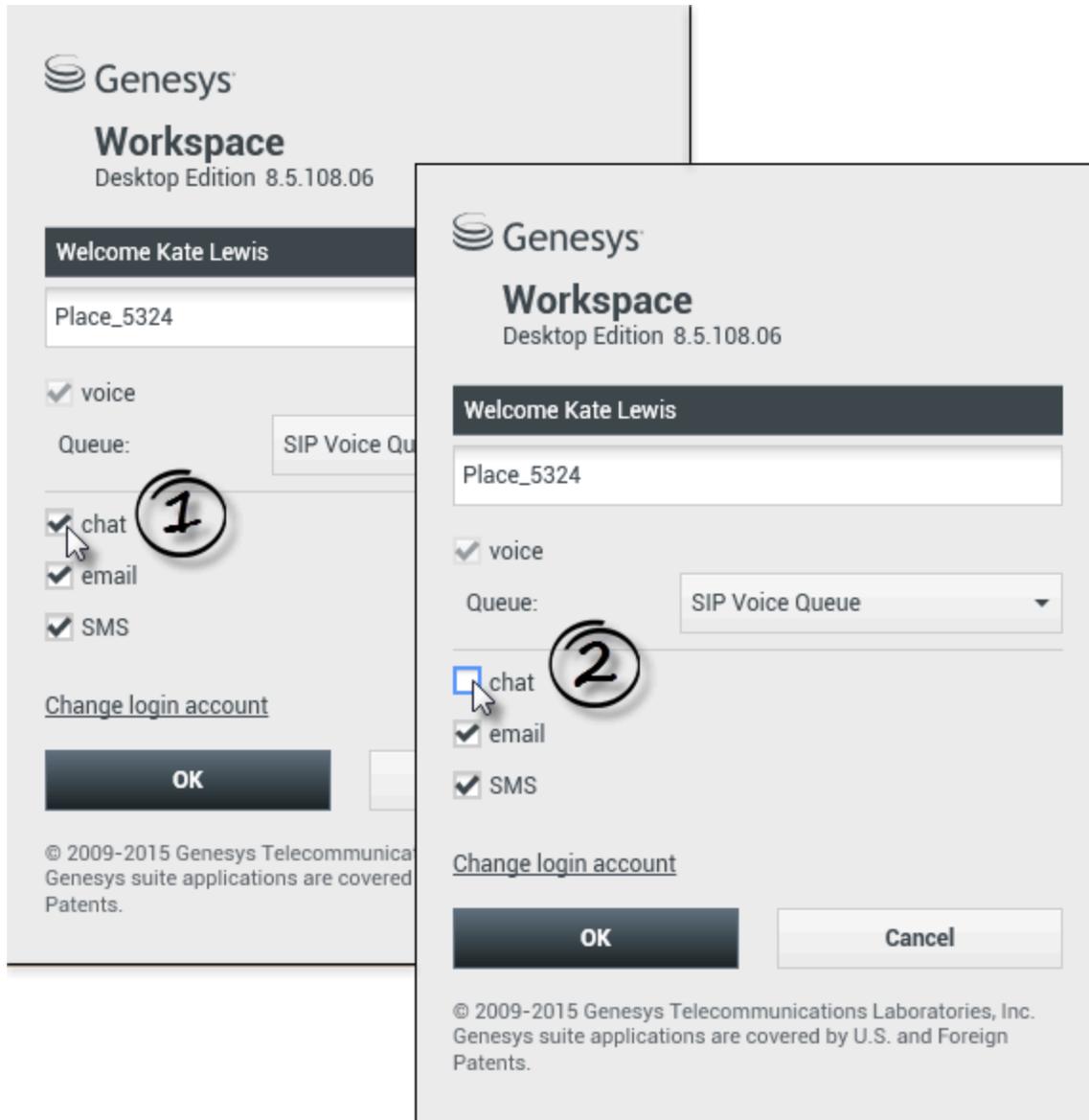
- Pour ce faire, cliquez sur **Plus**.
- Pour masquer les options supplémentaires, cliquez sur **Moins**.

Les options de configuration possibles pour votre compte sont les suivantes :

- Nom de l'application Workspace.
- Nom de l'hôte exécutant votre serveur de configuration.
- Numéro de port de votre serveur de configuration. Il s'agit normalement du port 2020.

Contactez votre administrateur système pour obtenir plus d'informations sur ces options.

## Définition de paramètres de connexion avancés



**[Modifié : 8.5.108.11]** A l'issue de l'authentification et de la connexion, il est possible qu'une nouvelle vue s'ouvre sur votre Bureau ; vous pouvez y indiquer des informations supplémentaires en relation avec les tâches que vous voulez effectuer. Le contenu de la vue est défini par votre administrateur ; il est spécifique à votre rôle. Toutefois, si aucune information supplémentaire n'est requise, la vue **Fenêtre principale** s'ouvre immédiatement.

La vue Paramètres de connexion avancés confirme votre connexion. Elle peut vous demander de sélectionner un ou plusieurs canaux et/ou d'indiquer des informations de connexion spécifiques pour ceux-ci.

---

## Informations supplémentaires

Si nécessaire, entrez les informations suivantes :

1. Votre emplacement
2. Votre file d'attente
3. Canaux de médias que vous voulez utiliser (voix, SMS, MI, éléments de travail, tels que des fax, etc.)
4. Numéro de téléphone facultatif, si vous utilisez un système de serveur SIP et que vous êtes connecté à distance.

Si vous vous êtes déjà connecté sur une autre station de travail, ou si vous n'avez pas coché Connectez-vous à l'aide de l'emplacement récent dans la première vue de connexion, vous devez vous assurer que vous entrez le bon endroit dans le champ Emplacement. Si le lieu est incorrect, les appels pourraient être dirigés vers un autre téléphone à une autre station de travail.

Vous pouvez cocher et décocher les canaux de média eServices, tels que le clavardage, les SMS, les courriels, les médias sociaux (par exemple Facebook et Twitter) et les éléments de travail (par exemple le fax).

Votre administrateur détermine la façon dont le système se comporte si vous décochez un média lors de la connexion (la désactivation du média que vous n'utiliserez pas peut vous permettre d'économiser de l'argent et de la bande passante).

Si vous décochez un canal de média, vous n'y serez pas connecté au démarrage de Workspace. Pour utiliser ce canal ultérieurement au cours de votre session, vous devez vous y connecter manuellement dans la vue **Mes canaux** de la fenêtre principale ou du menu **Etat global**.

## Fin du processus de connexion

Après avoir saisi vos paramètres supplémentaires, effectuez l'une des actions suivantes :

- Cliquez sur **OK** pour soumettre vos informations ; la vue **Fenêtre principales** s'ouvre.
- Cliquez sur **Annuler** pour fermer la vue des paramètres système et vous déconnecter.
- Cliquez sur **Modifier le compte de connexion** pour revenir à la première vue de connexion.

## Numéro de téléphone distant

Si votre entreprise utilise un serveur SIP (VoIP), votre compte peut être configuré pour vous connecter avec un numéro de téléphone distant sur lequel vous êtes joignable si vous n'êtes pas connecté à un téléphone du système téléphonique interne de votre entreprise.

Si vous êtes connecté à distance, entrez le numéro de téléphone distant vers lequel vos appels seront acheminés dans la case Numéro de téléphone de la vue Paramètres de connexion avancés. Il est possible que le numéro de téléphone contenu dans ce champ soit déjà configuré pour vous.

## Détection du casque USB

Lorsque vous vous connectez à un canal Voix SIP, Workspace vérifie si le casque USB que votre compte est supposé utiliser est branché. S'il ne l'est pas, vous serez connecté à Workspace, mais pas au canal Voix SIP. Veillez à brancher votre casque USB de manière à pouvoir utiliser le canal Voix SIP.

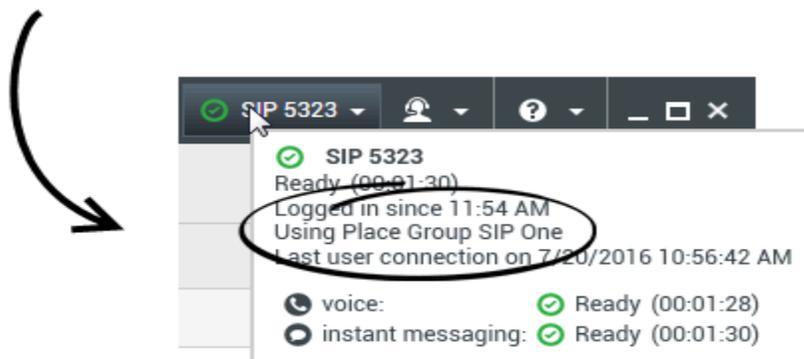
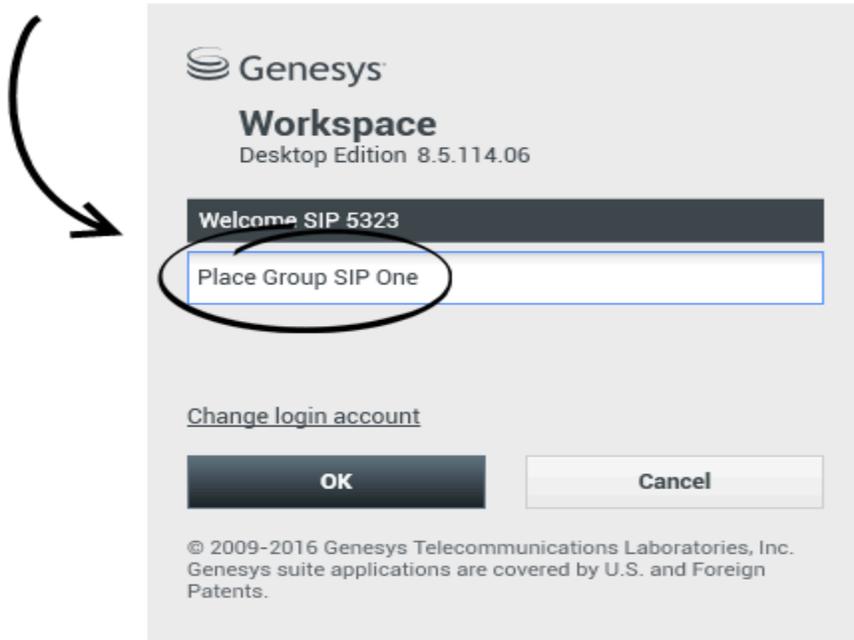
Workspace détecte si le casque USB est branché ou débranché et définit votre état en conséquence. Si votre casque USB n'est pas branché, un **message** s'affiche.

Les réglages de volume utilisés pour votre casque USB lors de votre dernière déconnexion sont conservés. Vous pouvez régler le volume en utilisant le contrôle de volume de la fenêtre d'**interaction vocale**.

## Etat Prêt/Non prêt

Lorsque vous vous connectez, votre administrateur système spécifie votre **état** pour chaque canal. Si votre compte est configuré avec l'état Non prêt pour un ou plusieurs canaux, votre administrateur système doit préciser un motif Non prêt pour le ou les canaux en question. Pour commencer à recevoir des interactions sur un canal Non prêt, vous devez activer l'état **Prêt**.

## Connexion à un groupe de places



---

**[Ajouté : 8.5.114.08]**

Dans certains centres d'appels, les agents et d'autres travailleurs partagent un ensemble de places, appelé groupe de places, au lieu d'avoir chacun sa propre place.

Si votre centre d'appel utilise des groupes de places, plutôt que de saisir votre place dans la fenêtre connexion, vous allez indiquer le nom de votre groupe de places, et une place est automatiquement sélectionnée pour vous.

Dans la deuxième fenêtre de connexion (avancée), entrez le nom de votre groupe de places.

Si vous pouvez choisir entre plusieurs groupes de places, saisissez un ou plusieurs mots dans le nom des groupes de places, tel que "Groupe" pour afficher une liste déroulante des groupes de places disponibles.

Sélectionnez le nom du groupe de places dans la liste, puis cliquez sur **OK** pour terminer la procédure de connexion.

Lorsque la fenêtre principale de Workspace est affichée, vous pouvez confirmer le groupe de places auquel vous êtes connecté en positionnant le pointeur de la souris sur le menu État.

Vous avez peut-être la possibilité d'indiquer votre place *ou* le nom d'un groupe de places.

## Modification de votre mot de passe

Plusieurs raisons peuvent vous pousser à modifier le mot de passe de connexion à Workspace. Pour des questions liées à la sécurité de votre entreprise, votre compte peut être configuré de telle sorte que votre mot de passe expire automatiquement après un certain nombre de jours. Il se peut également que vous soyez amené à modifier votre mot de passe après un **certain délai d'inactivité**. Pour votre propre sécurité, votre compte peut être configuré avec un mot de passe temporaire que votre administrateur système vous demandera de modifier lors de votre connexion initiale à Workspace. D'autres raisons peuvent vous pousser à modifier votre mot de passe de connexion à Workspace : votre entreprise ne dispose d'aucune règle relative à la fréquence de modification des mots de passe ou vous avez accidentellement dévoilé votre mot de passe à une personne non autorisée, par exemple.

Dans tous les cas, vous pouvez utiliser la boîte de dialogue de modification de mot de passe de Workspace pour modifier votre mot de passe. Contactez votre administrateur système pour en savoir plus sur la règle de sécurité des mots de passe applicable dans votre entreprise.

Pour modifier manuellement un mot de passe, dans le **menu principal**, sélectionnez **Modifier le mot de passe**. La boîte de dialogue du même nom s'affiche. Procédez comme suit :

1. Saisissez votre mot de passe actuel dans le champ **Ancien mot de passe**.
2. Saisissez votre nouveau mot de passe dans le champ **Nouveau mot de passe**.

3. Saisissez une nouvelle fois votre nouveau mot de passe dans le champ **Confirmer le mot de passe**.
4. Cliquez sur **OK** pour modifier votre mot de passe ou sur **Annuler** pour fermer la boîte de dialogue sans le modifier. En cas d'erreur, vous serez invité à ressaisir les informations lorsque vous aurez cliqué sur **OK**. Si vous avez saisi les informations correctement, le nouveau mot de passe est validé.

Si l'administrateur vous demande de modifier votre mot de passe, la boîte de dialogue Modifier le mot de passe s'affiche automatiquement. Procédez comme suit :

1. Saisissez votre nouveau mot de passe dans le champ **Nouveau mot de passe**.
2. Saisissez une nouvelle fois votre nouveau mot de passe dans le champ **Confirmer le mot de passe**.
3. Cliquez sur **OK** pour modifier votre mot de passe ou sur **Quitter** pour fermer la boîte de dialogue sans le modifier et quitter Workspace. En cas d'erreur, vous serez invité à ressaisir les informations lorsque vous aurez cliqué sur **OK**. Si vous avez saisi les informations correctement, le nouveau mot de passe est validé.

## Environnements de bureau à distance et virtuels

### [Ajouté : 8.5.109.16]

Vous pouvez travailler dans un environnement utilisant une infrastructure de bureau virtuel (VDI) pour lancer Workspace. Cela signifie que, lorsque vous démarrez Workspace, il s'affiche à l'écran, mais il n'est pas en cours d'exécution sur votre poste de travail. Il est en cours d'exécution sur une machine distante.

Dans les environnements VDI, votre administrateur a installé Workspace Standalone SIP Endpoint sur votre poste de travail avant que vous soyez connecté. Sinon, vous avez été invité à l'installer en cliquant sur un lien d'installation contenu dans un courriel ou un autre document.

Lorsque vous démarrez votre poste de travail, Workspace Standalone SIP Endpoint se lance automatiquement et l'icône associée () est affichée dans la barre d'état système. Lorsque vous vous connectez à Workspace, cette icône est grise.

Après le lancement de Workspace, l'icône de Workspace SIP Endpoint devient rouge () pour indiquer qu'il est actif.

### Dépannage de Workspace SIP Endpoint

Dans le cas où votre environnement Workspace perd la connexion avec Workspace SIP Endpoint, un message peut s'afficher vous demandant de démarrer l'application Workspace SIP Endpoint. Vous pouvez démarrer Workspace avec SIP Endpoint en sélectionnant l'application Workspace SIP Endpoint dans le menu **Démarrer** de votre poste de travail.

Si vous y êtes invité, vous pouvez arrêter Workspace SIP Endpoint en cliquant avec le bouton droit sur l'icône de la barre d'état système, puis en sélectionnant **Quitter** dans le menu contextuel.

---

## Connexion dans un environnement d'authentification unique

Si la configuration de votre système vous permet de lancer Workspace dans un environnement d'authentification unique, il ne sera pas nécessaire de vous connecter à Workspace. Dans un environnement d'authentification unique, la vue Paramètres de connexion avancés ou la fenêtre principale s'affiche une fois que Workspace a été lancé et que l'écran d'accueil est apparu. Si la vue Paramètres de connexion avancés s'affiche, sélectionnez un ou plusieurs canaux, puis indiquez des informations de connexion spécifiques à ceux-ci. Vous pouvez maintenant commencer à utiliser Workspace.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Log In \(Connexion\)](#)
- [Manage Your Status \(Gestion de votre état\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)

## Rubriques connexes

- [Lancement de Workspace](#)
- [Onglet Mes canaux](#)
- [Fenêtre principale](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

# Fenêtre principale

[Modifié : 8.5.104.15, 8.5.108.11, 8.5.109.16]

Depuis la fenêtre principale, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- [Gestion de votre état](#)
- [Gestion de vos paramètres et préférences](#)
- [Lancement de nouvelles interactions à l'aide de Team Communicator](#)
- [Affichage de vos canaux, historiques, statistiques \(indicateurs de performance clés\) et statistiques du centre de contacts dans Mon espace de travail](#)
- [Recherche d'interactions](#)
- [Gestion des contacts](#)
- [Accès à vos corbeilles](#)
- [Gestion des interactions actives à l'aide de la barre Interaction](#)
- [Affichage de vos messages](#)
- [Affichage et connexion à vos courriels vocales](#)
- [Acceptation ou refus d'interactions entrantes à l'aide de l'Aperçu de l'interaction](#)
- [Démarrage d'une session de messagerie instantanée](#)
- [Participation à une campagne d'appels sortants](#)

Fenêtre principale - Vue d'ensemble

[Link to video](#)

## Gestion de votre état

[Modifié : 8.5.108.11]

Vous pouvez gérer votre état à partir de deux éléments de la fenêtre principale :

- [Menu d'état global](#)
- [Onglet Mes canaux](#)

## Menu d'état global

La barre de titre de la fenêtre principale affiche l'icône d'état global et votre état connecté. Vous

pouvez utiliser le menu **Etat global** pour connecter ou déconnecter vos canaux.

Cliquez sur l'**icône d'état global** (voir illustration) sur la barre de titre de la fenêtre principale pour ouvrir le menu **Etat global**.

### center

Placez le pointeur de la souris sur l'**icône d'état global** pour consulter le résumé de votre état.

### center

Le résumé de l'état comprend le nom de connexion, la place, les canaux et l'état de ces derniers.

Si vous êtes connecté à plusieurs canaux, l'état détaillé de chacun d'entre eux est affiché ; sinon, seul l'état Prêt est affiché.

L'état Prêt est également affiché dans l'onglet **Mes canaux** de la fenêtre principale. Vous pouvez gérer votre état et transférer des interactions depuis l'onglet Mes canaux.

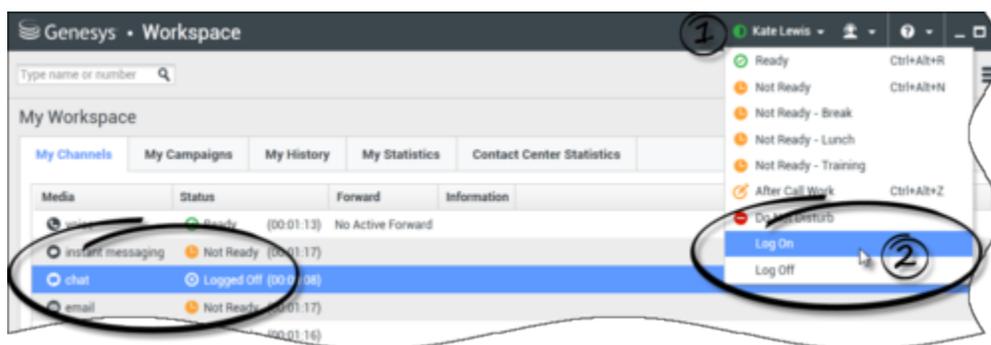
## Etat Non prêt

Lorsque vous traitez une interaction, le système interrompt l'affichage de la durée dans l'état en cours.

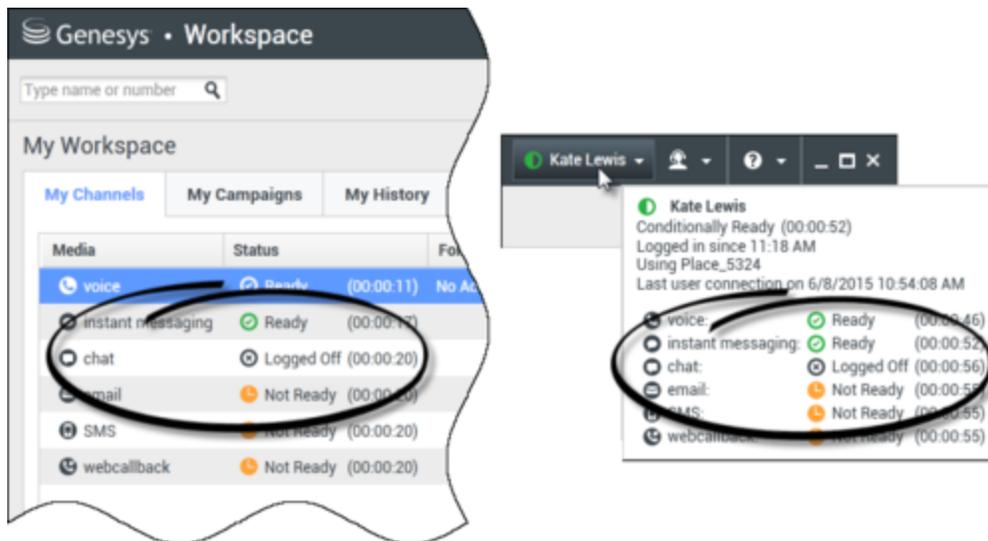
Si vous définissez votre état sur Non prêt, Non prêt - *<raison>*, ou Traitement post-appel (ACW) pendant le traitement d'une interaction pour un canal donné, le système n'affiche pas la durée dans l'état en cours tant que l'interaction n'est pas terminée. Cette fonctionnalité permet d'afficher votre temps de pause ou ACW en fonction des statistiques enregistrées.

## Déconnexion/connexion des canaux

**[Modifié : 8.5.108.11]** Vous pouvez utiliser le menu **Etat global** pour vous connecter à tous les canaux déconnectés ou pour déconnecter tous les canaux sans vous déconnecter. Vous pouvez utiliser l'onglet **Mes canaux** pour connecter et déconnecter des canaux individuels.



Pour déterminer quels canaux sont connectés ou déconnectés, ouvrez l'onglet Mes canaux ou faites glisser le pointeur de la souris sur l'icône d'état global.



## Délai d'inactivité

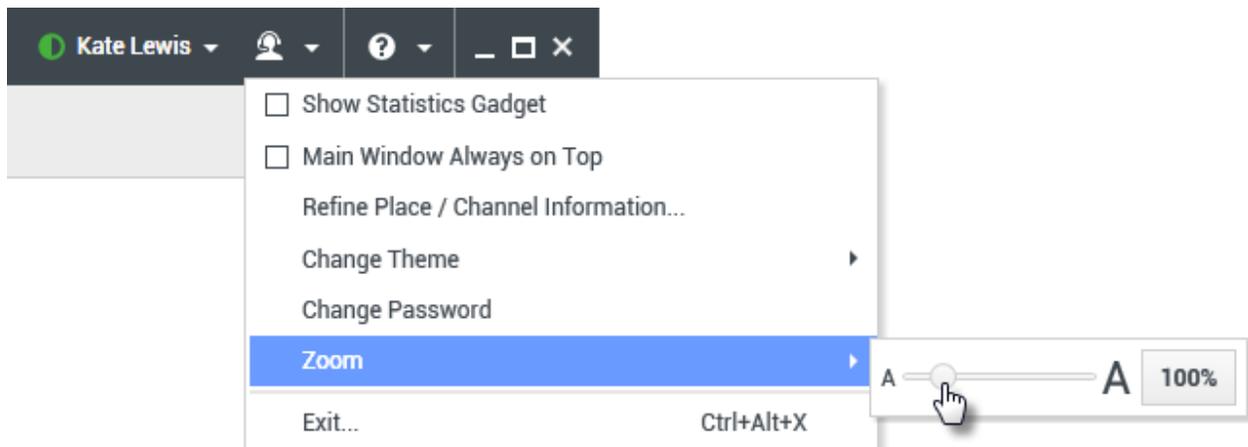
Le **délai d'inactivité** est une fonctionnalité de sécurité qui verrouille les fenêtres Workspace sur votre station de travail, si vous n'utilisez pas votre souris ou votre clavier durant une période définie par votre administrateur. Vous devez vous authentifier pour réactiver Workspace.

## Gestion de vos paramètres et préférences

Cliquez sur l'icône Agent ([link=](#)) pour ouvrir le menu principal. C'est à partir de ce menu que vous contrôlez vos paramètres et définissez vos préférences.

Le menu principal contient tout ou partie des fonctions ci-après, selon la configuration de votre compte effectuée par l'administrateur système :

- **Afficher l'outil de statistiques** : permet d'afficher la [vue Outil de statistiques](#).
- **Fenêtre principale toujours au premier plan** : permet de toujours afficher la fenêtre principale par-dessus les autres fenêtres qui s'ouvrent sur votre Bureau.
- **Masquer automatiquement la fenêtre principale** : masque la fenêtre principale en haut de l'écran uniquement lorsque la fenêtre principale de Workspace est ancrée.
- **Affiner les informations de place/canal** : permet d'afficher la [vue Paramètres de connexion avancés](#) pour modifier les paramètres du canal auquel vous êtes connecté.
- **Changer de thème** : permet de sélectionner une autre apparence prédéfinie dans le menu Thème.
- **Zoom** : permet de spécifier le niveau de zoom des zones de texte et des transcriptions.



Cette option s'applique aux vues suivantes : [**Ajouté** : 8.5.109.16]

- **MI** (entrée texte, transcription et infobulle de données d'interaction)
- **Clavardage** (entrée texte, transcription et infobulle de données d'interaction)
- **Courriel** (entrée texte et vue par courriel entrant)
- **SMS** (entrée texte, transcription et infobulle de données d'interaction)
- **Historique de l'interaction** (MI, clavardage, courriel et SMS)
- **Réponses standard**
- **Médias sociaux** (entrée texte uniquement)
- **Vérifier et mettre à jour** : permet de vérifier s'il existe des mises à jour de Workspace et, le cas échéant, de mettre à jour le logiciel.
- **Modifier le mot de passe** : affiche la boîte de dialogue **Modifier le mot de passe**.
- **Quitter** : permet de se déconnecter de tous les canaux et de fermer l'application.

## Important

Pour les agents malvoyants, votre administrateur peut configurer le système de manière à faire apparaître le thème Workspace à contraste élevé dans le menu **Changer de thème**. Ce thème est conçu pour répondre aux exigences des directives sur l'accessibilité du contenu Web (WCAG) 2.0, avec certaines limites. Il se peut que ce thème vous soit déjà accessible.

Cliquez sur l'icône d'aide ([link=](#)) pour lancer ce document d'aide ou sur le menu déroulant Aide pour lancer ce document d'aide ou obtenir des informations sur Workspace.

## Ancrage de la fenêtre principale

Vous pouvez utiliser la fenêtre principale de Workspace comme une barre d'outils flottante ou ancrée. Votre administrateur doit activer cette fonction.

Vous pouvez ancrer la fenêtre principale de Workspace en haut de l'écran de trois manières différentes :

- Faites glisser la fenêtre principale de Workspace en haut de l'écran pour l'ancrer automatiquement en haut de la zone d'affichage de votre Bureau. Si vous souhaitez déplacer la fenêtre principale en haut de l'écran sans l'ancrer, maintenez la touche **Ctrl** enfoncée pendant que vous faites glisser la fenêtre.
- Double-cliquez sur la barre de titre.
- Cliquez sur Agrandir.

### Important

Si vous n'avez pas accès à la fonction d'ancrage, double-cliquez sur la barre de titre ou cliquez sur **Agrandir** pour agrandir la fenêtre principale.

Lorsque la fenêtre principale est ancrée, la zone effective de votre Bureau est réduite de la largeur de la fenêtre principale. Toutes les fenêtres ouvertes sur votre Bureau, y compris les fenêtres agrandies, sont déplacées vers le bas pour tenir compte de la fenêtre principale de Workspace. Les vues d'interaction épinglées ou flottantes n'affectent pas la taille de votre Bureau.

Lorsque la fenêtre principale est ancrée, les boutons Réduire et Agrandir sont désactivés.

Pour annuler l'ancrage de la fenêtre principale, cliquez sur la fenêtre et faites-la glisser à l'écart du haut de l'écran. Votre Bureau et la fenêtre principale de Workspace retrouvent la taille qu'ils avaient avant l'ancrage.

### Conseil

Vous pouvez ancrer la fenêtre principale de Workspace même si d'autres barres d'outils sont déjà ancrées. La fenêtre principale de Workspace se place alors sous la dernière barre d'outils ancrée.

## Masquage automatique de la fenêtre principale

Lorsque la fenêtre principale de Workspace est ancrée, vous pouvez choisir d'activer la fonction de masquage automatique. Sélectionnez **Masquer automatiquement la fenêtre principale** dans le **menu principal** ou dans le menu de Workspace dans la barre d'état système.

En mode masquage automatique, la fenêtre principale de Workspace est masquée en haut de l'écran et le Bureau retrouve sa taille maximale lorsque Workspace n'est plus l'application active.

Pour afficher la fenêtre principale de Workspace lorsqu'elle est masquée, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur le bouton de tâche Workspace dans la barre des tâches.
- Déplacez le pointeur de la souris vers le haut du Bureau ; la fenêtre principale apparaît ; cliquez dessus pour qu'elle reste affichée.

---

Pour désactiver la fonction de masquage automatique, désélectionnez **Masquer automatiquement la fenêtre principale** dans le **menu principal** ou dans le menu de Workspace dans la barre d'état système.

### Important

Si le mode de masquage automatique est déjà activé pour une autre barre d'outils ancrée en haut de l'écran, vous ne pouvez pas activer le mode de masquage automatique pour la fenêtre principale de Workspace. Si vous tentez d'activer le mode de masquage automatique, le message suivant apparaît : "Impossible de masquer automatiquement la fenêtre principale ici. Une autre fenêtre est déjà en mode masquer automatiquement sur ce bord de votre écran."

## Team Communicator

La fenêtre principale contient le champ **Team Communicator - Recherche rapide**. Le champ Recherche rapide est un outil de recherche universel. Il peut être configuré pour des recherches UCS (Universal Contact Server) et Team Communicator ou simplement une recherche Team Communicator. Team Communicator permet de lancer une nouvelle interaction.

### center

Tapez un nom ou un numéro dans le champ 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 récents et les cibles internes ; vous pouvez configurer Workspace pour conserver ou afficher les appels récents, y compris les appels manqués. 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.

### Conseil

Vous pouvez également utiliser l'**Annuaire des contacts** et le menu **Action** situé en regard du nom d'un contact pour l'appeler ou lui envoyer un courriel).

## Mon espace de travail

La vue Mon espace de travail est dotée d'onglets permettant d'afficher et de gérer les éléments suivants :

- Paramètres des canaux
- Campagnes
- Historique
- Statistiques (KPI)
- Statistiques du centre de contact

Cliquez sur le bouton **Accéder aux vues d'appui de Workspace et les utiliser** (☰) pour afficher le menu des **vues d'appui**, puis choisissez l'une des options suivantes :

- Mes canaux
- Mes campagnes
- Mon historique
- Mes statistiques
- Statistiques du centre de contact

La vue Mon espace de travail s'affiche dans la barre Interaction. Cliquez sur les onglets pour afficher les différentes vues de Mon espace de travail.

## Recherche d'interaction

**[Ajouté : 8.5.104.15]** Workspace offre de nombreuses méthodes de recherche des interactions au sein de la base de données d'interactions de votre centre de contacts.

- Si vous connaissez le contact que vous recherchez, utilisez l'**Annuaire des contacts** pour trouver les interactions échangées avec ce contact.
- Si vous êtes l'agent qui a traité l'interaction, vous pouvez utiliser la vue **Mon historique** pour trouver les interactions que vous avez traitées.

Il peut cependant arriver que vous deviez trouver une interaction sans vous souvenir du contact ou si l'interaction a été traitée par un autre agent ou par vous-même. Grâce à la fonction de recherche d'interactions globale de Workspace, vous pouvez ouvrir la vue **Recherche d'interactions** pour chercher des interactions selon un ou plusieurs critères de recherche, incluant des mots dans le corps ou la transcription de l'interaction.

Pour afficher la vue Recherche d'interaction, cliquez sur le bouton **Accéder aux vues d'appui de Workspace et les utiliser** (☰) pour afficher le menu des **Vues d'appui**, puis sélectionnez **Recherche d'interaction**. Cette fonction permet de rechercher des interactions. Consultez le **panneau de détails** pour obtenir des détails sur les résultats de la recherche.

## Recherche rapide

Pour faire des recherches dans la Base de données d'interactions, saisissez le texte à rechercher dans le champ **Recherche rapide**. Cliquez sur la loupe pour effectuer une recherche sur la base des critères entrés : **link=**

---

Cliquez sur le **X** pour supprimer le contenu du champ Recherche rapide.

La Recherche rapide combine un sous-ensemble de critères de recherche sélectionnés par votre administrateur. De manière typique, elle applique une recherche de type "commence par" pour chaque mot du critère dans chacun des attributs sélectionnés par votre administrateur.

Les résultats de recherche sont affichés sous forme de grille. Cliquez sur une entrée de résultat pour afficher les **détails de l'interaction** dans l'onglet **Détails**. Vous pouvez également utiliser l'onglet **Note** pour visualiser les notes associées à l'interaction sélectionnée et l'onglet **Données de contexte** pour visualiser les informations de contexte de l'interaction.

## Recherche avancée

Cliquez sur le bouton à bascule **Aff./Masquer les options recherche avancée** pour afficher ou masquer ([link=](#)) la **fonction de recherche avancée**.

La fonction Recherche avancée permet d'affiner votre recherche en entrant plusieurs critères. Le volet Recherche avancée contient des listes déroulantes de critères de recherche qui vous permettent de composer une recherche complexe basée sur des critères multiples tels que Etat, Objet, Agent de traitement, Date ou plage de date et Texte d'interaction.

Utilisez les options **Réponse aux conditions** pour spécifier si toutes ou l'une des conditions de recherche spécifiées sont appliquées. En fonction du critère sélectionné, il se peut que le modificateur appliqué affectant la recherche change (pour passer, par exemple, de "correspond" à "est égal à").

Les résultats de recherche sont affichés sous forme de grille. Cliquez sur une entrée de résultat pour afficher les **détails de l'interaction** dans l'onglet **Détails**. Vous pouvez également utiliser l'onglet **Note** pour visualiser les notes associées à l'interaction sélectionnée et l'onglet **Données de contexte** pour visualiser les informations de contexte de l'interaction.

## Panneau de détails

Le Panneau de détails contient les onglets **Détails**, **Note** et **Données de contexte**.

Vous pouvez afficher les **détails de l'interaction** de l'interaction actuellement sélectionnée dans le Panneau de détails, onglet **Détails**, en cliquant sur le bouton à bascule **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le Panneau de détails** : [link=](#)

L'onglet **Détails** affiche les informations spécifiques à l'interaction. Par exemple, si vous avez sélectionné une interaction par courriel, l'Objet, De, A, Etat et le corps des interactions par courriel s'affichent.

L'onglet **Note** vous permet de visualiser les notes associées à l'interaction sélectionnée.

L'onglet **Données de contexte** vous permet de visualiser les informations de contexte de l'interaction sélectionnée.

---

## Gestion de vos contacts

Cliquez sur le bouton **Accéder aux vues d'appui de Workspace et les utiliser** () pour afficher le menu des **vues d'appui**, puis choisissez **Annuaire des contacts** pour ouvrir l'**Annuaire des contacts**. Cette fonction permet de rechercher des contacts. Consultez le **panneau de détails** pour obtenir des détails sur les résultats de la recherche.

### Recherche rapide

Pour effectuer une recherche dans l'Annuaire des contacts, tapez le nom, le numéro de téléphone ou l'adresse courriel d'un contact dans le champ **Recherche rapide**. Cliquez sur la loupe pour effectuer une recherche sur la base des critères entrés : [link=](#)

Cliquez sur le **X** pour supprimer le contenu du champ Recherche rapide.

Une recherche rapide est de type *Commence par*.

Les résultats de recherche sont affichés sous forme de liste ou de grille. Cliquez sur le bouton à bascule **Afficher les contacts sous forme de grille/Afficher les contacts sous forme de liste** pour passer d'une vue à l'autre de l'**Annuaire des contacts** : [link=](#)

### Recherche avancée

Cliquez sur le bouton à bascule **Aff./Masquer les options recherche avancée** pour afficher ou masquer ([link=](#)) la **fonction de recherche avancée**.

La fonction Recherche avancée permet d'affiner votre recherche en entrant plusieurs critères. Le volet Recherche avancée contient des listes déroulantes de critères de recherche, tels que des noms, des adresses courriel et des numéros de téléphone. Il contient aussi des listes déroulantes dotées des modificateurs ci-après, qui déterminent l'impact des critères sur la recherche : **Contient**, **Commence par** et **Est**. Utilisez les options **Réponse aux conditions** pour spécifier si toutes ou l'une des conditions de recherche spécifiées sont appliquées.

Les résultats de recherche sont affichés sous forme de liste ou de grille. Cliquez sur le bouton à bascule **Afficher les contacts sous forme de grille/Afficher les contacts sous forme de liste** pour passer d'une vue à l'autre de l'**Annuaire des contacts** : [link=](#)

### Panneau de détails

Vous pouvez afficher les **informations** et l'**historique du contact sélectionné** dans le panneau de détails, en cliquant sur le bouton à bascule **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** : [link=](#)

Cliquez sur la flèche vers le bas pour modifier la disposition du panneau de détails de sorte qu'il s'affiche en-dessous ou à droite de l'Annuaire des contacts :

[link=](#)

L'onglet Informations affiche des informations de base sur le contact sélectionné, parmi lesquelles :

- Général (Titre, Prénom et Nom)

- Numéro(s) de téléphone
- Adresse(s) courriel

L'onglet **Historique** du contact permet d'afficher et, si la configuration vous le permet, de modifier les interactions en cours et archivées qui sont associées au contact sélectionné.

En fonction des autorisations qui vous sont accordées, vous pourrez éventuellement modifier un ou plusieurs champs de la vue **Informations sur le contact**.

## Mes corbeilles

Une **corbeille** est semblable à une file d'attente personnelle. Vous pouvez y stocker des courriels et d'autres interactions à traiter ultérieurement.

Cliquez sur le bouton **Accéder aux vues d'appui de Workspace et les utiliser** () pour afficher le menu des **vues d'appui**, puis choisissez l'une des vues Dossier suivantes :

- **Mes corbeilles** : pour tous les agents, vue de vos corbeilles personnelles.
- **Les corbeilles de mon équipe** : pour les chefs d'équipe (superviseurs), vue de toutes les corbeilles appartenant aux agents qu'ils supervisent.
- **Mes files d'attente interactions** : pour les chefs d'équipe (superviseurs), vue filtrée de vos files d'attente système.

Pour afficher une autre corbeille, cliquez sur celle-ci dans l'Explorateur de corbeilles situé dans la partie gauche de la vue. Le nombre de courriels non ouverts dans chaque corbeille est indiqué à côté de son nom.

La liste des corbeilles disponibles dépend de la configuration du système. La corbeille sélectionnée par défaut est la première de la liste qui est spécifiée par votre administrateur système. Voici un aperçu des corbeilles qui peuvent être configurées à votre intention :

- **En cours** : contient des courriels entrants et d'autres éléments de travail qui n'ont pas été traités.
- **Brouillon** : contient des courriels sortants qui ont été enregistrés en tant que brouillons.

Pour afficher les détails, remarques et données de contexte au sujet d'une interaction, sélectionnez-la. Les informations relatives à l'interaction sélectionnée sont affichées dans les onglets situés 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** : [link=](#)

Pour ouvrir une interaction, double-cliquez dessus.

Vous pouvez exécuter les fonctions suivantes sur les interactions sélectionnées dans des corbeilles en utilisant les **boutons d'actions sur les corbeilles** :

- **Répondre** ([link=](#))
- **Répondre à tous** ([link=](#))
- **Ouvrir** ([link=](#))

- **Marquer comme terminé** ([link=](#))
- **Supprimer** ([link=](#)) à condition de disposer des autorisations appropriées
- **Déplacer dans la file d'attente** ([link=](#)) à condition de disposer des autorisations appropriées
- **Déplacer dans le dossier** ([link=](#)) à condition de disposer des autorisations appropriées
- **Modifier les informations de contexte** ([link=](#)) : (si vous disposez des autorisations appropriées) ouvre la fenêtre Modifier les informations de contexte pour vous permettre de modifier le contenu de l'onglet **Données de contexte** des interactions sélectionnées.

Pour plus d'informations sur le traitement des interactions par courriel, cliquez [ici](#).

## Gestion des interactions

### Barre Interaction

La barre Interaction s'affiche au bas de la fenêtre principale lorsqu'une ou plusieurs interactions sont actives. Chaque interaction est représentée par une barre de contrôle et une fenêtre d'interaction. Vous pouvez utiliser la barre de contrôle pour effectuer des actions de base spécifiques du type d'interaction, par exemple mettre fin à un appel.

[800px|center](#)

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 passer du mode épinglé au mode flottant et inversement. Vous pouvez configurer le mode épinglé ou flottant de chaque interaction indépendamment des autres.

En mode épinglé, la vue Interaction apparaît dans la fenêtre principale sous la barre Interaction et toutes les autres vues, comme Mes canaux, sont masquées. Les vues Contact et Réponse sont accessibles.

[800px|center](#)

En mode flottant, la vue Interaction apparaît sous la forme d'une vue miniature en bas de la barre Interaction. Si d'autres interactions sont actuellement ouvertes en mode épinglé ou si une ou plusieurs vues de Workspace, comme Mes canaux, sont actuellement affichées, elles apparaissent grisées derrière la vue Interaction flottante.

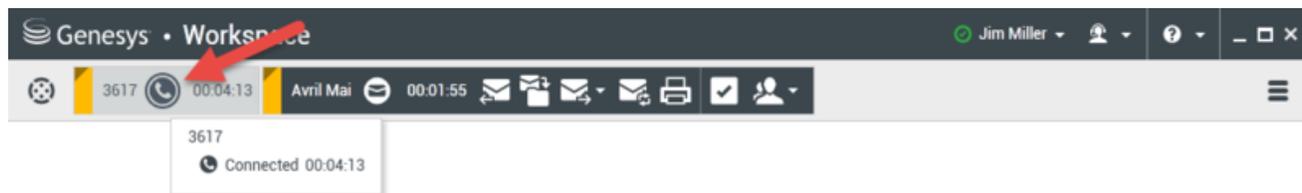
[800px|center](#)

Lorsque plusieurs interactions sont actives, cliquez sur l'interaction pour l'afficher.

Deux évènements se produisent si vous placez le pointeur de votre souris sur une interaction dans la Barre d'interaction :

- Une infobulle s'affiche et résume le contenu de l'interaction. Elle contient un résumé de toutes les interactions comprises dans ce fil, ainsi que toute interaction de consultation liée.

- L'icône média de l'interaction est un bouton qui s'active lorsque vous approchez votre souris. Si vous cliquez sur l'icône média, Workspace passe à cette interaction sans ouvrir la vue Interaction.



Les entrées de la barre Interaction clignotent lorsque des événements spécifiques nécessitent une intervention immédiate. Clavardage, Session SMS et Interactions MI clignotent lors de la réception d'un nouveau message.

Pour disposer d'un espace maximal dans la barre Interaction lorsque vous traitez une interaction, la vue Team Communicator est réduite sous la forme d'un bouton : [link=](#)

## Conseil

Il se peut que votre système soit configuré pour réduire automatiquement toutes les barres de commande d'interaction dans la Barre d'interaction. Cette configuration permet de voir une application tierce ou un autre contenu dans la fenêtre principale avant ou pendant le traitement d'une interaction. Pour afficher la vue d'interaction d'une interaction réduite, cliquez sur la barre de commande. **Ajouté** : 8.5.106.19

## Fenêtre d'interaction

Vous pouvez utiliser la fenêtre d'interaction pour traiter les interactions, comme un appel vocal ou un clavardage. Chaque type d'interaction est associé à sa propre fenêtre d'interaction.

- **Interaction vocale** : permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction vocale avec un contact ou un agent interne.
- **Interaction de rappel Web** : permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction de rappel Web vocale avec un contact.
- **Interaction par clavardage** : permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction par clavardage avec un contact ou un agent interne.
- **Interaction par courriel** : permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter les interactions par courriels entrants et sortants avec un contact ou un agent interne, mais aussi le contrôle AQ des interactions par courriel sortant.
- **Interaction SMS** : permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction SMS avec un contact.
- **Éléments de travail** : permet de visualiser les types de médias non interactifs, tels que les fax.

Cette vidéo illustre comment gérer l'affichage de l'interaction, les informations de contact et l'historique, ainsi que les réponses standards dans la fenêtre d'interaction.

[Link to video](#)

## Affichage de vos messages

[Modifié : 8.5.100.05]

L'affichage des **messages** est une liste déroulante répertoriant les modifications de l'état des divers composants du réseau, tels que Contact Server, Statistics Server, Interaction Server (pour le clavardage, la messagerie électronique et les éléments de travail) et votre commutateur vocal. Vous pouvez également afficher les messages qui vous sont envoyés.

Cliquez sur le bouton **Accéder aux vues d'appui de Workspace et les utiliser** (☰) pour afficher le menu des **vues d'appui**, puis choisissez **Mes messages** pour ouvrir la vue Mes messages qui présente une liste des messages de votre administrateur système ou superviseur.

Votre administrateur peut configurer Workspace pour afficher le nombre de messages diffusés non lus à l'aide d'un "indicateur de messages en attente" (6) tant dans le bouton **Accéder aux vues d'appui de Workspace et les utiliser** (☰) que dans le menu des **vues d'appui** (pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique **Affichage et connexion à vos courriels vocales**).

## Affichage et connexion à vos courriels vocales

[Ajouté : 8.5.100.05]

Si votre système est configuré pour vous permettre de récupérer vos courriels vocales dans Workspace, un "indicateur de messages en attente" (6) s'affiche dans le bouton **Accéder aux vues d'appui de Workspace et les utiliser** (☰).

Cliquez sur ☰ pour afficher le menu des **vues d'appui**. Vos boîtes vocales apparaissent dans le menu. Si vous avez des courriels vocales non écoutés, un "indicateur de messages en attente" (6) s'affiche en regard du nom de la boîte vocale.

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 taper vos données d'authentification.

L'indicateur de messages en attente affiche le total des messages non écoutés et non lus dans vos boîtes vocales et dans la vue **Mes messages**.

### Conseil

Si vous passez le pointeur de la souris sur l'indicateur de messages en attente, une info-bulle apparaît, indiquant le nombre de messages dans chacune de vos boîtes vocales et dans la vue **Mes messages**.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des boîtes vocales, reportez-vous à la rubrique **Connecting to your Voicemail Messages (Connexion aux courriels vocales)** dans le *guide de l'utilisateur de Workspace 8.5.1*.

## Aperçu de l'interaction

Si une nouvelle interaction arrive sur votre poste de travail, vous en êtes informé par la notification interactive [Aperçu de l'interaction](#), sauf si le répondeur automatique est enclenché. L'aperçu inclut des données jointes grâce auxquelles vous pouvez décider d'accepter ou de refuser l'interaction.

## Message instantané

Démarrage d'une [session de messagerie instantanée](#) avec une cible interne

## Campagne d'appels sortants

Participation à une [campagne d'appels sortants](#)

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Onglet Mes canaux](#)
- [Team Communicator](#)
- [Annuaire des contacts](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
  2. [Fenêtre principale](#)
-

3. Mon état
4. Annuaire des contacts
5. Corbeilles
6. Présentation des fonctionnalités
7. Mes messages
8. Connexion
9. Consultation vocale
10. Composants, fonctions et commandes

# Outil de statistiques

Vous pouvez consulter les statistiques dans la **fenêtre principale** en sélectionnant l'**onglet Mes statistiques** ou l'**onglet Statistiques du centre de contact** de votre **Workspace** ou bien en utilisant l'Outil de statistiques.

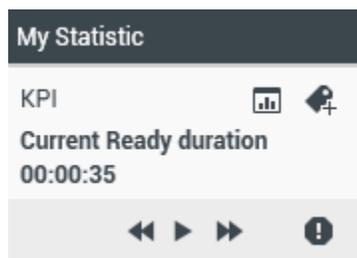
Cet outil présente les statistiques de deux façons différentes :

- Un bandeau défilant
- Une vue de statistiques marquées

L'avantage du Gadget de statistiques est qu'il vous permet de voir vos KPI et les statistiques du centre de contact en continu, sans ouvrir votre espace de travail et sans devoir aller d'un onglet à l'autre.

Pour afficher ou masquer l'Outil de statistiques, sélectionnez **Afficher l'outil de statistiques** dans le **menu principal** de la **fenêtre principale**.

L'Outil de statistiques affiche les statistiques configurées dans une zone défilante. Chaque statistique s'affiche pour une période donnée, puis la statistique suivante apparaît.



Utilisez les boutons **Précédent**, **Arrêt/Lecture** et **Avancer** du panneau de commande pour faire défiler manuellement les statistiques configurées. Ces boutons s'affichent si le gadget est configuré pour que vous puissiez voir plusieurs KPI ou statistiques du centre de contact.

Si les statistiques présentent un avertissement ou une erreur, des icônes d'alerte apparaissent dans l'angle inférieur droit de la fenêtre. Le bandeau défilant change également de couleur de fond pour signaler l'état d'avertissement.

Cliquez sur l'icône **Alerte** du panneau de commande pour afficher uniquement les statistiques présentant un avertissement ou une erreur.

Cliquez sur le bouton **Marquer** (📌) pour afficher la statistique en cours dans une vue de statistiques marquées.

Cliquez sur le bouton **Annuler le marquage** (📌) pour fermer la vue de statistiques marquées.

Vous pouvez consulter vos KPI sous forme de texte ou de graphique. Cliquez sur le bouton **Vue graphique** (📊) pour afficher les statistiques sous forme de graphique. Cliquez sur le bouton **Vue texte** (📄) pour afficher les statistiques sous forme de texte.

---

Vous pouvez marquer plusieurs statistiques à la fois. La vue Statistiques marquées s'agrandit de façon à accueillir plusieurs statistiques dans une même fenêtre.

Cliquez sur les boutons **Vers le haut** et **Vers le bas** pour faire défiler la vue et consulter les autres statistiques marquées.

## Menu Outil de statistiques

Pour afficher le **menu Outil de statistiques**, placez le pointeur de la souris sur l'outil en question. Cliquez sur le bouton **Menu** (📊 ▼) pour ouvrir le menu.

- **Masquer mes statistiques/Afficher mes statistiques** : affiche uniquement les statistiques du centre de contact, ou affiche à la fois Mes statistiques et les statistiques du centre de contact.
- **Masquer les statistiques du centre de contact/Afficher les statistiques du centre de contact** : affiche uniquement Mes statistiques ou affiche Mes statistiques en plus de celles du centre de contact.
- **Toujours au premier plan** : conserve l'Outil de statistiques par-dessus toutes les autres fenêtres.
- **Afficher mes statistiques dans le menu principal** : ouvre mon espace de travail dans la fenêtre principale et y affiche l'onglet Mes statistiques.
- **Masquer les statistiques du centre de contact dans le menu principal** : ouvre mon espace de travail dans la fenêtre principale et affiche l'onglet Statistiques du centre de contact.
- **Fermer l'outil de statistiques** : ferme l'outil (y compris la vue de statistiques marquées).

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [View KPIs And Statistics \(Affichage des KPI et des statistiques\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Présentation des fonctionnalités](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

# Aperçu de l'interaction

[Modifié : 8.5.116.10]

La vue Aperçu de l'interaction affiche une notification interactive vous permettant de prévisualiser une nouvelle interaction entrante. L'aperçu inclut des données jointes grâce auxquelles vous pouvez décider d'accepter ou de refuser l'interaction. Les **données de contexte** affichées dans votre aperçu d'interaction dépendent des éléments configurés par votre administrateur système.

Lorsqu'une nouvelle interaction entrante est acheminée vers votre poste de travail, un aperçu d'interaction interactif s'affiche dans l'angle inférieur droit de votre écran. En fonction de la façon dont votre système est configuré, l'aperçu peut présenter une partie ou la totalité des informations ci-après concernant l'interaction :

- Motif de l'interaction
- Type
- Type de contact/Segment (par exemple, Gold)
- Priorité
- Nom du contact, numéro et autres informations
- Origine ou file d'attente
- Temps passé dans la file d'attente (durée)

## Cas d'emploi

Votre compte peut être configuré de trois différentes manières :

- Afficher l'aperçu d'une interaction entrante avec réponse manuelle
- Répondeur automatique à une interaction entrante sans aperçu de l'interaction
- Répondeur automatique à une interaction entrante **avec aperçu de l'interaction**

Un aperçu de l'interaction est affiché pour chacun des types d'interaction suivants (sauf si le répondeur automatique est enclenché dans votre compte pour envoyer une interaction entrante sans aperçu) :

- Voix/VoIP/Appel sortant (📞)
- Prévisualisation Insertion sortante (📧)
- Courriel (✉)
- Clavardage (💬)
- SMS (📱)

- Rappel Web (🌐)
- MI (📞)
- Élément de travail (📄)
- Facebook (📘)
- Twitter (🐦)
- RSS (📡)

## Voix/VoIP/Appel sortant

Pour un appel entrant normal, si le répondeur automatique n'est pas enclenché sur votre compte, votre téléphone sonne ; vous pouvez prévisualiser l'appel avant de l'accepter ou de le refuser en consultant les informations fournies par un Aperçu de l'interaction. Si vous refusez l'appel, il est envoyé à un autre agent, un autre point de routage ou une autre file d'attente.

S'il s'agit d'un appel entrant sur un système VoIP/SIP, vous recevez une notification. Vous pouvez choisir d'afficher un résumé de l'appel avant de l'accepter ou de le refuser. Si vous acceptez l'interaction, l'appel arrive sur votre téléphone (qui sonne), avec ou sans aperçu. Si vous refusez l'appel, il est envoyé à un autre agent, un autre point de routage ou une autre file d'attente.

Il existe quatre modes de campagnes d'appels sortants. Certains modes vous permettent de prévisualiser un appel, tandis que d'autres sont composés automatiquement et connectés. Pour en savoir plus sur les campagnes d'appels sortants, reportez-vous à la rubrique [Aperçu des campagnes d'appels sortants](#).

## Courriel , clavardage, SMS, MI et Éléments de travail

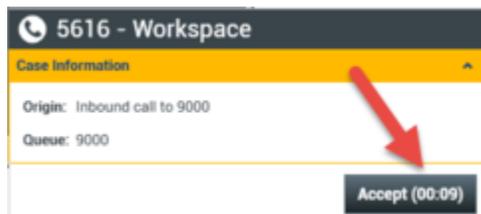
Dans le cas d'une interaction entrante normale, si le répondeur automatique n'est pas enclenché sur votre compte, un aperçu d'interaction s'ouvre sur votre Bureau ; vous pouvez prévisualiser l'interaction avant de l'accepter ou de la refuser en consultant les informations d'aperçu. Si vous refusez l'interaction, elle est envoyée à un autre agent, un autre point de routage ou une autre file d'attente.

## Répondeur automatique avec aperçu

**[Ajouté : 8.5.105.12]** Il est possible qu'un aperçu d'interaction s'affiche si le répondeur automatique n'est pas enclenché sur votre compte et si celui-ci est configuré pour prévisualiser les informations de contexte avant qu'une réponse automatique soit envoyée à l'interaction. Dans ce cas, lorsque vous recevez une interaction de réponse automatique, l'Aperçu d'interaction s'affiche sur votre bureau. Une minuterie s'affiche sur le bouton **Accepter** et indique le nombre de secondes avant votre connexion au contact (reportez-vous à l'illustration ci-après). Vous pouvez cliquer sur **Accepter** avant la fin du décompte ou attendre que le temps soit écoulé.

**Important**

Cette fonction ne s'applique pas au type de prévisualisation SIP de notification interactive.



Il est également possible d'afficher le bouton **Refuser** si votre administrateur vous autorise à refuser une interaction avant le déclenchement du répondeur automatique.

## Prévisualisation SIP

Si votre compte est configuré pour utiliser la Prévisualisation SIP, une notification interactive s'affiche sur votre bureau qui vous permet de voir les **données de contexte** de l'appel sans que ce dernier ne soit transmis à votre poste de travail tant que vous ne cliquez pas sur **Accepter**. Par conséquent, si vous rejetez une notification interactive de Prévisualisation SIP ou si le délai expire, l'appel n'est jamais envoyé vers votre poste de travail.

## Acceptation ou refus de l'interaction

En fonction de la configuration de votre système, tout ou partie des options ci-après vous sont présentées lorsqu'un Aperçu de l'interaction est affiché sur votre Bureau :

- **Accepter** : permet d'ouvrir l'interaction dans une vue d'interaction.
- **Refuser** : permet de renvoyer l'interaction à un autre agent, un autre point de routage ou une autre file d'attente.

### Conseil

Votre système peut être configuré pour sélectionner la fenêtre Aperçu de l'interaction, ce qui interrompt tout autre activité en cours.

## Travailler sur plusieurs interactions à la fois

[Ajouté : 8.5.116.10]

Vous pouvez être autorisé à travailler sur plusieurs interactions à la fois. Votre administrateur peut configurer votre système de sorte que les nouvelles interactions interrompent l'interaction en cours sur laquelle vous travaillez. Par ailleurs, votre administrateur peut configurer Workspace de sorte que

---

lorsque vous acceptez une nouvelle interaction pendant que vous travaillez sur une autre, la nouvelle interaction s'ouvre en arrière-plan. Vous restez alors concentré sur l'interaction en cours.

Vous pouvez configurer ce comportement différemment selon chacun de vos canaux de média. Par exemple, une interaction par courriel qui vient d'être acceptée peut apparaître en arrière-plan tandis que les interactions vocales qui viennent d'arriver peuvent être mises en évidence.

### Conseil

- Les interactions sortantes nouvellement créées sont toujours mises en évidence.
- Lorsque des interactions sont acceptées, mais sont affichées en arrière-plan, vos calculs de temps de rapports/traitement peuvent commencer uniquement lorsque vous sélectionnez la fenêtre d'interaction et mettez l'interaction en évidence.

## Comportement du lecteur d'écran

[Ajouté : 8.5.101.14]

Si vous utilisez un lecteur d'écran, votre système peut être configuré pour mettre en évidence la fenêtre Aperçu de l'interaction. Dans ce cas, votre lecteur d'écran vous lira automatiquement le titre de la fenêtre. Accédez à la zone de contenu pour que votre lecteur d'écran lise le contenu de l'Aperçu de l'interaction. Si votre système n'est pas configuré pour mettre en évidence la fenêtre d'Aperçu de l'interaction alors que vous souhaitez que le lecteur d'écran en lise le contenu, utilisez la navigation de l'écran.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handling Interactions \(Gestion des interactions\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Présentation des fonctionnalités](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

# Présentation des tâches vocales

Les tâches vocales vous permettent d'initialiser des interactions avec des cibles internes.

- **Interaction vocale** : permet de connaître toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction vocale avec un contact ou un agent interne.
- **Interaction vocale interne** : permet de lancer une interaction vocale avec une cible interne.
- **Consultation vocale** : permet d'établir une consultation avec un autre agent au sujet de l'**interaction vocale** en cours. Les consultations vocales lancées à partir d'une interaction active permettent à votre cible interne de visualiser les données de contexte, ainsi que les informations et l'historique relatifs au contact. L'agent cible est libre de refuser votre demande de consultation. Vous pouvez également transférer votre appel vers une consultation active ou établir une conférence à partir de cet appel.
- **Enregistrement vocal** : permet d'enregistrer l'interaction vocale en cours avec un contact ou une cible interne (pour les agents VoIP/SIP uniquement).
- **Interaction vidéo** : permet d'envoyer et de recevoir un flux vidéo dans le cadre d'un appel vocal.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle A Voice Call \(Gestion d'un appel vocal\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Fusionner différents médias dans une seule conversation\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Présentation des fonctionnalités](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)

4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

# Interaction vocale

[Modifié : 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.118.10]

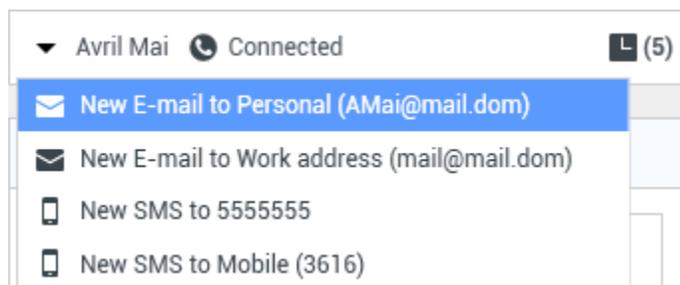
La fenêtre d'interaction vocale permet de connaître toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction vocale avec un contact ou une cible interne.

## Présentation : Fenêtre d'interaction vocale

Les interactions vocales peuvent être lancées à l'aide de Team Communicator ou en sélectionnant **Appeler** dans l'Annuaire des contacts. Au cours d'une interaction de type MI, clavardage ou courriel, vous pouvez également utiliser le menu **Action** situé à gauche du nom de l'interlocuteur, puis sélectionner **Appeler**.

La fenêtre d'interaction vocale permet d'effectuer diverses tâches relatives aux appels, notamment :

- Lancement d'une **consultation** et transfert ou mise en conférence d'un appel avec une cible interne ou un contact.  
**Remarque** : si vous souhaitez lancer une **interaction vocale interne** pour parler à un autre agent *sans* transférer ni mettre en conférence l'appel externe, utilisez **Team Communicator**.
- Affichage et gestion de l'**historique du contact**.
- Affichage et gestion des **informations sur le contact**. Votre compte peut être configuré pour vous laisser attribuer une interaction avec un contact inconnu à un contact connu dans la base de données des contacts, en utilisant la fonction **Affectation de contact manuelle** [Modifié : 8.5.117.18].
- Résolution des **appels bloqués**.
- **Enregistrement des appels** (VoIP/SIP uniquement).
- Réglage du volume du microphone et du haut-parleur (pour Workspace SIP Endpoint uniquement).
- Lecture d'une **réponse standard**.
- Fusion de l'interaction avec d'autres médias (courriel, voix et SMS, par exemple) à l'aide du menu Actions sur participants.



Le contenu affiché dans cette vue dépend de votre rôle et des informations de dossier disponibles au sujet du contact.

La vue est composée de plusieurs **vues atomiques** qui, à elles toutes, fournissent toutes les fonctionnalités dont vous avez besoin pour traiter une interaction vocale. Cette vue vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Connaître l'**état** de l'appel.
- **Mettre fin à l'appel, mettre l'appel en attente** et **envoyer des signaux DTMF**.

## Agents VoIP/SIP

Des actions sur l'appel supplémentaires sont disponibles pour les agents VoIP/SIP.



Les actions sur l'appel VoIP/SIP vous permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- **Enregistrer l'appel**.
- **Désactiver le son du microphone**.
- Activer le son du microphone.
- Désactiver le son du haut-parleur (pour Workspace SIP Endpoint uniquement).
- Réactiver le son du haut-parleur (pour Workspace SIP Endpoint uniquement).
- **Régler le volume du microphone** (pour Workspace SIP Endpoint uniquement)
- **Régler le volume du haut-parleur** (pour Workspace SIP Endpoint uniquement)
- Accepter un **flux vidéo** dans le cadre d'un appel vocal.
- Définir un **code de disposition**
- Sélectionner **Marquer comme terminé** pour l'interaction en cours.
- Utilisez la **Note** pour associer une note à l'historique d'appels.
- Afficher les **données de contexte** (données jointes) relatives à l'appel en cours.
- Afficher l'**historique de l'appel en cours**.
- Afficher l'**historique et les informations** du contact. Votre compte peut être configuré pour vous laisser attribuer une interaction avec un contact inconnu à un contact connu dans la base de données des contacts, en utilisant la fonction **Affectation de contact manuelle** [**Modifié** : 8.5.117.18].
- Masquer ou afficher les commandes et les informations relatives à l'interaction en cours en cliquant sur le bouton permettant de développer ou de réduire la vue Interaction :
  -  Réduire
  -  Développer
- Lancer une **consultation vocale** avec une cible interne ou un contact, **transférer l'appel** ou établir une **conférence** à partir de l'appel.

- Lancer une **consultation par messagerie instantanée (MI)** afin de transmettre des informations contextuelles à la cible interne du message. Après avoir lancé une session de consultation MI, vous pouvez **passer de la session MI à une consultation vocale**. **Remarque** : il est possible que votre administrateur ait ajouté des vues personnalisées afin que vous tiriez le meilleur parti de la vue Interaction vocale.

## Zone d'état de l'appel de la vue d'interaction vocale

La zone d'état de l'appel de la vue d'interaction vocale contient le numéro de téléphone ou le nom du contact, ou bien le poste ou le nom de la cible interne, ainsi que l'état de l'appel. Les états d'appel suivants sont possibles :

- **Connecté** : une conversation est en cours entre vous-même et le contact ou la cible interne.
- **Terminé** : vous-même ou le contact avez mis fin à l'appel.
- **En attente** : si l'appel présente cet état, le contact ne peut pas vous entendre et vous ne pouvez pas l'entendre non plus.
- **Etablissement connexion** : vous tentez de joindre une cible interne ou une file d'attente en vue d'une **consultation vocale**.
- **Mise en attente en cours** : l'appel est mis en attente avant que la cible interne ne décroche, de sorte que celle-ci soit mise en attente dès qu'elle prend l'appel.

## Actions sur l'appel

Les actions sur l'appel sont des commandes standard relatives aux interactions vocales. Workspace vous permet d'effectuer les actions suivantes sur un appel :

- **Terminer l'appel**— Cliquez sur **Terminer l'appel** () pour raccrocher.
- **Mettre l'appel en attente** : cliquez sur **Mettre l'appel en attente** () pour mettre en attente l'appel en cours. Lorsqu'un appel est en attente, vous ne pouvez pas entendre le contact et celui-ci ne peut pas vous entendre non plus.
- **Reprendre l'appel** : cliquez sur **Reprendre l'appel** () pour reprendre l'appel en attente. Vous pouvez alors entendre le contact, et inversement.
- **Appel instantané - Transfert** : cliquez sur **Appel instantané - Transfert** () pour rediriger l'interaction vocale en cours vers un contact ou une cible interne, ou vers la boîte vocale d'un agent ou d'un groupe d'agents () ([Ajouté : 8.5.118.10]) que vous sélectionnez à l'aide de Team Communicator.
- **Appel instantané - Conférence** : cliquez sur **Appel instantané - Conférence** () pour établir

instantanément une conférence vocale avec l'interaction vocale en cours et un contact ou une cible interne que vous sélectionnez à l'aide de Team Communicator.

- **Envoyer des signaux DTMF** : vous pouvez associer des données numériques à un appel en entrant des chiffres DTMF (multifréquence à double tonalité) dans l'historique du dossier d'appel. Cliquez sur

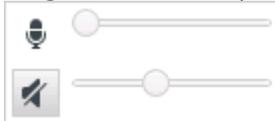
l'icône du clavier () pour ouvrir le clavier DTMF, puis tapez les chiffres souhaités dans le champ prévu à cet effet ou cliquez directement sur les chiffres du clavier

- **Désactiver le son du microphone** : (pour les agents VoIP/SIP qui travaillent avec Workspace SIP Endpoint uniquement) l'interlocuteur avec lequel vous êtes connecté ne peut plus vous entendre lorsque le microphone de votre casque ou de votre station de travail est désactivé. Vous pouvez accéder au bouton Désactiver le son du microphone de deux manières. Cliquez sur **Désactiver le son**

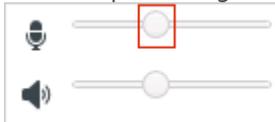
**du microphone** () dans la commande Propriétés du volume, ou cliquez pour ouvrir les propriétés du volume, puis cliquez sur l'option **Désactiver le son du microphone** située en regard de la commande Volume du microphone. Lorsque votre microphone est désactivé, un petit cercle rouge barré à l'oblique est affiché en regard de l'icône correspondante.



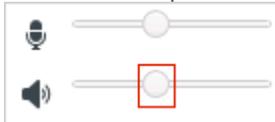
- **Désactiver le son du haut-parleur** : (pour les agents VoIP/SIP qui travaillent avec Workspace SIP Endpoint uniquement) pour accéder au bouton Désactiver le son du haut-parleur, cliquez avec la souris pour ouvrir les propriétés du volume, puis cliquez sur **Désactiver le son du haut-parleur** en regard de la commande du volume des haut-parleurs. Lorsque votre haut-parleur est désactivé, un petit cercle rouge barré à l'oblique est affiché en regard de l'icône correspondante.



- **Régler le volume du microphone** : (pour les agents VoIP/SIP qui travaillent avec Workspace SIP Endpoint uniquement) pour accéder à la commande Volume du microphone, cliquez avec la souris pour ouvrir les propriétés du volume, puis déplacez le curseur vers la gauche pour baisser le volume et vers la droite pour l'augmenter.



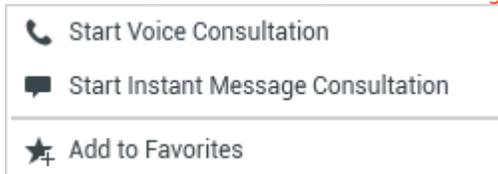
- **Régler le volume du haut-parleur** : (pour les agents VoIP/SIP qui travaillent avec Workspace SIP Endpoint uniquement) pour accéder à la commande Volume du haut-parleur, cliquez avec la souris pour ouvrir les propriétés du volume, puis déplacez le curseur vers la gauche pour baisser le volume et vers la droite pour l'augmenter.



- **Lancer une consultation** : vous pouvez lancer une consultation avec une cible interne ou un contact () . La cible est libre de refuser votre demande. Elle peut mettre fin à la consultation. Vous pouvez

mettre fin à la consultation, la transférer vers la cible de consultation ou établir une conférence avec cette dernière.

Sélectionnez une **consultation de messagerie instantanée** ou une **consultation vocale**.



- **Démarrer/Arrêter la vidéo** : permet d'ajouter un **flux vidéo** à votre appel vocal en cours ou d'en supprimer.



- **Planifier un rappel** : cliquez sur **Planifier un rappel** () pour ouvrir la fenêtre **Nouveau rappel**. Voir **Rappel Genesys**. [Ajouté : 8.5.111.21]

- **Marquer comme terminé** : permet de mettre fin à un appel et de fermer la fenêtre d'interaction vocale en cliquant sur **Marquer comme terminé** (). Selon la configuration de votre environnement, vous devrez peut-être indiquer un **code de disposition** pour pouvoir cliquer sur **Marquer comme terminé**. De même, votre environnement peut être configuré pour faire passer automatiquement votre état de **Traitement post-appel** à **Prêt**, **Non prêt** ou à une autre valeur lorsque vous cliquez sur **Marquer comme terminé**. Dans le cas contraire, vous devrez définir votre état sur **Prêt** ou sur une autre valeur une fois votre traitement post-appel terminé.

## Minuteurs d'appel

[Modifié : 8.5.111.21] La barre Interaction contient des commandes d'appels qui vous permettent d'effectuer des actions sur l'appel, comme mettre l'appel en attente et le récupérer. Elle contient également un minuteur qui vous indique la durée de l'appel.

Lorsque vous mettez un appel en attente, un minuteur peut s'afficher et indiquer la durée de mise en attente de l'appel. Une barre de progression peut également être affichée. La barre de progression passe du vert au jaune puis au rouge au fur et à mesure que le temps passe. Si la barre d'état passe au rouge, l'appel est mis en attente depuis trop longtemps. Vous devriez cliquer sur **Reprendre** ([link=](#)) pour tenir le contact informé et lui faire savoir que l'appel est toujours en cours. Si vous passez le pointeur de la souris sur ce minuteur, la durée de l'appel et la durée de mise en attente s'affichent dans une infobulle si cette fonction est activée.

Après un appel, avant de cliquer sur le bouton Terminé, un minuteur affiche le temps que vous mettez pour effectuer le traitement post-appel. Si vous passez le pointeur de la souris sur ce minuteur, la durée de l'appel et la durée de traitement post-appel s'affichent dans une infobulle si cette fonction est activée.

[Link to video](#)

---

## Informations et historique relatifs au contact

Utilisez le bouton de menu **Afficher/Masquer la vue d'informations** pour afficher ou masquer les **informations sur le contact** et l'**historique du contact** actuel.

La vue d'**informations sur le contact** permet de consulter et de modifier les informations relatives au contact. Si le contact se trouve déjà dans la base de données des contacts, les informations le concernant s'affichent dans cette vue. Utilisez les champs fournis pour ajouter ou modifier les informations relatives au contact. Pour plus d'informations sur la vue d'informations sur le contact, consultez la rubrique **Annuaire des contacts**.

La vue d'**historique du contact** permet de consulter les informations relatives aux interactions passées effectuées avec le contact en cours, si celui-ci figure déjà dans la base de données des contacts. Servez-vous des outils de recherche pour retrouver des interactions spécifiques. Pour plus d'informations sur la vue d'historique du contact, reportez-vous à la rubrique **Historique du contact**.

Si'il existe des **interactions récentes ou en cours** pour le contact actuel, le nombre d'interactions en cours s'affiche en regard de l'état de connexion de l'interaction.

## Forcer la fermeture d'un dossier (appel bloqué)

Si vous avez un appel en cours et ne parvenez pas à fermer la fenêtre d'interaction car l'appel est bloqué dans le système, cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'onglet de la fenêtre d'interaction représentant cet appel, puis sélectionnez **Forcer la fermeture du dossier** dans le menu de raccourcis. Le système vous demande de confirmer que vous souhaitez forcer la clôture de l'appel.

## Dépannage des environnements de bureau à distance et virtuels

**[Ajouté : 8.5.109.16]** Vous pouvez travailler dans un environnement utilisant une infrastructure de bureau virtuel (VDI) pour lancer Workspace. Cela signifie que, lorsque vous démarrez Workspace, il s'affiche à l'écran, mais il n'est pas en cours d'exécution sur votre poste de travail. Il est en cours d'exécution sur une machine distante.

Si vous n'êtes pas en mesure de passer ou recevoir des appels et que l'icône Workspace SIP Endpoint  est grise au lieu d'être rouge, vous devrez peut-être redémarrer l'application autonome Workspace SIP Endpoint.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section **Environnements de bureau à distance et virtuels** de la rubrique *Connexion*.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle A Voice Call \(Gestion d'un appel vocal\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Fusionner différents médias dans une seule conversation\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Présentation des fonctionnalités](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

# Interaction vocale interne

[Modifié : 8.5.118.10]

La fenêtre d'interaction vocale permet de gérer une interaction vocale avec une cible interne. Vous pouvez **communiquer avec d'autres agents** ou cibles internes par l'intermédiaire de la barre d'outils **Team Communicator** dans la vue **Fenêtre principale** ou à partir de la vue d'**interaction vocale tout en traitant un appel actif** avec un contact.

## Communication avec un autre agent

La fenêtre d'interaction vocale permet de gérer un appel d'un autre agent ou une autre cible interne. Pour ouvrir cette fenêtre, dans la **fenêtre principale**, utilisez **Team Communicator** pour rechercher un agent cible interne et démarrer un appel.

Dans le menu Action sur cible interne, sélectionnez **Appeler <nom cible>**, où <nom cible> peut être un agent, une compétence, un groupe d'agents ou une file d'attente. Si la cible interne accepte votre invitation, l'état figurant dans la fenêtre d'interaction vocale devient **Connecté. Vous pouvez alors parler avec la cible interne.**

Lorsque vous parlez à une cible interne, vous avez accès aux mêmes commandes et fonctionnalités que lorsque vous parlez à un contact. Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Vérification de l'**état de l'appel**.
- Exécution d'**actions sur l'appel**, telles que mettre fin à l'appel, mettre l'appel en attente, envoyer des signaux DTMF ou effectuer un transfert ou une conférence à partir de l'appel. Pour les agents VoIP/SIP, d'autres actions d'appel sont disponibles : enregistrer l'appel, activer ou désactiver le son de l'appel, et ajuster le volume du microphone et des haut-parleurs. Pour obtenir une liste des actions supplémentaires et des limites associées, consultez la rubrique **Interactions vocales**.
- Affichage de l'**historique de l'appel**.
- Définir un **code de disposition**

Votre système peut être configuré pour vous permettre d'accéder à la boîte vocale d'un autre agent ou d'un autre groupe d'agents. Si cette fonctionnalité est disponible pour vous, vous pouvez voir l'icône Boîte vocale () dans les résultats de recherche de **Team Communicator** lorsque vous recherchez un agent ou un groupe d'agents. Sélectionnez la cible de boîte vocale de la même manière que vous sélectionnez un appel vocal, un MI ou une interaction par courriel. [Ajouté : 8.5.118.10]

---

## Communication avec un autre agent tout en gérant une interaction active

Workspace permet de gérer plusieurs **interactions vocales** simultanément. Par exemple, vous pouvez mettre un appel actif en attente et lancer une nouvelle interaction vocale. Vous ferez généralement appel à cette technique pour consulter un autre agent ou interlocuteur interne qui ne sera pas associé au transfert ou à la conférence reposant sur l'appel actif.

En cours d'appel actif, utilisez la barre d'outils **Team Communicator** de la **fenêtre principale** pour lancer une **nouvelle interaction vocale**.

Vous pouvez aussi **lancer une session de messagerie instantanée avec une cible interne depuis l'appel actif**. Les sessions MI lancées à partir d'un appel actif permettent à la cible interne de visualiser les **données de contexte**, ainsi que les **informations et l'historique relatifs au contact**. Vous pouvez passer d'une **session de messagerie instantanée interne** à un appel de **consultation vocale**.

Si vous lancez une nouvelle interaction vocale, l'appel actif d'origine est mis en attente et vous êtes mis en relation avec la cible interne. Pour reprendre l'appel d'origine, cliquez sur le bouton **Reprendre l'appel** dans la fenêtre d'interaction vocale d'origine.

Vous pouvez vous connecter à l'appel de la cible interne tandis que l'appel d'origine est en attente. Les **actions standard sur l'appel** sont disponibles.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle a Voice Call \(Gestion d'un appel vocal\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Interactions vocales](#)
- [Présentation des fonctionnalités](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

2. Fenêtre principale
3. Mon état
4. Annuaire des contacts
5. Corbeilles
6. Présentation des fonctionnalités
7. Mes messages
8. Connexion
9. Consultation vocale
10. Composants, fonctions et commandes

---

# Consultation vocale

[Modifié : 8.5.103.10, 8.5.109.16]

La fonction Consultation vocale vous permet de **consulter** une cible interne ou un contact au sujet de l'**interaction vocale** en cours.

Au cours de la consultation, vous pouvez effectuer un **transfert** vers la cible ou lancer une **conférence** avec cette dernière. La cible est libre de refuser votre demande de consultation, de transfert ou de conférence et de mettre fin à la consultation. Les consultations vocales lancées à partir d'une interaction active permettent à la cible interne de visualiser les données de contexte, ainsi que les informations et l'historique relatifs au contact.

## Initialisation d'une consultation vocale

La vue d'**interaction vocale** vous permet de lancer une consultation avec une cible interne ou un contact au sujet de votre appel vocal en cours.

Cliquez sur le bouton **Lancer une consultation** (.

Utilisez **Team Communicator** pour rechercher une cible interne ou un contact.

Dans le menu **Action**, cliquez sur :

- **Lancer une consultation vocale** : vous pouvez lancer une consultation vocale avec une cible interne ou un contact.

Une fois que la demande de consultation est lancée, le contact ou la cible interne est mis en attente et l'appel de demande de consultation est présenté à la cible de consultation. Les indicateurs d'**état de l'appel** situés en regard du nom de l'interlocuteur déterminent si le contact ou la cible interne est en attente et signalent le moment auquel la demande de consultation passe de l'état **Etablissement connexion** à l'état **Connecté**.

Ou

- **Lancer une consultation vocale (Transfert)** : lancez une interaction vocale pour parler à la cible du transfert avant de transférer l'appel vers la cible interne ou un autre contact.
- **Lancer une consultation vocale (Conférence)** : lancez une interaction vocale pour parler à la cible de consultation avant d'établir une conférence avec la cible interne ou un autre contact à partir de l'appel.

**Remarques :**

---

- vous avez également la possibilité de lancer une Consultation de messagerie instantanée à partir du menu **Action**. Cliquez sur **Lancer Consultation de messagerie instantanée** pour afficher la vue **Message instantané** dans la fenêtre d'interaction en cours. Envoyez un message pour transmettre une invitation à la cible de consultation.
- En fonction de la configuration de votre système, lorsque vous mettez fin à l'appel avec la cible de consultation, vous pouvez être reconnecté automatiquement avec le contact mis en attente ou reconnecter manuellement l'appel en cliquant sur Reprendre (  ). La fonction de reconnexion manuelle vous permet d'effectuer un autre appel de consultation sans être reconnecté et sans avoir à mettre à nouveau le contact en attente. **[Ajouté : 8.5.103.10]**

## Transfert d'une interaction vocale

Pour parler à la cible du transfert avant de transférer l'appel vers la cible interne ou un autre contact, cliquez sur le bouton de consultation dans la barre d'outils puis, à partir du menu **Action** de Team Communicator, sélectionnez l'option suivante :

**Lancer une consultation vocale** (ou **Lancer une consultation vocale (Transfert)**, en fonction du type d'environnement).

Une fois que la demande de consultation est lancée, le contact ou la cible interne est mis en attente et l'appel est présenté à la cible de consultation. Surveillez les indicateurs d'état de l'appel situés en regard du nom d'un interlocuteur pour déterminer si le contact ou la cible interne est en attente et pour savoir à quel moment la demande de consultation passe de l'état Etablissement connexion à l'état Connecté.

Dès que la cible a accepté la consultation, la connexion est établie et vous pouvez vous entretenir avec la cible du transfert. Le contact reste en attente.

### Fin du transfert

Pour terminer le transfert, cliquez sur le bouton **Transfert instantané** (  ) à partir de l'interaction vocale principale, sélectionnez la cible de consultation dans Team Communicator, puis cliquez sur **Appel instantané - Transfert**. Le contact ou la cible interne est connecté à la cible de transfert et l'état de l'appel vocal passe sur **Terminé** dans la vue d'interaction vocale.

Vous pouvez exécuter l'une des fonctions ci-dessous à l'aide de la barre d'outils Consultation vocale :

- Basculer entre le contact ou la cible interne et la cible de transfert en cliquant sur **Reprendre l'appel** (  ). L'autre interlocuteur est mis en attente jusqu'à ce que vous fassiez à nouveau basculer la conversation ou que vous mettiez fin au **transfert**.
- Mettre fin à l'appel avec la cible de consultation et reprendre l'appel avec le contact ou la cible interne (  ).
- Envoyer des signaux multifréquence à double tonalité (DTMF) à la cible de transfert au moyen du clavier DTMF (  ).

- Pour les agents VoIP/SIP, d'autres **actions d'appel** sont disponibles : enregistrer l'appel, activer ou désactiver le son de l'appel, et ajuster le volume du microphone et des haut-parleurs. Pour obtenir une liste des actions supplémentaires et des limites associées, consultez la rubrique **Interactions vocales**.

Une fois le transfert terminé, fermez la fenêtre d'interaction vocale en cliquant sur **Marquer comme terminé** (). Selon la configuration définie, vous devrez peut-être indiquer un **code de disposition** pour pouvoir cliquer sur **Marquer comme terminé**.

**Remarque** : vous avez la possibilité de transformer le transfert en conférence en cliquant sur le bouton **Conférence instantanée** () , en sélectionnant la cible de consultation dans Team Communicator et en cliquant sur **Conférence vocale instantanée**. Reportez-vous à rubrique **Fin de la conférence**.

## Initialisation d'une conférence vocale

Pour parler à la cible de conférence avant d'établir une conférence avec la cible interne ou un autre contact à partir de l'appel, cliquez sur le bouton de consultation dans la barre d'outils puis, à partir du menu **Action** de Team Communicator, sélectionnez l'option suivante :

**Lancer une consultation vocale** (ou **Lancer une consultation vocale (Conférence)**, en fonction du type de configuration).

Une fois la demande de consultation lancée, le contact ou la cible interne est mis en attente et l'appel est présenté à la cible de consultation. Surveillez les indicateurs d'état de l'appel situés en regard du nom d'un interlocuteur pour déterminer si le contact ou la cible interne est en attente et pour savoir à quel moment la demande de consultation passe de l'état Etablissement connexion à l'état Connecté.

### Fin de la conférence

Une fois que la cible a accepté la consultation, pour terminer la conférence, cliquez sur le bouton

**Conférence instantanée** () , sélectionnez la cible de consultation dans Team Communicator, puis cliquez sur **Appel instantané - Conférence**. Le contact ou la cible interne est connecté à la cible de transfert afin d'établir une conférence avec la cible à partir de l'appel. Le contact ou la cible interne est connecté à la cible de conférence.

Vous pouvez exécuter l'une des fonctions ci-dessous à l'aide de la barre d'outils Consultation vocale :

- Basculer entre le contact ou la cible interne et la cible de conférence en cliquant sur **Reprendre l'appel** (). L'autre interlocuteur est mis en attente jusqu'à ce que vous fassiez à nouveau basculer la conversation ou que vous mettiez fin à la **conférence**.
- Mettre fin à l'appel avec la cible de conférence et reprendre l'appel avec le contact ou la cible interne (



- Envoyer des signaux multifréquence à double tonalité (DTMF) à la cible de conférence au moyen du clavier DTMF ().
- Pour les agents VoIP/SIP, d'autres **actions d'appel** sont disponibles : enregistrer l'appel, activer ou désactiver le son de l'appel, et ajuster le volume du microphone et des haut-parleurs. Pour obtenir une liste des actions supplémentaires et des limites associées, consultez la rubrique **Interactions vocales**.

**Remarque :** vous avez la possibilité de transformer la conférence en transfert en cliquant sur le

bouton **Transfert instantané** () , en sélectionnant la cible de consultation dans Team Communicator et en cliquant sur **Transfert vocal instantané**. Pour plus d'informations, reportez-vous à rubrique **Transfert**.

Une fois la conférence établie, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- **Interrompre et rétablir l'écoute**.
- **Supprimer un interlocuteur de la conférence**.
- Utilisez la **Note** pour associer une note à l'historique d'appels.
- Mettre fin à l'appel en cliquant sur **Terminer l'appel** ().
- Fermer la fenêtre d'interaction vocale en cliquant sur **Marquer comme terminé** () Selon la configuration définie, vous devrez peut-être indiquer un **code de disposition** pour pouvoir cliquer sur **Marquer comme terminé**.
- Pour les agents VoIP/SIP, d'autres **actions d'appel** sont disponibles : enregistrer l'appel, activer ou désactiver le son de l'appel, et ajuster le volume du microphone et des haut-parleurs. Pour obtenir une liste des actions supplémentaires et des limites associées, consultez la rubrique **Interactions vocales**.

## Interrompre et rétablir l'écoute

**[Modifié : 8.5.109.16]** Vous pouvez disposer de la configuration suffisante pour interrompre ou rétablir l'écoute pour certains interlocuteurs d'une conférence. Cliquez sur le menu **Actions sur participants** dans la vue d'interaction vocale, puis sélectionnez **Interrompre de la conférence** afin de sortir momentanément l'interlocuteur de la conférence. Celui-ci ne peut pas entendre ce que les autres interlocuteurs disent, ni parler avec eux dans la conférence tant que son rétablissement au sein de la conférence n'est pas effectué.

Lorsqu'un interlocuteur est sorti momentanément de la conférence, le mot **Interrompu** s'affiche en regard de son nom dans le menu **Actions sur participants**. De plus, l'icône Appel - Conférence () est remplacée par l'icône Appel interrompu - Conférence ().

Pour rétablir l'interlocuteur sorti momentanément dans la conférence, cliquez sur le menu **Actions sur participant** dans la vue Interaction vocale, puis sélectionnez **Rétablir dans la conférence** pour autoriser le participant à écouter ce que les autres participants disent et à parler à tout le monde.

## Suppression d'un interlocuteur de la conférence

Vous pouvez disposer de la configuration suffisante pour supprimer un interlocuteur d'une conférence. Cliquez sur le menu **Actions sur participants** dans la vue d'interaction vocale, puis sélectionnez **Supprimer de la conférence** afin de supprimer l'interlocuteur concerné de la conférence. Vous pouvez toujours parler à l'interlocuteur n'ayant pas été supprimé de la conférence.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle A Voice Call \(Gestion d'un appel vocal\)](#)
- [Handle A Voice Consultation \(Gestion d'une consultation vocale\)](#)
- [Transfer A Voice Call \(Transférer un appel vocal\)](#)
- [Conference A Voice Call \(Établir une conférence à partir d'un appel vocal\)](#)

## Rubriques connexes

- [Interaction vocale](#)
- [Team Communicator](#)
- [Fenêtre principale](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

# Enregistrement vocal

La fonctionnalité d'enregistrement vocal (agents VoIP/SIP uniquement) vous permet d'enregistrer l'**interaction vocale** en cours avec un contact ou une cible interne. Workspace prend en charge deux types d'enregistrement vocal différents, à savoir : l'enregistrement d'urgence et l'enregistrement d'appels contrôlé. Il appartient à votre administrateur système de configurer le type d'enregistrement vocal pris en charge dans votre environnement.

Si vous êtes configuré pour l'enregistrement d'urgence, vous pouvez lancer et arrêter l'enregistrement en utilisant un seul bouton à bascule.

Si vous êtes configuré pour l'enregistrement contrôlé, vous pouvez lancer un enregistrement, le suspendre, le reprendre ou encore y mettre fin.

Il se peut également que vous soyez configuré pour la fonction d'enregistrement automatique ou guidée par le système. Si tel est le cas, vous recevrez une notification indiquant que l'enregistrement est en cours.

L'enregistrement d'appels vous permet d'effectuer les fonctions suivantes à partir de la fenêtre d'interaction vocale et de la **barre Interaction de la fenêtre principale** :

- **Enregistrer l'appel** : **cliquez sur** *Enregistrer l'appel* () pour enregistrer un appel.
- **Arrêter l'enregistrement de l'appel** : cliquez sur **Arrêter l'enregistrement de l'appel** () pour arrêter l'enregistrement d'un appel en cours.
- **Suspendre l'enregistrement de l'appel** : **cliquez sur** *Suspendre l'enregistrement de l'appel* () pour suspendre l'enregistrement d'un appel en cours.
- **Reprendre l'enregistrement de l'appel** : **cliquez sur** *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 figurant dans la zone des interlocuteurs connectés devient rouge.



Lorsque vous interrompez l'enregistrement d'un appel, l'icône d'appel rouge redevient bleue.

Si vous placez le pointeur de la souris sur l'icône d'appel, une infobulle s'affiche pour indiquer à la fois que l'appel est en cours d'enregistrement et la durée de l'enregistrement.

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

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Recording Interactions \(Enregistrement des interactions\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Gestion d'un appel vocal\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)

## Rubriques connexes

- [Interactions vocales](#)
- [Présentation des fonctionnalités](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

## Interaction vidéo

La fenêtre d'interaction vidéo est une vue flottante depuis laquelle vous pouvez visualiser un flux vidéo entrant provenant d'un contact ou d'une autre cible. Le flux vidéo peut provenir d'un appareil mobile ou d'un ordinateur équipé d'une webcam. Si votre système intègre une caméra vidéo, vous pouvez envoyer un flux vidéo au contact.

La fenêtre d'interaction vidéo vous permet d'afficher les deux flux vidéo simultanément ou uniquement le flux vidéo entrant.



— Cliquez sur Démarrer vidéo pour connecter le flux vidéo pendant un appel vocal intégrant un composant vidéo. Ce bouton est disponible dans la barre Interaction uniquement si un composant vidéo est associé à l'appel.



— Cliquez sur Arrêter vidéo pour fermer la fenêtre d'interaction vidéo. Cette action ne raccroche pas l'appel ; elle interrompt uniquement l'affichage du flux vidéo et l'envoi de votre flux vidéo au contact.

Dans la barre Interaction, utilisez le bouton Démarrer/arrêter vidéo pour afficher ou masquer la fenêtre vidéo.

Les boutons suivants vous permettent de contrôler le flux vidéo :

-  — Cliquez sur ces boutons pour démarrer ou arrêter le flux vidéo pendant un appel vocal supportant cette fonction. Cette fonction permet de mettre la vidéo "en attente". Elle n'affecte pas l'appel vocal. Le flux vidéo envoie un message à votre contact indiquant "En attente". Si vous mettez l'appel vocal en attente, l'appel vidéo passe également en attente.
-  — Permet de placer l'appel en attente et de reprendre la communication. L'état de l'appel bascule sur En attente, puis revient sur Connecté lorsque vous reprenez la ligne. Lorsque vous mettez l'appel vocal en attente, le flux vidéo passe également en attente. Vous-même et le contact n'avez plus de contact visuel à travers le flux vidéo. Le message "Vidéo en attente" est visible par le contact.
-  — Cliquez sur ces boutons pour afficher ou masquer la vue miniature de votre flux vidéo dans la fenêtre d'interaction vidéo.
-  — Cliquez sur ce bouton pour afficher dans la fenêtre d'interaction vidéo la vue du flux vidéo entrant ou la vue du flux vidéo provenant de votre webcam.

Vous pouvez redimensionner la fenêtre d'interaction vidéo en cliquant sur les coins de la fenêtre et en les déplaçant. Workspace garde en mémoire la taille et la position de la dernière fenêtre d'interaction vidéo utilisée.

Une fois l'appel vocal terminé, le flux vidéo s'arrête et la fenêtre d'interaction vidéo se ferme.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle a Voice Call with Video \(Gestion d'un appel vocal avec la vidéo\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)

## Rubriques connexes

- [Présentation des fonctionnalités](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

# Interactions de rappel

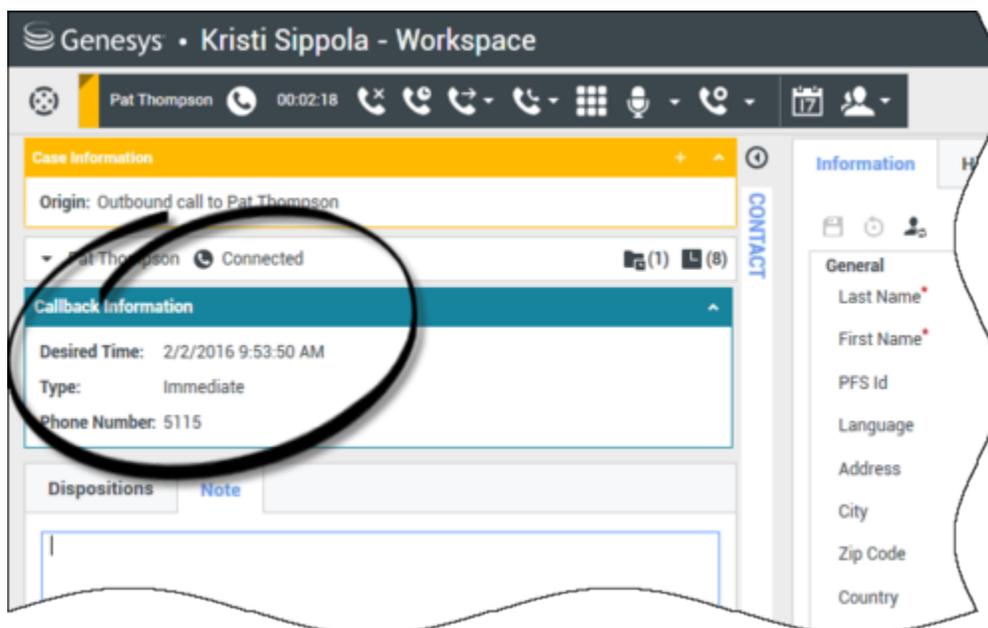
[Modifié : 8.5.111.21]

Workspace prend en charge deux types de rappel : le rappel Genesys et le rappel Web. Le rappel Genesys est fourni comme un service intégré par le biais du composant **Genesys Mobile Services** (GMS). Le rappel Web est fourni sous la forme d'un canal distinct par le biais d'**eServices** et sera progressivement supprimé.

## Rappel Genesys

[Ajouté : 8.5.111.21]

Les interactions de rappel sont reçues sur le canal **vocal**. Un rappel est une interaction qui a été demandée par un contact par le site Web de votre entreprise, un téléphone mobile ou le serveur vocal interactif de votre entreprise. Une **notification d'interaction** vous avertit qu'un rappel vous est adressé. Un rappel se gère comme n'importe quel autre appel vocal.



## Type de rappel

Votre système peut prendre en charge un ou plusieurs de ces types de rappel :

- **Immédiat, Retardé ou Planifié** — Votre contact demande un rappel et vous recevez une notification d'interaction que vous pouvez accepter ou refuser. La vue informations sur le rappel affiche les données collectées par le serveur vocal interactif de votre entreprise, ainsi que le type de rappel,

l'heure souhaitée, le numéro de téléphone et d'autres informations, comme les instructions qui vous concernent.

- **Retardé (Aperçu agent)** — Votre contact demande un rappel, le système de votre entreprise vous le transmet au moment souhaité et vous pouvez afficher un aperçu avant d'accepter ou de refuser l'appel. Les informations d'aperçu sont configurées par votre administrateur. La vue informations sur le rappel affiche les données collectées par le serveur vocal interactif de votre entreprise, ainsi que le type de rappel, l'heure souhaitée, le numéro de téléphone et d'autres informations, comme les instructions qui vous concernent.

Si votre **état** est Prêt sur le canal vocal, de nouvelles demandes de rappel peuvent vous être transmises. Lorsqu'une interaction de rappel vous est transmise, une nouvelle notification d'interaction s'affiche. Cliquez sur **Accepter** pour répondre à l'interaction de rappel. Cliquez sur **Refuser** pour renvoyer le rappel à un autre agent, un autre point de routage ou une autre file d'attente. Si vous ne faites rien, l'interaction est envoyée à un autre agent, un autre point de routage ou une autre file d'attente.

## Actions sur l'appel

Les actions sur l'appel sont des commandes standard relatives aux interactions sortantes. Workspace vous permet d'effectuer les actions suivantes sur un appel :

- **Menu Actions sur participants** : dans la zone d'état de l'appel, cliquez sur la flèche vers le bas située en regard du nom du contact pour lancer un autre type d'interaction avec le contact (une interaction par courriel, par exemple) si des informations supplémentaires sur les canaux sont disponibles pour le contact dans la base de données des contacts.
- **Terminer l'appel**— Cliquez sur **Terminer l'appel** () pour raccrocher.
- **Mettre l'appel en attente** : cliquez sur **Mettre l'appel en attente** () pour mettre en attente l'appel en cours. Lorsqu'un appel est en attente, vous ne pouvez pas entendre le contact et celui-ci ne peut pas vous entendre non plus.
- **Reprendre l'appel** : cliquez sur **Reprendre l'appel** () pour reprendre l'appel en attente. Vous pouvez alors entendre le contact, et inversement.
- **Appel instantané - Transfert**— Cliquez sur **Appel instantané - Transfert** () pour rediriger l'interaction sortante en cours vers une cible interne ou un contact sélectionné avec Team Communicator.
- **Appel instantané - Conférence**— Cliquez sur **Appel instantané - Conférence** () pour démarrer instantanément une conférence vocale avec l'interaction sortante en cours et une cible interne ou un contact sélectionné avec Team Communicator.
- **Envoyer des signaux DTMF** : vous pouvez associer des données numériques à un appel en entrant des chiffres DTMF (multifréquence à double tonalité) dans l'historique du dossier d'appel. Cliquez sur l'icône du clavier () pour ouvrir le clavier DTMF. Tapez les chiffres souhaités dans le champ prévu à cet effet ou cliquez directement sur les chiffres du clavier.

- **Replanifier un rappel** : cliquez sur **Replanifier un rappel** () pour **reprogrammer un rappel** (par exemple, si le contact est trop occupé pour répondre) à une date/heure ultérieure.
- **Lancer une consultation** : vous pouvez lancer une consultation avec une cible interne ou un contact () . La cible est libre de refuser votre demande. Elle peut mettre fin à la consultation. Vous pouvez mettre fin à la consultation, la transférer vers la cible de consultation ou établir une conférence avec cette dernière.
- **Marquer comme terminé** : permet de mettre fin à un appel et de fermer la fenêtre d'interaction vocale en cliquant sur **Marquer comme terminé** () . Selon la configuration définie, vous devrez peut-être indiquer un **code de disposition** pour pouvoir cliquer sur **Marquer comme terminé**.

## Dispositions

Utilisez la vue Dispositions pour affecter un **code de disposition** à une interaction en cours ou terminée et ce, afin de qualifier le résultat de cette dernière.

## Remarque

Utilisez la **Note** pour associer une note à l'historique d'appels.

## Rappel Web

La fenêtre d'interaction de rappel Web est similaire à la fenêtre d'interaction vocale. Elle permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction vocale avec un contact qui a demandé un rappel à partir de la page Web de votre entreprise.

La fonction de rappel Web vous permet de visualiser l'interaction de rappel Web avant que vous ne connectiez manuellement l'appel.

Si votre **état** est Prêt sur le canal de rappel Web, de nouvelles demandes de rappel peuvent vous être transmises. Lorsqu'une interaction de rappel Web vous est transmise, une nouvelle notification d'interaction s'affiche. Cliquez sur **Accepter** pour afficher l'aperçu des interactions de rappel Web. Utilisez cet aperçu pour effectuer un **appel vocal sortant**. Cliquez sur **Refuser** pour transmettre l'interaction à un autre agent, un autre point de routage ou une autre file d'attente. Si vous ne faites rien, l'interaction est transmise à un autre agent, un autre point de routage ou une autre file d'attente.

## Utilisation de l'aperçu des interactions de rappel Web

L'aperçu des interactions de rappel Web est une version particulière de la vue d'interaction vocale. Pour plus d'informations sur les commandes d'interaction vocale, cliquez [ici](#).

Le mode d'aperçu des interactions de rappel Web vous permet de consulter les informations relatives

à une interaction de rappel Web avant d'établir la connexion avec le contact. Cet aperçu s'accompagne des fonctionnalités suivantes :

- **Informations de contexte** : informations sommaires sur l'interaction. Le contenu de cette zone est spécifié par votre administrateur. Elle peut contenir les informations que le contact a saisies sur la page Web de votre entreprise, le numéro de téléphone du contact, etc.
- **Actions de prévisualisation des appels** (barre d'outils) : **actions** que vous pouvez effectuer, telles que le lancement de l'appel, le marquage de l'appel comme **Terminé** et la planification d'une autre heure de rappel.
- **Informations sur le rappel** : informations propres à la fiche. Le contenu de cette zone est spécifié par votre administrateur. Elle peut contenir une plage horaire au cours de laquelle le contact a indiqué sa disponibilité, le nom du contact ou encore des informations relatives à la nature de l'interaction.
- **Contact** : l'**Annuaire des contacts** vous permet de gérer les informations sur les contacts.
- **Réponses** : la **vue Réponses** vous permet d'accéder à une base de données de réponses standard préécrites pour vos interactions. Vous pouvez lire ces réponses au contact au cours d'une interaction téléphonique.

## Actions de prévisualisation des appels

Les actions de prévisualisation des appels sont des commandes standard relatives aux interactions de rappel Web. Workspace vous permet d'effectuer les actions de prévisualisation des appels suivantes :

- **Appeler ce contact** : cliquez sur **Appeler** () pour établir une connexion avec le contact et afficher la vue d'interaction de rappel Web.
- **Terminé** : cliquez sur **Terminé** () pour marquer l'appel comme terminé. Vous pouvez effectuer cette opération au lieu d'appeler le contact ou après l'avoir appelé.
- **Planifier un rappel** : cliquez sur **Planifier un rappel** () pour **reprogrammer un rappel** à une autre heure que celle demandée par le contact (par exemple, si le contact ne répond pas ou s'il n'est pas disponible, si sa ligne est occupée ou si vous entendez sa messagerie).

## Traitement d'une interaction de rappel Web

Si vous cliquez sur **Appeler**, la fenêtre de prévisualisation des rappels Web est actualisée de manière à afficher l'état de l'appel et les actions sur l'appel de la fenêtre d'interaction de rappel Web.

### Etat de l'appel

La zone d'état de l'appel de la vue d'interaction de rappel Web contient le numéro de téléphone ou le nom du contact, ainsi que l'état de l'appel. Les états d'appel suivants sont possibles :

- **Connecté** : une conversation est en cours entre vous-même et le contact ou la cible interne.

- **En attente** : si l'appel présente cet état, le contact ne peut pas vous entendre et vous ne pouvez pas l'entendre non plus.
- **Prêt à appeler** : votre système est prêt à connecter l'appel au contact. Il s'agit de l'état par défaut si vous-même ou votre interlocuteur mettez fin à l'appel.

## Actions sur l'appel

Les actions sur l'appel sont des commandes standard relatives aux interactions sortantes. Workspace vous permet d'effectuer les actions suivantes sur un appel :

- **Menu Actions sur participants** : dans la zone d'état de l'appel, cliquez sur la flèche vers le bas située en regard du nom du contact pour lancer un autre type d'interaction avec le contact (une interaction par courriel, par exemple) si des informations supplémentaires sur les canaux sont disponibles pour le contact dans la base de données des contacts.
- **Terminer l'appel**— Cliquez sur **Terminer l'appel** () pour raccrocher.
- **Mettre l'appel en attente** : cliquez sur **Mettre l'appel en attente** () pour mettre en attente l'appel en cours. Lorsqu'un appel est en attente, vous ne pouvez pas entendre le contact et celui-ci ne peut pas vous entendre non plus.
- **Reprendre l'appel** : cliquez sur **Reprendre l'appel** () pour reprendre l'appel en attente. Vous pouvez alors entendre le contact, et inversement.
- **Appel instantané - Transfert**— Cliquez sur **Appel instantané - Transfert** () pour rediriger l'interaction sortante en cours vers une cible interne ou un contact sélectionné avec Team Communicator.
- **Appel instantané - Conférence**— Cliquez sur **Appel instantané - Conférence** () pour démarrer instantanément une conférence vocale avec l'interaction sortante en cours et une cible interne ou un contact sélectionné avec Team Communicator.
- **Envoyer des signaux DTMF** : vous pouvez associer des données numériques à un appel en entrant des chiffres DTMF (multifréquence à double tonalité) dans l'historique du dossier d'appel. Cliquez sur l'icône du clavier () pour ouvrir le clavier DTMF. Tapez les chiffres souhaités dans le champ prévu à cet effet ou cliquez directement sur les chiffres du clavier.
- **Planifier un rappel** : cliquez sur **Planifier un rappel** () pour **reprogrammer un rappel** (par exemple, si le contact est trop occupé pour répondre) à une date/heure ultérieure.
- **Lancer une consultation** : vous pouvez lancer une consultation avec une cible interne ou un contact (). La cible est libre de refuser votre demande. Elle peut mettre fin à la consultation. Vous pouvez mettre fin à la consultation, la transférer vers la cible de consultation ou établir une conférence avec cette dernière.

**Marquer comme terminé** : permet de mettre fin à un appel et de fermer la fenêtre d'interaction vocale en cliquant sur **Marquer comme terminé** (). Selon la configuration définie, vous devrez peut-être indiquer un **code de**

---

**disposition** pour pouvoir cliquer sur **Marquer comme terminé**.

## Dispositions

Utilisez la vue Dispositions pour affecter un **code de disposition** à une interaction en cours ou terminée et ce, afin de qualifier le résultat de cette dernière.

## Remarque

Utilisez la **Note** pour associer une note à l'historique d'appels.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle a Voice Call \(Gestion d'un appel vocal\)](#)
- [Handle Callback Interactions \(Gestion des interactions de rappel\)](#)
- [Handle Web Callback Interactions \(Gestion des interactions de rappel Web\)](#)

## Rubriques connexes

- [Interactions vocales](#)
- [Présentation des fonctionnalités](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

# Présentation des tâches de clavardage

Les tâches de clavardage vous permettent de gérer les interactions par clavardage avec des contacts et des cibles internes.

- **Interaction par clavardage** : vous permet de visualiser l'ensemble des informations nécessaires pour gérer une interaction par clavardage avec un contact.
- **Consultation par clavardage** : vous permet d'établir une consultation avec un autre agent au sujet de l'interaction par clavardage en cours. Les consultations par clavardage lancées à partir d'une interaction active permettent à votre cible interne de visualiser des données de contexte, des informations de contact et un historique des contacts, ainsi que la transcription en direct de la communication avec le contact externe. L'agent cible est libre de refuser votre demande de consultation. Vous pouvez également transférer votre appel depuis une consultation active vers la cible de consultation ou établir une conférence à partir de cet appel.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle A Chat Interaction \(Gestion d'une interaction par clavardage\)](#)
- [Handle A Chat Consultation \(Gestion d'une consultation par clavardage\)](#)
- [Transfer A Chat Interaction \(Transférer une interaction par clavardage\)](#)
- [Conference A Chat Interaction \(Établir une conférence à partir d'une interaction par clavardage\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Fusionner différents médias dans une seule conversation\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)

## Rubriques connexes

- [Présentation des fonctionnalités](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)

4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

# Interaction par clavardage

[**Modifié** : 8.5.115.17, 8.5.113.11, 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.121.03, 8.5.122.08]

Le clavardage (ou discussion) est une communication bilatérale en temps réel entre vous et votre contact par l'intermédiaire de votre ordinateur.

Utilisez la commande **Zoom** du **Menu principal** (voir [Gestion de vos paramètres et préférences](#)) pour modifier la taille du texte dans cette vue. Cette fonction peut ne pas être disponible dans votre environnement. [**Ajouté** : 8.5.109.16]

## Important

En cas de problème avec votre centre de contact et de perte de connexion aux serveurs qui gèrent les interactions, certaines fonctions peuvent être temporairement indisponibles ou votre interaction avec un contact peut être perdue. Workspace affiche des messages système vous informant de l'état de chacun de vos canaux de médias disponibles.

## Fenêtre d'interaction par clavardage

[**Modifié** : 8.5.108.11]

Lors d'une session de clavardage, votre contact saisit du texte dans une interface de clavardage, généralement sur le site Web de votre entreprise. Le texte saisi apparaît dans la vue d'interaction par clavardage de Workspace. Le texte saisi par votre contact apparaît dans votre propre fenêtre de clavardage et dans celle de votre contact.

Vous lisez le message envoyé par votre contact et lui répondez en tapant du texte dans la zone de clavardage, puis en cliquant sur **Envoyer** pour transférer votre message à l'interface de clavardage du contact. Vous pouvez voir un petit cercle dans le coin inférieur droit de votre message dans la transcription. Lorsque le cercle disparaît, vous savez que votre message a été lu par le contact.

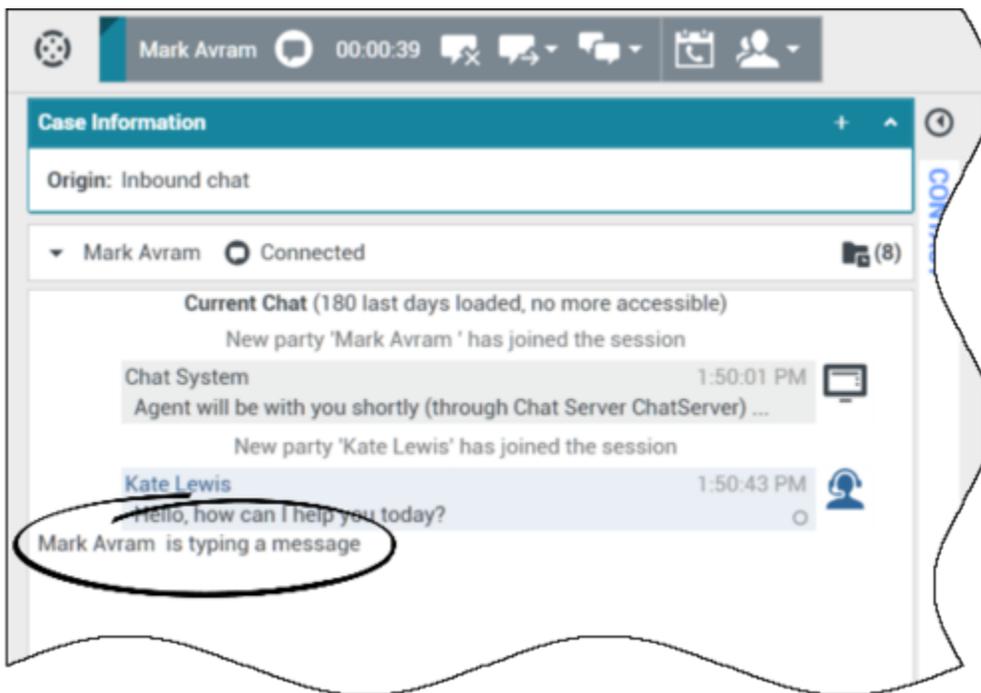


L'interface d'interaction par clavardage de Workspace conserve la transcription du clavardage (une liste déroulante contenant votre correspondance avec le contact). —Elle peut également inclure le clavardage avec d'autres personnes de votre entreprise si vous clavardez en conférence ou si la session de clavardage vous est transférée.

## Conseil

L'apparence de la transcription du clavardage dans l'environnement de votre entreprise peut être différent de ce qui est affiché dans les captures d'écran de ce document d'aide.

Lorsque votre contact saisit du texte dans son interface de clavardage, un petit symbole apparaît à côté de son nom dans la transcription du clavardage pour vous indiquer qu'il est en train de taper son message. Votre système peut être configuré pour vous permettre de voir la saisie du contact avant qu'il l'envoie (voir l'illustration suivante).



Veillez à attendre que le contact envoie son message avant d'y répondre!

Pourquoi la barre d'interaction par clavardage clignote-t-elle?

**[Ajouté : 8.5.113.11]**

Lorsque vous gérez une interaction par clavardage, vous passez parfois à une autre interaction, notamment un clavardage avec un autre contact, un appel téléphonique ou un courriel, ou commencez à utiliser une autre application, dont les fenêtres bloquent les fenêtres de Workspace.

Dans de telles situations, vous pourriez remarquer que la barre d'interaction par clavardage de la barre Interaction se met à clignoter en jaune, et que l'icône Workspace de la barre des tâches clignote elle aussi en jaune.

Ce clignotement vous informe d'un changement. Voici quelques raisons pour lesquelles l'interaction par clavardage de la barre Interaction risque de clignoter :

- Une réponse en attente est rendue au stade d'avertissement.
- Un autre agent s'est ajouté au clavardage ou a quitté celui-ci (par exemple votre superviseur ou une personne engagée dans une consultation).
- Le contact a quitté le clavardage.
- La session de clavardage est presque expirée en raison d'inactivité de vous et de votre contact.
- La session de clavardage est expirée en raison d'inactivité de vous et de votre contact.

## Actions liées à la fenêtre d'interaction par clavardage

La fenêtre d'interaction par clavardage permet d'effectuer diverses tâches relatives aux discussions, notamment :

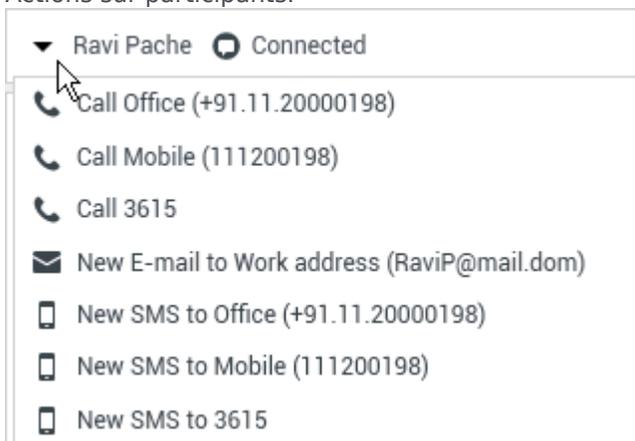
- **Envoyer une réponse** au contact.
- Afficher un indicateur  qui vous permet de déterminer si une réponse que vous avez transmise est **en attente**.
- **Transmettre** une ou plusieurs adresses URL à votre contact (pour ouvrir automatiquement des pages Web sur le Bureau du contact).
- **Recevoir des fichiers et des images** de votre contact. [**Ajouté** : 8.5.115.17]
- **Transférer des fichiers et des images** à votre contact. [**Ajouté** : 8.5.115.17]
- () **Transférer instantanément** le clavardage.
- () **Transformer instantanément** le clavardage en conférence.
- Sélectionner **Marquer comme terminé** pour l'interaction en cours.
- Définir un **code de disposition**.
- Utiliser la **Note** pour associer une note à l'historique de l'interaction.
- Afficher les **données de contexte** (données jointes) relatives à l'interaction en cours.
- Lancer une consultation :
  - **Vocale** (contacts et cibles internes).
  - **MI** (cible interne uniquement).
  - **Clavardage** (cible interne uniquement).
- **Appeler** l'expéditeur si un numéro de téléphone figure dans la base de données des contacts. Vous pouvez également cliquer sur un numéro de téléphone dans la transcription du clavardage pour établir un appel.

### Envoyer un

- **courriel** à l'expéditeur, si une adresse électronique figure dans la base de données des contacts. Vous pouvez également cliquer sur une adresse courriel dans la transcription du clavardage pour envoyer un courriel.
- Planifier un rappel : cliquez sur **Planifier un rappel** () pour ouvrir la fenêtre **Nouveau rappel**. Voir

**Rappel Genesys. [Ajouté : 8.5.111.21]**

- Fusionner l'interaction avec d'autres médias (courriel, voix et SMS, par exemple) en utilisant le menu Actions sur participants.



- Afficher et gérer l'**historique du contact**.
- Afficher et gérer les **informations sur le contact**. Votre compte peut être configuré pour vous laisser attribuer une interaction avec un contact inconnu à un contact connu dans la base de données des contacts, en utilisant la fonction **Affectation de contact manuelle [Modifié : 8.5.117.18]**.
- Masquer ou afficher les commandes et les informations relatives à l'interaction en cours en cliquant sur le bouton permettant de développer ou de réduire la vue Interaction :

Réduire	
Développer	

- Utiliser une **réponse standard**.

## Traitement d'une interaction par clavardage

Lorsque vous acceptez une interaction par clavardage, la fenêtre d'interaction par clavardage s'affiche.

Le nom du contact et la durée écoulée de l'interaction sont affichés en haut de la fenêtre.

Des informations sur l'état de connexion sont affichées en regard du menu déroulant du contact. Utilisez ce menu pour appeler le contact si son numéro de téléphone est disponible dans votre base de données de contacts.

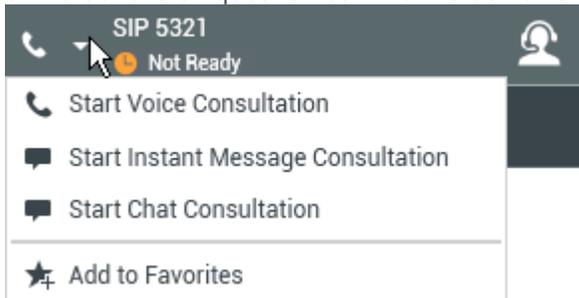
S'il existe des **interactions récentes ou en cours** pour le contact actuel, le nombre d'interactions en cours s'affiche à côté de l'état de connexion de l'interaction.

La barre d'outils Clavardage se situe au-dessus de la zone **Transcription du clavardage**. Vous pouvez l'utiliser pour effectuer les opérations suivantes :

- Mettre fin à un clavardage** : cliquez sur **Fin du clavardage** () pour arrêter l'interaction par

clavardage en cours.

- **Clavardage instantané - Transfert** : cliquez sur **Clavardage instantané - Transfert** () pour rediriger (**transférer**) l'interaction par clavardage en cours vers une cible interne en utilisant **Team Communicator**.
- **Lancer une conférence par clavardage instantané** : cliquez sur **Clavardage instantané - Conférence** () pour partager (**transformer en conférence**) l'interaction par clavardage en cours avec une cible interne en utilisant **Team Communicator**. Pour discuter avec un groupe d'agents, une compétence ou une file d'attente d'interactions, saisissez son nom. L'agent disponible ayant cette compétence ou appartenant au groupe ou à la file d'attente d'interactions en question est informé de votre demande de discussion.
- **Consultation** : cliquez sur **Lancer la consultation** () pour lancer une **consultation de type MI, vocale** ou **clavardage** avec une cible interne ou un contact en utilisant **Team Communicator**. Pour consulter un groupe d'agents, une compétence ou une file d'attente d'interactions, sélectionnez son nom. L'agent disponible ayant cette compétence ou appartenant au groupe ou à la file d'attente d'interactions en question est informé de votre demande de consultation.



- **Marquer comme terminé** : cliquez sur **Marquer comme terminé** () pour l'interaction en cours afin de terminer la session de clavardage et de fermer la fenêtre d'interaction par clavardage. Selon la configuration définie, vous devrez peut-être indiquer un code de disposition pour pouvoir cliquer sur **Marquer comme terminé**. Le bouton **Marquer comme terminé** s'affiche une fois l'interaction par clavardage terminée.

## Zone Transcription du clavardage

La zone Transcription du clavardage affiche le contenu des messages de clavardage que vous échangez avec votre contact, ainsi que des informations système, telles que les noms des participants qui se joignent à la session et la quittent, ainsi que l'heure de chaque événement et message. Un codage couleur est utilisé pour le système et le contenu des messages de chaque participant, ce qui vous permet de distinguer visuellement l'auteur de chaque message. Vous pouvez sélectionner et copier du texte à partir de la transcription du clavardage.

Il se peut que la configuration de votre compte vous permette d'afficher un surnom (pseudonyme) comme nom de participant à la place de votre véritable nom ou nom d'utilisateur. Un surnom peut être un nom générique donné à l'ensemble des agents de votre groupe. Il peut également vous identifier de façon unique. Si votre configuration permet de définir un surnom, ce dernier apparaît dans la transcription du clavardage du contact et dans la vôtre.

## Conseil

Après une certaine période d'inactivité, votre session de clavardage peut expirer et le système met alors un terme à l'interaction. Des messages concernant le délai d'attente sont affichés dans la zone de transcription et peuvent être enregistrés dans le cadre du clavardage dans l'[historique de l'interaction](#).  
[Ajouté : 8.5.115.17]

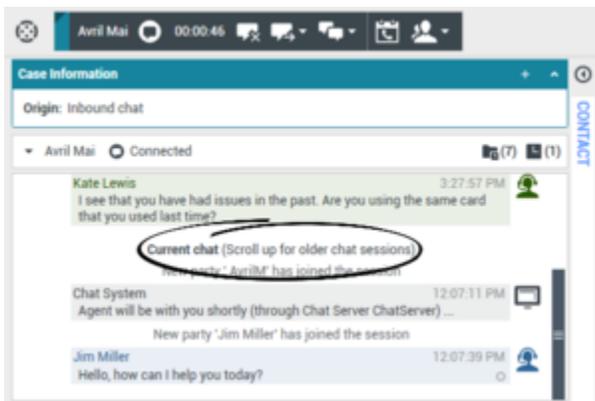
## Historique de clavardage

[Ajouté : 8.5.122.08]

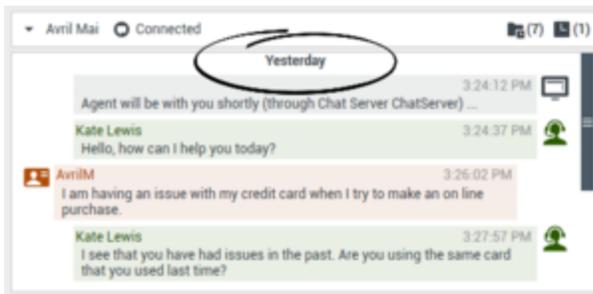
Parfois, alors que vous interagissez par clavardage avec un contact, vous souhaitez afficher les interactions par clavardage antérieures que vous avez eues avec ce contact, en particulier si vous travaillez sur un problème en cours avec lui. Par exemple, il arrive qu'un contact se déconnecte d'une interaction par clavardage, en raison de l'expiration du clavardage ou de la perte de la connexion à son appareil avant que la session ne soit terminée. Lorsqu'il se reconnecte, il est important de disposer de la session antérieure à titre informatif, afin que vous ne demandiez pas d'informations qu'il a déjà fournies.

Vous pouvez accéder à tout l'historique des interactions d'un contact en cliquant sur l'onglet Historique de la vue [Informations et historiques relatifs au contact](#) de la fenêtre d'interaction.

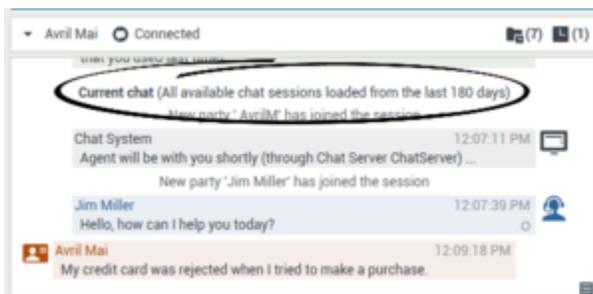
Votre compte peut être configuré pour que les interactions par clavardage antérieures avec le contact s'affichent, dans l'ordre chronologique, juste au-dessus de l'interaction par clavardage en cours. Si votre compte est configuré pour fonctionner ainsi, vous verrez dans la transcription du texte, au-dessus de la session de clavardage en cours, qui indique où commence le clavardage en cours et un message vous informant que, pour afficher les anciennes sessions de clavardage, vous devez faire défiler le contenu vers le haut. Le chargement et l'affichage des sessions de clavardage antérieures dans la transcription du clavardage peuvent prendre quelques secondes.



Lorsque vous faites défiler le contenu vers le haut, chaque session de clavardage antérieure est divisée sur une journée, par exemple **hier** ou **29 novembre**, afin de faciliter la recherche d'une session particulière.



Une fois toutes les sessions de clavardage antérieures chargées, un message s'affiche pour vous indiquer jusqu'à quelle date les anciennes sessions de clavardage sont disponibles.



## URL et sécurité

**[Ajouté : 8.5.121.03]** Parfois, des URL (liens vers des sites Web) sont envoyées par un contact. Les URL présentes dans la transcription du clavardage sont toujours affichées sous la forme d'adresses réelles. Les contacts ne peuvent pas envoyer une URL déguisée dans le but de vous diriger vers un site Web malveillant. Vous pouvez visionner l'URL avant de cliquer dessus. Si vous passez le pointeur de votre souris sur l'URL, une info-bulle s'affiche et vous permet de voir l'adresse.

## Recevoir des fichiers provenant de contacts

**[Ajouté : 8.5.115.17]**

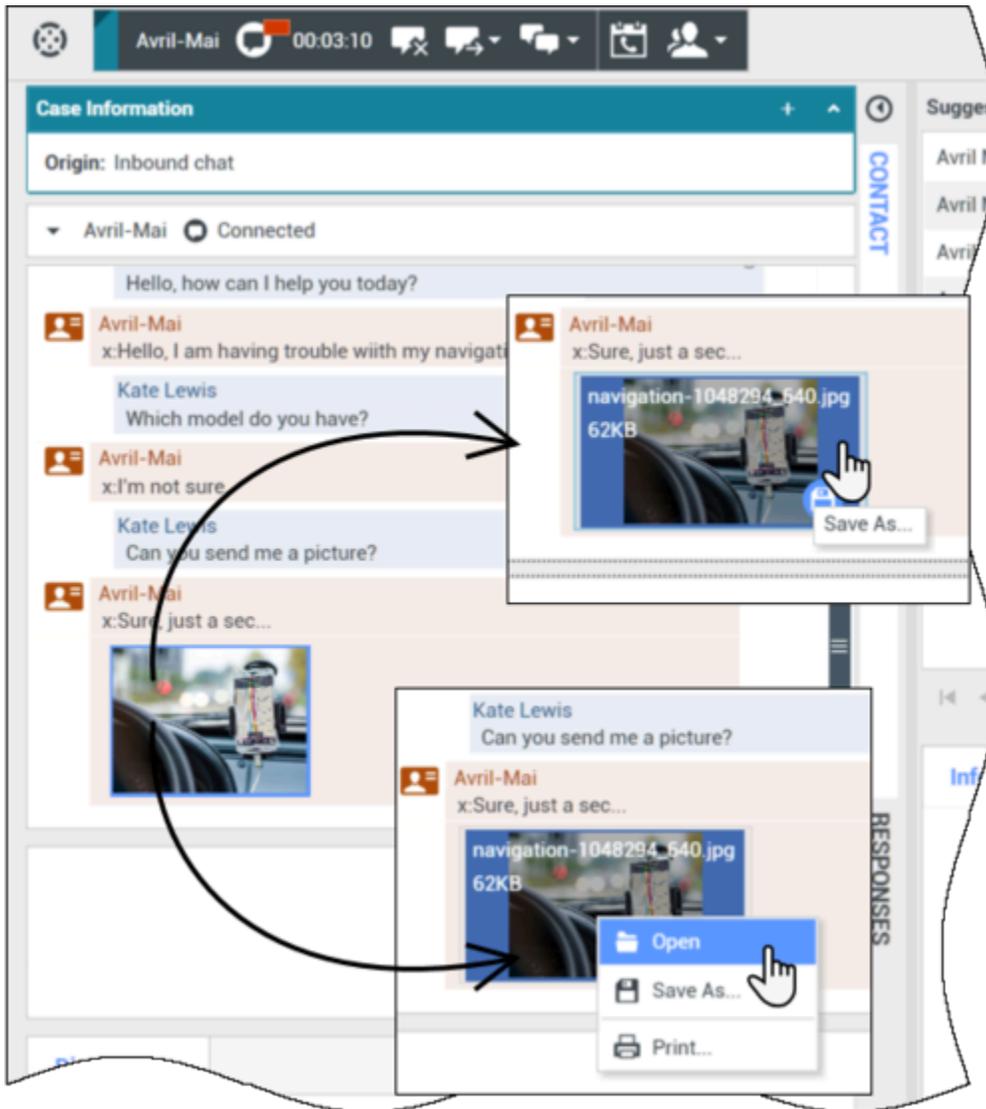
Votre compte peut être configuré de manière à recevoir des fichiers, y compris des fichiers PDF, .doc, des images et des fichiers d'autres types, provenant de votre contact en tant que pièces jointes de l'interaction par clavardage.

Le fichier reçu s'affiche sous forme de vignette ou sous forme d'icône qui correspond au type de fichier dans la transcription du clavardage.

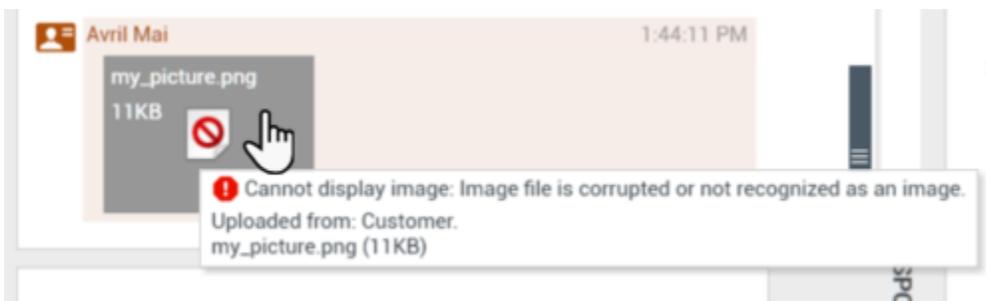
Double-cliquez sur l'icône d'un fichier pour l'ouvrir. Si vous cliquez sur le bouton Sauvegarder, vous pourriez être en mesure de sauvegarder le fichier sur votre station de travail ou sur votre réseau.

Cliquez avec le bouton droit sur la vignette/l'icône pour afficher un menu. Il peut vous permettre d'ouvrir, sauvegarder ou imprimer le fichier. Si plus d'un fichier a été transféré, vous avez la possibilité de sauvegarder celui sur lequel vous avez cliqué, ou bien, de les sauvegarder en totalité (y compris les fichiers que vous avez transférés). Si le fichier est affiché sous forme d'icône au lieu d'une miniature, vous pouvez également sélectionner l'icône, puis appuyer sur la barre d'espace

pour le télécharger.



S'il y a un problème avec le fichier transféré, l'icône et l'info-bulle suivantes s'affichent. Vous devrez peut-être demander à l'expéditeur de vérifier qu'il a bien envoyé le fichier correct. Demandez-lui ensuite de vous le renvoyer.



## Zone Message de clavardage

La zone de saisie Message de clavardage vous permet de saisir votre message, d'en afficher un aperçu et d'en vérifier l'orthographe avant de l'envoyer à votre contact.



Cette zone de saisie vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Saisir du texte.
- Copier, coller et sélectionner du texte en utilisant le menu contextuel.
- Insérer et **transmettre une adresse URL**.
- Afficher la bibliothèque de **réponses** standard et insérer une réponse dans l'interaction par courriel ou insérer automatiquement une réponse en saisissant un mot-clé de **raccourci** prédéfini.
- Vérifier l'**orthographe** du contenu de votre message.  
Si vous tentez d'envoyer un message contenant un mot mal orthographié, votre système peut être configuré pour afficher une boîte de dialogue d'avertissement qui vous demande si vous souhaitez envoyer le message sans apporter de corrections aux éventuelles fautes d'orthographe. Cliquez sur **Oui** pour envoyer le message quand même, ou sur **Non** pour retourner au message et corriger les mots mal orthographiés. [**Ajouté** : 8.5.105.12]

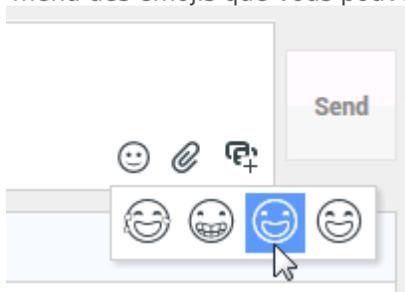
## Envoyer des émojis aux contacts

[Ajouté : 8.5.115.17]

Votre compte peut être configuré pour vous permettre d'envoyer des émojis (*émoticônes* ou *smileys*) à votre contact dans le cadre du texte d'une interaction par clavardage. Les émojis sont des petits visages et d'autres symboles que vous pouvez utiliser pour montrer à votre contact comment vous vous sentez ou pour l'aider à savoir quand quelque chose est positif, drôle, triste ou inapproprié. Demandez à votre superviseur ou à votre administrateur quand utiliser des émojis.

Pour ajouter un émoji à votre interaction par clavardage, procédez comme suit :

1. Cliquez sur le bouton **Choisir un émoji** (😊) qui s'affiche en regard du bouton **Envoyer** pour afficher le menu des émojis que vous pouvez envoyer.



2. Cliquez sur un émoji.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

## Transférer des fichiers aux contacts

[Ajouté : 8.5.115.17]

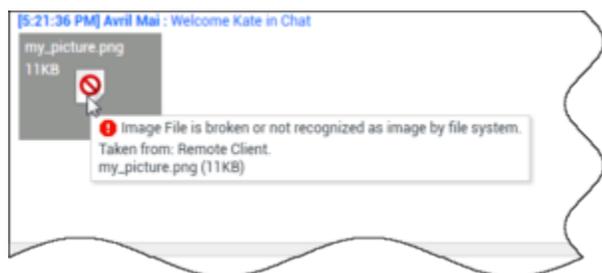
Votre compte peut être configuré de manière à envoyer des fichiers, y compris des fichiers PDF, .doc, des images et des fichiers d'autres types, à votre contact en tant que pièces jointes de l'interaction par clavardage.

Il existe deux modes possibles qui peuvent être activés pour cette fonction :

1. Joindre un fichier de votre station de travail ou réseau. Cliquez sur  **Ajouter des pièces jointes** pour ouvrir la fenêtre **Ouvrir un fichier**. Cliquez sur **Envoyer** pour transférer le fichier. Vous pouvez également faire glisser un fichier dans la zone de composition du message.
2. Joindre un fichier à partir de l'onglet **Réponses**. Double-cliquez sur une réponse qui contient une pièce jointe ou cliquez sur **Insérer un texte de réponse standard** pour ajouter le fichier comme une pièce jointe. Cliquez sur **Envoyer** pour transférer le fichier.

Avant ou après l'étape de transfert du fichier, vous pourriez avoir la possibilité de l'ouvrir, le sauvegarder, ou les sauvegarder tous (y compris les fichiers qui vous ont été transférés), le supprimer (le retirer de la liste des fichiers à envoyer), les supprimer tous ou imprimer le fichier. Cliquez sur le nom de fichier pour faire apparaître le menu déroulant. Si le fichier est affiché sous forme d'icône au lieu d'une miniature, vous pouvez également sélectionner l'icône et appuyer sur la barre d'espace pour le télécharger.

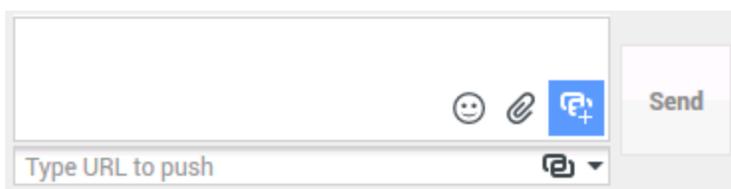
S'il y a un problème avec le fichier transféré, l'icône et l'info-bulle suivantes s'affichent. Vérifiez que vous avez envoyé le fichier correct, puis renvoyez-le.



## Transmettre une URL à un contact

[Modifié : 8.5.115.17]

Cliquez sur le bouton **Afficher la zone de transmission d'URL** () qui apparaît en regard du bouton **Envoyer** pour ouvrir la zone Transmettre URL.



Vue Transmettre URL de clavardage

Cette zone vous permet de saisir et de tester une adresse URL avant de la transmettre (envoyer) à votre contact.

Entrez ou collez une adresse URL dans le champ Zone de transmission d'URL ou sélectionnez une adresse envoyée précédemment dans la liste déroulante.

Cliquez sur **Vérifier l'URL** (🔗) pour ouvrir une adresse URL dans un navigateur Web sur votre Bureau et vérifier ainsi qu'elle est correcte.

### Avertissement

Les adresses URL mal orthographiées pointent fréquemment vers des sites Web dont le contenu est inapproprié. Si vous dirigez un client vers un site inapproprié, cela risque de porter atteinte à la réputation de votre entreprise ou de menacer votre place au sein de la société.

Cliquez sur **Envoyer** pour transmettre l'adresse URL à votre contact. Le texte suivant et un lien URL actif s'affichent dans la zone Transcription du clavardage de la fenêtre de clavardage ou du navigateur de votre contact :

**Accédez au lien :** <url>

Vous pouvez afficher l'historique des adresses URL que vous avez utilisées en cliquant sur la flèche vers le bas dans le champ Transmettre URL et ouvrir ainsi un menu permettant de sélectionner une adresse URL antérieure. Une autre méthode consiste à commencer à saisir une adresse URL déjà utilisée. Workspace se chargera alors de proposer automatiquement les adresses URL de votre historique qui correspondent au texte saisi.

## Indicateur de réponse en attente

Lorsque vous recevez un message de votre contact, une minuterie s'enclenche (🕒). La durée de cette minuterie est spécifiée par votre administrateur. Elle signale qu'une réponse est en attente pour votre contact.

L'indicateur de réponse en attente s'affiche en regard de l'icône du type d'interaction (🗨️) en haut de la fenêtre Interaction par clavardage.

Au début, cet indicateur est de couleur verte. Si vous n'avez pas répondu dans un laps de temps déterminé, l'indicateur passe au jaune. Si vous n'avez toujours pas répondu au terme d'un second

intervalle, l'indicateur devient rouge et se met à clignoter.

Si une réponse est en attente, et que l'interaction par clavardage ne correspond pas à la fenêtre active, l'icône de la tâche Workspace se met à clignoter dans la barre des tâches Windows, quel que soit l'état affiché par l'indicateur de réponse en attente.

Si vous placez le pointeur de la souris sur un élément qui clignote, un aperçu de l'interaction s'affiche et le clignotement s'arrête. Le dernier message du contact apparaît dans cet aperçu.

## Transfert d'une session de clavardage

Pour transférer une session de clavardage que vous avez acceptée, procédez comme suit :

1. Cliquez sur le bouton **Clavardage instantané - Transfert** (). **Team Communicator** apparaît.
2. Sélectionnez une cible de transfert.
3. Sélectionnez **Clavardage instantané - Transfert**.

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

Si la cible refuse l'interaction, un message d'erreur vous en informe.

## Mise en conférence d'une session de clavardage

Pour inviter un autre interlocuteur à se joindre à une session de clavardage, procédez comme suit :

1. Cliquez sur le bouton **Clavardage instantané - Conférence** (). **Team Communicator** apparaît.
2. Sélectionnez une cible de conférence.
3. Sélectionnez **Clavardage instantané - Conférence**.

Une invitation est envoyée à la cible sélectionnée.

Si la cible accepte l'invitation, elle est ajoutée à votre session de clavardage. La cible voit la transcription du clavardage et peut vous envoyer des messages, ainsi qu'à votre contact (le tout simultanément) Tout élément envoyé par vous-même ou par votre contact au cours de la conférence s'affiche également au niveau de la cible. Si vous mettez fin à la session, la propriété de ladite session est transférée à la cible de conférence.

Si la cible refuse l'invitation à la conférence, un message système s'affiche en haut de la fenêtre d'interaction par clavardage pour vous en informer.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle A Chat Interaction \(Gestion d'une interaction par clavardage\)](#)
- [Handle A Chat Consultation \(Gestion d'une consultation par clavardage\)](#)
- [Transfer A Chat Interaction \(Transférer une interaction par clavardage\)](#)
- [Conference A Chat Interaction \(Établir une conférence à partir d'une interaction par clavardage\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Fusionner différents médias dans une seule conversation\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)

## Rubriques connexes

- [Présentation des fonctionnalités](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

# Consultation par clavardage

La fonctionnalité de consultation par clavardage vous permet de consulter une cible interne au sujet d'une **interaction par clavardage**, sans établir de *conférence* avec la cible en question.

## Présentation : Initialisation d'une consultation par clavardage

Pour inviter un autre interlocuteur à s'entretenir avec vous au sujet d'une session de clavardage :

1. Cliquez sur le bouton **Lancer une consultation** (). **Team Communicator** apparaît.
2. Sélectionnez une cible de consultation. Pour consulter un groupe d'agents ou une compétence, sélectionnez son nom. L'agent disponible ayant cette compétence ou appartenant au groupe ou à la file d'attente d'interactions en question est informé de votre demande de consultation.
3. Sélectionnez **Démarrer la consultation par clavardage** depuis le menu **Action**.  
Une invitation est envoyée à la cible.  
Si la cible accepte l'invitation, une nouvelle interaction par clavardage avec la cible est ajoutée à votre fenêtre d'interaction par clavardage, sous votre première interaction.  
Si la cible refuse l'invitation, un **message système** apparaît en haut de la fenêtre d'interaction par clavardage pour vous indiquer que l'invitation à la conférence a été refusée.
4. Soit vous, soit votre cible pouvez mettre un terme à la consultation par clavardage. Notez toutefois que l'arrêt de la consultation par clavardage ne met pas fin à l'interaction par clavardage avec votre contact.

Utilisez une nouvelle interaction par clavardage pour envoyer des messages clavardage à votre cible sans que votre contact ne puisse voir ce que vous écrivez, ni les réponses de la cible.

La cible voit la transcription du clavardage établi entre vous et votre contact.

Si vous cliquez sur **Finir** () pour mettre un terme à la session avec votre contact, la session établie avec votre cible de consultation prend également fin.

Vous et votre cible devez, tous deux, cliquer sur **Marquer comme terminé** () pour fermer l'interaction.

**Remarque :** Si une réponse est en attente, et que l'interaction par clavardage ne correspond pas à la fenêtre active, elle se met à clignoter dans la barre des tâches Windows, quel que soit l'état affiché par l'indicateur de réponse en attente.

Vous pouvez également établir une session de **Messagerie instantanée** (MI) ou un **appel vocal** avec un autre agent afin de vous entretenir au sujet de la session de clavardage.

Vous pouvez passer d'une session de consultation vocale, par messagerie instantanée ou par clavardage à un transfert ou une conférence avec votre cible de consultation.

## Conseil

La partie consultation d'une interaction par clavardage n'est pas considérée comme une interaction autonome dans l'historique de vos activités. Elle appartient à l'interaction de contact d'origine, pas à votre historique. La partie consultation de la transcription d'une interaction de contact n'apparaît pas dans l'Historique du contact ni dans Mon historique.

Mon historique rapporte les interactions liées au contact où l'agent connecté a été occupé avec le contact. Les agents consultés ne sont pas considérés comme occupés avec le contact et, par conséquent, ne sont pas marqués comme « propriétaire de l'interaction » ; par conséquent, cette interaction n'apparaît pas dans Mon historique de cet agent.

Par exemple : contact occupé avec Agent1 - Agent1 consulte Agent2, vous aurez :

- 1 Nouvelle entrée dans Mon historique de Agent1 : ne contient pas de transcription de consultation avec Agent2
- Aucune entrée dans Mon historique de Agent2

## Transfert vers une cible de consultation

Vous pouvez transférer votre interaction par clavardage active vers votre cible de consultation.

1. Cliquez sur le bouton **Clavardage instantané - Transfert** (). **Team Communicator** apparaît.
2. Sous Consultations actives, sélectionnez la cible de consultation active à utiliser comme cible de transfert.
3. Dans le menu **Action**, sélectionnez **Clavardage instantané - Transfert**.

Le contact est connecté à la cible de transfert et la fenêtre d'interaction par clavardage, affichée sur votre Bureau, se ferme.

## Conférence avec une cible de consultation

Vous pouvez établir une conférence à partir de votre interaction par clavardage active avec votre cible de consultation.

1. Cliquez sur le bouton **Clavardage instantané - Conférence** (). **Team Communicator** apparaît.
2. Sous **Consultations actives**, sélectionnez la cible de consultation active à utiliser comme cible de conférence.
3. Dans le menu **Action**, sélectionnez **Clavardage instantané - Conférence**.

---

La cible de conférence est ajoutée à votre interaction par clavardage. La fenêtre d'interaction par clavardage affiche toute la transcription de la session de clavardage établie entre vous et votre contact.

Vous, le contact et la cible de consultation pouvez voir les messages envoyés par les autres interlocuteurs.

Si la cible de conférence n'accepte pas votre demande, la demande de conférence est libérée.

Lors de la conférence de clavardage, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- A partir du menu **Action** situé en regard du nom de l'interlocuteur connecté, vous pouvez sélectionner l'option **Supprimer de la conférence** pour supprimer l'interlocuteur de la conférence.
- Cliquez sur **Finir** () pour mettre un terme à la session avec votre contact ; la session entre votre cible de consultation et le contact se poursuit.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle A Chat Interaction \(Gestion d'une interaction par clavardage\)](#)
- [Handle A Chat Consultation \(Gestion d'une consultation par clavardage\)](#)
- [Transfer A Chat Interaction \(Transférer une interaction par clavardage\)](#)
- [Conference A Chat Interaction \(Établir une conférence à partir d'une interaction par clavardage\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Fusionner différents médias dans une seule conversation\)](#)

## Rubriques connexes

- [Clavardage](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)

6. Présentation des fonctionnalités
7. Mes messages
8. Connexion
9. Consultation vocale
10. Composants, fonctions et commandes

---

# Présentation des tâches par courriel

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

Si vous êtes configuré en tant que superviseur ou chef d'équipe, vous pourriez être amené à être responsable des **contrôles AQ des interactions par courriel**.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle An Email Interaction \(Gestion d'une interaction par courriel\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Fusionner différents médias dans une seule conversation\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Courriel entrant](#)
- [Courriel sortant](#)
- [Contrôle AQ des interactions par courriel](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)

10. Composants, fonctions et commandes

---

# Courriel entrant

[Modifié : 8.5.113.11, 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.121.03]

La fenêtre d'interaction par courriel entrant vous permet d'effectuer diverses tâches relatives aux courriels.

Utilisez la commande **Zoom** du **Menu principal** (voir [Gestion de vos paramètres et préférences](#)) pour modifier la taille du texte dans cette vue. Cette fonction peut ne pas être disponible dans votre environnement. [Ajouté : 8.5.109.16]

## Important

En cas de problème avec votre centre de contact et de perte de connexion aux serveurs qui gèrent les interactions, certaines fonctions peuvent être temporairement indisponibles ou votre interaction avec un contact peut être perdue. Workspace affiche des messages système vous informant de l'état de chacun de vos canaux de médias disponibles.

## Fenêtre d'interaction par courriel entrant

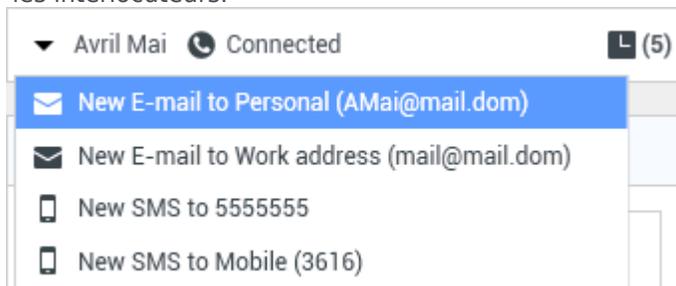
La fenêtre d'interaction par courriel entrant vous permet d'effectuer diverses tâches relatives aux courriels, notamment :

- **Répondre** à l'expéditeur du courriel ou Répondre à tous.
- **Afficher et sauvegarder** des fichiers d'images en pièces jointes (pour les interactions par courriel au format texte ou HTML) et des images incorporées (pour les interactions par courriel au format HTML).
- **Transférer** le courriel.
- **Transférer** le courriel vers une ressource externe.
- Sélectionner Marquer comme terminé pour l'interaction en cours.
- **Consulter** une cible interne ou un contact.
- Lancer une **consultation vocale** avec une cible interne ou un contact.
- Lancer une **consultation par MI** avec une cible interne.
- Définir un **code de disposition**.
- Sauvegarder le courriel dans une **corbeille** en vue de le traiter ultérieurement.
- Utiliser la **Note** pour associer une note à l'historique de l'interaction.
- Afficher les **données de contexte** (données jointes) relatives à l'interaction en cours.
- **Appeler** l'expéditeur si un numéro de téléphone figure dans la base de données des contacts.

- Afficher et gérer l'**historique du contact**. Ouvrir et gérer les interactions par courriel à partir de l'historique du contact.
- Afficher et gérer les **informations sur le contact**. Votre compte peut être configuré pour vous laisser attribuer une interaction avec un contact inconnu à un contact connu dans la base de données des contacts, en utilisant la fonction **Affectation de contact manuelle** [**Modifié** : 8.5.117.18].
- Masquer ou afficher les commandes et les informations relatives à l'interaction en cours en cliquant sur le bouton permettant de développer ou de réduire la vue Interaction :

Réduire	
Développer	

- Afficher la bibliothèque de **réponses** standard, si vous décidez d'appeler l'expéditeur plutôt que de lui répondre par courriel.
- **Imprimer** l'interaction par courriel en cours.
- Planifier un rappel : cliquez sur **Planifier un rappel** () pour ouvrir la fenêtre **Nouveau rappel**. Voir **Rappel Genesys**. [**Ajouté** : 8.5.111.21]
- Fusionner l'interaction avec d'autres médias (voix et SMS, par exemple) en utilisant le menu Action sur les interlocuteurs.



Fusion des médias

S'il existe des **interactions récentes ou en cours** pour le contact actuel, le nombre d'interactions en cours s'affiche à côté de l'état de connexion de l'interaction.

## Conseil

Dans certains environnements, vous devrez peut-être définir un code de disposition avant de transférer une interaction par courriel.

## URL et sécurité

[**Ajouté** : 8.5.121.03] Parfois, des URL (liens vers des sites Web) sont envoyées par un contact. Les URL dans la vue d'interactions par courriel entrant peuvent être au format texte brut ou HTML. Vous pouvez visionner l'URL avant de cliquer dessus en positionnant le pointeur de votre souris sur l'URL pour afficher une info-bulle qui vous permet de voir l'adresse.

## Avertissement

Pour éviter l'ouverture de liens Web malveillants, affichez les liens hypertextes en utilisant l'info-bulle avant de cliquer dessus.

## Images incorporées et en pièces jointes

[Ajouté : 8.5.113.11]

Votre contact inclut parfois des images dans ses interactions par courriel.

Si votre contact a incorporé une image dans le corps du courriel, vous verrez qu'elle s'affiche avec le reste du contenu du courriel. Vous pouvez sauvegarder l'image sur un disque local ou un lecteur réseau en cliquant avec le bouton droit sur cette image et en sélectionnant **Sauvegarder l'image sous** dans le menu contextuel.

Si l'image a été envoyée en pièce jointe, vous la verrez à côté d'une icône en forme de trombone au-dessus du corps du courriel.



L'icône en forme de trombone indique que l'interaction par courriel comporte une pièce jointe.

## Actions liées aux pièces jointes

Cliquez avec le bouton droit sur le nom de la pièce jointe pour utiliser les fonctions suivantes :

- **Ouvrir** — Ouvre le fichier dans l'application par défaut pour le type de fichier.
- **Sauvegarder sous** — Sauvegarde le fichier sur un disque local ou un lecteur réseau.
- **Imprimer** — Imprime le contenu du fichier au moyen d'une imprimante de votre choix.
- **Tout sauvegarder** — Sauvegarde toutes les pièces jointes sur un disque local ou un lecteur réseau.

## Transfert d'une interaction par courriel entrant

Pour transférer une interaction par courriel que vous avez acceptée, cliquez sur le bouton **Transférer** (). **Team Communicator** apparaît. Sélectionnez une cible de transfert. Sélectionnez **Transfert de courriel**.

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.

## Transfert d'une interaction par courriel entrant vers une ressource externe

[Modifié : 8.5.113.11]

[Modifié : 8.5.104.15]

Workspace prend en charge deux types de transfert de courriel. La plupart des entreprises utiliseront uniquement un de ces types, en fonction de leurs procédures.

- **Transférer** — Sert typiquement à transférer un courriel et à poser une question à son sujet. Vous utilisez ensuite la réponse que vous avez reçue pour compléter votre réponse à votre contact.
- **Transférer comme pièce jointe** — Sert typiquement à permettre à une autre personne de rédiger la réponse à un courriel.

### Transférer

[Ajouté : 8.5.113.11]

Envoyer une copie commentée d'un courriel à une ressource externe (une personne dans votre annuaire d'entreprise non incluse dans l'environnement Genesys — par exemple votre back office). Cette fonction est parfois appelée « transfert incorporé ». 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 du courriel que vous transférez et, en dessous de ces renseignements, le contenu du courriel original cité. Vous devrez tout de même répondre à l'interaction par courriel entrant d'origine. Les agents peuvent ou non attendre une réponse à ce transfert, selon les politiques et les procédures.

Pour transférer le courriel incorporé à votre courriel, cliquez sur **Transférer** () sur la barre d'outils de la fenêtre du courriel entrant actif.

Vous disposez de deux possibilités pour ajouter une cible au champ d'adresse **A** :

- Commencez à saisir un nom ou des informations sur le contact dans le champ d'adresse. **Team Communicator** s'ouvre et vous permet de sélectionner une cible. Cliquez sur **Ajouter une adresse courriel** et saisissez l'adresse courriel de la cible dans le champ dédié. 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 Recherche de contact peut également être utilisée pour ajouter des cibles **Cc**.

Cliquez sur **Ajouter Cc** pour afficher le champ d'adresse **Cc**. Le champ d'adresse **Cc** s'affiche sous le champ d'adresse **A**. Procédez de la même manière que pour le champ d'adresse **A** pour ajouter des adresses courriel cibles au champ **Cc**. Cliquez sur **X** pour supprimer le champ 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 le corps du courriel, au-dessus du contenu cité de celui que vous transférez.

Pour envoyer le courriel entrant transféré à vos destinataires en tant qu'objet incorporé, cliquez sur (



) **Terminer le transfert Ctrl+Entrée**. La fenêtre d'interaction se ferme sur votre Bureau et le courriel est transféré vers la boîte de réception de la ressource externe. Cliquez sur **Annuler le transfert** si vous souhaitez fermer l'affichage Transférer le courriel sans transférer l'interaction par courriel.

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 comme pièce jointe

[Modifié : 8.5.113.11]

(Anciennement appelé *Transférer à une ressource externe*) Workspace vous transfère des interactions par courriel entrant vers une ressource externe (une personne dans votre annuaire d'entreprise non incluse dans l'environnement Genesys — par exemple votre back office) en sélectionnant une adresse courriel dans Team Communicator, soit par une saisie manuelle de l'adresse, soit par la sélection de l'adresse d'un contact que vous avez recherché, soit à partir d'un favori d'entreprise ou d'un favori personnel. Vous pouvez configurer des agents de sorte qu'ils puissent ajouter des renseignements supplémentaires sur l'interaction transférée dans un champ de texte à cet effet.

Selon la procédure qu'utilise votre entreprise, vous pouvez rester propriétaire de l'interaction après l'avoir transmise, donc être responsable de fermer l'interaction.

Pour transférer le courriel en tant que pièce jointe vers une ressource externe, cliquez sur **Transférer comme que pièce jointe** , dans la barre d'outils de la fenêtre de courriel entrant active. Selon la configuration de votre système, cette action peut ouvrir **Team Communicator** ou afficher l'interaction Transférer le courriel comme pièce jointe.

### Conseil

Il se peut que votre système ne soit pas configuré pour toutes les fonctions de transfert de courriel. Par exemple, Team Communicator ne s'ouvre pas ou l'interaction Transférer le courriel comme pièce jointe ne s'affiche pas. Il se peut que vous ne puissiez transférer l'interaction qu'à un seul destinataire à, que vous ne puissiez mettre aucun destinataire en copie **Cc** ou que le champ Instructions ne soit pas activé.

Vous disposez de deux possibilités pour ajouter une cible au champ d'adresse **A** :

- Commencez à saisir un nom ou des informations sur le contact dans le champ d'adresse. **Team Communicator** s'ouvre et vous permet de sélectionner une cible. Cliquez sur **Ajouter une adresse courriel** et saisissez l'adresse courriel de la cible dans le champ dédié. 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 Recherche de contact peut également être utilisée pour ajouter des cibles **Cc**.

Cliquez sur **Ajouter Cc** pour afficher le champ d'adresse **Cc**. Le champ d'adresse **Cc** s'affiche sous le champ d'adresse **A**. Procédez de la même manière que pour le champ d'adresse **A** pour ajouter des adresses courriel cibles au champ **Cc**. Cliquez sur **X** pour supprimer le champ d'adresse **Cc**.

Pour ajouter un commentaire, des informations ou des instructions à l'interaction par courriel transférée à la cible, cliquez dans la zone de texte située sous les champs **A** et **Cc** et saisissez votre message.

Pour transférer le courriel entrant à vos destinataires comme pièce jointe, cliquez sur  **Achever le transfert comme pièce jointe**. La fenêtre d'interaction se ferme sur votre Bureau et le courriel est transféré vers la boîte de réception de la ressource externe. Cliquez sur **Annuler le transfert comme pièce jointe** si vous souhaitez fermer l'affichage Transférer le courriel comme pièce jointe sans transférer l'interaction par courriel.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle An Email Interaction \(Gestion d'une interaction par courriel\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Fusionner différents médias dans une seule conversation\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Courriel sortant](#)
- [Contrôle AQ des interactions par courriel](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)

6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

# Courriel sortant

[Modifié : 8.5.113.11, 8.5.118.10]

Les interactions par courriel sortant peuvent être générées de différentes manières.

- Depuis la fenêtre d'interaction par **courriel entrant** en cliquant sur :
  - **Répondre** ()
  - **Répondre à tous** ()
- En utilisant **Team Communicator** pour rechercher un contact et en sélectionnant **Nouveau courriel**.
- En sélectionnant **Créer un courriel** dans l'**Annuaire des contacts**.
- En répondant à un courriel entrant à partir de la vue **Corbeilles**.
- En répondant à un courriel entrant à partir de l'**historique du contact**.
- Au cours d'une interaction vocale, par clavardage ou par élément de travail, en cliquant sur le menu **Action** à gauche du nom d'un interlocuteur connecté et en sélectionnant **Nouveau courriel**.

Utilisez la commande **Zoom** du **Menu principal** (voir [Gestion de vos paramètres et préférences](#)) pour modifier la taille du texte dans cette vue. Cette fonction peut ne pas être disponible dans votre environnement. [Ajouté : 8.5.109.16]

## Important

En cas de problème avec votre centre de contact et de perte de connexion aux serveurs qui gèrent les interactions, certaines fonctions peuvent être temporairement indisponibles ou votre interaction avec un contact peut être perdue. Workspace affiche des messages système vous informant de l'état de chacun de vos canaux de médias disponibles.

## Conseil

Lorsque vous répondez à une interaction par courriel entrant, il se peut que Workspace soit configuré de façon à insérer le contenu de l'interaction par courriel d'origine dans le corps du courriel de réponse.

## Fenêtre d'interaction par courriel sortant

La fenêtre d'interaction de courriel sortant permet d'effectuer de nombreuses tâches liées aux

courriels, par exemple :

- Sauvegarder l'interaction par courriel dans une corbeille en vue de la traiter ultérieurement.
- Associer un ou plusieurs fichiers sélectionnés à l'interaction par courriel. **Remarque** : il se peut que Workspace soit configuré pour limiter les types de fichiers joignables. Si vous sélectionnez un type de fichier interdit, un message d'erreur apparaît pour vous informer que votre entreprise interdit de joindre ce type de fichier (par exemple, .exe, .bat, .jar, .js, etc.).
- Insérer des images dans le corps d'interactions par courriel au format HTML.
- Supprimer l'interaction par courriel sans l'envoyer.
- Lancer une **consultation vocale** avec une cible interne ou un contact.
- Lancer une **consultation par MI** avec une cible interne.
- Sélectionner l'expéditeur dans la liste déroulante d'adresses **De** à partir duquel vous êtes autorisé à envoyer le courriel.
- Sélectionner une adresse courriel alternative pour le destinataire en cliquant sur **À**, puis en ouvrant l'affichage **Recherche de contact**.
- Ajouter un ou plusieurs destinataires en copie (Cc).
- Ajouter un ou plusieurs destinataires en copie invisible (Cci).
- **Appeler** le destinataire, si un numéro de téléphone figure dans la base de données des contacts.
- Envoyer au destinataire un **message instantané** (MI) s'il s'agit d'une cible interne.
- Définir un **code de disposition**
- Utiliser la **Note** pour associer une note à l'historique de l'interaction.
- Afficher les **données de contexte** (données jointes) relatives à l'interaction en cours.
- Afficher et gérer l'**historique du contact**. Ouvrir les interactions par courriel dans l'historique du contact et les restaurer.
- Afficher et gérer les **informations sur le contact**. Votre compte vous permet peut-être également d'affecter une interaction inconnue à un contact dans la base de données des contacts à l'aide de la fonctionnalité **Affectation de contact manuelle**.
- Masquer ou afficher les commandes et les informations relatives à l'interaction en cours en cliquant sur le bouton permettant de développer ou de réduire la vue Interaction :

Réduire	
Développer	

- Afficher la bibliothèque de **réponses** standard et insérer une réponse dans l'interaction par courriel ou insérer automatiquement une réponse en saisissant un mot-clé de **raccourci** prédéfini.
- **Imprimer** l'interaction par courriel en cours.
- Indiquer ou modifier l'objet du courriel.
- Rédiger une réponse ou une nouvelle interaction par courriel.
- Basculer entre deux formats d'interaction par courriel : texte ou HTML.
- Spécifier des polices, des styles de texte et des formats de paragraphe pour une interaction par courriel

au format HTML.

- Choisir la langue utilisée pour la fonction de **correction orthographique**.
- Envoyer l'interaction par courriel au destinataire.

## Conseil

Il se peut que votre compte soit configuré de façon à **vérifier** vos interactions par courriel avant leur envoi à vos contacts ou à **vérifier** les interactions par courriel sortant des autres agents.

- Envoyez une interaction par courriel de réponse provisoire en cliquant sur le bouton **Envoyer** et en sélectionnant **Envoi provisoire** dans le menu déroulant.

## Conseil

Il se peut que votre compte soit configuré de sorte que des signatures soient insérées automatiquement dans les nouvelles interactions par courriel.

## Envoi d'un courriel sortant

Les interactions par courriel sortant peuvent être rédigées au format texte seul ou HTML. Grâce au format HTML dans les interactions par courriel, vous pouvez préciser l'apparence du contenu et ajouter des réponses au format HTML de la bibliothèque de réponses standard. Un courriel de type « texte seul » ne prend pas en charge les réponses standards au format HTML; cependant, certaines réponses standards au format HTML contiennent des composants en texte seul qui peuvent être insérés.

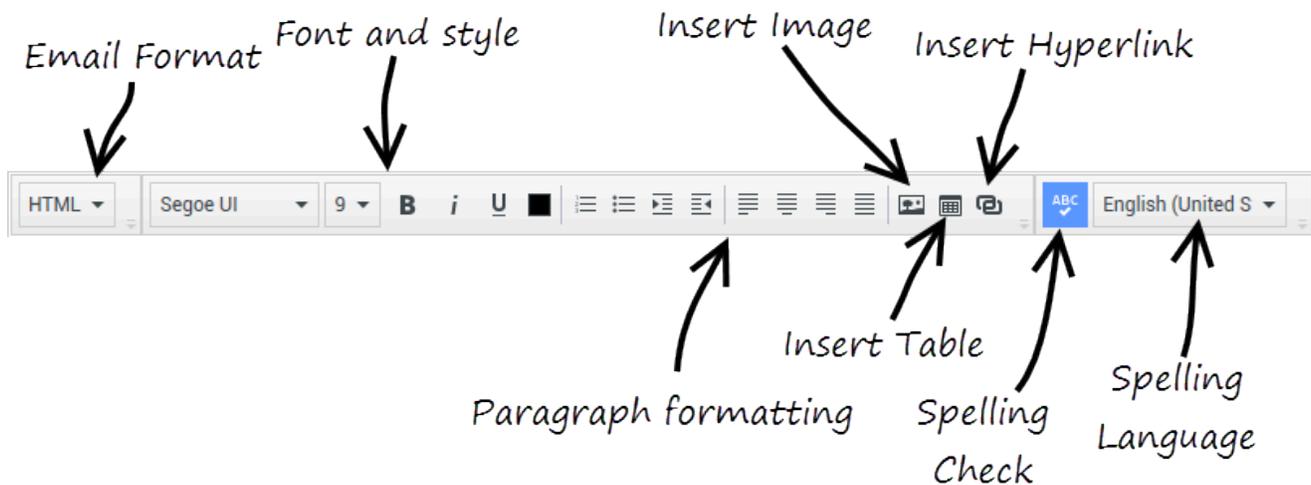
### Important

Dans certains environnements, pour des raisons de sécurité, vous ne pourrez peut-être pas ajouter ou modifier des adresses courriel dans les champs À, Cc ou Cci des réponses à des interactions par courriel et vous n'aurez peut-être pas la possibilité d'ajouter des champs d'adresse Cc et Cci à une nouvelle interaction par courriel sortant.

## Créer une interaction par courriel sortant

La vue d'interaction par courriel sortant propose une barre d'outils qui vous aide à mettre en forme le courriel et à ajouter des images, des tableaux et des liens hypertexte. Certains des boutons présents

dans cette barre d'outils peuvent ne pas être disponibles dans votre environnement.



Lorsque vous répondez à une interaction par courriel entrant ou que vous créez une interaction par courriel sortant :

1. Vérifiez d'abord que vous avez spécifié un ou plusieurs destinataires en entrant leur adresse courriel dans le champ **A** ou en les sélectionnant dans **Team Communicator**. Vous pouvez ajouter d'autres destinataires en utilisant le menu **Ajouter Cc**.
2. Entrez ensuite l'objet de l'interaction par courriel dans le champ **Objet**.
3. Vérifiez que la langue de la vérification orthographique est correcte.
4. Si vous envoyez une interaction par courriel au format HTML, sélectionnez une police, une taille de police et un style pour cette interaction. Vous pouvez définir différentes polices, tailles et couleurs en sélectionnant des caractères, mots ou blocs de texte séparés et en indiquant les options de votre choix pour le contenu sélectionné.  
Pour mettre en forme les différents paragraphes, sélectionnez-les et utilisez les boutons de mise en forme appropriés afin de spécifier le format Numéroté, Liste à puces, En retrait, Aligné à droite, Centré, Aligné à gauche ou Bloc.
5. Rédigez votre interaction par courriel en entrant du texte dans la zone de composition ou en cliquant sur un point d'insertion dans cette zone, puis en insérant une **réponse** de la bibliothèque de réponses standard. Cliquez avec le bouton droit dans la zone de composition, puis utilisez les outils d'édition Couper, Copier et Coller.  
Depuis la version 8.5.113.11, Workspace permet de saisir des tabulations dans la zone de composition de courriel des interactions par courriels sortants en appuyant sur la touche de **tabulation**. Afin d'utiliser la touche **TAB** pour passer au prochain champ ou à la prochaine commande, vous devez tout d'abord appuyer sur **Ctrl-TAB** pour sortir de la zone de composition de texte. Cette fonction pourrait être désactivée dans les environnements configurés aux fins d'accessibilité. Dans ce cas, vous ne pourrez pas entrer de tabulations dans la zone de rédaction du courriel, mais il vous sera possible d'utiliser la touche **TAB** pour passer à la prochaine commande dans l'ordre de tabulation.
6. Une ligne rouge ondulée apparaît sous chaque mot qui ne figure pas dans le dictionnaire de vérification que vous avez spécifié. Cliquez avec le bouton droit sur le mot mal orthographié pour le corriger ou l'ajouter à votre dictionnaire personnel. Vous pouvez également choisir d'ignorer une seule occurrence du mot (**Ignorer**) ou de toujours ignorer cette orthographe (**Ignorer tout**).
  - Si vous tentez d'envoyer un message contenant un mot mal orthographié, votre système peut être

configuré pour afficher une boîte de dialogue d'avertissement qui vous demande si vous souhaitez envoyer le message sans apporter de corrections aux éventuelles fautes d'orthographe. Cliquez sur **Oui** pour envoyer quand même le message ou sur **Non** pour revenir au message et corriger les mots mal orthographiés. [Ajouté : 8.5.105.12]

7. Insérez des images incorporées (format HTML uniquement) en cliquant sur **Insérer une image** () ou en copiant une image, puis en la collant à l'endroit souhaité dans le corps du texte du courriel. [Ajouté : 8.5.113.11]
  - Après avoir inséré une image, vous pouvez la redimensionner en faisant glisser les coins ou côtés de celle-ci.
  - Faire glisser les coins conserve le ratio largeur-hauteur de l'image. Faire glisser les côtés déforme l'image.
  - Si vous rapetissez une image, la taille du fichier image envoyé sera réduite. Ceci est utile si l'image que vous souhaitez envoyer est plus grande que la taille permise.
  - Si vous agrandissez une image, sa qualité sera amoindrie et la taille du fichier augmentera.
8. Vous pouvez insérer des liens hypertexte dans le corps d'un courriel. Pour en savoir plus sur la création, la modification et la suppression de liens hypertexte, voir [Création et gestion des liens hypertexte](#).
9. Au besoin, indiquez un [code de disposition](#).
10. Une fois la rédaction de l'interaction par courriel terminée, vous pouvez effectuer l'une des opérations suivantes :

- Cliquer sur **Sauvegarder dans le dossier Brouillon** () pour le stocker dans un [dossier](#) en vue d'une révision ou d'un traitement ultérieur.
- Cliquez sur **Envoyer** () pour envoyer l'interaction par courriel aux destinataires spécifiés. La fenêtre d'interaction par courriel se ferme et l'interaction par courriel entrant est marquée comme terminée.
- Cliquez sur le bouton **Envoyer** et sélectionnez **Envoi provisoire** dans le menu déroulant, si vous souhaitez envoyer une interaction par courriel de réponse provisoire. La fenêtre d'interaction par courriel reste ouverte et l'interaction par courriel entrant n'est pas marquée comme terminée.
- Si vous ne souhaitez ni sauvegarder, ni envoyer l'interaction par courriel, cliquez sur **Supprimer** ()

## Création et gestion des liens hypertexte

[Ajouté : 8.5.118.10]

La vue de composition de courriel sortant détecte automatiquement les liens hypertexte des URL (liens vers des sites Web) lorsque vous les tapez dans votre interaction par courriel et que vous appuyez sur la touche Entrée, Espace ou Retour du clavier. Si l'URL que vous saisissez n'est pas valide, aucun lien hypertexte n'est créé. Le format des URL est défini par votre administrateur ; si vous essayez de taper une URL et que celle-ci n'est pas convertie en lien hypertexte, contactez votre administrateur pour en savoir plus sur le format qu'il a défini.

Si vos interactions par courriel sont formatées en HTML, Workspace propose deux autres façons de créer des liens hypertexte en utilisant la boîte de dialogue **Insérer un lien hypertexte**. Ouvrez

---

cette boîte de dialogue en effectuant l'une des opérations suivantes :

1. Cliquez avec le bouton droit au niveau du point d'insertion, puis sélectionnez **Insérer un lien hypertexte** dans le menu contextuel.
2. Cliquez sur le bouton **Lien hypertexte** (.

La boîte de dialogue **Insérer un lien hypertexte** présente deux champs :

- **Texte à afficher** — Saisissez du texte dans ce champ si vous souhaitez afficher du texte plutôt que l'URL en tant que lien hypertexte. Par exemple, si vous souhaitez ajouter un lien hypertexte pour le site Web de votre entreprise, vous pouvez ajouter le nom de votre entreprise à ce champ. Ainsi, le nom de votre entreprise sera un lien cliquable dans le courriel sortant. Cela est particulièrement utile lorsque vous créez un lien hypertexte avec une URL très longue et que vous ne souhaitez pas afficher l'URL entière dans le courriel. Si vous avez laissé ce champ vide, le texte qui s'affiche pour le lien hypertexte est l'URL.
- **Adresse** — Saisissez l'URL complète, y compris `http://` ou `https://`.

Une fois que vous avez inséré un lien hypertexte dans votre interaction par courriel, vous pouvez le gérer en double-cliquant dessus et en sélectionnant l'une des options suivantes dans le menu contextuel :

- **Modifier le lien hypertexte** — Ouvre la boîte de dialogue **Modifier le lien hypertexte**.
- **Ouvrir le lien hypertexte** — Ouvre la cible du lien hypertexte dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet du navigateur. Cela vous permet de vérifier l'URL avant de l'envoyer à votre contact.
- **Supprimer le lien hypertexte** — Convertit le lien hypertexte en texte. **Remarque** : si le lien hypertexte n'avait pas de texte d'affichage et si vous appuyez sur la touche Espace, Entrée ou Retour immédiatement après avoir converti l'URL en texte, le texte sera converti en URL à nouveau.

Vous pouvez également ouvrir la boîte de dialogue **Modifier le lien hypertexte** en plaçant le curseur sur le texte d'affichage ou sur l'URL et en cliquant sur le bouton **Lien hypertexte** de la barre d'outils. Sinon, pour modifier le texte d'affichage d'un lien hypertexte, placez le curseur dans le texte d'affichage et modifiez le texte comme vous le feriez avec du texte normal.

Pour ouvrir l'URL dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet du navigateur, utilisez Ctrl-clic sur le lien hypertexte.

Pour supprimer un lien hypertexte d'une URL, placez le curseur à la fin de l'URL et appuyez sur Supprimer. Pour supprimer un lien hypertexte d'un texte d'affichage, placez le curseur à la fin du texte d'affichage et appuyez sur Supprimer.

Regarder la vidéo : *Création du texte du lien hypertexte (courriels & clavardage)*

[Link to video](#)

## Contrôle d'assurance qualité (AQ) des courriels

Il se peut que votre compte soit configuré de sorte à envoyer les interactions par courriel sortant à votre chef d'équipe ou à votre responsable afin de procéder à un contrôle d'assurance qualité avant

---

l'envoi de l'interaction par courriel à votre contact. Si vous êtes un responsable des contrôles AQ, la procédure de contrôle est décrite ici.

Le responsable des contrôles d'AQ dont vous dépendez peut vous renvoyer l'interaction par courriel pour que vous la mettiez à jour. Il peut également accepter l'interaction et autoriser son envoi. Le processus de contrôle peut nécessiter plusieurs itérations.

Les interactions par courriel envoyées pour contrôle peuvent être transmises au responsable du contrôle AQ ou stockées dans une **corbeille** réservée à cet effet. Une fois contrôlée, l'interaction par courriel peut vous être retournée directement ou être stockée dans une corbeille prévue pour les interactions par courriel mises à jour ou retravaillées.

Si votre administrateur a paramétré l'affichage de l'état du contrôle, cet état est affiché dans les informations de contexte de l'interaction. Vous pouvez ainsi savoir si vous devez mettre à jour le contenu de l'interaction par courriel. Si l'état est **Refusé** (ou si un autre attribut a été défini par votre administrateur système), l'interaction par courriel n'a pas été envoyée au contact.

Le responsable du contrôle AQ peut mettre à jour le contenu de l'interaction par courriel ou ajouter des instructions à votre attention dans la vue **Notes**.

Une fois l'interaction par courriel mise à jour, cliquez sur **Envoyer** afin de renvoyer l'interaction par courriel pour approbation ou rejet au responsable du contrôle AQ.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle An Email Interaction \(Gestion d'une interaction par courriel\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Fusionner différents médias dans une seule conversation\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Courriel entrant](#)
- [Contrôle AQ des interactions par courriel](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)

4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

## Contrôle AQ des interactions par courriel

Votre administrateur système définit le processus de contrôle dans votre centre de contact. Des agents peuvent être définis pour des contrôles obligatoires ou peuvent être contraints de demander un contrôle. Un administrateur peut définir de différentes manières le routage des interactions par courriel contrôlées. Par exemple, les interactions par courriel à contrôler peuvent être routées directement vers le responsable du contrôle AQ, vers un chef d'équipe ou un superviseur, ou encore être routées vers une corbeille.

Il se peut que la configuration de votre système vous permette de contrôler les interactions par courriel sortant créées par les agents que vous supervisez, dirigez ou contrôlez, à des fins d'assurance qualité (AQ). Si vous êtes responsable des contrôles AQ, les courriels sortants vous sont transmis avant d'être envoyés à un contact.

En tant que responsable des contrôles AQ, vous pouvez recevoir les interactions par courriel à contrôler par un Aperçu de l'interaction ou récupérer les interactions par courriel sortant dans une [corbeille](#).

Quand une interaction par courriel vous est adressée pour révision, un aperçu d'interaction s'affiche sur votre bureau. Cliquez sur **Accepter** pour afficher l'interaction ou sur **Refuser** pour la replacer dans la file d'attente.

La fenêtre Aperçu de l'interaction affiche la vue Informations de contexte. Le champ **Origine** précise l'expéditeur de l'interaction et si cette dernière doit être contrôlée. Vous pouvez consulter et modifier le champ **Etat du contrôle AQ**. Il contient des données jointes qui précisent l'état du contrôle. Lorsque vous les recevez pour la première fois, l'état peut être **Inconnu** ou **A contrôler**, selon la configuration de votre système. Vous pouvez également y trouver des informations sur la priorité de l'interaction ou sur le domaine d'activité auquel elle est rattachée.

Si vous acceptez l'interaction par courriel à contrôler, la fenêtre de l'interaction s'affiche sur votre Bureau. La vue Informations de contexte s'affiche dans la fenêtre Interaction. Le champ **Origine** précise l'expéditeur de l'interaction et si cette dernière doit être contrôlée. Le champ **Etat du contrôle AQ** peut être modifié. Il contient des données jointes qui précisent l'état du contrôle. La zone Etat de l'interlocuteur affiche l'icône de surveillance des courriels ([link=](#)) pour indiquer que l'agent est en cours de contrôle. Le bouton **Envoi provisoire** n'est pas disponible pour les interactions par courriel à contrôler.

Vous pouvez contrôler l'interaction et communiquer vos commentaires à l'agent à l'origine de l'interaction par courriel sortant. Suivant la politique dans votre société, vous pouvez transmettre vos remarques en éditant directement le contenu de l'interaction par courriel, en les ajoutant pour l'agent dans la vue [Note](#), ou encore en discutant oralement du contenu avec l'agent. La fenêtre de contrôle de l'interaction par courriel permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Mettre à jour l'état du contrôle dans la vue Informations de contexte (si la configuration de votre système le permet)
- Modifier le contenu de l'interaction par courriel
- Définir une [disposition](#)
- Ajouter du texte à l'onglet **Note**
- Utiliser les autres fonctions standard de la [fenêtre d'interaction par courriel](#)

---

Si la configuration de votre système vous permet de définir l'état du contrôle, le bouton **Envoyer** peut contenir un menu déroulant dans lequel vous pouvez sélectionner une action à exécuter lors de l'envoi de l'interaction. Vous pouvez envoyer les messages approuvés au contact ou les renvoyer à l'agent avec l'état Refusé. Il se peut que votre administrateur ait configuré différents "motifs de refus".

Sinon, une fois le contrôle terminé, dans la zone Informations de contexte, paramétrez l'état sur l'un des états configurés par votre administrateur. Les états suivants peuvent ainsi être disponibles :

- **Accepté** : lorsque vous cliquez sur **Envoyer**, l'interaction par courriel est envoyée au contact.
- **Refusé** : lorsque vous cliquez sur **Envoyer**, l'interaction par courriel est renvoyée à l'agent ou dans une corbeille contenant les interactions à contrôler.
- **Inconnu** : lorsque vous cliquez sur **Envoyer**, l'interaction par courriel est renvoyée dans la file d'attente de contrôle ou dans une corbeille de contrôle.

Si vous avez sélectionné **Refusé**, l'état du contrôle AQ devient **Refusé** dans les informations de contexte et l'interaction est renvoyée à son agent d'origine.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle An Email Interaction \(Gestion d'une interaction par courriel\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Fusionner différents médias dans une seule conversation\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Courriel entrant](#)
- [Courriel sortant](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)

6. Présentation des fonctionnalités
7. Mes messages
8. Connexion
9. Consultation vocale
10. Composants, fonctions et commandes

# Interactions par SMS et MMS

[Modifié : 8.5.111.21, 8.5.110.13, 8.5.117.18, 8.5.121.03]

Le service d'envoi de messages courts (SMS - Short Message Service) est un composant de messagerie texte destiné à la communication vocale et Internet. Ce service vous permet d'échanger des messages texte avec un contact par le biais de votre ordinateur. En règle générale, un contact envoie un SMS à partir d'un appareil mobile, une interface Web ou un client de messagerie électronique.

Par définition, les messages SMS sont des *messages courts*. Workspace prend en charge 160 caractères par message. Si vous essayez d'envoyer un message qui dépasse cette limite, d'autres messages seront envoyés afin de prendre en compte l'intégralité du message.

Le service d'envoi de messages multimédia (MMS - Multimédia Message Service) est un composant de messagerie multimédia destiné à la communication vocale et Internet. Dans Workspace, les MMS vous permettent de recevoir des images envoyées à votre centre de contact à partir d'un appareil mobile, une interface Web ou un client de messagerie électronique. Les images s'affichent sous forme de miniatures. Pour afficher l'image en taille réelle, double-cliquez dessus ou cliquez dessus avec le bouton droit et sélectionnez **Ouvrir** dans le menu contextuel. Elle s'ouvre dans l'application par défaut spécifiée dans le système d'exploitation Windows. Si vous disposez des autorisations appropriées, vous pouvez sauvegarder l'image en cliquant sur l'icône **Sauvegarder** présente sur l'image ou en cliquant dessus avec le bouton droit et en sélectionnant **Sauvegarder** dans le menu contextuel. [Ajouté : 8.5.110.13]

Workspace prend en charge les modes suivants :

- **Page** : vous recevez un seul SMS entrant auquel vous pouvez envoyer une réponse ou que vous pouvez traiter différemment. Vous pouvez également recevoir les images à partir d'un contact.
- **Session** : vous recevez un SMS entrant qui lance une session de discussion (clavardage) avec un contact. Une session SMS est une communication bilatérale en temps différé entre vous et votre contact par l'intermédiaire de votre ordinateur.

S'il existe des **interactions récentes ou en cours** pour le contact actuel, le nombre d'interactions en cours s'affiche en regard de l'état de connexion de l'interaction.

Utilisez la commande **Zoom** du **Menu principal** (voir [Gestion de vos paramètres et préférences](#)) pour modifier la taille du texte dans cette vue. Cette fonction peut ne pas être disponible dans votre environnement. [Ajouté : 8.5.109.16]

## Important

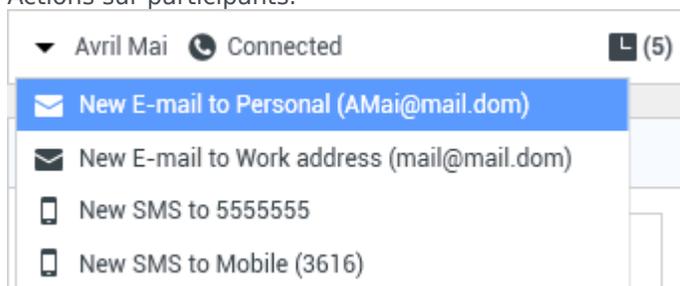
En cas de problème avec votre centre de contact et de perte de connexion aux serveurs qui gèrent les interactions, certaines fonctions peuvent être temporairement indisponibles ou votre interaction avec un contact peut être perdue. Workspace affiche des messages système vous informant de l'état de chacun de vos canaux de médias disponibles.

## SMS en mode Page

En mode Page, un seul SMS est reçu sur votre Bureau. Vous pouvez soit y répondre, soit le traiter différemment, comme vous le feriez avec des interactions par courriel. Vous n'êtes pas connecté en temps réel à votre contact. Le texte saisi par votre contact apparaît dans votre fenêtre Session SMS et sur son propre appareil. Le texte saisi et envoyé à partir de la fenêtre Session SMS est affiché sur l'appareil du contact.

La fenêtre Interaction Page SMS vous permet d'effectuer diverses tâches relatives aux SMS, notamment :

- **Envoyer une réponse** au contact. Dès que vous cliquez sur Envoyer, la fenêtre Interaction Page SMS se ferme et l'interaction est automatiquement marquée comme étant terminée.
- Ouvrez la miniature d'une image dans l'application de visualisation d'images par défaut sur votre poste de travail.
-  **Transférer instantanément** le SMS.
- Sélectionner **Marquer comme terminé** pour l'interaction en cours. Cette action ferme la fenêtre d'interaction sans envoyer de réponse.
- Définir un **code de disposition**
- Utiliser la **Note** pour associer une note à l'historique de l'interaction.
- Afficher les **données de contexte** (données jointes) relatives à l'interaction en cours.
- Lancer une consultation ():
  - **Vocale** (contacts et cibles internes).
  - **MI** (cible interne uniquement).
- **Appeler** l'expéditeur si un numéro de téléphone figure dans la base de données des contacts. Vous pouvez également cliquer sur un numéro de téléphone dans la transcription SMS pour établir un appel.
- Envoyer un **courriel** à l'expéditeur, si une adresse électronique figure dans la base de données des contacts. Vous pouvez également cliquer sur une adresse électronique dans la transcription SMS pour envoyer un courriel.
- Planifier un rappel : cliquez sur **Planifier un rappel** () pour ouvrir la fenêtre **Nouveau rappel**. Voir **Rappel Genesys**. [Ajouté : 8.5.111.21]
- Fusionner l'interaction avec d'autres médias (courriel, voix et SMS, par exemple) en utilisant le menu Actions sur participants.



- Afficher et gérer l'**historique du contact**.
- Afficher et gérer les **informations sur le contact**. Votre compte peut être configuré pour vous laisser attribuer une interaction avec un contact inconnu à un contact connu dans la base de données des contacts, en utilisant la fonction **Affectation de contact manuelle** [**Modifié** : 8.5.117.18].
- Masquer ou afficher les commandes et les informations relatives à l'interaction en cours en cliquant sur le bouton permettant de développer ou de réduire la vue Interaction :

Réduire	
Développer	

- Utiliser une **réponse standard**.

## Traitement d'une interaction en mode Page SMS

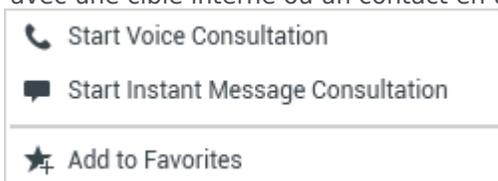
Lorsque vous acceptez une interaction en mode Page SMS, la fenêtre correspondante s'affiche.

Le nom du contact, le numéro de téléphone d'où l'appel a été émis et la durée écoulée de l'interaction sont affichés en haut de la fenêtre.

Des informations sur l'état de connexion sont affichées en regard du menu déroulant du contact. Utilisez ce menu pour appeler le contact si son numéro de téléphone est disponible dans votre base de données de contacts.

La barre d'outils SMS se situe au-dessus de la zone **Transcription SMS**. Vous pouvez l'utiliser pour effectuer les opérations suivantes :

- **SMS instantané - Transfert** : cliquez sur **SMS instantané - Transfert** () pour rediriger (**transférer**) l'interaction par SMS en cours vers une cible interne en utilisant **Team Communicator**.
- **Consultation** : cliquez sur **Lancer une consultation** () pour lancer une consultation **MI** ou **vocale** avec une cible interne ou un contact en utilisant **Team Communicator**.



Menu Consultation d'un SMS

- **Planifier un rappel** : cliquez sur **Planifier un rappel** () pour ouvrir la fenêtre **Nouveau rappel**. Voir **Rappel Genesys**. [**Ajouté** : 8.5.111.21]
- **Marquer comme terminé** : cliquez sur **Marquer comme terminé** () pour l'interaction en cours afin de mettre fin à l'interaction et de fermer la fenêtre Interaction en mode Page SMS. Selon la configuration de votre compte, vous devrez peut-être indiquer un code de disposition pour pouvoir cliquer sur **Marquer comme terminé**. Le bouton **Marquer comme terminé** apparaît dès que l'interaction par SMS en mode Page est affichée.

## SMS en mode Session

Au cours d'une session SMS, vous et votre contact échangez un certain nombre de SMS. Vous saisissez du texte dans l'interface de la fenêtre Session SMS et la fenêtre conserve une liste déroulante des messages que vous et votre contact avez envoyés. Aucune notification de saisie n'est envoyée au cours d'une session SMS, car vous n'êtes pas connecté en temps réel à votre contact. Le texte saisi par votre contact apparaît dans votre fenêtre Session SMS et sur son propre appareil. Le texte saisi et envoyé à partir de la fenêtre Session SMS est affiché sur l'appareil du contact.

Contrairement au mode Page, vous restez propriétaire de l'interaction jusqu'à ce que vous cliquiez sur **Terminé** ou jusqu'à l'expiration de la minuterie de l'échange. L'intervalle de temporisation est configuré par votre administrateur. Si aucun SMS n'est échangé pendant un laps de temps spécifié, la session prend fin. Cliquez sur **Terminé** pour fermer la session.

La fenêtre Interaction de session SMS simule une interaction par clavardage. Elle vous permet de traiter de nombreuses tâches relatives aux sessions SMS, notamment :

- Envoyer une réponse au contact.
- () Transférer instantanément le SMS.
- Sélectionner **Marquer comme terminé** pour l'interaction en cours.
- Définir un **code de disposition**
- Utiliser la **Note** pour associer une note à l'historique de l'interaction.
- Afficher les **données de contexte** (données jointes) relatives à l'interaction en cours.
- Lancer une consultation () :
  - **Vocale** (contacts et cibles internes).
  - **MI** (cible interne uniquement).
- **Appeler** l'expéditeur si un numéro de téléphone figure dans la base de données des contacts. Vous pouvez également cliquer sur un numéro de téléphone dans la transcription SMS pour établir un appel.
- Envoyer un **courriel** à l'expéditeur, si une adresse électronique figure dans la base de données des contacts. Vous pouvez également cliquer sur une adresse électronique dans la transcription SMS pour envoyer un courriel.
- Planifier un rappel : cliquez sur **Planifier un rappel** () pour ouvrir la fenêtre **Nouveau rappel**. Voir **Rappel Genesys**. [Ajouté : 8.5.111.21]
- Afficher et gérer l'**historique du contact**.
- Afficher et gérer les **informations sur le contact**. Votre compte peut être configuré pour vous laisser attribuer une interaction avec un contact inconnu à un contact connu dans la base de données des contacts, en utilisant la fonction **Affectation de contact manuelle** [Modifié : 8.5.117.18].
- Utiliser une **réponse standard**.

## Traitement d'une interaction en mode Session SMS

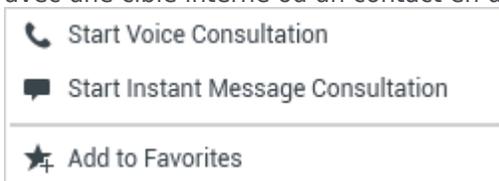
Lorsque vous acceptez une interaction en mode Session SMS, la fenêtre correspondante s'affiche.

Le nom du contact, le numéro de téléphone d'où l'appel a été émis et la durée écoulée de l'interaction sont affichés en haut de la fenêtre.

Des informations sur l'état de connexion sont affichées en regard du menu déroulant du contact. Utilisez ce menu pour appeler le contact si son numéro de téléphone est disponible dans votre base de données de contacts.

La barre d'outils de la session SMS se situe au-dessus de la zone **Transcription SMS**. Vous pouvez l'utiliser pour effectuer les opérations suivantes :

- **SMS instantané - Transfert** : cliquez sur **SMS instantané - Transfert** () pour rediriger (**transférer**) l'interaction par SMS en cours vers une cible interne en utilisant **Team Communicator**.
- **Consultation** : cliquez sur **Lancer une consultation** () pour lancer une consultation **MI** ou **vocale** avec une cible interne ou un contact en utilisant **Team Communicator**.



- **Planifier un rappel** : cliquez sur **Planifier un rappel** () pour ouvrir la fenêtre **Nouveau rappel**. Voir **Rappel Genesys**. [**Ajouté** : 8.5.111.21]
- **Marquer comme terminé** : cliquez sur **Marquer comme terminé** () pour l'interaction par SMS en mode Session en cours afin de mettre fin à l'interaction et de fermer la fenêtre d'interaction par SMS en mode Session. Selon la configuration de votre compte, vous devrez peut-être indiquer un code de disposition pour pouvoir cliquer sur **Marquer comme terminé**. Le bouton **Marquer comme terminé** apparaît dès que l'interaction par SMS en mode Session est affichée.

## Zone Transcription SMS

La zone Transcription SMS affiche le contenu des SMS que vous échangez avec votre contact, des informations système, telles que les noms des participants qui se joignent à la session et la quittent, ainsi que l'heure de chaque événement et message. Un codage couleur est utilisé pour le système et le contenu des messages de chaque participant, ce qui vous permet de distinguer visuellement l'auteur de chaque message. Vous pouvez sélectionner et copier du texte à partir de la transcription SMS.

Si le SMS contient un numéro de téléphone ou une adresse courriel, vous pouvez cliquer sur cet élément pour lancer une interaction vocale ou par courriel, respectivement.

## URL et sécurité

[Ajouté : 8.5.121.03] Parfois, des URL (liens vers des sites Web) sont envoyées par un contact. Les URL présentes dans la transcription SMS sont toujours affichées sous la forme d'adresses réelles. Les contacts ne peuvent pas envoyer une URL déguisée dans le but de vous diriger vers un site Web malveillant. Vous pouvez visionner l'URL avant de cliquer dessus. Si vous passez le pointeur de votre souris sur l'URL, une info-bulle s'affiche et vous permet de voir l'adresse.

## Zone Message d'un SMS

La zone de saisie Message d'un SMS vous permet de saisir votre message, d'en afficher un aperçu et d'en vérifier l'orthographe avant de l'envoyer à votre contact. Cette zone de saisie vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Saisir du texte.
- Copier, coller et sélectionner du texte en utilisant le menu contextuel.
- Afficher la bibliothèque de **réponses** standard et insérer une réponse dans l'interaction par courriel ou insérer automatiquement une réponse en saisissant un mot-clé de **raccourci** prédéfini.
- Vérifier l'**orthographe** du contenu de votre message.

Si vous tentez d'envoyer un message contenant un mot mal orthographié, votre système peut être configuré pour afficher une boîte de dialogue d'avertissement qui vous demande si vous souhaitez envoyer le message sans apporter de corrections aux éventuelles fautes d'orthographe. Cliquez sur **Oui** pour envoyer le message quand même, ou sur **Non** pour retourner au message et corriger les mots mal orthographiés. [Ajouté : 8.5.105.12]

## Transfert d'une session SMS

Pour transférer un SMS ou une session SMS que vous avez acceptée, procédez comme suit :

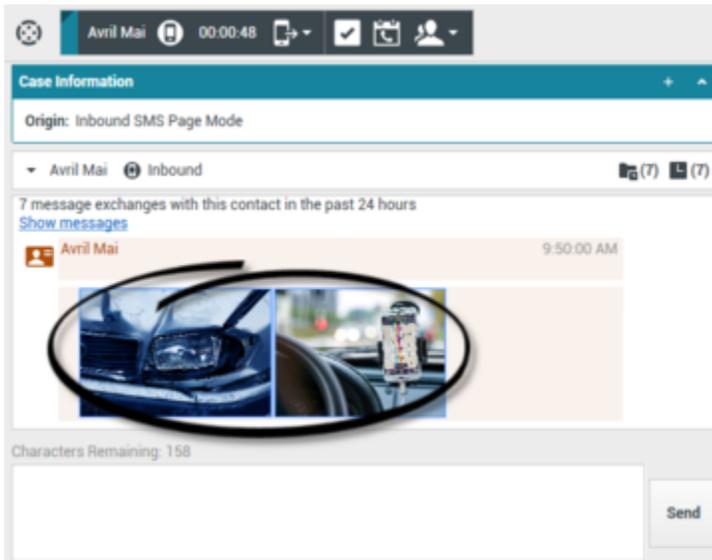
1. Cliquez sur le bouton **SMS instantané - Transfert** (). **Team Communicator** apparaît.
2. Sélectionnez une cible de transfert.
3. Sélectionnez **SMS instantané - Transfert**.

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

Si la cible refuse l'interaction, un message d'erreur vous en informe.

## Traitement d'une interaction en image MMS

**[Ajouté : 8.5.110.13]** Lorsque vous acceptez une interaction MMS, la fenêtre en mode Page SMS s'affiche. Elle contient une image miniature pour chaque image reçue et chaque texte envoyé par le contact.



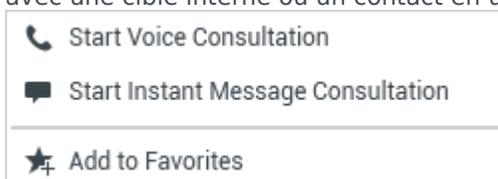
Vous pouvez envoyer une réponse à l'expéditeur sous forme d'un SMS. Vous ne pouvez pas envoyer d'image à un contact.

Le nom du contact, le numéro de téléphone d'où l'appel a été émis et la durée écoulée de l'interaction sont affichés en haut de la fenêtre.

Des informations sur l'état de connexion sont affichées en regard du menu déroulant du contact. Utilisez ce menu pour appeler le contact si son numéro de téléphone est disponible dans votre base de données de contacts.

La barre d'outils SMS se situe au-dessus de la zone **Transcription SMS**. Vous pouvez l'utiliser pour effectuer les opérations suivantes :

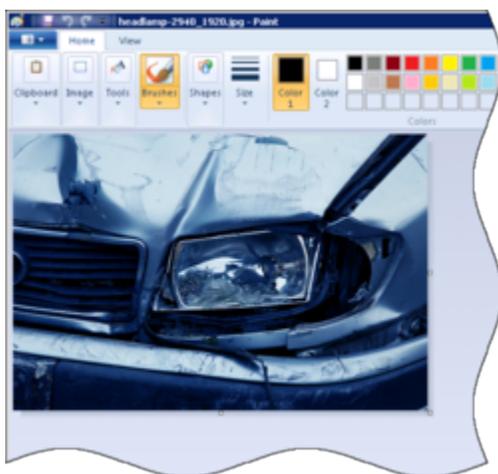
- **SMS instantané - Transfert** : cliquez sur **SMS instantané - Transfert** () pour rediriger (**transférer**) l'interaction par SMS en cours vers une cible interne en utilisant **Team Communicator**.
- **Consultation** : cliquez sur **Lancer une consultation** () pour lancer une consultation **MI** ou **vocale** avec une cible interne ou un contact en utilisant **Team Communicator**.



- **Planifier un rappel** : cliquez sur **Planifier un rappel** (📞) pour ouvrir la fenêtre **Nouveau rappel**. Voir [Rappel Genesys](#). [Ajouté : 8.5.111.21]
- **Marquer comme terminé** : cliquez sur **Marquer comme terminé** (☑) pour l'interaction en cours afin de mettre fin à l'interaction et de fermer la fenêtre Interaction en mode Page SMS. Selon la configuration de votre compte, vous devrez peut-être indiquer un code de disposition pour pouvoir cliquer sur **Marquer comme terminé**. Le bouton **Marquer comme terminé** apparaît dès que l'interaction par SMS en mode Page est affichée.

Pour afficher une image, double-cliquez sur la miniature d'une image ou cliquez avec le bouton droit dessus et sélectionnez **Ouvrir** dans le menu contextuel pour ouvrir l'image dans l'application de visualisation d'images par défaut sur votre poste de travail.

Pour sauvegarder une image (si vous disposez des autorisations appropriées), cliquez sur l'icône **Sauvegarder** de l'image ou cliquez avec le bouton droit sur l'image et sélectionnez **Sauvegarder** dans le menu contextuel.



## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle An SMS or MMS Interaction \(Gestion d'une interaction par SMS ou MMS\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Présentation des fonctionnalités](#)

- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

# Eléments de travail

[Modifié : 8.5.111.21, 8.5.117.18]

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

La fenêtre Interaction par élément de travail vous permet de traiter des tâches liées aux éléments de travail, telles que celles répertoriées ci-dessous :

- **Transférer** l'élément de travail.
- Sélectionner Marquer comme terminé pour l'interaction en cours.
- Lancer une **consultation vocale** avec une cible interne ou un contact.
- Lancer une **consultation par MI** avec une cible interne.
- La stocker dans une **corbeille** en vue de la traiter ou de la consulter ultérieurement.
- Ouvrir dans la vue **Historique** un élément de travail en cours stocké dans une **corbeille** ou mis en file d'attente.
- Définir un **code de disposition**.
- Utiliser la **Note** pour associer une note à l'historique de l'interaction.
- Afficher les **données de contexte** (données jointes) relatives à l'interaction en cours.
- **Appeler** l'expéditeur si un numéro de téléphone figure dans la base de données des contacts.
- Envoyer au destinataire un **Message instantané** (MI) s'il s'agit d'une cible interne.
- Envoyer un **courriel** à l'expéditeur, si une adresse électronique figure dans la base de données des contacts.
- Planifier un rappel : cliquez sur **Planifier un rappel** () pour ouvrir la fenêtre **Nouveau rappel**. Voir **Rappel Genesys**. [Ajouté : 8.5.111.21]
- Afficher et gérer l'**historique du contact**.
- Afficher et gérer les **informations sur le contact**. Votre compte peut être configuré pour vous laisser attribuer une interaction avec un contact inconnu à un contact connu dans la base de données des contacts, en utilisant la fonction **Affectation de contact manuelle** [Modifié : 8.5.117.18].
- Masquer ou afficher les commandes et les informations relatives à l'interaction en cours en cliquant sur le bouton permettant de développer ou de réduire la vue Interaction :

Réduire	
Développer	

- Afficher la bibliothèque de **réponses** standard, si vous décidez d'appeler l'expéditeur afin de vous entretenir avec lui au sujet du contenu de l'élément de travail.

---

S'il existe des **interactions récentes ou en cours** pour le contact actuel, le nombre d'interactions en cours s'affiche en regard de l'état de connexion de l'interaction.

## 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.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle A Workitem Interaction \(Gestion d'une interaction par élément de travail\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Présentation des fonctionnalités](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)

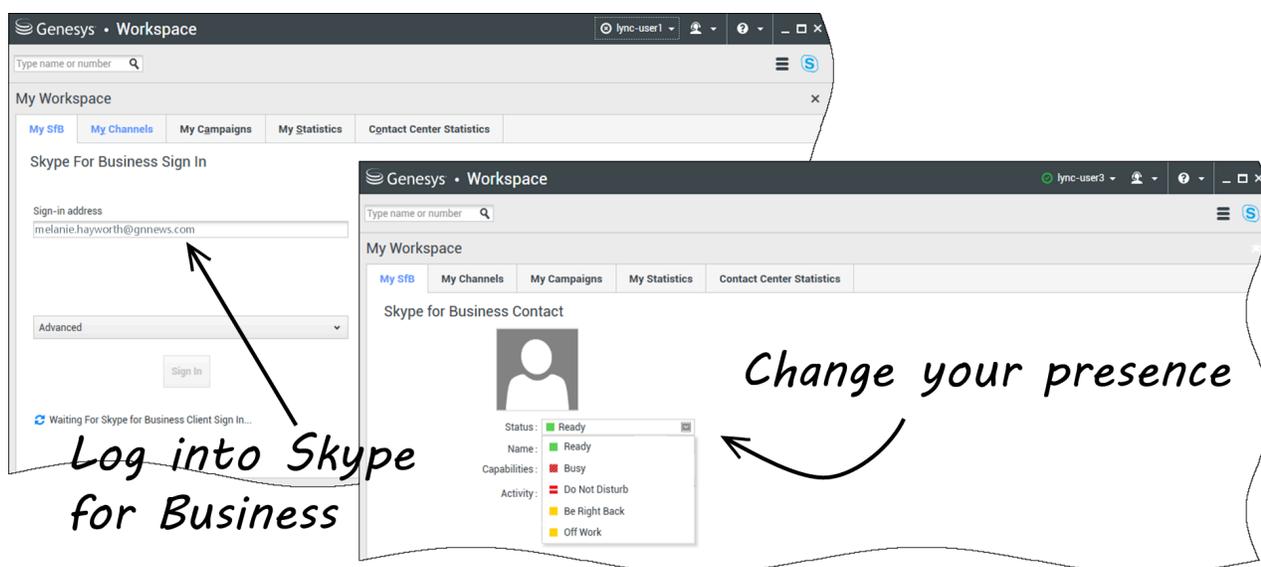
- 8. Connexion
- 9. Consultation vocale
- 10. Composants, fonctions et commandes

# Utilisation du module complémentaire Workspace pour Skype for Business

## Important

Pour cette version du module complémentaire Workspace pour Skype for Business, Genesys prend en charge Microsoft Lync 2013 et Skype for Business Server.

Connexion à Workspace Desktop Edition pour accéder à Skype for Business



Lorsque vous vous connectez à Workspace Desktop Edition, l'onglet **Mon Sfb** apparaît dans l'écran **Mon espace de travail**. Ensuite, vous vous connectez à Skype for Business avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Skype for Business.

## Conseil

Si vous souhaitez vous connecter automatiquement à Skype for Business la prochaine fois que vous vous connectez à votre bureau, sélectionnez **Mémoriser le mot de**

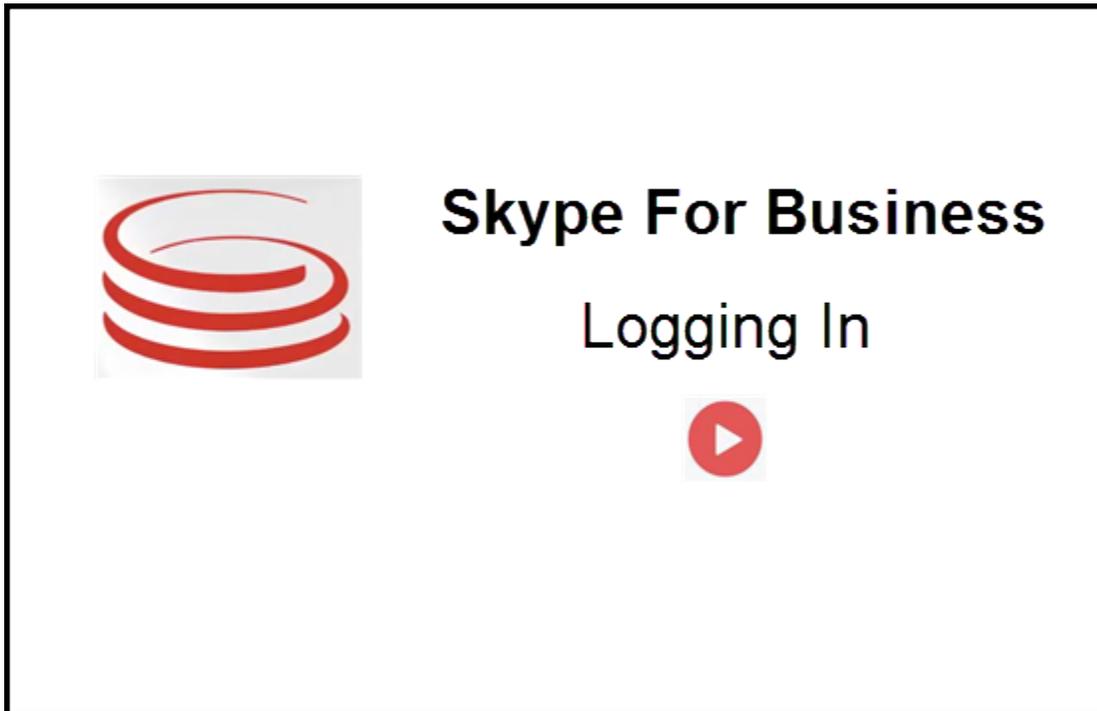
**passee.**

Vous pouvez désormais contrôler votre présence Skype for Business dans cet onglet.

### Avertissement

Bien que vous puissiez modifier l'état de présence affichée auprès de vos collègues dans Skype for Business, il ne s'agit que d'un conseil. Le logiciel Genesys continuera d'acheminer les interactions vers vous, sauf si vous modifiez votre état dans la barre d'outils principale de Workspace Desktop.

Regardez ces vidéos :





## Skype For Business

Changing your Presence

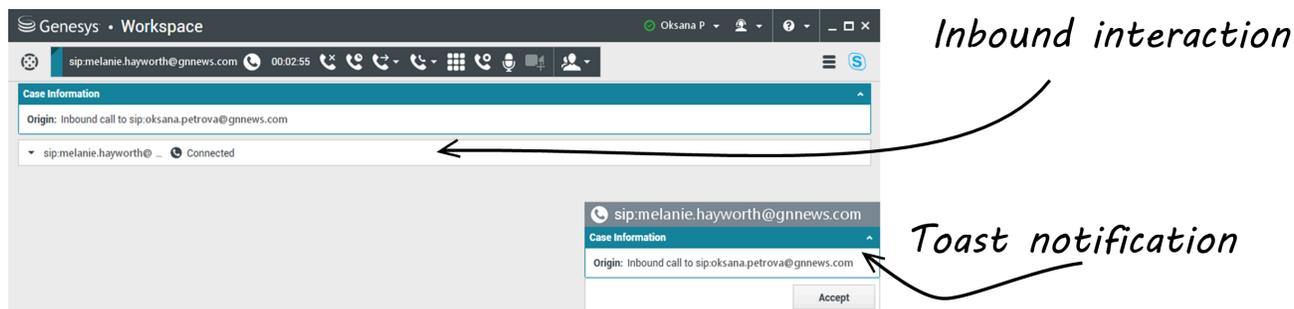


## Skype For Business

Using the Directory



## Acceptation ou refus d'interactions



Lorsqu'une nouvelle interaction Skype for Business entrante est acheminée vers votre poste de travail, une notification toast apparaît dans le coin inférieur droit de votre bureau.

Vous pouvez :

- **Accepter** : ouvre l'interaction dans la fenêtre Workspace Desktop.
- **Refuser** : décline l'interaction. (Visible uniquement si l'interaction est envoyée par le biais d'un point de routage)

Si vous n'acceptez pas la notification toast, celle-ci expire et l'interaction n'est pas établie.

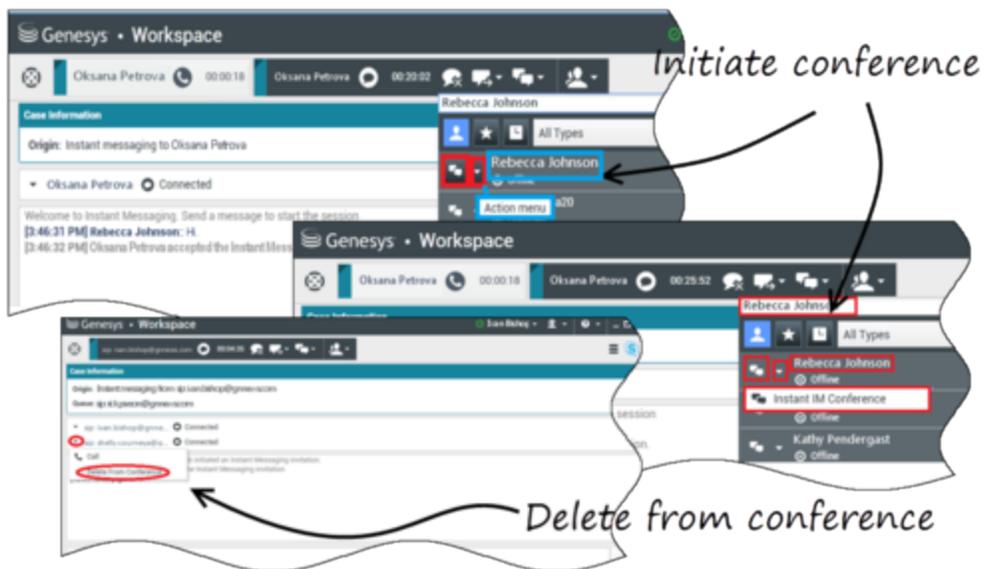
Si vous acceptez la notification toast, la vue d'interaction entrante apparaît.

## Interactions par MI

Lors d'une interaction par message instantané (MI) et que des informations supplémentaires sont nécessaires, vous disposez des options suivantes :

- **Mise en conférence d'un MI** : vous pouvez ajouter un autre agent à une interaction par MI existante.
- **Transfert de MI** : vous pouvez transférer une interaction par MI vers un autre agent.
- **Consultation par MI** : vous pouvez consulter un autre agent.
- **Escalade vocale** : vous pouvez escalader une interaction par MI vers une interaction vocale. Une fois que vous avez escaladé une interaction par MI vers une interaction vocale, vous pouvez l'escalader à nouveau vers une interaction vidéo, si le client a déjà activé la vidéo. Cette escalade n'est pas possible directement à partir d'une interaction par MI.
- Vous pouvez sauvegarder et restaurer une transcription de MI.

### Mise en conférence d'un MI



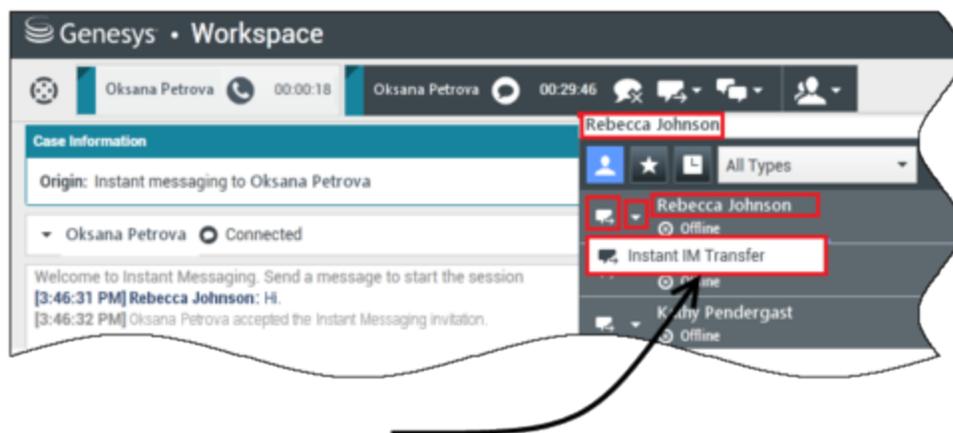
vous pouvez ajouter un autre agent à une interaction par MI existante. Sélectionnez **Conférence MI instantanée** et tapez le nom de l'agent ou l'URI de contact dans la zone de texte. Lorsque vous avez trouvé le nom de l'agent dans la liste, sélectionnez **Conférence MI instantanée**, ou l'icône en regard du nom de l'agent.

L'autre agent reçoit une notification toast. L'autre agent peut accepter ou refuser l'interaction.

Vous pouvez maintenant échanger des messages instantanés avec toutes les parties présentes à la conférence.

Lorsque vous avez terminé, vous pouvez vous supprimer vous-même ou l'autre agent de la MI.

## Transfert de MI



*Initiate transfer*

Vous pouvez transférer une interaction par MI existante vers une autre destination (agent, file d'attente, point de routage, etc.). Sélectionnez **Transfert MI instantané** et tapez le nom de l'agent ou l'URI de contact dans la zone de texte. Vous pouvez également trouver le nom de l'agent dans la liste de tous les agents. Sélectionnez le menu Action ou l'icône en regard du nom de l'agent.

L'autre agent reçoit une notification toast et peut accepter ou refuser l'interaction.

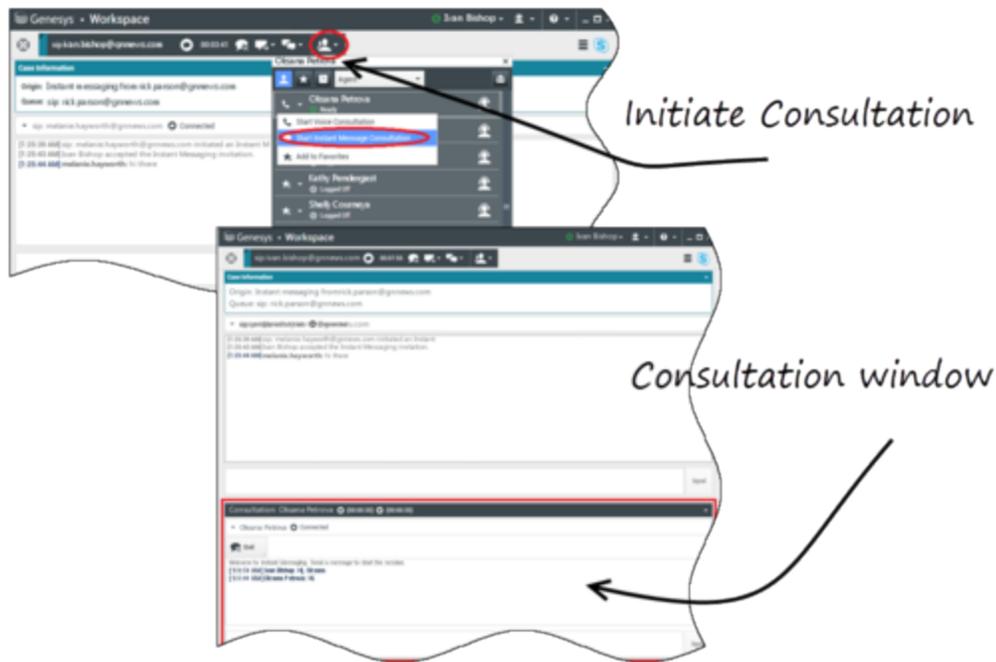
## Consultation par MI

[Link to video](#)

vous pouvez consulter un autre agent sur une interaction par MI existante. Sélectionnez **Démarrer une consultation**, tapez le nom de l'agent ou l'URI de contact dans la zone de texte et sélectionnez **Démarrer une consultation par message instantané** dans le menu Action.

Une fenêtre de consultation par MI s'affiche sous la fenêtre de MI existante. Tapez votre message instantané dans le champ de texte et appuyez sur **Envoyer**. Une notification toast s'affiche sur le site de l'utilisateur sélectionné. La consultation par MI est établie lorsque l'agent accepte la notification toast de consultation par MI.

Vous pouvez maintenant échanger des messages avec l'autre agent avant de revenir à la conversation avec votre client.

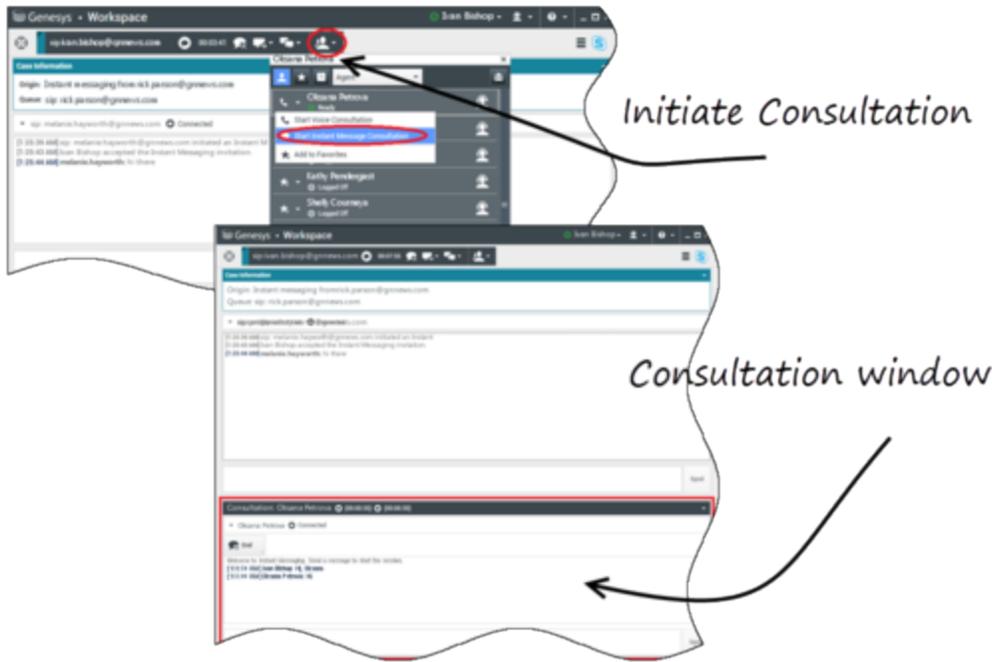


## Escalade vocale

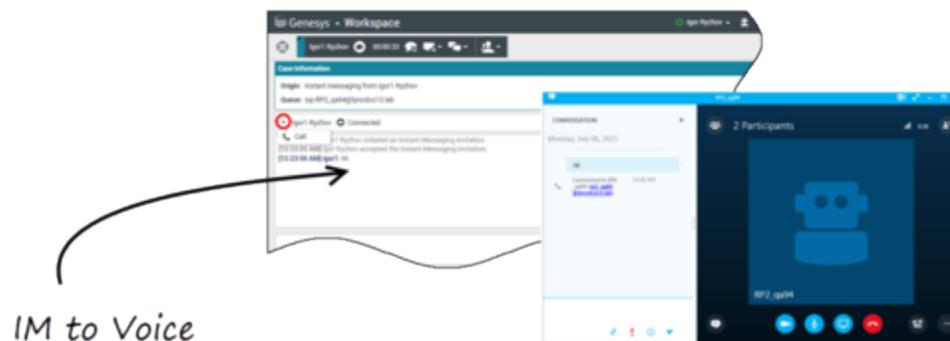
[Link to video](#)

Votre client peut avoir besoin d'escalader la conversation par MI vers une conversion vocale ou vidéo et vice-versa. Le client utilise son client Skype for Business pour lancer un appel vocal ou une interaction par MI vers vous. Par défaut, l'appel d'escalade vocale obtient une réponse automatique. Toutefois, un agent peut répondre à l'appel manuellement si l'option **interaction workspace\ync.voice augmentation automatique enclenché** est réglée sur faux.

Il est également possible qu'il soit nécessaire d'escalader la conversation par MI vers une conversion vocale ou vidéo et vice-versa. Utilisez votre Workspace Desktop pour lancer un appel vocal ou une interaction par MI avec votre client.



Voice to IM



IM to Voice

---

## Interactions vocales

Lors d'une interaction vocale et que des informations supplémentaires sont nécessaires, vous disposez des options suivantes :

- **Mise en conférence vocale** : vous pouvez ajouter un autre agent à une interaction vocale existante.
- **Transfert vocal** : vous pouvez transférer une interaction vocale vers un autre agent.
- **Consultation vocale** : vous pouvez suspendre une interaction vocale pendant que vous consultez un autre agent.
- **Escalade vidéo** : vous pouvez escalader une interaction vocale vers une interaction par vidéo, si le client a déjà activé la vidéo. En tant qu'agent qui reçoit l'appel, vous ne pouvez pas choisir de façon unilatérale d'escalader l'interaction vers une interaction vidéo. Seul l'initiateur de l'appel peut procéder à cette escalade.

### Mise en conférence vocale

vous pouvez ajouter un autre agent à une interaction vocale existante. Sélectionnez **Conférence vocale instantanée** et tapez le nom de l'agent ou l'URI de contact dans la zone de texte. Lorsque vous avez trouvé le nom de l'agent dans la liste, sélectionnez **Conférence vocale instantanée** ou l'icône en regard du nom de l'agent. L'autre agent reçoit une notification toast. L'autre agent peut accepter ou refuser l'interaction. Une conférence tridirectionnelle est établie entre vous, le client et l'autre agent. Lorsque vous avez terminé, vous pouvez vous supprimer vous-même ou l'autre agent de la conférence vocale.

### Transfert vocal

Vous pouvez transférer une interaction vocale existante vers une autre destination (agent, file d'attente, point de routage, etc.). Sélectionnez **Transfert vocal instantané** et tapez le nom de l'agent ou l'URI de contact dans la zone de texte. Vous pouvez également trouver le nom de l'agent dans la liste de tous les agents. Sélectionnez le menu Action ou l'icône en regard du nom de l'agent. L'autre agent reçoit une notification toast et peut accepter ou refuser l'interaction.

### Consultation vocale

Vous pouvez consulter un autre agent sur une interaction vocale existante. Sélectionnez **Démarrer une consultation**, tapez le nom de l'agent ou l'URI de contact dans la zone de texte et sélectionnez **Initialiser une conversation vocale** dans le menu Action. La consultation vocale est établie lorsque l'agent accepte la notification toast de la consultation vocale. Votre conversation principale sera mise en attente. Si vous êtes sur un appel vidéo lorsque vous demandez une consultation vocale, votre vidéo s'arrête et le bouton de démarrage/d'arrêt de la vidéo n'est pas disponible lors de la consultation.

Lors d'une consultation vocale, le bouton de désactivation du son n'apparaît pas dans la fenêtre de consultation vocale. Toutefois, vous pouvez utiliser le bouton de désactivation du son à partir de l'interaction principale pour désactiver le son de la conversation.

Vous pouvez parler avec l'autre agent avant de revenir à la conversation avec votre client.

## Escalade vidéo

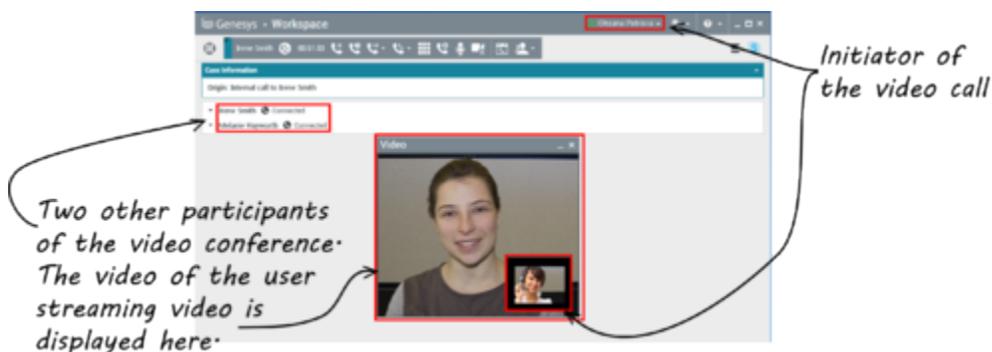
Votre client peut avoir besoin d'escalader la conversation vocale vers une conversation vidéo ou desescalader la conversation vidéo vers une conversation vocale. Le client utilise son client Skype pour lancer un appel vocal vers vous. Vous acceptez l'appel. Une fois que vous avez accepté l'appel, le client peut escalader l'appel vocal vers un appel vidéo. Vous pouvez ajouter votre propre vidéo à un appel vidéo existant si le client a demandé un appel vidéo vers l'agent ou a déjà ajouté la vidéo à un appel existant.

## Interactions vidéo

Lors d'une interaction vidéo et que des informations supplémentaires sont nécessaires, vous disposez des options suivantes :

- **Mise en conférence vidéo** : vous pouvez ajouter un autre agent à un appel vidéo existant.
- **Transfert vidéo** : vous pouvez transférer une interaction vidéo vers un autre agent.
- **Consultation vidéo** : Vous pouvez suspendre un appel vidéo pendant que vous consultez un autre agent et, si nécessaire, plus tard, effectuer un transfert ou une mise en conférence à partir de cette consultation vocale.

## Mise en conférence vidéo



vous pouvez ajouter un autre agent à un appel vidéo existant. Sélectionnez **Appel instantané - Conférence** et tapez le nom de l'agent ou l'URI de contact dans la zone de texte. Lorsque vous avez trouvé le nom de l'agent dans la liste, sélectionnez **Appel instantané - Conférence** ou cliquez sur l'icône en regard du nom de l'agent.

L'autre agent reçoit une notification toast et peut accepter ou refuser l'invitation à l'appel. Désormais, vous pouvez parler avec tous les participants à la conférence avec la vidéo, si l'invitation est acceptée. Tous les participants à la conférence peuvent voir la vidéo du client. Le client peut voir la vidéo d'un seul agent. Le client ne peut pas voir la vidéo des autres agents, sauf si le premier agent arrête sa vidéo. Lorsque vous avez terminé, vous pouvez vous supprimer vous-même ou l'autre agent de la conférence vidéo.

## Transfert vidéo

vous pouvez transférer une interaction vidéo existante vers une autre destination (agent, file d'attente, point de routage, etc.). Sélectionnez **Appel instantané - Transfert** et tapez le nom de l'agent ou l'URI de contact dans la zone de texte. Vous pouvez également trouver le nom de l'agent dans la liste de tous les agents. Sélectionnez le menu Action ou l'icône en regard du nom de l'agent. L'autre agent reçoit une notification toast et peut accepter ou refuser l'invitation.

## Consultation vidéo

Pendant un appel vidéo, vous pouvez demander une consultation avec un autre agent.

Sélectionnez **Démarrer une consultation**, tapez le nom de l'agent ou l'URI de contact dans la zone de texte et sélectionnez **Démarrer une consultation vocale** dans le menu **Action**. Une notification toast s'affiche sur le site de l'utilisateur sélectionné. Notez qu'il s'agit d'une consultation vocale uniquement ; la consultation vidéo n'est pas disponible.

Vous pouvez parler avec l'autre agent avant de revenir à l'appel vidéo.

Notez que pendant la consultation avec l'autre agent, la vidéo est temporairement indisponible, même si l'appel vidéo est En attente ou Connecté. Vous pouvez reprendre la diffusion après avoir mis fin à la consultation en appuyant sur le bouton **Démarrer vidéo**.

---

# Interaction par Facebook

Interaction Workspace vous permet de gérer les interactions avec les réseaux sociaux à partir du site Web de Facebook. Cette rubrique est également couverte par le [Guide de l'utilisateur de Workspace](#).

## Conseil

Cette rubrique comprend la fenêtre d'interaction de la session Facebook, que vous utilisez lorsque vous répondez à un message privé.

Pour les opérations suivantes, reportez-vous à :

- Marquer plusieurs interactions comme Terminées dans la [corbeille](#)
- Supprimer plusieurs interactions sortantes de la [corbeille](#)
- Démarrer une consultation par [message instantané](#)
- Afficher les [informations](#) et l'[historique du contact](#)

## Afficher les informations de profil utilisateur Facebook

Cliquez sur le bouton **Montrer infos**  pour ouvrir un onglet de profil d'utilisateur. Vous pouvez aussi cliquer sur le nom d'utilisateur pour ouvrir la page Facebook contenant les informations du profil d'utilisateur.

Le sexe de l'auteur apparaît dans le profil d'utilisateur. Le sexe de l'auteur s'affiche également sous la forme d'une icône : masculin  ou féminin .

## Afficher les données de contexte

La vue Données de contexte (données jointes) fournit des informations concernant une interaction, telles que le numéro de compte ou le type de service. Votre administrateur système procède à une configuration déterminant quelles données jointes sont affichées.

## Afficher le nombre de "J'aime" Facebook

Le nombre à côté de l'icône pouce levée  indique le nombre de j'aime.

---

## Développer ou réduire la vue Commentaires

Vous pouvez développer les commentaires en cliquant sur **Vue**. Après avoir cliqué sur **Visualiser**, **Masquer** apparaît afin que vous puissiez fermer le commentaire. Vous pouvez également sélectionner **Tout développer** ou **Tout réduire** dans la vue Commentaires pour afficher ou masquer tous les commentaires à la fois.

## Afficher le nombre total de commentaires et afficher davantage de commentaires

Cliquez sur le bouton **Montrer infos** [link=](#) pour ouvrir le profil utilisateur puis cliquez sur l'onglet **Post** pour voir le nombre total des commentaires.

Le **nombre total des commentaires** apparaît aussi au-dessus du message d'origine. Votre administrateur configure le nombre de commentaires à afficher par page. Si le nombre de commentaires dépasse le nombre configuré, **Afficher la suite** apparaît. Cliquez sur **Afficher la suite** pour voir les autres commentaires.

## Afficher la possibilité d'action et les sentiments de l'interaction par Facebook

À l'arrivée d'une interaction par Facebook, vous pouvez voir les icônes Possibilité d'action et Sentiment pouvant présenter l'une des valeurs suivantes ou une valeur non déclarée :

- Possibilité d'action—Les valeurs possibles sont Action possible , Action pas possible  ou non déclaré .
- Sentiment—Les valeurs possibles sont Positif , Négatif , Neutre  ou non déclaré .

Possibilité d'action et Sentiment se basent sur les résultats de **classification** et de **filtrage** obtenus dans Genesys Knowledge Management.

Les messages Facebook concernés sont de couleur jaune et les non concernés sont affichés en gris ou en blanc. Les commentaires Facebook sont automatiquement étendus et colorés en jaune s'ils permettent l'action, et réduits et colorés en gris ou en blanc s'ils ne le permettent pas. Chaque commentaire Facebook a sa propre icône Possibilité d'action et sentiment, avec mise à jour possible par l'agent, si nécessaire.

## Mettre à jour la possibilité d'action et les sentiments de

---

## l'interaction par Facebook

Lors du traitement de l'interaction, vous avez la possibilité de modifier la valeur de la clé Possibilité d'action et sentiment correspondante en cliquant sur l'icône liée, puis en choisissant la valeur appropriée.

### J'aime ou Je n'aime plus

Indiquez que vous aimez un message ou commentaire en cliquant sur **J'aime** ou, si vous ne l'aimez plus, sur **Je n'aime plus**. L'icône Aimé par Agent **link=** apparaît sur les messages aimés.

### Répondre à la publication Facebook acheminée à l'origine

La publication acheminée à l'origine se situe dans le volet gauche, sous la zone des informations de contexte. Les commentaires ultérieurs sont intégrés en-dessous. Pour répondre à la publication originale, cliquez sur **Commentaire**. Entrez votre commentaire, cliquez dessus avec le bouton droit et sélectionnez **Vérification orthographique**. Vous pouvez également copier et coller le texte sélectionné. Quand vous avez terminé, cliquez sur **Envoyer**. Workspace associe votre commentaire à la publication.

### Répondre à un commentaire Facebook

Les commentaires ultérieurs sont intégrés sous la publication acheminée à l'origine. Cliquez sur le commentaire en question, saisissez votre commentaire, effectuez la vérification orthographique, puis cliquez sur **Envoyer**. Vous pouvez également copier et coller le texte sélectionné.

### Accéder à des images et des fichiers joints aux messages privés

Si un message privé entrant contient des images ou d'autres fichiers joints, une liste des pièces jointes et de liens vers les images est ajoutée au message. Vous pouvez :

- Cliquer sur un lien dans le message pour afficher l'image
- Cliquez sur **FBPM Inbox URL** dans la zone **Informations de contexte**. Vous arrivez sur une page affichant toutes les conversations pour cette page, qui permet d'afficher les images et de télécharger des fichiers non-image.

---

## Répondre aux messages privés

Vous pouvez répondre à un message privé envoyé par un utilisateur (mais vous ne pouvez pas envoyer de nouveaux messages privés). Pour ce faire, vous devez être connecté à l'un ou l'ensemble des deux canaux spéciaux **Facebook (Mode Session)** et **Message privé Facebook**.

### L'interaction est connectée

- Si l'interaction présente l'état **Connectée**, la zone de réponse est active, ce qui vous permet de saisir du texte dans la figure ci-dessous. Lorsque vous avez terminé, vous pouvez cliquer sur **Envoyer** dans le coin inférieur droit. [frame|center|Saisir du texte dans la zone de réponse](#)
- Vous pouvez également sélectionner **Message privé Facebook** dans la liste déroulante sous le nom du contact, comme dans la figure suivante : [frame|center|Message privé dans la liste déroulante](#) Une nouvelle zone de message privé s'affiche dans laquelle vous pouvez saisir du texte. [frame|center|Saisir du texte pour un nouveau message privé](#)
- Enfin, vous pouvez créer une réponse dans le volet Historique, comme décrit dans l'élément suivant.

### L'interaction est déconnectée

Si l'interaction présente l'état **Déconnectée**, vous pouvez répondre de l'une des manières suivantes :

- En sélectionnant **Message privé Facebook** dans le menu déroulant situé sous le nom du contact, comme décrit dans la section précédente.
- En sélectionnant l'interaction dans l'onglet **Historique**, puis en cliquant sur l'icône de réponse **link=** qui s'affiche au-dessus de la liste des interactions. Une zone de réponse s'ouvre, dans laquelle vous pouvez saisir du texte.

### Dépendances du canal

- Si le message n'a pas expiré, vous pouvez répondre si vous êtes connecté à Facebook (Mode Session) ou Message privé Facebook.
- Si le message a expiré, vous devez être connecté à Message privé Facebook pour pouvoir répondre.

### Prise en charge des émojis et des émoticônes

Workspace prend en charge les émojis et les émoticônes standard de Facebook. Pour bénéficier d'une visibilité optimale, la police **Segoe UI Emoji** doit être installée sur votre système.

De manière générale, Workspace prend en charge les émojis Unicode 6, mais pas les émojis  ,  et  . Ces émojis s'affichent sous forme de zones vides dans les publications et les messages privés.

---

## Autres actions

- Vous pouvez envoyer davantage de messages privés en réponse à un message privé entrant. Ils sont associés au message privé entrant d'origine qui est considéré comme leur parent.
- Vous pouvez déplacer un message privé sur lequel vous travaillez dans une **corbeille**. Depuis cette corbeille, vous pouvez effectuer les actions de corbeille standard (ouvrir, déplacer...)

## Créer une publication

Dans la liste déroulante Icône de l'agent ou Gadget,

1. Sélectionnez **Mettre à jour la publication**, puis **Facebook**. Une nouvelle fenêtre de message s'affiche.
2. Sélectionnez un compte dans la liste déroulante.

## Joindre une image

Vous pouvez associer une image à une publication sortante non sollicitée.

Pour ce faire, cliquez sur l'icône **Ajouter une image link=**, puis utilisez la boîte de dialogue qui s'affiche pour accéder au fichier souhaité. Cette icône s'affiche sous la zone de texte.

## Utiliser la bibliothèque de réponses standard

Lorsque vous répondez à une publication ou à un commentaire, vous pouvez insérer une **réponse standard**. Cliquez sur le bouton **Réponses** vertical situé au milieu de la fenêtre pour ouvrir une bibliothèque de réponses standard. Vous pouvez effectuer une recherche par mots-clés ou ouvrir les dossiers et afficher les réponses.

Lorsque vous cliquez sur **Commentaire** ou créez un message, une icône supplémentaire avec le signe plus s'affiche. Après avoir cliqué dessus, le contenu d'une réponse standard s'ajoute au message. Si la réponse standard comprend une image jointe, la pièce jointe est également insérée. Actuellement, vous pouvez associer des images uniquement aux nouvelles publications non sollicitées.

Votre système peut être configuré pour vous permettre d'insérer automatiquement une réponse en saisissant un mot-clé **raccourci** prédéfini.

## Effectuer une recherche en utilisant un hashtag cliquable

Les utilisateurs de Facebook peuvent employer le symbole #, appelé hashtag, pour identifier les mots

---

clés ou les rubriques des publications. Ces hashtags peuvent vous aider à trouver d'autres messages susceptibles de vous intéresser. En cliquant sur un hashtag dans un message, vous accédez à une page Facebook qui répertorie toutes les autres publications de cette catégorie.

## Supprimer

### Supprimer une interaction sortante

Pour supprimer une interaction sortante, cliquez sur le bouton Supprimer [25px|link=](#) de la barre d'outils en haut de la fenêtre d'interaction.

### Supprimer un commentaire ou une publication

Pour supprimer un commentaire ou une publication, cliquez sur **Supprimer**.

#### Conseil

L'élément peut être supprimé si cette action est autorisée par l'auteur de la publication et si vous avez l'autorisation de supprimer une publication ou un commentaire.

## Répondre à une Interaction par Facebook à l'aide d'un autre média

Vous pouvez répondre à une interaction à l'aide d'un appel vocal, d'un courriel ou d'un SMS. Interaction Workspace peut présenter une liste déroulante des canaux disponibles pour accéder à un contact.

Si, en tant qu'agent, vous apprenez d'autres informations de contact (non spécifiques à Facebook), comme le numéro de téléphone ou l'adresse courriel d'un contact, vous pouvez les introduire dans l'onglet Informations. Le choix pour d'autres canaux de médias s'affiche ensuite lorsque vous cliquez sur la flèche située à gauche du nom du contact.

Si un canal n'est pas configuré ou si les informations de contact pour ce canal sont absentes, le message "Aucune action possible" s'affiche.

## Placer des interactions dans une corbeille

Pour placer une interaction entrante ou sortante dans une **corbeille**, cliquez sur le bouton **Déplacer dans la corbeille** [25px|link=](#).

---

## Consulter un autre agent à l'aide la fonction vocale

Cliquez sur la flèche vers le bas sur le bouton **Démarrer une consultation** 30px|link=, puis sélectionnez le type de cible. Cliquez sur la loupe pour effectuer une recherche par nom ou numéro de téléphone.

## Effectuer un transfert vers un groupe d'agents, un agent, une file d'attente d'interactions ou une compétence

Cliquez sur le bouton **Transférer** 25px|link= pour sélectionner le type de cible. Cliquez sur la loupe pour effectuer une recherche par nom ou numéro de téléphone.

## Sélectionner un code de disposition

Vous pouvez sélectionner l'onglet **Dispositions** et choisir un **code de disposition** pour la publication Facebook acheminée à l'origine.

## Sélectionnez plusieurs interactions de la même direction dans une corbeille

Si une corbeille contient plusieurs interactions qui sont toutes entrantes ou sortantes, vous pouvez toutes les sélectionner et appliquer une action ; par exemple, Déplacer dans la file d'attente ou Marquer comme terminé.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle A Facebook Interaction \(Gestion d'une interaction par Facebook\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Fusionner différents médias dans une seule conversation\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Présentation des fonctionnalités](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

# Interaction par Twitter

Interaction Workspace vous permet de gérer les interactions avec les réseaux sociaux à partir du site Web de Twitter.

Pour les opérations suivantes, reportez-vous à :

- Démarrer une consultation par **message instantané**
- Marquer plusieurs interactions entrantes comme « Terminées » dans la **corbeille**
- Supprimer plusieurs interactions sortantes de la **corbeille**
- Ajouter une **note**
- Afficher les **informations** et l'**historique du contact**
- Marquer une interaction comme "Terminée"

## Afficher les informations de profil utilisateur Twitter

Cliquez sur le bouton **Montrer infos**  pour afficher les informations de profil utilisateur. Vous pouvez aussi cliquer sur le nom d'utilisateur pour ouvrir la page Twitter contenant les informations du profil d'utilisateur.

## Afficher le nombre de Tweets de l'utilisateur de Twitter

L'icône **Nombre d'états** = indique le nombre de tweets de l'utilisateur.

## Afficher la possibilité d'action et les sentiments de l'interaction par Twitter

À l'arrivée d'une interaction par Twitter, vous pouvez voir les icônes **Possibilité d'action** et **Sentiment** pouvant présenter l'une des valeurs suivantes ou une valeur non déclarée :

- Possibilité d'action—Les valeurs possibles sont Action possible , Action pas possible  ou non déclaré .
- Sentiment—Les valeurs possibles sont Positif , Négatif , Neutre  ou non déclaré .

Les tweets avec possibilité d'action sont de couleur jaune et ceux qui n'ont pas cette possibilité sont

---

affichés en gris ou en blanc.

Possibilité d'action et Sentiment se basent sur les résultats de **classification** et de **filtrage** obtenus dans Genesys Knowledge Management.

## Mettre à jour la possibilité d'action et les sentiments de l'interaction par Twitter

Lors du traitement de l'interaction, vous avez la possibilité de modifier la valeur de la clé Possibilité d'action et sentiment correspondante en cliquant sur l'icône liée, puis en choisissant la valeur appropriée.

## Afficher le nombre d'abonnés

Le nombre en regard de l'icône **Nombre d'abonnés**  938 indique le nombre d'utilisateurs de Twitter qui suivent ce compte.

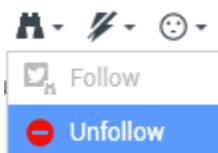
## Afficher le statut indiquant que l'utilisateur est un abonné

L'icône  indique que l'utilisateur est un abonné Twitter.

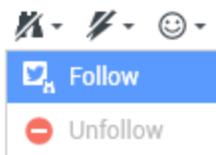
## Suivre/ne plus suivre un utilisateur de Twitter

Vous pouvez devenir abonné ou arrêter de suivre l'auteur d'un message Twitter.

Cliquez sur le bouton **Suivi**  pour arrêter de suivre ce compte. Un menu apparaît dans lequel vous pouvez sélectionner **Ne plus suivre** :



Le bouton affiche maintenant **Non abonné** . Dans le cas où vous changeriez d'avis, cliquez sur le bouton **Non abonné**. Le menu réapparaît, dans lequel vous pouvez sélectionner **Suivre** :



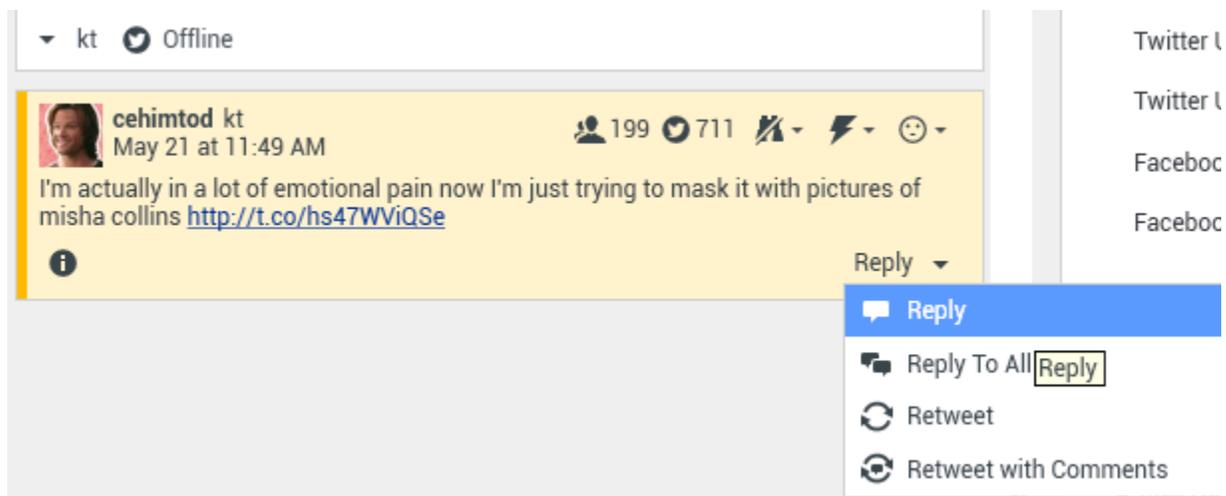
## Insertion automatique de "Mentions"

Une mention (@ + <username>) est automatiquement insérée dans les réponses, les réponses à tous, les retweets avec commentaires et les nouveaux tweets avec mention. Ce @<username> devient un lien cliquable vers le profil Twitter du contact lorsque l'interaction arrive sur Twitter.

Si vous tapez @<username> dans un message et que <username> correspond à un contact, cette mention devient également un lien vers le profil Twitter du contact lorsque l'interaction arrive sur Twitter.

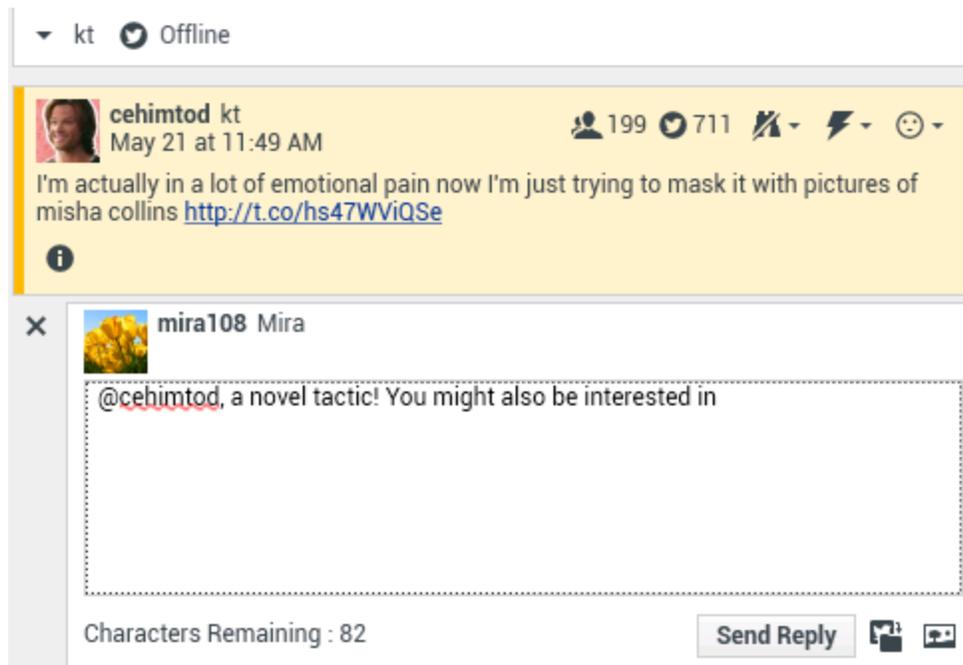
## Répondre au tweet acheminé à l'origine

Le tweet acheminé à l'origine se trouve dans la marge de gauche, sous la zone **Informations de contexte**. Pour répondre au tweet, cliquez sur **Répondre**, ou sur la flèche vers le bas après **Répondre**. Un menu se déroule. Sélectionnez une réponse type (voir la figure ci-dessous).



Répondre à un tweet

Une zone de texte s'ouvre. Saisissez votre texte. La taille de texte est limitée par la valeur de l'option `twitter.max-chars` (la valeur par défaut est 140). Pour vérifier automatiquement l'orthographe de votre réponse, cliquez dessus avec le bouton droit et sélectionnez **Vérification orthographique**. Vous pouvez également copier et coller le texte sélectionné. Une fois terminé, cliquez sur le bouton pour envoyer la réponse (voir la figure ci-dessous).



Saisir le texte de la réponse

Répondre à tous les participants du fil de discussion du tweet en  
COURS

Cliquez sur la flèche vers le bas après **Répondre**. Un menu se déroule. Sélectionnez **Répondre à tous**.

Répondre par message direct

Si l'auteur du message Twitter est un abonné, vous pouvez lui envoyer un message direct en tant que réponse.

Retweeter

Cliquez sur la flèche vers le bas après **Répondre**, sélectionnez **Retweeter** dans le menu, puis cliquez sur le bouton **Retweeter**.

Retweeter avec les commentaires — lancer un nouveau tweet

---

## avec Répondre à l'expéditeur

Vous pouvez créer un tweet et répondre à l'expéditeur du message en cours, en incluant le texte de ce message et en ajoutant des commentaires supplémentaires. Vous pouvez également copier et coller le texte sélectionné. Un indicateur Retweet (RT) est automatiquement inséré au début du texte du message. Cliquez sur la flèche après **Répondre**, sélectionnez **Retweeter avec les commentaires**, saisissez le texte et cliquez sur **Envoyer le retweet avec les commentaires**.

## Nouveaux messages et tweets non sollicités

Le Guide de l'utilisateur de Workspace décrit comment [créer et envoyer des messages non sollicités sortants à un utilisateur de Twitter](#).

## Prise en charge des émojis et des émoticônes

Workspace prend en charge des émojis et des émoticônes standard, que ce soit pour les messages entrants ou sortants. Pour bénéficier d'une visibilité optimale, la police **Segoe UI Emoji** doit être installée sur votre système.

De manière générale, Workspace prend en charge les émojis Unicode 6, mais pas les émojis  et . Ces émojis s'affichent sous forme de zones vides dans les messages publics et privés.

## Utiliser la bibliothèque de réponses standard

Lorsque vous répondez à un tweet ou créez un tweet non sollicité, vous pouvez insérer une réponse standard. Cliquez sur le bouton **Réponses** vertical situé au milieu de la fenêtre pour ouvrir une bibliothèque de réponses standard. Vous pouvez effectuer une recherche par mots-clés ou ouvrir les dossiers et afficher les réponses.

Si la réponse standard comprend une image jointe, la pièce jointe est également insérée, si le message l'autorise.

Votre système peut être configuré pour vous permettre d'insérer automatiquement une réponse en saisissant un mot-clé [raccourci](#) prédéfini.

---

## Joindre une image

Vous pouvez associer une image à un nouveau tweet non sollicité, à une réponse, une réponse à tous ou à un retweet avec les commentaires. (Vous ne pouvez pas associer d'image à un retweet ni à tout type de message direct).

Pour ce faire, cliquez sur l'icône **Ajouter une image** , puis utilisez la boîte de dialogue qui s'affiche pour accéder au fichier souhaité. Cette icône s'affiche sous la zone de texte dans les réponses et retweets avec commentaires ; elle apparaît sous la zone de texte dans les tweets non sollicités.

## Afficher les données de contexte

La zone Informations de contexte (données jointes) fournit des informations sur une interaction par Twitter. Votre administrateur système définit les données jointes qui sont affichées, par exemple Type de Message, Nom de la requête et Emplacement de l'utilisateur.

## Supprimer une interaction sortante

Pour supprimer une interaction sortante, cliquez sur le bouton Supprimer **25px|link=** de la barre d'outils en haut de la fenêtre d'interaction.

## Répondre à une Interaction par Twitter à l'aide d'un autre média

Vous pouvez répondre à l'aide d'un appel vocal, d'un courriel ou d'un SMS. Workspace peut afficher une liste déroulante des canaux disponibles pour accéder à un contact.

Si, en tant qu'agent, vous apprenez d'autres informations de contact (non spécifiques à Twitter), comme le numéro de téléphone ou l'adresse courriel d'un contact, vous pouvez les introduire dans l'onglet Informations. Le choix correspondant aux canaux de médias disponibles apparaît lorsque vous cliquez sur la flèche située juste au-dessus du bouton utilisé pour effectuer un transfert (en regard du nom de l'utilisateur).

Si un canal n'est pas configuré ou si les informations de contact pour ce canal sont absentes, le message Aucune action possible s'affiche.

## Placer des interactions dans une corbeille

Pour placer une interaction entrante ou sortante, dans une corbeille, cliquez sur le bouton **Déplacer dans la corbeille** **25px|link=**.

---

## Consulter un autre agent à l'aide la fonction vocale

Cliquez sur la flèche vers le bas sur le bouton **Démarrer une consultation** , puis sélectionnez le type de cible. Cliquez sur la loupe pour effectuer une recherche par nom ou numéro de téléphone.

## Effectuer un transfert vers un groupe d'agents, un agent, une file d'attente d'interactions ou une compétence

Cliquez sur le bouton **Transférer** , pour sélectionner le type de cible. Cliquez sur la loupe pour effectuer une recherche par nom ou numéro de téléphone.

## Ouvrir une URL raccourcie cliquable

Les messages Twitter sont limités à 140 caractères. Si vous saisissez une URL dans un message Twitter, beaucoup de caractères seront déjà utilisés pour votre réponse. Pour résoudre ce problème, lors de la création de messages, l'interface Web de Twitter convertit les très longues URL en URL courtes. Dans une URL courte, l'URL "longue" est remplacée par une URL plus courte, sous la forme d'une combinaison de lettres et de chiffres générée automatiquement. Interaction Workspace utilise ces URL cliquables raccourcies.

## Ouvrir la page du profil d'un utilisateur de Twitter en utilisant les mentions cliquables

Le signe @ est utilisé pour appeler les noms d'utilisateur dans des Tweets, comme ceci : Salut @JoeBelow! Cliquez sur un nom d'utilisateur précédé du signe @ pour accéder au profil d'un utilisateur de Twitter.

## Effectuer une recherche dans Twitter en utilisant un #hashtag cliquable

Twitter utilise le symbole #, appelé hashtag, pour identifier les mots clés ou les rubriques dans un tweet. Les hashtags peuvent vous aider à trouver les tweets qui vous intéressent. Vous pouvez utiliser le hashtag, symbole #, avant les mots clés correspondants, dans des tweets pour classer ces tweets afin de les faire apparaître plus facilement dans une recherche Twitter. En cliquant sur un hashtag dans n'importe quel message, tous les autres tweets de cette catégorie s'affichent. Les hashtags peuvent être placés n'importe où dans le tweet

## Afficher En réponse à un tweet

Si l'interaction par tweet reçue est une réponse à un autre tweet, Interaction Workspace vous permet d'afficher le tweet d'origine en cliquant sur le nom d'utilisateur situé après **En réponse à**. Une fenêtre de navigateur ouverte affiche le tweet parent sur Twitter.

## Sélectionner un code de disposition

Vous pouvez sélectionner l'onglet **Dispositions** et choisir un code de disposition pour la publication Twitter acheminée à l'origine. Pour plus d'informations sur la façon de configurer et d'utiliser des dispositions sélectionnées, voir [Aide de Workspace Desktop Edition](#).

## Sélectionnez plusieurs interactions de la même direction dans une corbeille

Si une corbeille contient plusieurs interactions qui sont toutes entrantes ou sortantes, vous pouvez toutes les sélectionner et appliquer une action ; par exemple, Déplacer dans la file d'attente ou Marquer comme terminé.

## Répondre à des tweets à partir de mon historique

Vous pouvez répondre aux tweets, retweeter et ajouter des tweets aux favoris à partir de l'onglet Mon historique, ce qui vous permet d'agir sur les interactions marquées comme terminées.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle A Twitter Interaction \(Gestion d'une interaction par Twitter\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Fusionner différents médias dans une seule conversation\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Présentation des fonctionnalités](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

# Interaction par RSS

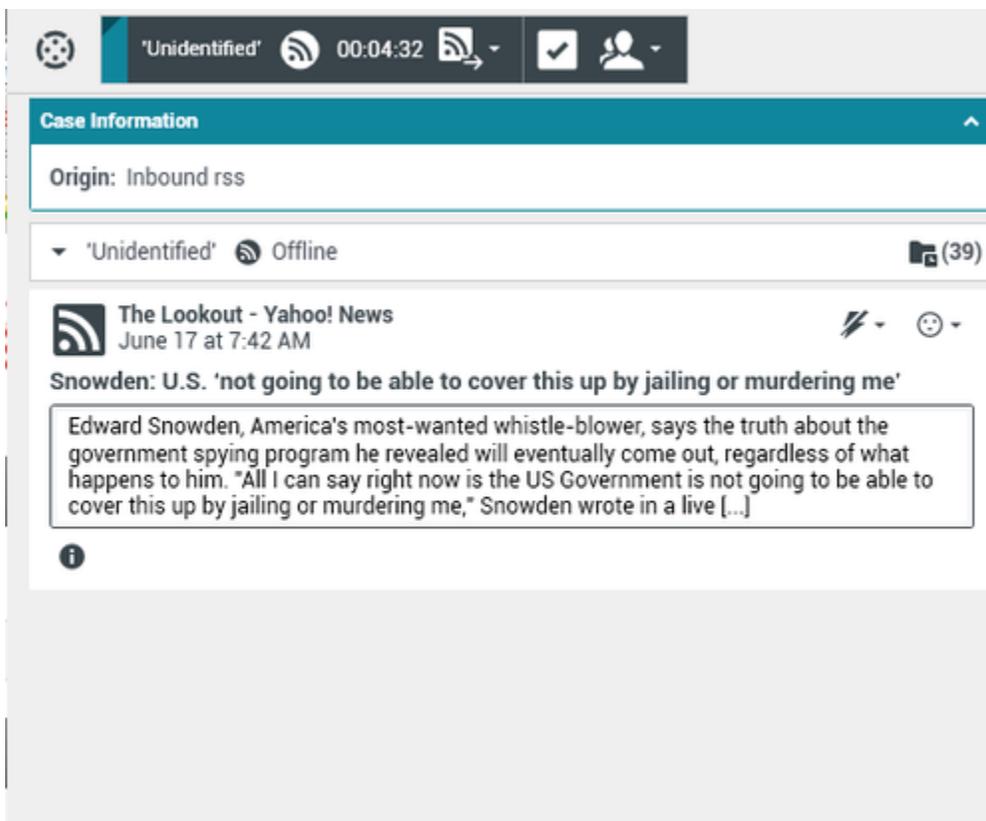
Interaction Workspace vous permet de gérer les interactions avec les réseaux sociaux par RSS. Vous pouvez :

Pour les opérations suivantes, reportez-vous à :

- Ajouter une **note**
- Marquer une interaction comme "Terminée"

## Vue Contenu, titre et source du flux Web RSS

La fenêtre d'interaction RSS vous permet d'afficher la source du flux Web, le titre et le contenu. Cliquez sur le titre pour accéder directement à la page associée sur le site Web.



---

## Afficher les informations de catégorie de l'élément et du canal

Cliquez sur le bouton **Montrer infos**  pour afficher le copyright du canal, la langue, la date de publication et la catégorie de l'élément.

## Afficher la possibilité d'action et les sentiments de l'interaction par RSS

À l'arrivée d'une interaction par RSS, vous pouvez voir les icônes Possibilité d'action et Sentiment pouvant présenter l'une des valeurs suivantes ou une valeur non assignée :

- Possibilité d'action—Les valeurs possibles sont Action possible , Action pas possible  ou non déclaré .
- Sentiment—Les valeurs possibles sont Positif , Négatif , Neutre  ou non déclaré .

Les tweets avec possibilité d'action sont de couleur jaune et ceux qui n'ont pas cette possibilité sont affichés en gris.

Possibilité d'action et Sentiment se basent sur les résultats de **classification** et de **filtrage** obtenus dans Genesys Knowledge Management.

## Mettre à jour la possibilité d'action et les sentiments de l'interaction par RSS

Lors du traitement de l'interaction, vous avez la possibilité de modifier la valeur de la clé Possibilité d'action et sentiment correspondante en cliquant sur l'icône liée, puis en choisissant la valeur appropriée.

## Afficher les données de contexte

La vue **Données de contexte** (données jointes) fournit des informations concernant une interaction, telles que le numéro de compte ou le type de service. Votre administrateur système procède à une configuration déterminant quelles données jointes sont affichées.

## Consulter un autre agent à l'aide la fonction vocale

Cliquez sur la flèche vers le bas sur le bouton **Démarrer une consultation** , puis sélectionnez le type de cible. Cliquez sur la loupe pour effectuer une recherche dans tout le contenu, dans les favoris ou dans les éléments récents.

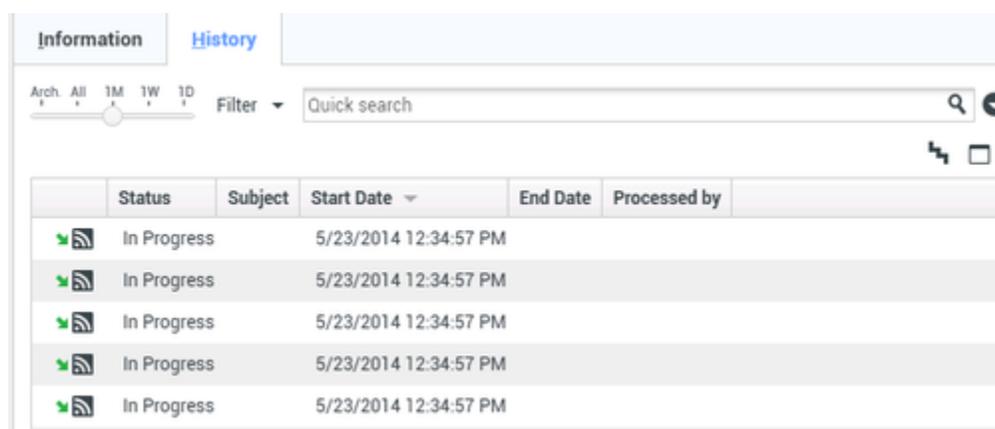
## Effectuer un transfert vers un groupe d'agents, un agent, une file d'attente d'interactions ou une compétence

Cliquez sur le bouton **Transférer** , sélectionnez le type de cible, saisissez les critères de recherche et cliquez sur la loupe pour effectuer une recherche dans tout le contenu, dans les favoris ou dans les éléments récents.

## Afficher l'historique de la source du flux RSS

Cliquez sur l'onglet **Historique** pour afficher les interactions par RSS à partir d'un contact spécifique (source du flux Web RSS). Selon la configuration de Workspace Desktop Edition, la liste peut inclure des interactions à partir d'autres canaux de média.

Déplacez le curseur pour rechercher des interactions archivées ou effectuer une recherche basée sur le mois, la semaine ou le jour. Lorsque vous déplacez le curseur, la liste des interactions change en fonction de la période sélectionnée. Cliquez sur le bouton **Filtrer** pour afficher toutes les interactions ou les interactions pour un type de média particulier. Cliquez sur la loupe pour effectuer une recherche en utilisant vos propres critères.



Status	Subject	Start Date	End Date	Processed by
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		

---

## Afficher le nombre d'interactions en cours

Le nombre situé à côté de l'icône d'horloge  (39) vous permet d'afficher rapidement le nombre d'interactions en cours.

## Sélectionner un code de disposition

Vous pouvez sélectionner l'onglet Dispositions et choisir un **code disposition** pour l'interaction par RSS. Pour plus d'informations sur la façon de configurer et d'utiliser des dispositions sélectionnées.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle An RSS Interaction \(Gestion d'une interaction par RSS\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Fusionner différents médias dans une seule conversation\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Présentation des fonctionnalités](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)

8. Connexion
9. Consultation vocale
10. Composants, fonctions et commandes

# Messagerie instantanée interne

Cette fonction permet d'**envoyer** un message instantané à un autre agent (cible interne) ou d'en **recevoir** un en provenance d'une cible interne. Si vous **lancez le message instantané à partir d'une interaction vocale active**, vous pouvez partager des informations de contact avec la cible de ce message. Vous pouvez passer d'une session de consultation par message instantané à une **consultation vocale**.

Utilisez la commande **Zoom** du **Menu principal** (voir [Gestion de vos paramètres et préférences](#)) pour modifier la taille du texte dans cette vue. Cette fonction peut ne pas être disponible dans votre environnement. **[Ajouté : 8.5.109.16]**

## Important

Votre compte doit vous permettre d'utiliser la messagerie instantanée interne.

## Envoi d'un message instantané

Utilisez le service **Team Communicator** sur votre **fenêtre principale** pour rechercher la cible interne avec qui vous voulez démarrer une session de messagerie instantanée.

Dans le menu **Action** de la cible interne, sélectionnez **Envoyer un message instantané à <nom de la cible>**.

La session de messagerie instantanée se lance dans la fenêtre Interaction. La cible reçoit une notification interactive lui permettant d'accepter ou de refuser votre invitation à démarrer une session MI. Vous êtes notifié de l'action effectuée par la cible (acceptation, refus ou aucune action aboutissant à l'expiration de l'invitation).

L'onglet situé dans la partie supérieure de la fenêtre Interaction indique l'identifiant d'agent de la cible interne avec laquelle vous partagez une session de messagerie instantanée.

L'indicateur d'état affiche l'identifiant d'agent de la cible interne avec laquelle vous partagez une session de messagerie instantanée, ainsi que l'état de cette dernière. Il s'agit de l'état Connecté ou Terminé.

Le grand champ de texte contient une transcription de la session MI. Votre identifiant et celui de la cible interne sont indiqués au-dessus des messages dans des couleurs différentes afin que vous puissiez déterminer qui écrit. Chaque entrée est associée à un horodatage. L'identifiant apparaît au-dessus du texte entré par le participant.

Entrez votre message dans la zone de texte en regard du bouton **Envoyer**. Cliquez sur **Envoyer** ou appuyez sur la touche **Entrée** de votre clavier pour envoyer votre message à la cible interne.

---

Lorsque votre session est terminée, cliquez sur **Terminer la session** () pour vous déconnecter de la session de messagerie instantanée.

Cliquez sur le bouton **Marquer comme terminé** () pour fermer la fenêtre de session MI.

## Réception d'un message instantané

Si un autre agent veut lancer une session de messagerie instantanée avec vous, il sélectionne votre nom dans **Team Communicator**, puis sélectionne **Envoyer un message instantané** dans le menu **Action**.

Une **notification interactive** s'affiche au-dessus de la barre système et la fenêtre d'interaction est réduite dans votre barre de tâches.

Cliquez sur **Accepter** pour afficher la nouvelle interaction par MI dans votre fenêtre d'interaction. Cliquez sur **Refuser** pour la refuser. Si vous ne cliquez ni sur Accepter, ni sur Refuser, la notification interactive est rejetée, mais l'interaction de messagerie instantanée en attente reste dans votre barre de tâches jusqu'à ce que vous l'affichiez.

L'onglet situé dans la partie supérieure de la fenêtre Interaction indique l'identifiant d'agent de l'appelant interne avec lequel vous partagez une session de messagerie instantanée (MI).

L'indicateur d'état affiche l'identifiant d'agent de la cible interne avec laquelle vous partagez une session MI, ainsi que l'état de cette dernière. Il s'agit de l'état Connecté ou Terminé.

Le grand champ de texte contient une transcription de la session MI. Votre identifiant et celui de l'appelant interne sont indiqués au-dessus des messages dans des couleurs différentes afin que vous puissiez déterminer qui écrit. Chaque entrée est associée à un horodatage. L'identifiant apparaît au-dessus du texte entré par le participant.

Entrez votre message dans la zone de texte en regard du bouton **Envoyer**. Cliquez sur **Envoyer** ou appuyez sur la touche **Entrée** de votre clavier pour envoyer votre message à la cible interne.

Lorsque votre session est terminée, cliquez sur **Terminer la session** () pour vous déconnecter de la session de messagerie instantanée.

Cliquez sur le bouton **Marquer comme terminé** () pour fermer la fenêtre de session MI.

## Lancement d'une consultation MI à partir d'une interaction active

Pour lancer une consultation MI à partir d'une interaction active, qu'elle soit de type voix, courriel ou clavardage, procédez comme suit :

1. Cliquez sur **Lancer la consultation** () pour ouvrir **Team Communicator** sur votre vue **Interaction** active afin de trouver la cible interne avec laquelle vous souhaitez établir une session de messagerie instantanée.
2. Dans le menu **Action** pour la cible interne, sélectionnez **Lancer Consultation de messagerie instantanée**.  
Une nouvelle fenêtre de message MI interne apparaît avec l'état **Non connecté**.
3. Pour lancer une session MI interne, entrez un message et cliquez sur **Envoyer**. Pour annuler la session de messagerie instantanée, cliquez sur le bouton **Marquer comme terminé** ().

Si vous avez envoyé un message, la cible interne reçoit une notification interactive de votre message instantané incluant votre message initial.

Si la cible interne accepte votre invitation, vous commencez une session de messagerie instantanée interne. Toutes les **données de contexte** concernant l'interaction avec le contact sont affichées dans la fenêtre d'interaction par messagerie instantanée de votre cible interne. La cible interne peut consulter les onglets **Informations et Historique du contact** pour obtenir des informations sur votre contact et effectuer une recherche dans la base de données d'**historique du contact**. L'onglet d'informations est en lecture seule.

Effectuez les opérations suivantes dans la fenêtre d'interaction Consultation MI :

- Entrez des messages dans le champ adéquat.
- Cliquez sur **Envoyer** pour envoyer le message à la cible interne.
- Consultez la transcription du message dans la zone correspondante.
- Cliquez sur **Terminer la session** () pour mettre fin à votre consultation MI.

## Passage d'une consultation MI à une consultation vocale

Si vous avez lancé une consultation MI avec une cible interne depuis l'interaction vocale en cours, vous pouvez passer de la consultation MI à une **consultation vocale** en procédant comme suit :

1. Cliquez sur **Lancer une consultation** () pour ouvrir **Team Communicator** sur votre vue d'**interaction** active.
2. Sous **Consultations actives**, sélectionnez la cible de consultation active à utiliser comme cible de consultation vocale.  
La cible interne avec laquelle vous avez établi une consultation MI est présentée comme sélection par défaut, sauf si vous complétez le champ de recherche ou cliquez sur l'un des boutons de filtrage.
3. Sélectionnez **Lancer une consultation vocale** dans le menu **Action** de Team Communicator.

Le contact est mis en attente. Lorsque la cible interne accepte la demande d'interaction, vous pouvez lui parler.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle Internal Instant Messaging \(Gestion de la messagerie instantanée interne\)](#)
- [Handle A Voice Call \(Gestion d'un appel vocal\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)

## Rubriques connexes

- [Présentation des fonctionnalités](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

## Aperçu des campagnes d'appels sortants

En tant qu'agent, vous travaillez peut-être sur des campagnes (télémarketing ou collecte de fonds, par exemple) dans lesquelles les interactions de contact sont des appels **vocaux** sortants, basés sur une liste de contacts prédéfinie.

Deux modes de diffusion sont disponibles pour les appels sortants. Un superviseur détermine le mode qui sera utilisé :

- **Manuel** : dans ce mode, vous passez des appels sortants en demandant une interaction à partir d'une liste d'appel prédéfinie. Un seul mode de numérotation est associé à la diffusion manuelle :
  - **Aperçu**. Le système présente des données relatives au contact à un agent, lequel établit ensuite l'appel vers le contact.
- **Automatique** : dans ce mode, les appels sortants sont acheminés vers votre Bureau. Trois modes de numérotation sont associés à la diffusion automatique :
  - **Prévisualisation Inser**. Le système présente des données relatives au contact à un agent, lequel établit ensuite l'appel vers le contact.
  - **Progressif**. Le système compose automatiquement les numéros du client et transfère uniquement un appel vers un agent si la connexion a été établie avec succès.
  - **Prédictif**. Le système évalue le nombre d'agents libres sur la base des statistiques actuelles et peut démarrer à l'avance, même si aucun agent n'est libre.

Si votre superviseur ou une autre personne de votre entreprise lance une campagne d'appels sortants à laquelle vous êtes affecté, vous recevrez un **message** d'avertissement vous informant qu'une campagne spécifique a commencé et que vous y êtes affecté.

**Remarque** : si la campagne a commencé avant que vous soyez connecté, un message d'avertissement s'affiche. Si vous travaillez sur une campagne, la vue **Mes campagnes** présente la liste des campagnes actives et en cours d'exécution. Les campagnes actives sont indiquées par un message d'état Commencé dans le volet Mes campagnes.

Après connexion avec votre contact, vous pouvez effectuer plusieurs tâches, en fonction de la nature de l'interaction. Vous pouvez, par exemple, **mettre à jour des enregistrements clients**, planifier un rappel, sélectionner un **code de disposition** ou effectuer d'autres **actions d'appel**.

## Déconnexion négociée

Parfois, selon le moment où elle se produit, une déconnexion brusque d'un agent lors d'une campagne affecte la qualité de service de ladite campagne. Il se peut, par exemple, que vous ayez cliqué sur Déconnexion alors que, au même moment, une campagne prédictive ou progressive vous avait choisi pour un appel ultérieur en cours d'établissement avec un client. Si Workspace vous déconnecte immédiatement, cet appel prendra peut-être davantage de temps pour être transmis à un agent. Pour éviter cela, la déconnexion est retardée de quelques secondes si vous la lancez en utilisant l'une des méthodes suivantes :

- 
- Sélectionnez Déconnexion dans la barre de titre de la [fenêtre principale](#) ou du menu principal.
  - Sélectionnez Déconnexion du canal vocal dans la vue [Mes canaux](#) de votre Workspace.

Si vous sélectionnez **Déconnexion** pendant la réception d'une interaction, un message système s'affiche sur votre Bureau pour vous informer que vous êtes en attente d'une autorisation de déconnexion. Le message contient un compte à rebours qui vous indique le nombre de minutes et/ou secondes restantes avant que l'autorisation de déconnexion vous soit accordée.

Si vous fermez la fenêtre de message, vous aurez encore la possibilité de vérifier le temps restant avant l'autorisation de déconnexion en consultant vos messages dans la fenêtre principale ou dans la fenêtre [Mes messages](#). Vous pouvez également placer le pointeur de la souris sur l'icône Etat pour afficher une notification du temps restant pour la déconnexion négociée.

La vue Mes messages et l'infobulle de l'icône Etat vous indiquent, toutes deux, le moment où la déconnexion est autorisée.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Gestion des interactions vocales des campagnes d'appels sortants\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Gestion d'un appel vocal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Appels sortants en mode Prévisualisation](#)
- [Appels de prévisualisation Insertion sortante](#)
- [Appels sortants en mode Progressif](#)
- [Actions d'appel pour appels sortants](#)
- [Planifier un rappel](#)
- [Interaction vocale](#)
- [Consultation vocale](#)
- [Enregistrement vocal](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)

3. Mon état
4. Annuaire des contacts
5. Corbeilles
6. Présentation des fonctionnalités
7. Mes messages
8. Connexion
9. Consultation vocale
10. Composants, fonctions et commandes

---

# Appels sortants en mode Prévisualisation

[Modifié : 8.5.109.16, 8.5.115.17]

Les appels Campagne de prévisualisation sortante vous permettent d'effectuer des campagnes d'appels en demandant une interaction à partir d'une liste d'appel prédéfinie. Vous connectez l'appel manuellement lorsque la fenêtre d'interaction est affichée.

Lorsque votre administrateur charge une Campagne de prévisualisation sortante, vous en êtes informé au moyen d'une notification contextuelle. Lorsqu'il lance une campagne de ce type, une seconde notification contextuelle vous en informe.

La notification Campagne d'appels sortants vous permet de récupérer un enregistrement de contact de la liste des campagnes en cliquant sur **Obtenir la fiche** ou de confirmer que vous êtes prêt à vous joindre à la campagne en cliquant sur **OK**.

Si vous cliquez sur **Obtenir la fiche**, un nouvel aperçu de l'interaction s'affiche.

Si vous cliquez sur **OK**, vous devez récupérer manuellement un enregistrement de campagne. Sélectionnez l'onglet **Mes campagnes** dans votre vue Workspace. Cliquez sur le nom de la campagne à utiliser. Cliquez sur **Obtenir la fiche**. Un nouvel **aperçu des interactions sortantes** est affiché. Utilisez l'aperçu des interactions sortantes pour effectuer un **appel sortant**.

## Aperçu des interactions sortantes

L'aperçu des interactions sortantes est une version particulière de la vue d'interaction vocale. Pour plus d'informations sur les commandes d'interaction vocale, cliquez [ici](#).

Le mode d'aperçu vous permet de consulter les informations relatives à un appel de campagne *avant* d'établir la connexion avec le contact. L'aperçu des interactions sortantes s'accompagne des fonctionnalités suivantes :

- **Informations de contexte** : informations sommaires sur la campagne. Le contenu de cette zone est spécifié par votre administrateur. Elle peut contenir le nom et la description de la campagne, le numéro de téléphone du contact, etc.
- **Actions de prévisualisation des appels (barre d'outils)** : il s'agit des **actions** qu'il est possible de réaliser, comme par exemple : modifier ou sélectionner le numéro de téléphone, lancer l'appel ou encore le refuser.
- **Informations sur la fiche** : informations spécifiques sur l'enregistrement. Le contenu de cette zone est spécifié par votre administrateur. Elle peut contenir une plage horaire au cours de laquelle le contact a indiqué sa disponibilité, le nom du contact ou encore des informations relatives à la nature de l'appel.
- **Contact** : la vue **Contact** vous permet de **gérer les informations sur les contacts**.
- **Réponses** : la **vue Réponses** vous permet d'accéder à une base de données de réponses standard préécrites pour vos interactions. Vous pouvez lire ces réponses au contact au cours d'une interaction téléphonique.

## Important

L'aperçu d'appel peut être défini différemment dans votre centre de contact :

- Votre administrateur peut avoir configuré votre environnement de sorte qu'il compose immédiatement et automatiquement un appel de campagne sortant dès que vous acceptez l'enregistrement.
- Votre administrateur peut avoir configuré votre environnement de sorte qu'il compose automatiquement un appel de campagne sortant après l'affichage de l'aperçu de l'appel pendant une durée spécifique—comme 10 secondes. Dans ce cas, l'aperçu d'appel affiche un compteur qui indique le nombre de secondes restantes avant la numérotation automatique de l'appel. Vous pouvez choisir de connecter manuellement l'appel avant la fin du décompte.

[Ajouté : 8.5.109.16]

## Actions de prévisualisation des appels

Les actions de prévisualisation des appels sont des commandes standard relatives aux interactions sortantes en mode de prévisualisation. Workspace vous permet d'effectuer les actions de prévisualisation des appels suivantes :

- **Sélectionner ou modifier le numéro de téléphone** : cliquez sur la flèche vers le bas pour ouvrir la liste des numéros possibles stockés dans la base de données des contacts. Sinon, choisissez **Autre numéro de téléphone** ([Ajouté : 8.5.115.17]) si cette fonctionnalité est disponible dans votre environnement pour ouvrir la boîte de dialogue **Nouveau numéro de téléphone**.
- **Appeler ce contact** : cliquez sur **Appeler** () pour établir une connexion avec le contact et afficher la **vue d'interaction sortante**.
- **Refuser** : cliquez sur **Refuser** () pour afficher le menu **Refuser**. Sélectionnez **Appeler ce contact plus tard** pour renvoyer la fiche à rappeler ultérieurement vers la liste des campagnes. Sélectionnez **Ne pas appeler ce contact pour cette campagne** pour supprimer le contact de la liste de la campagne.

## Nouveau numéro de téléphone

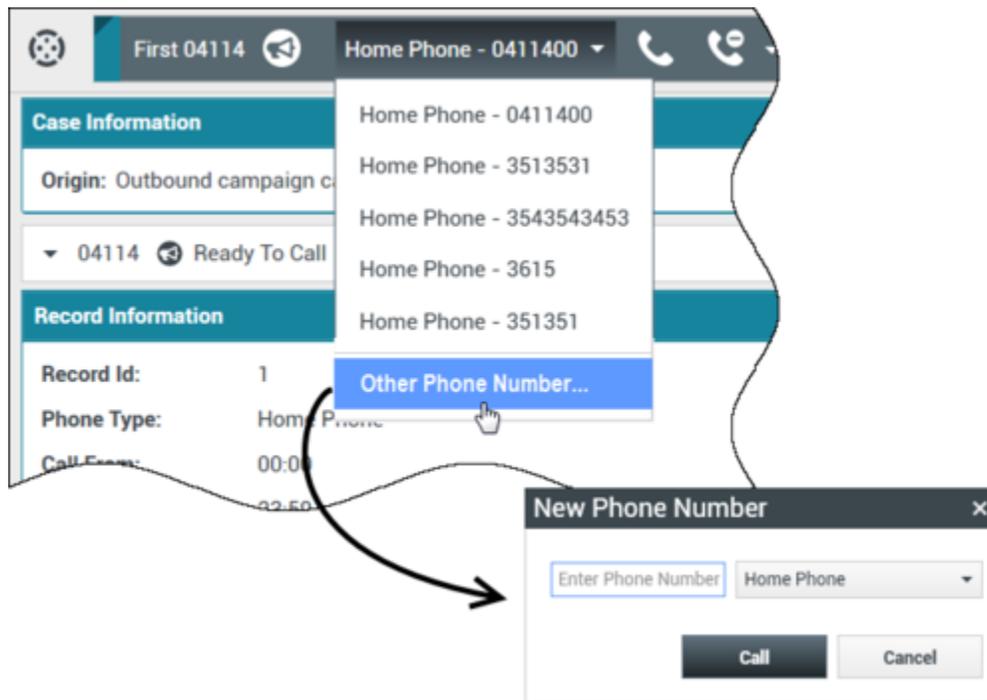
[Ajouté : 8.5.115.17]

Parfois, il y a un problème avec le numéro que le système indique pour un appel sortant. Cela peut être le type de numéro qui est incorrect, ou mal formaté— par exemple, il peut manquer un chiffre.

Si vous avez besoin de composer un numéro de téléphone différent de celui fourni dans la barre d'outils des appels de prévisualisation sortants et si cette fonctionnalité est disponible dans votre environnement, cliquez sur le numéro de téléphone pour ouvrir le menu de sélection du numéro de téléphone, puis sélectionnez **Autre numéro de téléphone** pour ouvrir la boîte de dialogue **Nouveau numéro de téléphone**.

Entrez le nouveau numéro de téléphone, sélectionnez un type de numéro de téléphone, puis cliquez

sur **Appel**.



## Vue Interaction sortante

Si vous cliquez sur **Appeler** dans l'[aperçu des interactions sortantes](#), la vue est actualisée de manière à afficher l'état de l'appel et les actions sur l'appel pour l'interaction sortante.

### Etat de l'appel

La zone d'état de l'appel de la vue d'interaction sortante contient le numéro de téléphone ou le nom du contact, ou bien le poste ou le nom de la cible interne, ainsi que l'état de l'appel. Les états d'appel suivants sont possibles :

- **Connecté** : une conversation est en cours entre vous-même et le contact ou la cible interne.
- **Terminé** : vous-même ou le contact avez mis fin à l'appel.
- **En attente** : si l'appel présente cet état, le contact ne peut pas vous entendre et vous ne pouvez pas l'entendre non plus.

### Actions sur l'appel

Les **Actions sur l'appel** sont des commandes standard relatives aux interactions sortantes.

## Dispositions

La vue Dispositions vous permet d'affecter un résultat d'appel à l'interaction sortante en utilisant la liste déroulante **Résultat de l'appel**. Sélectionnez un résultat ou cochez la case **Ne pas appeler**. Le contenu du menu Résultat de l'appel est spécifié par votre administrateur.

Vous pouvez également utiliser la vue Dispositions pour affecter un **code de disposition** à une interaction en cours ou terminée et ce, afin de qualifier le résultat de cette dernière.

## Remarque

Utilisez la **Note** pour associer une note à l'historique d'appels.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Gestion des interactions vocales des campagnes d'appels sortants\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Gestion d'un appel vocal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Actions d'appel pour appels sortants](#)
- [Interaction vocale](#)
- [Consultation vocale](#)
- [Enregistrement vocal](#)
- [Appels de prévisualisation Insertion sortante](#)
- [Appels sortants en mode Progressif](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)

6. Présentation des fonctionnalités
7. Mes messages
8. Connexion
9. Consultation vocale
10. Composants, fonctions et commandes

---

# Appels de prévisualisation Insertion sortante

Les appels de campagne de prévisualisation Insertion sortante vous permettent de passer des appels de campagne en prévisualisant, au préalable, une interaction à partir d'une liste d'appel prédéfinie, puis en connectant manuellement l'appel lorsque la fenêtre d'interaction est affichée.

Lorsque votre administrateur charge une Campagne de prévisualisation Insertion sortante, vous en êtes informé au moyen d'une notification contextuelle. Lorsqu'il lance une campagne de ce type, une seconde notification contextuelle vous en informe.

La notification Campagne d'appels sortants vous permet de confirmer que vous êtes prêt à vous joindre à la campagne en cliquant sur **OK**.

Si votre **état** est défini sur Prêt, un nouvel aperçu de l'interaction est affiché. Cliquez sur **Accepter** pour afficher l'**aperçu des interactions sortantes**. Utilisez l'aperçu des interactions pour effectuer un **appel sortant**. Cliquez sur **Refuser** pour replacer la fiche au début de la liste d'appel. En l'absence de réaction de votre part, l'interaction est renvoyée en début de liste.

## Aperçu des interactions sortantes

L'aperçu des interactions sortantes est une version particulière de la vue d'interaction vocale. Pour plus d'informations sur les commandes d'interaction vocale, cliquez [ici](#).

Le mode Prévisualisation Insertion vous permet de consulter les informations relatives à un appel de campagne *avant* d'établir la connexion avec le contact. L'aperçu des interactions sortantes s'accompagne des fonctionnalités suivantes :

- **Informations de contexte** : informations sommaires sur la campagne. Le contenu de cette zone est spécifié par votre administrateur. Elle peut contenir le nom et la description de la campagne, le numéro de téléphone du contact, etc.
- **Actions de prévisualisation des appels (barre d'outils)** : il s'agit des **actions** qu'il est possible de réaliser, comme par exemple : modifier ou sélectionner le numéro de téléphone, lancer l'appel ou encore le refuser.
- **Informations sur la fiche** : informations spécifiques sur l'enregistrement. Le contenu de cette zone est spécifié par votre administrateur. Elle peut contenir une plage horaire au cours de laquelle le contact a indiqué sa disponibilité, le nom du contact ou encore des informations relatives à la nature de l'appel.
- **Contact** : l'**Annuaire des contacts** vous permet de gérer les informations sur les contacts.
- **Réponses** : la **vue Réponses** vous permet d'accéder à une base de données de réponses standard préécrites pour vos interactions. Vous pouvez lire ces réponses au contact au cours d'une interaction téléphonique.

## Actions de prévisualisation des appels

Les actions de prévisualisation des appels sont des commandes standard relatives aux interactions sortantes en mode de prévisualisation. Workspace vous permet d'effectuer les actions de prévisualisation des appels suivantes :

- **Sélectionner ou modifier le numéro de téléphone** : cliquez dans le champ contenant le numéro de téléphone pour le modifier ; cliquez sur la flèche vers le bas pour ouvrir la liste des numéros possibles stockés dans la base de données des contacts.
- **Appeler le contact** : cliquez sur **Appeler** () pour établir une connexion avec le contact et afficher la **vue d'interaction sortante**.
- **Refuser** : cliquez sur **Refuser** () pour afficher le menu **Refuser**. Sélectionnez **Ne pas prendre l'appel maintenant** pour renvoyer la fiche à rappeler ultérieurement vers la liste des campagnes. Sélectionnez **Ne pas appeler ce contact** pour supprimer le contact de la liste des campagnes.

### Important

L'aperçu d'appel peut être défini différemment dans votre centre de contact :

- Votre administrateur peut avoir configuré votre environnement de sorte qu'il compose immédiatement et automatiquement un appel de campagne sortant dès que vous acceptez l'enregistrement.
- Votre administrateur peut avoir configuré votre environnement de sorte qu'il compose automatiquement un appel de campagne sortant après l'affichage de l'aperçu de l'appel pendant une durée spécifique—comme 10 secondes. Dans ce cas, l'aperçu d'appel affiche un compteur qui indique le nombre de secondes restantes avant la numérotation automatique de l'appel. Vous pouvez choisir de connecter manuellement l'appel avant la fin du décompte.

**Ajouté** : 8.5.109.16

## Vue Interaction sortante

Si vous cliquez sur **Appeler** dans l'**aperçu des interactions sortantes**, la vue est actualisée de manière à afficher l'état de l'appel et les actions sur l'appel pour l'interaction sortante.

### Etat de l'appel

La zone d'état de l'appel de la vue d'interaction sortante contient le numéro de téléphone ou le nom du contact, ou bien le poste ou le nom de la cible interne, ainsi que l'état de l'appel. Les états d'appel suivants sont possibles :

- **Connecté** : une conversation est en cours entre vous-même et le contact ou la cible interne.

- **Terminé** : vous-même ou le contact avez mis fin à l'appel.
- **En attente** : si l'appel présente cet état, le contact ne peut pas vous entendre et vous ne pouvez pas l'entendre non plus.

## Actions sur l'appel

Les **Actions sur l'appel** sont des commandes standard relatives aux interactions sortantes.

## Dispositions

Utilisez la vue Dispositions pour affecter un **code de disposition** à une interaction en cours ou terminée et ce, afin de qualifier le résultat de cette dernière.

## Remarque

Utilisez la **Note** pour associer une note à l'historique d'appels.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Gestion des interactions vocales des campagnes d'appels sortants\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Gestion d'un appel vocal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Actions d'appel pour appels sortants](#)
- [Interaction vocale](#)
- [Consultation vocale](#)
- [Enregistrement vocal](#)
- [Appels sortants en mode Prévisualisation](#)
- [Appels sortants en mode Progressif](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)

3. Mon état
4. Annuaire des contacts
5. Corbeilles
6. Présentation des fonctionnalités
7. Mes messages
8. Connexion
9. Consultation vocale
10. Composants, fonctions et commandes

---

## Appels sortants en mode Progressif

Les campagnes d'appels sortants en modes Progressif et Prédicatif vous permettent d'effectuer des campagnes d'appels à partir d'une liste d'appel prédéfinie. Les appels sortants en modes Progressif et Prédicatif sont acheminés vers votre Bureau et composés automatiquement. La fenêtre d'interaction s'affiche dès que vous êtes connecté.

Lorsque votre administrateur charge une Campagne d'appels sortants en mode Progressif ou Prédicatif, vous en êtes informé au moyen d'une notification contextuelle. Lorsqu'il lance une campagne de ce type, une seconde notification contextuelle vous en informe.

La notification Campagne d'appels sortants vous permet de confirmer que vous êtes prêt à vous joindre à la campagne en cliquant sur **OK**.

Si votre **état** est défini sur Prêt, un nouvel aperçu de l'interaction est affiché. Cliquez sur **Accepter** pour afficher la vue d'interaction sortante. Votre **appel sortant** est connecté automatiquement. Cliquez sur **Refuser** pour replacer la fiche au début de la liste d'appel. En l'absence de réaction de votre part, l'interaction est renvoyée en début de liste.

**Remarque :** Les appels en mode Progressif ou en mode Prédicatif peuvent présenter un fonctionnement légèrement différent si le mode ASM (Active Switching Matrix) est configuré pour votre compte. Dans ce scénario, un enregistrement vide est envoyé vers votre Bureau et les informations relatives à l'utilisateur y sont renseignées, sauf si une connexion est établie avec l'utilisateur. Les appels non ASM sont connectés une fois l'enregistrement d'appel affiché sur votre Bureau.

### Vue Interaction sortante

En modes Progressif et Prédicatif, vous pouvez visualiser des informations sur un appel de campagne dès que la connexion est établie avec le contact. La vue Interaction sortante affiche également l'état de l'appel et les actions sur l'appel pour l'interaction sortante.

La vue Interaction sortante s'accompagne des fonctionnalités suivantes :

- **Informations de contexte :** informations sommaires sur la campagne. Le contenu de cette zone est spécifié par votre administrateur. Elle peut contenir le nom et la description de la campagne, le numéro de téléphone du contact, etc.
- **Informations sur la fiche :** informations spécifiques sur l'enregistrement. Le contenu de cette zone est spécifié par votre administrateur. Elle peut contenir une plage horaire au cours de laquelle le contact a indiqué sa disponibilité, le nom du contact ou encore des informations relatives à la nature de l'appel.
- **Contact :** l'**Annuaire des contacts** vous permet de gérer les informations sur les contacts.
- **Réponses :** la **vue Réponses** vous permet d'accéder à une base de données de réponses standard préécrites pour vos interactions. Vous pouvez lire ces réponses au contact au cours d'une interaction téléphonique.

## Etat de l'appel

La zone d'état de l'appel de la vue d'interaction sortante contient le numéro de téléphone ou le nom du contact, ou bien le poste ou le nom de la cible interne, ainsi que l'état de l'appel. Les états d'appel suivants sont possibles :

- **Connecté** : une conversation est en cours entre vous-même et le contact ou la cible interne.
- **Terminé** : vous-même ou le contact avez mis fin à l'appel.
- **En attente** : si l'appel présente cet état, le contact ne peut pas vous entendre et vous ne pouvez pas l'entendre non plus.

## Actions sur l'appel

Les **Actions sur l'appel** sont des commandes standard relatives aux interactions sortantes.

## Dispositions

La vue Dispositions vous permet d'affecter un résultat d'appel à l'interaction sortante en utilisant la liste déroulante **Résultat de l'appel**. Sélectionnez un résultat ou cochez la case **Ne pas appeler**. Le contenu du menu Résultat de l'appel est spécifié par votre administrateur.

Vous pouvez également utiliser la vue Dispositions pour affecter un **code de disposition** à une interaction en cours ou terminée et ce, afin de qualifier le résultat de cette dernière.

## Remarque

Utilisez la **Note** pour associer une note à l'historique d'appels.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Gestion des interactions vocales des campagnes d'appels sortants\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Gestion d'un appel vocal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Actions d'appel pour appels sortants](#)
  - [Interaction vocale](#)
-

- [Consultation vocale](#)
- [Enregistrement vocal](#)
- [Appels sortants en mode Prévisualisation](#)
- [Appels de prévisualisation Insertion sortante](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

# Actions d'appel pour les appels sortants

[Modifié : 8.5.117.18]

Les actions sur l'appel sont des commandes standard relatives aux interactions sortantes. Interaction Workspace vous permet d'effectuer les actions suivantes sur un appel :

- **Terminer l'appel**— Cliquez sur **Terminer l'appel** () pour raccrocher.
- **Mettre l'appel en attente** : cliquez sur **Mettre l'appel en attente** () pour mettre en attente l'appel en cours. Lorsqu'un appel est en attente, vous ne pouvez pas entendre le contact et celui-ci ne peut pas vous entendre non plus.
- **Reprendre l'appel** : cliquez sur **Reprendre l'appel** () pour reprendre l'appel en attente. Vous pouvez alors entendre le contact, et inversement.
- **Appel instantané - Transfert** — Cliquez sur **Appel instantané - Transfert** () pour rediriger l'interaction sortante en cours vers une cible interne ou un contact sélectionné avec Team Communicator.

## Important

- lorsque vous transférez un appel ASM, l'enregistrement sortant l'est également. Il se peut que la propriété de l'enregistrement soit également transférée vers la cible de l'agent, selon la manière dont votre système est configuré.
- Vous devrez peut-être définir un **résultat d'appel ou une disposition** avant d'effectuer un transfert ou une conférence avec un autre agent, par exemple pour un employé du back office. Si vous oubliez ce point, un message d'erreur s'affiche et vous ne pouvez pas transférer l'appel, sauf si vous définissez le résultat d'appel. Après cette action, le résultat d'appel et les informations de l'enregistrement passent en lecture seule. [Ajouté : 8.5.117.18]

- **Appel instantané - Conférence**— Cliquez sur **Appel instantané - Conférence** () pour démarrer instantanément une conférence vocale avec l'interaction sortante en cours et une cible interne ou un contact sélectionné avec Team Communicator.

## Important

Vous devrez peut-être définir un **résultat d'appel ou une disposition** avant d'effectuer un transfert ou une conférence avec un autre agent, par exemple pour un employé du back office. Si vous oubliez ce point, un message d'erreur s'affiche et vous ne pouvez pas transférer l'appel, sauf si vous définissez le résultat d'appel. Après cette action, le résultat d'appel et les informations de l'enregistrement passent

en lecture seule. [Ajouté : 8.5.117.18]

- **Envoyer des signaux DTMF** : vous pouvez associer des données numériques à un appel en entrant des chiffres DTMF (multifréquence à double tonalité) dans l'historique du dossier d'appel. Cliquez sur l'icône du clavier () pour ouvrir le clavier DTMF. Tapez les chiffres souhaités dans le champ prévu à cet effet ou cliquez directement sur les chiffres du clavier.
- **Planifier un rappel**— Cliquez sur **Planifier un rappel** () pour **reprogrammer** un appel (par exemple, si le contact est trop occupé pour répondre immédiatement) à une autre date/heure.
- **Lancer une consultation** : vous pouvez lancer une **consultation** () avec une cible interne ou un contact. La cible est libre de refuser votre demande. Elle peut mettre fin à la consultation. Vous pouvez mettre fin à la consultation, la transférer vers la cible de consultation ou établir une conférence avec cette dernière.
- **Marquer comme terminé** : vous pouvez mettre fin à un appel, fermer la fenêtre d'interaction vocale et prévisualiser le contact suivant dans la liste des appels de campagne en cliquant sur **Marquer comme terminé** (). Selon la configuration définie, vous devrez peut-être indiquer un **code de disposition** pour pouvoir cliquer sur **Marquer comme terminé**.  
(Appels sortants en mode Prévisualisation uniquement) Cliquez sur **Terminé et Arrêter** () pour interrompre l'ouverture automatique de l'aperçu du prochain appel.
- **Menu Actions sur participants** : dans la zone d'état de l'appel, cliquez sur la flèche vers le bas située en regard du nom du contact pour lancer un autre type d'interaction avec le contact (une interaction par courriel, par exemple) si des informations supplémentaires sur les canaux sont disponibles pour le contact dans la base de données des contacts.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Gestion des interactions vocales des campagnes d'appels sortants\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Gestion d'un appel vocal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Appels sortants en mode Prévisualisation](#)

- Appels de prévisualisation Insertion sortante
- Appels sortants en mode Progressif
- Interaction vocale
- Consultation vocale
- Enregistrement vocal

## 10 premières pages

1. Aide de Workspace Desktop Edition
2. Fenêtre principale
3. Mon état
4. Annuaire des contacts
5. Corbeilles
6. Présentation des fonctionnalités
7. Mes messages
8. Connexion
9. Consultation vocale
10. Composants, fonctions et commandes

---

# Composants, fonctions et commandes

Les composants, fonctions et commandes de Workspace vous permettent d'**exécuter des tâches spécifiques** en rapport avec votre travail en tant qu'agent ou chef d'équipe. Par exemple, la vue d'historique des appels vous permet de consulter les informations relatives au contact avec lequel vous établissez une interaction, à partir du contenu de la fenêtre de l'interaction (vocale) entrante.

## Outils d'agent

- **Mon état** : constitue un moniteur d'état global pour tous vos canaux.
- **Mes campagnes** : cet onglet affiche la liste des campagnes dont vous faites actuellement partie, y compris les campagnes actives qui sont chargées, mais n'ont pas encore été lancées, ainsi que les campagnes en cours qui sont chargées et lancées.
- **Team Communicator** : permet de contacter d'autres agents ou des interlocuteurs du centre de contacts, de déterminer leur état, de démarrer des interactions sortantes ou encore de lancer le contrôle ou l'accompagnement des agents.
- **Chef d'équipe** : permet de contacter d'autres agents ou des interlocuteurs du centre de contacts, de déterminer leur état, de démarrer des interactions sortantes ou encore de lancer le contrôle ou l'accompagnement des agents.
- **Délai d'inactivité** : fonctionnalité de sécurité qui verrouille les fenêtres Workspace sur votre station de travail si vous n'utilisez pas votre souris ou votre clavier durant une période définie par votre administrateur. Vous devez vous authentifier pour réactiver Workspace.

## Statistiques, état et autres informations

- **Statistiques du centre de contact** : liste des statistiques relatives aux commutateurs, aux points de routage, aux files d'attente et aux autres ressources du centre de contacts.
- **Mes statistiques** : liste de vos indicateurs de performance clés (KPI).
- **Mes messages** : fournit des informations à jour concernant l'état de votre centre de contacts, les modifications relatives à vos activités et les messages à caractère professionnel envoyés par vos responsables.
- **Interactions récentes et en cours** : s'il existe des interactions récentes ou en cours pour le contact actuel, le nombre d'interactions s'affiche en regard de l'état de connexion de l'interaction.

## Fonctions et informations relatives aux contacts

- **Corbeilles** : permet de stocker des courriels et d'autres interactions (éléments de travail) à traiter ultérieurement ; cependant, contrairement à une file d'attente, les interactions stockées dans une corbeille sont accessibles dans n'importe quel ordre.
- **Historique du contact** : permet d'afficher et de gérer les interactions précédentes établies avec le contact sélectionné dans la vue **Annuaire des contacts** ou la vue d'**informations** de l'**interaction** en cours.
- **Historique de l'interaction** : fournit des informations spécifiques sur la provenance de l'interaction (voix,

---

courriel, clavardage et élément de travail), le nom du contact et la durée d'activité de l'interaction. Elle fait partie de la vue d'interaction spécifique.

- **Données de contexte** : fournit des informations essentielles sur l'interaction active dans la vue d'**interaction vocale**.
- **Annuaire des contacts** : permet de **gérer les informations sur les contacts** et d'utiliser la vue **Modifier le contact** pour affecter une interaction à un autre contact.
- **Affectation de contact manuelle** : permet de créer un contact ou de réaffecter manuellement une interaction affectée à tort à un contact. Vous pouvez aussi utiliser la vue **Modifier le contact**.

## Fonctions et informations relatives aux interactions

- **Correction orthographique** : permet de vérifier l'orthographe du contenu de votre message avant son envoi au moyen d'un correcteur orthographique interactif.
- **Code de disposition** : permet d'attribuer un ou plusieurs codes à une **interaction** en cours ou terminée pour qualifier le résultat de cette dernière.
- **Mon historique** : permet d'afficher et de gérer vos interactions précédentes.
- **Note** : permet d'entrer des commentaires au sujet de l'interaction en cours ou d'une interaction spécifique dans la base de données d'historique.
- **Réponses** : permet d'accéder à une base de données de réponses standard préécrites pour vos interactions. Vous pouvez rechercher une réponse (toutes les interactions), faire votre choix dans une liste de réponses favorites (toutes les interactions) ou encore effectuer une sélection dans une liste de réponses suggérées, classées par pertinence par rapport à l'interaction entrante.
- **Planifier un rappel** : permet de définir une nouvelle date et une nouvelle heure pour appeler un contact de type **Campagne d'appels sortants**.
- **Imprimer** : permet de configurer l'apparence des interactions par courriel à imprimer avant leur impression.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handling Interactions \(Gestion des interactions\)](#)
- [Contact and Interaction Management \(Gestion des interactions et des contacts\)](#)
- [Getting Started \(Mise en route\)](#)

## Rubriques connexes

- [Présentation des fonctionnalités](#)
- [Recherche d'interaction](#)
- [Annuaire des contacts](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

# Données de contexte

**[Modifié : 8.5.117.18, 8.5.118.10., 8.5.121.03]**

La vue Données de contexte (données jointes) fournit des informations concernant une interaction, telles que le numéro de compte ou le type de service. Votre administrateur système procède à une configuration déterminant quelles données jointes sont affichées.

Les exemples ci-dessous illustrent le type d'informations essentielles disponibles dans la vue Données de contexte au sujet de l'interaction active :

- Nom du contact
- Type de contact
- Type d'appel
- Informations sur le compte
- Objet

La vue Données de contexte fait partie de la vue Interaction et de l'onglet Historique de la vue [Annuaire des contacts](#).

## Liens hypertexte

Certaines données de contexte peuvent être des URL (adresses de sites Web). Si votre compte est configuré pour vous permettre de prévisualiser la cible URL, vous pouvez placer le pointeur de la souris sur l'URL pour obtenir un aperçu de la cible. Votre compte peut également être configuré pour vous permettre de cliquer sur les URL actives dans les données de contexte pour ouvrir la cible dans la fenêtre d'interaction. Une URL peut être affichée en tant que titre de la page Web, élément d'ancrage ou URL. Si l'URL est active, elle s'affiche en bleue.

## URL et sécurité

**[Ajouté : 8.5.121.03]** Parfois, des URL (liens vers des sites Web) sont incluses dans des données de contexte. Les URL présentes dans les données de contexte peuvent être au format texte brut ou constituer un lien hypertexte. Vous pouvez visionner l'URL avant de cliquer dessus en positionnant le pointeur de votre souris sur l'URL pour afficher une info-bulle qui vous permet de voir l'adresse.

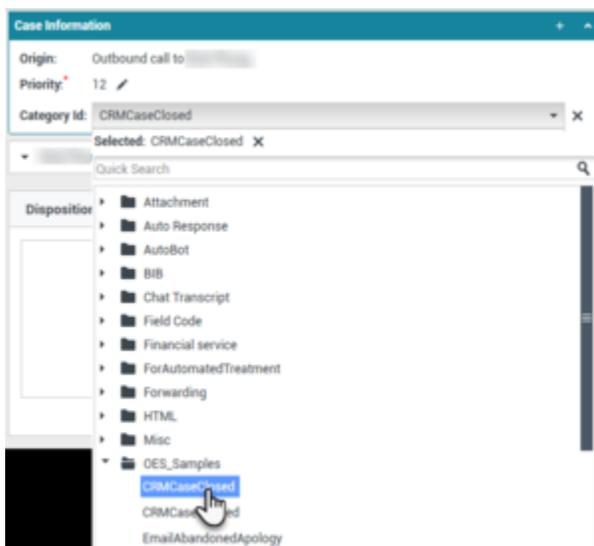
### Avertissement

Pour éviter l'ouverture de liens Web malveillants, affichez les liens hypertextes en utilisant l'info-bulle avant de cliquer dessus.

## Modification des données de contexte ou ajout de champs manquants

[Modifié : 8.5.117.18, 8.5.118.10]

Pour pouvoir modifier une ou plusieurs entrées dans la zone des données de contexte, vous devez disposer des droits adéquats. Une icône représentant un crayon s'affiche lorsque vous passez votre pointeur au-dessus d'un champ modifiable. Cliquez sur le champ pour en modifier le contenu. Pour valider votre modification, appuyez sur la touche Entrée ou cliquez en dehors du champ. Les champs modifiables peuvent comporter des champs de texte (dans lesquels vous pouvez saisir du texte ou des nombres), des cases à cocher, des calendriers ou des listes déroulantes. Certaines listes déroulantes peuvent contenir un ensemble de dossiers et d'entrées (valeur valide sélectionnable pour le champ), comme dans l'image ci-dessous, que vous sélectionnez (utilisez le champ de recherche rapide pour trouver une entrée spécifique).



### Important

**Champs obligatoires** : votre administrateur peut avoir rendu obligatoire la modification de certains champs avant de pouvoir marquer une interaction comme terminée, de pouvoir l'envoyer ou de pouvoir la fermer. Les champs obligatoires sont signalés par un astérisque rouge. Si vous tentez de marquer une interaction comme terminée, de l'envoyer ou de la fermer sans modifier de champ obligatoire, un message d'erreur s'affiche et vous ne pouvez pas marquer l'interaction comme terminée, l'envoyer ou la fermer  
[ajouté : 8.5.117.18]

### Champs de données de contexte manquantes

Parfois, seules certaines données de contexte sont disponibles. Certains champs peuvent être absents. Si votre configuration vous permet d'ajouter des champs manquants, le bouton **Ajouter un champ** (link=) s'affiche dans la barre d'outils Données de contexte.

1. Cliquez sur **Ajouter un champ** pour afficher la liste déroulante des champs.

2. Sélectionnez le champ manquant à afficher dans la vue Données de contexte. Vous pouvez modifier le champ ajouté.
3. Indiquez les données de contexte manquantes. Pour certains types de données, il se peut que votre saisie soit limitée à un certain nombre de caractères ou à certains types et combinaisons de caractères. Par exemple, si vous devez saisir un numéro de carte de crédit, il se peut que le champ n'accepte que certains nombres pour une catégorie spécifique de carte de crédit.

Si l'un des caractères saisis est invalide ou que le nombre maximal de caractères autorisés est atteint, le champ de texte sera vide.

Si votre saisie ne correspond pas au contenu attendu par Workspace, une icône d'erreur apparaît et vous avertit que vous devez vérifier votre saisie et la corriger.

### Important

**Format incorrect** : Si vous ne corrigez pas les entrées dont le format est incorrect avant d'essayer de les marquer comme terminées, de les transférer, de déplacer l'interaction dans une corbeille ou d'effectuer toute autre action de transfert de propriété de l'interaction, un message d'avertissement s'affiche et vous demande d'ignorer les modifications ou de poursuivre l'action. Si vous annulez l'action, vous pouvez corriger l'entrée. Si la saisie est obligatoire, vous devez définir la valeur correcte avant de fermer l'interaction.

Si votre saisie est correcte, effectuez l'une des actions suivantes :

- Appuyez sur **Entrée** pour ajouter les données de contexte aux informations de contexte de l'interaction.
- Cliquez sur **X** pour supprimer le champ.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Edit Case Information And Record Information \(Modification des infos de contexte et des informations sur la fiche\)](#)

## Rubriques connexes

- [Aperçu de l'interaction](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)

3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

# Statistiques du centre de contact

La liste de statistiques sur les points de routage, les files d'attente et les autres objets du centre de contacts est affichée dans l'onglet Statistiques du centre de contact de la [fenêtre principale](#). Vous pouvez également visualiser les statistiques du centre de contacts dans l'[outil de statistiques](#).

L'onglet Statistiques du centre de contact affiche des statistiques résumant l'état des diverses situations surveillées par votre centre d'appels, comme le pourcentage d'appels abandonnés, le temps d'attente moyen et le nombre d'interactions en file d'attente.

Les colonnes d'informations ci-après sont disponibles pour chaque objet surveillé :

- **Ressource du centre de contact** : nom ou emplacement de l'objet
- **Description** : description des statistiques du centre d'appels
- **Valeur** : valeur des statistiques du centre de contacts

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

Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur la vue Statistiques du centre de contact pour afficher le menu Statistiques.

Utilisez le menu Statistiques pour effectuer les opérations suivantes :

- Afficher ou masquer des statistiques
- Afficher uniquement les statistiques d'alerte ou afficher toutes les statistiques

**Remarque** : vos indicateurs de performance clés (KPI) sont visibles dans l'onglet [Mes statistiques](#).

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [View KPIs And Statistics \(Affichage des KPI et des statistiques\)](#)

## Rubriques connexes

- [Mon espace de travail](#)
- [Outil de statistiques](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

# Répertoire des contacts

[Modifié : 8.5.112.08]

L'icône **Annuaire des contacts** permet d'effectuer les opérations suivantes :

- [Gérer les informations sur le contact](#)
- [Rechercher des contacts](#)
- [Gérer ou appeler des contacts par le biais d'actions spécifiques](#)
- [Affectation d'interactions de contacts inconnus à un contact connu](#)

Ci-après sont répertoriés des exemples de types de champs disponibles dans la vue Annuaire des contacts :

- Titre
- Prénom
- Nom
- Adresse
- Adresse courriel
- Numéro de téléphone
- Autres critères

Pour afficher l'Annuaire des contacts, dans la [fenêtre principale](#), cliquez sur le bouton **Accéder aux vues d'appui de Workspace et les utiliser** () pour afficher le menu des **vues d'appui**, puis sélectionnez **Annuaire des contacts**. La vue Annuaire des contacts figure dans un onglet qui s'ouvre sous la fenêtre principale.

## Actions relatives aux contacts

Sélectionnez un contact dans les [résultats de recherche](#), la [liste](#) ou la [grille](#) pour effectuer l'une des actions suivantes :

- [Supprimer le contact.](#)
- [Appeler le contact](#) si un numéro de téléphone figure dans la base de données des contacts.
- [Créer un courriel sortant](#) si une adresse électronique figure dans la base de données des contacts.
- [Fusionner](#) ou [annuler la fusion](#) du contact
- [Afficher les informations sur le contact.](#)
- [Afficher l'historique du contact.](#)

Vous pouvez double-cliquer sur un contact dans les [résultats de recherche](#), la [liste](#) ou la [grille](#) afin d'ouvrir les vues d'informations et d'historique le concernant.

## Recherche de contacts

Le comportement de la recherche dépend du type de résultat de la recherche que vous sélectionnez :

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

Pour chaque type de recherche, vous pouvez procéder de deux façons pour rechercher des contacts dans la base de données :

- **Recherche rapide**
- **Recherche avancée**

Votre administrateur peut configurer votre système de façon à vous permettre de rechercher uniquement les contacts en rapport avec votre travail.

Pour trouver des interactions, utilisez la vue **Recherche d'interaction**.

### Recherche rapide

Pour effectuer une recherche dans l'Annuaire des contacts, tapez le nom, le numéro de téléphone, l'adresse courriel ou tout autre attribut autorisé par votre administrateur d'un contact dans le champ **Recherche rapide**. La fonction de recherche rapide utilise les critères *commence par* et *répondre à l'une des conditions* de la vue **Recherche avancée** appliqués à tous les attributs autorisés par votre administrateur dans le champ de recherche rapide. Veuillez vous reporter à la grille et à la liste des résultats pour obtenir des informations sur chaque type de résultat et sur le comportement de recherche attendu.



Cliquez sur la loupe pour rechercher la valeur entrée.

La recherche dans la base de données des contacts est alors lancée en fonction de vos critères et les **résultats de recherche** sont affichés dans la vue Annuaire des contacts.

Cliquez sur le **X** pour supprimer le contenu du champ Recherche rapide.

### Conseil

Genesys ne prend pas en charge les *caractères génériques* pour la recherche de contacts dans la base de

données.

## Recherche avancée

Add Condition ▾  Match All Conditions  Match Any Condition

Last Name ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
E-mail Address ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X

Cliquez sur le lien **Ajouter une condition** pour ajouter d'autres critères de recherche. Pour que certains critères ne soient plus pris en compte, cliquez sur le **X** situé en regard des critères concernés.

Sélectionnez *Répondre à toutes les conditions* si tous les critères définis doivent être respectés, sinon sélectionnez *Répondre à l'une des conditions* si un seul des critères suffit.

Cliquez sur la loupe pour rechercher les valeurs entrées.

La recherche dans la base de données des contacts est alors lancée en fonction de vos critères et les **résultats de recherche** sont affichés dans la vue Annuaire des contacts.

Veuillez vous reporter aux spécificités de chaque type de résultat pour obtenir plus d'informations sur le comportement de recherche attendu.

Cliquez sur le **X** pour supprimer les valeurs figurant dans tous les champs de recherche.

## Conseil

Votre administrateur configure les critères de recherche par défaut pour cette vue ; Toutefois, vous pouvez ajouter ou supprimer des critères de recherche au besoin. Workspace se souvient du dernier critère de recherche que vous avez utilisé et l'affiche lorsque vous utilisez la fonctionnalité de recherche avancée à nouveau. [**Ajouté** : 8.5.112.08]

## Conseil

Genesys ne prend pas en charge les *caractères génériques* pour la recherche de contacts dans la base de données

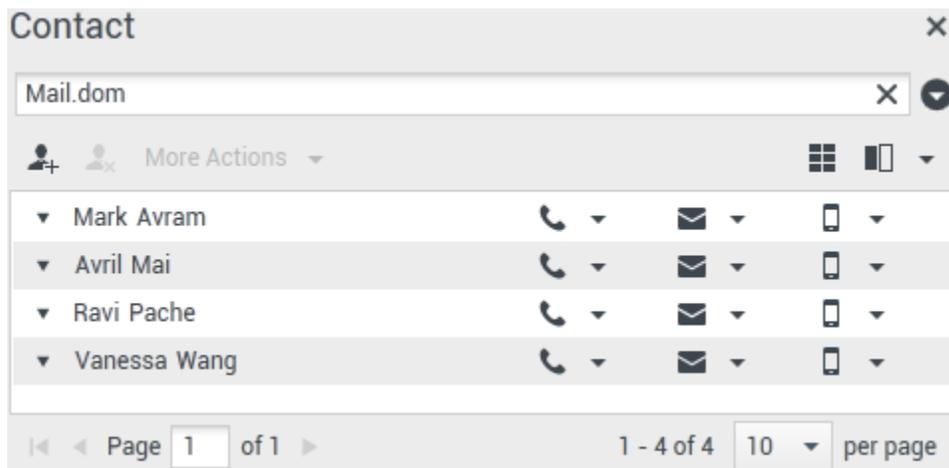
## Résultats de recherche

Les résultats de recherche sont affichés sous forme de **liste** ou de **grille**.

Le comportement de recherche est déterminé par le type de résultat de recherche que vous sélectionnez (voir les descriptions des résultats affichés dans les vues Liste et Grille ci-dessous).

## Conseil

Dans certains centres de contact, seulement une des deux vues pourrait être accessible. Dans ce cas, les boutons **Liste** (☰) et **Grille** (☱) ne s'affichent pas. (**Modifié** : 8.5.105.12)



Cliquez sur le bouton **Afficher les contacts** (☱) pour basculer entre la vue sous forme de **grille** ou la vue sous forme de **liste**.

## Commandes de page

Vous pouvez naviguer dans la liste des résultats de recherche en effectuant l'une des opérations 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 par le biais de la liste déroulante **par page**.

## 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 courriel 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.

Exemples :

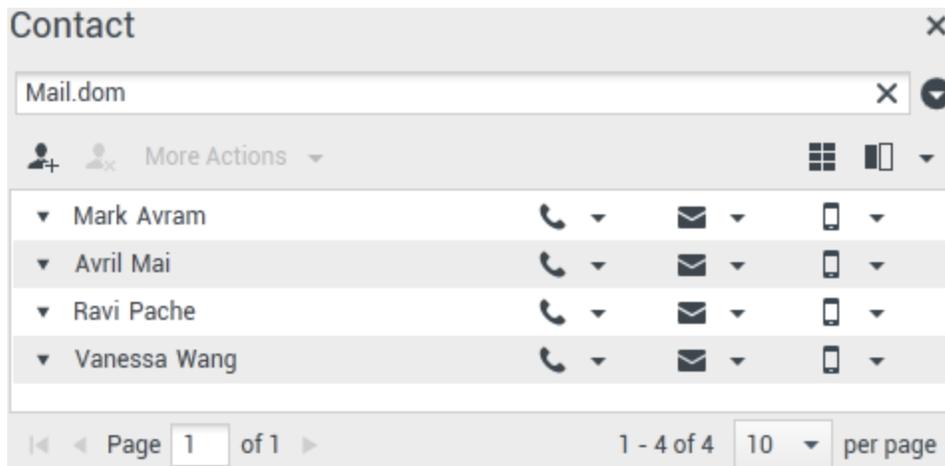
- Une recherche rapide qui utilise les mots-clés *John Daly* en tant que critères définis pour s'appliquer uniquement aux champs **Prénom** et **Nom** trouvera un contact pour qui **Prénom=John** et **Nom=Daly**.
- Une recherche rapide qui utilise les mots-clés *John Junipero* en tant que critères définis pour s'appliquer uniquement aux champs **Prénom**, **Nom**, **Ville** et **Adresse** trouvera un contact pour qui **Prénom=Johnny** et **Adresse = 2001, Junipero Serra Blvd**.
- Une recherche avancée définie pour **Répondre à tous les critères et pour laquelle les critères sont Prénom' est égal à Johnny** et **Adresse** contient *pero* trouvera également le 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 actuellement pas en charge de jeux de caractères mixtes pour la recherche de contacts dans la base de données. Par exemple, il n'est pas possible de rechercher des mots en caractères chinois simplifié ou latins dans la même chaîne de recherche ; la séquence de caractères chinois simplifiés immédiatement suivie par des caractères latins ne sera pas considérée comme deux mots.

Pour parcourir la liste, utilisez les **commandes de page**. Cliquez sur un contact afin de le sélectionner pour lui appliquer une **action**. Utilisez l'affichage sous forme de **grille** pour trier les résultats de recherche en fonction des attributs des contacts.



## 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 qui traite chaque champ de la base de données (nom, numéro de téléphone, adresse courriel ou autre critère) comme une *expression* (contrairement au mode de la vue Liste, qui considère chaque champ en tant que liste de mots *tokenisée*) et utilise les critères de recherche que vous fournissez comme une *expression*, non comme une 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*
- Une recherche avancée définie pour **Répondre à tous les critères** et pour laquelle les critères sont **Prénom** est égal à *Johnny* et **Adresse** commence par *2001, Junip* trouvera également un contact pour qui **Prénom** = *Johnny* et **Adresse** = *2001, Junipero Serra Blvd*.

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.

	Last Name ▲	First Name	Phone Number	E-mail Address
▼	Avram	Mark	☎ 📱 +1.555...	✉ MarkAv@mail.dom
▼	Mai	Avril	☎ 📱 55555...	✉ A_Mai@mail.dom
▼	Pache	Ravi	☎ 📱 +91.11...	✉ RaviP@mail.dom
▼	Wang	Vanessa	☎ 📱 +852.5...	✉ AVWang@mail.dom

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. Pour parcourir la liste, utilisez les **commandes de page**. Cliquez sur un contact afin de le sélectionner pour lui appliquer une **action**.

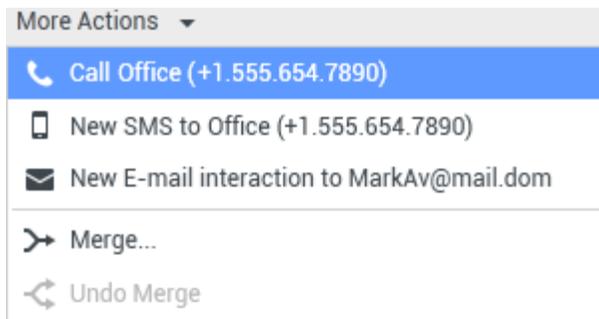
## Appeler des contacts ou leur envoyer un courriel

Pour appeler le contact sélectionné dans les **résultats de recherche** ou lui envoyer un courriel, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur l'icône **Contact** en regard du nom du contact et sélectionnez le numéro à appeler dans la liste déroulante Action.



- Cliquez sur l'icône **Téléphone** (☎) pour appeler le contact via le numéro de téléphone principal associé à celui-ci. Cliquez sur la liste déroulante de l'icône Téléphone afin de sélectionner le numéro que vous souhaitez utiliser pour appeler le contact. Si vous envoyez un courriel, cliquez sur l'icône **Courriel**.
- Dans le menu déroulant **Autres opérations**, sélectionnez le numéro ou l'adresse électronique que vous allez utiliser pour appeler le contact ou lui envoyer un courriel.



Toutes ces actions entraînent l'affichage de la vue d'**interaction vocale** sortante. Elle permet de gérer l'interaction vocale.

## Ajout de contacts

Si votre configuration le permet, vous pouvez ajouter des contacts à la base de données en cliquant sur l'icône **Ajouter un contact** (👤+) pour lancer la vue Ajouter un contact dans l'onglet **Informations sur le contact**.

**Information** | **History**

  Reset

**General**

Title  

First Name \*  

Last Name \*  

**Phone Number**

  Primary



Add Phone Number 

**E-mail Address**



Add E-mail Address 

Entrez les informations relatives au contact dans les champs appropriés. Un petit triangle rouge s'affiche dans l'angle supérieur gauche de la zone de texte pour indiquer que les informations ne sont pas enregistrées. Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur l'icône **Sauvegarder** () pour sauvegarder les informations dans la base de données des contacts.
- Cliquez sur l'icône **Sauvegarder** () pour sauvegarder les informations dans la base de données des contacts.

### Important

(Ajouté : 8.5.101.14) Une fois un contact créé, il se peut que vous ne soyez pas autorisé à procéder à d'autres modifications après avoir cliqué sur **Sauvegarder**. Une boîte de dialogue affiche alors un message vous demandant de confirmer la sauvegarde des informations. Examinez le contenu attentivement avant de cliquer sur **Sauvegarder**.

- Cliquez sur l'icône **Réinitialiser** () pour supprimer les modifications *non enregistrées* de la vue Ajouter un contact.

Pour ajouter des numéros de téléphone ou des adresses courriels au nouveau contact, cliquez sur le bouton **Ajouter un numéro de téléphone** ou **Ajouter une adresse courriel**. Une nouvelle série de champs est ajoutée, dans lesquels vous pouvez entrer ces informations.

Pour définir comme *principal* le numéro de téléphone ou l'adresse courriel d'un contact, cliquez sur le bouton radio **Principal** en regard de ce numéro ou de cette adresse courriel.

#### Phone Number

<input type="text" value="1.555.654.7890"/>	<input type="text" value="Office"/>	X	<input checked="" type="radio"/> Primary
<input type="text" value="3317"/>	<input type="text" value="Mobile"/>	X	<input type="radio"/>

## Suppression de contacts

Pour supprimer un contact, vous devez commencer par le **rechercher** dans la base de données des contacts, puis le sélectionner dans l'Annuaire des contacts.

Sélectionnez les contacts à supprimer, puis cliquez sur l'icône **Supprimer** (🗑️).

Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche. Cliquez sur **OK** pour supprimer définitivement le contact de la base de données. Cliquez sur **Annuler** pour annuler la fonction de suppression de contact ; le contact en question reste alors dans la base de données.

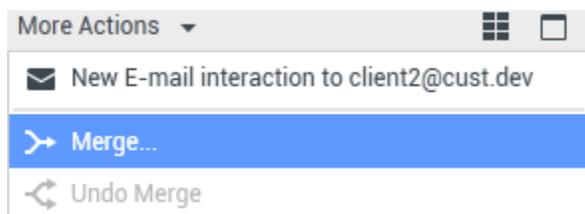
## Fusion de contacts

Pour fusionner un contact, vous devez commencer par le **rechercher** dans la base de données des contacts, puis le sélectionner dans l'Annuaire des contacts.

S'il existe deux entrées dans la base de données pour un même contact, vous pouvez les fusionner afin de n'en obtenir qu'une seule.

Tout d'abord, **recherchez le contact** dans la base de données, puis sélectionnez-le dans l'Annuaire des contacts.

Cliquez sur le menu **Autres opérations** et sélectionnez **Fusionner**.



La boîte de dialogue Fusion du contact s'affiche. Recherchez le contact en double à l'aide des outils de recherche, puis effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur **Fusionner** pour réaliser la fusion des deux entrées de contact.
- Cliquez sur **Annuler** pour annuler la fusion et revenir à la fenêtre principale.

The screenshot shows a dialog box titled "Merge Avril Mai with...". At the top, there is a search bar containing the text "Avril". Below the search bar is a table with the following columns: "Last Name", "First Name", "Phone Number", and "E-mail Address". The table contains three rows of data:

Last Name	First Name	Phone Number	E-mail Address
Mai	Avril	5555555	A_Mai@mail.dom
Mai	Avril		client2@cust.dev
Mai	Avril	+33.325974686	

Below the table, there is a pagination control showing "Page 1 of 1" and "1 - 3 of 3" items, with a "10 per page" dropdown. Underneath, there are two text input fields: "Description: Customer called from two separate numbers" and "Reason: omer gave different contact information on second call". At the bottom of the dialog, there are two buttons: "Merge" (highlighted in dark grey) and "Cancel" (light grey).

Le système peut vous demander d'indiquer une **description** et/ou les **raisons** de la fusion. Ne spécifiez ces informations qu'après avoir sélectionné le contact en double.

## Annulation de la fusion de contacts

Pour annuler la fusion d'un contact, vous devez commencer par le **rechercher** dans la base de données des contacts, puis le sélectionner dans l'Annuaire des contacts.

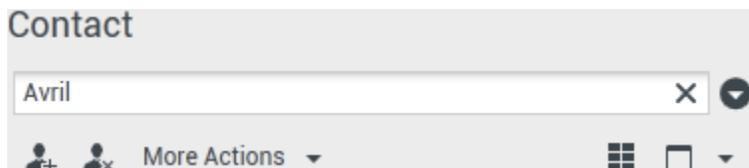
S'il existe dans la base de données deux entrées de contact qui ont été fusionnées, vous pouvez annuler leur fusion de sorte qu'elles reviennent à leur état d'origine.

Tout d'abord, **recherchez le contact** dans la base de données, puis sélectionnez-le dans l'Annuaire des contacts.

Cliquez sur **Annuler la fusion**. Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche. Cliquez sur **Oui** pour annuler la fusion et sur **Non** pour la conserver.

## Informations et historique relatifs au contact

Cliquez sur le bouton **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** pour afficher ou masquer les **informations** et l'**historique du contact** sélectionné.



La vue Informations sur le contact permet d'afficher et, si votre configuration vous le permet, de modifier des informations concernant le contact sélectionné. Votre configuration vous permet peut-être également d'affecter une interaction inconnue à un contact dans la base de données des contacts à l'aide de la fonctionnalité **Affectation de contact manuelle**.

Information	History
Reset	
<b>General</b>	
Title	Mr. <input type="text"/> X
First Name *	Mark <input type="text"/> X
Last Name *	Avram <input type="text"/> X
<b>Phone Number</b>	
<input type="text" value="+1.555.654.7890"/>	Office <input type="text"/> X <input checked="" type="radio"/> Primary
<input type="text" value="3317"/>	Mobile <input type="text"/> X <input type="radio"/>
Add Phone Number <input type="text"/>	
<b>E-mail Address</b>	
<input type="text" value="MarkAv@mail.dk"/>	Work address <input type="text"/> X
Add E-mail Address <input type="text"/>	

Le bouton **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** ( ) de la

vue Informations sur le contact spécifique où cette dernière est placée dans la vue Annuaire des contacts, à savoir à côté ou sous l'annuaire.

La vue **Historique du contact** permet d'afficher et, si la configuration vous le permet, de modifier des interactions en cours et archivées qui sont associées au contact sélectionné.

The screenshot displays the 'History' view for a contact. At the top, there are tabs for 'Information' and 'History'. Below the tabs, there is a search bar with the text 'Quick search' and a filter dropdown. A table lists interactions with columns for Status, Subject, and Star. The first row is highlighted in blue and shows 'In Progress' status for 'Shipment arrived broken' on 4/1/2014. Below the table, there is a pagination control showing 'Page 1 of 1' and '1 - 5 of 5' items, with '10' items per page. At the bottom, there is a 'Details' section with tabs for 'Details', 'Note', and 'Case Data'. The 'Details' tab is active, showing the email content: 'Shipment arrived broken', 'From: MarkAv@mail.dom', 'To: web@mcr.dev', and 'State: Assigned to Jim Miller - My Inbound E-mails...'. The email body text is: 'Hello, I just received my shipment and it arrived broken. My order number is 2403570348030'.

## Modifier le contact

La vue Modifier le contact permet d'attribuer un autre contact à l'interaction sélectionnée.

Si une interaction a été attribuée par erreur à un contact donné, ou si un nouveau contact a été créé pour une interaction alors qu'il existait déjà dans la base de données des contacts, vous pouvez attribuer une interaction ouverte à un contact spécifique à l'aide de la vue **Réattribuer cette interaction à un contact**.

Dans l'onglet **Informations** de la vue Contact de l'interaction, sélectionnez **Modifier le contact** (👤). La vue **Réattribuer cette interaction à un contact** s'affiche.

Utilisez la fonction de **recherche rapide** ou de **recherche avancée** pour trouver le contact auquel vous souhaitez attribuer l'interaction sélectionnée dans la vue **Mon historique** ou **Historique du contact**.



Sélectionnez le contact dans la liste de résultats, puis cliquez sur **Assigner** pour attribuer l'interaction à l'historique de ce contact. Cliquez sur **Annuler** pour revenir à la vue **Mon historique** ou **Historique du contact** sans attribuer l'interaction.

Vous pouvez vous assurer que la fiche de l'interaction a bien été mise à jour en sélectionnant l'interaction concernée dans la vue **Mon historique** ou **Historique du contact** et en vérifiant l'onglet Détails. Vous pouvez également rechercher l'interaction dans la **base de données des contacts**.

Vous pouvez aussi utiliser le bouton **Assigner un autre contact à cette interaction** pour **réaffecter manuellement une interaction** affectée à tort à un contact.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Contacts and Contact Information \(Gérer les contacts et les informations de contacts\)](#)
- [Manage Your History \(Gestion de votre historique\)](#)
- [Manage Contact History \(Gestion de l'historique de vos contacts\)](#)

## Rubriques connexes

- [Historique du contact](#)
- [Affectation manuelle et automatique du contact](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)

2. Fenêtre principale
3. Mon état
4. Annuaire des contacts
5. Corbeilles
6. Présentation des fonctionnalités
7. Mes messages
8. Connexion
9. Consultation vocale
10. Composants, fonctions et commandes

---

# Historique du contact

[**Modifié** : 8.5.110.13, 8.5.112.08, 8.5.113.11, 8.5.115.17, 8.5.117.18]

La vue Historique du contact permet d'afficher et de gérer les interactions précédentes établies avec un contact sélectionné dans l'**Annuaire des contacts** ou dans la vue d'**informations** de l'interaction de type **voix**, **clavardage**, **courriel** ou **élément de travail** en cours.

Si vous affichez l'onglet Historique du contact dans la **vue d'interaction en cours**, l'interaction en cours est mise en surbrillance dans la vue historique, si votre administrateur a activé cette fonction. [**Ajouté** : 8.5.117.18]

Grâce à la vue Historique du contact, vous pouvez :

- **Rechercher les interactions** associées au contact en cours ou au **contact sélectionné**.
- Effectuer les **actions** ci-après sur les interactions sélectionnées :
  - **Marquer comme terminées** les interactions vocales et par courriel [**Ajouté** : 8.5.110.13] si l'état est **En cours**.
  - **Modifier le contact** associé à l'interaction sélectionnée si l'état est **En cours** (non pris en charge pour tous les types de médias).
  - **Répondre** ou Répondre à tous (interactions par courriel).
  - **Renvoyer un courriel**.
  - **Ouvrir les interactions par courriels entrants et sortants en cours** (en cours de transfert vers ou depuis des corbeilles et des files d'attente).
  - **Transférer** les interactions par courriels entrants et sortants (qui sont marqués comme terminés). [**Ajouté** : 8.5.113.11]
  - **Supprimer** une interaction par courriel sortant si l'état est **En cours**. [**Ajouté** : 8.5.110.13].
  - **Imprimer l'interaction** (si vous disposez des autorisations appropriées)
- **Afficher des informations** sur l'interaction sélectionnée.

## Recherche d'interactions

Les interactions sont stockées avec divers attributs. Vous pouvez vous servir de ces attributs pour rechercher des interactions spécifiques. Les résultats de la recherche sont affichés dans le tableau des interactions. Vous pouvez afficher, **filtrer** et effectuer des **actions** sur les interactions sélectionnées. Votre administrateur peut configurer votre système de façon à limiter vos résultats de recherche.

## Recherche rapide

La fonction Recherche rapide permet de rechercher un attribut qui commence par les critères entrés. Par exemple, vous pouvez rechercher le code de disposition "Transféré" ou toutes les interactions

relatives à la "facturation".

Pour effectuer une recherche dans l'historique du contact, indiquez la valeur de l'attribut recherché dans le champ **Recherche rapide**. Une recherche rapide est une recherche par mots-clés de type *contient*. Vous pouvez utiliser les caractères génériques Windows standard pour élargir votre recherche.



Recherche rapide dans l'onglet  
Historique

Cliquez sur la loupe pour rechercher la valeur entrée. Cliquez sur le **X** pour supprimer le contenu du champ **Recherche rapide**.

## Recherche avancée

Cliquez sur le bouton à bascule **Aff./Masquer options recherche avancée** (🔍) pour afficher ou masquer la fonction de recherche avancée.

La fonction Recherche avancée permet d'affiner votre recherche grâce à plusieurs critères. Le volet Recherche avancée contient des listes déroulantes de critères de recherche, tels que Etat, Objet, Date de début et Date de fin.

Dans la colonne des modificateurs de recherche située à droite de la colonne des attributs, choisissez la façon dont la chaîne de recherche doit être considérée.

Les menus relatifs aux champs prédéfinis, comme Etat, contiennent les noms de ces champs, issus de la base de données, par exemple, **Tout**, **Terminé** et **En cours**.

Les menus relatifs aux champs de date contiennent les options suivantes :

- **Le** : date exacte.
- **A compter du** : date spécifiée ou toute date postérieure.
- **Avant** : avant la date spécifiée.

Les menus relatifs aux champs de texte contiennent les options suivantes :

- **Contient** : la chaîne de texte spécifiée est présente dans le critère sélectionné.
- **Commence par** : la chaîne de texte spécifiée est présente au début du critère sélectionné.
- **Est** : la chaîne de texte spécifiée correspond exactement au critère.

Entrez la valeur de recherche dans le champ de texte de droite. Si votre critère est une date de début ou de fin, utilisez le calendrier contextuel pour spécifier la date.

### Conseil

Vous pouvez utiliser les caractères génériques Windows standard dans les chaînes de

recherche spécifiées.

Utilisez les options **Réponse aux conditions** pour spécifier si **toutes** ou **l'une** des conditions de recherche spécifiées sont appliquées.

Pour effectuer une recherche basée sur la date de début, utilisez l'icône du calendrier (📅) afin de sélectionner une date ou entrez la date en vous conformant aux préférences locales d'affichage de l'horodatage.

Match All Conditions
  Match Any Condition

Status	All	×
Start Date	On	📅
End Date	On	📅

Add Condition ▼ Search

Recherche avancée de l'onglet Historique

## Conseil

Votre administrateur configure les critères de recherche par défaut pour cette vue ; Toutefois, vous pouvez ajouter ou supprimer des critères de recherche au besoin. Workspace se souvient du dernier critère de recherche que vous avez utilisé et l'affiche lorsque vous utilisez la fonctionnalité de recherche avancée à nouveau. **[Ajouté : 8.5.112.08]**

## Filtrage

Les commandes de filtrage de la vue Historique du contact permettent d'affiner votre recherche. Avec le curseur chronologique, vous pouvez effectuer une recherche dans l'historique du contact par intervalle de temps.



Filtre temporel de l'onglet Historique

Il offre cinq positions qui représentent différents intervalles de temps :

- **Arch.** : recherche de messages archivés dans la base de données.
- **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.
- **1M** : recherche dans la base de données, à partir de l'interaction la plus récente en remontant jusqu'à il

y a un mois.

- **1S** : recherche dans la base de données, à partir de l'interaction la plus récente en remontant jusqu'à il y a une semaine.
- **1J** : recherche dans la base de données, à partir de l'interaction la plus récente en remontant jusqu'à il y a un jour.

Les filtres Type d'interaction permettent de sélectionner et de désélectionner les types d'interactions à rechercher. Les éléments affichés dépendent des types d'interaction que vous pouvez traiter. Cliquez sur le menu **Filtre** pour sélectionner les types d'interaction à rechercher. Vous pouvez sélectionner plusieurs options dans le menu **Filtre**. Les types suivants sont disponibles par défaut :

- Afficher toutes les interactions
- Afficher les interactions vocales
- Afficher les interactions par courriel
- Afficher les interactions par clavardage
- Afficher les interactions par SMS
- Afficher d'autres interactions de média

Lorsqu'un filtre est actif, une coche figure en regard de celui-ci dans le menu **Filtre**.

Il se peut que votre administrateur ait configuré d'autres options personnalisées pour le menu **Filtre**, comme des domaines d'activité/services (par exemple, comptabilité, ventes et service après-vente) ou des niveaux client (par exemple, Argent, Or et Platine). Les filtres personnalisés permettent d'affiner votre recherche. Par exemple, si vous recherchez les interactions par courriel relatives à une demande de service, vous pouvez sélectionner deux options dans le menu **Filtre** pour affiner votre recherche : **Afficher les interactions par courriel** et **Afficher les interactions associées au service après-vente**.

## Vue Grille et Arborescence

Workspace vous permet d'afficher des interactions de contact de manière chronologique ou sous la forme de fils. Le bouton **Afficher les interactions sous forme de grille/Afficher les interactions dans la vue Arborescence** (/ ) vous permet d'indiquer le mode d'affichage du panneau Historique des contacts.

La vue Grille affiche les interactions de manière chronologique, tandis que la vue Arborescence les affiche par fil. Un fil est un groupe de plusieurs interactions avec un seul contact, créées dans le même contexte (réponses à des courriels, conversations à plusieurs canaux, fils de médias sociaux, etc.).

Les vues Grille et Arborescence contiennent toutes deux des colonnes d'informations portant sur chaque interaction. En fonction de la façon dont votre système est configuré, il peut s'agir des colonnes **De**, **Objet**, **Etat**, **Date de début**, **Date de fin** ou d'attributs personnalisés définis par votre administrateur. De la même manière, les interactions peuvent prendre les états suivants :

- Terminé
- En cours
- Assigné à un <agent> - Dossier <nom>

- Assigné à une place <nom> - Dossier <nom>
- Dans un dossier partagé <nom>
- Assigné à un <agent> - Gestion active
- Livraison en cours
- Dans une file d'attente

## Commandes de page

Vous pouvez naviguer dans la liste des résultats de recherche en effectuant l'une des opérations 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 revenir à 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 par le biais de la liste déroulante **par page**.

## Affichage des résultats de la recherche

Les résultats de la 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.

## Actions

Workspace permet d'effectuer des actions sur les interactions sélectionnées dans le tableau. Votre configuration, définie par votre administrateur système, doit vous permettre de gérer les contacts.

Cette configuration peut notamment vous permettre d'effectuer les actions suivantes :

- **Marque comme terminé** (interactions vocales et par courriel [**Ajouté** : 8.5.110.13])
- **Modifier le contact**
- **Répondre/Répondre à tous** (interactions par courriel)
- **Renvoyer un courriel**
- **Ouvrir des interactions par courriel en cours**
- **Afficher les pièces jointes** [**Ajouté** : 8.5.115.17]
- **Transférer** les interactions par courriels entrants et sortants [**Ajouté** : 8.5.113.11]
- **Supprimer une interaction par courriel sortant** [**Ajouté** : 8.5.110.13]
- **Imprimer l'interaction**

---

## Fin des interactions

Pour mettre fin à une interaction vocale ou par courriel dotée de l'état En cours [ajouté : 8.5.110.13], sélectionnez-la dans le tableau des interactions et cliquez sur **Marquer comme terminé** (☑). L'état de l'interaction devient **Terminé**.

## Modification d'un contact

Pour attribuer une interaction vocale dotée de l'état En cours à un autre contact, sélectionnez-la dans le tableau des interactions et cliquez ensuite sur **Modifier le contact**. Dans la fenêtre Modifier le contact, sélectionnez un nouveau contact, puis cliquez sur **Fusionner**.

## Répondre ou Répondre à tous

**Répondre** (✉) ou **Répondre à tous** (✉) (interaction par courriel).

## Renvoyer un courriel

Si vous sélectionnez une interaction par courriel sortant avec pour état **Terminé** dans la vue Historique du contact, le bouton **Renvoyer** (✉) apparaît si la configuration de votre système vous permet de renvoyer les courriels sortants qui ont déjà été envoyés.

Cliquez sur **Renvoyer** pour ouvrir la précédente interaction par courriel sortant dans une nouvelle fenêtre d'interaction par courriel sortant. Le contenu de cette interaction est copié dans le corps de la nouvelle interaction par courriel, et les destinataires sont copiés dans la liste des destinataires de la fenêtre d'interaction par courriel sortant.

## Ouvrir des interactions par courriel en cours

Si une interaction par courriel de la vue Historique du contact a l'un des états en cours, lorsque vous la sélectionnez, le bouton **Ouvrir** (📁) s'affiche (si le courriel se trouve dans une file d'attente, un dossier ou est en cours de routage [y compris les courriels en cours sortants]). Cliquez sur **Ouvrir** pour ouvrir l'interaction par courriel dans la fenêtre d'interaction active en cours ou dans une nouvelle fenêtre d'interaction par courriel si vous ouvrez le courriel à partir de la vue de fenêtre principale ou Historique du contact de l'Outil.

Une fois l'interaction par courriel en cours ouverte, vous pouvez la lire ou la gérer comme une **interaction par courriel entrant** ou une **interaction par courriel sortant**.

Vous pouvez également cliquer sur **Replacer dans le dossier d'origine** (📁) pour renvoyer l'interaction par courriel dans le dossier En cours ou dans une file d'attente.

## Affichage des pièces jointes

[Ajouté : 8.5.115.17]

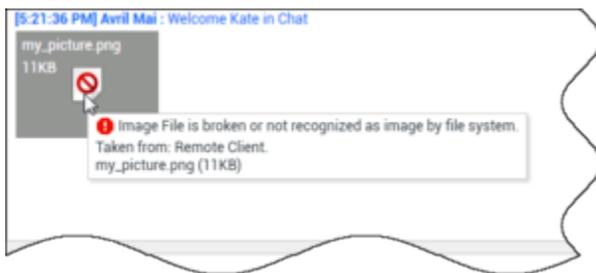
Les interactions par courriel et par clavardage peuvent contenir des pièces jointes. Vous pouvez être autorisé à ouvrir, sauvegarder ou imprimer des fichiers qui sont associés à des interactions.

Si vous double-cliquez dessus, vous pouvez l'ouvrir. Si vous cliquez sur le bouton Sauvegarder, vous pourriez être en mesure de sauvegarder le fichier sur votre station de travail ou sur votre réseau.

Si vous cliquez avec le bouton droit sur la vignette/l'icône, un menu s'affiche. Il peut vous permettre d'ouvrir, sauvegarder ou imprimer le fichier. Si plus d'un fichier a été transféré, vous avez la possibilité de sauvegarder celui sur lequel vous avez cliqué, ou bien, de les sauvegarder en totalité (y compris les fichiers que vous avez transférés).



S'il y a un problème avec le fichier transféré, l'icône et l'info-bulle suivantes s'affichent. Vous devrez peut-être demander à l'expéditeur de vérifier qu'il a bien envoyé le fichier correct. Demandez-lui ensuite de vous le renvoyer. Si vous avez transféré le fichier, vérifiez que vous avez envoyé le fichier correct et renvoyez-le ensuite au contact.



## Transférer

[Ajouté : 8.5.113.11]

Si une interaction par courriel de la vue Historique du contact a l'état Terminé, lorsque vous sélectionnez l'interaction, le bouton **Transférer** (📧) s'affiche. Cliquez sur **Transférer** pour ouvrir une nouvelle interaction par courriel sortant qui comprend l'interaction sélectionnée dans la **Fenêtre**

---

### de transfert de l'interaction.

Si vous n'êtes pas prêt à transférer l'interaction par courriel, vous pouvez cliquer sur **Enregistrer**

**dans la corbeille** () pour stocker le courriel à transférer dans la corbeille de brouillons. Ouvrez ce brouillon lorsque vous êtes prêt à le retravailler ou à l'envoyer.

### Supprimer

Pour supprimer une interaction par courriel sortant sélectionnée dont l'état est **En cours**, cliquez sur **Supprimer** () [Ajouté : 8.5.110.13]

### Impression des interactions par courriel

[Ajouté : 8.5.101.14]

Si vous disposez des autorisations appropriées, cliquez sur **Imprimer** () pour ouvrir la fenêtre **Aperçu avant impression** et imprimer l'interaction sélectionnée.

## A propos de l'interaction sélectionnée

Workspace permet d'afficher des détails sur les interactions sélectionnées dans la vue Historique du contact. Le bouton **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** () permet d'indiquer le mode d'affichage du panneau de détails. Cliquez sur le bouton **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** pour choisir parmi les vues suivantes :

-  : affiche le panneau de détails à droite de l'espace de travail.
-  : affiche le panneau de détails sous l'espace de travail.
-  : masque le panneau de détails.

Le panneau de détails contient les trois onglets suivants :

- **Détails**
- **Remarque**
- **Données de contexte**

### Détails

L'onglet **Détails** peut comporter des informations telles que :

- Numéro de téléphone
- Adresses courriel de l'expéditeur (De) et du destinataire (À)
- Origine de l'appel : par exemple, le nom de l'agent ayant transféré l'appel (cette information est stockée)

---

dans l'onglet [Note](#)).

- Durée : durée écoulée entre l'**événement d'interaction Connecté** et l'événement **Marquer comme terminé**, déclenchés par l'agent ou par le système.
- Marque horaire
- Transcription de clavardage
- Nom du contact

## Note

La fonction [Note](#) permet d'entrer des commentaires à propos de l'interaction en cours ou de lire les commentaires déjà saisis. Les commentaires sont stockés dans l'historique du contact. Le contenu de la vue Note est accessible à tout agent qui affiche l'historique du contact.

## Données de contexte

La [vue Données de contexte](#) (données jointes) fournit des informations sur une interaction, telles qu'un numéro de compte, un type de service ou une disposition. Votre administrateur système procède à une configuration déterminant quelles données jointes sont affichées.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Manage Contact History \(Gestion de l'historique de vos contacts\)](#)
- [Contacts and Contact Information \(Gérer les contacts et les informations de contacts\)](#)
- [Manage Your History \(Gestion de votre historique\)](#)

## Rubriques connexes

- [Mon historique](#)
- [Historique de l'interaction](#)
- [Annuaire des contacts](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)

6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

# Recherche de contact

[Modifié : 8.5.112.08]

La vue Recherche de contact vous permet d'utiliser l'**Annuaire des contacts** pour trouver l'adresse courriel de la cible à laquelle vous souhaitez transférer une **interaction par courriel entrant**, adresser une **interaction par courriel sortant** ou pour la **fusionner** avec un contact existant.

Vous pouvez procéder de deux façons pour rechercher des contacts dans la base de données :

- Recherche rapide
- Recherche avancée

Votre administrateur peut configurer votre système de façon à vous permettre de rechercher uniquement les contacts en rapport avec votre travail.

## Recherche rapide

Pour effectuer une recherche dans l'Annuaire des contacts, tapez le nom, le numéro de téléphone ou l'adresse courriel d'un contact dans le champ Recherche rapide. Une recherche rapide est de type *Commence par*.



Recherche rapide de contact

### Conseil

Genesys ne prend pas en charge les *caractères génériques* pour la recherche de contacts dans la base de données

Cliquez sur la loupe pour rechercher la valeur entrée.

La recherche dans la base de données des contacts est alors lancée en fonction de vos critères et les **résultats de recherche** sont affichés dans la vue Annuaire des contacts.

Cliquez sur le **X** pour supprimer le contenu du champ Recherche rapide.

## Recherche avancée

Cliquez sur Recherche avancée () pour ouvrir la vue Recherche avancée.

Add Condition ▾  Match All Conditions  Match Any Condition

Last Name ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
E-mail Address ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X

Recherche de contact avancée

Cliquez sur le lien **Ajouter une condition** pour ajouter d'autres critères de recherche. Pour que certains critères ne soient plus pris en compte, cliquez sur le **X** situé en regard des critères concernés.

## Conseil

Genesys ne prend pas en charge les *caractères génériques* pour la recherche de contacts dans la base de données

Cliquez sur la loupe pour rechercher les valeurs entrées.

La recherche dans la base de données des contacts est alors lancée en fonction de vos critères et les **résultats de recherche** sont affichés dans la vue Annuaire des contacts.

Cliquez sur le **X** pour supprimer les valeurs figurant dans tous les champs de recherche.

## Conseil

Votre administrateur configure les critères de recherche par défaut pour cette vue ; Toutefois, vous pouvez ajouter ou supprimer des critères de recherche au besoin. Workspace se souvient du dernier critère de recherche que vous avez utilisé et l'affiche lorsque vous utilisez la fonctionnalité de recherche avancée à nouveau. **[Ajouté : 8.5.112.08]**

## Résultats de recherche

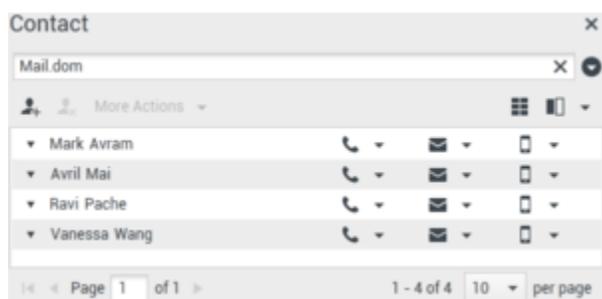
Les résultats de recherche sont affichés dans l'une des deux vues, qui donnent des résultats différents. Le comportement de la recherche dépend du type de résultat de la recherche que vous sélectionnez.

- **Vue Liste** — recherche dans chaque champ de la base de données de contact les mots clés que vous spécifiez 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

spécifiez et affiche une liste d'enregistrements dans lesquels au moins un champ contenait l'expression de recherche.

## Conseil

Dans certains centres de contact, seulement une des deux vues pourrait être accessible. Dans ce cas, les boutons **Liste** (☰) et **Grille** (☷) ne s'affichent pas. (**Modifié** : 8.5.105.12)



Annuaire des contacts

Cliquez sur le bouton **Afficher les contacts** (☷) pour basculer entre la vue sous forme de **grille** ou la vue sous forme de **liste**.

## Commandes de page

Vous pouvez naviguer dans la liste des résultats de recherche en effectuant l'une des opérations 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 par le biais de la liste déroulante **par page**.

## 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 courriel ou autre critère) des contacts ou le ou les mots indiqués dans le champ

de recherche. Le moteur de recherche tente de trouver *au moins l'un* des mots de chaque champ spécifiés dans les critères de recherche (autorisés par votre administrateur pour la recherche rapide ou que vous avez manuellement spécifiés pour la recherche avancée) dans la base de données en utilisant les modes de correspondance « commence par » pour la recherche rapide et « commence par », « est » ou « contient » (si activés par votre administrateur dans la recherche avancée) pour rechercher les mots-clés fournis.

Exemples :

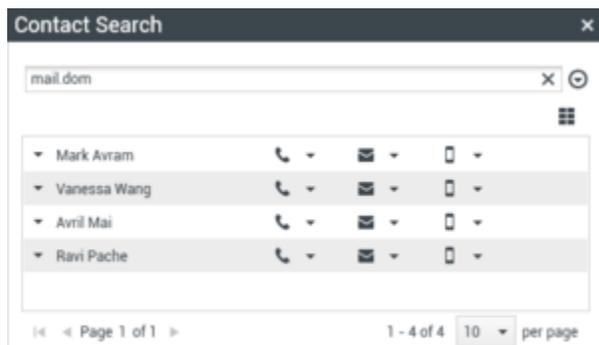
- Une recherche rapide qui utilise les mots-clés *John Daly* en tant que critères définis pour s'appliquer uniquement aux champs **Prénom** et **Nom** trouvera un contact pour qui **Prénom=John** et **Nom=Daly**.
- Une recherche rapide qui utilise les mots-clés *John Junipero* en tant que critères définis pour s'appliquer uniquement aux champs **Prénom**, **Nom**, **Ville** et **Adresse** trouvera un contact pour qui **Prénom=Johnny** et **Adresse = 2001, Junipero Serra Blvd**.
- Une recherche avancée définie pour **Répondre à tous les critères et pour laquelle les critères sont** *Prénom' est égal à Johnny* et **Adresse** *contient pero* trouvera également le 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 actuellement pas en charge de jeux de caractères mixtes pour la recherche de contacts dans la base de données. Par exemple, il n'est pas possible de rechercher des mots en caractères chinois simplifié ou latins dans la même chaîne de recherche ; la séquence de caractères chinois simplifiés immédiatement suivie par des caractères latins ne sera pas considérée comme deux mots.

Pour parcourir la liste, utilisez les **commandes de page**. Cliquez sur un contact afin de le sélectionner pour lui appliquer une **action**. Utilisez l'affichage sous forme de **grille** pour trier les résultats de recherche en fonction des attributs des contacts.



Annuaire des contacts dans la vue Liste

## Grille

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

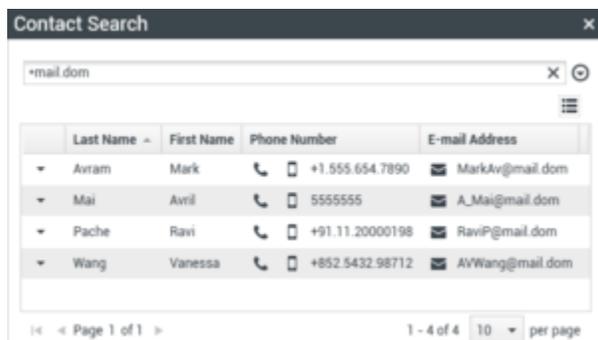
Le mode Grille effectue une recherche qui traite chaque champ de la base de données (nom, numéro de téléphone, adresse courriel ou autre critère) comme une *expression* (contrairement au mode de la vue Liste, qui considère chaque champ en tant que liste de mots *tokenisée*) et utilise les critères de recherche que vous fournissez comme une *expression*, non comme une 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*
- Une recherche avancée définie pour **Répondre à tous les critères** et pour laquelle les critères sont **Prénom** est égal à *Johnny* et **Adresse** commence par *2001, Junip* trouvera également un contact pour qui **Prénom** = *Johnny* et **Adresse** = *2001, Junipero Serra Blvd*.

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.



Annuaire des contacts dans la vue Grille

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. Pour parcourir la liste, utilisez les **commandes de page**. Cliquez sur un contact afin de le sélectionner pour lui appliquer une **action**.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Manage Contact History \(Gestion de l'historique de vos contacts\)](#)
- [Contacts and Contact Information \(Gérer les contacts et les informations de contacts\)](#)
- [Manage Your History \(Gestion de votre historique\)](#)

### Rubriques connexes

- [Annuaire des contacts](#)
- [Historique du contact](#)
- [Affectation manuelle et automatique du contact](#)

### 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

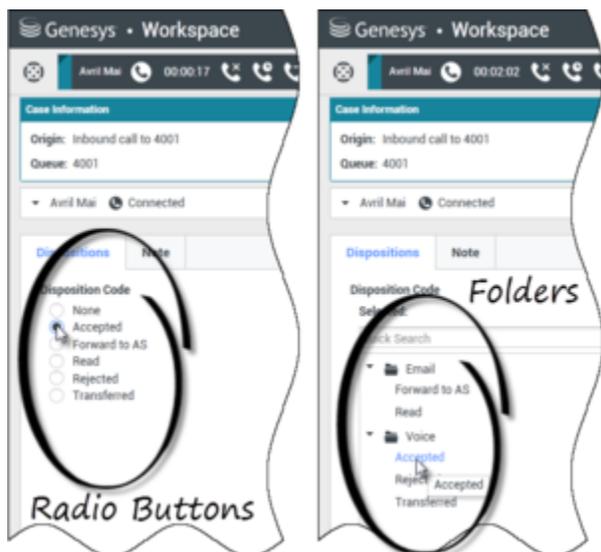
# Code de disposition

[Modifié : 8.5.108.11]

La vue Code de disposition permet d'attribuer un ou plusieurs codes à une interaction en cours ou terminée qui indique à votre administrateur et/ou votre centre de contact le résultat de cette dernière.

Votre administrateur configure les différents codes que vous pouvez utiliser. Votre superviseur doit vous expliquer comment utiliser les codes de disposition.

Si votre système est configuré pour utiliser les codes de disposition, l'onglet Dispositions est présent dans la fenêtre d'interaction. Il contient une liste de boutons d'options ou une hiérarchie de dossiers et sous-dossiers avec les dispositions sur lesquelles vous pouvez cliquer pour spécifier le résultat de l'interaction.

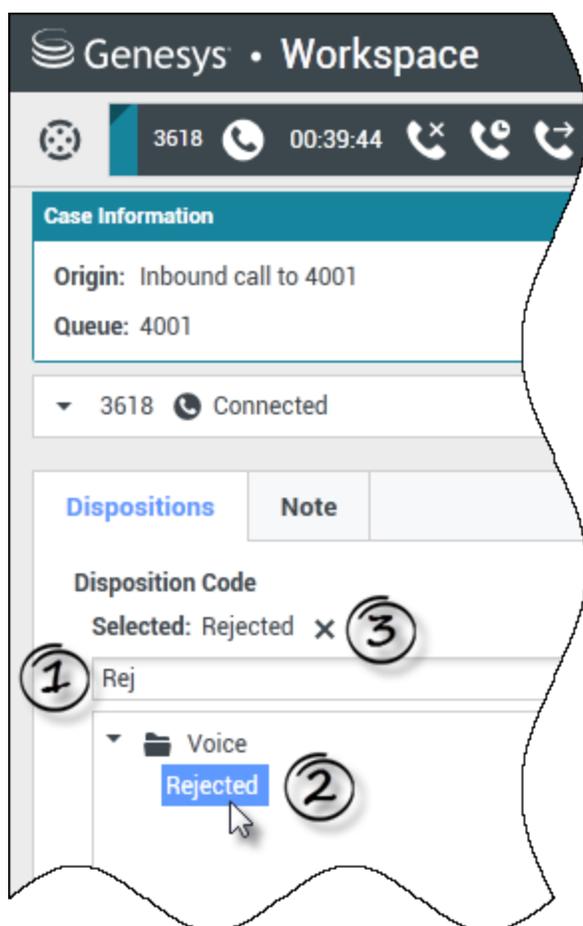


Vues d'interaction affichant les deux types d'onglets de codes de disposition : boutons d'options et dossiers

Cliquez sur un bouton d'option de disposition ou un nom afin de sélectionner un code de disposition pour l'interaction.

Si les codes de disposition sont organisés sous la forme d'une hiérarchie de dossiers, vous pouvez utiliser le champ **Recherche rapide** pour trouver un code spécifique. Saisissez le nom du code dans le champ Recherche rapide. La recherche rapide commence "instantanément". Les résultats apparaissent à mesure que vous tapez. Tous les dossiers correspondant à votre recherche sont ouverts et la vue est filtrée pour n'afficher que les codes liés à votre saisie.

Dans la hiérarchie des dossiers, lorsque vous sélectionnez une disposition, son nom apparaît à côté de **Sélectionné**. Vous pouvez désélectionner la disposition en cliquant sur **X** à côté d'elle.



Utilisez la recherche rapide pour trouver une disposition. Cliquez dessus pour la sélectionner.

Selon la configuration de votre système :

- Vous devrez peut-être définir un code de disposition avant de cliquer sur **Marquer comme terminé**.— Dans certains environnements, vous devrez peut-être définir un code de disposition avant de **transférer** une interaction par courriel [**Ajouté** : 8.5.103.10]
- Vous pourrez peut-être cliquer sur **Marquer comme terminé** sans code de disposition.
- Il se peut que la vue Code de disposition ne soit pas affichée.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Apply Disposition Codes \(Appliquer les codes de disposition\)](#)

## Rubriques connexes

- [Présentation des tâches vocales](#)
- [Présentation des tâches de clavardage](#)
- [Présentation des tâches par courriel](#)
- [Aperçu des campagnes d'appels sortants](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

## Délai d'inactivité

Pour votre sécurité et celle de votre entreprise, votre administrateur peut configurer Workspace pour qu'il soit verrouillé si vous n'utilisez ni votre souris ni votre clavier durant un certain temps. Cette fonctionnalité permet d'éviter une intrusion dans votre système lorsque vous êtes éloigné de votre station de travail et que celle-ci n'est pas verrouillée.

Lorsque la durée d'inactivité spécifiée est atteinte, toutes les fenêtres Workspace ouvertes sur votre Bureau sont réduites et l'écran d'authentification apparaît.

Pour déverrouiller Workspace, saisissez sur l'écran d'authentification le mot de passe utilisé pour vous connecter à l'application verrouillée, puis cliquez sur **Authentifier**. Cliquez sur **Annuler** pour déconnecter tous les canaux et quitter l'application.

Votre état peut être défini sur Non prêt. Pour modifier votre état, accédez à l'écran **Mon état**.

Lorsque l'application est verrouillée, toutes les fenêtres de Workspace sont réduites, à l'exception des fenêtres suivantes qui, bien que verrouillées, restent visibles :

- Notifications d'interaction (informations de contexte masquées tout au long du verrouillage)
- Icône de la barre d'état système

Les notifications du système ne sont pas verrouillées. Lorsque le délai d'inactivité de Workspace expire, le système affiche une notification pour vous en avertir.

Cliquez sur **Afficher** pour afficher le message. Cliquez sur **Refuser** pour fermer la notification.

Si vous avez cliqué sur **Afficher**, cliquez à présent sur **OK** pour fermer le message.

### Environnements d'authentification unique

Si, dans des environnements d'authentification unique, la session Workspace expire en raison de l'absence d'activité, cliquez sur **Authentifier de nouveau**. Si la nouvelle authentification échoue, le message suivant s'affiche dans la vue Nouvelle authentification : Impossible de reprendre la session de l'application en raison d'une erreur d'authentification. Veuillez verrouiller votre ordinateur, le déverrouiller en utilisant votre mot de passe le plus récent, puis réessayer.

Workspace est à nouveau disponible une fois la nouvelle authentification effectuée dans votre environnement.

### Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Log In \(Connexion\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

### Rubriques connexes

- [Lancement de Workspace](#)
- [Connexion](#)
- [Fenêtre principale](#)

### 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

# Historique de l'interaction

La vue Historique de l'interaction fournit des informations spécifiques sur la provenance de l'interaction (voix, courriel, clavardage et élément de travail), le nom du contact et la durée d'activité de l'interaction.

- **Contact** : si le contact figure dans la base de données des contacts, son nom est affiché. La vue peut également indiquer le numéro ou l'adresse courriel du contact, ou la mention "Inconnu".
- **Durée** : durée de l'interaction, exprimée en heures, minutes et secondes.

La vue Historique de l'interaction fait partie de la fenêtre Interaction et de l'onglet Historique de la vue [Annuaire des contacts](#).

Utilisez la commande **Zoom** du **Menu principal** (voir [Gestion de vos paramètres et préférences](#)) pour modifier la taille du texte dans cette vue. Cette fonction peut ne pas être disponible dans votre environnement. **[Ajouté : 8.5.109.16]**

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Contacts and Contact Information \(Gérer les contacts et les informations de contacts\)](#)

## Rubriques connexes

- [Mon historique](#)
- [Historique de l'interaction](#)
- [Annuaire des contacts](#)
- [Présentation des tâches vocales](#)
- [Présentation des tâches de clavardage](#)
- [Présentation des tâches par courriel](#)
- [Aperçu des campagnes d'appels sortants](#)

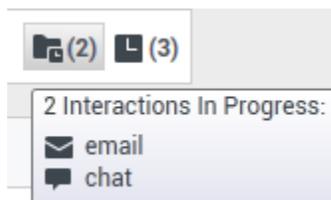
## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
  2. [Fenêtre principale](#)
  3. [Mon état](#)
  4. [Annuaire des contacts](#)
-

5. Corbeilles
6. Présentation des fonctionnalités
7. Mes messages
8. Connexion
9. Consultation vocale
10. Composants, fonctions et commandes

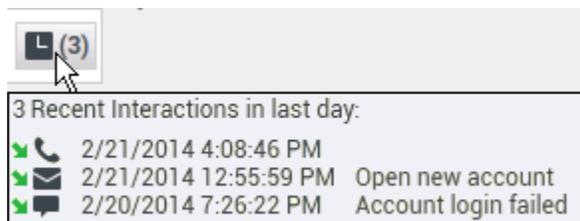
## Interactions en cours et récentes

Si des interactions sont en cours pour le contact actuel, le nombre d'interactions s'affiche en regard de l'état de connexion de l'interaction. Placez le pointeur de la souris sur l'icône pour afficher le nombre et le type des interactions en cours (à l'exception des interactions vocales) pour le contact actuel. Si vous cliquez sur cette icône, la vue Contact s'affiche. L'onglet Historique des contacts y est activé.



Historique du contact dynamique

S'il existe des interactions récentes pour le contact actuel, le nombre d'interactions en cours s'affiche en regard de l'état de connexion de l'interaction. Placez le pointeur de la souris sur l'icône pour afficher le nombre et le type des interactions récentes pour le contact actuel. Si vous cliquez sur cette icône, la vue Contact s'affiche. L'onglet Historique y est activé. Votre administrateur système définit le contenu en tant qu'interactions pendant le nombre de jours spécifié en dernier.



Afficher les interactions récentes

La vue Historique de l'interaction fait partie de la fenêtre Interaction et de l'onglet Historique de la vue [Annuaire des contacts](#).

Utilisez la commande **Zoom** du **Menu principal** (voir [Gestion de vos paramètres et préférences](#)) pour modifier la taille du texte dans cette vue. Cette fonction peut ne pas être disponible dans votre environnement. **[Ajouté : 8.5.109.16]**

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Manage Contact History \(Gestion de l'historique de vos contacts\)](#)

## Rubriques connexes

- [Présentation des tâches vocales](#)
- [Présentation des tâches de clavardage](#)
- [Présentation des tâches par courriel](#)
- [Aperçu des campagnes d'appels sortants](#)
- [Mon historique](#)
- [Historique de l'interaction](#)
- [Annuaire des contacts](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

# Recherche d'interaction

[Modifié : 8.5.116.10, 8.5.113.11, 8.5.112.08, 8.5.110.13]

[Ajouté : 8.5.104.15]

La vue **Recherche d'interaction** vous permet de trouver des interactions en fonction de plusieurs critères.

Workspace offre de nombreuses méthodes de recherche des interactions au sein de la base de données d'interactions de votre centre de contacts.

- Si vous connaissez le contact que vous recherchez, utilisez l'[Annuaire des contacts](#) pour trouver les interactions échangées avec ce contact.
- Si vous êtes l'agent qui a traité l'interaction, vous pouvez utiliser la vue [Mon historique](#) pour trouver les interactions que vous avez traitées.

Il peut cependant arriver que vous deviez trouver une interaction sans vous souvenir du contact ou si l'interaction a été traitée par un autre agent ou par vous-même. Grâce à la fonction de recherche d'interactions globale de Workspace, vous pouvez ouvrir la vue **Recherche d'interactions** pour chercher des interactions selon un ou plusieurs critères de recherche, incluant des mots dans le corps ou la transcription de l'interaction.

Pour afficher la vue Recherche d'interaction, cliquez sur le bouton **Accéder aux vues d'appui de Workspace et les utiliser**  pour afficher le menu des **Vues d'appui**, puis sélectionnez **Recherche d'interaction**. Cette fonction permet de rechercher des interactions. Consultez l'[Onglet détails](#) pour obtenir des détails sur les résultats de la recherche.

La Recherche d'interaction globale vous permet de trouver des interactions grâce à l'un des modes suivants :

- [Recherche rapide](#)
- [Recherche avancée](#)

Effectuer les [actions](#) ci-après sur les interactions sélectionnées :

- [Marquer comme terminées](#) les interactions vocales et par courriel [Ajouté : 8.5.110.13] dont l'état est **En cours**.
- [Supprimer](#) une interaction par courriel sortant dont l'état est **En cours**. [Ajouté : 8.5.110.13]
- [Répondre](#) ou Répondre à tous (interactions par courriel).
- [Renvoyer un courriel](#).
- [Ouvrir les interactions par courriels entrants et sortants en cours](#) (en cours de transfert vers ou depuis des corbeilles et des files d'attente).
- [Transférer](#) les interactions par courriels entrants et sortants [Ajouté : 8.5.113.11]
- [Imprimer l'interaction](#), à condition de disposer des autorisations appropriées

---

## Recherche rapide

Recherche rapide vous permet de réaliser une recherche simple dans la base de données d'interactions.

Pour effectuer des recherches dans la Base de données d'interactions, saisissez le texte à rechercher dans le champ **Recherche rapide**. Cliquez sur la loupe pour effectuer une recherche sur la base des critères entrés.

[[https://frc.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/Image:IWContactQuickSearchButton\\_850.png](https://frc.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/Image:IWContactQuickSearchButton_850.png) frame

## Recherche avancée

La fonction Recherche avancée permet d'affiner votre recherche en entrant plusieurs critères. Le volet Recherche avancée contient des listes déroulantes de critères de recherche qui vous permettent de composer une recherche complexe basée sur des critères multiples tels que Etat, Objet, Agent de traitement, Date ou plage de date et Texte d'interaction.

Les recherches dans les champs de texte s'appuient sur une recherche de type "correspond à" pour laquelle la requête indique les interactions contenant, pour chaque mot saisi, au moins un mot commençant par le mot indiqué.

## Filtrage

La commande de filtrage de la vue Recherche d'interaction permet d'affiner votre recherche. Les filtres Type d'interaction permettent de sélectionner et de désélectionner les types d'interactions à rechercher. Les éléments affichés dépendent des types d'interaction que vous pouvez traiter. Cliquez sur le menu **Filtre** pour sélectionner les types d'interaction à rechercher. Vous pouvez sélectionner plusieurs options dans le menu **Filtre**. Les types suivants sont disponibles par défaut :

- Afficher toutes les interactions
- Afficher les interactions vocales
- Afficher les interactions par courriel
- Afficher les interactions par clavardage
- Afficher les interactions par SMS
- Afficher d'autres interactions de média

Lorsqu'un filtre est activé, une coche figure en regard du menu **Filtre** et le bouton reste en surbrillance si le filtre "Tous" n'est pas appliqué.

Il se peut que votre administrateur ait configuré d'autres options personnalisées pour le menu **Filtre**, comme des domaines d'activité/services (par exemple, comptabilité, ventes et service après-vente) ou des niveaux client (par exemple, Argent, Or et Platine). Les filtres personnalisés permettent

d'affiner votre recherche. Par exemple, si vous recherchez les interactions par courriel relatives à une demande de service, vous pouvez sélectionner deux options dans le menu **Filtre** pour affiner votre recherche : **Afficher les interactions par courriel** et **Afficher les interactions associées au service après-vente**.

## Volet Recherche avancée

La fonction Recherche avancée permet d'affiner votre recherche grâce à plusieurs critères. Le volet Recherche avancée contient des listes déroulantes de critères de recherche, tels que Etat, Objet, Date de début et Date de fin.

Utilisez le menu déroulant **Ajouter une condition** pour ajouter des critères de recherche au volet Recherche avancée. Pour que certains critères ne soient plus pris en compte, cliquez sur le **X** situé en regard des critères concernés.

Utilisez les options **Réponse aux conditions** pour spécifier si **toutes** ou **l'une** des conditions de recherche spécifiées sont appliquées.

### Important

Le contenu du volet Recherche avancée est configuré par votre administrateur système. Il existe de nombreuses possibilités d'affichage de cette vue et de définition des critères disponibles. Les sections ci-après décrivent deux cas d'utilisation que vous pourrez rencontrer. La seule différence entre eux est que l'un des exemples contient des groupes logiques de critères de recherches. Toutes les autres fonctionnalités sont identiques.

### Cas d'utilisation 1—Aucun groupe de critères de recherche

Votre administrateur a indiqué des critères de recherche que vous pouvez utiliser, mais il n'a formé pour vous aucun groupe logique. Dans ce cas, vous n'avez probablement accès qu'à quelques critères de recherche, il n'est donc pas nécessaire de créer de groupes. Pour ajouter des critères de recherche, sélectionnez-les dans **Ajouter une condition** depuis le menu. Pour que certains critères ne soient plus pris en compte, cliquez sur le **X** situé en regard des critères concernés.

### Cas d'utilisation 2—Groupes de critères de recherche multiples

Il se peut que votre administrateur système ait créé un ou plusieurs groupes d'options de recherche et qu'il ait indiqué des critères par défaut afin de vous permettre de choisir des critères de recherche logiques.

Par exemple, votre administrateur peut créer les groupes suivants et indiquer les critères de recherche ci-dessous pour chaque groupe :

- Agent : IDPropriétaire
- Contact : AdressesBcc, AdressesCc, IDContact, AdresseDe, DePersonnel, NuméroTéléphone, AdresseRépondre, DateEnvoi, AdresseA
- Dates : DateCréation, DatePublication, DateEnvoi, DateDébut, DateFin
- Interaction : Objet, IDContact, ID, IDPropriétaire, IDSous-type, IDType

- **Autres** : Groupe créé automatiquement lorsque votre administrateur crée un ou plusieurs groupes de critères. Il contient tous les critères de recherche disponibles non spécifiés en tant que membres d'autres groupes.

Un **+** se trouve en regard du nom du groupe, dans le volet Recherche Avancée. Cliquez sur **+** pour ajouter plus de critères depuis ce groupe.

Pour ajouter d'autres critères de recherche ou pour afficher d'autres groupes disponibles, sélectionnez-les depuis le menu **Ajouter une condition**. Pour que certains critères ne soient plus pris en compte, cliquez sur le **X** situé en regard des critères concernés.

## Conseil

Votre administrateur configure les critères de recherche par défaut pour cette vue ; Toutefois, vous pouvez ajouter ou supprimer des critères de recherche au besoin. Workspace se souvient du dernier critère de recherche que vous avez utilisé et l'affiche lorsque vous utilisez la fonctionnalité de recherche avancée à nouveau. [Ajouté : 8.5.112.08]

Les informations ci-après s'appliquent aux deux cas d'utilisation :

Les critères spécifiques de dates utilisent un calendrier et vous permettent d'indiquer une date. Vous pouvez également saisir une date manuellement. Par exemple, pour effectuer une recherche basée sur la date de début, utilisez l'icône du calendrier () afin de sélectionner une date ou entrez la date en vous conformant aux préférences locales d'affichage de l'horodatage.

Les menus relatifs aux champs de date peuvent contenir les options suivantes :

- **Le**—Date exacte.
- **A compter du**—Date spécifiée ou toute date postérieure.
- **Avant**—Avant la date spécifiée.
- **Entre**—Entre les dates spécifiées.

Les menus relatifs aux champs prédéfinis, comme Etat, contiennent les noms de ces champs, issus de la base de données—Par exemple : **Tout**, **Terminé** et **En cours**.

Les recherches dans les champs texte s'appuient sur une recherche de type **correspond à** pour laquelle la requête renvoie les interactions contenant au moins un mot commençant par le texte saisi.

Les recherches d'Attributs professionnels utilisent un menu déroulant vous permettant de sélectionner la valeur de correspondance exacte.

Composez votre recherche en ajoutant des critères, puis cliquez sur **Recherche** pour démarrer votre recherche selon les critères que vous avez indiqués.

## Résultats de recherche

Les résultats de recherche sont affichés sous forme de grille. Cliquez sur une entrée de résultat pour

---

afficher les **détails de l'interaction** dans l'onglet **Détails**. Vous pouvez également utiliser l'onglet **Note** pour visualiser les notes associées à l'interaction sélectionnée et l'onglet **Données de contexte** pour visualiser les informations de contexte de l'interaction.

## Vue Grille et Arborescence

[Ajouté : 8.5.116.10]

Workspace vous permet d'afficher des interactions de contact dans une vue en 2D ou sous la forme de fils. Le bouton **Afficher les interactions sous forme de grille/Afficher les interactions dans la vue Arborescence**   vous permet d'indiquer le mode d'affichage du panneau Historique des interactions. Pour obtenir des informations sur l'utilisation des fonctionnalités de la vue Historique du contact, notamment sur l'ouverture des interactions en cours et le renvoi des interactions par courriel marquées comme **Terminé**, reportez-vous à la page [Historique du contact](#).

La vue Grille affiche les interactions dans une vue en 2D, tandis que la vue Arborescence les affiche par fil. Un fil est un groupe de plusieurs interactions avec un seul contact, créées dans le même contexte (réponses à des courriels, conversations à plusieurs canaux, fils de médias sociaux, etc.).

Le Panneau de détails se compose de trois onglets :

- [Détails](#)
- [Notes](#)
- [Données de contexte](#)

## Commandes de page

Vous pouvez naviguer dans la liste des résultats de recherche en effectuant l'une des opérations 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 par le biais de la liste déroulante **par page**.

## Détails de l'interaction

Le Panneau de détails vous permet d'afficher les résultats de votre recherche d'interactions. Dans le Panneau de détails, vous trouverez les onglets **Détails**, **Notes** et **Données de contexte**.

---

Vous pouvez afficher les **détails de l'interaction** de l'interaction actuellement sélectionnée dans le Panneau de détails, onglet **Détails**, en cliquant sur le bouton à bascule **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le Panneau de détails** :

[[https://frc.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/Image:IW\\_ShowHideArrangeContactInfoHistoryButton\\_850.png](https://frc.docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Help/Image:IW_ShowHideArrangeContactInfoHistoryButton_850.png) frame

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Find Interactions \(Rechercher des interactions\)](#)
- [Manage Contact History \(Gestion de l'historique de vos contacts\)](#)
- [Manage Your History \(Gestion de votre historique\)](#)

## Rubriques connexes

- [Historique du contact](#)
- [Mon historique](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

# Affectation manuelle et automatique du contact

[Modifié : 8.5.117.18]

## Affectation d'un contact à une interaction

### Link to video

Lorsque les interactions arrivent sur votre bureau, Workspace tente d'attribuer un contact à l'interaction en fonction de la liste de contacts existants dans la base de données de votre entreprise.

Il arrive parfois qu'un contact connu se connecte de façon anonyme à votre centre de contact par le biais d'un téléphone, d'un compte de messagerie ou de tout autre moyen non répertorié dans les informations qui le concernent dans la base de données des contacts.

Parfois, plusieurs contacts correspondent aux informations. Dans ce cas, Workspace peut ne pas effectuer correctement l'attribution à un contact. Par défaut, la première correspondance est attribuée ; toutefois, il se peut que ce ne soit pas la correspondance exacte. Parfois, deux personnes ont le même nom. Parfois, deux personnes vivent à la même adresse et partagent le même numéro de téléphone.

Votre administrateur pourrait avoir configuré Workspace pour vous permettre de décider de la personne qui vous contacte, afin d'effectuer manuellement l'attribution du contact. Si votre compte est configuré pour cette fonction, il existe quatre scénarios possibles que vous pourriez avoir à gérer :

1. Il n'y a pas de conflit. Workspace attribue donc le contact automatiquement.

Lorsqu'un appel arrive et qu'il n'y a qu'un seul contact correspondant dans la base de données, ce contact est attribué automatiquement. Si vous découvrez que la personne qui appelle n'est pas le contact attribué, vous pouvez appuyer sur Ctrl + A pour attribuer l'appel à un autre contact, puis cliquer sur **Créer un nouveau contact** (👤+) pour créer un contact pour l'appel.

2. Il existe plusieurs contacts correspondant à l'appelant.

Lorsqu'une interaction arrive et qu'il y a plus d'une correspondance dans la base de données, Workspace présente une liste de contacts suggérés.

Cliquez sur chacun d'entre eux pour afficher les informations correspondantes et cliquez sur **Attribuer** quand vous trouvez l'interlocuteur correct.

3. Le contact ne correspond à aucun des contacts suggérés et n'est pas dans la base de données.

Si le contact ne figurant pas dans la base de données utilise le même numéro de téléphone, la même

adresse ou la même adresse courriel qu'un contact existant, Workspace propose toujours des contacts existants.

Si vous concluez que le contact n'est pas l'un des contacts suggérés, vous pouvez choisir de cliquer sur **Créer un nouveau contact** et de créer manuellement un contact.

Dans ce cas, le nouveau contact est le conjoint ou la conjointe d'un contact existant. Il vit à la même adresse et utilise le même numéro de téléphone.

#### 4. Le contact ne correspond à aucun des contacts suggérés, mais est présent dans la base de données.

Un contact peut appeler à partir d'un numéro de téléphone ou envoyer un courriel à partir d'une adresse ne figurant pas dans la base de données.

Si le contact figure parmi vos contacts connus, vous pouvez ajouter l'interaction à son historique en cliquant sur **Assigner un autre contact à cette interaction** (👤) ou en appuyant sur Ctrl-A. La vue Recherche de contact s'affiche.

- Dans le champ **Recherche rapide**, saisissez le nom ou toute autre information d'identification du contact, puis cliquez sur l'icône en forme de loupe pour lancer la recherche dans la base de données des contacts.
- Dans la liste ou la grille des **résultats de recherche**, sélectionnez le contact approprié.
- Cliquez sur **Attribuer** pour associer cette interaction au contact sélectionné. L'interaction est ajoutée à l'**historique du contact**. Cliquez sur **Annuler** pour revenir à la vue Informations sur le contact vide.

Vous pouvez aussi utiliser le bouton **Assigner un autre contact à cette interaction** pour créer un contact ou réaffecter manuellement une interaction affectée à tort à un contact. Vous pouvez aussi utiliser la vue **Modifier le contact**.

[Ajouté : 8.5.117.18]

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Manage Contact History \(Gestion de l'historique de vos contacts\)](#)
- [Contacts and Contact Information \(Gérer les contacts et les informations de contacts\)](#)

## Rubriques connexes

- [Annuaire des contacts](#)
- [Historique du contact](#)
- [Présentation des tâches vocales](#)
- [Présentation des tâches de clavardage](#)
- [Présentation des tâches par courriel](#)

- [Aperçu des campagnes d'appels sortants](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

# Mes campagnes

La vue Mes campagnes fait partie du Workspace dans la [fenêtre principale](#).. Cette vue présente la liste des campagnes actives (chargées, mais pas encore lancées) et en cours d'exécution (chargées et lancées) dont vous faites actuellement partie.

La vue Mes campagnes affiche le nom, le mode de diffusion (automatique ou manuel) et la description de chaque campagne.

Si vous faites partie d'une campagne de [prévisualisation sortante](#), vous pouvez utiliser la vue Mes campagnes pour demander une nouvelle fiche. Pour ce faire, sélectionnez le nom de la campagne et cliquez ensuite sur **Obtenir la fiche**.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Gestion des interactions vocales des campagnes d'appels sortants\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Gestion d'un appel vocal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Appels sortants en mode Prévisualisation](#)
- [Appels de prévisualisation Insertion sortante](#)
- [Appels sortants en mode Progressif](#)
- [Actions d'appel pour appels sortants](#)
- [Interaction vocale](#)
- [Consultation vocale](#)
- [Enregistrement vocal](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)

4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

# Mon historique

[**Modifié** : 8.5.115.17, 8.5.113.11, 8.5.110.13]

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 **fenêtre principale**, cliquez sur le bouton **Accéder aux vues d'appui de Workspace et les utiliser** () pour afficher le menu des **vues d'appui**, puis sélectionnez **Mon historique**.

Grâce à la vue Mon historique, vous pouvez :

- **Rechercher des interactions**. Les fonctions de recherche rapide et avancée ne renvoient que vos interactions.
  - Une recherche portant sur un numéro de téléphone, un état, une date de début ou une date de fin renvoie la liste des interactions correspondant à vos critères.
  - Dans cette vue, les outils de **recherche** et de **filtrage** fonctionnent de la même façon que dans la vue **Historique du contact**, à l'exception du fait qu'ils renvoient uniquement vos interactions et non toutes celles correspondant aux critères.
- Effectuer les **actions** ci-après sur les interactions sélectionnées :
  - **Marquer comme terminées** les interactions vocales et par courriel [**Ajouté** : 8.5.110.13] dont l'état est **En cours**.
  - **Répondre/Répondre à toutes** les interactions par courriel.
  - **Renvoyer un courriel**.
  - **Ouvrir les interactions par courriel entrant et sortant en cours** (en cours de transfert vers ou depuis des corbeilles et des files d'attente).
  - **Afficher les pièces jointes** [**Ajouté** : 8.5.115.17]
  - **Transférer** les interactions par courriels entrants et sortants. [**Ajouté** : 8.5.113.11]
  - **Supprimer** une interaction par courriel sortant dont l'état est **En cours**. [**Ajouté** : 8.5.110.13]
  - **Attribuer un contact** pour l'interaction vocale sélectionnée (attribue l'interaction à un contact existant).
  - **Imprimer l'interaction**, à condition de disposer des autorisations appropriées
- **Afficher des informations** sur l'interaction sélectionnée.

Workspace permet d'afficher des détails sur les interactions sélectionnées dans la vue Mon historique. Le bouton **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** () permet d'indiquer le mode d'affichage du panneau de détails. Cliquez sur le bouton **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** pour choisir parmi les vues suivantes :

- Afficher le panneau de détails sur la droite

- 
- [Afficher le panneau de détails en bas](#)
  - [Masquer le panneau de détails](#)

## Vue Grille et Arborescence

Workspace vous permet d'afficher des interactions de contact de manière chronologique ou sous la forme de fils. Le bouton **Afficher les interactions sous forme de grille/Afficher les interactions dans la vue Arborescence** ( ) vous permet d'indiquer le mode d'affichage du panneau Mon historique. Pour obtenir des informations sur l'utilisation des fonctionnalités de la vue Historique du contact, notamment sur l'ouverture des interactions en cours et le renvoi des interactions par courriel marquées comme **Terminé**, reportez-vous à la page [Historique du contact](#).

La vue Grille affiche les interactions de manière chronologique, tandis que la vue Arborescence les affiche par fil. Un fil est un groupe de plusieurs interactions avec un seul contact, créées dans le même contexte (réponses à des courriels, conversations à plusieurs canaux, fils de médias sociaux, etc.).

Le Panneau de détails se compose de trois onglets :

- [Détails](#)
- [Notes](#)
- [Données de contexte](#)

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Manage Your History \(Gestion de votre historique\)](#)
- [Manage Contact History \(Gestion de l'historique de vos contacts\)](#)
- [Contacts and Contact Information \(Gérer les contacts et les informations de contacts\)](#)

## Rubriques connexes

- [Mon historique](#)
- [Historique de l'interaction](#)
- [Annuaire des contacts](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)

4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

# Mes messages

Votre responsable ou votre administrateur peut envoyer des messages directement à vous-même ou à votre groupe à l'aide de la fonction de diffusion d'un message Workspace. Vous pouvez recevoir des messages d'ordre professionnel ou des messages système.

Voici quelques exemples de messages d'ordre professionnel :

- Rappels sur les performances
- Consignes destinées à vous-même ou à votre groupe de travail
- Informations relatives aux conditions requises ou aux événements à venir

Voici quelques exemples de messages système :

- Commutateur hors service
- Canal vocal hors service/à nouveau en service
- Serveur UCS hors service

## Aperçu du message

Si vous recevez un message, une notification interactive, intitulée Aperçu du message, s'affiche sur votre Bureau.

Le degré de priorité du message peut être indiqué par une ou plusieurs des méthodes suivantes :

- Signal audio
- Bordure colorée autour de l'aperçu du message
- Indicateur graphique du type de message
- Texte de priorité (par exemple : Elevé)

Lorsqu'une notification interactive Aperçu du message s'affiche sur votre Bureau, vous pouvez effectuer l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur **Afficher** : la **fenêtre du message** apparaît. Le message est également visible dans la zone **Mes messages** de la **fenêtre principale**. Il est alors marqué comme Lu.
- Cliquez sur **Refuser** : l'aperçu du message se ferme. Le message est visible dans la zone **Mes messages** de la **fenêtre principale**. Il est alors marqué comme Non lu.
- Ne rien faire : au bout d'un certain temps (défini par votre administrateur système), l'aperçu du message est automatiquement rejeté ; le message est visible dans la zone **Mes messages** de la **fenêtre principale**. Il est alors marqué comme Non lu.

---

## Fenêtre de message

Vous pouvez afficher la fenêtre de message en cliquant sur **Afficher** dans la vue d'**aperçu du message** ou en double-cliquant sur le message concerné dans la zone **Mes messages** de la **fenêtre principale**.

Le contenu intégral du message destiné à vous-même ou à votre groupe figure dans cette fenêtre. Outre ce contenu, la fenêtre de message peut également renfermer les informations suivantes :

- Type de message : cette information peut être fournie sous forme de texte, dans la barre de titre et/ou sous forme d'icône.
- Objet
- Expéditeur
- Priorité : cette information peut être fournie sous forme de texte et/ou par la couleur de la bordure entourant les informations relatives au message.
- Date
- Rubrique (public visé)
- Autres données définies par votre administrateur

## Mes messages

La vue Mes messages de la **fenêtre principale** contient des informations en temps réel sur l'état de votre centre de contact, les changements liés à vos activités et les messages d'ordre professionnel envoyés par vos responsables.

Dans la **fenêtre principale**, cliquez sur le bouton **Accéder aux vues d'appui de Workspace et les utiliser** () pour afficher le menu des **vues d'appui**, puis sélectionnez **Mes messages**.

Dans la vue Messages, les messages sont affichés dans une liste déroulante, le plus récent en premier.

Selon la configuration de votre système, il se peut que vous puissiez marquer des messages comme lus ou non lus ou encore supprimer des messages. Pour ce faire, cliquez avec le bouton droit sur le message dans la vue des messages et sélectionnez **Marquer comme lu**, **Marquer comme non lu** ou **Supprimer** dans le menu contextuel.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Receive Business And System Messages \(Réception de messages d'ordre professionnel et de messages](#)

---

système)

- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)

### Rubriques connexes

- [Fenêtre principale](#)

### 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

# Mes statistiques

L'onglet **Mes statistiques** de la [fenêtre principale](#) présente la liste de vos indicateurs de performance clés (KPI). Vous pouvez également voir vos KPI dans l'[outil de statistiques](#).

Les KPI affichés sont configurés par votre administrateur système. Les statistiques définies en tant que KPI peuvent également être évaluées pour les groupes d'agents dont vous êtes membre. Vos performances sont affichées dans la colonne Personnel et les statistiques de chaque groupe d'agents sont affichées dans une colonne avec un en-tête nominatif.

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

L'onglet **Mes statistiques** présente vos KPI et un résumé des KPI de vos groupes de travail. **Mes statistiques** vous permet de comparer vos performances avec les performances globales du ou des groupes dont vous faites partie.

Une icône d'avertissement s'affiche dans la colonne la plus à gauche de la ligne. Elle apparaît si l'évaluation de vos performances concernant le KPI (⚠️) dépasse le niveau d'avertissement prévu pour celui-ci.

Une icône d'erreur peut s'afficher en regard d'un KPI (❗) si l'évaluation des performances est inférieure au niveau d'erreur prévu pour celui-ci.

Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'onglet **Mes statistiques** pour accéder au menu de raccourcis permettant d'afficher/masquer les colonnes et les KPI, ainsi que d'activer ou de désactiver le filtrage des KPI afin de n'afficher que ceux associés à des alertes.

Le menu **Mes statistiques** permet de sélectionner les KPI que vous voulez afficher. Sélectionnez un KPI pour l'afficher ou le masquer. Une coche figure en regard des KPI affichés.

Le menu **Groupes d'agents** permet d'afficher ou de masquer la colonne contenant les valeurs de KPI pour un groupe d'agents donné. Sélectionnez un groupe pour l'afficher ou le masquer. Une coche figure en regard des groupes d'agents affichés.

Sélectionnez **Afficher toutes les statistiques** pour afficher tous les KPI. Sélectionnez **Afficher uniquement les statistiques d'alerte** pour n'afficher que les KPI associés à des avertissements ou des erreurs. Ce menu n'a pas d'impact sur les colonnes affichées.

**Remarque :** les statistiques relatives aux points de routage, aux files d'attente, etc., sont affichées dans l'onglet [Statistiques du centre de contact](#).

Si une statistique a été incorrectement configurée, l'arrière-plan devient rouge et une icône d'erreur s'affiche. Vous devez signaler les erreurs immédiatement. Si vous placez le pointeur de la souris sur la ligne de la statistique concernée, la raison du problème est indiquée dans une infobulle.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons

---

---

détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [View KPIs And Statistics \(Affichage des KPI et des statistiques\)](#)

#### Rubriques connexes

- [Mon espace de travail](#)
- [Outil de statistiques](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)

#### 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

# Mon état

[Modifié : 8.5.108.11]

La vue Mon état constitue un moniteur d'état global sur la **fenêtre principale** pour tous vos canaux.

Vous pouvez consulter votre état de façon globale ou par type de média. Placez le pointeur de la souris sur l'**icône d'état global** pour consulter le résumé de votre état pour chaque média auquel vous êtes connecté. Pour le canal vocal, vous pouvez également **transférer** vos appels vers un autre poste.

Utilisez la barre d'outils pour effectuer des opérations sur les types de médias sélectionnés. Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Connexion/Déconnexion
- DND activé
- Non prêt (motif)/Prêt
- Traitement post-appel

Les états suivants sont disponibles pour chacun des types de médias auxquels vous êtes connecté :

- Hors service
- Déconnecté
- DND activé
- Non prêt (motif)/Prêt

## Sécurité

Les fonctions de sécurité suivantes peuvent être configurées par votre administrateur dans le but d'assurer votre protection, ainsi que celle de votre poste de travail :

- Si vous n'utilisez pas votre souris ou votre clavier durant une période définie par votre administrateur, il est possible que Workspace soit verrouillé et que votre état soit défini sur Non prêt. Si Workspace est verrouillé, vous devez vous **authentifier de nouveau** et réinitialiser votre état sur Prêt pour recevoir de nouvelles interactions.
- L'infobulle de l'icône d'état global vous permet de vérifier la date et l'heure de votre dernière connexion. Pour ouvrir l'infobulle, placez le pointeur de la souris sur l'icône d'état global.

## Règles de capacité

L'affichage de votre état visible par les autres agents peut être configuré de manière à reposer sur une règle de capacité. Il se peut que votre état sur n'importe quel canal ne soit pas défini sur Occupé tant que vous n'êtes pas *en capacité* sur ce canal.

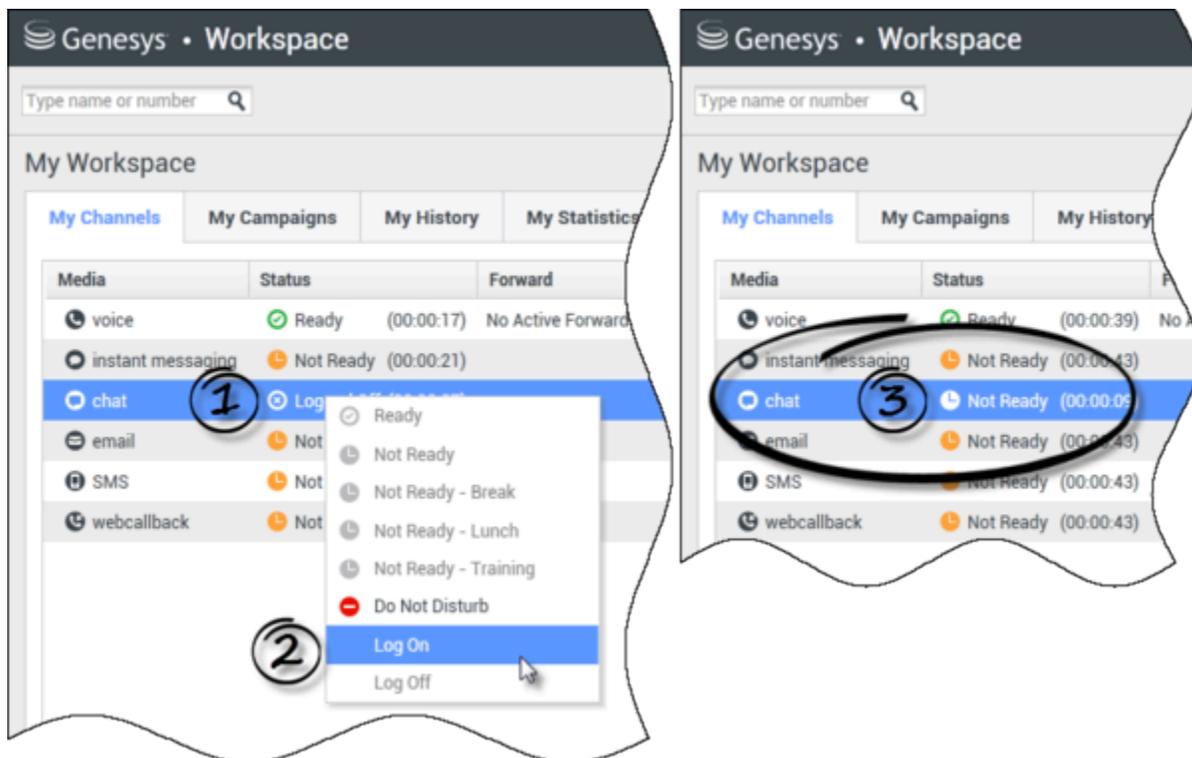
## Onglet Mes canaux

[Modifié : 8.5.108.11]

Utilisez l'onglet Mes canaux pour consulter et modifier les canaux d'interaction utilisés.

Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un canal de la colonne Etat ou de la colonne Transférer, afin d'ouvrir le menu Action correspondant au canal et à la colonne en question. Utilisez le menu Action pour effectuer les opérations suivantes :

- Redéfinir votre état sur Prêt au niveau d'un canal
- Vous connecter à un canal ou vous en déconnecter
- Activer ou désactiver votre état Ne pas déranger
- Transférer des appels qui vous sont initialement destinés vers un autre poste du canal/commutateur vocal



## Transfert d'appels

Pour transférer des appels vers un autre poste du canal sélectionné, cliquez avec le bouton droit de la souris dans la colonne Transférer, puis sélectionnez **Transférer**.

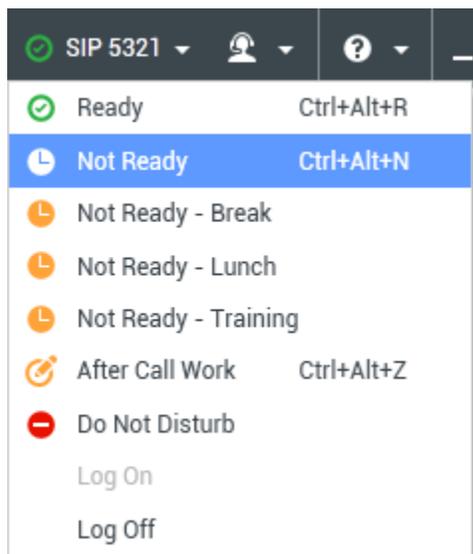
Cette opération ouvre la boîte de dialogue Transférer. Indiquez le poste vers lequel vous souhaitez transférer vos appels, puis cliquez sur **Appliquer**. Cliquez sur **Annuler** pour revenir à l'onglet Mes canaux sans transférer vos appels.

Si un transfert actif est défini et que vous souhaitez le désactiver, procédez comme suit sur le canal de média sélectionné : cliquez avec le bouton droit de la souris dans la colonne Transférer, puis sélectionnez **Annuler le transfert**.

Dans la boîte de dialogue Annuler le transfert, cliquez sur **Appliquer** pour annuler le transfert. Pour garder le transfert actif, cliquez sur **Annuler**. Dans le cas contraire, le transfert actif est supprimé et l'état des transferts est redéfini sur **Aucun transfert actif**.

## Icône d'état global

Cliquez sur l'icône d'**état global** pour ouvrir le menu d'état.



Sélectionnez votre état dans le menu. Le contenu de ce menu est défini par votre administrateur. Les options d'état possibles sont Prêt, Non prêt, Ne pas déranger, Traitement post-appel, Non prêt avec un motif et Connexion/Déconnexion.

Les sélections effectuées à partir de ce menu s'appliquent à *tous les médias auxquels vous êtes connecté*.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Manage Your Status \(Gestion de votre état\)](#)
- [Log In \(Connexion\)](#)

## Rubriques connexes

- [Fenêtre principale](#)
- [Connexion](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

## Remarque

Les Notes sont une fonctionnalité vous permettant d'entrer des commentaires au sujet de l'interaction en cours ou d'une interaction spécifique de la base de données Historique. Les commentaires sont stockés comme faisant partie de l'historique du contact. Le contenu de la Note est accessible à tout agent consultant l'historique du contact.

La Note est disponible sous forme d'onglet dans les vues suivantes :

- Interaction [vocale](#)
- Interaction par [courriel](#)
- Interaction par [clavardage](#)
- Interaction de type [élément de travail](#)
- [Historique](#)

Saisissez vos remarques dans la zone de texte prévue à cet effet. Cliquez sur **Sauvegarder** pour sauvegarder les remarques comme faisant partie de l'interaction.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Présentation des fonctionnalités](#)
- [Composants, fonctions et commandes](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)

7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

# Impression

La fenêtre d'aperçu avant impression vous permet de définir le format des **interactions par courriel** avant leur impression.

Pour afficher cette fenêtre, ouvrez une interaction par courriel, puis cliquez sur **Imprimer** ()

La fenêtre d'aperçu avant impression permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Imprimer l'interaction par courriel en appliquant la mise en page définie dans la fenêtre d'aperçu avant impression. Cliquez sur **Imprimer** pour imprimer la mise en page spécifiée. Cliquez sur **Annuler** pour fermer la fenêtre d'aperçu avant impression.
- Sélectionner une imprimante dans la liste déroulante **Destination** des imprimantes disponibles sur votre réseau.
- Indiquer les pages à imprimer : toutes, une plage de pages et/ou des pages spécifiques. Cliquez sur **Tout** pour imprimer l'intégralité du document. Dans le champ de saisie, saisissez une plage, par exemple, **2-6** ou des numéros de pages distinctes séparés par une virgule.
- Dans le champ **Copies**, indiquez le nombre de copies à imprimer.
- Choisir le mode **Portrait** ou **Paysage**.
- Définir les marges des pages. Sélectionnez **Marges uniformes** pour que toutes les marges prennent la valeur de la marge supérieure. Vous pouvez également désélectionner **Marges uniformes** et définir les marges supérieure, inférieure, gauche et droite. L'unité de mesure des marges dépend de vos paramètres locaux.
- Ajouter des numéros de page aux impressions.
- Utiliser la boîte de dialogue d'**impression système** pour lancer l'impression.

Dans la vue Mode Page, vous pouvez prévisualiser votre impression. Cette vue contient les commandes suivantes :

- Zoom avant/arrière
- Affichage à 100 %
- Ajuster à la largeur de la page
- Ajuster à la page
- Afficher côte à côte

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle An Email Interaction \(Gestion d'une interaction par courriel\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)

### Rubriques connexes

- [Courriel entrant](#)
- [Courriel sortant](#)
- [Contrôle AQ des interactions par courriel](#)

### 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

# Réponses

[**Modifié** : 8.5.109.16, 8.5.118.10]

La vue Réponses vous permet d'accéder à une base de données de réponses standard préécrites pour vos interactions. Vous pouvez insérer ces réponses dans les interactions sortantes, comme les courriels ou les messages de clavardage, mais vous pouvez aussi les lire aux contacts pendant les interactions par téléphone.

Après l'insertion d'une réponse dans une interaction sortante, comme un courriel ou un message de clavardage, vous pouvez modifier le contenu du texte.

Utilisez la commande **Zoom** du **Menu principal** (voir [Gestion de vos paramètres et préférences](#)) pour modifier la taille du texte dans cette vue. Cette fonction peut ne pas être disponible dans votre environnement.[**Ajouté** : 8.5.109.16]

Pour accéder à la vue Réponses, cliquez sur le bouton **REPONSES** vertical dans la fenêtre des interactions actives.

La vue Réponses se compose de deux zones principales : la zone Rechercher et filtrer et l'Explorateur de réponses.

## Recherche et filtre

La zone Rechercher et Filtrer vous permet d'indiquer des mots-clés à rechercher dans la bibliothèque de réponses standard de votre entreprise. Elle comprend les fonctionnalités suivantes :

- **Champ Rechercher** : entrez le mot-clé à rechercher et cliquez ensuite sur l'icône de la 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.
- **Recherche basique/avancée** : indiquez l'emplacement de recherche des mots-clés spécifiés ; cette option vous permet de limiter ou d'étendre la recherche.
  - **Noms des réponses** : la recherche des mots-clés est effectuée dans les noms des réponses.
  - **Texte du corps des réponses** : la recherche des mots-clés est effectuée dans le corps des réponses.
- **Afficher** : cette liste déroulante vous permet d'afficher les éléments suivants :

- **Toutes les réponses** : il s'agit de l'ensemble des réponses préécrites mises à votre disposition.
- **Réponses favorites** : il s'agit des réponses préécrites que vous avez désignées comme favorites.
- **Réponses avec raccourci prédéfini** : il s'agit de réponses préécrites qui ont un mot-clé de raccourci associé.
- **Réponses suggérées** : les réponses sont sélectionnées automatiquement en fonction des catégories et elles sont triées en fonction de leur pertinence par rapport au contenu de l'interaction entrante. Vous pouvez sélectionner une réponse d'autosuggestion et l'insérer dans votre réponse. Vous pouvez ensuite modifier le texte de la réponse d'autosuggestion suivant vos besoins. Les réponses sont classées en fonction de leur pertinence par rapport à l'interaction entrante. Vous pouvez effectuer un tri par Nom de réponse, Pertinence ou Catégorie parent en cliquant sur l'entête de colonne correspondant dans la vue Liste des réponses.

## 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.

## Explorateur de réponses

L'Explorateur de réponses contient une arborescence de dossiers (catégories de réponses types) et de pages (documents de réponses types). Vous pouvez transformer la vue en une vue de type tableau, pouvant être triée, contenant des documents de réponses et des dossiers Catégorie parent.

L'Explorateur de réponses vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Afficher les réponses qui respectent les critères que vous avez définis dans la zone Rechercher et filtrer.
- Accéder aux documents et dossiers de réponses en cliquant sur les dossiers pour les ouvrir ou les fermer et en cliquant sur des documents pour les sélectionner.
- Insérez la réponse dans votre interaction, au niveau du point d'insertion, grâce à l'une des méthodes ci-après :
  - Appuyez sur **Entrée** sur votre clavier.
  - Cliquer sur Insérer un texte de réponse standard (📄).
  - Cliquer sur la réponse avec le bouton droit de la souris et sélectionner Insérer un texte de réponse standard depuis le menu contextuel.
  - Double-cliquer sur une réponse pour insérer automatiquement le contenu au niveau du point d'insertion, dans le champ texte. [**Ajouté** : 8.5.105.12]
- Ajouter le document de réponse sélectionné à votre liste de favoris en cliquant sur **Ajouter une réponse standard** dans les réponses favorites (★+).
- Supprimer le document de réponse sélectionné de votre liste de favoris en cliquant sur **Supprimer la réponse standard des réponses favorites** (★-).
- Afficher les résultats dans une vue de type Liste ou Arborescence en cliquant sur le bouton de **mode**

**d'affichage** (  ).

- Afficher et masquer la zone de 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 de détails des réponses.
- Copier le contenu de la zone des détails des réponses et le coller dans la zone de message de votre interaction par **courriel** ou par **clavardage**.

## Raccourcis de réponses

[Ajouté : 8.5.118.10]

Votre système peut être configuré pour vous permettre de taper des mots-clés de raccourci dans le champ de texte de composition de courriel, de clavardage et d'autres interactions qui ajoutent automatiquement des réponses courantes à vos interactions.

Demandez à votre administrateur ou superviseur quels sont les mots-clés de raccourci de votre entreprise.

Si un mot-clé de raccourci est associé à une réponse, lorsque vous sélectionnez la réponse dans la vue **Réponses**, le mot-clé de raccourci s'affiche au-dessus de l'aperçu et dans la colonne **Raccourci** de l'arborescence des réponses.

Pour utiliser un raccourci, tapez le préfixe spécifié par votre entreprise (par exemple, "#") suivi du mot-clé associé à la réponse que vous souhaitez insérer, puis de la combinaison Ctrl+Espace. Si votre préfixe est "#" et si le mot clé est "vente", tapez : #vente+Ctrl+Espace

Voir la vidéo : *Utilisation des mots clés de raccourcis de réponses standard*

[Link to video](#)

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Using The Standard Response Library \(Utilisation de la bibliothèque de réponses standard\)](#)

### Rubriques connexes

- [Présentation des tâches vocales](#)
- [Présentation des tâches de clavardage](#)
- [Présentation des tâches par courriel](#)
- [Aperçu des campagnes d'appels sortants](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

# Planifier un rappel

[Modifié : 8.5.115.17, 8.5.111.21]

Vous pouvez replanifier trois types de rappel :

- Rappel d'interaction de campagne sortant **Modifié : 8.5.115.17]**
- Rappel Genesys [**Ajouté : 8.5.111.21]**
- Rappel Web

## Replanification d'une interaction sortante en tant que rappel

[**Modifié : 8.5.115.17]** Vous pouvez replanifier un appel de type **Campagne d'appels sortants** (par exemple, si le contact n'est pas en mesure de répondre maintenant) en utilisant la fonction Replanifier un rappel.

Dans la fenêtre d'interaction des appels Campagne d'appels sortants, cliquez sur **Replanifier un rappel** () dans la barre d'outils des actions d'appel. La vue **Replanifier un rappel** s'affiche.

Cochez la case **Replanifier un rappel** pour reprogrammer l'appel. Après avoir indiqué une nouvelle date/heure et, si nécessaire, un nouveau numéro, cliquez sur **Mettre fin à l'appel** () pour déconnecter l'appel. Cliquez sur **Marquer comme terminé** () pour replanifier le rappel. Le bouton **Replanifier un rappel** prend l'apparence suivante  une fois l'appel planifié.

Pour définir une nouvelle date, vous pouvez soit la saisir directement dans le champ de date, soit cliquer sur un nouveau jour dans la vue du calendrier. Utilisez les flèches vers la gauche et vers la droite pour changer le mois et l'année.

Pour définir une nouvelle heure, vous pouvez soit la saisir directement dans le champ de l'heure, soit utiliser les flèches vers le haut et vers le bas pour changer les heures et les minutes.

Cliquez sur **Rappel personnel** pour planifier le rappel que vous effectuerez personnellement. Pour renvoyer l'interaction vers la file d'attente des appels, laissez la case à cocher **Rappel personnel** désactivée. [**Modifié : 8.5.115.17]**

- Dans certains environnements, tous les appels replanifiés sont des rappels personnels. Dans ce cas, vous ne pourrez pas modifier la sélection.
- Dans certains environnements, tous les appels replanifiés sont des rappels de campagne (n'importe quel agent actif dans la campagne peut faire le rappel). Dans ce cas, la case à cocher **Rappel personnel** n'est pas affichée.

Pour sélectionner un nouveau numéro pour le contact, cliquez sur la liste déroulante **Téléphone** et choisissez un autre numéro.

Pour ajouter un nouveau numéro à utiliser pour le rappel, cliquez sur **Nouveau numéro de téléphone**. La vue Ajouter un nouveau numéro s'affiche. Les options suivantes sont disponibles :

- **Téléphone** : entrez un nouveau numéro de téléphone à utiliser pour le rappel planifié.
- **Type** : sélectionnez un type vocal ou un autre type de média, tel qu'un téléphone mobile.
- **De** : sélectionnez l'heure à partir de laquelle l'appareil peut être contacté.
- **Jusqu'à** : sélectionnez l'heure jusqu'à laquelle l'appareil peut être contacté.

## Rappel Genesys

[Ajouté : 8.5.111.21]

Si le rappel Genesys est activé dans votre environnement, vous pouvez replanifier une **interaction de rappel** actuelle ou programmer (créer) une nouvelle interaction de rappel pour votre contact.

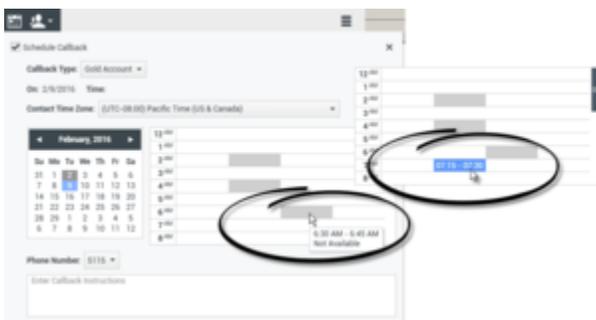
### Replanifier un rappel

Pour replanifier votre interaction de rappel actuelle, dans la fenêtre Interaction de rappel, cliquez sur



pour ouvrir la vue **Replanifier un rappel**.

Cochez la case **Replanifier un rappel**, choisissez un type de rappel, un fuseau horaire, une date dans le calendrier et un créneau horaire dans la grille du planning. Les créneaux horaires indisponibles apparaissent grisés. Les créneaux horaires sont bleus et indiquent la plage horaire. Cliquez en dehors de la vue pour valider le rappel.

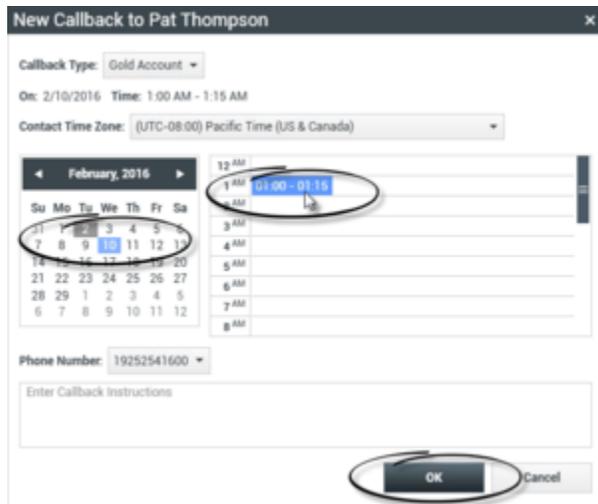


Utiliser la vue Replanifier un rappel pour reprogrammer l'interaction de rappel actuelle

### Planifier un nouveau rappel à partir d'une interaction

Dans la barre d'outils d'une interaction existante, telle que la voix, le clavardage, le courriel, le SMS, etc., cliquez sur  pour ouvrir la fenêtre **Nouveau rappel**.

Choisissez un type de rappel, un fuseau horaire, une date dans le calendrier et un créneau horaire dans la grille du planning. Les créneaux horaires indisponibles apparaissent grisés. Les créneaux horaires sont bleus et indiquent la plage horaire. Cliquez sur **OK** pour valider le rappel.



Utiliser la fenêtre Nouveau rappel pour planifier une nouvelle interaction de rappel

## Planifier un nouveau rappel à partir de Team Communicator

Dans **Team Communicator**, recherchez un contact, puis sélectionnez **Nouveau rappel** dans le menu Action pour ouvrir la fenêtre **Nouveau rappel**.

Choisissez un type de rappel, un fuseau horaire, une date dans le calendrier et un créneau horaire dans la grille du planning. Les créneaux horaires indisponibles apparaissent grisés. Les créneaux horaires sont bleus et indiquent la plage horaire. Cliquez sur **OK** pour valider le rappel.



Utiliser la fenêtre Nouveau rappel pour planifier une nouvelle interaction de rappel

---

## Replanifier un rappel Web

Vous pouvez reprogrammer un appel de type **Rappel Web** (par exemple, si le contact n'est pas en mesure de répondre à la date/l'heure à laquelle il a planifié le rappel Web) à l'aide de la fonction Replanifier un rappel.

Dans la fenêtre d'aperçu du rappel Web, cliquez sur **Replanifier un rappel** () dans la barre d'outils des actions d'appel. La vue **Replanifier un rappel** s'affiche.

Cochez la case **Replanifier un rappel** pour reprogrammer l'appel. Dans le champ de date **Le**, saisissez une nouvelle date ou utilisez le calendrier pour en sélectionner une. Indiquez une nouvelle heure et une nouvelle durée d'appel à l'aide des champs **De** et **Jusqu'à**. L'horloge est mise à jour en fonction de la nouvelle heure de "début".

Si nécessaire, vous pouvez préciser un nouveau numéro de contact en sélectionnant ce dernier dans la liste déroulante **A**.

Après avoir indiqué une nouvelle date/heure et, si nécessaire, un nouveau numéro, cliquez sur **X** pour fermer la vue **Replanifier un rappel**. Le bouton **Replanifier un rappel** prend l'apparence suivante  une fois le rappel planifié.

Cliquez sur **Marquer comme terminé** () pour replanifier le rappel à la date et à l'heure indiquées. A la date et à l'heure indiquées, la notification de l'interaction de rappel Web s'affiche sur votre Bureau.

---

## Aperçu des campagnes d'appels sortants

En tant qu'agent, vous travaillez peut-être sur des campagnes (télémarketing ou collecte de fonds, par exemple) dans lesquelles les interactions de contact sont des appels **vocaux** sortants, basés sur une liste de contacts prédéfinie.

Deux modes de diffusion sont disponibles pour les appels sortants. Un superviseur détermine le mode qui sera utilisé :

- **Manuel** : dans ce mode, vous passez des appels sortants en demandant une interaction à partir d'une liste d'appel prédéfinie. Un seul mode de numérotation est associé à la diffusion manuelle :
  - **Aperçu**. Le système présente des données relatives au contact à un agent, lequel établit ensuite l'appel vers le contact.
- **Automatique** : dans ce mode, les appels sortants sont acheminés vers votre Bureau. Trois modes de numérotation sont associés à la diffusion automatique :
  - **Prévisualisation Inser**. Le système présente des données relatives au contact à un agent, lequel établit ensuite l'appel vers le contact.
  - **Progressif**. Le système compose automatiquement les numéros du client et transfère uniquement un appel vers un agent si la connexion a été établie avec succès.
  - **Prédictif**. Le système évalue le nombre d'agents libres sur la base des statistiques actuelles et peut démarrer à l'avance, même si aucun agent n'est libre.

Si votre superviseur ou une autre personne de votre entreprise lance une campagne d'appels sortants à laquelle vous êtes affecté, vous recevrez un **message** d'avertissement vous informant qu'une campagne spécifique a commencé et que vous y êtes affecté.

**Remarque** : si la campagne a commencé avant que vous soyez connecté, un message d'avertissement s'affiche. Si vous travaillez sur une campagne, la vue **Mes campagnes** présente la liste des campagnes actives et en cours d'exécution. Les campagnes actives sont indiquées par un message d'état Commencé dans le volet Mes campagnes.

Après connexion avec votre contact, vous pouvez effectuer plusieurs tâches, en fonction de la nature de l'interaction. Vous pouvez, par exemple, **mettre à jour des enregistrements clients**, planifier un rappel, sélectionner un **code de disposition** ou effectuer d'autres **actions d'appel**.

## Déconnexion négociée

Parfois, selon le moment où elle se produit, une déconnexion brusque d'un agent lors d'une campagne affecte la qualité de service de ladite campagne. Il se peut, par exemple, que vous ayez cliqué sur Déconnexion alors que, au même moment, une campagne prédictive ou progressive vous avait choisi pour un appel ultérieur en cours d'établissement avec un client. Si Workspace vous déconnecte immédiatement, cet appel prendra peut-être davantage de temps pour être transmis à un agent. Pour éviter cela, la déconnexion est retardée de quelques secondes si vous la lancez en utilisant l'une des méthodes suivantes :

- 
- Sélectionnez Déconnexion dans la barre de titre de la [fenêtre principale](#) ou du menu principal.
  - Sélectionnez Déconnexion du canal vocal dans la vue [Mes canaux](#) de votre Workspace.

Si vous sélectionnez **Déconnexion** pendant la réception d'une interaction, un message système s'affiche sur votre Bureau pour vous informer que vous êtes en attente d'une autorisation de déconnexion. Le message contient un compte à rebours qui vous indique le nombre de minutes et/ou secondes restantes avant que l'autorisation de déconnexion vous soit accordée.

Si vous fermez la fenêtre de message, vous aurez encore la possibilité de vérifier le temps restant avant l'autorisation de déconnexion en consultant vos messages dans la fenêtre principale ou dans la fenêtre [Mes messages](#). Vous pouvez également placer le pointeur de la souris sur l'icône Etat pour afficher une notification du temps restant pour la déconnexion négociée.

La vue Mes messages et l'infobulle de l'icône Etat vous indiquent, toutes deux, le moment où la déconnexion est autorisée.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Lesson: Rescheduling a call as a callback \(Replanification d'un appel en rappel\)](#)
- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Gestion des interactions vocales des campagnes d'appels sortants\)](#)

## Rubriques connexes

- [Appels sortants en mode Prévisualisation](#)
- [Appels de prévisualisation Insertion sortante](#)
- [Appels sortants en mode Progressif](#)
- [Actions d'appel pour appels sortants](#)
- [Interaction vocale](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)

- 8. Connexion
- 9. Consultation vocale
- 10. Composants, fonctions et commandes

---

# Correction orthographique

La fonction de correction orthographique interactive vous permet de vérifier l'orthographe du contenu de votre message avant de l'envoyer. Vous avez accès à trois dictionnaires : un dictionnaire d'entreprise défini par votre administrateur, un dictionnaire propre à votre langue que vous pouvez sélectionner dans un menu déroulant et un dictionnaire personnel appelé Mon dictionnaire.

Workspace crée un dictionnaire unique pour chaque agent. Tout ajout ou modification de votre part est effectué dans votre dictionnaire personnel. Si vous travaillez à un poste de travail différent, vous pouvez malgré tout accéder à votre dictionnaire personnel tant que vous êtes connecté sous vos nom d'utilisateur et mot de passe.

A mesure que vous tapez votre message, une ligne rouge ondulée apparaît sous chaque mot qui ne figure pas dans le dictionnaire de vérification que vous avez spécifié. Cliquez avec le bouton droit sur le mot mal orthographié pour le corriger ou l'ajouter à votre dictionnaire personnel. Vous pouvez également choisir d'ignorer une seule occurrence du mot (**Ignorer**) ou de toujours ignorer cette orthographe (**Ignorer tout**).

Si vous tentez d'envoyer un message contenant un mot mal orthographié, votre système peut être configuré pour afficher une boîte de dialogue d'avertissement qui vous demande si vous souhaitez envoyer le message sans apporter de corrections aux éventuelles fautes d'orthographe. Cliquez sur **Oui** pour envoyer le message quand même, ou sur **Non** pour retourner au message et corriger les mots mal orthographiés. [Ajouté : 8.5.105.12]

Le menu contextuel de vérification de l'orthographe contient les options suivantes :

- **Suggestions** : permet de lister des mots figurant dans le dictionnaire sélectionné et proposés comme candidats pour le mot souligné.
- **Ignorer** : permet de ne pas marquer cette occurrence du mot souligné comme étant incorrecte.
- **Ignorer tout** : permet de ne marquer aucune des occurrences du mot souligné comme étant incorrectes.
- **Ajouter au dictionnaire** : permet d'ajouter cette orthographe au dictionnaire sélectionné.
- **Correction orthographique** : permet d'activer ou de désactiver la vérification de l'orthographe.
- **Langues** : permet de sélectionner la langue à utiliser pour la vérification de l'orthographe.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Handle An Email Interaction \(Gestion d'une interaction par courriel\)](#)
- [Handle A Chat Interaction \(Gestion d'une interaction par clavardage\)](#)

## Rubriques connexes

- [Courriel sortant](#)
- [Interaction par clavardage](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

# Team Communicator

Team Communicator est un service partagé, disponible dans les vues suivantes :

- Fenêtre principale
- Fenêtres d'interaction (pour le transfert, la consultation ou le lancement d'une interaction vocale à partir d'une interaction non vocale) :
  - Voix
  - Clavardage
  - Courriel
  - SMS
  - Messagerie instantanée interne
  - Élément de travail
- Canaux de médias sociaux (par le biais de plug-ins eServices)

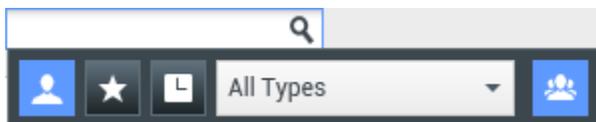
Avec Team Communicator, vous pouvez trouver une cible interne ou un contact et lancer une interaction avec celui-ci. Votre administrateur peut configurer votre système de façon à limiter vos résultats de recherche.

Team Communicator vous permet de lancer différents types de communication avec des ressources internes ou externes afin de résoudre un dossier client particulier ou dans tout autre but, tel qu'un appel de suivi ou une réunion.

Si votre compte est configuré en tant que **Superviseur ou Chef d'équipe**, vous pouvez utiliser Team Communicator et la barre d'outils Actions d'appel pour gérer le contrôle et l'accompagnement des agents, ce qui inclut les opérations de lancement et d'arrêt.

## Fenêtre principale Team Communicator

La **fenêtre principale** contient le champ Team Communicator - Recherche rapide. Il s'agit d'un outil de recherche universel 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.



Zone de gestion des contacts

Lorsque vous cliquez dans le champ, la barre d'outils Team Communicator s'affiche. Tapez un nom, un numéro de téléphone ou un autre mot-clé dans le champ pour commencer votre recherche. Vous

pouvez alors effectuer des recherches dans tous les contacts () , les contacts favoris () , les contacts récents () et les cibles internes. Votre administrateur a peut-être configuré la vue Team Communicator pour conserver et afficher les appels récents, y compris les appels manqués. Si cette fonction est activée, les interactions vocales récentes sont affichées dans la vue Team Communicator et différenciables grâce à un indicateur visuel spécifique (entrée/sortie/manquée). L'infobulle de chaque fiche contient des informations supplémentaires sur l'événement d'appel entrant correspondant (par exemple : type d'appel, marque horaire et état manqué, le cas échéant). 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.

## Conseil

Genesys ne prend pas en charge les *caractères génériques* pour la recherche de contacts dans la base de données

## Lancement d'une nouvelle interaction

Pour lancer une nouvelle interaction (**messagerie instantanée interne**, interaction **vocale** interne/externe ou courriel sortant), indiquez le nom d'une cible interne (agent, compétence, groupe, file d'attente 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.

## Saisie d'informations dans le champ de recherche universel

A mesure que vous tapez, Workspace lance la recherche dans les bases de données de contacts et de cibles internes et dresse la liste des résultats potentiels. Le système affiche une vue répertoriant les cibles internes et les contacts potentiels. L'état de chaque cible interne est indiqué.

Vous pouvez utiliser cette vue contextuelle pour effectuer les opérations suivantes :

- **Filtrer et trier la liste des résultats de recherche.**
- Effectuer des **actions** sur un contact sélectionné ; par exemple l'appeler, lui envoyer un message instantané, créer un courriel sortant ou l'enregistrer en tant que favori.

## Filtre et tri de la liste des résultats de recherche

Les résultats de recherche sont affichés sous forme de liste. La recherche par « mots-clés » recherche 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.

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 courriel 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) dans la base de données en utilisant le mode de correspondance sélectionné « Commence par » pour rechercher les mots-clés fournis.

Exemples :

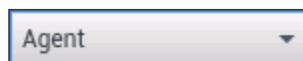
- Une recherche rapide qui utilise les mots-clés *John Daly* en tant que critères définis pour s'appliquer uniquement aux champs **Prénom** et **Nom** trouvera un contact pour qui **Prénom**=*John* et **Nom**=*Daly*.
- Une recherche rapide qui utilise les mots-clés *John Junipero* en tant que critères 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 actuellement pas en charge de jeux de caractères mixtes pour la recherche de contacts dans la base de données. Par exemple, il n'est pas possible de rechercher des mots en caractères chinois simplifié ou latins dans la même chaîne de recherche ; la séquence de caractères chinois simplifiés immédiatement suivie par des caractères latins ne sera pas considérée comme deux mots.

Dans la plupart des cas, vous pouvez affiner votre recherche à l'aide des fonctionnalités de filtrage de la liste. Vous pouvez filtrer les résultats de recherche par type de résultat, à l'aide de la liste déroulante correspondante. Par exemple, vous pouvez filtrer les résultats de vos recherches afin que seuls vos contacts et favoris soient affichés.

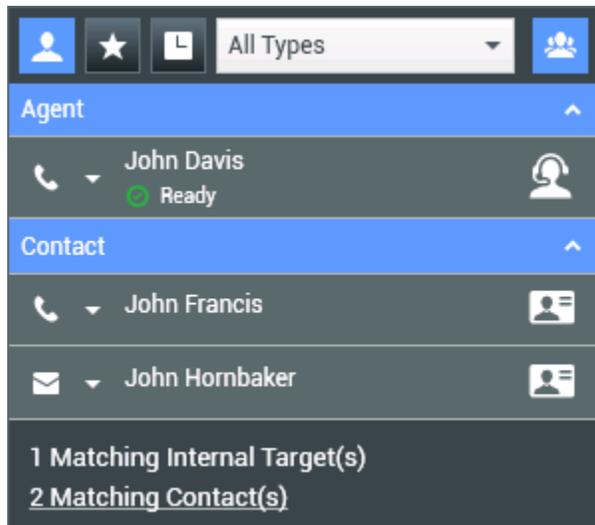


Liste déroulante des contacts

Les types de résultats possibles sont :

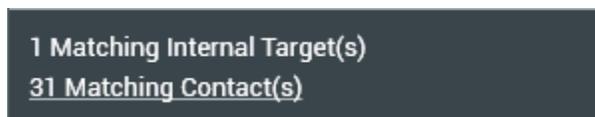
- Tous les types
- Agent
- Groupe d'agents
- Contact
- File d'attente des interactions
- File d'attente
- Point de routage
- Compétence

Cliquez sur l'icône **Tri par type/catégorie** () pour classer les résultats de la recherche par type ou par catégorie. Vous pouvez réduire les catégories en cliquant sur la flèche affichée en regard du nom d'une catégorie.



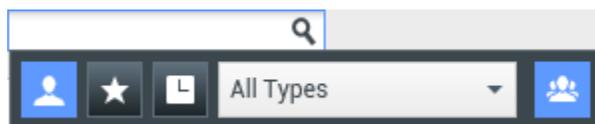
Tri des résultats par groupe

Pour afficher uniquement les contacts, cliquez sur le lien **Contacts correspondants**. La vue [Annuaire des contacts](#) s'affiche.



Contacts externes correspondants

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



Champ Recherche rapide

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

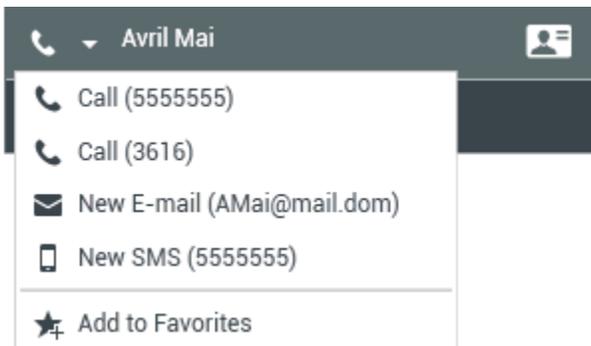
-  **Tout rechercher** : cliquez sur ce bouton pour sélectionner toutes les cibles internes et tous les contacts correspondants. Cette option n'a aucune incidence sur l'ordre de tri.
-  **Afficher et rechercher dans mes favoris** : cliquez sur cette option pour afficher uniquement les contacts/cibles internes marqués comme favoris. Le tri s'effectue par catégorie ou par type.
-  **Afficher et rechercher dans éléments récents** : cliquez sur cette option pour afficher les dix

derniers contacts/cibles internes que vous avez appelés directement, que vous avez contrôlés ou auxquels vous avez envoyé un message instantané/courriel. Les résultats sont alors triés par date. Workspace peut être configuré pour afficher les appels manqués récents appartenant à un ou plusieurs des types suivants : interne, externe ou consultation. Si vous passez le pointeur de la souris sur le nom ou le numéro de l'appelant, des informations sur l'heure de l'appel manqué apparaissent dans une infobulle.

- **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.
-  **Afficher/Masquer les types** : cliquez pour afficher ou masquer les types ou catégories.

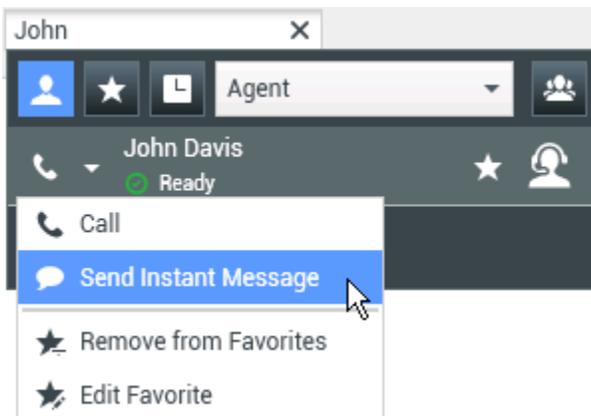
## Actions

Cliquez sur la liste contextuelle **Menu Action** en regard de la cible interne ou du contact à rechercher. L'exemple ci-dessous illustre le menu Action relatif à un contact :



Menu Action de Team Communicator

L'exemple ci-dessous illustre le **menu Action** relatif à une cible interne :



Menu Action de Team Communicator relatif à une cible interne

Depuis la liste, vous pouvez :

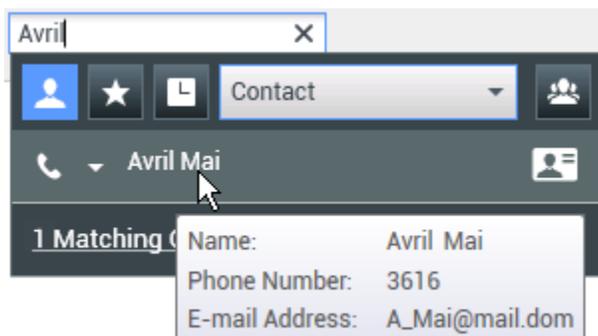
- Sélectionner le type d'interaction à lancer (**vocale externe**, **vocale interne**, **courriel sortant** ou **message instantané interne**).

- Sélectionner **Ajouter aux favoris** pour ajouter le contact à votre liste de **contacts favoris**.

## Affichage des informations sur le contact

Placez le pointeur de la souris sur l'icône du contact pour faire apparaître des informations supplémentaires sur le contact. La fenêtre contextuelle Résumé du contact s'affiche brièvement, pour que vous puissiez voir les informations essentielles telles que :

- Nom du contact
- Informations sur le contact
- Autres attributs professionnels



Résumé du contact

Cliquez sur l'icône du téléphone pour lancer une **interaction vocale**.

## Favoris

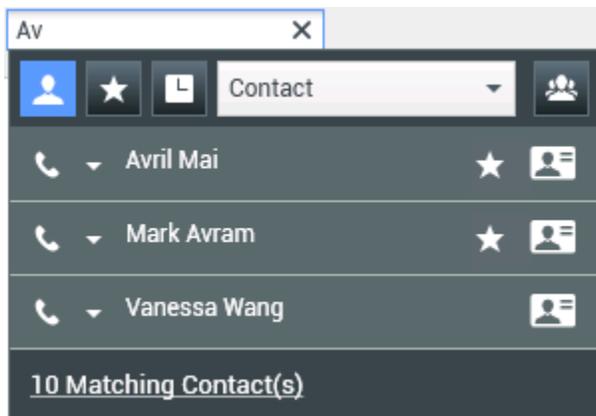
Un favori est une cible interne ou un contact que vous appelez fréquemment ou que vous souhaitez pouvoir retrouver facilement. Vous pouvez désigner des cibles internes et des contacts en tant que "favoris" en utilisant le **menu Action** de Team Communicator. Lorsque vous procédez de la sorte, il se peut que vous soyez configuré pour attribuer l'élément ou la personne désigné(e) à une catégorie favorite. Des catégories favorites peuvent être prédéfinies par votre administrateur ou il se peut que vous puissiez en créer vous-même. Les favoris d'entreprise sont en lecture seule.

Pour désigner une cible interne ou un contact en tant que favori, procédez comme suit :

1. Recherchez la cible interne ou le contact dans Team Communicator.
2. Cliquez pour ouvrir le **menu Action** affiché en regard du nom de la cible interne ou du contact que vous souhaitez ajouter à vos favoris, puis sélectionnez **Ajouter aux favoris**.
3. La boîte de dialogue **Nouveau favori** s'ouvre.
  - La liste déroulante **Catégorie** vous permet de définir une nouvelle catégorie ou de faire votre sélection dans une liste de catégories existantes.
  - Cliquez sur **OK** pour ajouter la cible interne ou le contact à une catégorie en tant que favori. Si vous ne choisissez pas de catégorie, le favori est répertorié dans la catégorie Autres favoris lorsque Team Communicator est affiché dans la vue Catégorie.

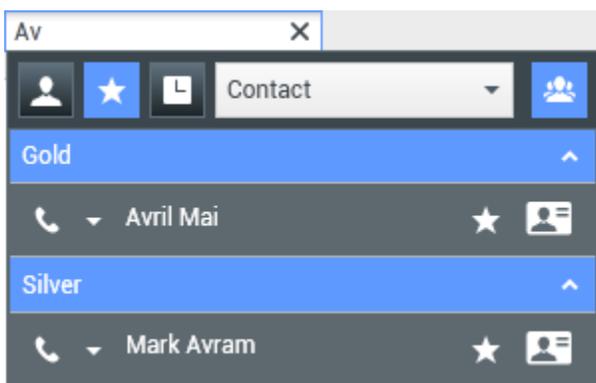
Dans Team Communicator, les favoris désignés sont indiqués par une étoile blanche (★), tandis que

les favoris d'entreprise sont indiqués par une étoile blanche accompagnée d'un verrou (🔒). Votre administrateur peut vous affecter des favoris d'entreprise sensibles à la casse, adaptés à votre rôle ou au contact avec lequel vous interagissez actuellement.



Recherche d'un contact

Si vous filtrez les résultats de recherche de Team Communicator par favoris et par type (catégorie), Team Communicator trie les favoris dans les catégories désignées. Dans l'illustration ci-dessous, les contacts favoris sont affichés dans deux catégories, à savoir : Or et Argent. Le premier contact est un favori personnel, tandis que le second est un favori d'entreprise.



Recherche d'un favori

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**.

#### Remarques :

- vous ne pouvez ni modifier, ni supprimer de favoris d'entreprise. Ces favoris sont, en effet, contrôlés par votre administrateur.
- Si vous avez ajouté une cible en tant que Favori personnel et que votre administrateur l'ajoute ensuite

---

comme Favori d'entreprise, elle sera désignée comme Favori d'entreprise dans la vue horizontale, et comme Favori personnel et Favori d'entreprise dans la vue par catégorie.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

## Rubriques connexes

- [Interaction vocale](#)
- [Interaction par clavier](#)
- [Interaction par courriel](#)
- [Interaction par SMS](#)
- [Interaction par messagerie instantanée interne](#)
- [Éléments de travail](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

# Chef d'équipe

[Modifié : 8.5.127.06]

Si vous êtes configuré en tant que superviseur (Chef d'équipe ou Superviseur d'équipe) pour un groupe d'agents, vous pouvez contrôler ou accompagner des agents. Si vous acceptez l'interaction, une fenêtre d'interaction s'ouvre sur votre Bureau et vous êtes connecté à l'appel ou l'interaction par clavardage.

Certains superviseurs peuvent être configurés pour contrôler le statut des agents, y compris la définition d'un agent en **Prêt**, **Non prêt** et **Déconnexion**.

## Notes sur la surveillance, l'accompagnement et l'intervention

Gardez les points suivants à l'esprit lorsque vous surveillez vos agents vocaux et de clavardage :

- Si vous contrôlez actuellement l'agent, ni celui-ci, ni le contact ne peuvent vous entendre. Suivant la configuration, il se peut que l'agent soit informé en cas de contrôle (une icône s'affiche alors dans la fenêtre d'interaction) ou que le contrôle soit effectué à son insu.
- Si vous accompagnez l'agent, il peut vous entendre, 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. Par exemple, vous pouvez passer du contrôle discret à l'intervention.

### Conseil

#### Contrôle vocal :

- vous pouvez contrôler un seul agent à la fois sur le canal vocal.
- Vous pouvez contrôler une seule interaction du même agent à la fois.
- Vous pouvez contrôler l'interaction suivante d'un seul agent à la fois.
- Il n'est pas possible pour plusieurs superviseurs de contrôler les interactions suivantes du même agent.

### Conseil

**Contrôle du clavier :**

- Vous pouvez contrôler plusieurs agents de clavier en même temps.
- Vous pouvez contrôler plusieurs interactions du même agent à la fois.
- Vous pouvez contrôler l'interaction suivante de plusieurs agents à la fois.
- Il est possible pour plusieurs superviseurs de contrôler les interactions suivantes du même agent.
- Workspace ne limite pas le nombre d'itérations par clavier simultanées qu'un superviseur peut contrôler. Le nombre maximal doit être déterminé par les stratégies de votre entreprise.

## Contrôle

Lorsque vous contrôlez un agent sélectionné qui fait partie de votre groupe, vous recevez un Aperçu de l'interaction qui vous informe que l'agent en question traite actuellement une interaction vocale ou par clavier. Vous pouvez contrôler l'interaction en cours ou suivante d'un agent.

Vous pouvez lancer le contrôle d'un agent de votre groupe en utilisant Team Communicator afin de le localiser. Dans le **menu Action**, sélectionnez **Contrôler les interactions suivantes** (). Si une interaction active est en cours, elle est affichée dans le menu **Contrôler**. Pour contrôler cette interaction, sélectionnez-la dans ce menu **Contrôler**. Pour contrôler l'interaction suivante, sélectionnez **Interactions suivantes**.

Vous pouvez mettre fin au contrôle d'un agent en utilisant Team Communicator et en sélectionnant **Arrêter le contrôle** dans le **menu Action** ().

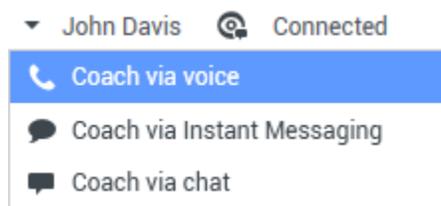
Vous pouvez arrêter le contrôle de l'interaction en cours en cliquant sur **Mettre fin au contrôle** () dans la barre d'outils Actions d'appel de la fenêtre d'interaction.

## Accompagnement

Lorsque vous accompagnez un agent sélectionné qui fait partie de votre groupe, vous recevez un Aperçu de l'interaction qui vous informe que l'agent en question traite actuellement une interaction vocale ou par clavier. Vous pouvez accompagner l'interaction en cours ou suivante d'un agent.

Vous pouvez lancer l'accompagnement d'un agent de votre groupe en utilisant Team Communicator afin de le localiser. Dans le **menu Action**, sélectionnez **Accompagner les interactions suivantes** (). Si une interaction active est en cours, elle est affichée dans le menu **Accompagner**. Pour accompagner cette interaction, sélectionnez-la dans ce menu **Accompagner**. Pour accompagner l'interaction suivante, sélectionnez **Interactions suivantes**.

Dans l'interaction qui fait l'objet d'un contrôle, vous pouvez également accompagner un agent de votre groupe en utilisant le **menu Action** associé à l'interlocuteur.



Menu Actions sur participants basculé vers le chef d'équipe

L'accompagnement est disponible pour les trois canaux : voix, clavardage, et MI.

Vous pouvez mettre fin à l'accompagnement d'un agent en utilisant Team Communicator et en sélectionnant **Arrêter l'accompagnement** dans le **menu Action** ()

Vous pouvez arrêter l'accompagnement 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.

## Intervention

Pour que vous puissiez intervenir dans une interaction active, il faut que celle-ci fasse déjà l'objet d'un contrôle ou d'un accompagnement de votre part.

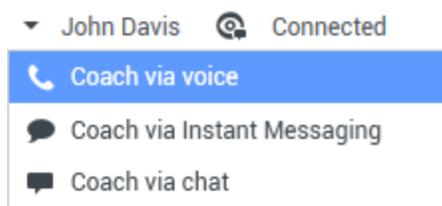
Pour intervenir (vous joindre) dans une interaction active que vous contrôlez ou accompagnez,

cliquez sur **Intervention** () dans la barre d'outils Supervision. L'action **Intervention** se présente sous la forme d'un simple bouton si vous supervisez une interaction à un seul canal (voix ou clavardage), mais sous la forme d'un bouton de menu déroulant si vous contrôlez une interaction à plusieurs canaux (interactions vocales et par clavardage en simultané).

## Changement de modes de contrôle

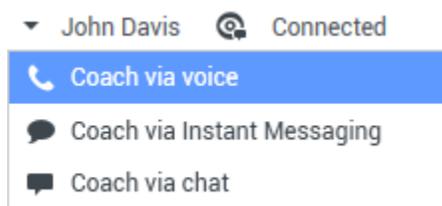
Pendant le contrôle ou l'accompagnement d'une interaction active, vous pouvez basculer d'un mode de supervision vers un autre :

- Du contrôle à l'accompagnement : utilisez le menu **Action** associé à l'interlocuteur ou choisissez l'option **Activer le son (Accompagner)** () dans la barre d'outils Interaction pour revenir à l'accompagnement.



Menu Actions sur participants basculé vers le chef d'équipe

- Du contrôle à l'intervention : utilisez l'icône **Intervention** () de la barre d'outils Supervision.
- De l'accompagnement à l'intervention : utilisez l'icône **Intervention** () de la barre d'outils Supervision.
- De l'accompagnement au contrôle : utilisez l'option **Fin du clavardage** (), **Mettre fin à l'appel** () ou **Terminer session MI** () de la barre d'outils Interaction de l'interaction d'accompagnement pour revenir au contrôle ou **Désactiver le son (Contrôler)** () de la barre d'outils Interaction pour revenir en mode de contrôle.
- Intervention vers contrôle : utilisez l'option **Fin du clavardage** () ou **Mettre fin à l'appel** () de la barre d'outils Interaction pour revenir en mode de contrôle.
- Intervention vers accompagnement : utilisez le menu **Action** associé à l'interlocuteur.



Menu Actions sur participants basculé vers le chef d'équipe

- Utilisez l'icône **Mettre fin au contrôle** () de la barre d'outils Interaction pour mettre fin au contrôle.

## Déconnexion ou modification de l'état de l'agent

Vous devez être activé pour modifier manuellement l'état ou déconnecter les agents en utilisant Team Communicator.

### Modification de l'état de l'agent

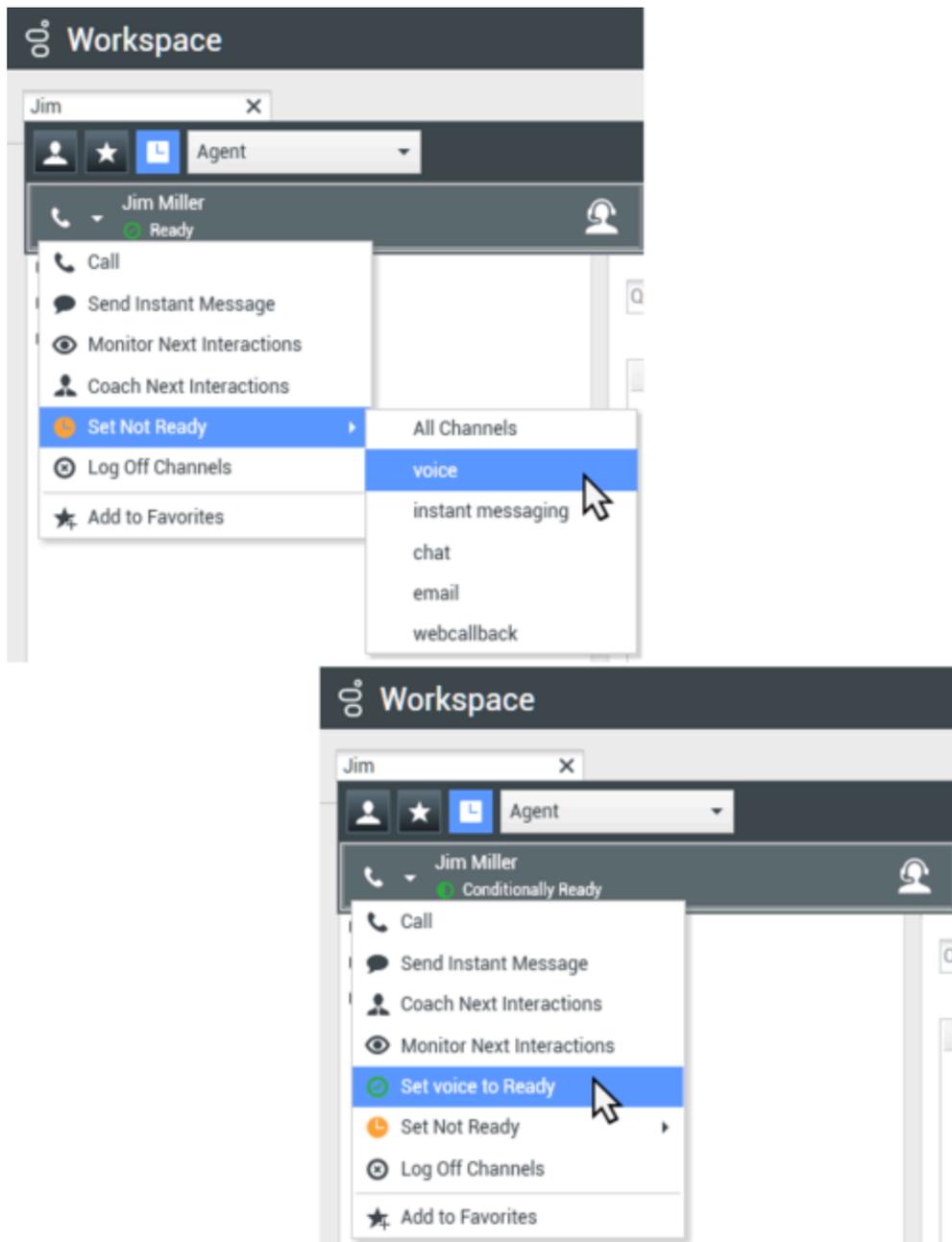
La fonctionnalité Modifier l'état de l'agent est utile si vous découvrez qu'un agent est défini dans le

---

mauvais état. Ouvrez **Team Communicator** et recherchez l'agent, puis utilisez le menu **Action** pour définir un agent en **Prêt** ou **Non prêt** sur tous les canaux, ce qui signifie tous les canaux répertoriés dans le menu ou sur des canaux spécifiques.

### Important

- Si un agent a défini son état sur **Traitement post-appel, Non prêt <avec la raison>**, ou **Ne pas déranger**, ceux-ci sont affichés comme **Non prêt** dans Team Communicator.
- Team Communicator ne prenant pas en charge ces états, vous ne pouvez pas définir un statut d'agent **Prêt** en **Traitement post-appel, Non prêt <avec la raison>**, ou **Ne pas déranger**, seulement pour **Non prêt**.

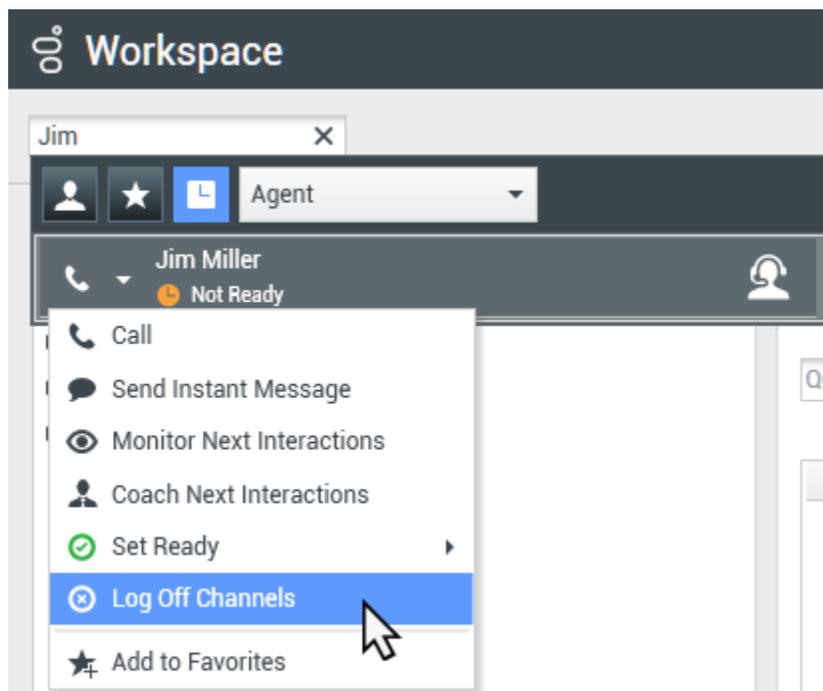


## Déconnexion d'un agent

La fonctionnalité Déconnexion d'agent est utile si vous découvrez qu'un agent a oublié de se déconnecter après sa période de travail. Ouvrez [Team Communicator](#) et recherchez l'agent, puis utilisez le menu **Action** pour déconnecter l'agent sur tous les canaux. Cette action est bénéfique car cela garantit que votre entreprise ne consomme pas inutilement de licences par siège, et cela empêche également les interactions d'être acheminées vers un agent qui n'est pas présent mais configuré pour une réponse automatique!

## Important

La fonctionnalité de déconnexion n'est pas disponible pour les agents qui traitent une interaction en cours.



## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Monitor, Coach, And Barge-in Interactions \(Contrôler, accompagner et intervenir sur des interactions\)](#)
- [Workbin and Queue Management \(Gestion de la corbeille et de la file d'attente\)](#)
- [Email Quality Assurance \(QA\) Review \(Contrôle d'assurance qualité \(AQ\) des courriels\)](#)

## Rubriques connexes

- [Interaction vocale](#)
- [Interaction par clavardage](#)
- [Contrôle AQ des interactions par courriel](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)

---

# Corbeilles

[Modifié : 8.5.110.13]

Une corbeille est semblable à une file d'attente personnelle. Vous pouvez y stocker des messages électroniques et d'autres interactions (éléments de travail) qui devront être traités ultérieurement. Cependant, contrairement à une file d'attente, les interactions stockées dans une corbeille sont accessibles dans n'importe quel ordre. Les interactions peuvent être affectées à des agents, des places, des groupes d'agents ou encore des groupes de places. Les éléments stockés dans une corbeille appartiennent au propriétaire de ladite corbeille.

Les interactions sont placées dans des corbeilles de différentes manières : via des stratégies de routage, en enregistrant les interactions en cours (interactions non marquées comme terminées) ou par le chef d'équipe (superviseur) qui les déplace manuellement.

Pour ouvrir la vue Corbeille depuis la [fenêtre principale](#), cliquez sur le bouton **Accéder aux vues d'appui de Workspace et les utiliser** () pour afficher le menu des **vues d'appui**, puis choisissez l'une des vues Corbeille suivantes :

- Mes corbeilles
- Mes corbeilles d'équipe
- Mes files d'attente d'interactions

La liste des corbeilles disponibles dépend de la configuration du système.

La vue Corbeilles comprend trois zones :

- **Explorateur de corbeilles** : permet de sélectionner des dossiers de corbeilles à partir de vos corbeilles personnelles et partagées. Pour les agents configurés en tant que Chef d'équipe, vous pouvez paramétrer la vue de l'Explorateur sur les vues suivantes :
  - **Mes corbeilles** : pour tous les agents, vue de vos corbeilles personnelles.
  - **Les corbeilles de mon équipe** : pour les chefs d'équipe, vue de toutes les corbeilles appartenant aux agents qu'ils supervisent.
  - **Les files d'attente de mes interactions** : pour les Chefs d'équipe, vue filtrée de vos files d'attente et corbeilles.
- **Vue Corbeille** : affiche la liste de toutes les interactions stockées dans les corbeilles sélectionnées ; elle contient des informations sur l'état de l'interaction, vous permet de trier les interactions, d'effectuer des recherches dans les interactions et d'exécuter des actions sur celles-ci.
- **Informations sur les interactions avec la corbeille** : cette zone vous permet d'afficher les onglets Détails, Remarques et Données de contexte pour l'interaction sélectionnée.

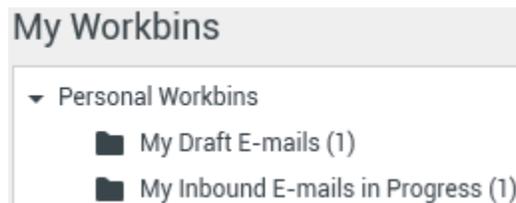
## Explorateur de corbeilles

L'Explorateur de corbeilles vous permet de consulter la liste de vos corbeilles personnelles et partagées, ainsi que d'accéder à une corbeille spécifique pour en afficher le contenu dans la vue **Corbeille**.

Choisissez une vue Corbeille en cliquant sur l'un des boutons situés au bas de la vue Explorateur de corbeilles :

- **Mes corbeilles** : pour tous les agents, vue de vos corbeilles personnelles.
- **Les corbeilles de mon équipe** : pour les chefs d'équipe, vue de toutes les corbeilles appartenant aux agents qu'ils supervisent.
- **Les files d'attente de mes interactions** : pour les Chefs d'équipe, vue filtrée de vos files d'attente et corbeilles.

Pour afficher une corbeille, cliquez sur celle-ci dans l'Explorateur de corbeilles.



Le nombre de courriels et/ou éléments de travail stockés dans chaque dossier est indiqué entre parenthèses en regard du nom du dossier de la corbeille.

Pour accéder directement à une corbeille spécifique à partir de la **fenêtre principale**, cliquez sur le bouton **Accéder aux vues d'appui de Workspace et les utiliser** (☰) pour afficher le menu des **vues d'appui**, puis choisissez l'une des vues Corbeille suivantes :

- Mes corbeilles
- Mes corbeilles d'équipe
- Mes files d'attente d'interactions

La liste des corbeilles disponibles dépend de la configuration du système.

Voici un aperçu des corbeilles qui peuvent être configurées pour votre vue **Mes corbeilles** :

- **En cours** : contient des courriels entrants et d'autres éléments de travail qui n'ont pas été traités.
- **Brouillon** : contient des courriels sortants (réponses) qui ont été enregistrés en tant que brouillons.
- **Personnalisé** : il se peut que votre administrateur vous ait autorisé à visualiser d'autres corbeilles.

### Mes corbeilles d'équipe

Pour les Chefs d'équipe, cette vue de l'Explorateur des corbeilles contient la liste de tous les agents que vous pouvez superviser. Pour afficher les corbeilles des agents que vous supervisez, cliquez sur

le nom de l'agent dans la liste, puis sur celui de la corbeille.

## Mes files d'attente d'interactions

Pour les Chefs d'équipe, cette vue de l'Explorateur des corbeilles contient la liste des filtres définis par votre administrateur système. Cliquez sur un filtre ou sur une file d'attente pour en voir le contenu dans la vue Corbeille.

Les filtres d'interaction recherchent dans la base de données des interactions celles qui répondent à certains critères comme la durée dans la file d'attente, la date de réception, l'état des interactions, etc. Les résultats des filtres sont un "instantané" de l'état des interactions dans la base de données au moment de la requête. Les vues des instantanés ne sont pas mises à jour automatiquement. Vous devez cliquer sur le bouton d'**actualisation** (🔄) pour consulter les derniers changements apportés à la base de données.

## Vue Corbeille

[Modifié : 8.5.110.13]

La vue Corbeille vous permet d'afficher des interactions, de les trier, de les rechercher ou encore de les soumettre à certaines opérations.

Les **informations** relatives à l'interaction sélectionnée sont affichées dans les onglets situés au bas de la vue Corbeilles.

Pour ouvrir une interaction, double-cliquez dessus.

Vous pouvez exécuter les fonctions suivantes sur les interactions sélectionnées dans des corbeilles en utilisant la barre d'outils Actions sur les corbeilles :

- **Répondre** (✉) : ouvre une réponse à l'interaction dans une fenêtre d'**interaction par courriel** sortante.
- **Répondre à tous** (✉) : ouvre une réponse à l'interaction dans une fenêtre d'**interaction par courriel** sortante et adresse le courriel à l'expéditeur, ainsi qu'à tous les autres destinataires du courriel d'origine.
- **Ouvrir** (📁) : ouvre l'interaction par courriel sélectionnée dans une fenêtre d'**interaction par courriel** entrant ou sortant. Ouvre l'élément de travail sélectionné dans une fenêtre d'**interaction par élément de travail**.
- **Marquer comme terminé** (☑) : termine le courriel et ferme la fenêtre d'interaction. Votre configuration prévoit peut-être l'indication d'un **code de disposition** avant de pouvoir cliquer sur **Marquer comme terminé** ; dans ce cas, l'interaction s'ouvre pour vous permettre de définir le code de disposition avant d'être autorisé à cliquer sur **Marquer comme terminé**.
- **Supprimer** (✖) : supprime le courriel de la base de données des contacts, si vous disposez des autorisations appropriées.
- **Déplacer dans la file d'attente** (➡) : (si vous disposez des autorisations appropriées) ouvre Team Communicator pour vous permettre de sélectionner la file d'attente dans laquelle vous souhaitez déplacer les interactions sélectionnées. Saisissez le nom de la file d'attente dans le champ de

recherche Team Communicator, puis à l'aide de l'option de mise en file d'attente du menu Action, sélectionnez Déplacer dans la file d'attente.

- **Déplacer dans la corbeille** (📁) : (si vous disposez des autorisations appropriées) ouvre Team Communicator pour vous permettre de sélectionner l'agent ou le groupe d'agents vers lequel vous souhaitez déplacer les interactions sélectionnées.
- **Modifier les informations de contexte** (✎) : (si vous disposez des autorisations appropriées) ouvre la fenêtre Modifier les informations de contexte pour vous permettre de modifier le contenu de l'onglet **Données de contexte** des interactions sélectionnées.
- **Imprimer** (🖨) : (si vous disposez des autorisations appropriées) ouvre la fenêtre d'**Aperçu avant impression** et vous permet d'imprimer l'interaction sélectionnée. **[Ajouté : 8.5.101.14]**
- **Actualiser** (🔄) : (Si la corbeille n'est pas configurée pour être automatiquement mise à jour) permet d'actualiser la liste des interactions dans la corbeille. **[Ajouté : 8.5.110.13]**

La vue Corbeille est, en fait, un tableau qui répertorie toutes les interactions stockées dans la corbeille sélectionnée. Les quatre colonnes disponibles fournissent des informations de base sur les interactions et leur état. Vous pouvez modifier l'ordre de tri des colonnes du tableau en cliquant sur leur en-tête. Pour inverser l'ordre de tri, cliquez une seconde fois sur l'en-tête de la colonne active. Les interactions non traitées apparaissent en caractères gras.

La vue Corbeille contient des colonnes pour les interactions par courriel (le contenu de ces colonnes peut être trié) — par exemple :

- **Icône**  : affiche le type et l'état de l'interaction.
- **De**  : affiche le nom des expéditeurs.
- **Objet**  : affiche l'objet de l'interaction.
- **Reçu**  : affiche la date et l'heure auxquelles l'interaction a été reçue pour la première fois.

Votre administrateur configure la vue et décide des colonnes disponibles.

Pour afficher ou masquer une colonne, cliquez avec le bouton droit dans la zone de liste afin d'ouvrir un menu contextuel, puis sélectionnez la colonne de votre choix.

Des colonnes différentes peuvent être configurées pour les autres supports pouvant être stockés dans une corbeille, tels que des **éléments de travail**. Les colonnes affichées pour les files d'attente d'interactions sont configurées par votre administrateur. Pour plus d'informations sur les autres colonnes, contactez votre administrateur.

## Recherche dans les corbeilles et les files d'attente d'interaction

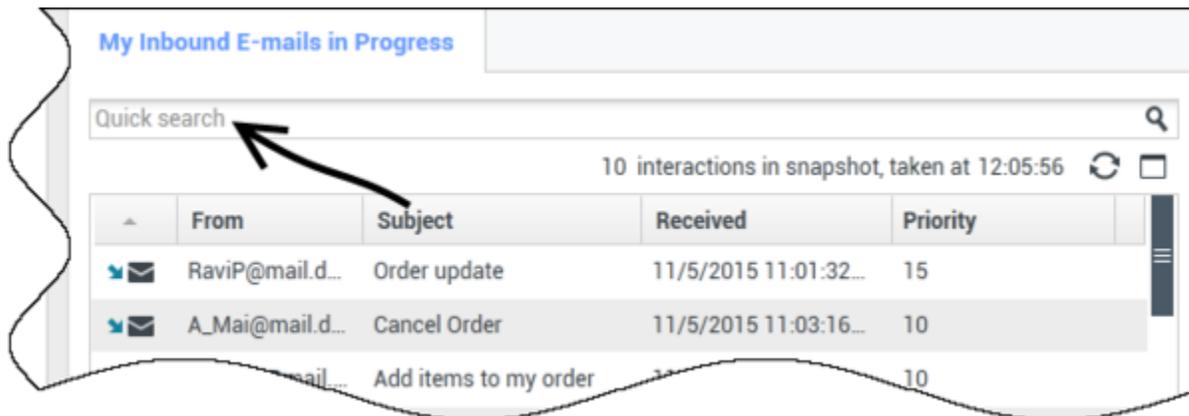
**[Ajouté : 8.5.110.13]**

Votre administrateur peut activer la fonction de recherche/filtrage de certaines ou de toutes vos corbeilles et files d'attente d'interaction. Cette fonctionnalité vous permet de saisir une valeur de recherche/filtre dans le champ Recherche rapide pour limiter le contenu de la liste d'éléments de corbeille ou file d'attente d'interactions uniquement aux interactions contenant la valeur que vous avez saisie.

Votre administrateur décide des colonnes (ou des propriétés d'interaction) pouvant être utilisées pour limiter l'affichage. Par exemple, votre administrateur peut configurer un attribut, comme la priorité,

aux interactions afin de vous permettre de **rechercher des interactions associées à un degré de priorité spécifique**. Si la fonction de recherche est activée, demandez à votre superviseur les valeurs que vous êtes autorisé à utiliser.

Saisissez une valeur de recherche/filtre et appuyez sur la touche **Entrée** ou cliquez sur la loupe pour trouver toutes les interactions qui contiennent la valeur en question.



## Informations sur les interactions avec la corbeille

Les détails, remarques et autres données de contexte concernant l'interaction sélectionnée sont affichés dans les onglets d'informations correspondants. Il se peut que vous deviez afficher les onglets d'informations de l'interaction. Pour ce faire, cliquez sur le bouton **Afficher/Masquer le panneau de détails** (☐☰).

La zone d'informations sur l'interaction contient les onglets suivants :

- **Détails** : informations spécifiques à l'interaction, y compris les champs A et De, les pièces jointes et le corps de l'interaction.
- **Remarques** : contenu des remarques stockées dans l'**historique du contact**.
- **Données de contexte** : données de contexte stockées dans l'**historique du contact**.

## Détails

L'onglet Détails contient un aperçu de l'interaction sélectionnée, des liens vers les pièces jointes, ainsi que les informations suivantes sur l'interaction par courriel :

- Objet
- Date et heure d'envoi de l'interaction
- Adresse électronique du destinataire (A)
- Adresse électronique de l'expéditeur (De)
- Champs personnalisés configurés par votre administrateur

---

Dans le cas des interactions de type Élément de travail, telles que des fax, l'onglet Détails contient les informations suivantes :

- Type de média
- Type d'interaction
- Sous-type d'interaction

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- [Using Workbins \(Utilisation des corbeilles\)](#)
- [Handle An Email Interaction \(Gestion d'une interaction par courriel\)](#)
- [Handle A Workitem Interaction \(Gestion d'une interaction par élément de travail\)](#)

## Rubriques connexes

- [Présentation des tâches par courriel](#)
- [Code de disposition](#)
- [Éléments de travail](#)

## 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)