



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

Utilisateurs (Personnes)

# 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**.