



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.

PureEngage Cloud Supervisor's Guide

Interaction par clavardage

Interaction par clavardage

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

Au cours d'une session de clavardage, votre contact et vous saisissez du texte dans la vue Interaction par clavardage, et la vue conserve une liste déroulante de la correspondance écrite. Une petite note apparaît en regard du nom de votre contact pendant qu'il tape. Le texte tapé par votre contact apparaît sur votre écran et le sien.

Présentation

Présentation de l'interaction par clavardage

La vue Interaction par clavardage permet d'effectuer diverses tâches relatives aux discussions, dont les suivantes :

- Envoyer une réponse au contact (reportez-vous à l'onglet Traitement d'un clavardage).



- () Transférer instantanément la discussion.



- () Transformer instantanément la discussion en conférence.

- Définir un code de disposition.
- Utiliser **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).
 - **Par clavardage** (cible interne uniquement).
- Afficher **l'historique du contact**.
- Afficher et gérer les **informations sur le contact**.
- Sélectionner **Marquer comme terminé** pour l'interaction en cours.

Interaction par clavardage





Traitement d'une interaction par clavardage

Lorsque vous acceptez une interaction par clavardage, la vue Interaction par clavardage apparaît.

Le nom du contact est affiché en haut de la fenêtre. Si vous placez le pointeur de la souris sur l'interaction dans la barre Interaction, le temps écoulé depuis le début de l'interaction et les dernières lignes de la transcription du clavardage sont affichés.

Les 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 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** : sélectionnez **Fin du clavardage** () pour arrêter l'interaction par clavardage en cours.
- **Transférer un clavardage instantané** : sélectionnez **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 établir une conférence avec un groupe d'agents, une compétence ou une file d'attente d'interactions, sélectionnez le nom de la compétence, du groupe, de l'agent, du point de routage, ou de la file d'attente. L'agent disponible ayant cette compétence ou appartenant au groupe ou à la file d'attente en question est informé de votre demande de conférence.
- **Consultation** : sélectionnez le **Team Communicator** pour lancer une **consultation vocale** avec une cible interne ou un contact. Pour consulter un groupe d'agents ou une compétence, sélectionnez le nom de la compétence, du groupe, de l'agent, du point de routage ou de la file d'attente. L'agent disponible ayant cette compétence ou appartenant au groupe ou à la file d'attente 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 vue 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** apparaît 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 de clavardage 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 le propriétaire de chaque message. Vous pouvez sélectionner et copier du texte à partir de la transcription du clavardage.

Il se peut que votre configuration 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.

Zone Message de clavardage

La zone de saisie Message de clavardage vous permet de saisir votre message et d'en afficher un aperçu 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.

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 indique que votre contact est en attente d'une réponse.

L'indicateur de réponse en attente apparaît près de l'icône du type d'interaction (🗨️) en haut de la vue Interaction.


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 la vue 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.

Si vous placez le pointeur de la souris sur un élément qui clignote, un aperçu de l'interaction apparaît 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 vue Interaction se ferme.


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

Si la cible ignore l'invitation, un message système s'ouvre en haut de la vue Interaction par

clavardage pour vous informer que l'invitation de conférence a été rejetée.

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 est également visible pour 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, un message système s'ouvre en haut de la vue Interaction par clavardage pour vous en informer.

Si la cible ignore l'invitation, un message système s'ouvre en haut de la vue Interaction par clavardage pour vous informer que l'invitation de conférence a été rejetée.