



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.

Administrator's User Guide

Noms de connexion d'agent

Noms de connexion d'agent

Les noms de connexion d'agent sont des codes uniques définis dans un autocommutateur et attribués à des agents. Ils permettent d'identifier quel agent travaille à quelle **place** pendant une session de travail donnée.

La configuration des noms de connexion d'agent dans la base de données de configuration doit correspondre exactement à celle des noms de connexion d'agent du système de commutation. Avant d'ajouter ou de supprimer un nom de connexion d'agent, vérifiez que la même modification a été apportée dans la base de données du système d'autocommutation.

Lorsque vous spécifiez des noms de connexion d'agents en tant qu'objets dans un autocommutateur, ils ne sont associés à aucun agent particulier. Pour plus de renseignements sur la méthode d'attribution des noms de connexion d'agent aux agents, reportez-vous à la section **Création d'agents**.

Présentation

Présentation des noms de connexion d'agent

La liste **Noms de connexion d'agent** présente les noms de connexion d'agent de votre environnement.

Important

- La liste **Autocommutateurs** apparaît lorsque vous sélectionnez **Noms de connexion d'agent** dans Configuration Manager. Pour accéder à la liste **Noms de connexion d'agent**, vous devez d'abord sélectionner un objet Autocommutateur, puis un dossier Noms de connexion d'agent.
- Les noms de connexion d'agent désactivés sont grisés dans la liste.

Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

Procédures

Procédures possibles depuis ce panneau

Pour créer un nouvel objet Nom de connexion d'agent, cliquez sur **Nouveau**. Pour afficher ou modifier les détails d'un objet existant, cliquez sur son nom ou sur la case à cocher en regard de l'objet, puis cliquez sur **Modifier**.

Pour supprimer un ou plusieurs objet(s), cochez la case en regard du ou des objet(s) dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**. Vous pouvez également supprimer des objets individuels en cliquant sur l'objet, puis sur **Supprimer**.

Important

Lorsque vous supprimez un nom de connexion d'agent, il est supprimé de la base de données de configuration et de tout agent auquel il était attribué. Cela peut avoir une incidence sur la configuration d'un agent donné du centre d'appels. Avant de supprimer un nom de connexion d'agent, pensez à afficher l'onglet Dépendances pour identifier l'agent auquel il est attribué. Si vous voulez supprimer uniquement le nom de connexion de l'agent auquel il est attribué et le laisser disponible dans la base de données de configuration pour être attribué à un autre agent, ouvrez le **Compte utilisateur** de l'agent, supprimez le nom de connexion d'agent et cliquez sur **Enregistrer**.

Autrement, cochez la case en regard d'un ou de plusieurs objet(s) et cliquez sur le bouton **Plus** pour exécuter les tâches suivantes :

- **Cloner**—Copier un nom de connexion d'agent.
- **Déplacer vers**—Déplacer un nom de connexion d'agent vers un autre dossier.
- Activer ou désactiver les noms de connexion d'agent
- Créer un dossier.

Cliquez sur le nom d'une connexion d'agent pour afficher d'autres détails sur l'objet.

Création d'objets Nom de connexion d'agent

Pour créer un objet Nom de connexion d'agent, procédez comme suit :

1. Dans l'en-tête, cliquez sur **Configuration**.
2. Sous l'en-tête **Commutation**, cliquez sur **Nom de connexion d'agent**.
3. La liste **Autocommutateurs** apparaît.
4. Cliquez sur l'objet Autocommutateur dans lequel vous souhaitez créer un nom de connexion d'agent.
5. Cliquez sur le dossier Noms de connexion d'agent dans lequel créer une connexion d'agent.
6. Cliquez sur **Nouveau**.
7. Entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste proposée :

- **Code**—Code de connexion de l'agent. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans l'autocommutateur. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la changer.
- **Autocommutateur**—Autocommutateur auquel appartient ce nom de connexion d'agent. Cette valeur est automatiquement configurée en fonction de l'autocommutateur affiché dans la liste **Noms de connexion d'agent**.
- **Remplacement**—S.O.
- **Type spécifique à l'autocommutateur**—S.O.
- **Mot de passe**—S.O.
- **Confirmer le mot de passe**—S.O.
- **Locataire**—S.O.
- **Activé**—Si cette option est sélectionnée, l'objet sélectionné est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisé sans restriction.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.