



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.

Quick Start for Administrators

Démarrage rapide pour les administrateurs

Démarrage rapide pour les administrateurs

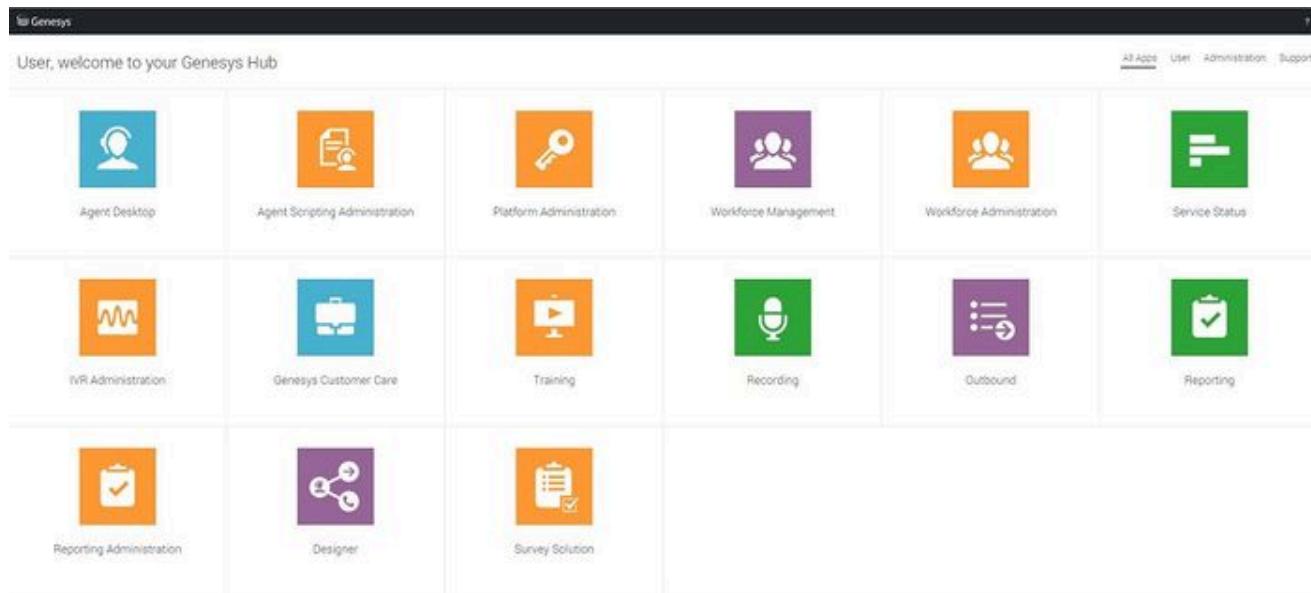
Bienvenue dans l'édition Business du nuage de Genesys. Cette offre de Genesys vous permet de commencer à utiliser la plate-forme tout-en-un du centre de contact Genesys.

Contents

- 1 Démarrage rapide pour les administrateurs
 - 1.1 Accéder aux interfaces utilisateur
 - 1.2 Accès au rôle
 - 1.3 Types de compte
 - 1.4 Règles de mot de passe
 - 1.5 Utiliser les comptes dans les applications
 - 1.6 Démarrer le provisionnement du centre de contact

Accéder aux interfaces utilisateur

Genesys Hub est le principal point d'accès à toutes les interfaces utilisateur de l'édition Business du nuage (IU).



Ces interfaces sont divisées en trois catégories que vous pouvez sélectionner en cliquant sur les liens correspondant à la catégorie voulue, au haut de Genesys Hub. Les catégories sont les suivantes :

Interfaces utilisateur : les interfaces utilisateur sont des interfaces utilisateur Contact Server standards comme Agent 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 et des applications selon leurs rôles.

Interfaces Support : ces interfaces sont 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 pour les applications Genesys.

Il est possible d'accéder à la **documentation de l'utilisateur** et à l'**apprentissage en ligne** dans le menu Aide (?), situé dans le coin supérieur droit de Genesys Hub.

Application	Description d'application
Agent Desktop	fournit 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.
Agent Scripting Administration	Agent Scripting Administration est un outil de script utilisé pour guider les agents tout au long du processus de traitement des appels avec les

Application	Description d'application
Designer	<p>clients.</p> <p>Genesys Designer vous permet de concevoir des applications de services assistés ou de routage et des applications de libre-service ou de réponse vocale interactive (RVI).</p>
Service client de Genesys	<p>Le service client de Genesys est un portail destiné aux clients de Genesys où ils peuvent trouver des ressources, des outils et des renseignements pour les aider à résoudre leurs problèmes. Ils peuvent également y créer des billets basés sur Salesforce et en faire le suivi.</p>
RVI Administration	<p>RVI Administration peut aider votre entreprise à fournir des interactions avec le client de façon économique, 24 heures sur 24, 7 jours, sur 7, pour les interactions vocales, vidéo et en ligne.</p>
Outbound	<p>Outbound Contact est un système automatisé permettant de créer, de modifier et de gérer des campagnes sortantes. Il peut aussi être utilisé pour émettre des rapports sur les campagnes sortantes, le tout dans le but de maintenir un contact proactif avec le client. Outbound Contact Server (OCS) permet la composition automatique et la détection de la progression des appels. Ainsi, une demande pour un agent n'est lancée que lorsqu'un client est connecté. OCS utilise aussi les données du client de façon intelligente afin de garantir que les agents travaillant pour les campagnes contactent les bons clients et pas seulement un grand nombre de clients.</p>
Platform Administration	<p>Platform Administration vous aide à gérer vos comptes utilisateur et à configurer les paramètres permettant de maintenir votre centre de contact. Il fournit également un tableau de bord et des widgets pour que vous puissiez voir les activités du centre de contact en temps réel.</p>
Recording	<p>Recording contrôle les enregistrements par l'entremise d'une foule d'intégrations que l'on retrouve dans la suite. Les segments enregistrés sont liés à l'historique du compte du contact et comprennent des renseignements sur la date et l'heure, la durée et les interlocuteurs impliqués pour chaque segment.</p>
Reporting	<p>Reporting aide les responsables du centre de contact à effectuer les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluer les opérations quotidiennes des ressources de leur centre de contact en ce qui concerne le routage et le traitement des interactions. • Gérer leurs ressources de meilleure façon pour augmenter l'exploitation et l'efficacité.

Application	Description d'application
	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Reporting Administration	Reporting Administration est utilisé pour provisionner les nouveaux utilisateurs pour l'interface Reporting.
État du service	La fonction État du service affiche les différents niveaux de disponibilité du service, par mois, pour chacune des régions, ainsi que par type de service, essentiels ou non-essentiels.
Workforce Management	Workforce Management (WFM) fournit des outils aux responsables du centre de contact afin de les aider à mieux gérer leurs ressources-agents. WFM permet aux responsables de créer des plans précis de dotation en personnel, qui prennent en compte non seulement les volumes de contact prévus et les temps de traitement moyens, mais également les différentes compétences et les niveaux de compétences de leurs effectifs. Les responsables du centre de contact peuvent accomplir cette tâche en utilisant les fonctions avancées de WFM comme les prévisions, la planification et la conformité en temps réel.

Accès au rôle

L'accès aux applications de Genesys Hub est fourni selon les rôles d'utilisateur suivants :

Application/Rôle	Agent	Superviseur	Responsable du centre de contact	Administrateur
Agent Desktop		*	*	*
Agent Scripting Administration				
Designer		**	**	
Service client Genesys				
RVI Administration				
Sortant				
Platform Administration	***			
Recording				
Reporting				
Reporting				

Application/Rôle	Agent	Superviseur	Responsable du centre de contact	Administrateur
Administration				
État du service				
Formation				
Workforce Administration				
Workforce Management	****	****	****	****

Important

* - Des comptes d'agents distincts doivent être créés pour les superviseurs, les responsables et les administrateurs. Consultez Platform Administration pour connaître la marche à suivre pour créer des comptes d'agent pour les superviseurs, les responsables et les administrateurs qui ont un double rôle.

** - Les superviseurs et les responsables ne peuvent qu'accéder aux applications pour modifier les paramètres de la fonction Designer.

*** - Les agents n'ont accès à Platform Administration que pour modifier leur propre mot de passe.

**** - Les agents ne travaillent pas sur la même IU que les superviseurs, les responsables et les administrateurs.

Types de compte

Ces types de compte sont provisionnés dans Genesys en nuage :

Type de compte	Provisionné par	Outil de provisionnement	prend en charge le système LDAP*	Note
Compte Agent Scripting Administration	Genesys	Agent Scripting	Non	
Compte Service client	Genesys	Genesys Salesforce	Non	
Compte RVI Administration	Administrateur client	RVI Administration	Oui	Un par région RVI Administration
Compte sortant	Genesys	Genesys Engage	Non	
Compte Platform	Administrateur client	Platform Administration	Oui	
Compte Reporting	Administrateur client	Reporting Administration	Non	

Important

- Certains types de compte, comme décrit dans le tableau, peuvent être configurés afin de procéder à l'authentification par l'entremise du service de répertoire client compatible avec le système LDAP.
- Il est recommandé de créer tous les comptes pour un même utilisateur en utilisant le même nom d'utilisateur et le même mot de passe. Le tableau ci-dessus donne un aperçu des différents systèmes d'authentification et d'autorisation où des comptes utilisateur distincts doivent être créés.
- Les conventions d'appellation recommandées pour les comptes utilisateur sont les suivantes : <login_name/first_last_name>@<customer_company>, par exemple : john.bull@acme.com. Il est important d'inclure <customer_company> dans le nom d'utilisateur comme identifiant de domaine unique.
- Pour les superviseurs/administrateurs qui doivent avoir accès aux interfaces Agent Desktop et Agent Workforce Management, la convention d'appellation suggérée est la suivante : <login_name/first_last_name>@<customer_company>.agent

Règles de mot de passe

Les comptes utilisateur doivent obligatoirement suivre les règles de mot de passe suivantes :

- **Longueur du mot de passe** : le mot de passe doit comporter au moins 8 caractères.
- **Complexité du mot de passe** : le mot de passe doit comporter des minuscules, des majuscules et un chiffre.
- **Verrouillage du mot de passe** : après 5 tentatives de connexion infructueuses, le compte utilisateur est verrouillé pendant 30 minutes.
- **Modification du mot de passe** : le mot de passe doit être changé tous les 90 jours.
- **Réutilisation de mot de passe** : un utilisateur ne peut réutiliser aucun de ses 5 derniers mots de passe.

Gestion des mots de passe d'utilisateur

Un utilisateur peut être invité à définir un nouveau mot de passe la première fois qu'il se connecte ou après qu'un administrateur système ait réinitialisé son mot de passe. Dans ce cas, la boîte de dialogue **Changer le mot de passe** apparaît.

Pour modifier le mot de passe, l'utilisateur doit suivre les étapes suivantes :

1. Entrer un nouveau mot de passe dans le champ **Nouveau mot de passe**.
2. Entrer le même mot de passe dans le champ **Confirmer le mot de passe**.
3. Cliquer sur **OK**.

Modifier un mot de passe

Si configuré, un utilisateur peut modifier son mot de passe à tout moment en suivant la procédure suivante :

1. Se connecter au compte utilisateur dans Platform Administration. Le prénom de l'utilisateur est affiché dans la barre d'en-tête de la fenêtre.
2. Sélectionner le prénom.
3. Cliquer sur **Changer le mot de passe**.
4. Dans la boîte de dialogue **Changer le mot de passe**, entrer un nouveau mot de passe et le confirmer.
5. Cliquer sur **Enregistrer**.

Utiliser les comptes dans les applications

Le tableau ci-dessous dresse la liste des corrélations entre les types de compte et les applications de l'édition Business du nuage.

Application/Compte	Compte	Remarques à propos du provisionnement
Agent Desktop	Compte Platform	
Agent Scripting Administration	Compte Agent Scripting	Le compte doit être activé par Genesys pour être utilisé dans cette interface
Designer	Compte Platform	
Service client Genesys	Compte Service client	
RVI Administration	Compte RVI Administration	
Sortant	Compte Genesys Engage	Le compte doit être activé par Genesys pour être utilisé dans cette interface
Platform Administration	Compte Platform	
Recording	Compte Platform	
Reporting	Compte Reporting	
Reporting Administration	Compte Reporting	
État du service	Compte Platform	
Formation	Aucun compte requis	
Workforce Administration	Compte Platform	Le compte doit être activé par Genesys pour être utilisé dans cette interface
Workforce Management	Compte Platform	Le compte doit être attribué à un groupe de sécurité dans WFM par un administrateur client

Démarrer le provisionnement du centre de contact

Cliquez ici pour démarrer [le provisionnement du centre de contact](#).
