



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

PureEngage Cloud Current

1/21/2022

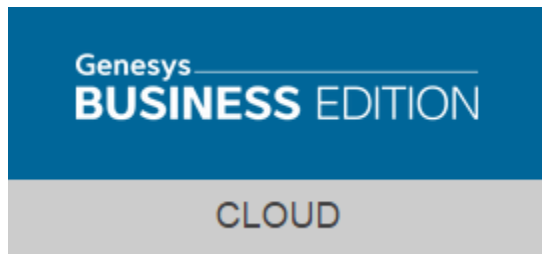
# Table of Contents

<b>Guide d'utilisation pour le superviseur</b>	<b>4</b>
<b>Accéder aux interfaces utilisateur</b>	<b>5</b>
<b>Agent Desktop</b>	<b>8</b>
Gérer ma session	10
Connexion	12
Vue principale	14
Mon état	21
Mes médias	23
Mes campagnes	25
Mon historique	26
Mon tableau de bord	27
Mes statistiques	28
Statistiques du centre de contact	29
Mes corbeilles	30
Mes messages	31
Gestion de mes contacts	33
Annuaire des contacts	34
Gestion de mes interactions	50
Team Communicator	52
Chef d'équipe	64
Aperçu de l'interaction	81
Informations de contexte	82
Code de disposition	84
Remarque	85
Historique du contact	86
Historique de l'interaction	89
Réponses	90
Sites Web externes	92
Voix	94
Gestion d'un appel	95
Appels vocaux internes	97
Consultation vocale	99
Enregistrement d'appel	102
Clavardage	104
Interaction par clavardage	105

Consultation par clavardage	109
Courriel	112
Courriel entrant	113
Courriel sortant	115
Campagnes sortantes	118
Appels en modes Progressif et Prédicatif	119
Actions d'appel pour les appels sortants	121
<b>Platform Administration</b>	<b>123</b>
Comptes	125
Groupes d'accès	126
Groupes d'agents	128
Compétences d'agent	130
Rôles	132
Utilisateurs (Personnes)	133
Routing/eServices	138
Attributs métier	139
Environnement	140
Scripts	141
Commutation	142
Noms de connexion de l'agent	143
DN	146
Groupes de DN	149
Agents	150
<b>Rapports</b>	<b>154</b>
Comment générer des rapports historiques dans Genesys en nuage?	161
Comment les rapports expliquent-ils ce qui se passe dans mon centre de contact?	167
Comment personnaliser les rapports historiques?	175
Comment générer des rapports en temps réel avec Pulse?	187
Quels rapports en temps réel est-ce que je veux voir?	196
Comment ajouter des rapports à mon tableau de bord?	204
Comment afficher du contenu externe?	209
Comment choisir un type de widget?	211

# Guide d'utilisation pour le superviseur

Genesys's cloud architecture leverages the world-class SIP-based GVP/Media Services products at Genesys's core while providing the full Genesys suite of services in the cloud. This offer is customizable to meet the needs of enterprise customers, whether they need a large number of seats, heavy-duty premise system integration, or bespoke routing and reporting. Built on Genesys's market-leading universal queuing and routing features, the full Genesys suite will add the ability to support blended agents of any type, including blending inbound with outbound, voice with e-Services, or any other combination.



# Accéder aux interfaces utilisateur

Genesys Hub est le principal point d'accès à toutes les interfaces utilisateurs de Genesys en nuage.

Dans Genesys Hub, les interfaces sont classées selon trois catégories distinctes (lesquelles peuvent être séparées en cliquant sur les liens correspondant à la catégorie voulue, au haut de Genesys Hub)

**Interfaces utilisateur** : les interfaces utilisateur sont des interfaces utilisateur Contact Server standards comme Desktop, Workforce Management et Reporting. Ces interfaces peuvent être utilisées par les agents du centre de contact, les superviseurs et les responsables.

**Interfaces Administration** : ces interfaces peuvent être utilisées par les administrateurs du centre de contact, les superviseurs et les responsables pour configurer des utilisateurs, des ressources (comme la RVI) et des applications selon leurs rôles.

**Interfaces Support** : ces interfaces peuvent être utilisées par des administrateurs autorisés du centre de contact pour soumettre des demandes par l'entremise du service client de Genesys ainsi que pour visionner l'état du service et l'horaire.

## Agent Desktop

## Agent Desktop

L'application Agent Desktop est un bureau en ligne permettant la gestion de l'état d'un agent et des interactions du centre de contact.

### Accès :

Vous pouvez accéder au bureau en cliquant sur un lien dans Genesys Hub : **Agent Desktop**.

### Connexion :

- Nom d'utilisateur : courriel
- Mot de passe : le mot de passe attribué lors de la création de l'utilisateur

## Pulse


## Pulse

### Accès :

L'accès à l'interface **Pulse** s'effectue à partir de Genesys Administrator Extension dans Genesys Hub : **Platform Administration** – accessible pour tous les administrateurs, superviseurs et gestionnaires. L'interface Rapports est ensuite appelée à partir du menu « Rapports ».

### Connexion :

- Nom d'utilisateur : courriel
- Mot de passe : le mot de passe attribué lors de la création de l'utilisateur.

 **Remarque** : quand l'utilisateur se connecte pour la première fois, il doit modifier son mot de passe.

## Platform Administration

## Platform Administration

### Accès :

L'accès à l'interface **Administrator** (Genesys Administrator Extension) s'effectue à partir d'un lien dans Genesys Hub : **Platform Administration** – accessible pour tous les administrateurs, superviseurs et gestionnaires (avec différents droits d'accès).

### Connexion :

- Nom d'utilisateur : courriel
- Mot de passe : le mot de passe attribué lors de la création de l'utilisateur.

## Rapports

## Rapports

**Rapports** présente des renseignements détaillés et généraux sur les interactions avec les clients gérées par Genesys (appels vocaux et séances de clavardage), ainsi que sur le comportement de l'agent.

### Accès :

L'accès à l'interface Rapports s'effectue dans Genesys Hub : **Rapports** – accessible pour tous les administrateurs, superviseurs et gestionnaires.

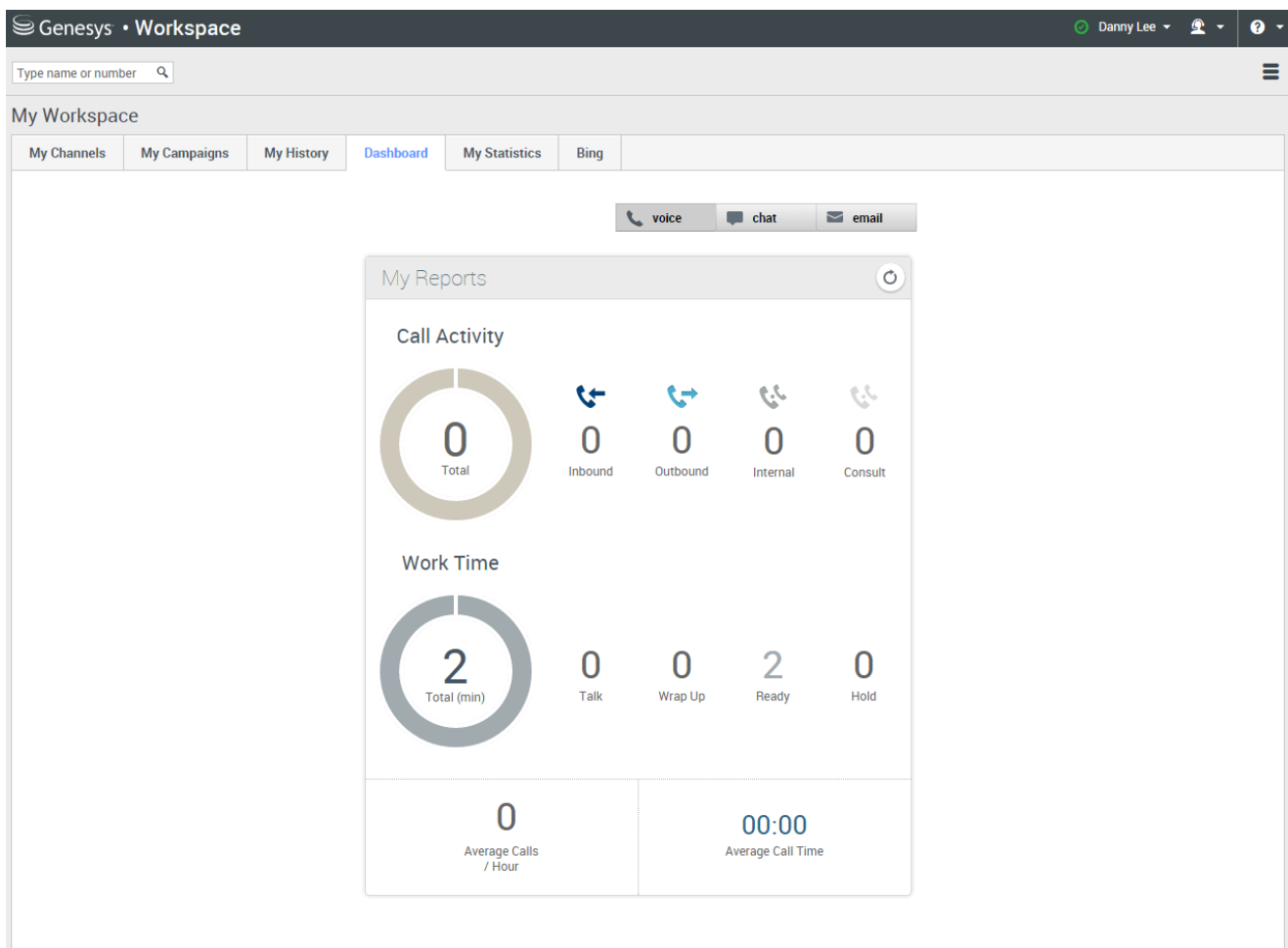
**Connexion :**

- Nom d'utilisateur : courriel
- Mot de passe : le même mot de passe que dans l'interface Rapports.

# Agent Desktop

Agent Desktop est une application client léger en format HTML 5 fournissant aux agents et aux travailleurs du savoir un accès non intrusif à l'information, aux processus et aux applications dont ils ont besoin pour travailler plus efficacement et garantir une satisfaction accrue des clients.

## Qu'est-ce que Agent Desktop?



Cette documentation comprend l'information nécessaire pour pouvoir utiliser les applications de Agent Desktop. Agent Desktop permet aux agents de gérer l'interaction avec les clients. Les moyens pour y arriver sont regroupés ainsi :

- [Gérer ma session](#)
- [Gérer mes contacts](#)



- [Gérer mes interactions](#)

---

# Gérer ma session

La section Gérer ma session indique comment vous connecter à l'application Agent Desktop afin de pouvoir répondre à des appels et effectuer d'autres interactions avec vos clients et contacts.

## Présentation

### Connexion

La fenêtre **Connexion** est le premier écran que vous voyez lorsque vous lancez l'application Agent Desktop dans la fenêtre du navigateur. La boîte de connexion vous permet de vous identifier auprès du système. Il se peut que des informations supplémentaires soient requises lors de la connexion, selon les réglages de votre système. Adressez-vous à votre superviseur pour connaître tous les détails au sujet de la connexion.

### Réglage de la session

Lorsque vous êtes connecté, la **vue principale** de Agent Desktop apparaît dans la fenêtre du navigateur. La vue principale est en quelque sorte le panneau de configuration personnel de votre centre de contact. C'est l'endroit où vous pouvez définir votre état à **Prêt** pour les différents médias, gérer vos **contacts** ainsi que les **médias** que vous utilisez pour communiquer avec eux, et régler votre système et les **messages vocaux**.

La vue principale vous permet de voir votre prestation d'activité sur le **Tableau de bord**, de même que vos statistiques personnelles et vos alertes.

Servez-vous de l'onglet **Mes campagnes** pour afficher 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.

Toutes les vues d'appui de réglage et d'information auxquelles vous pouvez accéder à partir de la vue principale s'ouvrent en cliquant sur le bouton **Menu de Agent Desktop** (☰). Ce bouton est aussi appelé **Vues d'appui**. Si vous avez des **messages vocaux** en attente, un cercle rouge contenant un nombre blanc s'affiche sur le bouton **Menu de Agent Desktop**.

Par la vue principale, vous pouvez aussi **lancer de nouvelles interactions** en entrant le nom ou le numéro de la personne avec laquelle vous désirez communiquer dans le champ **Team Communicator**, puis en cliquant sur la loupe pour ouvrir Team Communicator.

## Statistiques

---

## Gérer mes statistiques

- **Tableau de bord** : affiche les tableaux de bord Mes rapports et Centre d'appels
- **Statistiques** : la liste de vos indicateurs de performance clés (IPC)
- **Statistiques du centre de contact** : la liste des statistiques concernant les points de routage

---

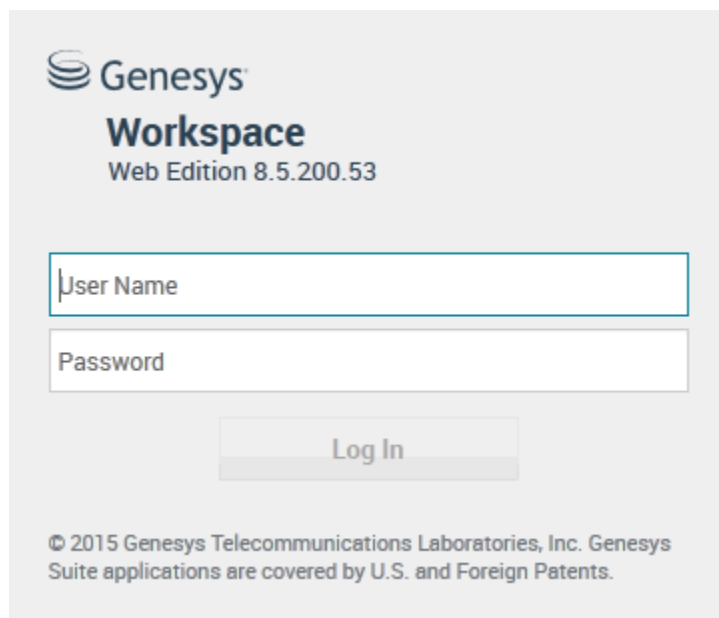
# Connexion

La page de connexion est la première que vous voyez. Elle vous permet de vous identifier auprès du système de commande d'interaction.

## Connexion

### Page de connexion

La page de connexion s'ouvre dans votre navigateur dès que vous démarrez Agent Desktop.



1. Entrez votre nom d'utilisateur dans le champ Nom d'utilisateur.
2. Remplissez le champ Mot de passe.
3. Cliquez sur **Connexion**.

Selon la configuration, il se peut qu'un deuxième écran de connexion apparaisse. Vous devrez peut-être effectuer une ou les deux opérations suivantes :

- Entrez votre numéro de téléphone actuel, votre place, votre file d'attente, ou votre place et votre file d'attente.
- Sélectionnez votre langue préférée dans la liste déroulante.

Vous pouvez mettre à jour ces champs pour entrer un autre numéro de téléphone ou une autre langue ou file d'attente, ou vous pouvez les laisser tels quels avant de cliquer à nouveau sur **Connexion**.

Pour la place, vous devez mettre à jour le champ avant de cliquer sur **Connexion**.

### Important

Vous pouvez retourner en tout temps à la première page de connexion en sélectionnant Modifier le compte de connexion.

Lorsque vous cliquez sur le bouton **Connexion** de cette deuxième page, une vérification des entrées de chaque champ a lieu. Si les informations sont valides, vous êtes alors connecté à Agent Desktop et la vue principale apparaît.

### État Prêt/Non prêt

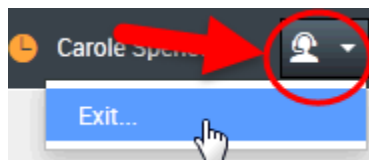
Lorsque vous vous connectez, votre administrateur système spécifie votre **état** pour le média vocal. Si votre système est configuré pour avoir l'état Non prêt, votre administrateur système doit en indiquer la raison pour le média vocal en question.

Pour commencer à recevoir des interactions, vous devez activer l'état **Prêt** du média correspondant.

## Déconnexion

### Déconnexion

Pour vous déconnecter du système, sélectionnez **Quitter** dans le menu principal, ce qui déconnectera tous les médias et fermera Agent Desktop. Vous devrez confirmer la déconnexion.



Vous ne pouvez pas vous déconnecter si une interaction est active.

# Vue principale

Lorsque vous êtes connecté, la vue principale de Agent Desktop apparaît dans la fenêtre du navigateur. La vue principale est en quelque sorte le panneau de configuration personnel de votre centre de contact.



## Présentation

### État et Menu principal

L'icône **État** sert à définir l'état Prêt/Non prêt général.

### Onglets

À partir de la vue principale, vous pouvez effectuer de nombreuses tâches essentielles à la gestion de vos médias, campagnes, IPC, corbeilles de contacts/clients et messages. Servez-vous des onglets de la vue principale pour accéder aux fonctions de tous les jours.

- **Mes médias**—C'est à cet endroit que vous pourrez définir l'état Prêt/Non prêt des médias d'interaction individuelle comme la voix, le clavardage et le courriel.
- **Mes campagnes**—Cet onglet vous permet de prendre part à une campagne sortante et de voir l'état de vos campagnes.
- **Tableau de bord** et **Mes statistiques**—Vous pouvez voir vos plus récentes statistiques (IPC) et alertes.
- **Statistiques du centre de contact**—Cet onglet permet d'afficher les statistiques et alertes les plus récentes de votre centre de contact.

### Menu Vues d'appui

Le menu **Vues d'appui** ( ou le **menu Agent Desktop**) vous permet d'accéder à toutes les vues qui vous sont disponibles, incluant un retour aux vues des onglets. Cliquez sur ce menu pour effectuer des tâches, dont les suivantes :

- Accéder à vos **corbeilles**

- Gérer vos **contacts**
- Afficher vos **messages** et **messages vocaux**
- Afficher des **sites Web externes** configurés par votre administrateur


## Lancement d'appels avec Team Communicator

**Team Communicator** vous permet de lancer des appels à des ressources internes (dans l'entreprise) ou de lancer des appels et d'envoyer des courriels à des ressources externes (à l'extérieur de l'entreprise, incluant les contacts et les clients) afin de résoudre un dossier client particulier ou dans tout autre but, tel qu'un appel de suivi ou une réunion.



Vous pouvez aussi utiliser Team Communicator pour appeler un client ou lui envoyer un courriel directement.

Il est possible de régler votre système de façon à recevoir une alerte lorsque vous manquez un appel. Cliquez dans le champ de texte de Team Communicator pour ouvrir Team Communicator. Si vous

avez un appel manqué, le bouton **Afficher et rechercher dans éléments récents** () est orange. Cliquez sur le bouton pour afficher la liste des appels manqués. Une petite flèche apparaît près du numéro de la personne qui vous a appelé. Si vous placez le pointeur de la souris vis-à-vis du contact, une infobulle apparaît et affiche l'information relative à l'appel manqué, dont la date, l'heure et les détails connus à propos du contact.


## Notification d'interaction

Vous recevez une notification pour les nouvelles interactions entrantes et les interactions de campagne sortantes dans **Aperçu de l'interaction**, une petite boîte de dialogue qui se trouve dans le coin inférieur droit de la vue principale. La présentation de l'interaction vous donne habituellement le choix d'accepter ou de refuser l'interaction.

Lorsque vous acceptez une interaction entrante ou une interaction de campagne sortante, ou lorsque vous lancez un appel ou envoyez un courriel, la barre Interaction apparaît sur la vue principale.

## Aide

### Ouverture de la documentation d'aide

Sélectionnez Aide () dans le coin supérieur droit de votre fenêtre pour obtenir de l'information à propos de Agent Desktop.

---

## Agent Desktop

### Explorer Agent Desktop

La vue Agent Desktop est dotée d'onglets permettant d'afficher et de gérer les éléments suivants :

- Paramètres des médias
- Tableau de bord
- Mes statistiques
- Statistiques du centre de contact
- Mes campagnes
- Mes messages et Messages vocaux
- Applications de sites Web externes

## Corbeilles

### Gestion de vos corbeilles

Une **corbeille** est semblable à une file d'attente personnelle où vous pouvez conserver des messages électroniques et d'autres interactions à traiter ultérieurement.

Le bouton **Corbeilles** permet d'afficher la vue Corbeilles ou, à partir du menu déroulant des **Corbeilles**, il est possible de choisir l'une des vues suivantes :

- **Corbeilles** : pour tous les agents, vue de vos corbeilles personnelles.

Pour afficher une autre corbeille, cliquez sur celle-ci dans l'explorateur de corbeilles situé dans la partie gauche de la vue.

La liste des corbeilles disponibles varie selon 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 les courriels, les messages Facebook et les messages Twitter entrants
- **Brouillon** : contient les courriels sortants qui ont été enregistrés en tant que brouillons

## Contacts



## Gestion de vos contacts

Sélectionnez le bouton **Contact** 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, entrez le nom, le numéro de téléphone ou l'adresse de courriel d'un contact dans le champ **Recherche rapide**. Cliquez sur la loupe pour effectuer une recherche sur la base des critères entrés.

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](#).

### 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** ( .

Cliquez sur la flèche vers le bas pour modifier la disposition du panneau de détails de sorte qu'il apparaisse en-dessous ou à droite de l'annuaire des contacts.

 Show Details Panel on Right
 Show Details Panel on Bottom

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) de 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.

Si vous y êtes autorisé, vous pouvez modifier les champs des vues **Informations sur le contact** et/ou **Historique du contact**.

## Barre Interaction

### Gestion des interactions

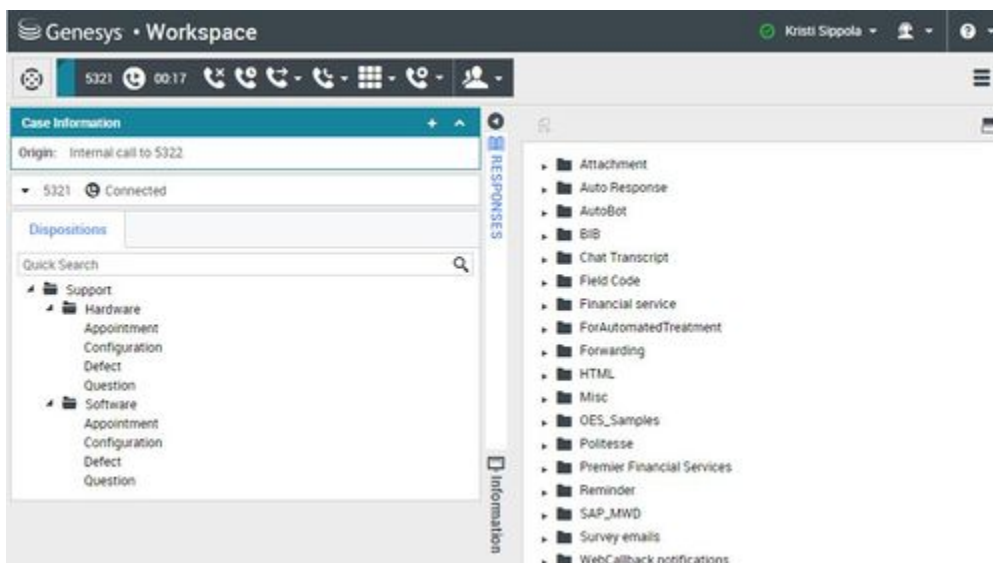
La barre Interaction apparaît dans le haut de la vue principale lorsqu'une ou plusieurs interactions sont actives. Chaque interaction est représentée par une barre de contrôle, que vous pouvez utiliser pour effectuer des opérations de base spécifiques au type d'interaction (mettre fin à un appel, par exemple).



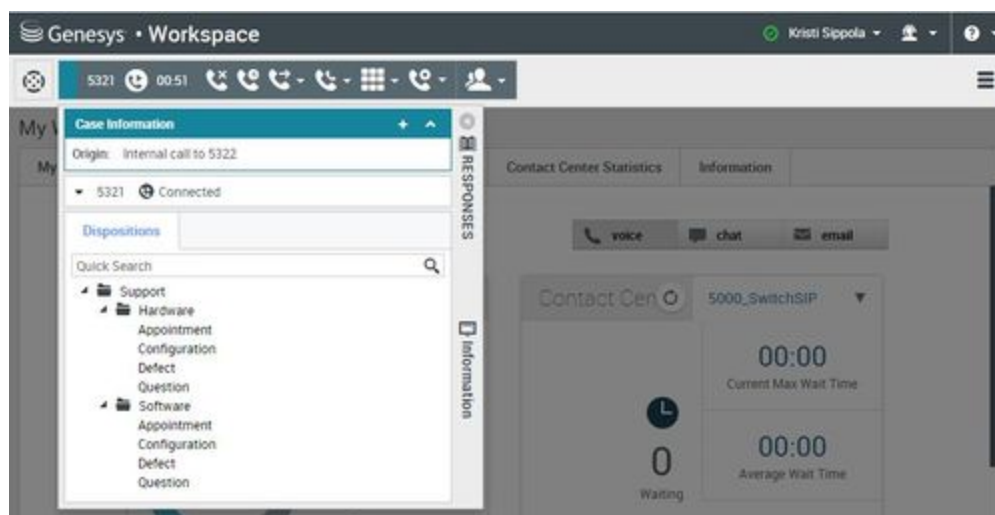
Cliquez sur la barre de contrôle d'une interaction pour la sélectionner. Toutes les autres interactions d'ouverture sont réduites dans la barre Interaction.

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 sur la vue principale sous la barre Interaction et toutes les autres vues, comme Mes médias, sont masquées. Les vues Contact et Réponse sont accessibles.




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 Agent Desktop, comme Mes médias, sont actuellement affichées, elles apparaissent grisées derrière la vue Interaction flottante.



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

Si vous placez le pointeur de la souris sur une interaction dans la barre Interaction, une infobulle apparaît. Elle récapitule le contenu de l'interaction. Elle contient un résumé de toutes les interactions comprises dans ce fil, ainsi que toute interaction de consultation liée.

Les entrées de la barre Interaction clignotent lorsque des événements spécifiques nécessitent une intervention immédiate.

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 : 

## Messages

### Affichage de vos messages

### Messages système


Les messages système apparaissent sur la vue principale dès qu'une erreur survient ou dès qu'un changement est apporté à l'environnement du système. Les messages vous informent des changements d'état des différentes composantes du réseau.

Voici quelques exemples de messages système :

- Commutateur hors service
- Média vocal hors service/à nouveau en service
- Serveur UCS hors service

- 
- Impossible de se déconnecter avec une interaction existante

## Courrier vocal

Si vous avez des **messages vocaux** en attente, un cercle rouge contenant un nombre blanc s'affiche sur le bouton **Vues d'appui** . Cliquez sur le bouton pour voir la liste de vos boîtes de messagerie vocale. Le nombre de messages dans chaque boîte de messagerie vocale est affiché à côté du nom de la boîte en question. Sélectionnez une boîte de messagerie vocale pour l'ouvrir et écouter vos messages

---

# Mon état

La vue Mon état constitue un moniteur d'état global dans la vue principale.

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

## Présentation

### Sélectionner votre état

Cliquez sur l'icône d'**état** pour ouvrir le menu d'état.

Sélectionnez votre état dans le menu. Les options d'état possibles sont Prêt, Non prêt, Non prêt avec un motif (comme une pause repas), Traitement post-appel, Ne pas déranger et Déconnexion.

## État

### Gestion de votre état

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

- Menu État de l'agent
- Onglet Mes médias

### Menu État de l'agent

La barre de titre de la vue principale affiche votre icône d'état et comprend un bouton pour vous déconnecter.

Cliquez sur l'**icône d'état de l'agent** se trouvant à droite sur la barre de titre de la vue principale pour ouvrir le menu d'état.

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

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

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

---

L'état est également affiché dans l'onglet **Mes médias** de la vue principale. Vous pouvez gérer votre état et transférer des appels depuis l'onglet Mes médias.

## État 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 d'ACW en fonction des statistiques enregistrées.

Votre environnement peut être configuré pour faire automatiquement passer votre état de **Traitement post-appel** à **Prêt, Non prêt**, ou toute autre valeur, quand vous cliquez sur **Marqué comme terminé**. Il se peut aussi que vous deviez faire passer manuellement votre état à **Prêt**, ou toute autre valeur, après avoir terminé votre traitement post-appel.

# Mes médias

Utilisez l'onglet **Mes médias** pour consulter et modifier les médias d'interaction utilisés.

## Présentation

### Gérer vos médias

Cliquez sur un média de la colonne État ou de la colonne Transférer afin d'ouvrir le menu Action correspondant au média et à la colonne en question. Utilisez le menu Action pour effectuer les opérations suivantes :

- Redéfinir votre **état** sur un média
- Vous déconnecter d'un média
- Activer ou désactiver votre état Ne pas déranger

#### Important

Si plus d'un média est activé (par exemple, le clavier et le courriel), définir l'état d'un média à Ne pas déranger changera aussi l'état de tous les autres médias.

- Transférer des appels qui vous sont initialement destinés vers un autre poste du média/commutateur vocal

### Transfert d'appels

Pour transférer des appels du média sélectionné vers un autre poste ou numéro de téléphone, dans la colonne Transférer, sélectionnez Aucun transfert actif, puis **Transférer**.

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

Si un transfert est actif sur le média vocal et que vous souhaitez le désactiver, procédez comme suit : dans la colonne Transférer, cliquez sur **Transférer à <numéro>**, puis sélectionnez **Annuler le transfert à <numéro>**.

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

**Important**

Lorsqu'un transfert actif est défini, l'application ne reçoit aucun appel.



## Mes campagnes

La vue Mes campagnes fait partie de Agent Desktop dans la **vue 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.


---

# Mon historique

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


## Présentation

### Gestion de votre historique

Pour afficher la vue Mon historique dans la **vue principale**, cliquez sur le bouton **Accéder aux vues d'appui de Agent Desktop et les utiliser** () pour afficher le menu des **Vues d'appui**, puis sélectionnez **Mon historique**.

Grâce à la vue Mon historique, vous pouvez :

- Dans cette vue, l'outil de **filtrage** fonctionne de la même façon que dans la vue **Historique du contact**, excepté qu'il renvoie uniquement vos interactions et non toutes celles correspondant aux critères.
- **Afficher des informations** sur l'interaction sélectionnée.

Agent Desktop 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 l'une des vues suivantes :

- Afficher le panneau de détails en bas
- Masquer le panneau de détails

### Vue Grille

Agent Desktop vous permet d'afficher des interactions de contact de manière chronologique.

Le panneau Détails se compose de trois onglets :

- **Détails**
- **Notes**
- **Données de contexte**

---

# Mon tableau de bord

L'onglet **Tableau de bord** de Agent Desktop affiche le tableau de bord **Mes rapports**. Les statistiques surveillées dans Mes rapports forment les rapports par défaut.

## Mes rapports

### Explorer le tableau de bord Mes rapports

#### WWE MyReports 852.jpg

Le tableau de bord **Mes rapports** réservé aux interactions vocales affiche l'activité d'appel, le temps de traitement, la moyenne d'appels par heure et la durée moyenne des appels.

Les données d'activité d'appel incluent le total d'appels, les appels entrants et sortants, les appels internes et les appels de consultation.

Les données relatives aux temps de traitement indiquent (en minutes) la durée totale, la durée de la conversation, le délai entre les appels, la durée en mode Prêt et les délais de mise en attente.

---

# Mes statistiques

L'onglet **Mes statistiques** de la **vue principale** permet d'afficher vos indicateurs de performance clés (IPC).

## Présentation

### L'onglet Mes statistiques permet d'afficher vos IPC

Les IPC affichés sont configurés par votre administrateur système. Les statistiques définies en tant qu'IPC peuvent également être évaluées pour les groupes d'agents dont vous êtes membre.

Cliquez sur les en-têtes de colonne pour modifier l'ordre de tri des IPC.

L'onglet **Mes statistiques** présente vos IPC et un résumé des IPC de vos groupes de travail. Il vous permet de comparer vos performances avec les performances globales du ou des groupes dont vous faites partie.

Une icône d'avertissement peut apparaître dans la colonne la plus à gauche de la ligne. Elle apparaît si l'évaluation de vos performances concernant l'IPC (⚠️) dépasse le niveau d'avertissement prévu pour celui-ci.

Une icône d'erreur peut s'afficher en regard d'un IPC (❗) si l'évaluation des performances est inférieure au niveau d'erreur prévu pour celui-ci.

Une icône de la valeur la moins bonne peut apparaître près d'un IPC (❌) si l'évaluation des performances est inférieure au niveau d'erreur prévu pour celui-ci.

Si une statistique a été incorrectement configurée, l'arrière-plan devient rouge et une icône d'erreur apparaît. De telles erreurs doivent être immédiatement signalées. La cause du problème figure dans une infobulle qui apparaît lorsque vous placez le pointeur de la souris sur la ligne de statistiques concernée.

---

# Statistiques du centre de contact

La liste de statistiques sur les points de routage, les files d'attente virtuelles, les groupes de files d'attente et les groupes d'agents se trouve dans l'onglet Statistiques du centre de contact de la [vue principale](#).

## Présentation

L'onglet Statistiques du centre de contact permet de surveiller votre centre de contact

L'onglet Statistiques du centre de contact affiche des statistiques résumant l'état des diverses situations surveillées par votre centre d'appels, comme le nombre d'appels abandonnés, le nombre total d'appels reçus et le temps d'attente moyen.

[WWE Contact Center Statistics Overview 852.png](#)

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

### Important

Vos indicateurs de performance clés (IPC) sont visibles dans l'onglet [Mes statistiques](#).

---

# Mes corbeilles

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

## Présentation

### Stocker des interactions dans Mes corbeilles

L'onglet **Corbeilles** permet d'afficher la vue Corbeilles ou, à partir du menu déroulant des **Corbeilles**, il est possible de choisir l'une des vues suivantes :

- **En cours** : contient les courriels entrants
- **Mes brouillons** : contient les courriels sortants qui ont été enregistrés comme brouillons

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 dossier de corbeille est indiqué près du nom du dossier.

La liste des corbeilles disponibles varie selon 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 :

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**. (☐☰)

Pour ouvrir une interaction, sélectionnez-la et cliquez sur l'icône **Ouvrir** (📁).

Cliquez [ici](#) pour obtenir des informations sur le traitement des interactions par courriel.


---

# Mes messages

Vous pouvez recevoir des messages système.

Voici quelques exemples de messages système :

- Commutateur hors service
- Média vocal hors service/à nouveau en service
- Serveur UCS hors service

Une ou plusieurs de vos boîtes vocales pourraient être associées à votre ID de connexion. Vous pouvez utiliser le menu **Vues d'appui** () pour ouvrir votre boîte vocale.

## Aperçu

### Aperçu du message

Si vous recevez un message, une notification interactive, intitulée Aperçu du message, apparaît au bas de la page de votre navigateur.

Le degré de priorité du message est indiqué par sa couleur.

Lorsqu'une notification interactive Aperçu du message apparaît sur votre écran, vous pouvez effectuer l'une des opérations suivantes :

- Cliquer sur **X** : l'aperçu du message se ferme. Le message est visible dans la zone **Mes messages** de la **vue principale**.
- 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 **vue principale**.

## Mes messages

### Vue Mes messages de la fenêtre principale

La vue Mes messages de la **fenêtre principale** fournit des informations à jour concernant l'état de votre centre de contacts, les modifications relatives à vos activités et les messages d'ordre professionnel envoyés par vos responsables.

Dans la **vue principale**, cliquez sur le bouton **Accéder aux vues d'appui de Agent Desktop et les utiliser** () pour afficher le menu **Vues d'appui**, puis sélectionnez **Mes messages**.

---

Dans la vue Messages, les messages sont affichés dans une liste déroulante, le plus récent en premier.

## Courrier vocal

### Affichage et connexion à vos messages vocaux

Si votre système est configuré pour vous permettre de récupérer vos messages vocaux dans Agent Desktop, un indicateur de messages en attente (6) apparaît dans le bouton du menu **Vues d'appui** (☰).

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

Pour accéder à votre boîte vocale, sélectionnez-la dans le menu **Vues d'appui**. Une nouvelle interaction interne est lancée. Utilisez le clavier pour saisir vos informations 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**.



# Gestion de mes contacts

Vous pouvez gérer vos contacts dans l'annuaire des contacts. Il est possible de voir, créer et mettre à jour l'information de profil du contact (p. ex. le nom, le titre, le numéro de téléphone et l'adresse de courriel) et de voir les interactions passées avec les contacts dans Historique d'interactions du contact.

**Annuaire des contacts** : vous permet de **gérer les informations sur les contacts**.

# Annuaire des contacts

La vue Annuaire des contacts vous permet de gérer les informations sur les contacts.

## Présentation

### Gérer les contacts dans l'Annuaire des contacts

L'icône **Annuaire des contacts** permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Rechercher des contacts
- Gérer les informations sur le contact par l'entremise d'actions spécifiques
- Appeler un contact ou lui envoyer un courriel



[+] **Afficher la vidéo : Numéros de téléphone et adresses courriel dans l'annuaire des contacts**

[Link to video](#)

Voici des exemples de types de champs disponibles dans la vue Annuaire des contacts :

- Titre
- Prénom
- Nom
- Adresse de courriel
- Numéro de téléphone

Pour accéder à l'annuaire des contacts, cliquez sur le bouton **Contact** sur la [vue principale](#) de Agent Desktop. La vue Annuaire des contacts figure dans un onglet qui s'ouvre sur la vue 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](#)
- [Afficher les informations sur le contact](#)

- Modifier les informations relatives au contact
- **Afficher l'historique du contact**

Vous pouvez cliquer deux fois 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

### Recherche de contacts

	<b>[+] Afficher la vidéo : Affichage des détails de l'annuaire des contacts en grille ou en liste</b> <a href="#">Link to video</a>
---	--

### Recherche rapide

Pour effectuer une recherche dans l'annuaire des contacts, entrez le nom, le numéro de téléphone ou l'adresse de courriel d'un contact dans le champ Recherche rapide. Une recherche rapide est de type « commence par » et permet de rechercher dans les champs de la base de données des contacts le ou les mots indiqués dans le champ de recherche. Vous pouvez utiliser les caractères génériques standard de Windows, comme un astérisque (\*), pour élargir votre recherche.




Les résultats de la recherche sont affichés dans l'annuaire des contacts.

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

### Résultats de recherche

Les résultats de recherche sont affichés sous forme de liste ou de grille.

Utilisez le bouton **Afficher les contacts** sous forme de liste/grille () pour passer d'une vue à l'autre.

Cliquez sur un contact pour effectuer une action.

### Commandes de page

Pour faire défiler la liste des résultats de recherche page par page, procédez de l'une des façons suivantes :

- **Accéder à la page suivante** ()

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

### Vue 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.

Les résultats sont renvoyés sous forme de liste organisée selon les règles de classement Lucene.

### Vue Grille

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

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



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

## Ajouter


### Ajout de contacts à l'annuaire


Si votre administrateur 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.

Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur l'icône **Enregistrer** () pour enregistrer les informations dans la base de données des contacts.
- Cliquez sur l'icône **Réinitialiser** () pour supprimer les modifications non enregistrées de la vue Ajouter un contact.

Si vous voulez ajouter des numéros de téléphone et des adresses de courriel supplémentaires pour le nouveau contact, cliquez sur le bouton **Ajouter un numéro de téléphone** ou **Ajouter une adresse de courriel**. Une nouvelle série de champs est ajoutée, dans lesquels vous pouvez entrer ces informations.

Afin de spécifier qu'il s'agit du numéro de téléphone ou de l'adresse courriel « principal(e) » du contact, cliquez sur le bouton d'option **Principal** situé en regard du numéro ou de l'adresse en question.

**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"/>

## Assigner

### Affecter un contact à une interaction

Votre administrateur peut vous permettre d'affecter un contact à une interaction que vous traitez.

Il arrive parfois qu'un contact connu se connecte de façon anonyme à votre centre de contact par téléphone, compte de messagerie ou de tout autre moyen non répertorié dans les informations qui le concernent dans la base de données des contacts.

Si vous traitez une interaction avec un contact incorrect, le nom du contact n'apparaît pas dans la zone d'affichage correspondante.

The screenshot displays the Genesys Workspace interface. At the top, the header reads "Genesys • Workspace". Below this is a toolbar with various icons for call management, including a dial pad, a timer showing "00:00:43", and icons for call transfer, hold, and mute. The main area is titled "Case Information" and contains the following details:

- Origin: Inbound call to 4001
- Queue: 4001

At the bottom of the interface, there is a status bar showing a dropdown menu with "3618" and a "Connected" status with a clock icon.

Si le contact se trouve déjà dans votre base de données des contacts, vous pouvez ajouter l'interaction à l'historique du contact en question. S'il ne se trouve pas dans votre base de données de contacts, vous pouvez créer un nouveau contact.

Cliquez sur **Contact** pour ouvrir l'annuaire des contacts, puis cliquez sur l'onglet Informations s'il n'est pas déjà visible.

**CONTACT**

**Information** | **History**

Reset

**General**

Title (None)

First Name \* Enter First Name

Last Name \* Enter Last Name

**Phone Number**

3618 (None) X

Add Phone Number

**E-mail Address**

Enter E-mail Address (None)

Add E-mail Address

**RESPONSES**

Cliquez ensuite sur le bouton Affecter un autre contact à cette interaction (👤).

**CONTACT**

**Information** | **History**

Reset

**General**

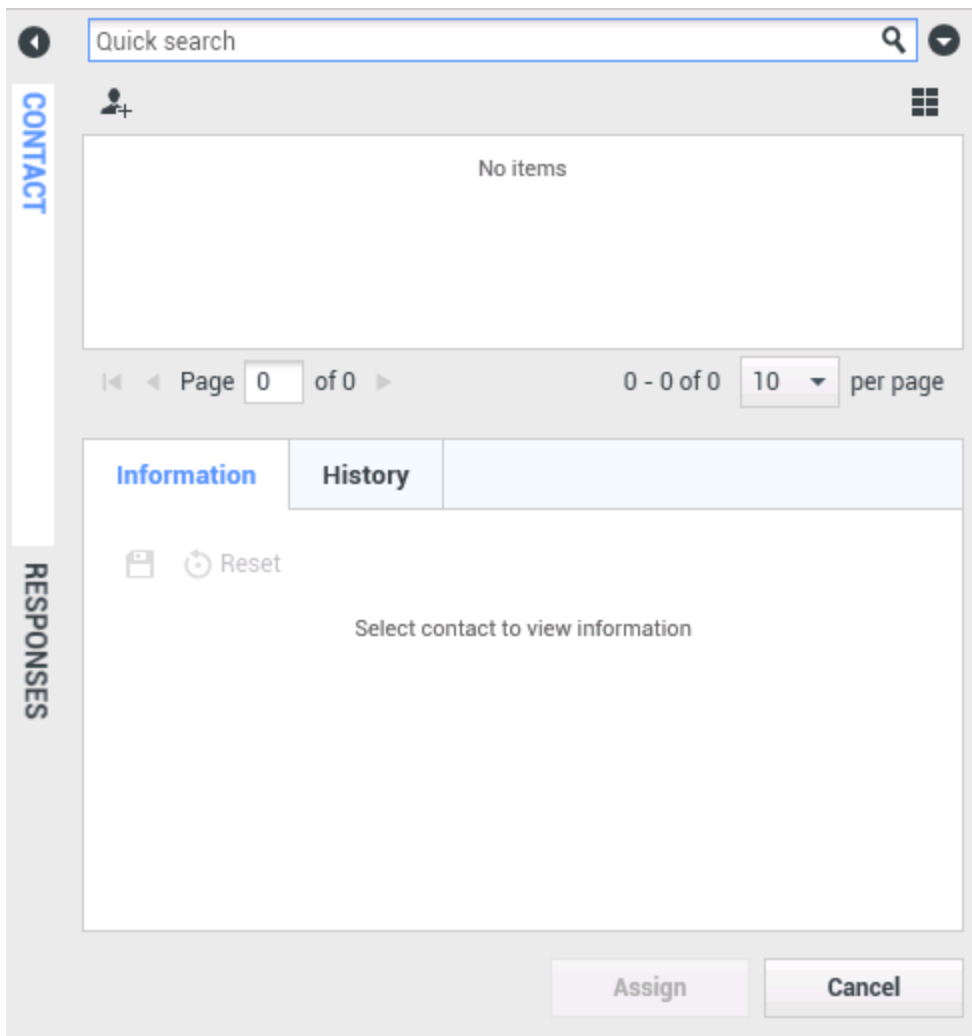
Title (None)

First Name \* Enter First Name

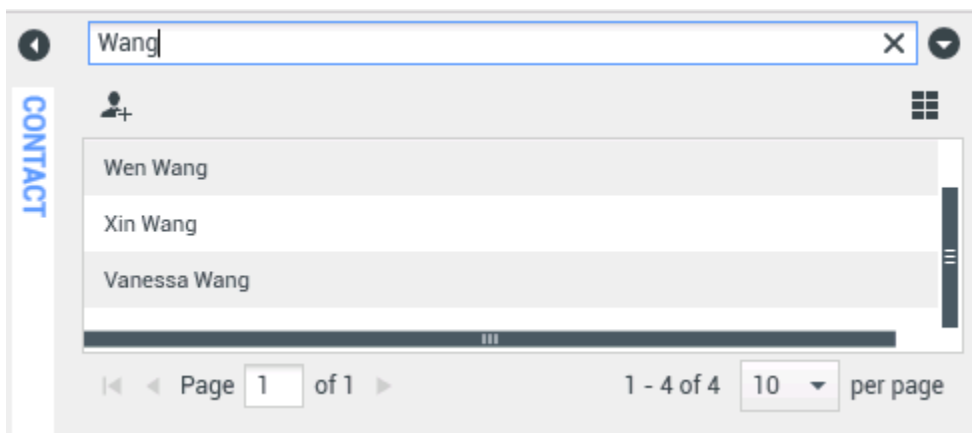
Last Name \* Enter Last Name

Assign another contact to this interaction Ctrl+A

la vue Recherche de contact s'affiche. Elle sert à rechercher un contact dans la base de données des contacts.



Dans le champ Recherche rapide, saisissez le nom ou toute autre information du contact, comme le numéro de téléphone ou l'adresse de courriel, puis cliquez sur la loupe pour lancer la recherche dans la base de données des contacts.

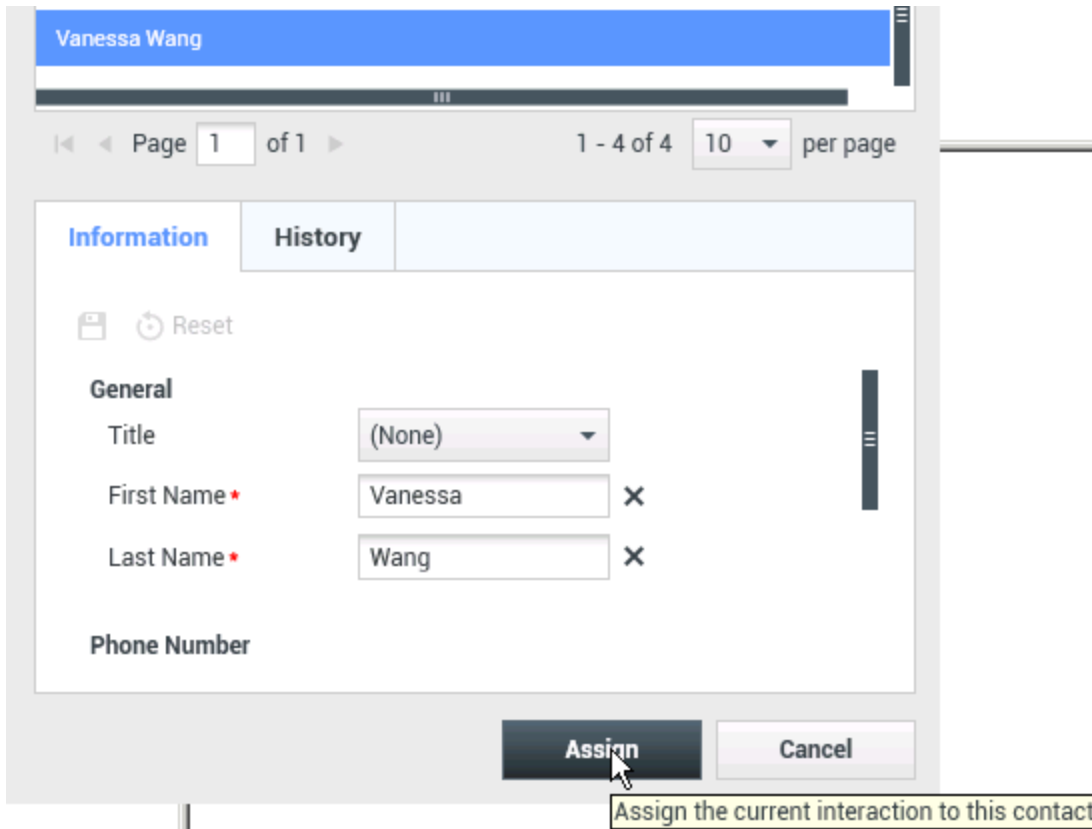




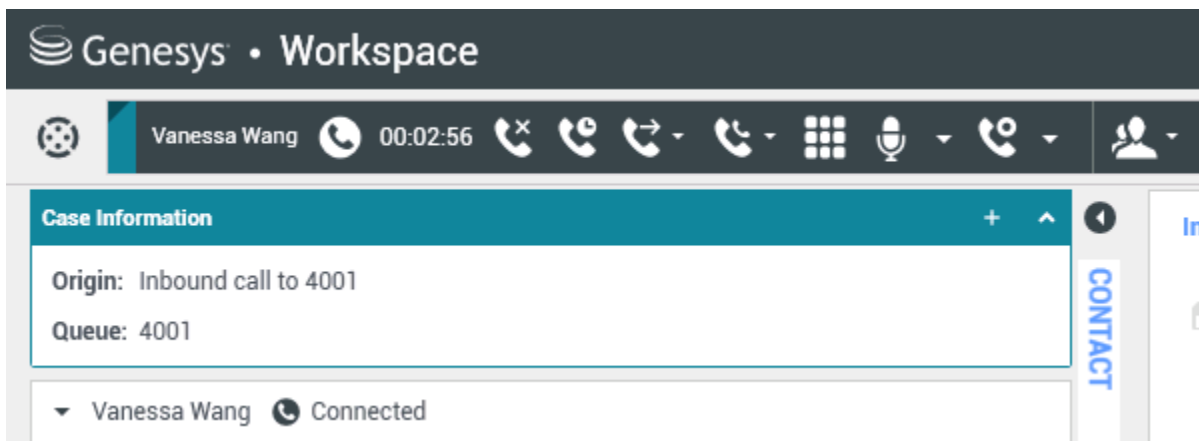
Dans la liste ou le tableau des résultats de recherche, sélectionnez le contact approprié.

The screenshot shows a search window titled 'Wang' with a search bar and a list of contacts. The contacts listed are Wen Wang, Xin Wang, and Vanessa Wang. Vanessa Wang is selected, highlighted in blue. Below the list is a pagination control showing 'Page 1 of 1' and '1 - 4 of 4' items, with a dropdown set to '10 per page'. Below the pagination are two tabs: 'Information' (selected) and 'History'. The 'Information' tab contains a 'Reset' button and a 'General' section with the following fields: 'Title' (dropdown menu set to '(None)'), 'First Name' (text input 'Vanessa'), and 'Last Name' (text input 'Wang'). There is also a 'Phone Number' section. At the bottom of the window are two buttons: 'Assign' and 'Cancel'.

Ensuite, cliquez sur **Attribuer** pour attribuer l'interaction en cours au contact sélectionné. L'interaction est ajoutée à l'historique du contact.



Lorsque vous attribuez l'interaction à un contact connu, la barre de titre, l'onglet et la zone des actions relatives au participant de la fenêtre d'interaction sont mises à jour pour afficher le nom du contact.



## Créer un nouveau contact à partir d'une interaction

Vous devez parfois traiter des interactions de contacts qui ne se retrouvent pas dans votre base de

données de contacts.

Si votre système n'est pas configuré pour créer automatiquement un contact pour un contact inconnu, la vue Informations sur le contact de la fenêtre d'interaction en cours reste vide.

Si votre administrateur le permet, vous pouvez créer de nouveaux contacts dans votre base de données en cliquant sur le bouton **Créer un contact** (+) pour lancer la vue Créer un contact dans l'onglet Informations sur le contact.

**Information** History

Reset

**General**

Title Mr. X

First Name \* Mark X

Last Name \* Avram X

**Phone Number**

1.555.654.7890 Office X  Primary

3317 Mobile X

Add Phone Number ▾

**E-mail Address**

rkAv@mail.dom Work address X

Add E-mail Address ▾

Lorsque vous communiquez avec le nouveau contact, obtenez ses informations afin de les entrer dans les champs appropriés. Un petit triangle rouge apparaît dans le coin supérieur gauche de la zone de texte pour indiquer que les informations ne sont pas enregistrées.

Pour enregistrer les nouvelles informations, cliquez sur le bouton **Enregistrer** (💾).

Pour annuler les mises à jour, cliquez sur l'icône **Réinitialiser** (🔄) afin de supprimer les modifications non enregistrées de la vue Créer un contact.

Si vous voulez ajouter des numéros de téléphone et des adresses de courriel supplémentaires pour le nouveau contact, cliquez sur Ajouter un numéro de téléphone ou Ajouter une adresse de courriel. Une nouvelle série de champs est ajoutée, dans lesquels vous pouvez entrer ces informations.

Afin de spécifier qu'il s'agit du numéro de téléphone ou de l'adresse de courriel « principal(e) » du contact, cliquez sur le bouton d'option `Principal` situé à côté du numéro ou de l'adresse en question.

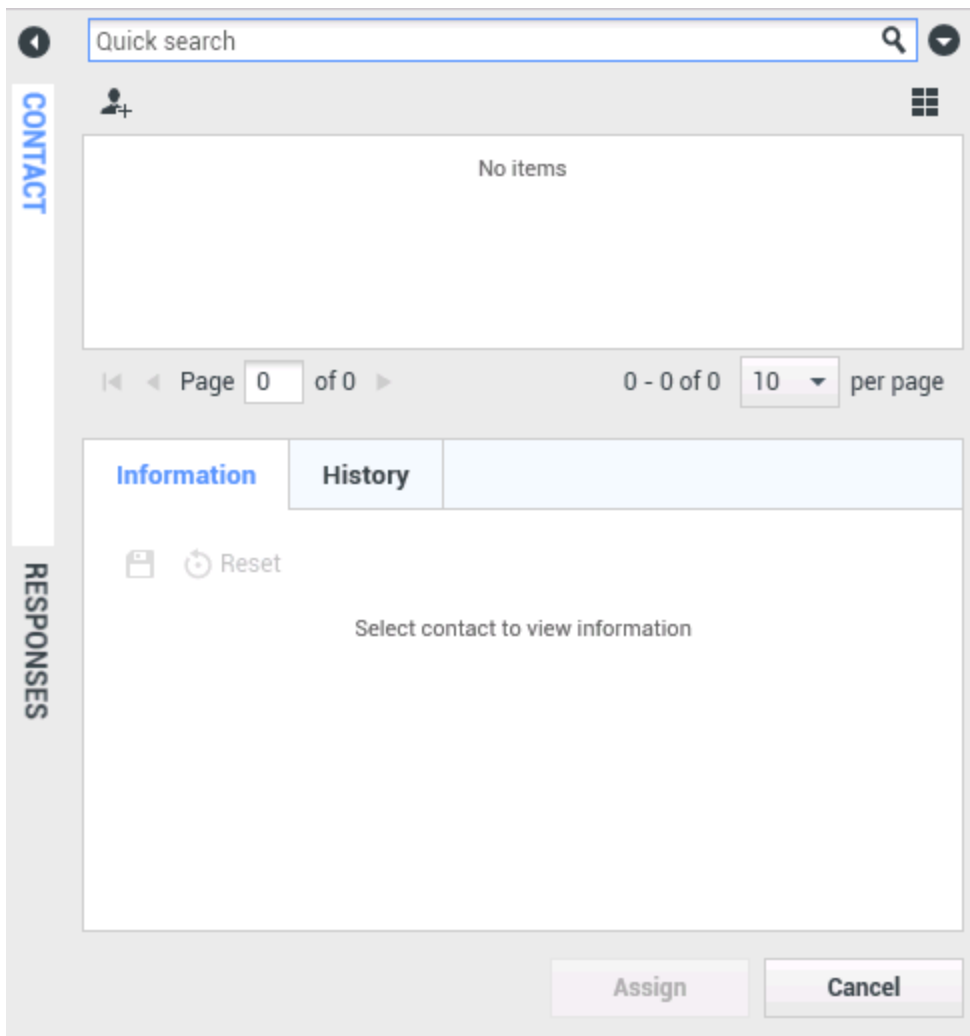
## Modifier

### Modifier le contact affecté à une interaction

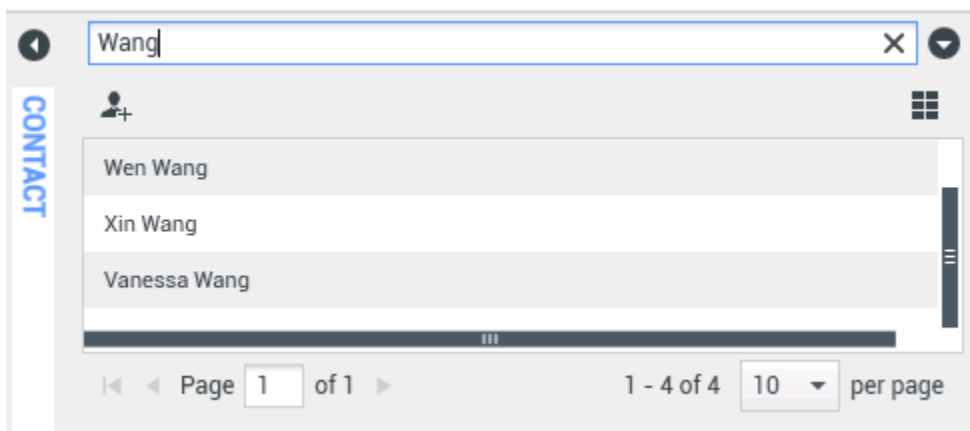
Votre administrateur peut vous permettre de modifier le contact qui est affecté à une interaction que vous traitez.

Il arrive que le système n'affecte pas le bon contact à une interaction, ou qu'un nouveau contact de la base de données soit en réalité le doublon d'un contact déjà existant. Vous pouvez réattribuer les interactions d'un contact à un autre ou créer un nouveau contact pour une interaction à l'aide du bouton **Modifier le contact** (👤) qui ouvre la vue `Modifier le contact`. Cette vue vous permet d'affecter un contact différent de celui désigné par le système à une interaction.

Dans l'onglet **Informations** de la vue `Contact` de l'interaction, cliquez sur le bouton **Modifier le contact** (👤). La vue **Réattribuer cette interaction à un contact** s'ouvre. Elle sert à rechercher le bon contact dans la base de données des contacts.



Dans le champ Recherche rapide, saisissez le nom ou toute autre information du contact, comme le numéro de téléphone ou l'adresse de courriel, puis cliquez sur la loupe pour lancer la recherche dans la base de données des contacts.



Dans la liste ou le tableau des résultats de recherche, sélectionnez le contact approprié, puis cliquez sur **Attribuer** pour attribuer l'interaction à l'historique du contact du contact sélectionné.

## Créer un nouveau contact à partir d'une interaction

Vous devez parfois traiter des interactions de contacts qui ne se retrouvent pas dans votre base de données de contacts.

Si votre système n'est pas configuré pour créer automatiquement un contact pour un contact inconnu, la vue Informations sur le contact de la fenêtre d'interaction en cours reste vide.

Si votre administrateur le permet, vous pouvez créer de nouveaux contacts dans votre base de données en cliquant sur le bouton **Créer un contact** (+) pour lancer la vue Créer un contact dans l'onglet Informations sur le contact.

The screenshot shows a contact information form with the following fields and values:

- General**
  - Title: Mr.
  - First Name: Mark
  - Last Name: Avram
- Phone Number**
  - Office: 1.555.654.7890 (Primary)
  - Mobile: 3317
- E-mail Address**
  - Work address: rkAv@mail.dom

Lorsque vous communiquez avec le nouveau contact, obtenez ses informations afin de les entrer dans les champs appropriés. Un petit triangle rouge apparaît dans le coin supérieur gauche de la zone de texte pour indiquer que les informations ne sont pas enregistrées.

Pour enregistrer les nouvelles informations, cliquez sur le bouton **Enregistrer** ()

Pour annuler les mises à jour, cliquez sur l'icône **Réinitialiser** () afin de supprimer les modifications non enregistrées de la vue Créer un contact.

Si vous voulez ajouter des numéros de téléphone et des adresses de courriel supplémentaires pour le nouveau contact, cliquez sur Ajouter un numéro de téléphone ou Ajouter une adresse de courriel. Une nouvelle série de champs est ajoutée, dans lesquels vous pouvez entrer ces informations.

Afin de spécifier qu'il s'agit du numéro de téléphone ou de l'adresse de courriel « principal(e) » du contact, cliquez sur le bouton d'option Principal situé à côté du numéro ou de l'adresse en question.

## Supprimer

### Suppression de vos 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 le contact à supprimer, puis cliquez sur l'icône **Supprimer** ()

Une boîte de dialogue de confirmation s'ouvre. 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.



## Contacts

### Gestion des informations et de l'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 les informations concernant le contact sélectionné.

**Information** | **History**

  Reset

**General**

Title

First Name \*

Last Name \*

**Phone Number**

Primary

Add Phone Number

**E-mail Address**

Add E-mail Address

Le bouton **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** ( ) de la vue Informations sur le contact spécifie 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.



Information History

Arch. All 1M 1W 1D Filter Quick search

	Status	Subject	Start Date
	Done	Re: Account update	2/26/2014 1
	Done	Account update	2/26/2014 1
	Done	System support	2/26/2014 1

Page 1 of 1 1 - 3 of 3 10 per page

Details Note Case Data

**Account update**  
From: RP@mail.dom 2/26/2014 1:45:09 PM  
To: web@mcr.dev

Can you please send to me my account update information?

# Gestion de mes interactions

Les appels téléphoniques (appels vocaux), les courriels et le clavardage entre vous et un client (contact) ou quelqu'un de l'entreprise (cible interne) se nomment « interactions » puisque vous interagissez avec une personne par l'intermédiaire d'un support de communication.

## Présentation

### Gestion des interactions entrantes et sortantes

Les interactions entrantes sont habituellement celles que vous recevez du système (celles acheminées, transférées ou mises en conférence).

Les interactions sortantes sont celles que vous lancez à l'aide de **Team Communicator**. Vous pouvez appeler des cibles internes (un autre agent) et vous pouvez appeler des cibles externes (un contact) et leur envoyer des courriels. Servez-vous de Team Communicator pour appeler des personnes à l'intérieur de l'entreprise ou pour appeler des clients et des contacts à qui vous pouvez aussi envoyer des courriels. Vous pouvez utiliser Team Communicator afin de sélectionner des cibles vers lesquelles vous dirigerez des appels de consultation, des transferts d'appel et des conférences téléphoniques.

### Fonctions d'interaction

Des fonctionnalités communes sont aussi incluses, en voici quelques-unes :

**Chef d'équipe** : permet de lancer une surveillance ou un accompagnement des agents.

**Aperçu de l'interaction** : affiche une notification interactive concernant une nouvelle interaction entrante. La notification est un aperçu incluant des informations utiles pour choisir entre accepter ou refuser une interaction.

**Informations de contexte** : fournit des informations essentielles sur l'interaction active.

**Historique Interaction avec le contact** : permet d'afficher et de gérer les interactions précédentes établies avec le contact sélectionné dans l'**annuaire des contacts** ou la vue d'**Informations** de l'interaction en cours.

**Sites Web externes** : permet d'ouvrir des sites Web externes et d'y accéder à partir de Agent Desktop.

**Agent Desktop** : prend en charge cinq types de médias d'interaction, soit la voix, le clavardage et les courriels. Le média vocal permet d'effectuer des appels internes et externes vers des personnes de l'entreprise et des contacts. Le clavardage permet de communiquer par messages avec les contacts. Les courriels permettent de communiquer par messagerie électronique entrante et sortante avec les contacts.

Tâches vocales	Tâches de clavardage	Tâches par courriel
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Interaction vocale entrante</b> : permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter un appel téléphonique avec un contact ou un agent interne.</li> <li>• <b>Interaction vocale interne</b> : lance un appel téléphonique avec une cible interne.</li> <li>• <b>Appels sortants</b> : lance un appel téléphonique avec quelqu'un à l'extérieur de votre entreprise, comme un contact.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Interaction par clavardage</b> : permet de visualiser l'ensemble des informations nécessaires pour gérer une interaction par clavardage avec un contact.</li> <li>• <b>Consultation par clavardage</b> : 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Courriel entrant</b> : permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter les interactions par courriel entrant avec un contact.</li> <li>• <b>Courriel sortant</b> : permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter les interactions par courriel sortant avec un contact.</li> <li>• <b>Courriel sortant</b> : permet de rédiger un courriel destiné à une personne extérieure à l'entreprise, comme un contact.</li> </ul>

## Interactions

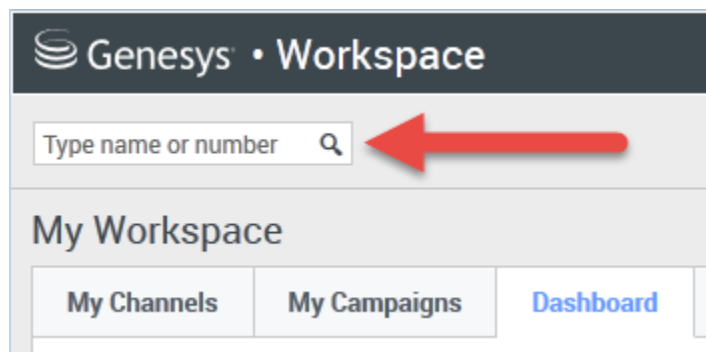
### Fonctions et informations relatives aux interactions

- **Code de disposition** : permet d'attribuer un code à une interaction en cours ou terminée pour qualifier le résultat de cette dernière.
- **Remarque** : permet d'entrer des commentaires au sujet de l'interaction en cours.


# Team Communicator

Team Communicator permet de rechercher une personne dans l'annuaire de votre entreprise (une cible interne) ou dans l'annuaire des contacts extérieurs, puis de lancer un appel vocal ou une interaction par courriel.

Il est aussi possible d'entrer un numéro de téléphone ou une adresse de courriel dans le champ Team Communicator pour lancer instantanément un appel ou un courriel à cette personne. Votre administrateur peut configurer votre système de façon à limiter vos résultats de recherche.



## Related Topics

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

Par exemple, Team Communicator vous permet de lancer différents types de communication vocale 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.

Team Communicator est disponible dans les vues suivantes :

- [Vue principale](#)
- Fenêtre Interaction (pour les transferts, les conférences et les consultations) :
  - [Voix](#)
  - [Clavardage](#)
  - [Courriel](#)

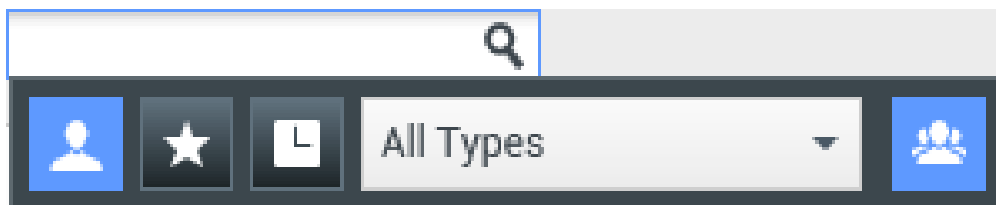
Entrez un nom ou un numéro dans le champ pour commencer votre recherche. Lorsque vous cliquez dans le champ, la barre d'outils Team Communicator apparaît. Vous pouvez alors effectuer des recherches dans tous les contacts, les contacts favoris, les contacts favoris de l'entreprise, les

contacts récents et les cibles internes. Par l'entremise 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 diviser les résultats de la recherche.

## Vue principale

### Team Communicator dans la vue principale

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






### Lancement d'une interaction

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

Cliquez sur le nom de la personne avec laquelle vous voulez interagir dans la liste de résultats.

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


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

- Rechercher parmi tous les contacts (  )
- Rechercher parmi les contacts favoris (  )
- Rechercher parmi les contacts récents (  )




Il est également possible de filtrer par type de contact ou de cible interne, ainsi que de grouper ou de

scinder () les résultats de la recherche par catégorie ou type.

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

Cliquez dans le champ de texte de Team Communicator pour ouvrir Team Communicator. Si vous avez un appel manqué, le bouton **Afficher et rechercher dans éléments récents** () est orange. Cliquez sur le bouton pour afficher la liste des appels manqués. Une petite flèche vide pointant vers le bas apparaît près du numéro de la personne qui vous a appelé. Si vous placez le pointeur de la souris vis-à-vis du contact, une infobulle apparaît et affiche l'information relative à l'appel manqué, dont la date, l'heure et les détails connus à propos du contact.

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

- —Une flèche pleine pointant vers le bas indique un appel reçu
- —Une flèche pointant vers le haut indique un appel sortant au contact
- —Une flèche vide pointant vers le bas indique un appel manqué

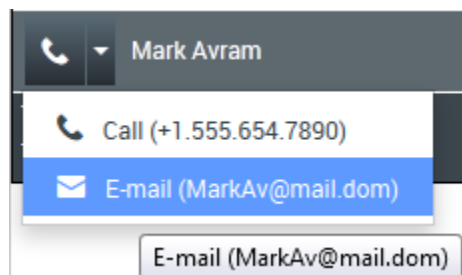
Pour connaître les détails de l'appel, qu'il soit reçu, manqué ou sortant, placez le pointeur de la souris sur le nom ou le numéro du contact.

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

## Appels et courriels

### Lancement d'une nouvelle interaction

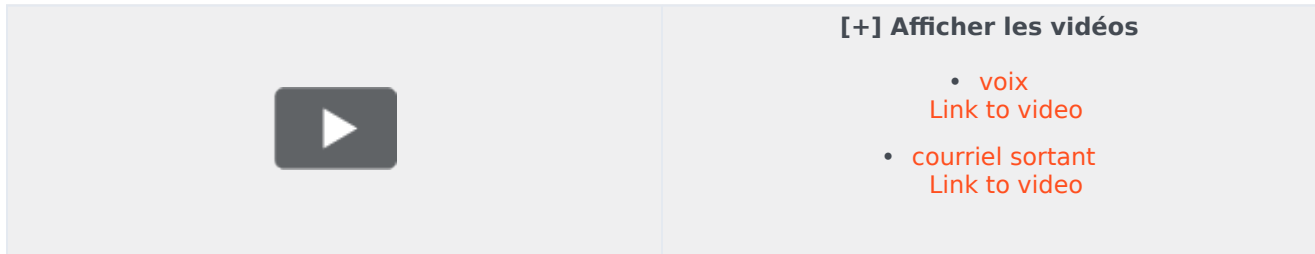
Au lancement d'une nouvelle interaction (externe ou interne), utilisez Team Communicator pour rechercher et sélectionner une cible ou un contact. Entrez le nom d'une cible interne (agent, compétence, groupe d'agents ou point de routage) ou bien le nom, le numéro de téléphone ou l'adresse de courriel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



À mesure que vous tapez, Agent Desktop lance la recherche dans les bases de données de contacts et de cibles internes et dresse la liste des résultats potentiels.

Depuis la liste, vous pouvez :

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



Grâce aux commandes de Team Communicator, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

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

## Filtrer et trier


### Filtre et tri de la liste des résultats de recherche

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

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





Les types de résultats possibles sont :

- Tous les types
- Agent
- Groupe d'agents
- Point de routage
- Compétences
- Contact
- File d'attente des interactions

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

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

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

-  **Tout rechercher** : cliquez sur cette option 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 d'entreprise** : cliquez sur cette option pour afficher uniquement les contacts/cibles internes marqués comme favoris d'entreprise. Le tri s'effectue par catégorie ou par type.
-  **Afficher et rechercher dans éléments récents** : cliquez sur cette option pour afficher les dix derniers contacts/cibles internes que vous avez appelés directement, que vous avez surveillés ou auxquels vous avez envoyé un courriel. Les résultats sont alors triés par date.
- **Filtrer par type** : sélectionnez le type à rechercher parmi Agent, Contact, Point de routage, Compétence, File d'attente, File d'attente des interactions et Groupe d'agents.
-  **Tri par catégorie/Tri par type** : sélectionner cette option pour que les résultats soient triés par catégorie ou par type.


## Favoris


### Retrouver facilement vos contacts avec les favoris d'entreprise

Un contact favori est une personne avec laquelle vous interagissez souvent.

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

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

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

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

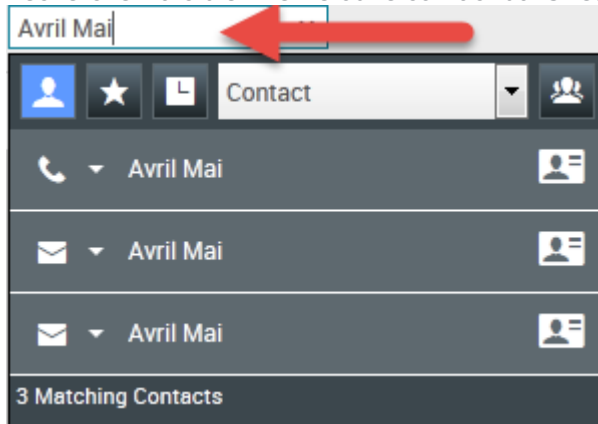


## [+] Choix de favoris personnels

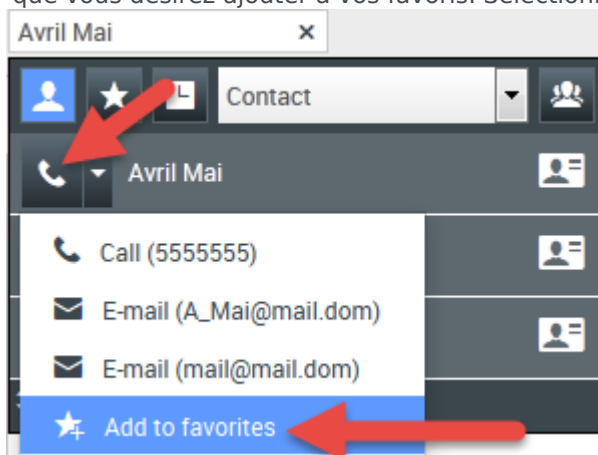
### Choix de favoris personnels

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

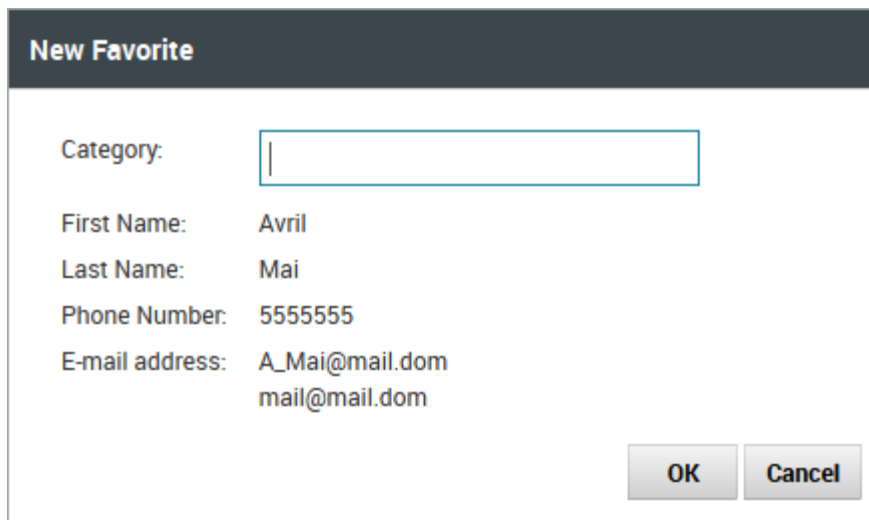
1. Recherchez la cible interne ou le contact dans Team Communicator.



2. Cliquez sur le **menu Action** pour l'ouvrir, qui se trouve à côté du nom de la cible interne ou du contact que vous désirez ajouter à vos favoris. Sélectionnez ensuite **Ajouter aux favoris**.



La boîte de dialogue **Nouveau favori** s'ouvre.



**New Favorite**

Category:

First Name: Avril

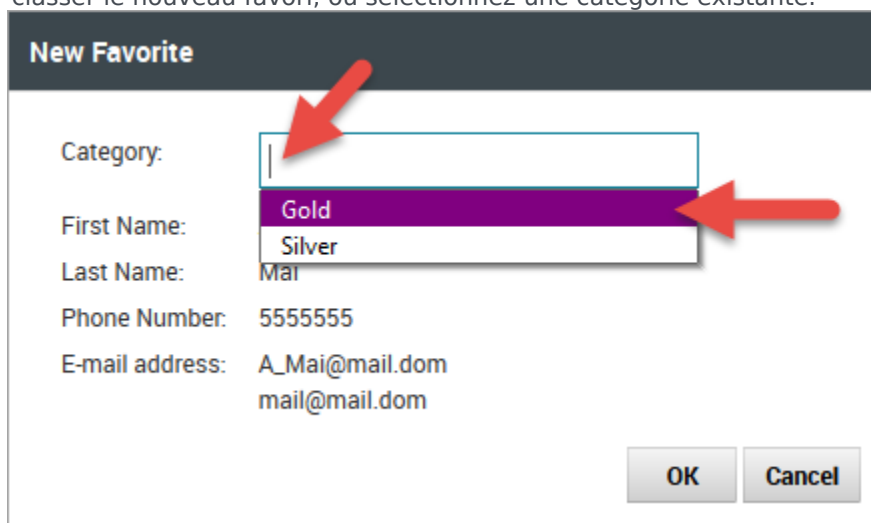
Last Name: Mai

Phone Number: 5555555

E-mail address: A\_Mai@mail.dom  
mail@mail.dom

OK Cancel

- Au choix, utilisez le menu déroulant **Catégorie** pour créer une catégorie dans laquelle vous pourrez classer le nouveau favori, ou sélectionnez une catégorie existante.



**New Favorite**

Category:

First Name: Avril

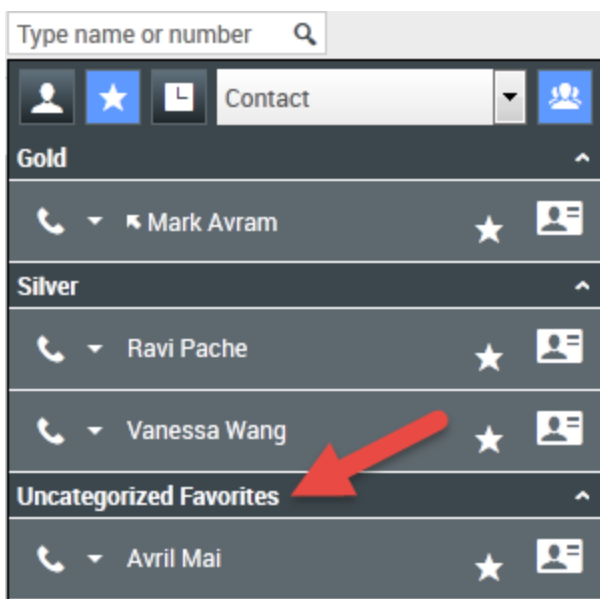
Last Name: Mai

Phone Number: 5555555

E-mail address: A\_Mai@mail.dom  
mail@mail.dom

OK Cancel

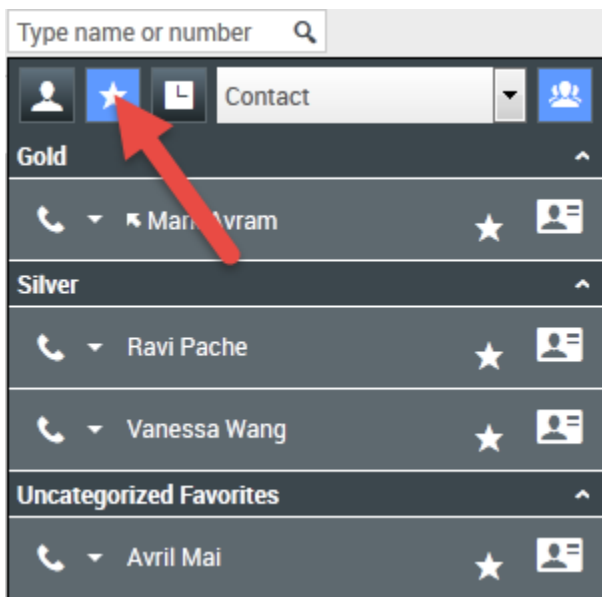
- Cliquez sur **OK** pour ajouter la cible interne ou le contact aux favoris. Si vous n'avez pas choisi une catégorie et souhaitez afficher les favoris par catégorie dans Team Communicator, le nouveau favori apparaît dans la catégorie **Favoris non catégorisés**.



### [+] Affichage et gestion des favoris

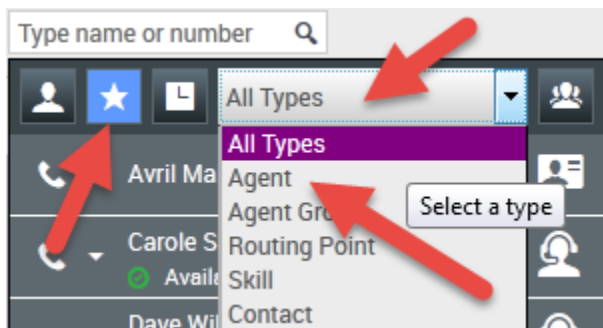
#### Affichage et gestion des favoris

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

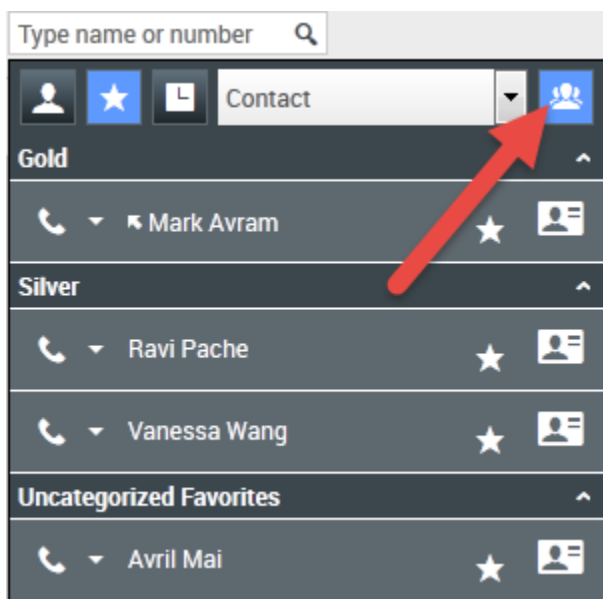


Utilisez la liste déroulante de filtrage par type pour modifier le type de contacts et de cibles qui apparaît dans Team Communicator. Vous pouvez choisir d'afficher seulement les agents, les contacts,

les groupes d'agents, les points de routage ou les compétences, ou vous pouvez afficher tous les types de cibles.



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



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

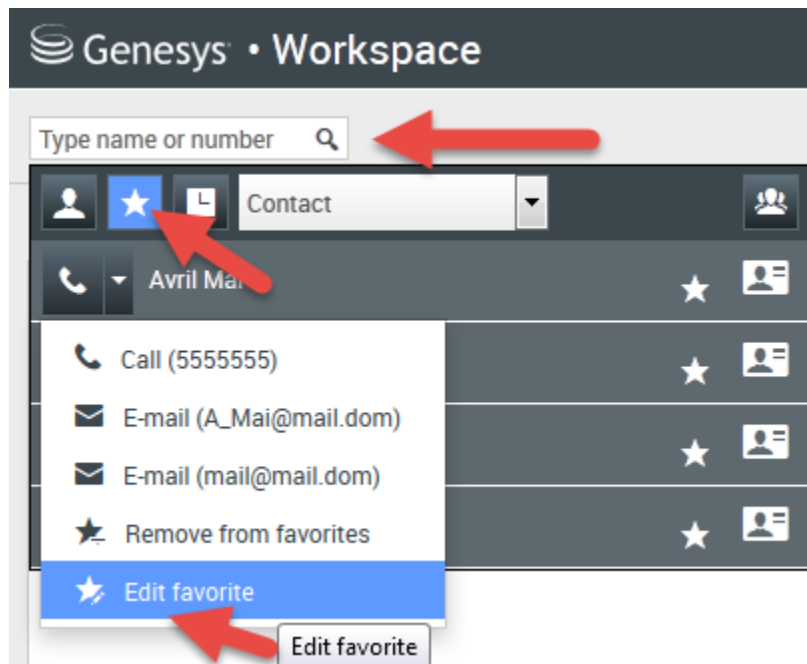
Vous pouvez supprimer une cible interne ou un contact de votre liste de favoris en sélectionnant **Supprimer des favoris** (🗑️) dans le **menu Action**.

## [+] Modification de la catégorie d'un favori personnel

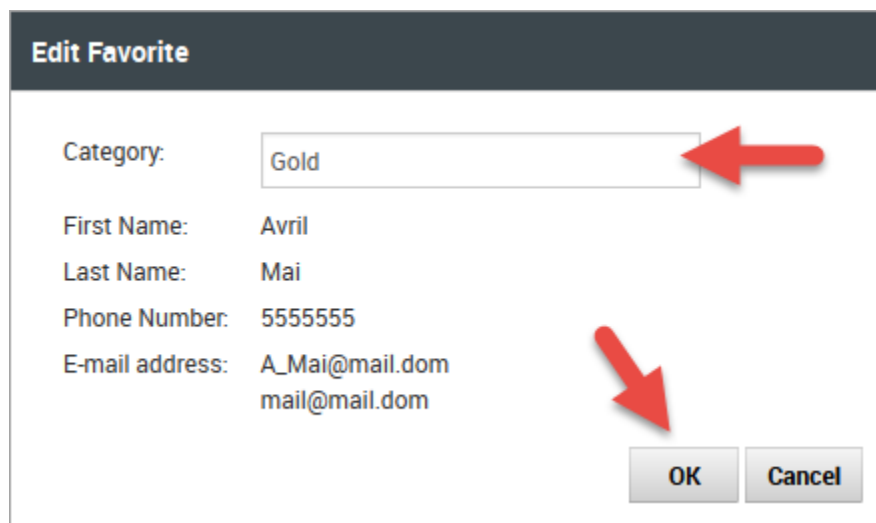
## Modification de la catégorie d'un favori personnel

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

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



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



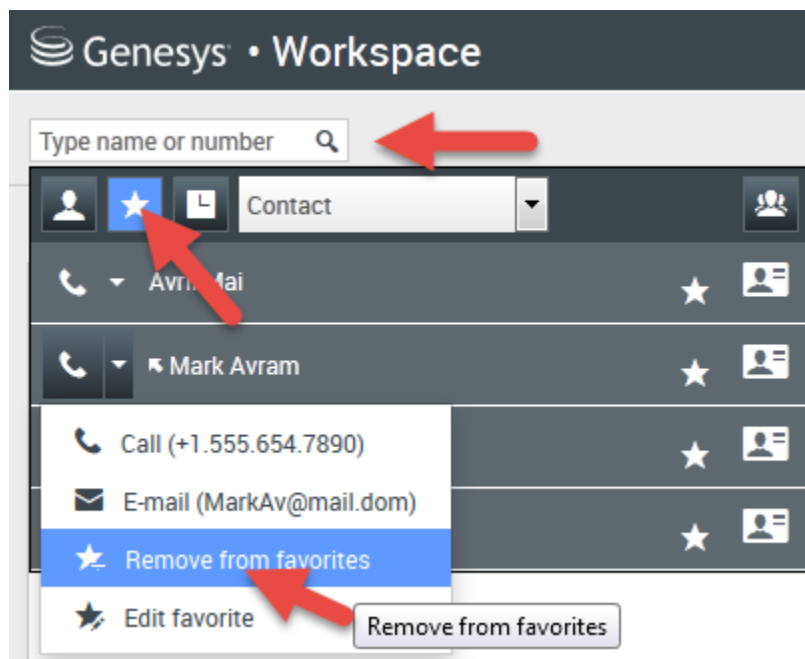
Cliquez sur **OK** lorsque vous avez terminé pour enregistrer les modifications.

## [+] Suppression d'un favori personnel

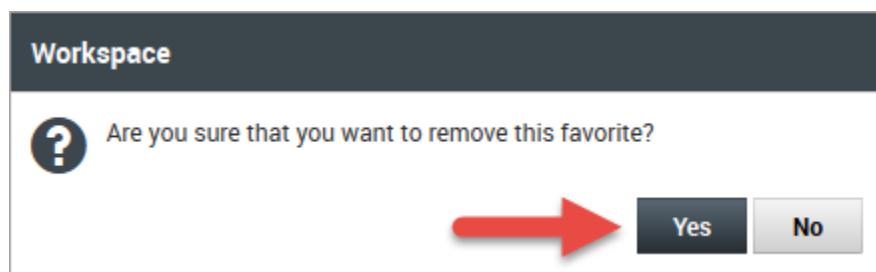
### Suppression d'un favori personnel

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

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



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



## Important

- Vous ne pouvez ni modifier, ni supprimer des 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.

---

# Chef d'équipe

Certains employés du centre de contact occupent un poste de chef d'équipe ou de superviseur. Si tel est votre rôle, vous devez veiller à ce que les agents que vous supervisez aient un bon rendement.

## Présentation

### Surveiller, accompagner ou intervenir en tant que chef d'équipe

Si vous êtes superviseur, vous aurez probablement les options de surveiller et accompagner les agents et/ou celle d'intervenir lors des interactions vocales et par clavardage des agents que vous supervisez. À des fins de formation ou pour aider les agents pendant des interactions difficiles, vous pouvez surveiller leur performance ou les accompagner lors des appels vocaux et des interactions par clavardage. Vous pouvez aussi intervenir pour aider le contact directement.

Utilisez **Team Communicator** pour sélectionner les agents à surveiller.

#### Conseil

- Vous pouvez uniquement surveiller un agent à la fois par l'intermédiaire du média vocal.
- Pour ce qui est du clavardage, vous pouvez surveiller plusieurs agents simultanément.
- Si l'agent que vous désirez surveiller est connecté à la fois au média vocal et au clavardage, vous pouvez le surveiller sur les deux médias.

Lorsque l'agent surveillé accepte une interaction, une notification d'interaction apparaît sur votre écran. Si vous acceptez l'interaction, une fenêtre d'interaction s'ouvre sur votre écran et vous êtes connecté à l'appel vocal ou l'interaction par clavardage.

L'agent et le contact ne peuvent pas vous entendre ou savoir qu'une surveillance est en cours. Toutefois, suivant la configuration du compte de l'agent, il se peut qu'il soit informé en cas de surveillance (une icône apparaît alors dans la fenêtre d'interaction) ou que la surveillance soit effectuée à son insu.

Si vous accompagnez un agent lors d'un appel vocal, il peut vous entendre, mais pas le contact. Si vous accompagnez un agent lors d'une interaction de clavardage, il peut voir vos messages, mais pas le contact.

Vous pouvez choisir de vous joindre (intervention) à un appel ou une interaction par clavardage.

Interaction Agent Desktop vous permet de basculer entre divers modes de supervision d'équipe.





---


## Surveillance

### Surveiller l'interaction d'un agent

Lorsque vous surveillez 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 clavardage. Vous pouvez surveiller l'interaction suivante d'un agent.

Vous pouvez lancer une surveillance d'un agent de votre groupe en utilisant **Team Communicator** afin de le localiser. Dans le **menu Action**, sélectionnez **Surveiller les interactions suivantes** ()

Vous pouvez mettre fin à la surveillance d'un agent en utilisant Team Communicator et en sélectionnant **Arrêter la surveillance** dans le **menu Action** ()

Vous pouvez arrêter la surveillance de l'interaction en cours en cliquant sur **Mettre fin à la surveillance** () dans la barre d'outils Actions d'appel de la fenêtre d'interaction.

### [+] Surveillance d'une interaction vocale

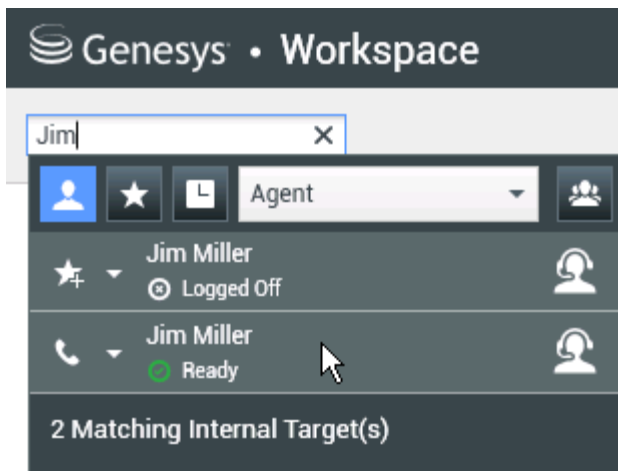
## Surveillance d'une interaction vocale

Surveiller un agent qui traite une interaction signifie que vous pouvez écouter une interaction vocale entre un agent et un contact sans qu'ils ne sachent que vous écoutez la conversation. Il est possible d'envoyer une notification à l'agent pour l'informer de la surveillance. Vous pouvez surveiller l'interaction en cours ou suivante d'un agent.

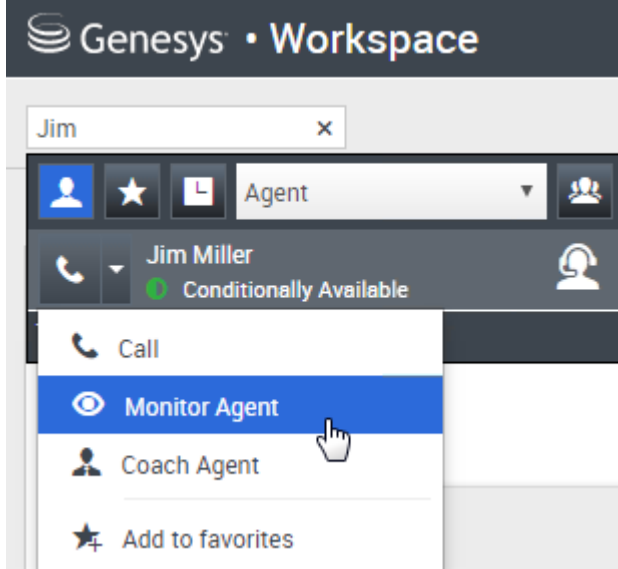
### Conseil

Vous pouvez uniquement surveiller un agent à la fois.

1. Servez-vous de Team Communicator dans la fenêtre principale pour chercher un agent (reportez-vous à l'illustration de Team Communicator dans la fenêtre principale) dans le groupe d'agents pour lequel vous avez été désigné superviseur.

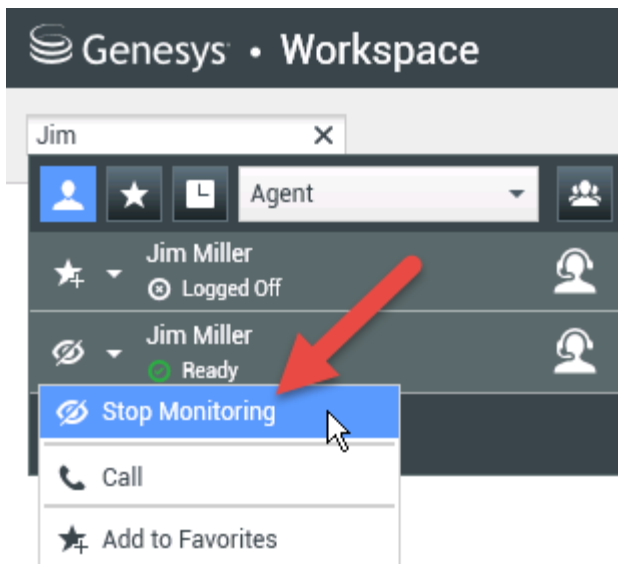


2. Ouvrez le **menu Action** pour l'agent que vous souhaitez surveiller et sélectionnez **Surveiller les interactions suivantes** (reportez-vous à l'illustration du menu Action de la cible interne).

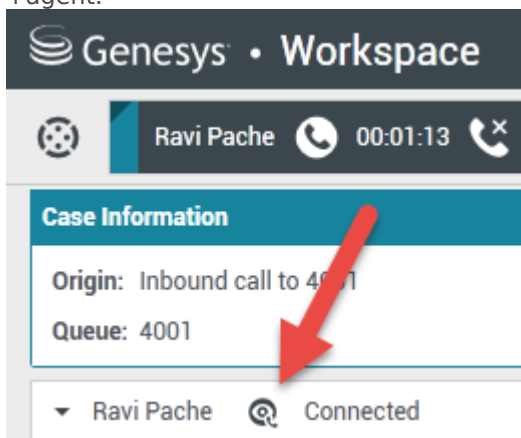


Un message système apparaît pour vous informer que la surveillance d'interactions sur vos médias configurés est en cours pour l'agent sélectionné.

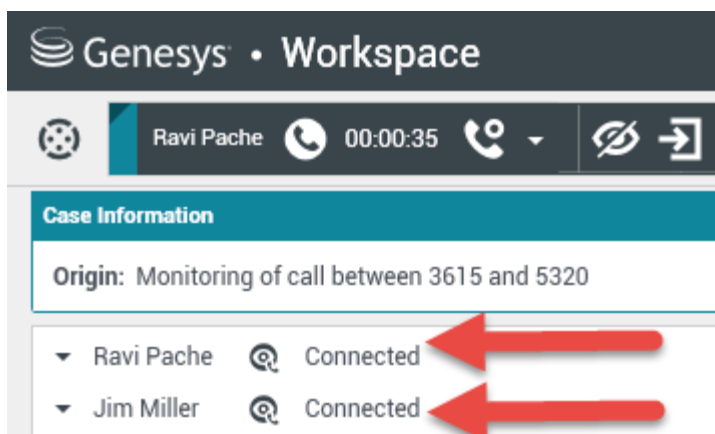
Dans Team Communicator, le **menu Action** pour l'agent que vous surveillez se transforme en bouton **Arrêter la surveillance**.



3. Lorsque l'agent surveillé accepte une interaction vocale, une notification apparaît sur votre écran. Cliquez sur **Accepter** pour commencer la surveillance de l'interaction. Une fenêtre d'accompagnement d'interaction vocale s'ouvre sur votre écran et vous êtes connecté à l'appel. Vous pouvez entendre l'agent et le contact, mais ils ne peuvent pas vous entendre. Si vous ne cliquez pas sur **Accepter**, la notification sera automatiquement refusée. Si l'agent traite déjà une interaction quand vous commencez la surveillance, vous devrez attendre la prochaine. Si la configuration du compte de l'agent fait en sorte qu'il est informé des surveillances, une icône en forme d'œil apparaît près de l'icône d'interaction dans la fenêtre d'interaction vocale du poste de l'agent.




La même icône apparaît dans la fenêtre de surveillance d'interaction vocale sur votre écran à côté du menu **Action** sur les participants.



4. Durant une session de surveillance, vous pouvez exécuter les actions suivantes depuis la fenêtre de surveillance d'interaction vocale :

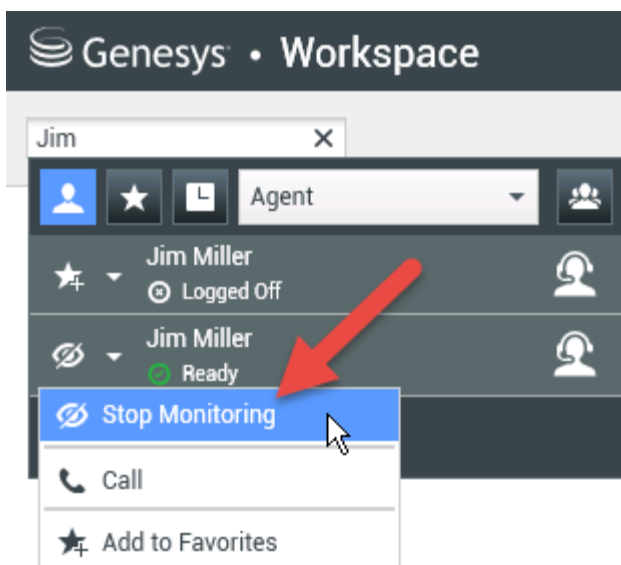
- Mettre fin à la surveillance—Cliquez sur **Mettre fin à la surveillance** () dans les commandes du Superviseur de la barre d'outils **Actions d'appel** pour mettre fin à une session de surveillance.
- Intervenir—Cliquez sur **Intervention** () dans les commandes du Superviseur de la barre d'outils **Actions d'appel** pour vous joindre à l'appel surveillé. L'agent et le contact pourront vous entendre.

Vous pouvez revenir à la surveillance en cliquant sur **Mettre fin à l'appel** () dans la barre d'outils **Actions d'appel**.

Si vous mettez fin à la surveillance, vous êtes alors déconnecté de l'appel. L'icône indiquant la surveillance disparaît de la fenêtre d'interaction vocale de l'agent.

Si l'agent termine l'appel alors que vous le surveillez encore, la session de surveillance prend fin automatiquement.

5. Cliquez sur **Terminée** pour fermer la fenêtre de surveillance d'interaction vocale et marquer l'interaction comme **Terminée**.
6. Pour cesser la surveillance de l'agent, servez-vous de Team Communicator afin de chercher l'agent que vous accompagnez.
7. Ouvrez le **menu Action** pour l'agent et sélectionnez **Arrêter la surveillance** (reportez-vous à l'illustration du menu Actions sur la cible interne).



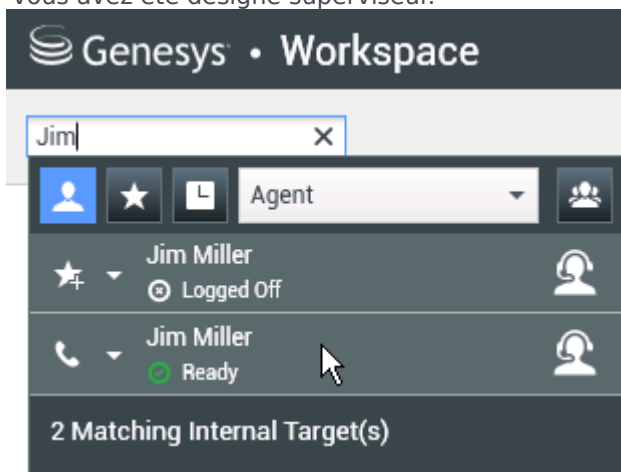
Un message système apparaît pour vous informer que la surveillance d'interactions sur vos médias configurés est terminée pour l'agent sélectionné.

## [+] Surveillance d'une interaction par clavardage

### Surveillance d'une interaction par clavardage

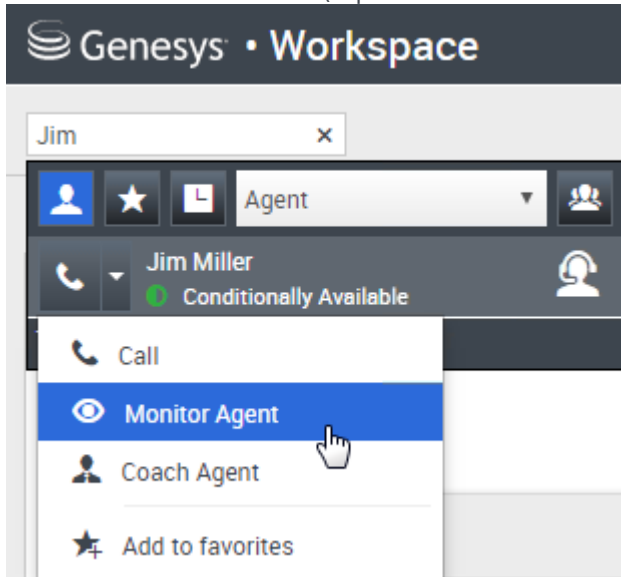
Surveiller un agent qui traite une interaction signifie que vous pouvez lire les messages échangés entre un agent et un contact à leur insu. Il est possible d'envoyer une notification à l'agent pour l'informer de la surveillance. Vous pouvez surveiller l'interaction suivante d'un agent.

1. Servez-vous de Team Communicator dans la fenêtre principale pour chercher un agent (reportez-vous à l'illustration de Team Communicator dans la fenêtre principale) dans le groupe d'agents pour lequel vous avez été désigné superviseur.

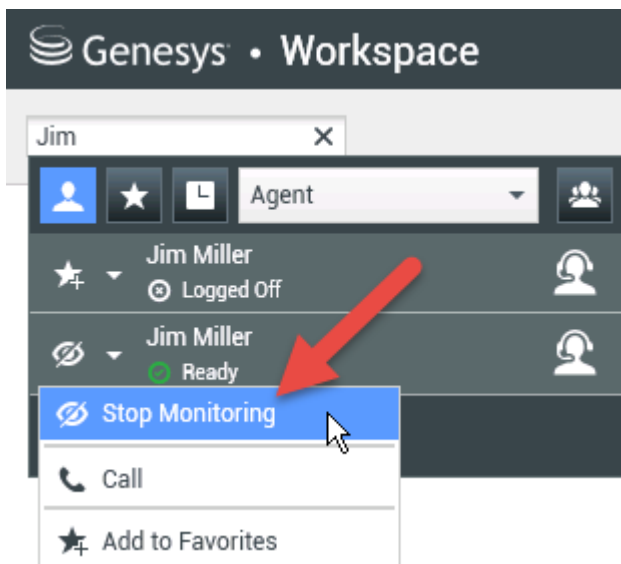


2. Ouvrez le **menu Action** pour l'agent que vous souhaitez surveiller et sélectionnez **Surveiller les**

**interactions suivantes** (reportez-vous à l'illustration du menu Action de la cible interne).



Un message système apparaît pour vous informer que la surveillance d'interactions sur vos médias configurés est en cours pour l'agent sélectionné. Dans Team Communicator, le **menu Action** pour l'agent que vous surveillez se transforme en bouton **Arrêter la surveillance**.



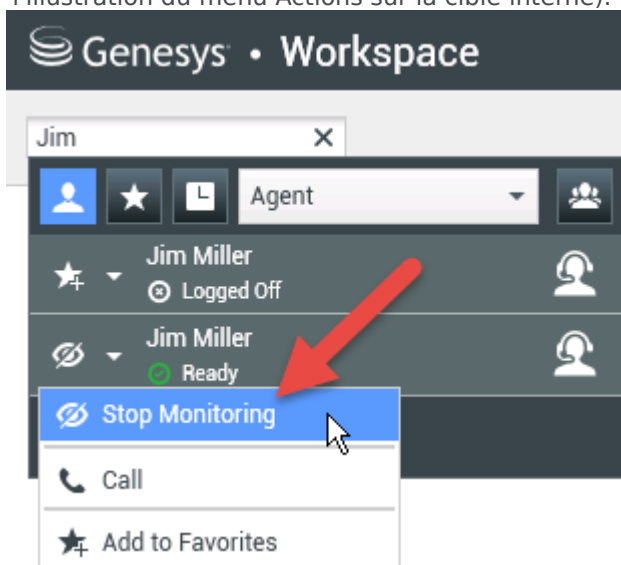
3. Lorsque l'agent surveillé accepte une interaction par clavardage, une notification apparaît sur votre écran. Cliquez sur **Accepter** pour commencer la surveillance de l'interaction. Une fenêtre d'accompagnement d'interaction par clavardage s'ouvre sur votre écran et vous êtes connecté à la session de clavardage. Vous pouvez lire la transcription du clavardage, mais vous ne pouvez pas envoyer des messages à l'agent et au contact. Si vous ne cliquez pas sur **Accepter**, la notification sera automatiquement refusée. Si l'agent traite déjà une interaction quand vous commencez la surveillance, vous devrez attendre la prochaine.

La même icône apparaît dans la fenêtre de surveillance d'interaction par clavardage sur votre écran à côté du menu **Action** sur les participants.

4. Durant une session de surveillance, vous pouvez exécuter les actions suivantes depuis la fenêtre de surveillance d'interaction par clavardage :

- Mettre fin à la surveillance—Cliquez sur **Mettre fin à la surveillance** () dans les commandes du Superviseur de la barre d'outils **Actions d'appel** pour mettre fin à une session de surveillance.
- Intervention—Cliquez sur **Intervention** () dans les commandes du Superviseur de la barre d'outils **Actions d'appel** pour vous joindre à la session de clavardage surveillée. L'agent et le contact pourront lire vos messages. Vous pouvez revenir à la surveillance en cliquant sur **Mettre fin au clavardage** () dans la barre d'outils **Actions d'appel**.

- **Accompagnement vocal**—Sélectionnez **Accompagnement vocal** dans le menu **Actions** sur les participants. Une session vocale s'ajoute à la fenêtre d'interaction par clavardage. Vous pouvez accompagner l'agent que vous surveillez en lui parlant directement (reportez-vous à [Effectuer un appel vocal](#)).
  - **Accompagnement par clavardage**—Sélectionnez **Accompagnement par clavardage** dans le menu **Actions** sur les participants. Une session par clavardage s'ajoute à la fenêtre d'interaction par clavardage. Vous pouvez accompagner l'agent que vous surveillez en lui envoyant des messages (reportez-vous à [Initialisation ou réception d'une consultation par clavardage](#)). Si vous mettez fin à la surveillance, vous êtes alors déconnecté de la session de clavardage. L'icône indiquant la surveillance disparaît de la fenêtre d'interaction par clavardage de l'agent. Si l'agent termine la session de clavardage alors que vous le surveillez encore, la session de surveillance prend fin automatiquement.
5. Cliquez sur **Terminée** pour fermer la fenêtre de surveillance d'interaction par clavardage et marquer l'interaction comme **Terminée**.
  6. Pour cesser la surveillance de l'agent, servez-vous de Team Communicator afin de chercher l'agent que vous accompagnez.
  7. Ouvrez le **menu Action** pour l'agent et sélectionnez **Arrêter la surveillance** (reportez-vous à l'illustration du menu Actions sur la cible interne).



Un message système apparaît pour vous informer que la surveillance d'interactions sur vos médias configurés est terminée pour l'agent sélectionné.

## Accompagnement

### Accompagner un agent lors d'une interaction

Lorsque vous accompagnez un agent sélectionné qui fait partie du groupe que vous supervisez, vous recevez un [Aperçu de l'interaction](#) qui vous informe que l'agent en question traite actuellement une interaction vocale ou par clavardage.



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** (👤).

Vous pouvez mettre fin à l'accompagnement d'un agent en utilisant **Team Communicator** et en sélectionnant **Arrêter l'accompagnement** dans le **menu Action** (🔪).

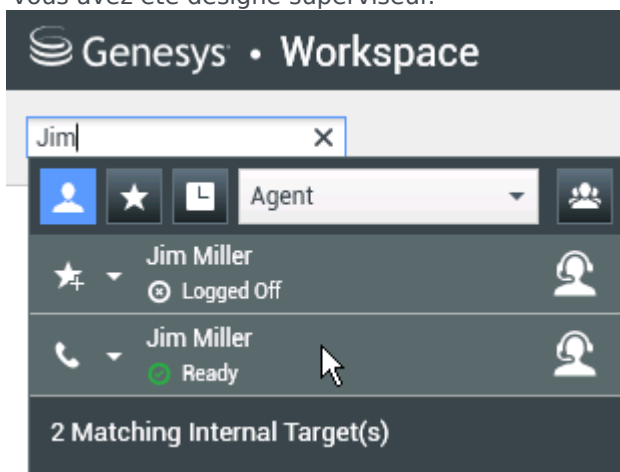
Vous pouvez arrêter l'accompagnement de l'interaction en cours en cliquant sur **Mettre fin à la surveillance** (🛑) dans la barre d'outils Actions d'appel de la fenêtre d'interaction.

## [+] Accompagner un agent dans une interaction vocale

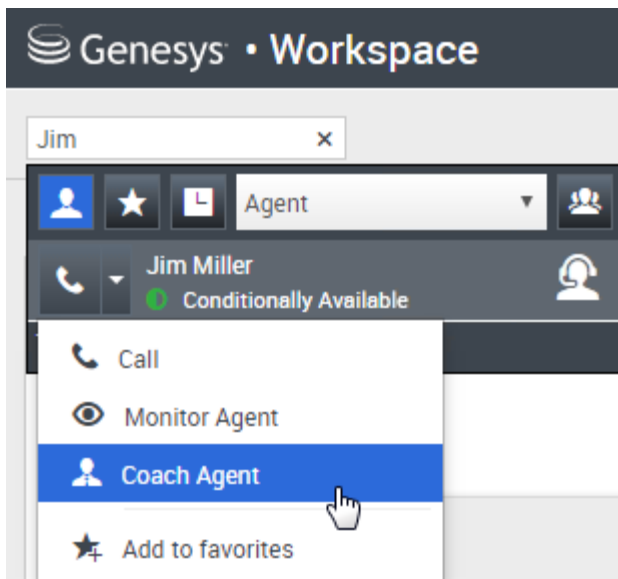
### Accompagner un agent dans une interaction vocale

Accompagner un agent qui gère une interaction signifie que vous pouvez écouter une interaction vocale entre un agent et un contact, et parler à l'agent sans que le contact ne sache que vous écoutez la conversation et communiquez avec l'agent. Vous pouvez accompagner l'interaction en cours ou suivante d'un agent.

1. Servez-vous de **Team Communicator** dans la fenêtre principale pour chercher un agent (reportez-vous à l'illustration de **Team Communicator** dans la fenêtre principale) dans le groupe d'agents pour lequel vous avez été désigné superviseur.

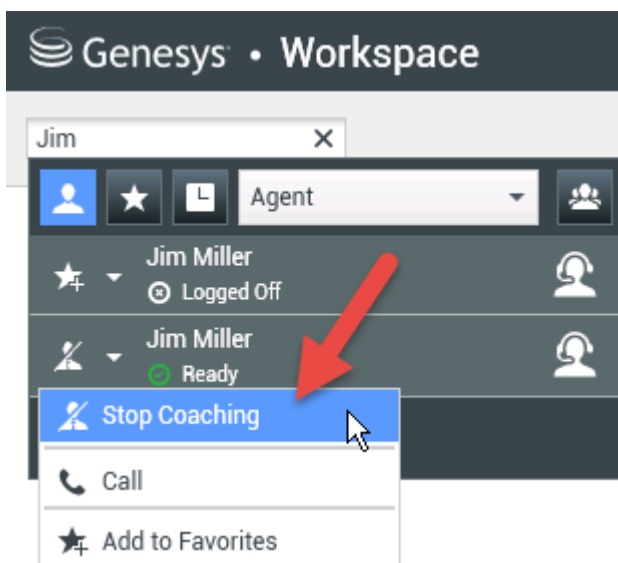


2. Ouvrez le **menu Action** pour l'agent que vous souhaitez accompagner et sélectionnez **Accompagner les interactions suivantes** (reportez-vous à l'illustration du menu Action sur la cible interne). Si une interaction active est en cours, elle est affichée dans le menu **Accompagner**.



Un message système apparaît pour vous informer que l'accompagnement d'interactions sur vos médias configurés est en cours pour l'agent sélectionné.

Dans Team Communicator, le **menu Action** pour l'agent que vous accompagnez se transforme en bouton **Arrêter l'accompagnement**.



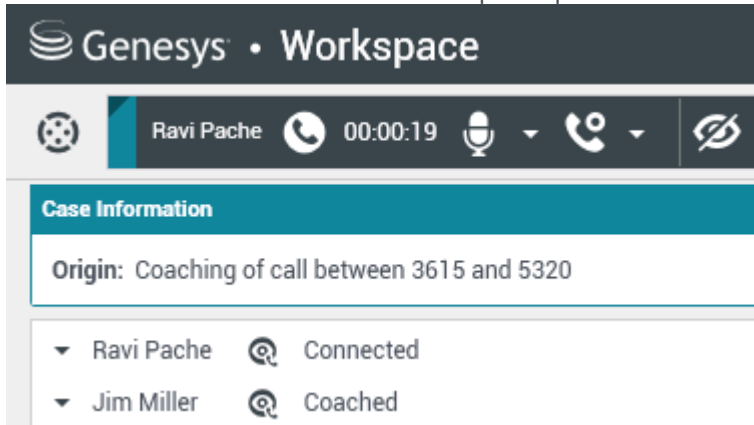
- Lorsque l'agent accompagné accepte une interaction vocale, une notification apparaît sur votre écran. Cliquez sur **Accepter** pour commencer à accompagner l'interaction. Une fenêtre d'accompagnement d'interaction vocale s'ouvre sur votre écran et vous êtes connecté à l'appel. Vous pouvez entendre l'agent et vice versa, mais le contact ne peut pas vous entendre.

Si vous ne cliquez pas sur **Accepter**, la notification sera automatiquement refusée, et vous ne pourrez pas accompagner l'interaction, sauf si vous cessez d'accompagner puis commencez à accompagner le même agent.

Si l'agent gère déjà une interaction quand vous commencez l'accompagnement, une notification apparaît immédiatement. Si vous cliquez sur **Accepter**, vous commencerez à accompagner l'appel déjà en cours.

L'icône en forme d'œil est affichée dans la fenêtre d'accompagnement d'interaction vocale sur votre

écran à côté du menu **Actions** sur les participants.



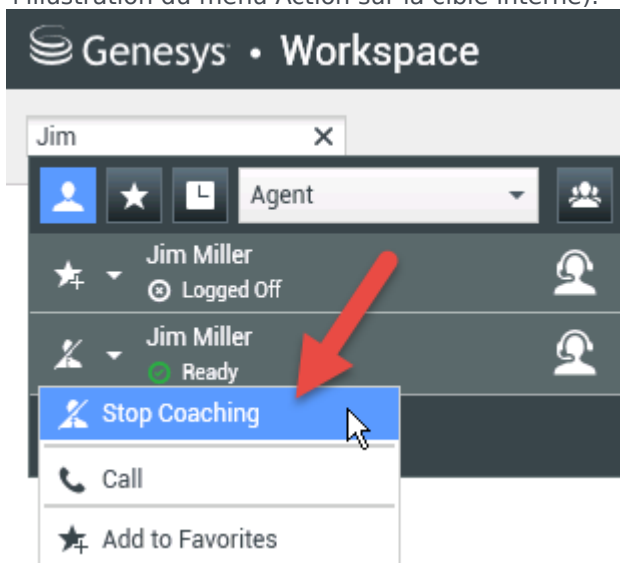
4. Durant une session d'accompagnement, vous pouvez exécuter les actions suivantes depuis la fenêtre d'accompagnement d'interaction vocale :

- Mettre fin à la surveillance—Cliquez sur **Mettre fin à la surveillance** () dans les commandes de Superviseur de la barre d'outils **Actions d'appel** pour mettre fin à une session d'accompagnement.

Si vous cessez d'accompagner, vous êtes déconnecté de l'appel.

Si l'agent termine l'appel alors que vous l'accompagnez encore, la session d'accompagnement prend fin automatiquement.

5. Cliquez sur **Terminée** pour fermer la fenêtre d'accompagnement d'interaction vocale et marquer l'interaction comme **Terminée**.
6. Pour cesser d'accompagner l'agent, servez-vous de Team Communicator pour chercher l'agent que vous accompagnez.
7. Ouvrez le **menu Action** pour l'agent et sélectionnez **Arrêter l'accompagnement** (reportez-vous à l'illustration du menu Action sur la cible interne).



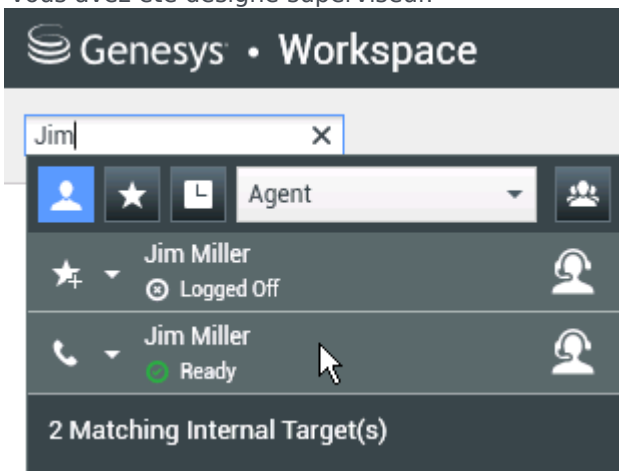
Un message système apparaît pour vous informer que l'accompagnement d'interactions sur vos médias configurés est terminée pour l'agent sélectionné.

## [+] Accompagner un agent dans une interaction par clavardage

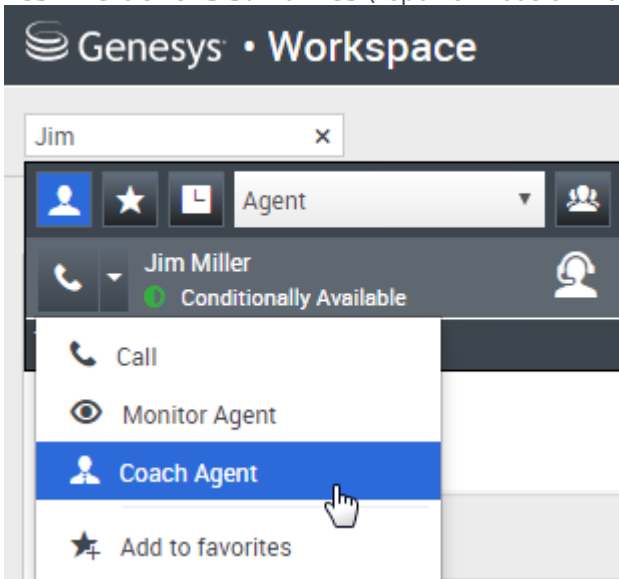
### Accompagner un agent dans une interaction par clavardage

Accompagner un agent qui gère une interaction signifie que vous pouvez lire la transcription de l'interaction entre un agent et un contact, et envoyer des messages à l'agent par clavardage sans que le contact ne sache que vous lisez la transcription et communiquez avec l'agent. Vous pouvez accompagner l'interaction suivante d'un agent.

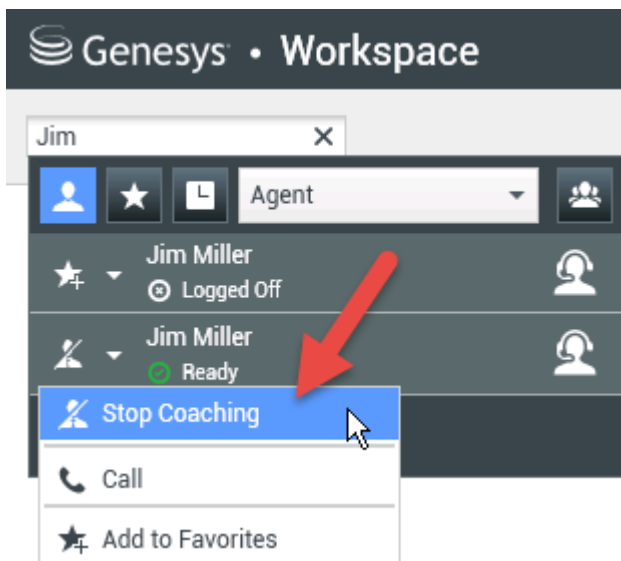
1. Servez-vous de Team Communicator dans la fenêtre principale pour chercher un agent (reportez-vous à l'illustration de Team Communicator dans la fenêtre principale) dans le groupe d'agents pour lequel vous avez été désigné superviseur.



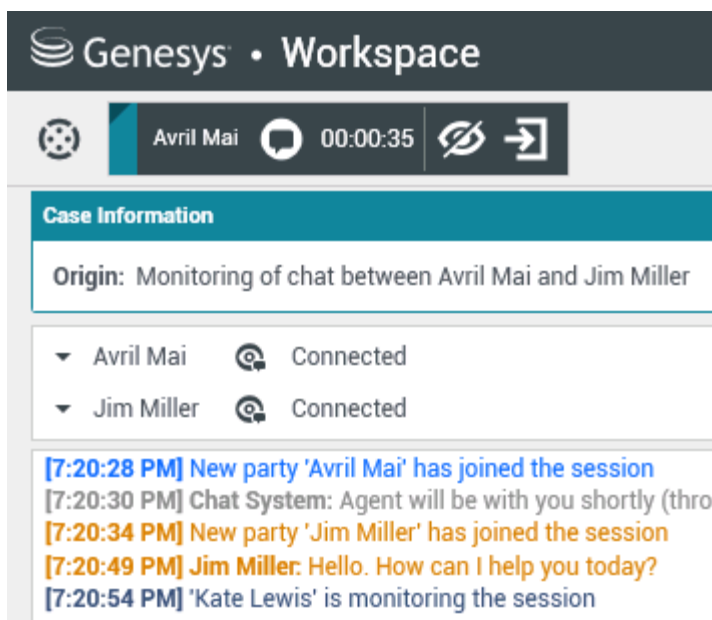
2. Ouvrez le **menu Action** pour l'agent que vous souhaitez accompagner et sélectionnez **Accompagner les interactions suivantes** (reportez-vous à l'illustration du menu Action sur la cible interne).



Un message système apparaît pour vous informer que l'accompagnement d'interactions sur vos médias configurés est en cours pour l'agent sélectionné.  
Dans Team Communicator, le **menu Action** pour l'agent que vous accompagnez se transforme en bouton **Arrêter l'accompagnement**.




3. Lorsque l'agent accompagné accepte une interaction par clavardage, une notification apparaît sur votre écran. Cliquez sur **Accepter** pour commencer à accompagner l'interaction. Une fenêtre d'accompagnement d'interaction par clavardage s'ouvre sur votre écran et vous êtes connecté à la session de clavardage. Vous pouvez lire la transcription du clavardage et envoyez des messages privés par clavardage à l'agent sans que le contact n'en ait conscience.  
Si vous ne cliquez pas sur **Accepter**, la notification sera automatiquement refusée, et vous ne pourrez pas accompagner l'interaction, sauf si vous cessez d'accompagner puis commencez à accompagner le même agent.  
Si l'agent gère déjà une interaction quand vous commencez l'accompagnement, une notification apparaît immédiatement. Si vous cliquez sur **Accepter**, vous commencerez à accompagner la session de clavardage déjà en cours.  
L'icône en forme d'œil est affichée dans la fenêtre d'accompagnement d'interaction par clavardage sur votre écran à côté du menu **Actions** sur les participants.



4. Durant une session d'accompagnement, vous pouvez exécuter les actions suivantes depuis la fenêtre d'accompagnement d'interaction par clavardage :

- Mettre fin à la surveillance—Cliquez sur **Mettre fin à la surveillance** () dans les commandes de Superviseur de la barre d'outils **Actions d'appel** pour mettre fin à une session d'accompagnement.
- Intervention—Cliquez sur **Intervention** () dans les commandes du Superviseur de la barre d'outils **Actions d'appel** pour vous joindre à la session de clavardage surveillée. L'agent et le contact pourront lire vos messages. Votre session d'accompagnement se termine quand vous intervenez dans le clavardage.

Cliquez sur **Terminée** pour fermer la session d'accompagnement dans la fenêtre et marquer l'interaction comme **Terminée**. Vous pouvez surveiller la session de clavardage (référez-vous à Surveillance d'une interaction par clavardage dans l'onglet Surveillance) en cliquant sur **Fin du**

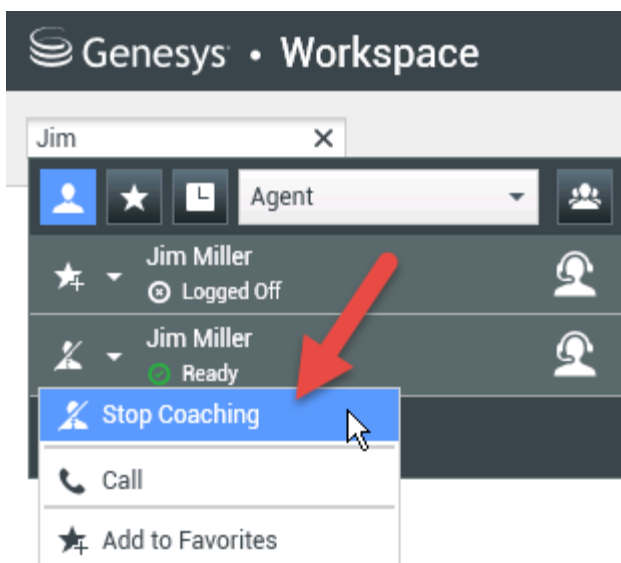
**clavardage** () dans la barre d'outils **Actions d'appel**.

- Accompagnement vocal—Sélectionnez **Accompagnement vocal** dans le menu **Actions** sur les participants. Une session vocale s'ajoute à la fenêtre d'interaction par clavardage. Vous pouvez accompagner l'agent que vous surveillez en lui parlant directement (reportez-vous à [Effectuer un appel vocal](#)).

Si vous cessez d'accompagner, vous êtes déconnecté de la session de clavardage.

Si l'agent termine la session de clavardage alors que vous l'accompagnez encore, la session d'accompagnement prend fin automatiquement.

5. Cliquez sur **Terminée** pour fermer la fenêtre d'accompagnement d'interaction par clavardage et marquer l'interaction comme **Terminée**.
6. Pour cesser d'accompagner l'agent, servez-vous de Team Communicator pour chercher l'agent que vous accompagnez.
7. Ouvrez le **menu Action** pour l'agent et sélectionnez **Arrêter l'accompagnement** (reportez-vous à l'illustration du menu Action sur la cible interne).




Un message système apparaît pour vous informer que l'accompagnement d'interactions sur vos médias configurés est terminée pour l'agent sélectionné.

## Intervention

### Intervention lors d'une interaction active

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 dans une interaction active que vous surveillez, cliquez sur **Intervention** (  ) dans la barre d'outils Supervision. **Intervention** se présente sous la forme d'un simple bouton si vous supervisez une interaction à un seul média (voix ou clavardage).







## Changement de modes

### Changement de modes de supervision de l'agent

Agent Desktop vous permet de basculer entre divers modes de supervision. Pendant le contrôle ou l'accompagnement d'une interaction active ou votre intervention dans celle-ci, vous pouvez passer d'un mode de supervision à un autre : Les types suivants sont pris en charge :

- De surveillance à accompagnement (clavardage seulement)—Utilisez le menu **Action** associé à l'agent ou choisissez l'option **Activer le son (Accompagner)** dans la barre d'outils Interaction pour revenir à

l'accompagnement.

- De surveillance à intervention—Cliquez sur **Intervention** () dans la barre Supervision.
- D'accompagnement à intervention (clavardage seulement)—Cliquez sur **Intervention** () dans la barre Supervision.
- D'accompagnement à surveillance (clavardage seulement)—Cliquez sur **Fin du clavardage** ()
- D'intervention à surveillance—Cliquez sur **Mettre fin à l'appel** () ou **Fin du clavardage** () de la barre d'outils Interaction pour revenir en mode de contrôle.
- D'intervention à accompagnement—Utilisez le menu **Action** associé à l'agent.
- Utilisez **Mettre fin à la surveillance** () de la barre d'outils Interaction pour mettre fin à la surveillance.

Pendant le contrôle ou l'accompagnement d'une interaction active, vous pouvez basculer d'un mode de supervision vers un autre :



# Aperçu de l'interaction

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 **informations de contexte** affichées dans votre aperçu d'interaction dépendent des éléments configurés par votre administrateur système.

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.

Related Topics

## Options des interactions

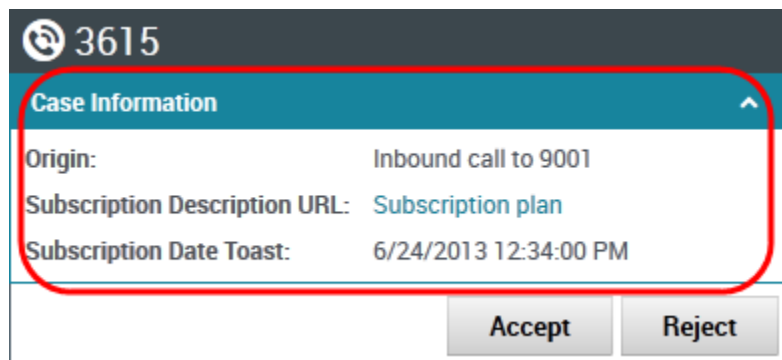
### Acceptation ou rejection d'une interaction

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.

- **Accepter** : ouvre l'interaction dans une vue d'interaction.
- **Refuser** : renvoie l'interaction à un autre agent, à un autre point de routage ou à une autre file d'attente. L'option Refuser n'est pas offerte pour les interactions vocales directes.

## Informations de contexte

La vue Informations 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 informations jointes sont affichées.



## Présentation

### Informations de contexte

Les exemples ci-dessous illustrent le type d'informations essentielles disponibles dans la vue Informations de contexte au sujet de l'interaction active :

- Nom du contact
- Type de contact
- Type d'appel
- Informations sur le compte
- Objet

## Hyperliens

### Ouvrir des pages de données avec Hyperliens


Certaines données de contexte peuvent être affichées sous la forme d'une adresse Web (URL). Votre configuration vous permet peut-être également 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.

## Modification ou ajout

### Modification d'informations de contexte ou ajout de champs manquants

Il se peut que vous soyez configuré pour pouvoir modifier une ou plusieurs entrées dans la zone des informations de contexte. Une icône représentant un crayon apparaît lorsque vous passez votre pointeur au-dessus d'un champ modifiable. Sélectionnez le champ pour en modifier le contenu. Cliquez sur la touche Entrer pour enregistrer les modifications.

Parfois, seule une partie des informations de contexte sont disponibles. Certains champs peuvent être absents. Si votre configuration vous permet d'ajouter des champs manquants, le bouton **Ajouter un champ**  apparaît dans la barre d'outils Informations de contexte. Sélectionnez **Ajouter un champ** pour afficher la liste déroulante des champs. Sélectionnez le champ manquant à afficher dans la vue Informations de contexte. Pour modifier le champ ajouté, saisissez les informations de contexte manquantes et appuyez sur **Entrée**. Sélectionnez **X** pour supprimer le champ.

## Code de disposition

La vue Code de disposition permet d'attribuer un code à une interaction en cours ou terminée pour qualifier le résultat de cette dernière.

Il s'agit d'un onglet de la vue Interaction. Elle contient une liste d'options sur lesquelles vous pouvez cliquer pour spécifier le résultat de l'interaction. Un champ de recherche permet de chercher parmi les codes de disposition possibles.

Les codes de disposition sont classés dans des dossiers de regroupement qui ne peuvent être sélectionnés comme des dispositions à part entière. Ces dossiers ne correspondent pas aux attributs métier, puisqu'ils ne sont que de l'information textuelle.

Sélectionnez une disposition pour l'interaction. Une fois une disposition sélectionnée, la liste de dispositions est masquée et la disposition sélectionnée apparaît dans une zone de texte située en haut de la liste.

Cette zone de texte est en lecture seule. À l'intérieur, un crayon permet d'afficher de nouveau la liste de dispositions et de mettre en évidence la disposition sélectionnée dans la liste. Vous pouvez également sélectionner une autre disposition dans la liste. Un X apparaît aussi à côté de la zone de texte pour annuler la sélection de la disposition et pour afficher de nouveau la liste des dispositions pour que vous puissiez effectuer une autre sélection.

Le chemin d'accès complet de la disposition est transcrit dans une info-bulle du nom de la disposition.

Selon la configuration de votre système :

- Vous devrez peut-être définir un code de disposition avant de cliquer sur **Marquer comme terminé**.
- Vous pourrez peut-être cliquer sur **Marquer comme terminé** sans code de disposition.
- Il se peut que la vue Code de disposition ne soit pas affichée.

# Remarque

La fonction Note vous permet d'entrer des commentaires sur l'interaction en cours ou une interaction spécifique de la base de données Historique.

Les commentaires sont stockés comme faisant partie de l'historique du contact. Le contenu de Notes est accessible à tout agent consultant l'historique du contact.

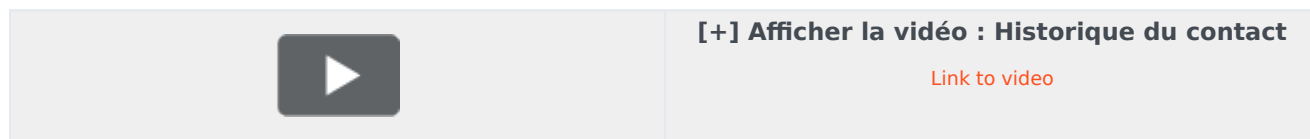
Note est disponible sous forme d'onglet dans les vues suivantes :

- Interaction **vocale**
- Interaction par **courriel**
- Interaction par **clavardage**
- **Historique du contact**

Saisissez vos remarques dans la zone de texte Note et cliquez sur **Enregistrer**.

# Historique du contact

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 Informations de l'interaction de type [voix](#), [clavardage](#) ou [courriel](#) en cours.



## Présentation

### Visionner les interactions précédentes dans l'historique du contact

Grâce à la vue Historique du contact, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Rechercher les interactions associées au contact en cours ou au [contact sélectionné](#). Consultez l'onglet [Filtre](#) pour plus de renseignements.
- Afficher des informations sur l'interaction sélectionnée. Consultez l'onglet [À propos de](#) pour plus de renseignements.

## Filtre

### Recherche d'interactions

Les commandes de filtrage de la vue Historique du contact permettent d'affiner vos résultats. Avec le curseur chronologique, vous pouvez effectuer une recherche dans l'historique du contact par intervalle de temps.

Il offre quatre positions qui représentent différents intervalles de temps :

- **Tout** : recherche dans la totalité de la base de données, à partir de l'interaction la plus récente en remontant jusqu'à la plus ancienne
- **Mois dernier** : recherche dans la base de données, à partir de l'interaction la plus récente en remontant jusqu'à il y a un mois
- **Semaine dernière** : recherche dans la base de données, à partir de l'interaction la plus récente en remontant jusqu'à il y a une semaine

- **Hier** : recherche dans la base de données, à partir de l'interaction la plus récente en remontant jusqu'à il y a un jour

## Vue Grille

Agent Desktop vous permet d'afficher des interactions de contact de manière chronologique.

La vue Grille affiche les interactions chronologiquement à l'aide de 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**, **État**, **Date de début**, **Date de fin** ou d'attributs personnalisés définis par votre administrateur.

## Commandes de page

Pour faire défiler la liste des résultats de recherche page par page, procédez de l'une des façons suivantes :

- Cliquez sur le bouton **Accéder à la page suivante** (▶) pour afficher la page suivante.
- Cliquez sur le bouton **Accéder à la page précédente** (◀) pour 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.
- Spécifiez le nombre d'éléments affichés sur chaque page grâce à 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.

## À propos de

### À propos de l'interaction sélectionnée

Agent Desktop 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 l'une des vues suivantes :

- : 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

L'onglet **Détails** peut comporter des informations telles que :

- Numéro de téléphone
- Adresses électroniques 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
- Horodateur
- Transcription du clavardage
- Nom du contact

## Remarque

La fonction **Note** vous permet d'entrer des commentaires sur l'interaction en cours ou une interaction spécifique de la base de données Historique. Les commentaires sont stockés comme faisant partie de l'historique du contact. Le contenu de Notes est accessible à tout agent consultant 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.



## Historique de l'interaction

La vue Historique de l'interaction fournit des informations spécifiques sur la provenance de l'interaction (voix, courriel ou clavardage), 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. L'afficheur peut également indiquer le numéro ou l'adresse électronique du contact, ou encore « Inconnu ».
- **Durée** : durée de l'interaction, exprimée en heures, minutes et secondes.

La vue Historique de l'interaction fait partie de la fenêtre d'interaction et de l'onglet Historique de la vue [Annuaire des contacts](#).

---

# Réponses

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 n'importe quelle interaction sortante, telle qu'un courriel ou un message de clavardage, ou les lire au contact lors d'une interaction téléphonique.

Une fois une réponse insérée dans une interaction sortante, telle qu'un courriel ou un message de clavardage, vous pouvez en modifier le contenu.

## Présentation

### Utilisation de la vue Réponses

Pour accéder à la vue Réponses, cliquez sur le bouton **RÉPONSES** vertical dans la fenêtre des interactions actives.

La vue Réponses se compose de deux zones principales : la zone Recherche et filtre et l'Explorateur de réponses.

## Explorateur

### Accéder à des dossiers dans Réponses

L'Explorateur de réponses contient une arborescence de dossiers (catégories de réponses standard) et de pages (documents de réponses standard).

L'Explorateur de réponses vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Accéder aux documents et dossiers de réponses en sélectionnant des dossiers pour les ouvrir ou les fermer et en cliquant sur des documents pour les sélectionner.
- Insérer du texte de réponse standard dans l'interaction en cours au niveau du point d'insertion en sélectionnant un document de réponse, puis en sélectionnant **Insérer un texte de réponse standard** (📄).
- Afficher et masquer la zone de détails des réponses en sélectionnant 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 de détails des réponses et le coller dans la zone de message de votre interaction par **courriel** ou par **clavardage**.

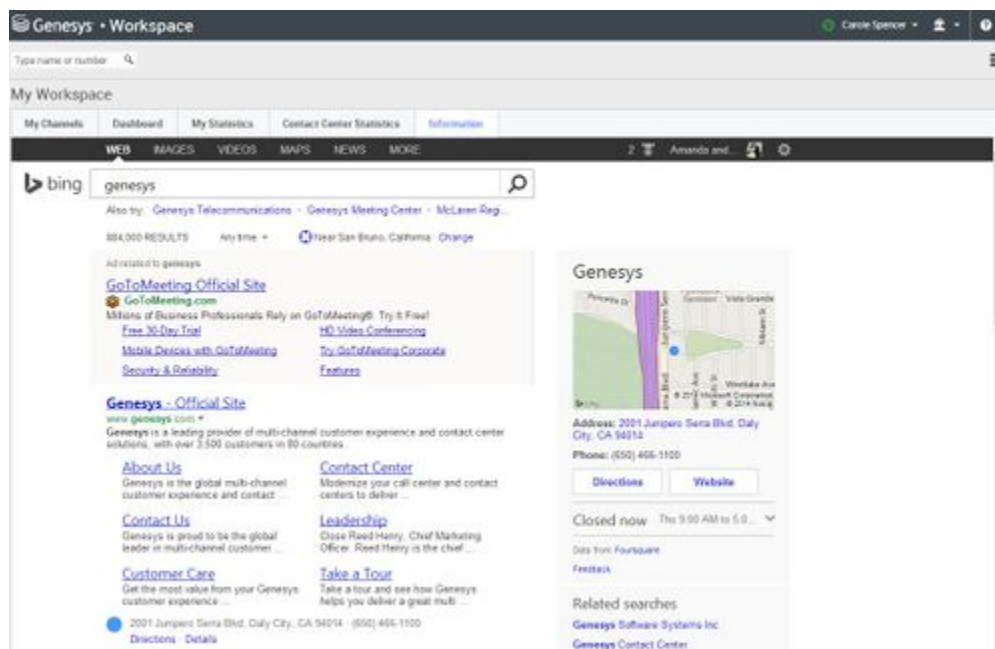


# Sites Web externes

Votre administrateur peut configurer Agent Desktop pour y intégrer des sites Web externes.

## Présentation

### Applications Sites Web externes



Dans Agent Desktop, le site Web externe est affiché dans des onglets prévus à cet effet. Ces onglets permettent d'accéder au site Web externe sans quitter Agent Desktop.

Dans le contexte, il existe deux façons d'afficher des sites Web selon le mode d'affichage du type d'interaction principal.

- Pour les interactions vocales, le site Web externe est affiché en arrière-plan lorsqu'une interaction est sélectionnée. Lorsque l'interaction n'est plus sélectionnée ou qu'elle est fermée, le site Web externe est remplacé par le volet précédent affiché en arrière-plan.
- Pour les activités multimédias, le site Web externe est affiché dans une vue réservée à cet effet directement dans le contexte.



---

# Voix

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

- **Interaction vocale entrante** : affiche toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction vocale avec un contact ou un agent interne.
- **Interaction vocale interne** : lance une interaction vocale avec une cible interne.
- **Appels sortants** : lance un appel téléphonique avec quelqu'un à l'extérieur de votre entreprise, comme un contact.
- **Consultation vocale** : établit une consultation avec un autre agent au sujet de l'interaction vocale en cours. Les consultations vocales sont lancées à partir d'une interaction active et 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 interaction vers une consultation active ou établir une conférence à partir de cet appel.
- **Transfert vocal** : transfère une interaction vocale à une cible interne ou à un autre contact.
- **Conférence vocale** : établit une conférence avec une cible interne ou un autre contact à partir d'une interaction vocale.

## Important

Les règles de capacités des agents définies par votre administrateur déterminent le nombre d'interactions que vous pouvez recevoir ainsi que le nombre de canaux (types de média).

# Gestion d'un appel

Les actions d'appel sont des commandes standard relatives aux interactions vocales. Agent Desktop vous permet d'effectuer les actions suivantes pour un appel :

Related Topics

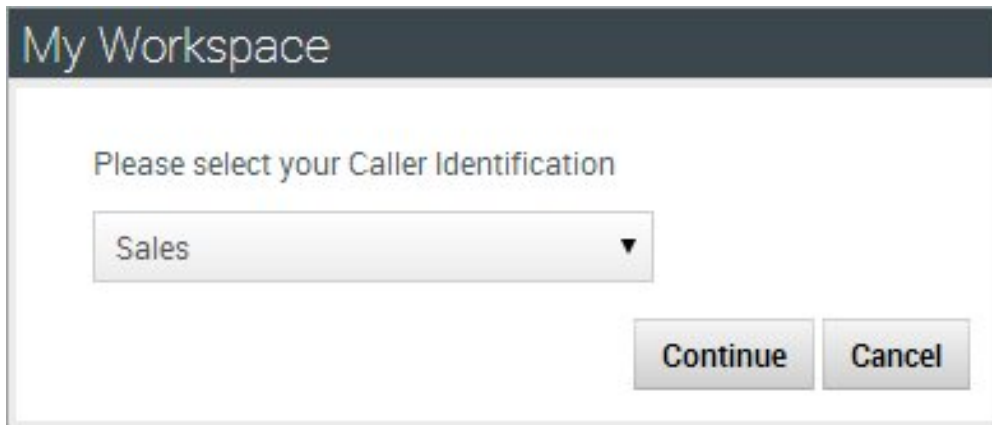
## Actions sur l'appel

Les actions suivantes peuvent être effectuées lorsque vous gérez un appel

- **Mettre fin à l'appel** : cliquez sur **Mettre fin à l'appel** () pour raccrocher.
- **Mettre l'appel en attente** : cliquez sur **Mettre l'appel en attente** () pour suspendre 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 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](#).
- **Lancer une consultation vocale (Transfert/Conférence)** : lancez une interaction vocale pour parler à la cible de transfert ou de consultation avant d'exécuter un [transfert](#) ou d'établir une [conférence](#) avec la cible interne ou un autre contact.
- **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.
- **Marquer comme terminé** — Il se peut que vous deviez marquer l'interaction comme Terminée () avant de pouvoir en fermer la vue.

## ID d'appelant

Sélectionnez manuellement votre identification de l'appelant



Lors d'un appel sortant, la fenêtre contextuelle « Veuillez choisir votre identification d'appelant » peut apparaître si cette fonction est activée.

Quand cette fenêtre contextuelle apparaît lors d'un appel sortant, sélectionnez l'identification d'appelant appropriée à partir de la liste prédéfinie pour que la personne que vous appelez puisse vous identifier.

La sélection antérieure sera sélectionnée par défaut dans la fenêtre contextuelle lors de votre prochain appel.



---

# Appels vocaux internes

La fenêtre d'interaction vocale permet de lancer 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 principale.

## Conseil

Quand vous effectuez un appel, transférez un appel, commencez une conférence téléphonique ou commencez un appel de consultation vers un point de routage qui est configuré comme un favori d'entreprise, votre administrateur peut avoir configuré votre système pour joindre des informations aux informations de contexte de l'appel. Vous, la personne contactée ou votre administrateur peuvent voir ces informations de contexte.

## Communication avec un autre agent

### Communiquer avec d'autres agents par l'entremise de Team Communicator

La vue Interaction vocale permet d'appeler un autre agent ou une autre cible interne. Utilisez Team Communicator pour rechercher une cible interne.

Dans le menu **Action** sur cible interne, sélectionnez **Appeler <nom cible>**. Si la cible interne accepte votre invitation, l'état figurant dans la vue 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 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 obtenir une liste des actions supplémentaires et des limites associées, consultez la rubrique **Interactions vocales**.

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

## Communiquer avec d'autres agents tout en gérant une interaction active

Agent Desktop 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.

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 d'appel sont disponibles.

# Consultation vocale

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.

## Conseil

Quand vous effectuez un appel, transférez un appel, commencez une conférence téléphonique ou commencez un appel de consultation vers un point de routage qui est configuré comme un favori d'entreprise, votre administrateur peut avoir configuré votre système pour joindre des informations aux informations de contexte de l'appel. Vous, la personne contactée ou votre administrateur peuvent voir ces informations de contexte.

## Consultation

### Lancer une consultation

La vue Interaction vous permet de lancer une consultation avec une cible interne ou un contact au sujet de votre appel vocal en cours.



Sélectionnez **Consultation** (.



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

Une fois une demande de consultation lancée, le contact ou la cible interne est mis en attente et la demande de consultation est présentée à la cible de consultation.

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 consultation 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 consultation.

- 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 consultation au moyen du clavier DTMF (  ).

## Transfert

### Transférer un appel

Pour effectuer un transfert, cliquez sur le bouton **Appel instantané - Transfert** (  ) à partir de la barre d'outils de l'interaction vocale principale, sélectionnez la cible dans **Team Communicator**, puis cliquez sur **Appel instantané - Transfert** à côté du nom de la cible désirée. Le contact ou la cible interne est connecté à la cible de transfert et l'appel vocal se termine dans votre vue Interaction vocale.

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**.

### Consultation avant transfert

Pour parler à la cible du transfert avant de transférer l'appel vers la cible interne ou un autre contact, sélectionnez **Consultation** dans la barre d'outils.

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. Quand la cible prend l'appel, la consultation s'ajoute à la vue Interaction.

Dès que la cible accepte la consultation, la connexion est établie et vous pouvez vous entretenir avec la cible de consultation. Le contact reste en attente.

## Conférence

### Lancer une conférence téléphonique

Pour effectuer une conférence, cliquez sur le bouton **Appel instantané - Conférence** (  ), sélectionnez la cible dans **Team Communicator**, puis cliquez sur **Appel instantané - Conférence** à côté du nom de la cible désirée. Le contact ou la cible interne est connecté à la cible de conférence.

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

- 
- Mettre fin à l'appel en cliquant sur **Terminer l'appel** (). La cible de conférence demeurera en communication avec l'autre interlocuteur.
  - 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**.

### Consultation avant conférence

Pour parler à la cible de conférence avant de mettre l'appel en conférence avec la cible interne ou un autre contact, sélectionnez **Consultation** dans la barre d'outils.

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. Quand la cible prend l'appel, la consultation s'ajoute à la vue Interaction.

### 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 Interaction vocale, puis sélectionnez **Supprimer un participant de la conférence** afin de supprimer l'interlocuteur concerné de la conférence.

Un agent de consultation peut aussi sélectionner **Quitter** pour terminer la conférence.

Dans les deux cas, vous pouvez continuer à parler à l'interlocuteur n'ayant pas été supprimé de la conférence.

# Enregistrement d'appel

La fonctionnalité d'enregistrement d'appel (agents VoIP/SIP uniquement) vous permet d'enregistrer l'**interaction vocale** en cours avec un contact ou une cible interne. Agent Desktop prend en charge deux types d'enregistrement d'appels 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 d'appels 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 opérations suivantes :

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

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

Lorsque vous suspendez 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 et la durée de l'enregistrement.

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



---

# 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** : 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, les informations et l'historique du contact, 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.

## Important

Les règles de capacités des agents définies par votre administrateur déterminent le nombre d'interactions que vous pouvez recevoir ainsi que le nombre de canaux (types de média).



---

# 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.


# Consultation par clavardage

La consultation par clavardage vous permet de consulter une cible interne au sujet de votre **interaction par clavardage** en cours, 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 de votre session de clavardage :

1. Cliquez sur le bouton **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** dans le menu **Action**.  
Une invitation est envoyée à la cible.  
Si la cible accepte l'invitation, une nouvelle interaction par clavardage est ajoutée dans votre fenêtre d'interaction par clavardage, sous votre première interaction.  
Si la cible refuse l'invitation à la conférence, un **message système** apparaît en haut de la fenêtre d'interaction par clavardage pour vous en informer.  
Si la cible ignore l'invitation, un message système apparaît en haut de la fenêtre d'interaction par clavardage pour vous informer que l'invitation de conférence a été rejetée.
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 de 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.

**Important**


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 lancer un **appel vocal** avec un autre agent à consulter à propos de la session de clavardage.

## Conférence

### 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 :

- À 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.

## Transfert

### 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 écran, se ferme.

# Courriel

La vue Interaction par courriel vous permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter les interactions par courriel **entrant** et **sortant** avec un contact.

## Important

Les règles de capacités des agents définies par votre administrateur déterminent le nombre d'interactions que vous pouvez recevoir ainsi que le nombre de canaux (types de média).



---

# Courriel entrant

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

## Présentation

### Interaction par courriel entrant


La fenêtre de contrôle de l'interaction par courriel entrant permet d'effectuer les opérations suivantes :

- **Répondre** à l'expéditeur du courriel ou Répondre à tous.
- **Transférer** le courriel.
- **Consulter** une cible interne ou un contact.
- Définir un code de disposition.
- Enregistrer le courriel dans une **corbeille** en vue de le traiter ultérieurement.
- 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.
- Afficher **l'historique du contact**.
- Afficher et gérer les **informations sur le contact**.
- Afficher les pièces jointes.
- Sélectionner **Marquer comme terminé** pour l'interaction en cours.

## Transfert

### Transférer un courriel entrant

Pour transférer une interaction par courriel entrant que vous avez acceptée, sélectionnez 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 écran.

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

# Courriel sortant

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

## Présentation

### Interactions par courriel sortant

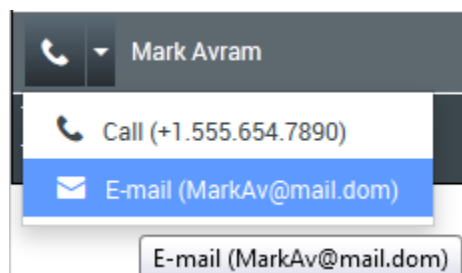
Vous pouvez écrire et envoyer des courriels sortants de différentes façons.

- Vous pouvez répondre à une fenêtre d'interaction par **courriel entrant** en cliquant sur :

- **Répondre** (✉)

- **Répondre à tous** (✉).

- Vous pouvez écrire un nouveau courriel en utilisant **Team Communicator** pour rechercher une personne et lui envoyer un nouveau message en sélectionnant **Courriel** dans le menu Actions sur contacts.



Lorsque vous répondez à un courriel entrant, il se peut que votre système soit configuré pour copier le contenu du courriel original dans le corps de votre courriel de réponse. Si c'est le cas, ce contenu apparaîtra sous votre message.

La fenêtre d'interaction par courriel sortant vous permet d'effectuer diverses tâches relatives aux courriels, dont les suivantes :

- Enregistrer le courriel dans une corbeille en vue de le traiter ultérieurement.
- Associer un ou plusieurs fichiers sélectionnés au courriel.
- Supprimer le courriel sans l'envoyer.
- Démarrer une **consultation vocale** avec une cible interne ou un contact.
- Sélectionner l'expéditeur dans la liste déroulante d'adresses **De** à partir de laquelle vous êtes configuré

---

pour envoyer le courriel.

- Sélectionner une autre adresse de courriel pour le destinataire.
- Ajouter un ou plusieurs destinataires en copie (Cc).
- Ajouter un ou plusieurs destinataires en copie invisible (Cci).
- 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.
- Afficher **l'historique du contact**.
- Afficher et gérer les **informations sur le contact**.
- Indiquer ou modifier l'objet du courriel.
- Spécifier des polices, des styles de texte et des formats de paragraphe pour un courriel au format HTML.
- Envoyer le courriel au destinataire.

## Répondre

### Répondre à un courriel entrant

Vous pouvez choisir d'écrire des courriels sortants en texte seul ou en HTML.



Lorsque vous écrivez un courriel sortant :

1. Assurez-vous qu'il y a au moins une adresse de courriel de destinataire dans le champ **À**. Vous pouvez ajouter plus de destinataires en sélectionnant leur adresse depuis **Team Communicator**. Vous pouvez inclure les destinataires dans le champ **À** ou **Cc**. Pour ajouter le champ **Cc**, cliquez sur le menu **Ajouter Cc**.
2. Entrez ensuite l'objet du courriel dans le champ **Objet**.
3. Si vous envoyez un courriel au format HTML, sélectionnez une police, une taille de police et un style pour ce courriel. 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 Liste numérotée ou non, Liste à puces, En retrait, Aligné, Entre guillemets ou Bloc.

1. Au besoin, indiquez un **code de disposition**.
2. Une fois la rédaction du courriel terminée, vous pouvez effectuer l'une des opérations suivantes :

- Cliquer sur **Enregistrer dans la corbeille Brouillon** () pour le stocker dans une **corbeille** en vue d'une révision ou d'un traitement ultérieur.

- Cliquer sur **Envoyer** () pour envoyer le courriel aux destinataires spécifiés. La fenêtre d'interaction par courriel se ferme et le courriel entrant est marqué comme terminé.
- Si vous ne souhaitez ni enregistrer, ni envoyer le courriel, cliquez sur **Supprimer** ()

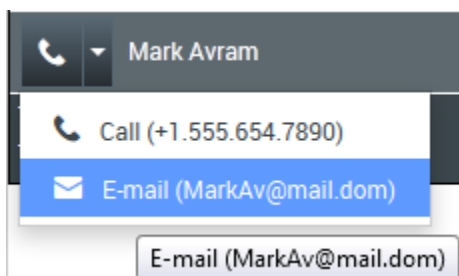
## Nouveau courriel

### Envoi d'un courriel sortant

Vous pouvez créer une nouvelle interaction par courriel et l'envoyer à des destinataires sélectionnés.

Il existe plusieurs façons de créer une nouvelle interaction par courriel :

- Vous pouvez utiliser **Team Communicator** pour rechercher une personne et lui envoyer un nouveau message en sélectionnant **Courriel** dans le menu Opérations sur contacts.



- À partir de l'annuaire des contacts, trouvez un contact et sélectionnez Nouveau courriel du menu Actions sur courriels ou du menu Autres opérations.

Quand vous choisissez de créer un nouveau courriel, une fenêtre de nouvelle interaction par courriel est affichée dans votre navigateur.

Le nom du destinataire figure dans le champ **À**, et votre adresse d'expéditeur par défaut est affichée dans la liste déroulante **De**.

La fenêtre d'interaction par courriel a la même fonctionnalité que la **fenêtre de réponse à une interaction par courriel**.

### WWE E-Mail Outbound Interaction New 852.png

Lorsque vous avez terminé de rédiger et de formater (facultatif) un nouveau courriel, cliquez sur le bouton **Envoyer** pour envoyer ce nouveau courriel aux destinataires.

---

# Campagnes sortantes

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.

Un superviseur détermine le mode de diffusion des appels sortants qui sera utilisé pour votre centre de contact :

- **Automatique** : dans ce mode, les appels sortants sont acheminés vers votre Bureau. Deux modes de numérotation sont associés à la diffusion automatique :
  - **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 contextuel 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 apparaît. 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 **Commencée** dans la vue Mes campagnes.

Après connexion avec votre contact, vous pouvez effectuer plusieurs tâches, en fonction de la nature de l'interaction. Vous pouvez, par exemple, sélectionner un **code de disposition** ou effectuer d'autres **actions d'appel**, comme **replanifier un rappel**.

---

# Appels en modes Progressif et Prédicatif

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 apparaît dès que vous êtes connecté.

Si votre **état** est défini sur Prêt, un nouvel aperçu de l'interaction est affiché. Cliquez sur **Accepter** pour afficher la vue 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.

<tabber>

Vue d'interaction=

## Visualiser des informations sur un appel de campagne

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 d'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.

## État 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 l'extension 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 d'appel

Les **actions d'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. Cette vue permet de définir un résultat d'appel ou de marquer la fiche sortante **Ne pas appeler**.

## Remarque

Utiliser **Notes** pour associer une note à l'historique d'appels.



# Actions d'appel pour les appels sortants

Les actions d'appel sont des commandes standard relatives aux interactions sortantes.


## Commandes d'appel


### Commandes d'appels pour les campagnes d'appels sortants

Agent Desktop vous permet d'effectuer les actions suivantes sur un appel :

- **Mettre fin à l'appel** : cliquez sur **Mettre fin à l'appel** () pour raccrocher.
- **Mettre l'appel en attente** : cliquez sur **Mettre l'appel en attente** () pour suspendre 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 un contact ou une cible interne 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 sortante 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. 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) à une date/heure ultérieure.
- **Lancer une consultation** : vous pouvez lancer une () **consultation vocale** 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 sur 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 désactiver l'ouverture automatique de l'aperçu pour l'appel suivant. Pour demander une nouvelle fiche de prévisualisation après avoir cliqué sur **Terminé et arrêter**, sélectionnez l'onglet **Mes campagnes**, cliquez sur le nom de la campagne à utiliser et cliquez sur **Obtenir la fiche**.

- **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 de média supplémentaires sont disponibles pour le contact dans la base de données des contacts.

---

# Platform Administration

Bienvenue dans l'aide de Platform Administration. Ce document présente l'interface utilisateur graphique de Platform Administration et décrit les procédures et concepts pertinents pour utiliser cet outil dans votre centre de contact.

## À propos de Platform Administration

Platform Administration présente l'interface utilisateur nouvelle génération de Genesys, qui réduit les coûts de fonctionnement généraux et les délais de déploiement en fournissant des interfaces conviviales qui effectuent des opérations complexes tout en empêchant les erreurs d'utilisateur.

## Configuration Manager

Dans Platform Administration, Configuration Manager vous permet de créer et de gérer des objets de configuration au niveau du système.

La page **Configuration Manager** constitue un emplacement central d'affichage et de gestion des objets de configuration utilisés par votre système.

Les objets de configuration, également appelés « objets de base de données de configuration », contiennent les données dont les applications et solutions Genesys ont besoin pour fonctionner dans un environnement spécifique. Ces objets sont tous contenus dans la base de données de configuration.

Ces objets sont répertoriés par type dans Configuration Manager. Par exemple, les objets de configuration relatifs aux utilisateurs et à leur compte sont répertoriés sous l'en-tête **Comptes**.

Déplacez le curseur sur un type d'objet de configuration pour afficher une liste des objets de configuration connexes sur votre système.

## Conventions d'appellation

### [+] Cliquez ici pour visualiser la section

Dans la mesure où la plupart des objets de la base de données de configuration reflètent des objets physiques de votre centre de contact (par exemple, des autocommutateurs, des agents et des applications installées), ce document met une majuscule à la première lettre des objets de la base de données de configuration. Par exemple, le terme « autocommutateur » est en minuscule lorsqu'il fait référence à un autocommutateur physique de votre centre d'appels, mais il prend une majuscule lorsqu'il fait référence à l'objet de configuration correspondant à l'autocommutateur physique. De même, le terme « application » figure en minuscule lorsqu'il fait référence à une installation physique de votre centre d'appels, mais il prend une majuscule lorsqu'il fait référence à l'objet de configuration correspondant au programme installé.

## Propriétés communes aux objets

Tous les objets présentent les propriétés et éléments de configuration suivants :

- **Nom**—Les noms identifient de manière unique les objets dans une certaine plage. En conséquence, le nom, qui peut compter jusqu'à 255 caractères, est un paramètre obligatoire pour la plupart des types d'objets. Les exceptions sont les suivantes :
  - **DN et noms de connexion d'agent**—Leurs numéros et codes uniques les identifient dans un autocommutateur.

Le nom des objets dans votre environnement est important. Des conventions d'appellation cohérentes et logiques rendent votre environnement de configuration plus compréhensible et y facilitent la navigation, ce qui aboutit à une configuration plus facile à gérer et à utiliser.

### Important

Bien que Platform Administration prenne en charge le jeu de caractères complet pour les noms d'objet, l'utilisation de certains caractères peut poser problème au niveau du comportement des autres applications Genesys. En conséquence, évitez les espaces, tirets, points ou caractères spéciaux dans les noms d'objets. Remplacez plutôt les espaces ou tirets par des caractères de soulignement.

Les noms que vous définissez pour certains types d'objet doivent correspondre aux noms des entités que ces objets représentent ailleurs dans l'environnement. Par exemple, les noms d'hôtes doivent correspondre aux noms attribués aux ordinateurs qu'ils représentent dans l'environnement de réseau de données.

- **Activé**—Si cette option est cochée, l'entité représentée par un objet est dans un état de fonctionnement normal et peut être utilisée sans restriction. Si cette option n'est pas cochée, l'entité représentée par un objet est utilisée dans un environnement autre que de production. Les interactions clients ne peuvent être dirigées vers cette cible, même si les renseignements de fonctionnement indiquent que cet objet est disponible.

Désactiver un dossier ou un objet parent d'autres objets entraîne également la désactivation de tous les objets de ce dossier ou de tous les objets enfants de cet objet parent.

Par exemple :

- La désactivation d'un dossier Groupe d'agents désactive tous les **groupes d'agents** configurés dans ce dossier.

Toutefois, si vous désactivez un groupe d'objets (par exemple, un groupe d'agents), les différents membres de ce groupe (dans ce cas, des agents) restent activés.

# Comptes

La section Comptes de Configuration Manager vous permet de configurer les objets suivants :

- [Groupes d'accès](#)
- [Groupes d'agents](#)
- [Compétences d'agents](#)
- [Rôles](#)
- [Utilisateurs \(Personnes\)](#)

---

# Groupes d'accès

Les groupes d'accès sont des groupes d'**utilisateurs** devant disposer du même ensemble d'autorisations concernant les objets de la base de données de configuration.

Dans de nombreux cas, les utilisateurs sont répartis en un petit nombre de catégories ayant des besoins d'accès similaires. Une équipe d'agents effectuant les mêmes tâches a généralement des besoins d'accès identiques. Deux ou trois personnes responsables de la gestion d'un certain site du centre d'appels peuvent également présenter des besoins d'accès identiques. Vous pouvez simplifier considérablement le contrôle d'accès en ajoutant des personnes aux Groupes d'accès pour ensuite définir les autorisations de ces groupes.

## Présentation

## Options d'affichage

La liste **Groupes d'accès** présente les groupes d'accès figurant dans votre environnement.

### Important

Les groupes d'accès désactivés sont grisés dans la liste.

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

Cliquez sur le nom d'un groupe d'accès pour afficher d'autres détails sur l'objet.

## Modifier les membres

## Modifier les membres d'un groupe d'accès

### Modifier les membres de ce groupe d'accès

Pour modifier les membres d'un groupe d'accès, procédez comme suit :

1. Dans l'en-tête, cliquez sur **Configuration**.

2. Sous l'en-tête **Comptes**, cliquez sur **Groupes d'accès**.
3. Dans l'onglet **Membres**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un utilisateur. Pour supprimer des utilisateurs, cochez la case en regard de chaque utilisateur à supprimer et cliquez sur **Supprimer**.
4. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer**.

---

# Groupes d'agents

Un groupe d'agents est un regroupement logique d'**Agents**. Les groupes d'agents sont généralement configurés pour fournir certains ensembles de services de centre d'appels.

## Présentation

## Options d'affichage

La liste **Groupes d'agents** présente les groupes d'agents figurant dans votre environnement.

### Important

Les groupes d'agents désactivés sont grisés dans la liste.

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

## Modifier

## Modification d'objets Groupe d'agents

### Important

Vous devez disposer des autorisations suffisantes accordées par votre administrateur pour consulter et modifier les groupes d'agents.

Pour modifier un objet Groupe d'agents, procédez comme suit :

1. Dans l'en-tête, cliquez sur **Configuration**.
2. Sous l'en-tête **Comptes**, cliquez sur **Groupes d'agents**.
3. Sélectionnez un agent dans la liste et cliquez sur **Modifier**



.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Modifier le nom d'un groupe d'agents.
- Gérer les superviseurs d'un groupe d'agents.
- Attribuer des agents à un groupe d'agents.
- Gérer les DN d'origine d'un groupe d'agents.

## Activer ou désactiver

### Activation ou désactivation de groupes d'agents

1. Dans l'en-tête, cliquez sur **Configuration**.
2. Sous l'en-tête **Comptes**, cliquez sur **Groupes d'agents**.
3. Cochez la case en regard de chaque groupe d'agents à activer ou désactiver.
4. Cliquez sur **Plus**. Dans le menu contextuel, sélectionnez **Activer** pour activer les groupes d'agents sélectionnés, ou sur **Désactiver** pour les désactiver.
5. Une boîte de dialogue apparaît et vous invite à confirmer l'action. Cliquez sur **OK** pour continuer.

---

# Compétences d'agent

## Présentation

## Options d'affichage

La liste des **compétences** présente les compétences figurant dans votre environnement.

### Important

Les compétences désactivées sont grisées dans la liste.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

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

## Ajouter/supprimer

## Ajouter ou supprimer des compétences d'un agent

Pour ajouter ou supprimer des compétences du profil d'un agent, procédez comme suit :

1. Dans l'en-tête, cliquez sur **Configuration**.
2. Sous l'en-tête **Comptes**, cliquez sur **Personnes**.
3. Sélectionnez l'agent à modifier.
4. Sélectionnez l'onglet **Compétences**.
5. Ajoutez ou supprimez des compétences pour cet agent.
6. Appuyez sur **Enregistrer**



# Rôles

Les rôles définissent ce que vous pouvez faire dans une application donnée. Dans Platform Administration, les rôles et leurs privilèges sont contrôlés par l'utilisation d'objets Rôle, qui sont attribués aux **utilisateurs** (y compris aux agents) et **groupes d'accès**. Les rôles sont propres aux applications et doivent être définis pour chaque application qui les prend en charge.

## Présentation

### Options d'affichage

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

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

# Utilisateurs (Personnes)

La fenêtre **Personnes** est centrale pour la création, la mise en service et la gestion des comptes utilisateur.

Les utilisateurs représentent le personnel du centre de contact, notamment les agents, qui doivent avoir accès aux applications Genesys. Les agents sont des utilisateurs qui traitent les interactions avec les clients directement.

## Présentation

### Liste des utilisateurs (Personnes)

La liste **Personnes** présente les utilisateurs figurant dans votre environnement. Vous pouvez facilement faire la distinction entre des utilisateurs et des agents en regardant l'icône située à gauche du nom de l'objet.

#### Important

Les utilisateurs désactivés sont grisés dans la liste.

Pour filtrer le contenu de cette liste :

- Cliquez sur **Afficher le filtre rapide** et saisissez le nom ou le nom partiel d'un objet dans le champ Filtre rapide.

Une fois que vous avez cliqué sur **Afficher le filtre rapide**, les boutons suivants apparaissent :

- **Grouper par**—Regrouper les objets en fonction de nombreux critères.
- **Sélecteur de colonnes**—Sélectionner quelles colonnes afficher dans cette liste.
- Cliquez sur un en-tête de colonne pour trier les éléments dans la liste en ordre alphabétique. Cliquez encore une fois sur l'en-tête de colonne pour inverser l'ordre de tri.
- Pour sélectionner ou désélectionner plusieurs objets en même temps, cliquez sur **Sélectionner**.

## Procédures

## Procédures possibles

Pour créer un nouvel utilisateur, 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**.

Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**—Copier un utilisateur.
- **Déplacer vers**—Déplacer un utilisateur vers un autre dossier.
- Activer ou désactiver des utilisateurs.
- Créer un dossier.

### Important

Lorsqu'un utilisateur est désactivé ou supprimé, Platform Administration rend non valides toutes les sessions associées à ce dernier. La prochaine action exécutée par l'utilisateur redirigera ce dernier vers la page de connexion.

Cliquez sur le nom d'un utilisateur pour afficher d'autres détails sur l'objet.

## Création de comptes utilisateur

Pour créer un compte utilisateur, procédez comme suit :

1. Dans l'en-tête, cliquez sur **Configuration**.
2. Sous l'en-tête **Comptes**, cliquez sur **Personnes**.
3. Dans la fenêtre **Personnes**, cliquez sur **Nouveau**.
4. 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 :
  - **Nom d'utilisateur**—Entrer l'adresse de courriel de l'utilisateur.
  - **Agent**—Cocher cette case pour indiquer que l'utilisateur est un agent. Si cette option est sélectionnée, d'autres champs apparaissent.
  - **Prénom**—Prénom de l'utilisateur.
  - **Nom**—Nom de famille de l'utilisateur.
  - **Adresse de courriel**—Adresse électronique de l'utilisateur.
  - **ID employé**—Code de 64 caractères maximum qui identifie l'utilisateur au sein du personnel du

centre d'appels. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique.

- **Mot de passe**—Mot de passe de 64 caractères maximum que cet utilisateur doit utiliser pour se connecter à l'environnement. Il est impossible de voir le mot de passe existant. Ce champ est toujours activé lorsque vous créez un utilisateur. Lorsque vous modifiez un utilisateur existant, il est activé uniquement si l'option **Réinitialiser mot de passe** n'est pas sélectionnée.

### Important

Les mots de passe peuvent faire l'objet de règles de formatage.

- **Confirmer le mot de passe**—Confirmation du mot de passe entré. Ce champ est toujours activé lorsque vous créez un utilisateur. Lorsque vous modifiez un utilisateur existant, il est activé uniquement si l'option **Forcer la réinitialisation du mot de passe à la prochaine connexion** n'est pas sélectionnée.
  - **Forcer la réinitialisation du mot de passe à la prochaine connexion**—Cochez cette case si vous voulez que l'utilisateur soit invité à entrer un nouveau mot de passe à la prochaine connexion.
  - **ID externe**—Ce paramètre ne s'applique que si votre environnement utilise une authentification externe, LDAP ou RADIUS. Il peut s'agir du nom d'utilisateur dans le système d'authentification externe. Pour LDAP, il peut s'agir d'une URL LDAP complète ou partielle correspondant à RFC 2255.
  - **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.
5. Si **Agent** est sélectionné, entrez les renseignements suivants. Pour certains champs, vous pouvez entrer le nom d'une valeur ou cliquer sur **Parcourir** pour sélectionner une valeur dans la liste suivante :
    - **Place par défaut**—Place attribuée par défaut à cet agent. Ce paramètre facultatif s'applique à un nombre limité de configurations, en particulier celles où une association en temps réel entre une place et un agent ne peut être établie par le biais d'une procédure de connexion téléphonique.
    - **Règle de capacité**—S.O.
    - **Forfait**—S.O.
    - **Site**—S.O.
  6. Dans l'onglet **Membre de**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un **groupe d'accès**.
  7. Si **Agent** est sélectionné, cliquez sur **Appliquer** pour afficher les onglets suivants.
    - Dans l'onglet **Compétences**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une compétence.
    - Entrez les renseignements suivants dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :
      - **Compétence**—Compétence attribuée à cet agent.
      - **Niveau**—Mesure relative de l'efficacité de l'agent dans cette compétence.
    - Dans l'onglet **Nom de connexion d'agent**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un nom de connexion d'agent
    - 
    - Entrez les renseignements suivants dans la fenêtre contextuelle qui apparaît sur votre écran :

- **Nom de connexion d'agent**—Code de connexion attribué à cet agent. Vous ne pouvez pas attribuer un même nom de connexion à plusieurs agents.
- **Délai de finalisation**—S.O.

8. Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

## Mots de passe

### Définition et réinitialisation de mots de passe

Vous disposez de plusieurs méthodes pour modifier ou réinitialiser un mot de passe. Choisissez une procédure ci-après :

#### Réinitialisation du mot de passe d'un seul utilisateur

1. Dans l'en-tête, cliquez sur **Configuration**.
2. Sous l'en-tête **Comptes**, cliquez sur **Personnes**.
3. Dans la fenêtre **Personnes**, cliquez sur le nom de l'utilisateur dont vous voulez réinitialiser le mot de passe. Une nouvelle fenêtre apparaît.
4. Dans la nouvelle fenêtre, sélectionnez **Forcer la réinitialisation du mot de passe à la prochaine connexion**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

#### Important

Le bouton **Forcer la réinitialisation du mot de passe** est grisé si le mot de passe est déjà signalé comme devant être réinitialisé par l'utilisateur. Il reste grisé tant que l'utilisateur ne s'est pas connecté et n'a pas réinitialisé son mot de passe, ce qui supprime l'indicateur.

#### Définition d'un nouveau mot de passe pour un seul utilisateur

1. Dans l'en-tête, cliquez sur **Configuration**.
2. Sous l'en-tête **Comptes**, cliquez sur **Personnes**.
3. Dans la fenêtre **Personnes**, cliquez sur le nom de l'utilisateur dont vous voulez changer le mot de passe. Une nouvelle fenêtre apparaît.
4. Dans la nouvelle fenêtre, entrez un nouveau mot de passe dans le champ **Mot de passe** et confirmez-



le en le retapant dans le champ **Confirmer le mot de passe**.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

# Routing/eServices

La section Routing/eServices de Configuration Manager vous permet de configurer l'objet suivant :

- **Attributs métier**

# Attributs métier

Les attributs métier sont des objets servant de conteneurs pour un type particulier d'objet Valeur d'attribut. Comme exemples de ces objets, citons notamment des énumérations disponibles (classifications), telles que Type de média, Type de service, etc.

## Important

Les noms et les valeurs des attributs métier doivent être stockés au format UTF-8. Cela permet aux attributs et aux valeurs d'être saisis et affichés dans n'importe quelle langue, y compris dans des langues non-ASCII telles que le japonais. Si nécessaire, deux langues ou plus peuvent être combinées dans un même attribut métier.

## Présentation

### Présentation des attributs métier

La liste **Attributs métier** présente les attributs métier de votre environnement.

## Important

Les attributs métier désactivés sont grisés dans la liste.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

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

# Environnement

La section Environnement de Configuration Manager vous permet de configurer l'objet suivant :

- [Scripts](#)

---

# Scripts

Les Scripts désignent les scénarios de traitement ou les traitements pouvant être appliqués aux interactions avec les clients. Par exemple, un script de réaction d'alarme indique la réaction découlant du déclenchement d'une condition d'alarme.

## Important

Selon le type d'application, un scénario ou le traitement lui-même peut être inclus dans l'objet Script, dans ce cas il apparaît dans l'onglet **Options** de l'objet Script.

## Options d'affichage

## Options d'affichage

La liste **Scripts** présente les scripts figurant dans votre environnement.

## Important

Les scripts désactivés sont grisés dans la liste.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

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

# Commutation

La section Commutation de Configuration Manager vous permet de configurer les objets suivants :

- **Noms de connexion d'agent**
- **DN**
- **Groupes de DN**

---

## Noms de connexion de l'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 particulière.

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 d'informations sur la méthode d'attribution des connexions d'agents aux agents, reportez-vous à la section Attribution de connexions aux 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**.

# DN

Les DN sont des périphériques de communication identifiés de manière unique par leurs numéros d'annuaire (DN), sur lesquels résident et sont gérées les interactions vocales avec les clients.

Puisque la plupart des types de DN représentent les périphériques réels du système téléphonique, leur spécification dans la base de données de configuration doit toujours correspondre à leurs paramètres d'autocommutateur. N'oubliez pas que Platform Administration n'a aucun moyen de vérifier cette correspondance.

En règle générale, les modifications apportées aux configurations de DN dans la base de données de configuration doivent toujours être conformes à celles effectuées dans les DN à l'intérieur du système téléphonique, et jamais l'inverse.

## Présentation

## Options d'affichage

La liste **DN** affiche les DN de votre environnement.

### Important

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

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

Cliquez sur **Grouper par** pour regrouper les objets en fonction de nombreux critères.

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

## Procédures

## Procédures possibles depuis ce panneau

Pour créer un nouvel objet DN, 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 DN, il est aussi supprimé de la base de données de configuration et de tout groupe de DN dont il fait partie. Si vous voulez supprimer le DN uniquement du groupe de DN dont il est membre et le laisser disponible dans la base de données de configuration afin de l'attribuer à un autre groupe de DN, reportez-vous à l'onglet DN du groupe de DN.

Autrement, cliquez sur le bouton **Plus** pour effectuer les tâches suivantes :

- **Cloner**—Copier un DN.
- **Déplacer vers**—Déplacer un DN vers un autre dossier.
- Activer ou désactiver des DN.
- Créer un dossier.

Cliquez sur le nom d'un DN pour afficher d'autres détails sur l'objet.

## Création d'objets DN

Pour créer un objet DN, procédez comme suit :

1. Dans l'en-tête, cliquez sur **Configuration**.
2. Sous l'en-tête **Commutation**, cliquez sur **DN**. La liste **Autocommutateurs** apparaît.
3. Cliquez sur l'objet Autocommutateur dans lequel vous souhaitez créer le DN.
4. Cliquez sur le dossier DN dans lequel créer un DN.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. 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 :
  - **Numéro**—Numéro de répertoire attribué à ce DN dans l'autocommutateur. Vous devez spécifier, pour cette propriété, une valeur qui doit être unique dans l'autocommutateur pour tous les types de DN. Une fois cette valeur définie, vous ne pouvez plus la modifier.
  - **Type**—Type du DN. Cette valeur doit être réglée à **Poste**.

- **Autocommutateur**—Autocommutateur auquel appartient ce DN. Cette valeur est automatiquement configurée en fonction de l'autocommutateur affiché dans la liste **DN**.
- **Association**—S.O.
- **Registre**—S.O.
- **Alias**—S.O.
- **Type de routage**—S.O.
- **Groupe de DN**—Groupe de DN auquel appartient ce DN.
- **Remplacement**—S.O.
- **ID de connexion**—S.O.
- **Type spécifique à l'autocommutateur**—S.O.
- **Nombre de lignes**—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.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

---

# Groupes de DN

Les groupes de DN sont des regroupements logiques de **DN**. Vous pouvez utiliser les groupes de DN dans des algorithmes de routage de niveau réseau et certains types de statistiques.

Même si un groupe de DN peut contenir des DN appartenant à différents autocommutateurs, vous ne pouvez recevoir des renseignements statistiques corrects sur ce groupe de DN que si les applications de rapport se connectent aux serveurs associés à ces autocommutateurs.

## Présentation

## Options d'affichage

La liste **Groupes de DN** affiche les groupes de DN de votre environnement.

### Important

Les groupes de DN désactivés sont grisés dans la liste.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes en cliquant sur **Sélectionner les colonnes**.

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

# Agents

Les agents sont des **utilisateurs** qui traitent les interactions avec les clients directement. La fenêtre **Agents** répertorie tous les agents de votre environnement (ou les locataires, si vous êtes dans un environnement multilocataires). Vous ne pouvez voir que les objets auxquels vous avez accès.

Vous pouvez filtrer le contenu de cette liste de deux façons :

- Cliquez sur **Afficher le filtre rapide** et entrez un terme à rechercher dans le champ **Recherche rapide**. La liste est mise à jour de manière dynamique pour afficher les éléments qui correspondent au texte dans le champ **Filtre rapide**.
- Cliquez sur **Afficher le filtre de colonne** pour afficher les champs de recherche de chaque en-tête de colonne. Renseignez l'un de ces champs pour rechercher rapidement un terme dans la colonne correspondante.
- Cliquez sur l'icône en forme de cube pour ouvrir la fenêtre **Répertoire des locataires**. Dans cette fenêtre, cliquez sur le locataire à sélectionner. Utilisez le champ **Filtre rapide** pour filtrer la liste des locataires.

Vous pouvez trier les éléments d'une liste en cliquant sur un en-tête de colonne. Lorsque vous cliquez de nouveau sur l'en-tête de la colonne, l'ordre de tri est inversé.

## Création d'un agent

Pour créer un nouvel agent, cliquez sur **Ajouter**.

### [+] Afficher la procédure

#### Procédure: Création d'un agent

**Purpose:** Pour créer un agent dans la fenêtre **Agents**.

#### Steps

1. Cliquez sur **Ajouter**. La fenêtre **Ajouter un agent** apparaît.
2. 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 :
  - Information sur l'utilisateur
    - **Nom d'utilisateur**—Nom que cet utilisateur doit utiliser pour se connecter à l'environnement. Vous devez spécifier une valeur pour cette propriété. Cette valeur doit

être unique dans la base de données de configuration.

- **Prénom**—Prénom de cet utilisateur.
- **Nom**—Nom de cet utilisateur.
- **ID externe**—Ce paramètre ne s'applique que si votre environnement utilise une authentification externe, LDAP ou RADIUS. Il peut s'agir du nom d'utilisateur dans le système d'authentification externe. Pour LDAP, il peut s'agir d'une URL LDAP complète ou partielle correspondant à RFC 2255.
- **Adresse électronique**—Adresse électronique de cet utilisateur.
- **ID employé**—Code de 64 caractères maximum qui identifie l'utilisateur au sein du personnel du centre d'appels. Vous devez spécifier une valeur unique pour cette propriété.
- **Mot de passe**—Mot de passe de 64 caractères maximum que cet utilisateur doit utiliser pour se connecter à l'environnement. Il est impossible de voir le mot de passe existant.

### Important

Les mots de passe peuvent faire l'objet de règles de formatage.

- **Organisation**—Dossier dans lequel l'**objet Personne** de cet utilisateur est enregistré.
- **Numéro par défaut**—Numéro de téléphone de cet utilisateur. Ce champ permet de créer les objets **DN**, **Place** et **Identifiant agent** liés à cet utilisateur. Platform Administration utilise des objets existants, lorsqu'ils sont disponibles.
- Compétences
  - Vous pouvez ajouter des **compétences** à l'agent en :
    - Sélection d'une compétence existante—Dans la section **Compétences**, sélectionnez des compétences existantes dans une liste pour les ajouter à l'agent. Pour sélectionner une compétence, cochez la case en regard de cette dernière, puis entrez une valeur numérique dans le champ **Évaluation**.
- Groupes d'agents
  - Vous pouvez ajouter l'agent à un **groupe d'agents** en cochant la case en regard d'un élément de la liste.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Important

Lors de l'ajout d'un agent en mode **Nuage**, Platform Administration exécute

également les modifications de configuration suivantes :

- Créer des **noms de connexion d'agent** sur chaque autocommutateur à l'aide des renseignements saisis dans le champ **Numéro par défaut**.
- Créez l'objet **Utilisateur**, puis liez les **noms de connexion d'agent** à ce dernier. Le **délai entre appels** de chaque connexion d'agent est défini sur 0.

## Autres actions

Lorsque vous sélectionnez un agent, vous pouvez :

1. Modifier les renseignements relatifs à l'agent—Sélectionnez un agent et cliquez sur **Modifier** pour modifier les renseignements relatifs à cet agent. Si vous modifiez le champ **Numéro par défaut** :
  - Si ce champ est vidé, l'agent est dissocié de la Place actuelle et les objets **Connexion d'agent** correspondants sont vidés.
  - Si une nouvelle valeur est octroyée, l'agent est lié à de nouveaux objets Place, **DN** et **Connexion d'agent** correspondant à cette valeur. De nouveaux objets sont créés s'ils n'existent pas déjà. Les objets existants sont vidés et non supprimés.
- Copier un agent—Sélectionnez un agent et cliquez sur **Cloner** pour réaliser une copie de l'objet Agent.
- Modifier l'état—Sélectionnez un agent et cliquez sur **Activer** ou **Désactiver** pour modifier l'état d'un agent.

### Important

- Les agents désactivés sont grisés dans la liste.
- Lorsqu'un utilisateur est désactivé ou supprimé, Platform Administration rend non valides toutes les sessions associées à ce dernier. La prochaine action exécutée par l'utilisateur redirigera ce dernier vers la page de connexion.

Pour supprimer un ou plusieurs agents, cochez la case en regard du ou des agents dans la liste, puis cliquez sur **Supprimer**.



### Important

Lors de la suppression d'un agent, Platform Administration ne supprime pas les objets **DN**, **Place** ou **Connexion d'agent** qui lui ont été attribués.

# Rapports

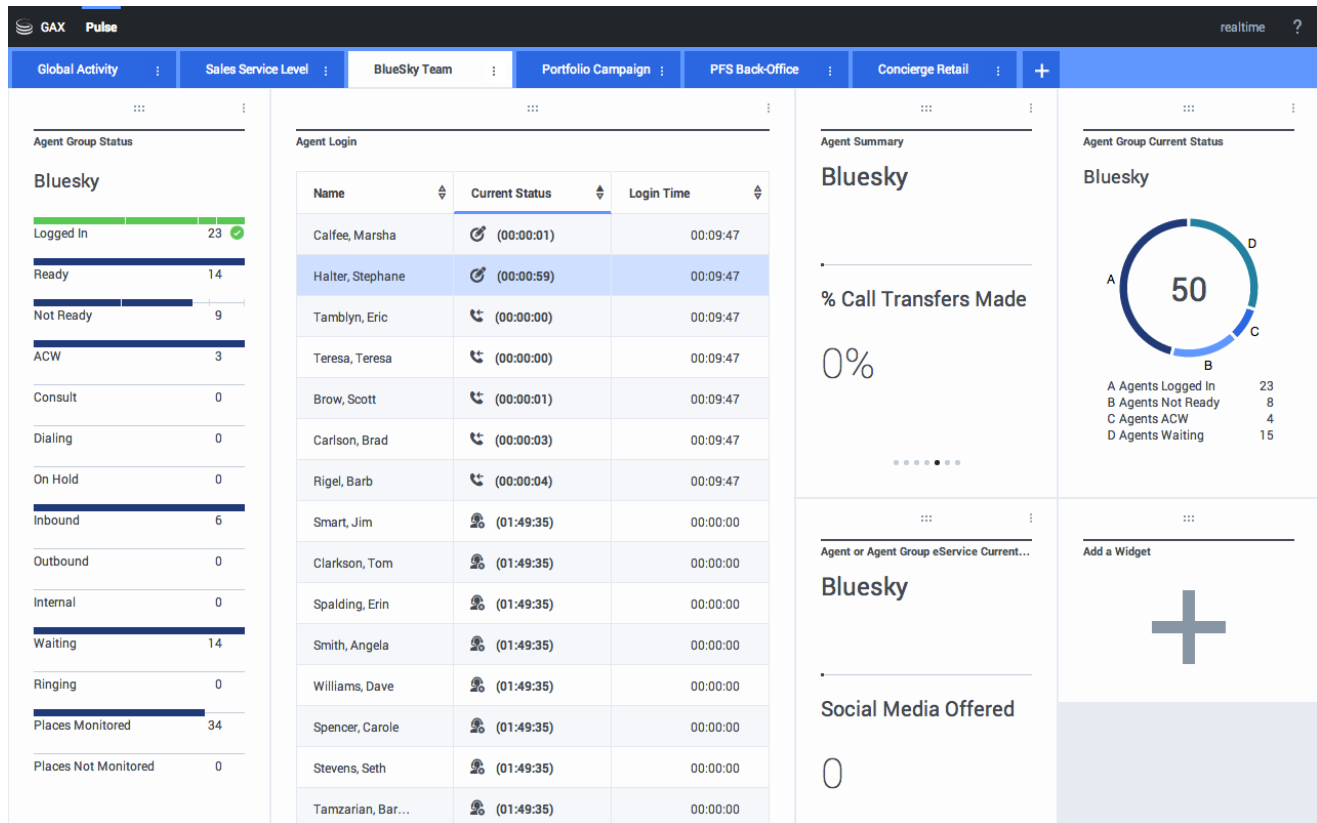
## Quels types de rapport sont disponibles dans Genesys en nuage?

Pour vous aider à prendre des décisions d'affaires éclairées et opportunes, Genesys en nuage vous permet de voir le **tableau de bord** en temps réel et d'avoir accès à des **rapports** historiques sur la performance opérationnelle.

Les outils de rapport de Genesys en nuage présentent des résumés faciles à lire de l'activité dans votre centre de contact, qui comprennent entre autres de l'information sur le rendement des agents et les files d'attente, et des renseignements détaillés sur les interactions. Pour obtenir de l'information sur les interactions actuelles avec les clients, vous pouvez utiliser Genesys Pulse. Pour en savoir davantage sur les interactions avec les clients qui ont eu lieu lors d'une certaine période, vous pouvez utiliser Genesys Interactive Insights.

Tant Pulse que Interactive Insights utilisent une technologie Web, de sorte que vous avez accès aux données de performance de votre centre de contact n'importe où et n'importe quand.

## Comment avoir accès à de l'information en temps réel?



Lorsque vous avez besoin de comprendre l'état actuel—que se passe-t-il en ce moment—de la performance de votre centre de contact, utilisez Pulse pour vous aider à gérer les ressources qui interagissent avec votre clientèle. Pulse tire ses données d'un moteur de données **en temps réel** nommé Stat Server, et en fait des statistiques en temps réel qu'on peut consulter en un coup d'œil dans le « tableau de bord ». Pulse vous offre la flexibilité et la rapidité dont vous avez besoin pour prendre des décisions éclairées en peu de temps, et vous fournit les outils pour gérer vos objectifs de niveau de service et améliorer le rendement de vos employés.

Pour accéder à Pulse, cliquez sur le bouton **Platform Administration** sur la page de Genesys Hub, connectez-vous et cliquez sur **Pulse** dans le menu. Pour plus d'informations, consultez la page de [Pulse](#) :

**Liste de rapports prêts à l'emploi :** Le tableau suivant dresse la liste des rapports prêts à l'emploi affichés dans les widgets et compris dans le tableau de bord par défaut de Pulse, et met en lumière les situations durant lesquelles ils pourraient vous être utiles :

### [+] Rapports Pulse et Cas d'emploi

Rapport	Exemple de cas d'utilisation
<p><b>États des groupes d'agents</b>—Affiche, par groupe, le nombre actuel d'agents et l'état de traitement de leur interaction.</p>	<p>Servez-vous de ce rapport pour voir tous les agents assignés à un groupe et les états de ces agents, de façon à avoir un aperçu du personnel disponible et à savoir ce que les membres de ce groupe font à ce moment-là. Par exemple, vous pouvez voir les « agents qui traitent un appel, qui sont en attente, qui sont en traitement post-appel, qui attendent le prochain appel, ou qui ne sont pas prêts à en recevoir un » (et la raison pour laquelle ils ne sont pas prêts - réunion, pause, raison personnelle, projet, accompagnement).</p>
<p><b>IPC des agents</b>—Affiche les indicateurs de performance clés (IPC) des groupes d'agents et des agents individuels au sein de ces groupes.</p>	<p>Servez-vous de ce rapport pour voir dans une seule fenêtre les données clés qui suivent la performance de vos agents. Vous pourriez par exemple vous servir de ces valeurs pour comparer le nombre d'interactions transférées avec le nombre d'interactions répondues, de façon à cerner les agents qui auraient besoin d'une formation complémentaire.</p>
<p><b>Connexion d'agent</b>—Affiche les agents qui sont connectés, le type de travail qui leur a été assigné et leur état actuel.</p>	<p>Servez-vous de ce rapport pour voir l'état de vos agents actifs et ainsi vous assurer qu'ils sont connectés et qu'on leur a assigné le type adéquat d'interactions avec la clientèle.</p>
<p><b>IPC des files d'attente</b>—Affiche l'activité d'appel associée aux files d'attente des interactions.</p>	<p>Servez-vous de ce rapport pour voir l'accueil réservé aux clients du centre de contact. Par exemple, vous pourriez répondre à des questions comme « Depuis combien de temps est-ce que les clients attendent de l'aide? » et « Quel est le nombre de contacts qui ont abandonné l'appel sans avoir reçu l'aide souhaitée? », et ainsi mieux gérer vos cibles de niveau de service.</p>

Chaque rapport Pulse présente l'information dans des widgets graphiques que vous pouvez configurer pour qu'ils affichent des graphiques et des tableaux dressant un portrait des files d'attente des appels entrants, des groupes d'agents et des agents individuels. Vous pouvez personnaliser les rapports Pulse pour qu'ils mettent l'accent sur des facteurs fonctionnels, géographiques ou organisationnels. Pour personnaliser les rapports, vous devez sélectionner certains indicateurs de performance clés (comme le

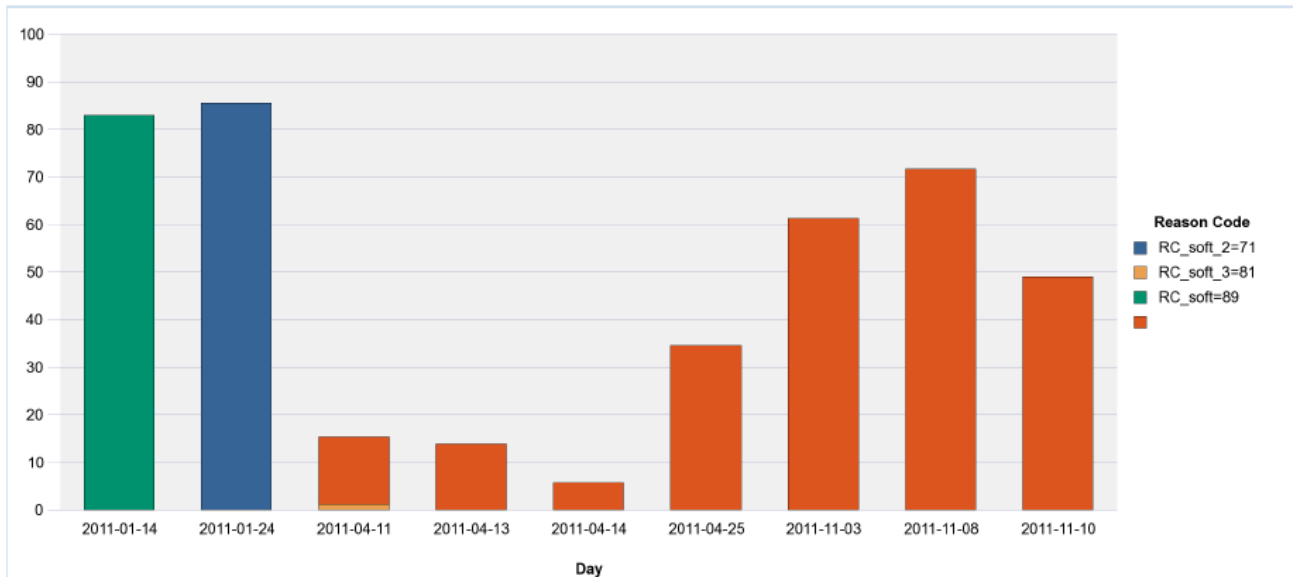
niveau de service, le nombre d'interactions traitées, le délai de traitement moyen, etc.).

Comment avoir accès à des rapports historiques?

### Agent Not Ready Reason Code Report

REPORT INFO	
Report Date(s):	05/01/2015 to 05/01/2016
Agent Group:	ALL
Agent:	ALL
Media Type:	ALL
Media Type:	Voice

% Not Ready Time over Time



Lorsque vous voulez voir la performance dans le temps de votre centre de contact, utilisez Interactive Insights pour consulter les **rapports historiques**.

### [+] Qu'est-ce que des rapports historiques?

Les rapports historiques sont des rapports qui font le suivi de la

performance du centre de contact et des agents pendant une période déterminée. Les données des rapports historiques sont générées par des distributeurs automatiques d'appels (DAA), des progiciels tiers de DAA et des périphériques, tels que les unités à réponse vocale (URV) et les systèmes d'enregistrement de données d'appel. La quantité de données historiques pouvant être stockée varie de système en système.

Les rapports historiques fournissent des données historiques en temps quasi réel, vous permettant ainsi de voir une partie des activités de la journée en cours après la transformation et le regroupement des données. Vous pouvez programmer les rapports pour qu'ils se fassent à un certain moment durant la journée en cours, ou vous pouvez les produire sur demande.

Servez-vous des rapports historiques pour :

- Évaluer les opérations quotidiennes des ressources de votre centre de contact en ce qui concerne le routage et le traitement des interactions.
- Mieux gérer les ressources pour augmenter l'exploitation et l'efficacité.
- Mesurer les indicateurs de performance clés de la qualité et du service.
- Déterminer les mesures correctives appropriées pour réduire les coûts et améliorer le service.

Plusieurs rapports sont prêts à l'emploi et fournissent des résumés faciles à lire de la performance de votre centre de contact. Vous pouvez définir des plages de dates et d'heures pour chaque rapport et choisir d'autres options pour obtenir un rapport qui met l'accent sur ce qui vous importe. Interactive Insights repose sur BusinessObjects Enterprise (BOE) et tire **des données historiques agrégées** de l'entrepôt de données d'Info Mart de Genesys pour produire des rapports.

Pour avoir accès à des rapports historiques, cliquez sur **Rapports** sur la page de Genesys Hub. Pour de plus amples renseignements sur la génération et la lecture des rapports, consultez la section [Comment générer des rapports historiques dans Genesys en nuage?](#).

**Liste de rapports prêts à l'emploi :** Le tableau suivant dresse la liste des rapports prêts à l'emploi inclus avec Interactive Insights et met en lumière les situations durant lesquelles ils pourraient vous être utiles :

**[+] Rapports GI2 et Cas d'emploi**

Rapport	Exemple de cas d'utilisation
<b>Résultat métier de l'activité des agents</b> —Affiche la proportion d'appels ayant mené à chaque résultat métier.	Servez-vous de ce rapport pour comprendre les résultats (selon ce qu'on entend par résultat métier) des interactions reçues au centre de contact durant une période de temps

Rapport	Exemple de cas d'utilisation
	spécifique. (Vous pouvez spécifier la plage de dates, le groupe d'agents, l'agent, le type de média, le type d'interaction et le locataire.)
<b>Détails sur l'adhésion à un groupe d'agents</b> —Affiche le moment où chaque agent est entré dans un groupe et en est sorti.	Servez-vous de ce rapport pour comprendre comment les agents sont distribués parmi les différents groupes d'agents.
<b>Détails sur la connexion/déconnexion des agents</b> —Affiche les heures auxquelles les agents se connectent et se déconnectent ainsi que la durée de chaque session de connexion.	Servez-vous de ce rapport pour comprendre comment chaque agent occupe son temps entre les appels. (Vous pouvez spécifier la plage de dates, la plage d'heures, le groupe d'agents, l'agent, le type de média et le locataire.)
<b>Détails sur les codes de motif d'un agent Non prêt</b> —Affiche le pourcentage du temps que les agents passent dans un état Non prêt et fait le suivi des raisons données par les agents pour expliquer ce temps Non prêt.	Servez-vous de ce rapport pour comprendre la fréquence et la durée des pauses des agents et pour comparer l'utilisation relative que fait chaque agent du code Non prêt.
<b>Détails sur l'état des agents</b> —Affiche les heures et la durée des différents changements d'état des agents durant une période déterminée.	Servez-vous de ce rapport pour faire le suivi du temps que les agents passent dans des états qui ne concernent pas les appels et pour savoir si le temps des agents est utilisé de façon efficace. (Vous pouvez spécifier la plage de dates, la plage d'heures, le groupe d'agents, l'agent, le type de code de motif, le type de média et le locataire.)
<b>Temps des agents</b> —Affiche une répartition détaillée de la durée des différents états des agents pour un type de média spécifique.	Servez-vous de ce rapport pour comprendre comment les agents utilisent leur temps. Le rapport vous montre le temps que les agents ont passé dans chaque état (Prêt, Non prêt, Occupé et Inconnu). (Vous pouvez spécifier la plage de dates, le groupe d'agents, l'agent et le type de média.)
<b>Détails sur le flux des interactions</b> —Suit une interaction qui requière la participation de différentes ressources du centre de contact. Ce rapport montre chaque cible que l'interaction atteint, le traitement de l'interaction à la cible (par exemple, Abandonnée, Terminée, Déviée ou Transférée), le temps de	Servez-vous de ce rapport pour comprendre la progression des interactions, de façon détaillée et de la perspective du client. (Vous pouvez spécifier la ou les marque(s) horaire(s), l'agent cible, la cible, la file d'attente, l'ID du client, l'expéditeur, le destinataire, le type de média, le type d'interaction, le locataire et l'ID

Rapport	Exemple de cas d'utilisation
traitement et d'autres détails sur l'interaction.	de l'interaction).
<p><b>Détails sur les tentatives de traitement d'interaction</b>—Résume les détails relatifs aux segments qui concernent le traitement par l'agent des interactions du centre de contact, dont des données pour tous les types d'interaction, mais excluant les faits détaillés associés à l'interaction.</p>	<p>Servez-vous de ce rapport pour connaître le temps nécessaire pour distribuer les interactions parmi les agents et pour savoir comment les agents ont participé aux interactions. (Vous pouvez spécifier la ou les marque(s) horaire(s), le groupe d'agents cible, l'agent cible, la dernière file d'attente, l'ID du client, l'expéditeur, le destinataire, le résultat métier, le segment de clientèle, le type de service, le sous-type de service, le type de média et le type d'interaction).</p>
<p><b>Résultat métier du volume d'interactions</b>—Affiche le pourcentage des interactions qui mène à chaque résultat métier, et met en évidence les situations où l'objectif de service de base n'est pas atteint.</p>	<p>Servez-vous de ce rapport pour mesurer le niveau de service quotidiennement. (Vous pouvez spécifier la plage de dates, le résultat métier, le type de média, le type d'interaction et le locataire.)</p>
<p><b>Résultat métier sommaire des files d'attente</b>—Affiche de l'information sur l'efficacité du traitement des appels dans chaque file d'attente.</p>	<p>Servez-vous de ce rapport pour évaluer la performance du niveau de service des files d'attente : « combien d'appels entrants sont proposés », « combien d'appels sont acceptés par un agent » et « combien d'appels sont abandonnés par l'appelant ».</p>

Ces rapports prêts à l'emploi sont suffisamment flexibles pour la plupart des besoins d'entreprise. Toutefois, Interactive Insights est personnalisable et d'autres rapports peuvent être configurés, ou des rapports personnalisés peuvent être produits pour répondre à vos besoins spécifiques. Pour obtenir de l'aide pour créer vos rapports personnalisés ou pour configurer des rapports déjà existants, contactez Genesys. Ces rapports supplémentaires sont fournis à titre d'exemple (ils ne sont pas prêts à l'emploi) dans le dossier **Liste de documents > Interactive Insights > 8.1.x**, et sont décrits [ici](#).



# Comment générer des rapports historiques dans Genesys en nuage?

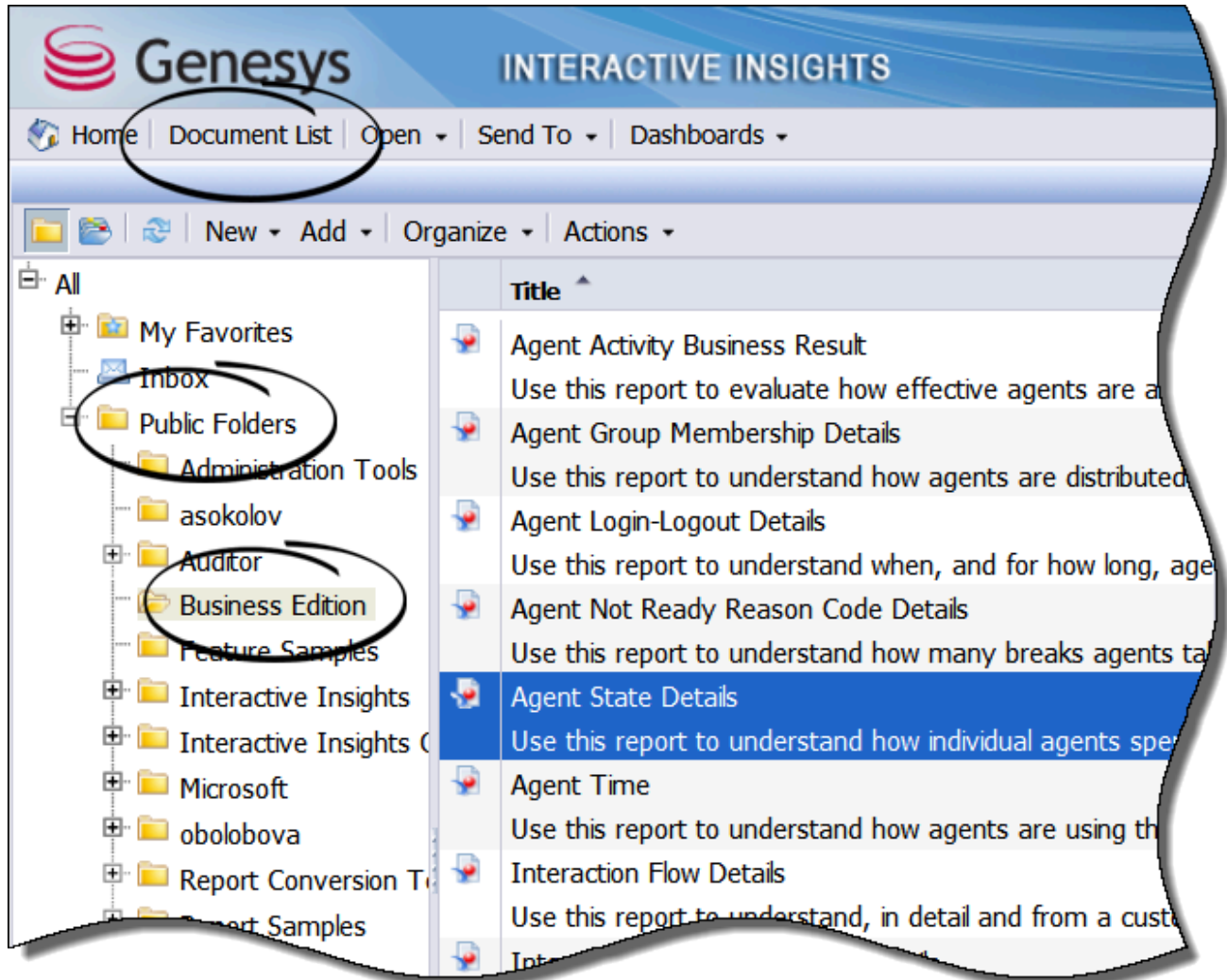
Cet article explique comment générer votre premier **rapport historique** pour votre centre de contact.

## [+] Conseil : Qu'est-ce qu'un rapport historique?

**Les rapports historiques** sont des rapports qui font le suivi de la performance du centre de contact et des agents pendant une période déterminée. La période passée couverte varie en fonction de la taille et de la complexité de votre centre de contact. En comparaison, les **rapports en temps réel** fournissent des renseignements sur les interactions qui ont lieu en ce moment même dans le centre de contact. Si vous êtes intéressé par les rapports en temps réel, ou si vous souhaitez en apprendre davantage sur la différence entre ces rapports et les rapports historiques, consultez la rubrique [Quels types de rapport sont disponibles dans Genesys en nuage?](#).

Vous pouvez générer des rapports historiques en utilisant Genesys Interactive Insights, un composant de Genesys en nuage.

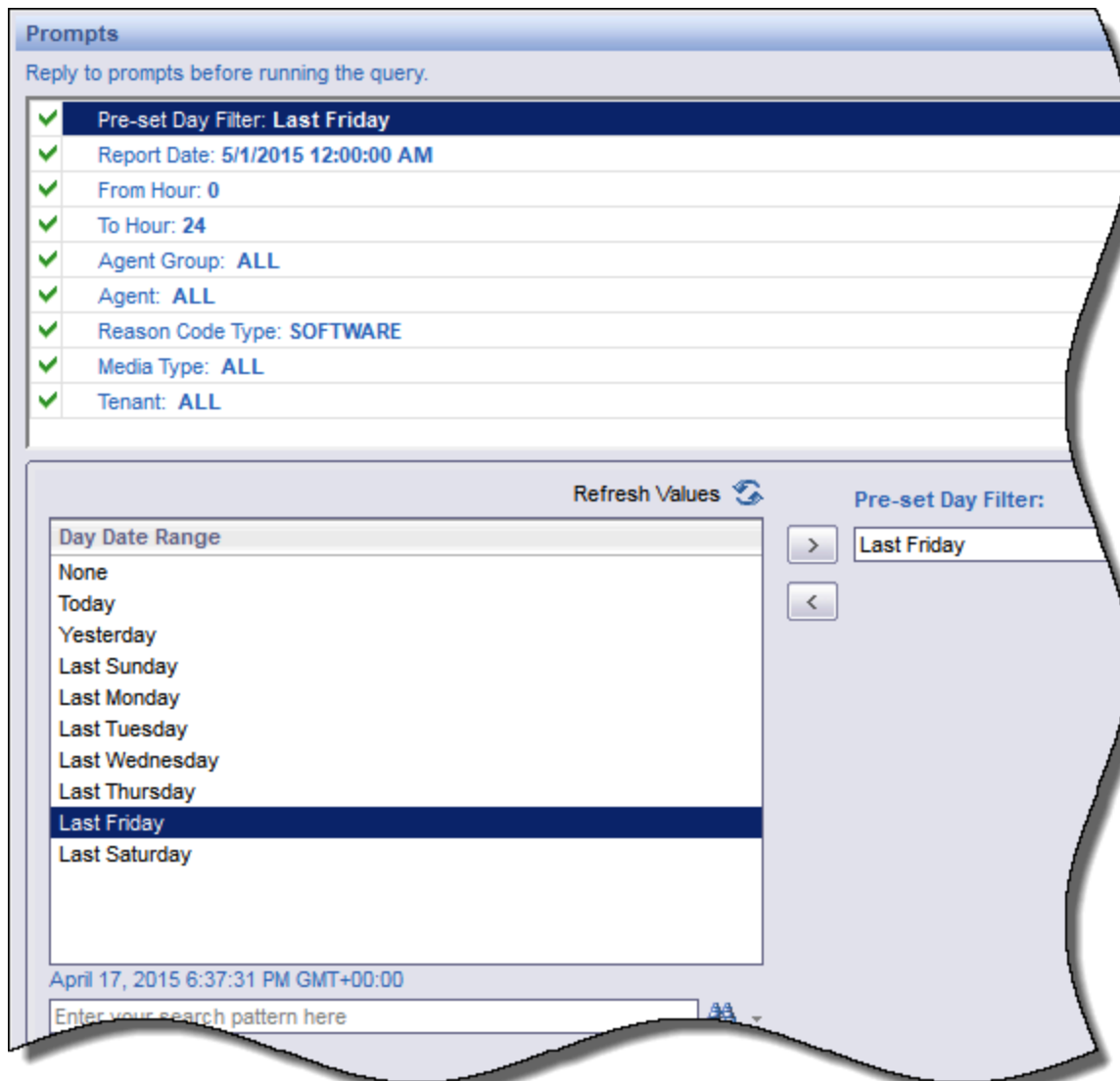
Comment avoir accès à des rapports historiques prêts à l'emploi?



1. Cliquez sur le bouton **Rapports** sur la page de Genesys Hub. (Il s'agit d'un gros bouton vert dans l'onglet **Toutes les applications** ou **Utilisateur**.)
2. Si on vous le demande, entrez votre nom et votre mot de passe utilisateur.
3. La page de Interactive Insights apparaît. Développez la **Liste de documents**, choisissez **Dossiers publics**, puis **Édition Business**.
4. À partir des rapports listés, double-cliquez sur un rapport (ou cliquez avec le bouton droit et choisissez **Afficher**).

À leur première ouverture, les rapports historiques contiennent les données du dernier rapport produit, ou ne contiennent carrément aucune donnée. Pour la plupart des rapports, vous pouvez sélectionner quelle information vous voulez y voir figurer.

## Comment générer un rapport rempli de données?



1. Sur n'importe quel rapport, cliquez sur **Tout rafraîchir** pour télécharger des nouvelles données dans le rapport.

La boîte de dialogues **Invites** apparaît, dans laquelle vous pouvez personnaliser les résultats du rapport. Prenez note que les options disponibles dans la boîte de dialogue sont uniques à chaque rapport—l'exemple montré ici fait référence au Rapport sur les détails d'états des agents.

La première moitié de la boîte de dialogue **Invites** affiche une liste des différentes dimensions qui constituent le rapport. Pour chacune d'entre elles, vous pouvez sélectionner (dans la partie inférieure de la boîte de dialogue) quelle(s) valeur(s) vous souhaitez y donner. Dans la plupart des cas, les valeurs par défaut sont appropriées, et s'il s'agit de votre première exécution de rapport, il est recommandé de laisser les valeurs par défaut jusqu'à ce que vous ayez essayé de générer le rapport.

2. Vous pouvez également modifier les valeurs utilisées pour générer le rapport avant de cliquer sur **Exécuter la requête**.

Chaque rapport dispose d'un ensemble unique d'invites à partir desquelles vous pouvez sélectionner des valeurs. Pour le Rapport sur les détails d'états des agents, vous pouvez effectuer les sélections suivantes :

### [+] Sélectionner les dimensions

Dimensions	Valeurs
Filtre de jour préétabli	Choisissez une journée si vous souhaitez voir le rapport d'une journée de la dernière semaine. Pour avoir accès à des données qui remontent à plus loin, réglez cette valeur à Aucun et entrez-en une à Date de rapport.
Date de rapport	Sélectionnez la journée pour laquelle vous voulez générer le rapport. Prenez note que cette catégorie n'est pas prise en compte si vous entrez aussi une valeur Filtre de jour préétabli. Ainsi, pour que la dimension Date de rapport soit considérée, il faut mettre la valeur Filtre de jour préétabli à Aucun.
De (heure)	L'heure de la journée à partir de laquelle vous souhaitez recueillir des données pour le rapport. Par exemple, sélectionnez 8 pour collecter les données à partir de 8 h.
À (heure)	L'heure de la journée à partir de laquelle vous souhaitez arrêter de recueillir des données pour le rapport. Par exemple, sélectionnez 17 pour collecter les données jusqu'à 17 h.
Groupe d'agents	Vous pouvez limiter le rapport pour qu'il montre uniquement de l'information sur des groupes spécifiques.
Agent	Vous pouvez limiter le rapport pour qu'il montre uniquement de l'information sur des agents spécifiques.
Type de code de motif	Vous pouvez limiter le rapport pour qu'il montre uniquement de l'information sur des codes de motif spécifiques.
Type de média	Vous pouvez limiter le rapport pour qu'il montre uniquement de l'information sur des types de médias spécifiques.

Dimensions	Valeurs
Locataire	Vous pouvez limiter le rapport pour qu'il montre uniquement de l'information sur un locataire spécifique.

### Comment lire le rapport?

#### Queue Summary Report

**REPORT INFO**

Report Date(s): 1/1/2012 to 12/1/2012  
 Queue Group: ALL  
 Queue: ALL  
 Media Type: ALL  
 Interaction Type: ALL  
 Tenant: ALL

**Calls, %Accept Service Level by Queue**

Offered Accepted Abandoned Waiting % Accept Service Level

#### Agent Not Ready Report

**REPORT INFO**

Report Date(s): 05/01/2015 to 05/01/2016  
 Agent Group: ALL  
 Agent: ALL  
 Media Type: ALL

Media Type: Voice

**% Not Ready Time over Time**

#### Agent State Details Report

**REPORT INFO**

Report Date: Yesterday: 2015-06-04  
 Hour (From/To): 0 / 24  
 Agent Group: ALL  
 Agent: ALL  
 Reason Code Type: SOFTWARE  
 Media Type: ALL  
 Tenant: ALL

Tenant: Environment  
 Media Type: Chat

Agent Name	Start Timestamp	State	Duration	Reason Timestamp	Reason Code	Reason Time	Active
Bronte, Chris (Chris.Bronte@GenesysTraininExample.com)	6/4/2015 5:13:33 PM	NotReady	00:00:05				
Bronte, Chris (Chris.Bronte@GenesysTraininExample.com)	6/4/2015 5:13:38 PM	Ready	00:06:23				
Bronte, Chris (Chris.Bronte@GenesysTraininExample.com)	6/4/2015 5:22:03 PM	NotReady	00:00:48				
Bronte, Chris (Chris.Bronte@GenesysTraininExample.com)	6/4/2015 5:22:51 PM	Ready	00:00:36				

Media Type: Email

Agent Name	Start Timestamp	State	Duration	Reason Timestamp	Reason Code	Reason Time	Active
Test, Agent (agent@21-55)	6/4/2015 10:35:20 PM	NotReady	00:00:26				
Bronte, Chris (Chris.Bronte@GenesysTraininExample.com)	6/4/2015 5:13:33 PM	NotReady	00:00:05				

Agent State Details Report  
 Generation Date: 6/5/2015 01:33:05 PM Page 1 of 3

Pour tout savoir sur la façon de comprendre les rapports, consultez la section [Comment les rapports expliquent-ils ce qui se passe dans mon centre de contact?](#) Cette section pourrait être résumée ainsi :

la plupart des rapports comprennent ces deux onglets au minimum :

- L'onglet **Principal** présente une vue détaillée des données du rapport—pour la plupart des rapports, dans un tableau.
- L'onglet **Description** donne de l'information détaillée sur chaque **mesure** qui fait partie du rapport. Lisez ces descriptions pour comprendre ce que l'onglet Principal (et tout autre onglet) vous indique.

### [+] Conseil : Qu'est-ce qu'une mesure?

Dans le domaine de l'entrepôt des données, une **mesure** est une estimation de la taille d'un objet. Par exemple, une mesure peut représenter la durée d'un appel ou le nombre d'agents connectés à un moment donné.

La plupart des rapports ont des onglets **Principal** et **Description**, et bon nombre d'entre eux présentent l'onglet **Résumé**. Cet onglet donne un résumé visuel des résultats les plus intéressants du rapport, soit une sorte de rapport détaillé consultable en un coup d'œil.

Quelques rapports ont des onglets supplémentaires qui sont spécifiques aux données qu'ils présentent.

## Comment les rapports expliquent-ils ce qui se passe dans mon centre de contact?

Lorsque vous avez besoin de savoir ce qui se passe exactement dans votre centre de contact, il peut être judicieux de comprendre comment lire et gérer les rapports. Que signifient les symboles, les graphiques et les mesures? Comment personnaliser le rapport pour qu'il me montre uniquement ce que j'ai besoin de voir? Comment partager les résultats d'un rapport avec les autres?

Cet article explique comment lire et comprendre un rapport, comment filtrer les résultats et comment partager ou enregistrer un rapport.

### [+] Conseil : Comment générer un rapport?

Pour de plus amples renseignements sur la génération des rapports, consultez la section [Comment générer des rapports historiques dans Genesys en nuage?](#), ou lisez les directives résumées ici : Accédez à **Rapports** dans Genesys en nuage, sélectionnez un rapport (**Liste de documents > Dossiers publics > Édition Business >** ) et ouvrez-le, puis cliquez sur **Tout rafraîchir** pour remplir le rapport.

Comment savoir ce qui se passe d'un seul coup d'œil? (Onglet Résumé)

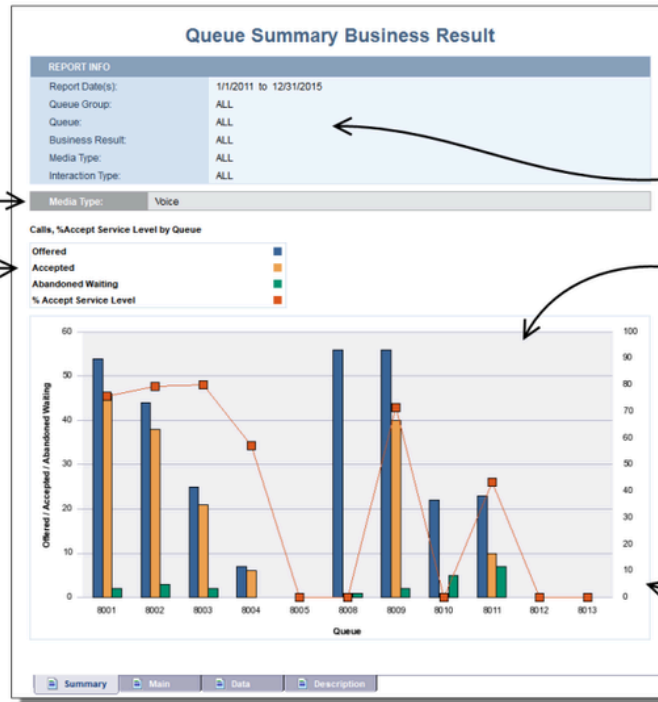


*On the Summary tab, you can view a graphical summary of the report results.*

Les rapports disposant d'un onglet **Résumé**, tels que le Rapport sur les résultats métier sommaires des files d'attente, donnent un résumé visuel des résultats du rapport sous forme de graphique.

On many reports, information is divided by media type. In this example, only voice interactions are represented in the report.

The key tells you what measures are represented in the report. Use the information on the Descriptions Tab to understand what each measure is telling you.



Information in the header reflects the choices you make in the Prompts dialog when you generate (Refresh) a report.

The core element of the Summary tab is a graph or chart that provides visual mapping of report data.

Dans cet exemple, les valeurs au bas du graphique (8001, 8002, 8003) représentent les files d'attente, et les barres bleue, jaune et verte représentent le nombre d'appels et leur état, soit - en ordre - Proposé, Accepté et Abandonné en raison de l'attente. Vous trouverez davantage d'information sur ces mesures dans l'onglet Description.



## Que signifient ces valeurs? (Onglet Description)

Offered	Q Customer \ Offered	The total number of interactions that entered this queue and were subsequently offered to a resource.
Accepted	Q Customer \ Accepted	The total number of times that customer interactions and warm consultations that were distributed from this queue, were accepted, answered, or pulled by an agent, voice-treatment port, IVR port, or nonagent associated DN (such as contact center resources that can alert).
Abandoned Waiting	Q Customer \ Abandoned Waiting	The total number of times that customer interactions entered this queue and were abandoned or dropped for any reason before the interactions could be distributed.
% Abandoned Waiting	Q Customer \ % Abandoned Waiting	The percentage of customer interactions that both entered this queue and were subsequently abandoned before the interactions could be distributed to the total number of interactions that entered this queue.
Avg Distribute Time	Q Customer \ Avg Distribute	The average amount of time, in seconds, that customer

*Note: In the original image, the 'Abandoned Waiting' and '% Abandoned Waiting' rows and their descriptions are circled in black. The 'Description' tab in the bottom navigation bar is also circled in black.*

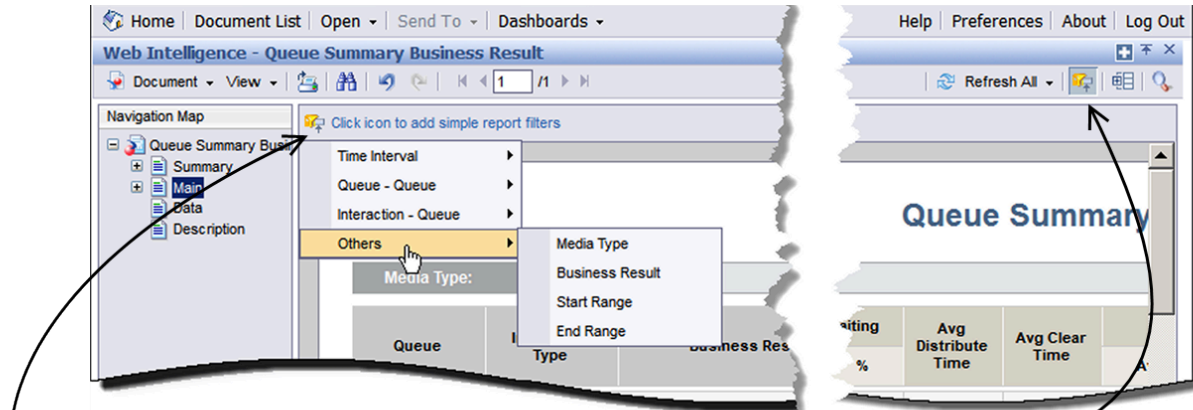
*On the Description tab, you can find out the meaning of each measure used in the report, including the values shown on the Summary tab, such as Offered, %Accepted, or Abandoned Waiting.*

Pour qu'un rapport soit éclairant, il est important que vous compreniez les mesures utilisées. Les mesures sont des représentations simples de la taille ou du nombre d'un élément dans le centre de contact.

Par exemple, une mesure peut représenter la durée d'un appel, l'heure à laquelle une interaction a commencé ou s'est terminée, ou la somme totale d'un autre élément, comme celle des appels de statut « Abandonné en raison de l'attente », qui indique le nombre d'interactions qui ont été abandonnées par le client (autrement dit, le nombre de fois qu'un appelant a raccroché parce qu'il trouvait l'attente trop longue).

D'autres mesures sont des valeurs résultant d'un calcul, comme « Abandonné en raison de l'attente % », qui représente le pourcentage des interactions qui ont été abandonnées à l'issue d'une attente.

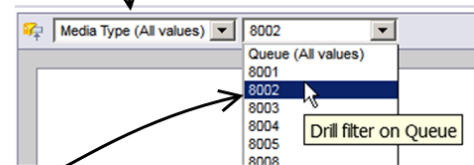
Comment obtenir des informations plus détaillées? (Onglets Principal et Données)



*Click "Show/Hide the Report Filter toolbar".*

*Choose one or more filters.*

*For each filter, a list appears, where you can select the value on which to filter. For example, add the filter type Queue, which allows you to view report data for one queue at a time.*



Les onglets **Principal** et **Données** offrent deux perspectives différentes des données du rapport. Les deux onglets montrent les résultats complets du rapport sous la forme d'un tableau :

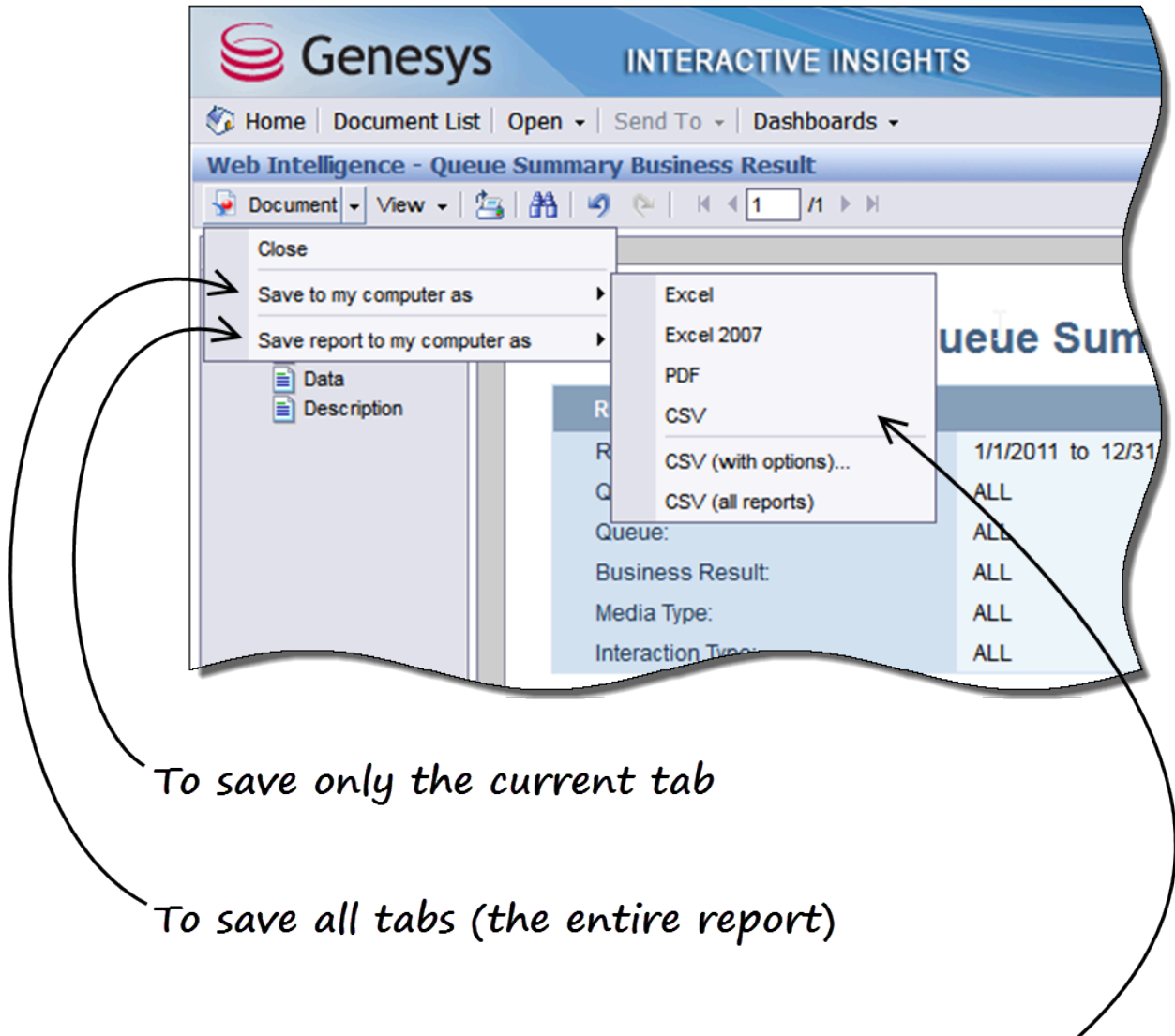
- L'onglet Principal présente les données du rapport dans un format facile à lire. C'est idéal pour lire les données à l'écran ou pour les imprimer en format PDF.
- L'onglet Données présente les données du rapport dans un format adéquat pour les exporter en fichier CSV.

Les onglets Principal et Données peuvent sembler présenter une énorme quantité d'informations, en particulier si la base de données de votre centre de contact fournit un nombre important de fiches. Heureusement, il existe plusieurs façons de filtrer les rapports, même une fois qu'ils sont générés.

Dans la barre d'outils **Filtres du rapport**, vous pouvez ajouter un ou plusieurs filtre(s), et ainsi voir uniquement les données qui vous intéressent. Les options de filtres proposent des choix aux

fonctions plus avancées que ceux que vous pouvez faire dans la boîte de dialogue des Invites lorsque vous rafraîchissez un rapport. Il s'agit donc d'une façon rapide et efficace de restreindre les résultats.

Il y a beaucoup d'information ici—Puis-je imprimer/exporter un rapport?



*To save only the current tab*

*To save all tabs (the entire report)*

*Choose the format in which to save the report.*

*Unless you are exporting the data so that you can further manipulate it, PDF is the most popular choice.*

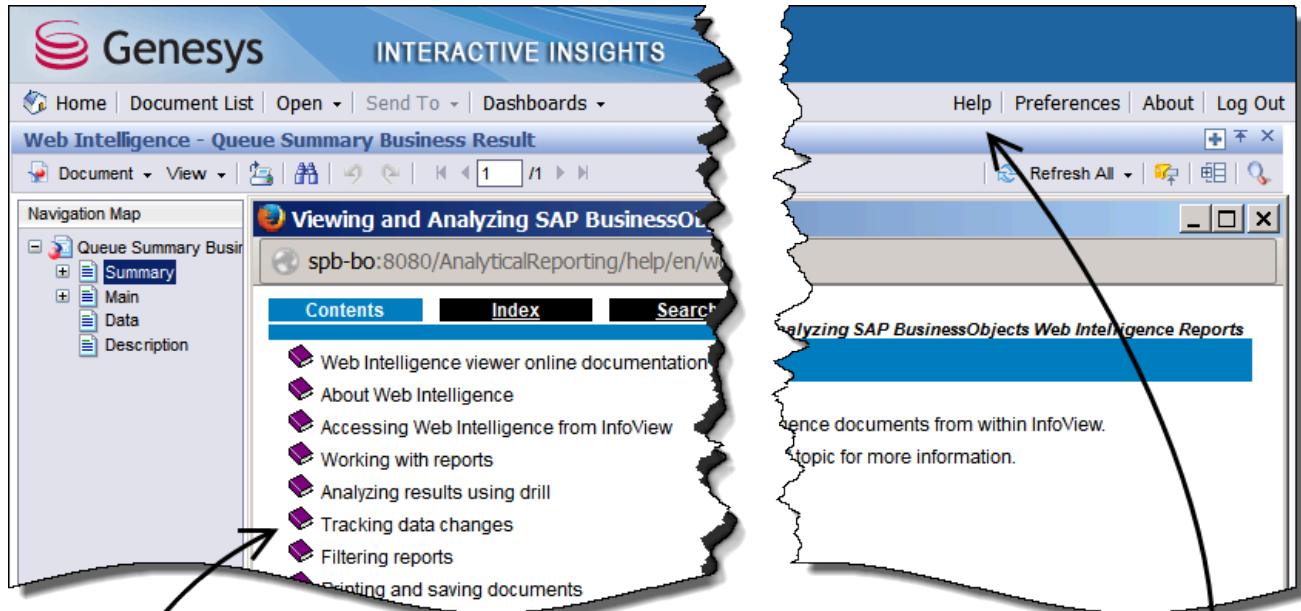
Vous pouvez effectivement exporter vos rapports sans difficulté en différents formats, dont PDF (idéal pour l'impression) et Excel/CSV (idéal pour utiliser les données dans d'autres applications, modifier manuellement les résultats, etc.).

- Pour enregistrer le rapport complet (tous les onglets), sélectionnez **Document > Enregistrer sur mon ordinateur sous >** , et choisissez le format d'enregistrement du rapport.
- Pour enregistrer uniquement l'onglet ouvert, sélectionnez **Document > Enregistrer le rapport sur mon ordinateur sous >** , et choisissez le format d'enregistrement de l'onglet.

De nombreux utilisateurs trouvent pratique d'exporter les données sous forme de feuille de calcul. Par exemple, si vous exportez l'onglet Principal en fichier Excel ou CSV, vous pouvez facilement trier et voir les données, en particulier s'il y a beaucoup de données dans votre rapport, grâce au grand écran offert dans un tableur comme Microsoft Excel.

L'onglet Données présente la même information, mais est formaté pour être plus utile lorsqu'il est exporté en fichier CSV. Vous voudrez peut-être donc expérimenter les deux onglets selon vos besoins.

Où puis-je en apprendre davantage au sujet de Interactive Insights?



*Additional information is available through the Help menu.*

En plus de vous référer à l'aide en ligne offerte avec Interactive Insights, consultez la section [Comment générer des rapports historiques dans Genesys en nuage?](#) et les autres articles de cette série.

# Comment personnaliser les rapports historiques?

Les rapports prêts à l'emploi présentés dans l'article [Rapports](#) sont suffisamment flexibles pour la plupart des besoins d'entreprise. Toutefois, Interactive Insights est personnalisable et d'autres rapports peuvent être configurés (ou des rapports personnalisés peuvent être produits) pour répondre à vos besoins spécifiques. Cet article traite des exemples de rapport qui sont inclus dans Interactive Insights.

**Conseil pour les utilisateurs expérimentés :** Plusieurs documents de BusinessObjects couvrent différents aspects des rapports, dont la « Création de requêtes », l'« Analyse de rapport avec Web Intelligence », l'« Utilisation des fonctions », les « Formules et calculs dans Web Intelligence » et les « Messages d'erreur expliqués ».

## Exemples de rapport

## Exemples de rapport

Les exemples de rapport sont divisés parmi les catégories suivantes :

- Agents
- Résultats métier
- Détails
- Contacts sortants
- Files d'attente

Pour obtenir de l'aide pour configurer ces rapports de façon à ce qu'ils fonctionnent dans votre centre de contact, ou pour créer de nouveaux rapports, contactez Genesys.

## Agents

## Rapports sur les agents

Les rapports suivants sont accompagnés d'une description :

---

<ul style="list-style-type: none"><li>• Rapport sur la conduite des agents</li><li>• Rapport sur les résultats métier des groupes d'agents</li><li>• Rapport sur les segments de clientèle des groupes d'agents</li><li>• Rapport sur le traitement des interactions des groupes d'agents</li><li>• Rapport sur les attributs métier des files d'attente des groupes d'agents</li><li>• Rapport sur le type de service des groupes d'agents</li><li>• Rapport sur la hiérarchie des interactions des agents</li><li>• Rapport basé sur les intervalles des agents</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rapport sur les codes de motif des agents Non prêt</li><li>• Rapport sur les agents Non prêts</li><li>• Rapport sur les campagnes sortantes des agents</li><li>• Rapport sur les files d'attente des agents</li><li>• Rapport sur l'engagement social des agents</li><li>• Rapport sur les activités sommaires des agents</li><li>• Rapport sur l'utilisation des agents</li></ul>
---	--

### Rapport sur la conduite des agents

L'onglet Principal de ce rapport compare la performance de l'agent dans le traitement des interactions à celle de son groupe, en mettant l'accent sur quelques mesures spécifiques qui montrent la mauvaise gestion possible des interactions, un nombre élevé d'interactions non acceptées, un temps d'attente ou de traitement post-appel (finalisation) excessif et des échanges (discussions) plus courts qu'à l'ordinaire avec les clients. L'onglet Résumé présente trois graphiques qui indiquent, par agent, le nombre d'interactions abandonnées alors que les agents étaient alertés par leur DN, le nombre d'interactions qui sont considérées comme une conversation courte et le nombre d'interactions qui ont été acheminées à nouveau par le DN de l'agent parce qu'elles n'ont pas été acceptées par lui. Ces mesures donnent une idée relative de la performance et devraient être analysées avec prudence avant d'en tirer des conclusions ou d'entreprendre des mesures correctives.

### Rapport sur les résultats métier des groupes d'agents

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume les différents aspects de la performance de l'agent par rapport aux interactions reçues au centre de contact durant une plage de jours déterminée par vous. Les aspects sont présentés par groupe d'agents et par résultat métier. L'onglet Résumé indique (1) le nombre total d'interactions reçues par résultat métier et par jour, et (2) le nombre total d'interactions reçues par groupe d'agents et par jour. Les données comprennent les interactions qui sont acheminées à partir d'une stratégie de routage ou d'un DN intermédiaire, acheminées directement de l'autocommutateur, ou transférées, pour autant que l'agent reçoive l'interaction.

### Rapport sur les segments de clientèle des groupes d'agents

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume les différents aspects de la performance du groupe d'agents par rapport aux interactions reçues au centre de contact durant une plage de jours déterminée par vous. La performance est présentée par segment de clientèle. L'onglet Résumé indique (1) le nombre total d'interactions reçues par segment de clientèle et par jour, et (2) le nombre total d'interactions reçues par groupe d'agents et par jour. Les données comprennent les interactions qui sont acheminées à partir d'une stratégie de routage ou d'un DN intermédiaire, acheminées directement de l'autocommutateur, ou transférées, pour autant que l'agent reçoive l'interaction.



### Rapport sur le traitement des interactions des groupes d'agents

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport permet aux superviseurs de surveiller la performance d'un ou de plusieurs groupe(s) d'agents dans le traitement des interactions durant une plage de jours déterminée par vous. L'onglet Résumé se concentre sur deux aspects du traitement des interactions, soit le nombre total d'interactions où un transfert est effectué et le nombre total d'interactions reçues par groupe d'agents. Ces renseignements devraient vous aider à savoir quels groupes d'agents transfèrent un trop grand nombre d'interactions. Le résumé indique également les groupes d'agents qui se situent dans les 10 % les plus et les moins performants en ce qui a trait au nombre d'interactions reçues. Le traitement des interactions comprend l'acceptation et la mise en attente des interactions, les consultations, les transferts, le traitement post-appel et la conversation avec les clients.

### Rapport sur les attributs métier des files d'attente des groupes d'agents

[>> Retour en haut de page](#)

Ce rapport indique comment les interactions ont été catégorisées par le système ou les agents qui les ont acceptées ou transférées (via le groupe dont ils font partie), par le dispositif de type de file d'attente par lequel les interactions ont été distribuées, par le type de média des interactions (par exemple, voix, clavardage) et le type d'interaction (par exemple, entrante, interne), ou par chaque période mensuelle au cours de la période de compte-rendu. Les résultats d'exercice sont fournis uniquement pour des agrégations d'un mois ou plus, et pour les actions de file d'attente vers le groupe de files d'attente (et vice-versa). Ce rapport montre comment les résultats d'activité des agents peuvent être catégorisés par une large gamme de dimensions.

### Rapport sur le type de service des groupes d'agents

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume les différents aspects de la performance du groupe d'agents par rapport aux interactions reçues au centre de contact durant une plage de jours déterminée par vous. La performance est présentée par type de service. L'onglet Résumé indique (1) le nombre total d'interactions reçues par type de service et par jour, et (2) le nombre total d'interactions reçues par groupe d'agents et par jour. Les mesures comprennent les interactions qui sont acheminées à partir d'une stratégie de routage ou d'un DN intermédiaire, acheminées directement de l'autocommutateur, ou transférées, pour autant que l'agent reçoive l'interaction.

### Rapport sur la hiérarchie des interactions des agents

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport illustre la hiérarchie des interactions qui ont été proposées aux agents, en désignant la nature des interactions et des réponses acceptées (dans un fil, logiques ou de base).

### Rapport basé sur les intervalles des agents

[>> Retour en haut de page](#)

Ce rapport génère un instantané des activités de traitement d'interactions des agents pendant une plage d'heures déterminée par vous lors d'une journée précise. Ce rapport permet aux personnes qui gèrent les opérations du centre de contact de voir les indicateurs de performance clés qui concernent les agents sous leur supervision et d'évaluer leur productivité. Aucune distinction n'est faite entre les interactions qui sont acheminées directement d'un autocommutateur et celles qui sont acheminées via un objet DN intermédiaire. Il s'agit d'un rapport basé sur les intervalles, ce qui signifie que les comptes et durées pour la majeure partie des mesures sont pris en compte dans chaque intervalle durant laquelle les interactions surviennent, peu importe le moment où l'interaction a commencé ou a pris fin.

---

## Rapport sur les codes de motif des agents Non prêt

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport indique les comptes, durées et pourcentages de chaque code de motif d'un agent Non prêt pendant une plage d'heures déterminée par vous lors d'une journée précise. L'onglet Résumé, divisé en quatre graphiques, classe :

- Les cinq raisons les plus courantes (codes de motif) utilisées par tous les agents confondus pour justifier leur état Non prêt;
- Les cinq durées les plus longues associées aux raisons données par les agents pour mettre leur appareil en état Non prêt;
- Les cinq agents qui ont le pourcentage le plus élevé et les cinq qui ont le pourcentage le moins élevé du temps actif passé à l'état Non prêt.

Chaque onglet utilise au moins une requête pour extraire des résultats. Les codes de motif qui sont fournis par ce rapport ne sont pas nécessairement liés à des interactions spécifiques.

## Rapport sur les agents Non prêts

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport permet aux superviseurs de surveiller les comptes, durées et pourcentages des appels faits et reçus par un agent alors que l'état de l'agent affiche Non prêt, et ce, pendant une plage d'heures déterminée par vous lors d'une journée précise. L'onglet Résumé indique le pourcentage de temps que chaque agent a passé à l'état Non prêt et présente deux tableaux qui illustrent les durées qui se situent dans les 10 % les plus longues et les 10 % les plus courtes en ce qui a trait au temps passé à l'état Non prêt.

## Rapport sur les campagnes sortantes des agents

[>> Retour en haut de page](#)

Ce rapport fournit les durées totales et moyennes des activités de traitement d'appel pour les agents qui participent aux campagnes sortantes.

## Rapport sur les files d'attente des agents

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport permet aux superviseurs de surveiller la performance dans le traitement des interactions d'un ou de tous les agent(s) à partir de la file d'attente d'où sont distribuées les interactions, et ce, durant une plage de jours déterminée par vous. L'onglet Résumé montre un graphique en trois dimensions qui indique le temps de traitement moyen par agent et par file d'attente (ou file d'attente virtuelle). Les tableaux récapitulatifs sous ce graphique montrent les agents dont le temps d'attente moyen fait partie des 10 % les plus longs et des 10 % les plus courts. Le traitement des interactions comprend l'acceptation et la mise en attente des appels, les consultations, les transferts, le traitement post-appel et la conversation.

## Rapport sur l'engagement social des agents

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport indique, par agent, les notes moyennes des interactions sur les médias sociaux pour chaque réponse standard ou catégorie configurées. L'onglet Résumé se penche sur ces deux notes d'opinion et d'influence d'IPC et suit leurs moyennes en comparaison avec l'ensemble des interactions acceptées.

## Rapport sur les activités sommaires des agents

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Temps actif de ce rapport affiche une répartition détaillée de la durée des différents états

---

possibles des agents (Prêt, Non prêt, Occupé et Inconnu) pour un type de média spécifique, qui représente la totalité du temps actif des agents (temps connecté) pour ce média. Une mesure de personnalisation, le décalage, reflète la différence entre le temps actif des agents et la durée de tous les autres états. Cette mesure peut être négative étant donné qu'elle compense tout chevauchement enregistré par les mesures Délai de finalisation, Temps de discussion ou Temps dans l'état Non prêt\*, de même que les durées de traitement post-appel (finalisation) qui ne sont pas associées à aucun appel. Le décalage a pour but de mettre en lumière ces chevauchements de temps. Il peut être utile ou non, selon la configuration du système de votre centre de contact/de vos agents. L'onglet Temps actif % fournit la même information que l'onglet Temps actif, mais l'illustre en pourcentages plutôt qu'en chiffres. L'onglet Temps d'interaction de ce rapport subdivise le temps actif pour présenter la portion de temps que l'agent prend pour traiter les interactions. L'onglet Temps d'interaction (%) fournit la même information que l'onglet Temps d'interaction, mais l'illustre en pourcentages plutôt qu'en chiffres.

### Rapport sur l'utilisation des agents

[>> Retour en haut de page](#)

Les deux onglets principaux de ce rapport, Clients et Consultations, résument la performance des agents en ce qui concerne les interactions avec les clients et les consultations traitées au centre de contact durant une plage de jours déterminée par vous. L'onglet Résumé indique le pourcentage d'interactions acceptées par agent et présente deux tableaux qui illustrent les agents qui se trouvent dans les 10 % les plus performants et les 10 % les moins performants. Les mesures dans le rapport principal comprennent le nombre total d'interactions acceptées, le temps travaillé, le temps non occupé et les moyennes de tout ce qui inclut des interactions d'un objet DN intermédiaire et celles directement acheminées à partir d'un autocommutateur.

[>> Retour en haut de page](#)

## Résultats métier

### Rapports sur les résultats métier

Les rapports suivants sont accompagnés d'une description :

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Rapport exécutif sur les données d'activité</a></li><li>• <a href="#">Rapport sur la perspective des clients</a></li><li>• <a href="#">Rapport sur les résultats métier du volume d'interactions</a></li><li>• <a href="#">Rapport sur les segments de clientèle du volume d'interactions</a></li><li>• <a href="#">Rapport sur les sous-types de service du volume d'interactions</a></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Rapport sur les types de service du volume d'interactions</a></li><li>• <a href="#">Rapport sur les tendances de types de service du volume d'interactions</a></li><li>• <a href="#">Rapport sur le résumé du volume d'interactions</a></li><li>• <a href="#">Rapport sur l'engagement social</a></li></ul> |
|--|---|

#### Rapport exécutif sur les données d'activité

Ce rapport consiste en trois onglets Résumé qui mettent en lumière les exceptions de niveau de service par résultat métier, segment de clientèle et type de service, pour les interactions dont

L'objectif de service de base est supérieur à zéro. Chaque onglet utilise sa propre requête pour extraire des résultats. Ce rapport cible les publics qui sont à l'extérieur du centre de contact immédiat, de façon à ce qu'ils soient au courant de la performance du centre de contact. La mesure Entrée avec un objectif est superposée sur chaque graphique de façon à permettre aux analystes de rapport de mesurer le niveau de service en fonction du nombre total d'interactions qui ont été offertes quotidiennement aux ressources au cours de la période de compte-rendu.

### Rapport sur la perspective des clients

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume les aspects centraux du centre de contact de la perspective des clients en indiquant le temps moyen de réponse, les notes de revenus et de satisfaction des clients, et les différents pourcentages de niveau de service des interactions reçues ou commencées au centre de contact. Ces mesures ont pour dimensions le segment de clientèle, le type de service et le type de média, et apportent des réponses au genre de questions suivantes : combien de temps s'est écoulé avant que les clients arrivent à parler à un agent ou reçoivent une réponse; quel était leur niveau de satisfaction par rapport à leur transaction; combien d'argent ont-ils dépensé? L'onglet Résumé montre sous forme d'histogrammes les revenus moyens générés par chaque segment de clientèle pour tous les types de médias. Les notes de satisfaction moyennes des clients pour chaque catégorie sont superposées sur les histogrammes.

### Rapport sur les résultats métier du volume d'interactions

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume comment les interactions qui arrivent au centre de contact sont classées parmi les attributs des résultats métier qui sont configurés dans votre environnement. L'onglet Résumé se concentre sur les pourcentages de niveau de service et met en lumière les exceptions par résultat métier pour les interactions dont l'objectif de service de base est supérieur à zéro. La mesure Entrée avec un objectif est superposée sur le graphique du résumé de façon à permettre aux analystes de rapport de mesurer le niveau de service en fonction du nombre total d'interactions offertes quotidiennement aux ressources au cours de la période de compte-rendu.

### Rapport sur les segments de clientèle du volume d'interactions

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume comment les interactions qui arrivent au centre de contact sont classées parmi les attributs des segments de clientèle qui sont configurés dans votre environnement. L'onglet Résumé se concentre sur les pourcentages de niveau de service et met en lumière les exceptions par segment de clientèle pour les interactions dont l'objectif de service de base est supérieur à zéro. La mesure Entrée avec un objectif est superposée sur le graphique du résumé de façon à permettre aux analystes de rapport de mesurer le niveau de service en fonction du nombre total d'interactions offertes quotidiennement aux ressources au cours de la période de compte-rendu.

### Rapport sur les sous-types de service du volume d'interactions

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume comment les interactions qui arrivent au centre de contact sont classées parmi les attributs de types et de sous-types de service qui sont configurés dans votre environnement. L'onglet Résumé se concentre sur les pourcentages de niveau de service et met en lumière les exceptions par sous-type de service pour les interactions dont l'objectif de service de base est supérieur à zéro. La mesure Entrée avec un objectif est superposée sur le graphique du résumé de façon à permettre aux analystes de rapport de mesurer le niveau de service en fonction du nombre total d'interactions offertes quotidiennement aux ressources au cours de la période de compte-rendu.

---

### Rapport sur les types de service du volume d'interactions

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume comment les interactions qui arrivent au centre de contact sont classées parmi les attributs de types de service qui sont configurés dans votre environnement. L'onglet Résumé se concentre sur les pourcentages de niveau de service et met en lumière les exceptions par type de service pour les interactions dont l'objectif de service de base est supérieur à zéro. La mesure Entrée avec un objectif est superposée sur le graphique du résumé de façon à permettre aux analystes de rapport de mesurer le niveau de service en fonction du nombre total d'interactions offertes quotidiennement aux ressources au cours de la période de compte-rendu.

### Rapport sur les tendances de types de service du volume d'interactions

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport donne trois mesures pour décrire les éléments de niveau de service qui ont été fournis par type de service, en plus d'émettre des prévisions sur le niveau de service auquel on peut s'attendre en fonction des dates de début et de fin (pour les données réelles) et la période de prévision que vous entrez. La prévision est faite uniquement pour la mesure Niveau de service pour le temps de première réponse %. Une légende explique la signification des polices et des couleurs de fond utilisées dans les cellules du rapport pour différencier 1) les valeurs prévues des valeurs réelles et (2) les différents niveaux du niveau de service. L'onglet Résumé présente les valeurs réelles sous forme de diagramme de dispersion et la tendance (qui est obtenue grâce à une méthode des moindres carrés) sous forme de modèle linéaire.

### Rapport sur le résumé du volume d'interactions

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport établit une comparaison mensuelle du nombre d'interactions acceptées et terminées, accompagnée de la durée moyenne des interactions terminées qui sont entrées au centre de contact dans une période définie au cours d'une année civile et des chiffres correspondants de l'année précédente. Les chiffres de l'année précédente représentent les changements en pourcentage d'une période de temps sélectionnée. Ce rapport enchaîne les données de tous les attributs métier sélectionnés plutôt que de donner des résultats où chaque interaction a été classée avec chacun des attributs métier sélectionnés.

### Rapport sur l'engagement social

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport indique, par agent, les notes moyennes des interactions qui ont été reçues ou commencées au centre de contact pour chaque réponse standard ou catégorie configurée. L'onglet Résumé se penche sur ces deux notes d'opinion et d'influence d'IPC et suit leurs moyennes pour l'ensemble des interactions qui ont été reçues ou commencées au centre de contact.

[>> Retour en haut de page](#)

## Détails

## Rapports sur les détails

Les rapports suivants sont accompagnés d'une description :

---

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Rapport sur les détails d'activité de l'agent</a></li><li>• <a href="#">Rapport sur les détails de connexion/déconnexion des agents</a></li><li>• <a href="#">Rapport sur les détails d'états des agents</a></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Rapport sur le flux des interactions</a></li><li>• <a href="#">Rapport sur les tentatives de traitement des interactions</a></li><li>• <a href="#">Rapport sur les détails de transfert</a></li></ul> |
|--|---|

### Rapport sur les détails d'activité de l'agent

Ce rapport affiche une répartition chronologique des activités d'un agent pendant une période déterminée par vous et qui comprend les éléments suivants : L'horodatage et la durée de la session active (connexion) de l'agent; L'ensemble des états des appareils ou DN de l'agent (par exemple, Prêt, Non prêt ou Occupé), le moment où chaque état a commencé pour le DN en question, et la durée de l'état; L'état de l'interaction lorsqu'elle a été proposée à l'agent ou traitée par lui.

### Rapport sur les détails de connexion/déconnexion des agents

[>> Retour en haut de page](#)

Ce rapport affiche les heures dans une journée auxquelles les agents se connectent et se déconnectent chaque session de connexion lors d'une plage d'heures déterminée par vous. Le rapport indique l'horodatage dans le fuseau horaire standard du locataire. Si un agent se connecte à plusieurs DN, la durée de la session de connexion globale de l'agent, qui est calculée par la mesure Temps actif, commence à la première connexion et se termine à la dernière connexion. Si l'agent continue d'être connecté durant plus de deux jours et qu'il n'est pas déconnecté de force par le système, la durée de connexion est divisée en jours civils individuels.

### Rapport sur les détails d'états des agents

[>> Retour en haut de page](#)

Ce rapport affiche l'horodatage et la durée des changements d'état des agents pendant une plage d'heures déterminée par vous lors d'une journée précise. Cette information permet aux superviseurs de suivre la façon dont un agent utilise son temps lorsqu'il se trouve dans des états non liés à des appels et d'évaluer s'il se sert de son temps à bon escient. Si un motif matériel ou logiciel a été entré pour un état, cette information – une raison matérielle ou logicielle – apparaîtra également dans le rapport. Ce rapport est très utile pour surveiller les activités d'un agent qui ne sont pas liées aux appels, en particulier lorsque l'agent est payé à la minute. Si l'agent continue d'être connecté durant plus de deux jours et qu'il n'est pas déconnecté de force par le système, la durée de l'état est divisée en jours civils individuels.

### Rapport sur le flux des interactions

[>> Retour en haut de page](#)

Ce rapport fournit un outil tactique pour gérer les relations avec les clients, permettant ainsi aux responsables du centre de contact d'analyser et de comprendre, de la perspective du client, ce qui s'est passé lors d'une interaction. L'onglet Principal de ce rapport suit une interaction alors qu'elle passe parmi les différentes ressources du centre de contact, montrant chaque cible que l'interaction atteint, le traitement de l'interaction à la cible (par exemple, Abandonnée, Terminée, Déviée ou Transférée), le temps de traitement et d'autres détails généraux sur l'interaction. L'onglet Résumé montre une version abrégée du cycle de chaque interaction et indique le résultat technique à chaque source et cible, de même que la durée à ces endroits.

### Rapport sur les tentatives de traitement des interactions

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume les détails liés aux segments en ce qui a trait au traitement

par un agent des interactions du centre de contact qui sont enregistrées dans le tableau FAIT\_RESSOURCE\_INTERACTION d'Info Mart, en indiquant le temps requis pour acheminer l'interaction à l'agent et distribuer les données au sujet de la participation étroite de l'agent dans l'interaction. L'onglet Résumé montre une version abrégée du cycle de chaque interaction et indique le résultat technique à chaque source et cible, de même que la durée à ces endroits. Ce rapport fournit des données pour tous les types d'interaction et exclut les faits détaillés associés à l'interaction, comme de savoir si des traitements ont été appliqués alors que le client attendait d'être connecté à un agent.

### Rapport sur les détails de transfert

[>> Retour en haut de page](#)

Ce rapport fournit de l'information détaillée sur les interlocuteurs qui établissent ou reçoivent les interactions du centre de contact qui impliquent un transfert, dont le résultat technique, les dispositifs intermédiaires par lesquels l'interaction est passée, l'attribut métier et la durée totale de l'interaction. Vous pouvez obtenir des renseignements additionnels sur une interaction précise en cliquant sur son ID dans le rapport créé. Ce faisant, la valeur sur laquelle vous venez de cliquer apparaît et le Rapport sur les tentatives de traitement des interactions s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigateur, où vous pourrez voir entre autres des données sur la participation étroite des agents dans cette interaction.

[>> Retour en haut de page](#)

## Outbound Contact

## Outbound Contact

Les rapports suivants sont accompagnés d'une description :

- [Rapport sur le résumé des rappels de campagne](#)
- [Rapport sur le résumé des campagnes](#)
- [Rapport sur l'efficacité de la liste de contact](#)

### Rapport sur le résumé des rappels de campagne

L'onglet Principal de ce rapport présente le nombre total de rappels traités par le centre de contact et les divise en sous-totaux (rappels prévus, manqués et finalisés) pour chaque jour de la durée du rapport, en prenant soin de distinguer les rappels personnels de ceux non personnels. Le rapport est conçu de façon à filtrer en interne les données pour ne renvoyer que les interactions vocales sortantes.

### Rapport sur le résumé des campagnes

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport donne plusieurs mesures clés générées par les campagnes sortantes, qui résument la disposition des tentatives pour contacter les clients au cours de la période de compte-rendu. L'onglet Résumé présente sous forme de diagramme en barres deux de ces mesures clés : Acceptée et Non acceptée. Le rapport est conçu de façon à filtrer en interne les données pour

---



---

ne renvoyer que les interactions vocales sortantes.

### Rapport sur l'efficacité de la liste de contact

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport montre le nombre de tentatives de contact générées par une campagne sortante et le ratio de tentatives qui ont mené à la détection d'une tonalité spéciale d'information (TSI), et fait l'analyse des résultats d'appels de ces tentatives ayant mené à la détection d'une TSI pour la liste d'appels sélectionnée. L'onglet Résumé présente le ratio de TSI pour chaque liste d'appels dans un diagramme en barres. Les résultats de ce rapport peuvent aider les responsables de campagne à déterminer quelle liste d'appels a besoin d'être nettoyée. Le rapport est conçu de façon à filtrer en interne les données pour ne renvoyer que les interactions vocales sortantes.

[>> Retour en haut de page](#)

## Files d'attente

### Rapports sur les files d'attente

Les rapports suivants sont accompagnés d'une description :

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Rapport sur les délais d'abandon</a></li><li>• <a href="#">Rapport sur les groupes de trafic d'interactions</a></li><li>• <a href="#">Rapport sur le trafic d'interactions</a></li><li>• <a href="#">Rapport général sur les files d'attente</a></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Rapport sur le résumé des files d'attente</a></li><li>• <a href="#">Rapport sur la vitesse d'acceptation exprimée en heures</a></li><li>• <a href="#">Rapport sur la vitesse d'acceptation exprimée en secondes</a></li></ul> |
|--|---|

#### Rapport sur les délais d'abandon

L'onglet Principal de ce rapport mesure la qualité du service en indiquant le nombre et le pourcentage d'interactions abandonnées (ou déconnectées) alors qu'elles étaient mises dans une file d'attente spécifique. L'onglet Résumé montre sous la forme d'un graphique le pourcentage des interactions abandonnées par intervalle de temps de service. Le rapport fournit une légende d'intervalles de temps de service pour 10 seuils d'abandon. Le rapport classe chaque interaction abandonnée dans l'une des 10 périodes de temps configurables et indique combien de temps les clients ont attendu pour un DN intermédiaire spécifique avant de choisir d'abandonner l'interaction.

#### Rapport sur les groupes de trafic d'interactions

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume l'activité du centre de contact au fur et à mesure que des interactions sont proposées aux files d'attente appartenant à un ou à plusieurs groupe(s) de files d'attente, abandonnées dans ces files d'attente et distribuées à partir de ces files d'attente. L'onglet Résumé présente sous forme de graphique les pourcentages globaux du niveau de service par locataire et met en tableau les exceptions du niveau de service par DN intermédiaire pour une journée précise. Les activités de DN intermédiaire sont regroupées pour tous les groupes à qui le DN appartient. Les comptes et les durées sont attribués à l'intervalle durant laquelle l'interaction entre dans le DN intermédiaire.



### Rapport sur le trafic d'interactions

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport résume l'activité du centre de contact au fur et à mesure que des interactions sont proposées à des files d'attente, abandonnées dans ces files d'attente et distribuées à partir de ces files d'attente. L'onglet Résumé présente sous forme de graphique les pourcentages globaux du niveau de service par locataire et met en tableau les exceptions du niveau de service par file d'attente pour une journée précise. Ce rapport est particulièrement utile pour déterminer l'efficacité obtenue dans une file d'attente spécifique, étant donné qu'il indique le volume d'interactions acceptées à une période donnée, de même que la vitesse moyenne des réponses (Temps moyen d'acceptation) et les délais maximaux rencontrés avant l'acceptation (Temps maximal avant acceptation) ou l'abandon (Temps d'attente maximal avant abandon) de la perspective du DN intermédiaire.

### Rapport général sur les files d'attente

[>> Retour en haut de page](#)

Il y a trois onglets principaux dans ce rapport : un pour les interactions avec les clients, un pour les interactions de consultation et un pour ces deux types d'interaction. L'onglet Interactions avec les clients montre comment le nombre d'interactions entrées dans une certaine file d'attente ou un certain groupe de files d'attente se divise en différentes mesures de files d'attente qui fournissent des chiffres sur les interactions. L'onglet Interactions de consultation fournit une information similaire pour les interactions de consultation qui entrent dans une file d'attente ou un groupe de files d'attente. L'onglet Clients et Consultations combine ces résultats en un seul rapport. À la lumière de ces renseignements, vous pouvez voir comment ces mesures sont interreliées et comment elles contribuent à la somme totale des interactions (Entrée) qui sont entrées dans une ressource de file d'attente.

### Rapport sur le résumé des files d'attente

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport présente des mesures liées aux interactions qui sont entrées dans une file d'attente et qui ont été abandonnées ou distribuées et traitées par une cible de routage, telle qu'un agent. L'onglet Résumé présente côte à côte sous forme de graphique le nombre d'interactions acceptées ou abandonnées, et toutes les interactions proposées dans la file d'attente au cours de la période de compte-rendu pour chaque file d'attente faisant partie des critères de sélection. Par-dessus ces graphiques se trouve le pourcentage d'interactions acceptées pour le niveau de service défini. Ce rapport aide les responsables et les superviseurs du centre de contact à évaluer la performance des files d'attente configurées.

### Rapport sur la vitesse d'acceptation exprimée en heures

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport donne un aperçu de la performance en ce qui a trait aux délais associés aux interactions de longue durée qui ont été acceptées ou tirées d'une ou de file(s) d'attente spécifique(s). L'onglet Résumé reprend la même information et présente de façon sommaire et sous forme de graphique les pourcentages et le nombre d'interactions qui ont été acceptées ou tirées par intervalle de temps de service. Ce rapport est généralement utilisé pour les types de médias pour lesquels on s'attend à des réponses lentes de la part du centre de contact, tels que les courriels.

### Rapport sur la vitesse d'acceptation exprimée en secondes

[>> Retour en haut de page](#)

L'onglet Principal de ce rapport donne un aperçu de la performance en ce qui a trait aux délais associés aux interactions acceptées d'une file d'attente spécifique. L'onglet Résumé reprend la même information et présente de façon sommaire et sous forme de graphique les pourcentages et le

---

nombre d'interactions qui ont été acceptées par intervalle de temps de service. Ce rapport est généralement utilisé pour les types de médias pour lesquels on s'attend à des réponses rapides de la part du centre de contact, tels que la voix et le clavardage.

[>> Retour en haut de page](#)

# Comment générer des rapports en temps réel avec Pulse?

Pulse est un module complémentaire de Genesys Administrator Extension (GAX) qui permet de consulter en un coup d'œil les statistiques en temps réel du centre d'appel dans l'interface utilisateur graphique GAX. Le tableau de bord de Pulse utilise des widgets pour afficher les statistiques des objets sous la forme de graphiques définis par l'utilisateur (Donut, Grille, Indicateur de performance clé [KPI] ou Liste). Vous pouvez afficher et sélectionner des détails et des options supplémentaires en agrandissant un widget. Une fois le widget agrandi, vous pouvez afficher le graphique sous la forme d'un histogramme empilé, d'un diagramme en bâtons, d'une grille ou d'un graphique en courbes. Vous pouvez également trier les données, sélectionnez les objets à inclure et modifier le widget.

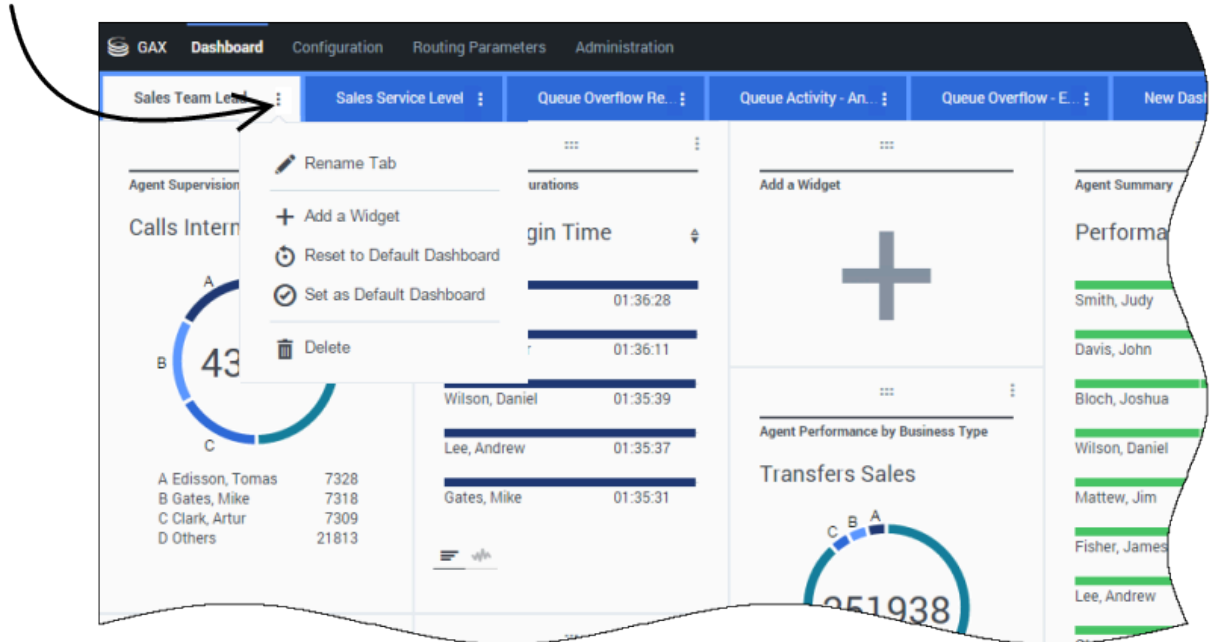
## Important

Vous devez posséder les privilèges utilisateur appropriés pour pouvoir exécuter ces actions.

## Related Topics

## Comment accéder à mes rapports Pulse en temps réel?

*more icon*



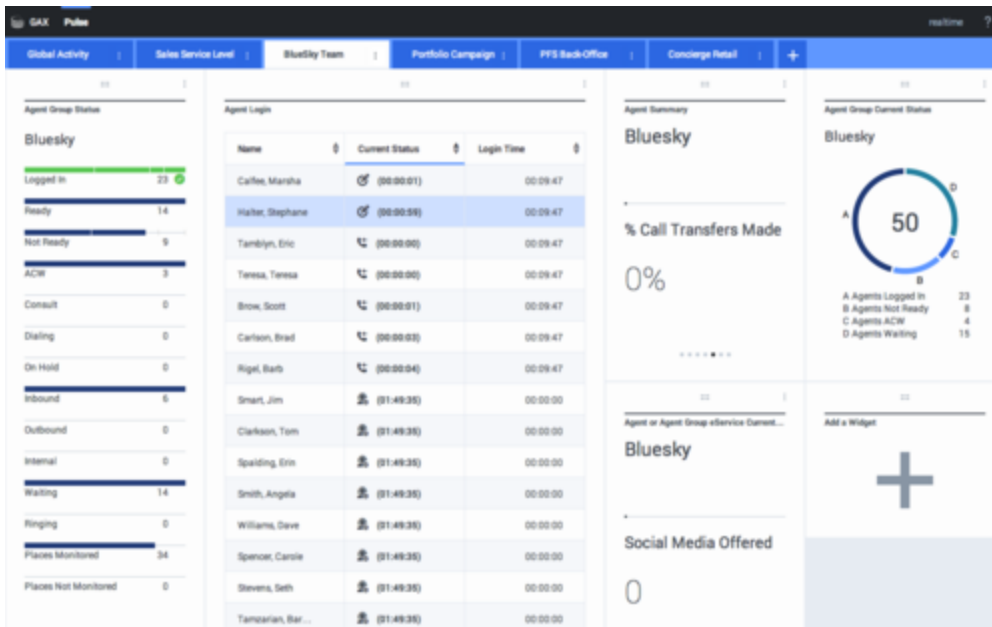
Vous pouvez ouvrir le tableau de bord de **Pulse** dans Genesys Administrator Extension (GAX) pour voir les rapports en temps réel. Les rapports apparaissent dans des widgets, qui peuvent être facilement agrandis à la taille du tableau de bord pour afficher des informations additionnelles.

Pulse fournit un tableau de bord par défaut la première fois que vous l'utilisez. Les tableaux de bord sont gérés à l'aide d'onglets. Cliquez sur l'icône Plus dans le coin droit du tableau de bord pour afficher les options suivantes :

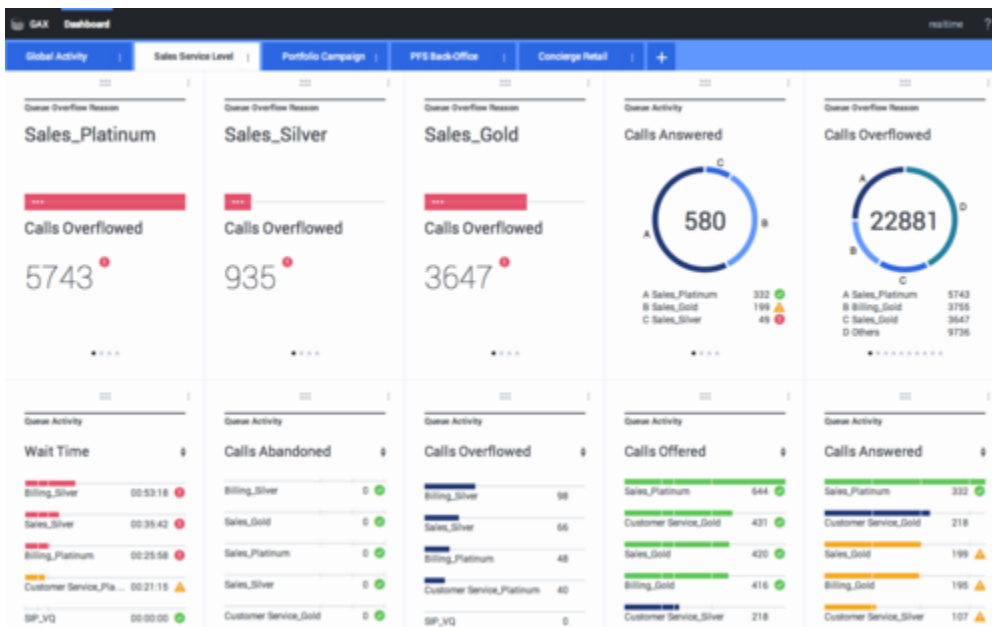
- **Renommer l'onglet**—Permet de modifier le nom d'un onglet du tableau de bord de Pulse.
- **Ajouter un widget**—Permet d'ajouter un nouveau widget au tableau de bord.
- **Restaurer le tableau de bord par défaut**—Permet de supprimer tous les widgets et de restaurer le tableau de bord par défaut.
- **Configuration du tableau de bord par défaut**—Permet de définir le tableau de bord comme étant le tableau de bord par défaut. Accessible aux utilisateurs possédant des privilèges étendus.
- **Supprimer**—Permet de supprimer le tableau de bord.

### Exemples de tableau de bord de Pulse

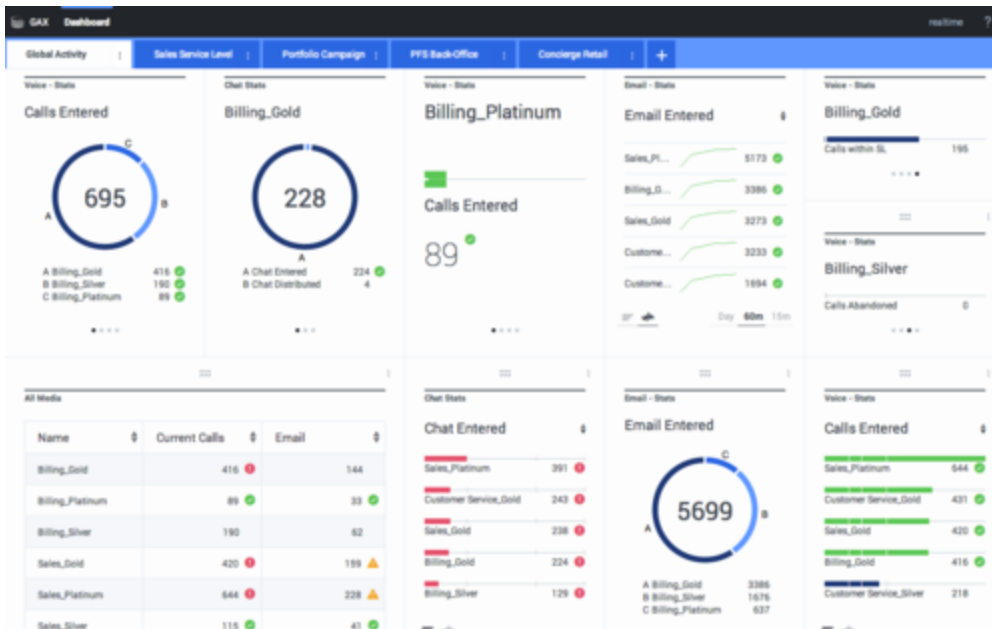
#### [+] Tableau de bord du chef d'équipe des ventes



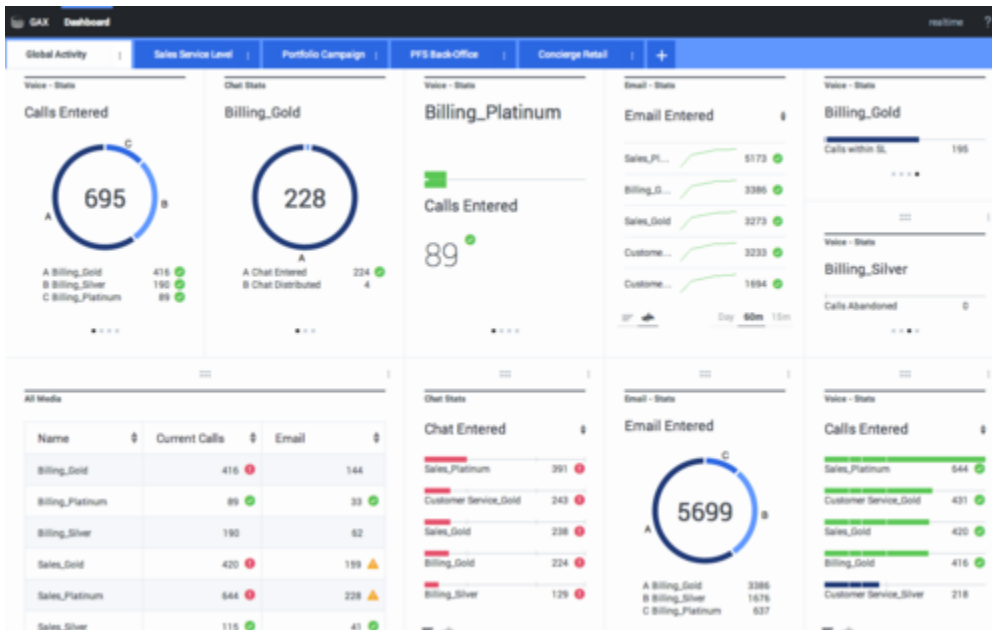
[+] Tableau de bord du niveau de service des ventes pour superviseur



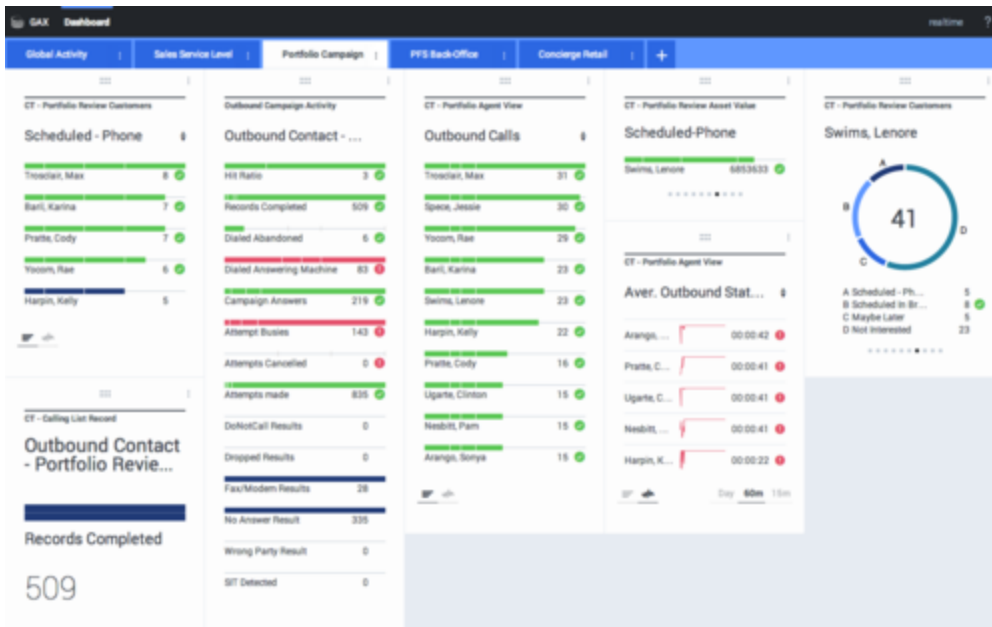
[+] Tableau de bord multicanal pour superviseur



[+] Tableau de bord défini par l'utilisateur pour superviseur



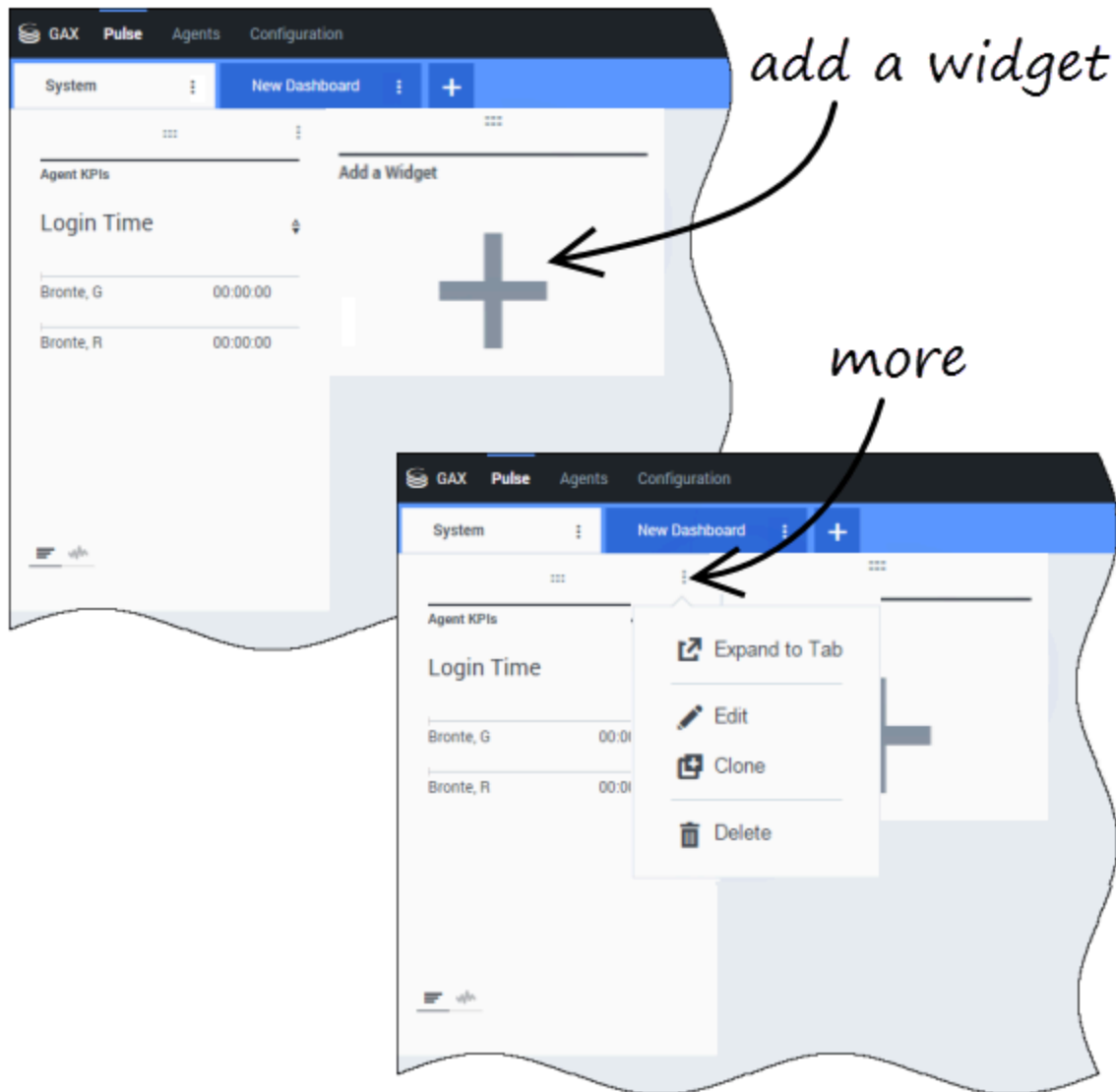
[+] Tableau de bord des campagnes sortantes pour superviseur



[+] Tableau de bord des services d'appui pour superviseur



Comment utiliser mes widgets de rapport sur mon tableau de bord?



Votre tableau de bord utilise des widgets de Pulse pour afficher les statistiques des objets sous forme de graphiques (Donut, Grille, Indicateur de performance clé [IPC] ou Liste).

Vous pouvez **Ajouter de nouveaux widgets à votre tableau de bord.**

Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur un widget :

- Cloner
- Supprimer

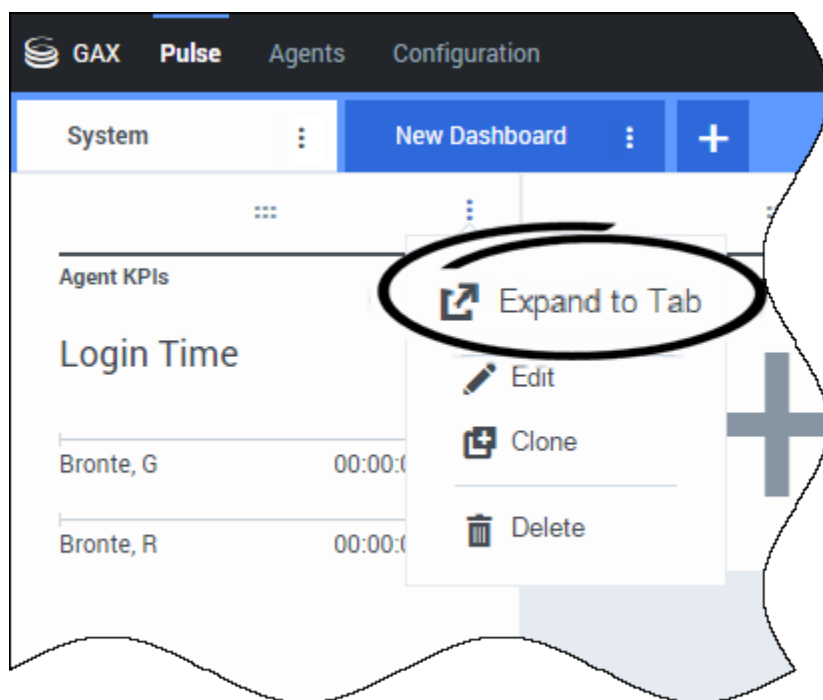


- Modifier
- Développer

## Comment puis-je télécharger les données de rapport?

Vous pouvez enregistrer les données de rapport d'un widget agrandi dans un fichier CSV. Cliquez sur l'icône Plus dans le coin supérieur droit d'un widget agrandi et sélectionnez **Télécharger le widget**.

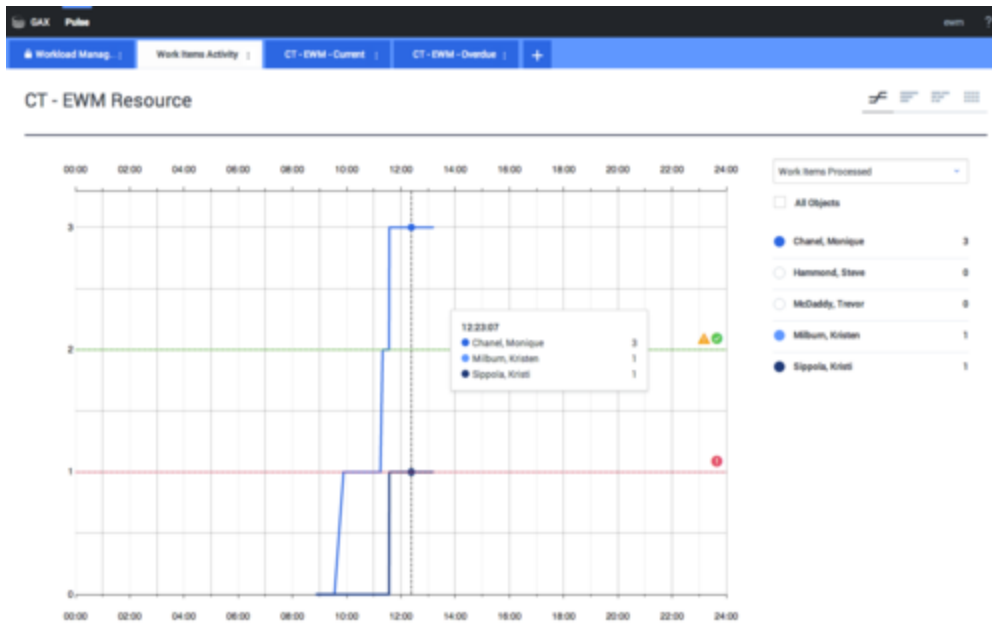
Comment puis-je développer un rapport pour qu'il remplisse le tableau de bord?



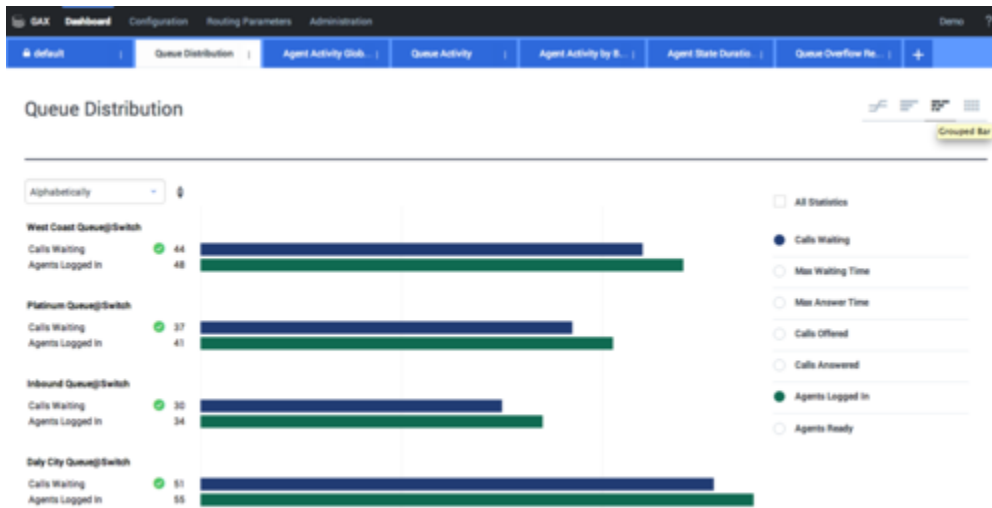
Cliquez sur l'icône Plus dans le coin supérieur droit d'un widget et sélectionnez **Développer en onglet** pour avoir une vue détaillée de votre rapport.

Il existe quatre types de graphiques disponibles dans le widget agrandi :

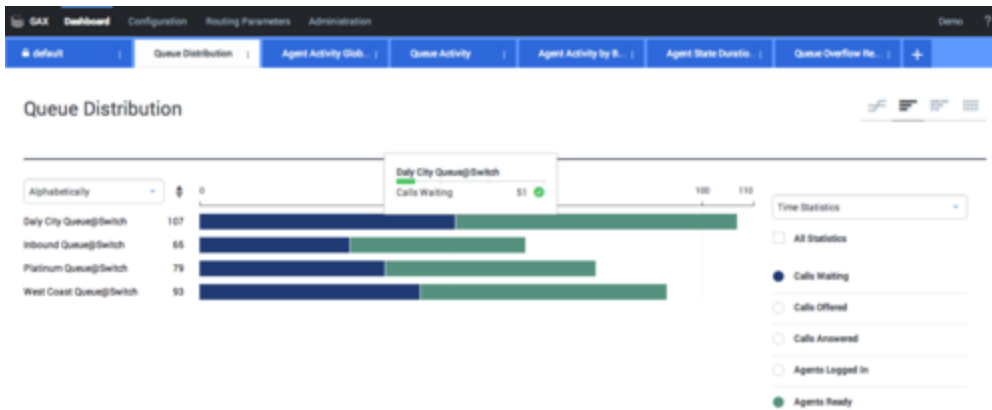
### [+] Ligne



[+] Diagramme en bâtons



[+] Histogramme empilé



[+] Grille

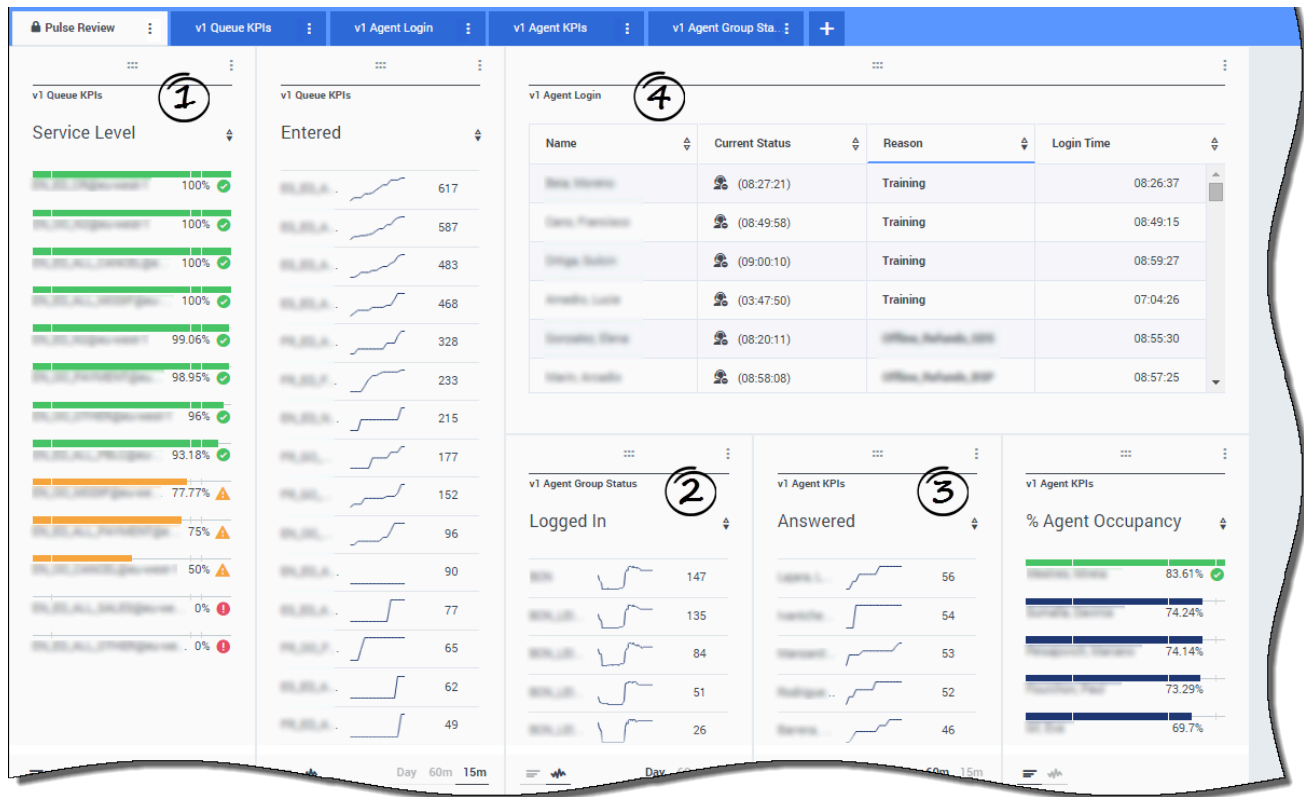
Name	Work Items Processed	Work Items Accepted	Work Items Rejected	Work Items Terminated	Calls Processed	Calls Transferred	Work Items Transfers	Avg Processing Time	Processing Time
Spicola, Kristl	1	1	1	0	0	0	0	00:11:42	00:11:42
Chanel, Monique	3	3	1	0	0	0	0	00:36:21	01:49:05
Milburn, Kristen	1	1	0	0	0	0	0	00:12:26	00:12:26
Hammond, Steve	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00
McDaddy, Trevor	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00

Ce rapport détaillé s'ouvre dans un nouvel onglet, de façon à ne pas modifier votre tableau de bord initial. Vous pouvez renommer votre nouvel onglet en cliquant sur l'icône Plus dans le coin supérieur droit de l'onglet et en sélectionnant **Renommer l'onglet**. À partir de là, vous pouvez utiliser les options de tri, définir des objets et définir des statistiques. Cliquez sur l'icône en forme de crayon pour modifier le nombre de colonnes de la grille.

# Quels rapports en temps réel est-ce que je veux voir?

Vous pouvez inclure les rapports populaires en temps réel dans votre tableau de bord par défaut, de façon à pouvoir rapidement commencer la surveillance de votre centre de contact. Vous devez d'abord décider ce que vous souhaitez savoir à propos de votre centre de contact.

## Qu'est-ce que je veux voir dans mon tableau de bord de Pulse?



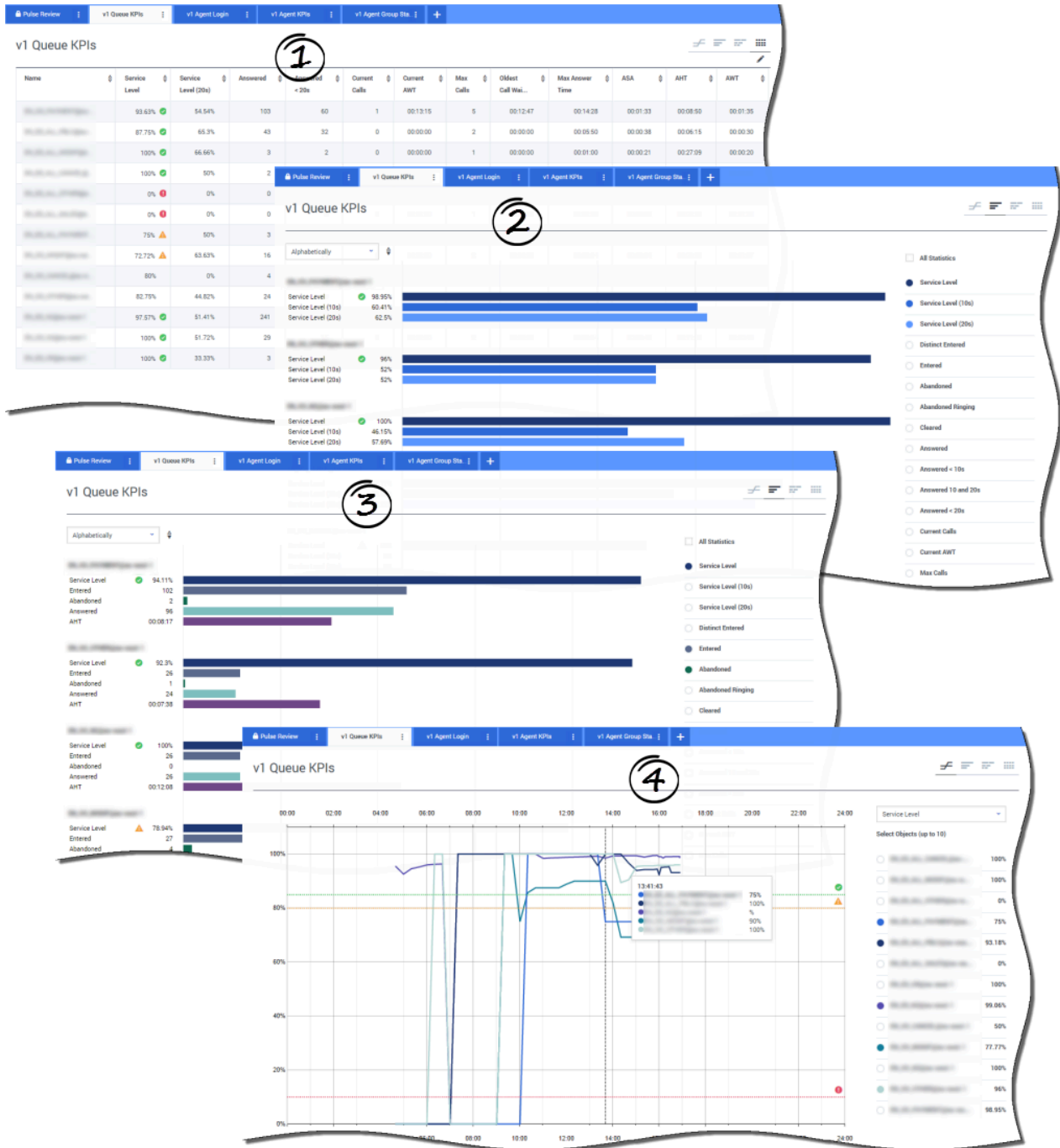
Les superviseurs ont besoin de savoir en un coup d'œil ce qui se passe dans leur centre de contact. Pulse affiche les rapports dans des widgets, qui peuvent être facilement agrandis à la taille du tableau de bord pour devenir une grille, un histogramme ou un graphique en courbes.

La plupart du temps, les superviseurs se posent les questions suivantes :

1. Allons-nous atteindre nos objectifs opérationnels?
2. Comment puis-je gérer la charge de travail des agents dans les différentes équipes?

3. Quel est le rendement de mes agents?
4. Mes agents sont-ils affectés correctement?

Allons-nous atteindre nos objectifs opérationnels?



À partir du rapport de l'IPC de la file d'attente, vous pouvez rapidement analyser toute activité d'appel pour déterminer quelle action est nécessaire pour atteindre votre cible. De la même façon, vous pouvez analyser les activités de clavardage en consultant le rapport sur l'IPC de la file

**d'attente du clavardage.**

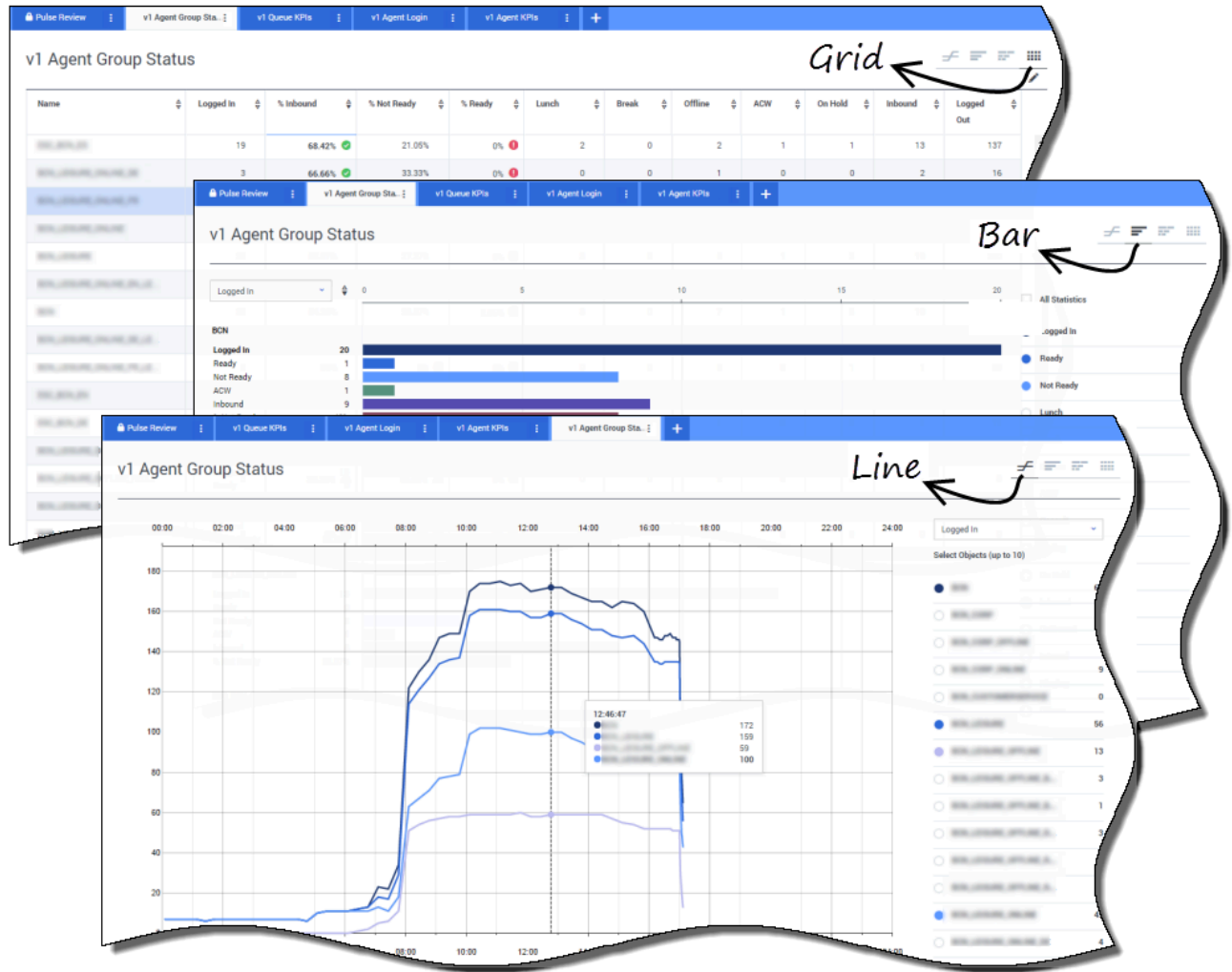
Un indicateur de performance clé (IPC) dans un centre de contact est souvent lié à des interactions abandonnées, d'où l'importance d'avoir une compréhension approfondie de la cause de ces abandons (par exemple, un temps d'attente trop long).

La gestion du centre de contact consiste à élaborer les critères et le niveau de service auxquels s'attend sa clientèle. Ce rapport fournit une première perspective qui aide à déterminer si le centre de contact atteint les objectifs opérationnels qu'il s'est fixés.

Dans les exemples, les rapports montrent les IPC (par exemple, pour le niveau de service, les appels répondus, les appels en attente, la VRM et le TTM) pour chaque segment (file d'attente virtuelle liée aux clients) :

1. La grille vous aide à déterminer des seuils spécifiques en fonction de votre ANS (accord de niveau de service).
2. Le premier histogramme montre la performance du niveau de service avec une meilleure granularité et montre les moments où le niveau de service a pu se dégrader.
3. Le deuxième histogramme montre la performance du niveau de service et les autres IPC pour mesurer la performance de la distribution des appels.
4. Le graphique en courbes montre la tendance du jour du niveau de service.

Comment gérer la charge de travail des agents dans les différentes équipes?



Afin de gérer la charge de travail des agents parmi les différentes équipes, les superviseurs peuvent surveiller la disponibilité et le comportement des employés dans les rapports **États des groupes d'agents**. Ces rapports permettent aux superviseurs de consulter en un coup d'œil les membres du personnel disponibles et leur état actuel. Par exemple, ils peuvent voir le pourcentage d'agents qui traitent un appel, qui sont en attente, qui attendent un appel, ou qui ne peuvent en recevoir pour une raison quelconque.

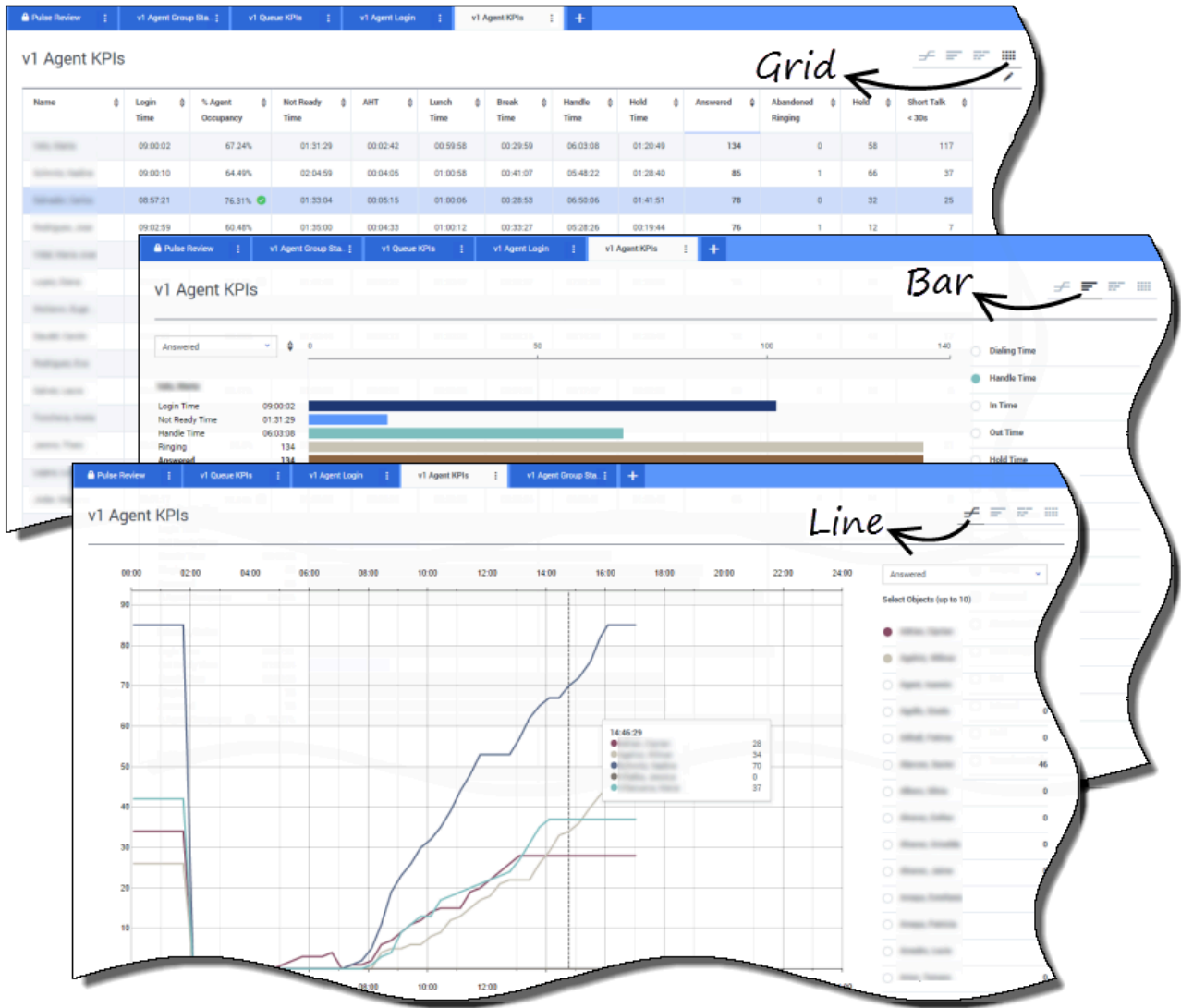
Dans la vue développée :

- La grille montre les IPC et l'état actuel de vos ressources-agents.
- L'histogramme montre la distribution des états d'agent pour chaque équipe.



- Le graphique en courbes vous aide à comparer la tendance des agents connectés de chaque équipe.

Quel est le rendement de mes agents?



Vous pouvez voir les IPC d'un groupe d'agents dans votre centre de contact dans les rapports **IPC des agents**. Vous pouvez analyser d'autres activités spécifiques au média à partir des rapports **IPC des agents pour le clavardage** et **IPC des agents pour les courriels**.

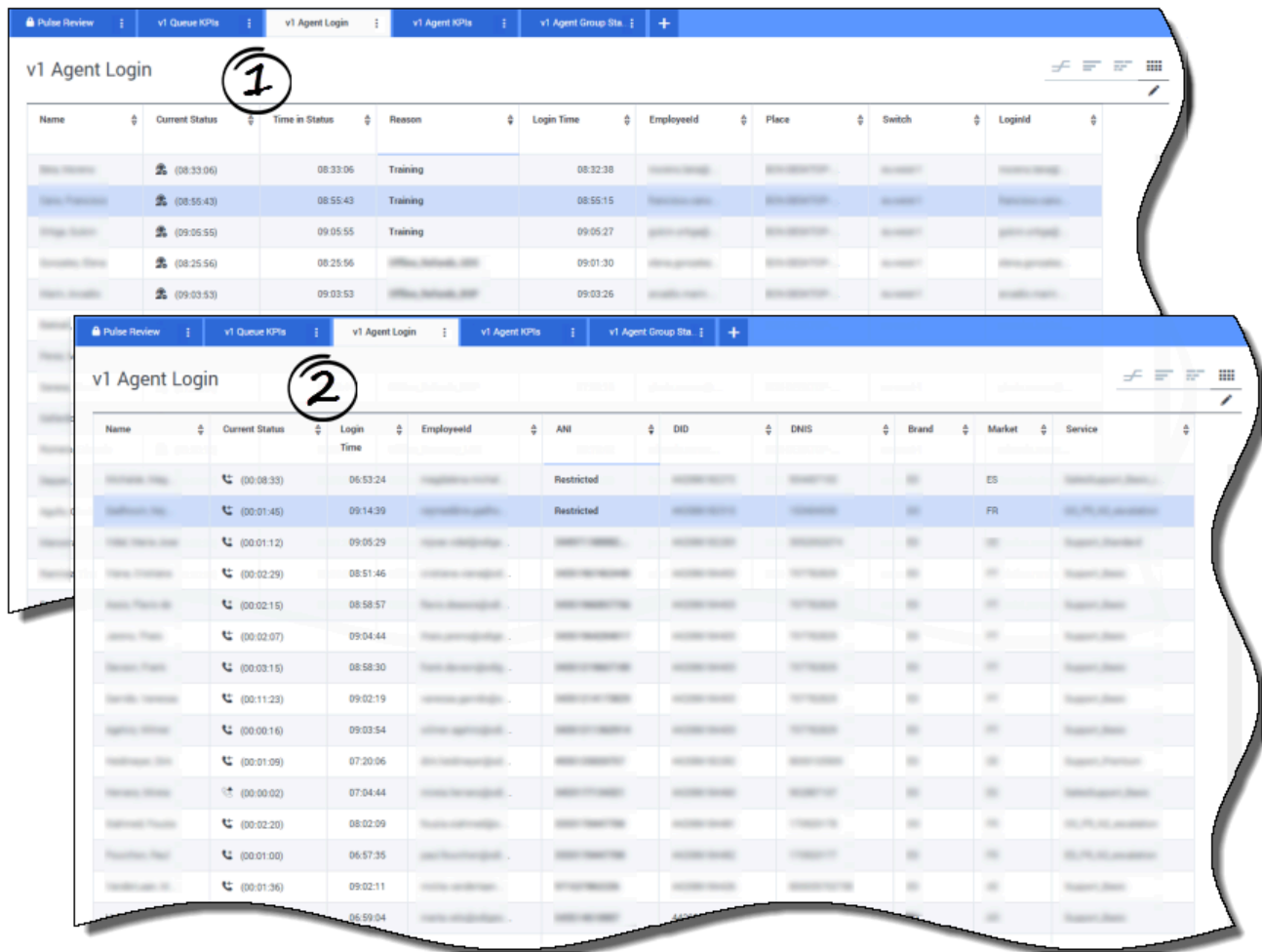
Les agents gèrent de nombreuses transactions et de nombreux états qui concernent les appels, en plus des appels auxquels ils doivent répondre. Pulse vous montre toutes les données dans un seul rapport, permettant ainsi aux superviseurs d'avoir une idée de la performance des agents basée sur la résolution du premier appel. Par exemple, vous pouvez voir le nombre de transferts comparé au nombre d'appels traités, ce qui peut indiquer les demandes de client qui n'ont pas été résolues lors

du premier contact.

Dans la vue développée :

- La grille montre les IPC et l'état actuel de vos ressources-agents.
- L'histogramme montre les états et les activités des agents. Les superviseurs peuvent trier les agents par différents intérêts spécifiques. Par exemple, les superviseurs peuvent trier les agents en fonction des appels répondus.
- Le graphique en courbes compare la tendance d'appels répondus par agent.

Mes agents sont-ils distribués correctement?



Vous devez vous assurer que tous les aspects de votre entreprise sont couverts. Vous pouvez voir les propriétés individuelles de vos agents, leur état et le média qu'ils gèrent dans le rapport **Connexion d'agent**. À l'analyse de ce rapport, les superviseurs peuvent s'assurer que les agents sont connectés là où ils devraient l'être et qu'ils gèrent le média pour lequel ils sont responsables.

Dans les exemples :

- La première grille montre la raison pour laquelle des agents d'un certain groupe ne sont pas prêts.
- La deuxième grille montre les propriétés relatives à l'appel traité au moment même par des agents. Elle comprend quatre paires clé-valeur. Type de service, sous-type de service, segment de clientèle et résultat métier.

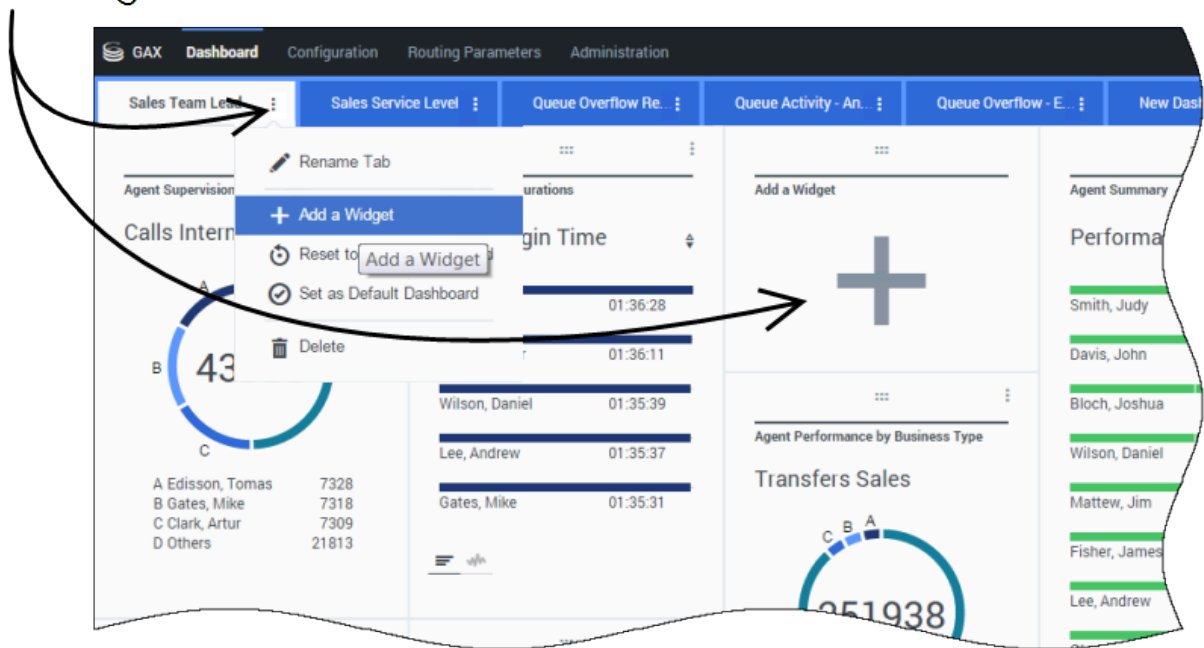
## Comment ajouter des rapports à mon tableau de bord?

Il est facile d'ajouter un nouveau rapport dans un widget de Pulse. Pulse offre un ensemble de base de modèles prédéfinis, qui sont remplis de statistiques typiques pour des rapports d'activités traitées par les solutions Genesys. Tout utilisateur disposant des privilèges appropriés peut créer ou modifier les modèles et les widgets.

Related Topics

Comment ajouter des rapports à mon tableau de bord?

*add a widget*

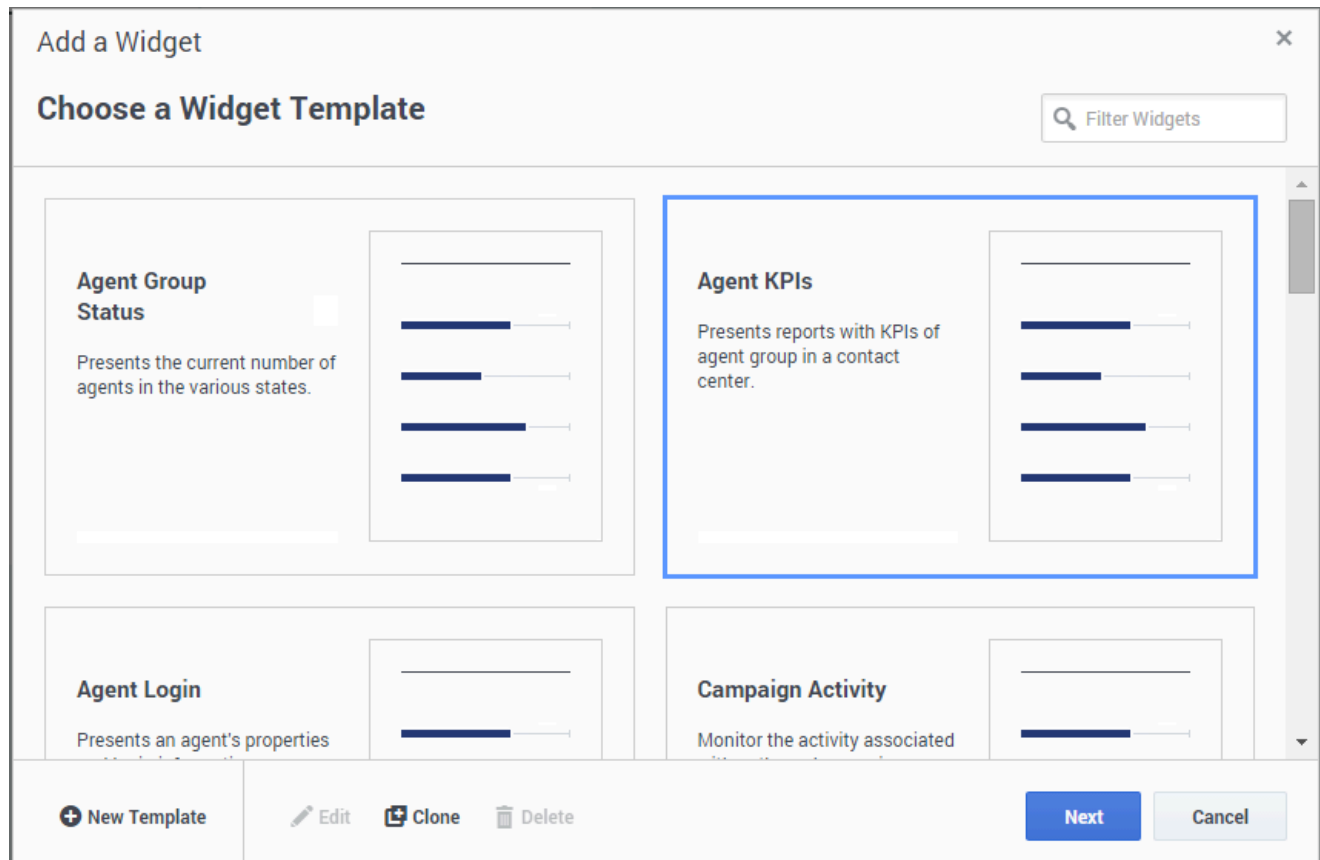


Il existe deux façons d'ajouter un rapport à votre tableau de bord :

- Cliquez sur l'icône Plus dans le coin droit du tableau de bord, puis cliquez sur **Ajouter un widget**.
- Cliquez sur l'icône **Ajouter un widget** sur le tableau de bord.

Pulse ouvre alors un assistant de widget pour vous aider à ajouter un rapport.

Comment me servir de l'assistant de widget?



L'assistant de widget vous guidera dans le processus de création ou de modification de widgets. Vous pouvez choisir un modèle de widget prédéfini.

## Comment choisir les objets à mesurer?

### Add a Widget

#### Select Objects for Agent KPIs

Agent

By Individual Object  
 By Group

**Selected Objects \***

- , PersonQ
- Doe, John
- Doe, Jane
- Parker, Charlie
- Miller, Gleen

<input checked="" type="checkbox"/>	Employee ID	Last	First
<input checked="" type="checkbox"/>	PersonQ		PersonQ
<input checked="" type="checkbox"/>	JD	Doe	John
<input checked="" type="checkbox"/>	JD	Doe	Jane
<input checked="" type="checkbox"/>	CharlieParker	Parker	Charlie
<input checked="" type="checkbox"/>	GleenMiller	Miller	Gleen

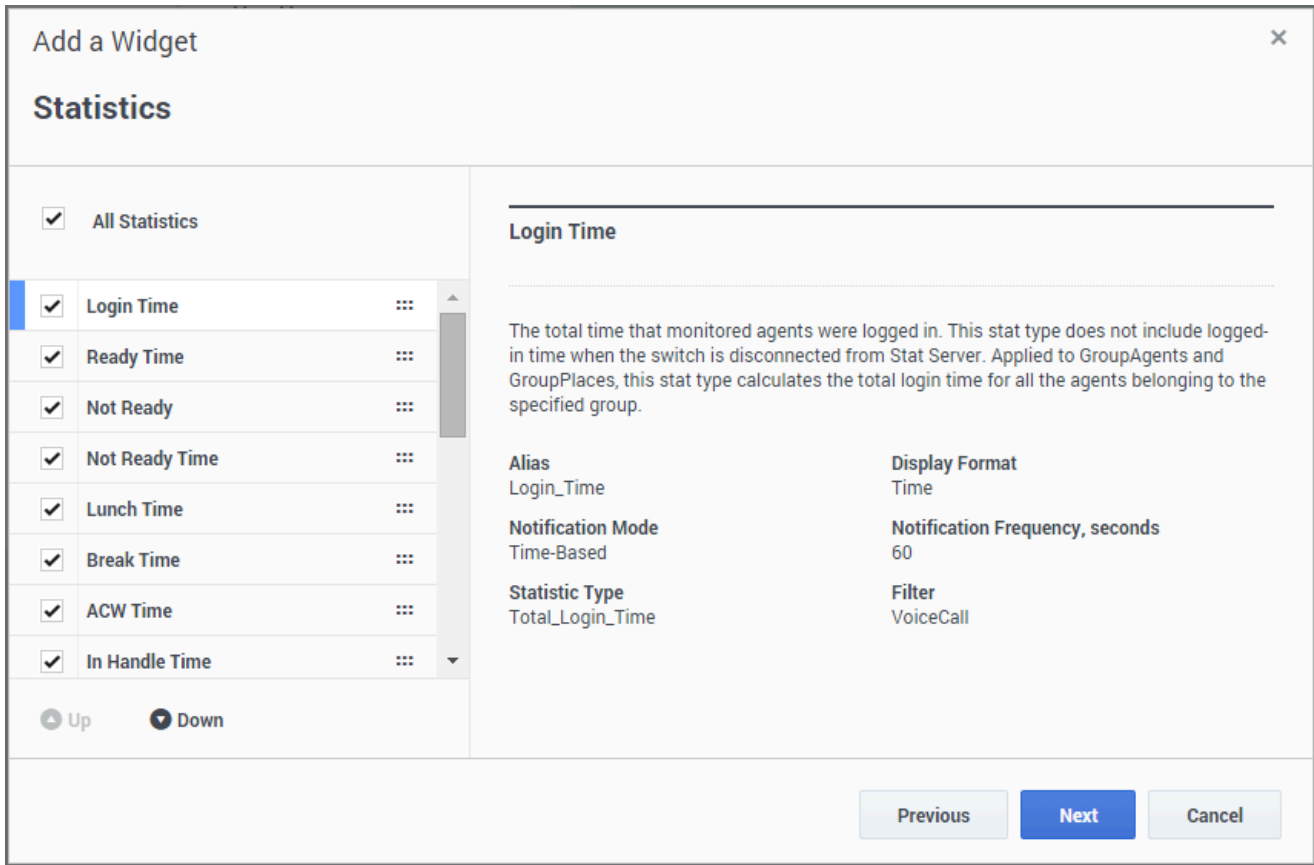
Previous Next Cancel

Sélectionnez les objets que vous désirez voir apparaître dans votre rapport.

### Important

Évitez de créer des widgets qui contiennent un grand nombre d'objets. Limitez le widget à 100 objets maximum.

## Comment choisir les statistiques?



Choisissez les statistiques que vous voulez inclure dans votre widget. Vous devez ajouter au moins une statistique non-chaîne.

Pulse affiche les détails des statistiques lorsque vous sélectionnez une statistique. Vous pouvez modifier les paramètres d'une statistique dans Pulse lors de la création, du clonage ou de la modification d'un modèle.

Les statistiques de Pulse sont décrites en détail dans le fichier [templates.xls](#).

Quelles options d'affichage privilégier?

The screenshot shows a dialog box titled "Add a Widget" with a close button (X) in the top right corner. The main heading is "Display Options".

**Widget Title \***  
Agent KPIs

**Widget Type**  
List Widget

**Size**  
 1x2  1x3  1x4

**Widget refresh rate**  
60 seconds

**Headline Type**  
 Statistics  Objects

**Widget Preview**

The preview shows a widget titled "Agent KPIs" with a "Login Time" headline. It displays a list of users with their login times and horizontal bars representing the duration:

User	Login Time
Parker, Charlie	00:14:37
Miller, Gleen	00:11:04
Doe, Jane	00:08:10
Doe, John	00:06:05
, PersonQ	00:02:18

At the bottom of the dialog are three buttons: "Previous", "Finish", and "Cancel".

Vous devez définir les paramètres d'affichage par défaut pour votre widget. Les utilisateurs peuvent modifier ces options sur leur propre tableau de bord.

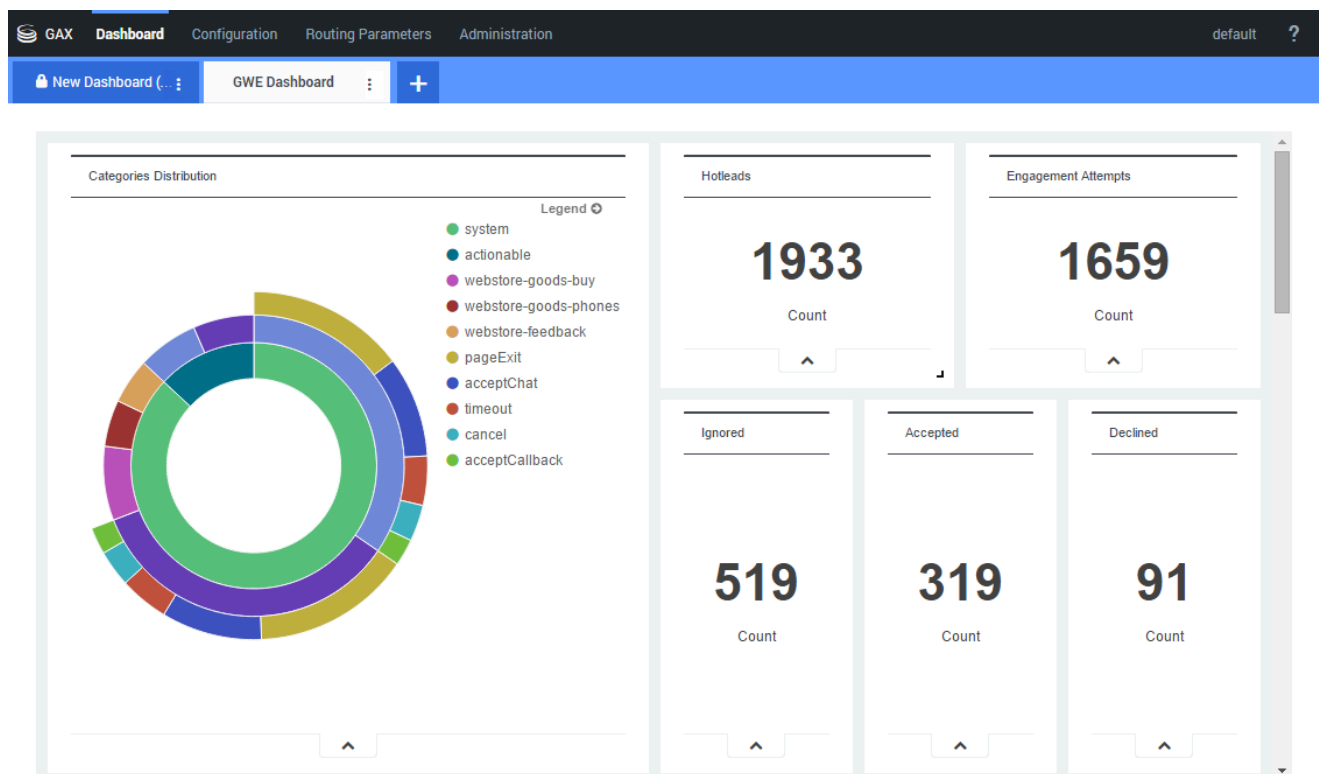
- Donnez un nom à votre rapport.
- 
- Sélectionnez le **type de widget** à afficher.
- Sélectionnez la fréquence de rafraîchissement du widget.
- Sélectionnez les options associées à la représentation visuelle (par exemple, les alertes et la taille).
- Au besoin, sélectionnez les **Alertes pour la statistique** et définissez les valeurs d'alerte (de 1 à 3).



## Comment afficher du contenu externe?

Vous pouvez utiliser un widget IFRAME pour afficher dans votre tableau de bord de Pulse le contenu d'une adresse URL externe. Vous voudrez peut-être adapter votre contenu externe avant d'essayer de l'afficher dans Pulse. Pulse ne change rien à ce qui se trouve dans IFRAME, mais fera apparaître des barres de défilement si le contenu est plus large que l'espace disponible.

### Utiliser des widgets IFRAME pour afficher du contenu externe



Ajoutez un nouveau widget et sélectionnez le modèle IFRAME.

Pour un widget IFRAME, vous avez besoin d'une adresse Web pour l'**URL du widget du tableau de bord**. Vous voudrez peut-être utiliser une deuxième adresse Web pour le contenu de l'**URL du widget élargi**, étant donné que les widgets agrandis à la taille du tableau de bord peuvent afficher des graphiques beaucoup plus détaillés que le widget régulier du tableau de bord.

### [+] Options pour widget IFRAME

Les options d'affichage disponibles pour les widgets IFRAME sont les suivantes :

- 
- **Titre du widget**—Apparaît dans le haut de votre widget. Utilisez cette option pour dénommer le contenu du widget.
  - **Taille**—Désigne le rapport largeur/hauteur de votre widget.
  - **Autoriser le redimensionnement**—Permet aux utilisateurs de redimensionner le widget.
  - **Fréquence de rafraîchissement du widget**—Le délai en secondes qu'attend Pulse pour rafraîchir le contenu du widget.
  - **URL du widget du tableau de bord**—L'adresse Web du contenu que vous voulez afficher dans votre widget.
  - **Actualisation automatique**—Autorise Pulse à actualiser automatiquement le contenu à la fréquence de rafraîchissement définie du widget.
  - **URL du widget élargi**—L'adresse Web du contenu que vous voulez afficher dans votre widget agrandi.
  - **Actualisation automatique**—Autorise Pulse à actualiser automatiquement le contenu à la fréquence de rafraîchissement définie du widget.

### Conseil

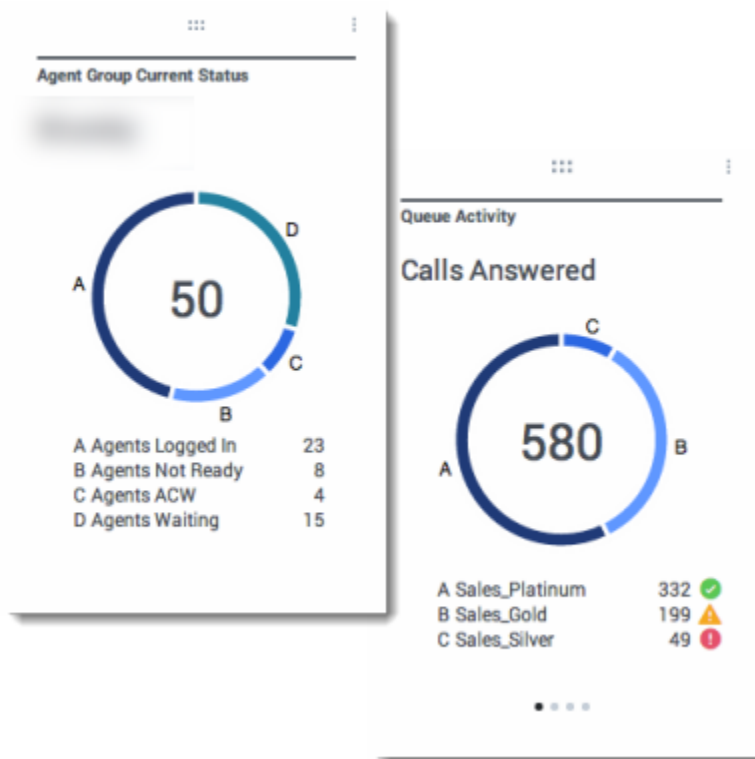
Voici un exemple d'une page HTML IFRAME avec des instructions d'un fichier de mise à jour :

- [Exemple IFRAME \(ZIP\)](#).

## Comment choisir un type de widget?

Les widgets sur le tableau de bord de Pulse affichent des graphiques qui permettent de voir un en coup d'œil ce qui se passe dans votre centre de contact. La meilleure façon de choisir un type de widget est de prévisualiser le widget lorsque vous en ajoutez un nouveau. Cela vous permet de voir le meilleur type de widget pour afficher ce que vous désirez voir apparaître dans votre rapport.

### Qu'affiche un widget Donut?



Le widget Donut montre une représentation proportionnelle des parties d'un ensemble, un peu comme un graphique à secteurs.

Le widget Donut affiche l'une des options suivantes :

- une statistique pour quatre objets spécifiques
- une statistique pour trois objets supérieurs et une somme des objets restants
- un objet avec les valeurs des quatre statistiques définies

En fonction de la valeur de l'option Cycle par, un carrousel peut être défini pour afficher davantage

d'éléments.

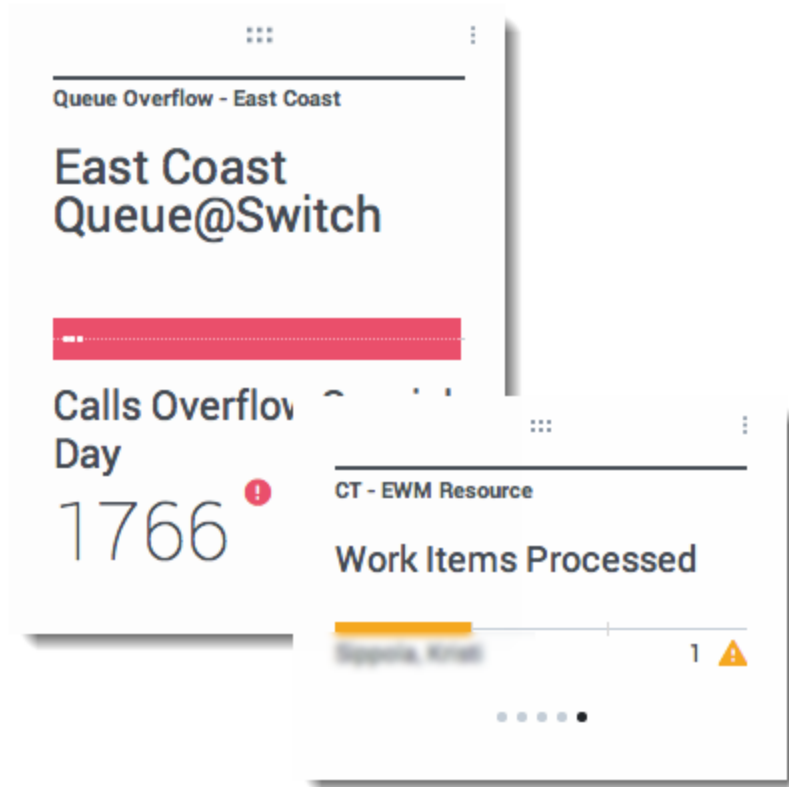
Qu'affiche un widget Grille?

Name	Current Status	Login Time
Calfee, Marsha	(00:00:01)	00:09:47
Halter, Stephane	(00:00:59)	00:09:47
Tamblyn, Eric	(00:00:00)	00:09:47
Teresa, Teresa	(00:00:00)	00:09:47
Brow, Scott	(00:00:01)	00:09:47
Carlson, Brad	(00:00:03)	00:09:47
Rigel, Barb	(00:00:04)	00:09:47

Name	Work Items Processed	Calls Processed	Avg Processing Time
Sippola, Kristi	1	0	00:11:42
Chanel, Monique	3	0	00:36:21
Milburn, Kristen	1	0	00:12:26
Hammond, Steve	0	0	00:00:00
McDaddy, Trevor	0	0	00:00:00

Le widget Grille montre une liste d'éléments et les statistiques qui leur sont associées.

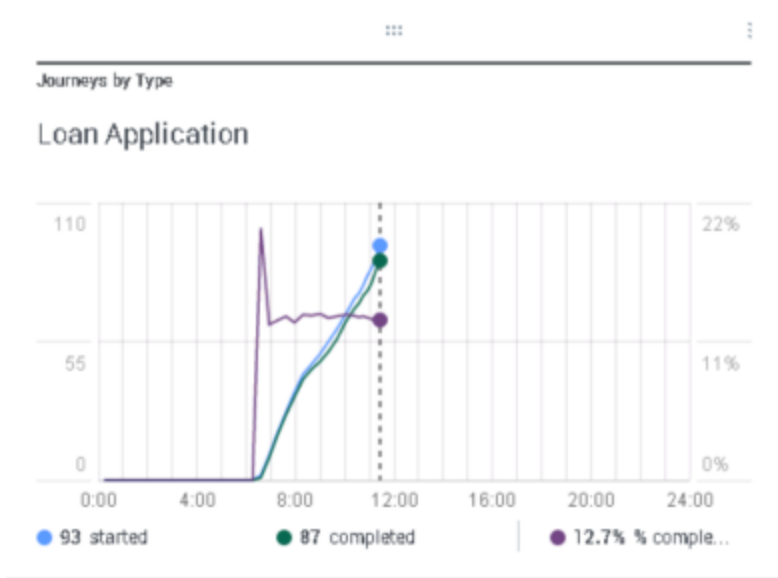
Qu'affiche un widget KPI (IPC)?



Le widget KPI affiche une statistique pour plusieurs objets ou plusieurs statistiques pour un objet, en fonction de la valeur de l'option Cycle par. L'option Cycle par n'est disponible que si vous sélectionnez des objets individuellement et non des groupes d'objets dans ce widget.

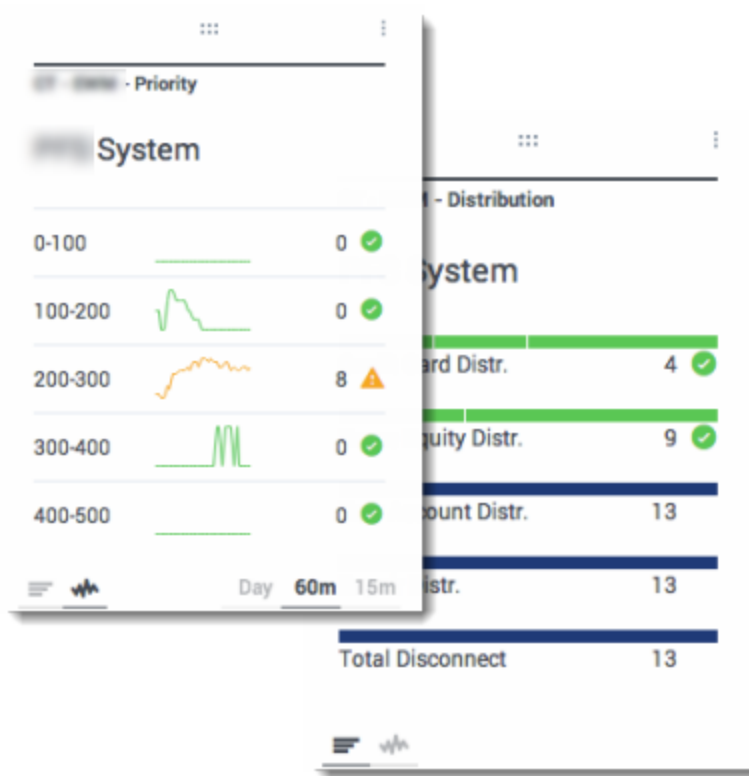
**Remarque :** La valeur maximale des histogrammes dans les widgets KPI correspond à la valeur maximale de tous les objets sélectionnés pour la statistique de ce widget ou à la valeur maximale de l'alerte configurée pour ce widget.

Qu'affiche un widget Graphique en courbes?



Le widget Graphique en courbes affiche les statistiques sous forme d'une série de valeurs connectées par des lignes.

Qu'affiche un widget Liste?



Le widget Liste affiche une statistique pour de nombreux objets ou plusieurs statistiques pour un seul objet. Selon la référence sélectionnée, l'option Type de titre principal peut être disponible pour ce type de widget.

**Remarque :** La valeur maximale des histogrammes dans les widgets Liste correspond à la valeur maximale de tous les objets sélectionnés pour la statistique de ce widget ou à la valeur maximale de l'alerte configurée pour ce widget.