



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

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.

## Contents

- **1 Composants, fonctions et commandes**
  - **1.1 Outils d'agent**
  - **1.2 Statistiques, état et autres informations**
  - **1.3 Fonctions et informations relatives aux contacts**
  - **1.4 Fonctions et informations relatives aux interactions**
  - **1.5 Ressources connexes**

## 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](#)