






Utilisation du navigateur intégré (version premium uniquement)

Le navigateur intégré vous permet d'afficher les pages Web Intranet et Internet d'Agent Desktop.

Vous pouvez accéder à des sites Web fréquemment utilisés à l'aide de la liste **Sites de travail** (si elle a été installée par votre administrateur) et taper une adresse Web dans le champ facultatif **Adresse** pour accéder à d'autres sites.

Bouton	Nom	Raccourci	Description
	Précédente	Alt + flèche gauche	Revoie à la dernière page affichée.
	Suivante	Alt + flèche droite	Vous renvoie à la page qui était affichée avant que vous ne cliquiez sur le bouton Précédente.
	Arrêter	Échap	L'affichage d'une page Web par le navigateur est interrompu (par exemple, si le téléchargement prend trop de temps).
	Actualiser	F5	Actualise la page Web affichée afin que vous soyez assuré de consulter le contenu le plus récent.
	Accueil	Alt-Origine	Vous renvoie à la page d'accueil prédéfinie.

Affichage des rapports de l'agent

Étape 1 Cliquez sur le bouton **Rapports** de la barre d'outils pour afficher la fenêtre Agent Reports.

Étape 2 Dans le champ Rapports, sélectionnez le rapport que vous souhaitez afficher :

- Journal d'état de l'ACD de l'agent
- Journal des appels de l'agent
- Rapport statistique de l'agent
- Rapport statistique sur les compétences

Étape 3 Vous pouvez trier le rapport sur n'importe quelle colonne par ordre croissant ou décroissant en cliquant sur l'en-tête de colonne.

Siège social
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
États-Unis
<http://www.cisco.com>
Tél. : 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax : 408 526-4100



CCSP, CCVP, le logo Cisco Square Bridge, Follow Me Browsing et StackWise sont des marques commerciales de Cisco Systems, Inc. ; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn et iQuick Study sont des marques de service de Cisco Systems, Inc. ; et Access Registrar, Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Cisco Unity, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, le logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, le logo Networkers, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient et TransPath sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans certains autres pays.

Toutes les autres marques commerciales mentionnées dans ce document ou sur le site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (0502R)



Référence rapide




















Référence rapide de Cisco Agent Desktop IP Contact Center Express Edition, version 4.0

- 1 Barre d'outils
- 2 Tâches courantes



1 Barre d'outils

Bouton	Nom	Raccourci	Description
	Réponse/abandon	Ctrl-A	Répond à un appel ou l'abandonne.
	Mise en attente/Fin d'attente	Ctrl+H	Met un appel en attente ou met fin à l'attente.
	Réalisation d'un appel	Ctrl-M	Affiche le clavier pour effectuer un appel.
	Conférence	Ctrl-F	Met un appel en attente et y ajoute d'autres personnes pour une conférence téléphonique.
	Transférer	Ctrl+T	Met un appel en attente et le transfère à une autre personne.
	Tonalités	Ctrl-D	Envoie des tonalités pendant un appel. Remarque : aucune tonalité audible n'est produite.
	Connexion	Ctrl-L	Vous connecte à l'ACD (bascule avec Déconnexion).
	Déconnexion	Ctrl-L	Vous déconnecte de l'ACD (bascule avec Connexion).
	Prêt	Ctrl-W	Bascule votre état sur Prêt. Vous êtes prêt à recevoir des appels de l'ACD.
	Non prêt	Ctrl-O	Bascule votre état sur Non prêt. Vous n'êtes pas prêt à recevoir des appels de l'ACD.
	Travail	Ctrl-Y	Bascule votre état sur Prêt à accepter le travail. Vous travaillez en post-appel après un appel et pourrez recevoir des appels de l'ACD une fois que vous aurez terminé.
	Boutons de tâches	Alt-[numéro]	(Versions étendue et premium uniquement) Les boutons de tâches sont configurés pour exécuter diverses fonctions par l'administrateur. Jusqu'à dix boutons de tâches sont disponibles et il est possible d'attribuer plusieurs fonctions à chaque bouton.
	Discussion	Ctrl-J	Lance une session de discussion avec un autre membre de votre équipe, avec votre superviseur ou avec un participant à une conférence téléphonique.
	Rapports	Ctrl-Q	Affiche la fenêtre Rapports de l'agent dans laquelle vous pouvez afficher vos propres journaux et statistiques d'appels.
	Afficher/masquer gestion des contacts	Ctrl+G	Affiche ou masque le volet Gestion des contacts.
	Afficher/masquer navigateur	Ctrl-B	Affiche ou masque le volet Navigateur intégré (version premium uniquement).
	Préférences	Ctrl-P	Affiche la boîte de dialogue Préférences dans laquelle vous pouvez définir le comportement de la fenêtre Agent Desktop et d'un message de l'équipe.
	Aide/À propos de F1		Accède à l'aide et à la fenêtre À propos de.

2 Tâches courantes

Transfert d'un appel

Étape 1 Lorsque l'appel est actif, cliquez sur **Transférer**.

Étape 2 Dans le champ Nom : Numéro, entrez le numéro de téléphone de destination de l'appel transféré, puis cliquez sur **Numéroter**.

Étape 3 Pour effectuer un transfert avec suivi, attendez que l'interlocuteur décroche, puis cliquez sur **Transférer**. Pour effectuer un transfert sans suivi, cliquez sur **Transférer** pendant que le téléphone sonne.

Réalisation d'une conférence téléphonique

Étape 1 Lorsque l'appel est actif, cliquez sur **Conférence**.

Étape 2 Dans le champ Nom : Numéro, entrez le numéro de téléphone de la personne à ajouter à la conférence téléphonique, puis cliquez sur **Numéroter**.

Étape 3 Cliquez sur **Ajouter à la conf.** lorsque le téléphone sonne (pour une conférence sans suivi) ou lorsque la personne décroche (pour une conférence avec suivi).

Étape 4 Répétez les étapes 2 à 4 jusqu'à ce que toutes les personnes soient ajoutées à la conférence.

Numérotation pendant un appel

Étape 1 Lorsqu'un appel est actif, cliquez sur **Touches**. Le clavier numérique des touches apparaît.

Étape 2 Entrez les numéros et/ou les symboles voulus. Quand vous avez fini, cliquez sur **Terminé**.

Envoi d'un message de discussion

Étape 1 Dans la barre d'outils, cliquez sur **Discussion**. La fenêtre Sélection d'une discussion s'ouvre. Elle répertorie toutes les personnes pouvant participer à une discussion.

Étape 2 Double-cliquez sur le nom de la personne avec laquelle vous souhaitez discuter. Une fenêtre Session de discussion s'ouvre.

Étape 3 Entrez votre message dans la zone de texte. Si vous souhaitez que votre message s'affiche sur l'écran du destinataire, cochez la case **Priorité haute**.

Étape 4 Cliquez sur **Envoyer** ou appuyez sur **Entrée**.

Envoi d'un message relatif aux performances de l'équipe (TPM)

Vous pouvez envoyer un TPM à tous les agents d'une équipe tant que l'agent a ouvert Agent Desktop et est connecté.

Pour envoyer un TPM, choisissez l'équipe à laquelle vous voulez envoyer le message. Dans le volet TPM, entrez l'heure d'expiration du message (par défaut, le message est actif 30 minutes), tapez le message dans le volet de saisie, puis cliquez sur **Démarrer**. Cliquez sur **Arrêter** pour arrêter le message avant son expiration.

Affichage des rapports de l'équipe

Les rapports de l'équipe sont affichés dans la fenêtre contextuelle Rapports de l'équipe. Pour afficher des rapports, cliquez sur le bouton **Rapports**, puis sélectionnez un rapport dans la liste déroulante Rapports.

Affichage des rapports de l'agent

Les rapports de l'agent sont affichés dans le volet Affichage des données. Pour voir un rapport d'agent, sélectionnez le nom de l'agent dans la commande arborescente, puis choisissez un rapport à afficher dans le menu Rapports.

Définition des préférences des rapports

Vous pouvez définir les données qui s'affichent dans les rapports de l'équipe et de l'agent. Choisissez **Préférences** dans la barre de menu, puis sélectionnez les champs à afficher dans les rapports.



Référence rapide



Référence rapide de Cisco Supervisor Desktop IP Contact Center Express Edition, version 4.0

- 1 Barre d'outils
- 2 Tâches courantes

Siège social
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
États-Unis
<http://www.cisco.com>
Tél. : 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax : 408 526-4100















CCSP, CCVP, le logo Cisco Square Bridge, Follow Me Browsing et StackWise sont des marques commerciales de Cisco Systems, Inc. ; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn et iQuick Study sont des marques de service de Cisco Systems, Inc. ; et Access Registrar, Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Cisco Unity, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, le logo iQ, iQ Ner Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, le logo Networkers, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient et TransPath sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans certains autres pays.

Toutes les autres marques commerciales mentionnées dans ce document ou sur le site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (0502R)



1 Barre d'outils

Bouton	Nom	Raccourci	Description
	Actualiser	Ctrl-F	Met à jour les informations du volet Affichage des données.
	Déconnexion	Ctrl-L	Déconnecte l'agent sélectionné de l'ACD.
	Prêt	Ctrl+E	Bascule l'agent sélectionné dans l'état Prêt.
	Non prêt	Ctrl-N	Bascule l'agent sélectionné dans l'état Non prêt.
	Intervenir	Ctrl-B	Vous permet de participer à la conversation téléphonique d'un agent.
	Intercepter	Ctrl-I	Vous permet d'intercepter un appel téléphonique tout en déconnectant l'agent de l'appel téléphonique.
	Discussion	Ctrl-J	Ouvre la fenêtre Discussion.
	Rapports	Ctrl-Q	Ouvre la fenêtre Rapports.
	Commencer l'enregistrement	Ctrl-R	Commence l'enregistrement de l'appel téléphonique sélectionné (version étendue et premium uniquement).
	Arrêter l'enregistrement	Ctrl+S	Arrête l'enregistrement de l'appel téléphonique sélectionné (version étendue et premium uniquement).
	Démarrer contrôle vocal	Ctrl-A	Démarre le contrôle vocal de l'agent sélectionné.
	Arrêter contrôle vocal	Ctrl-P	Arrête le contrôle vocal de l'agent sélectionné.

2 Tâches courantes

Contrôle d'un agent

Pour contrôler un agent, choisissez un agent dans le volet d'affichage de l'équipe, puis cliquez sur le bouton **Démarrer le contrôle vocal**. Pour arrêter le contrôle d'un agent, cliquez sur le bouton **Arrêter le contrôle vocal**.

Vous ne pouvez pas contrôler un agent si vous participez à un appel téléphonique ou si vous utilisez les fonctions **Intervenir** ou **Intercepter**.

Intervention sur un appel

L'intervention est une conférence téléphonique forcée. Pour intervenir sur un appel, sélectionnez un appel dans le volet d'affichage de l'équipe, puis cliquez sur le bouton **Intervenir**.

Lorsque vous utilisez **Intervenir**, le contrôle vocal est désactivé. Vous ne pouvez pas intervenir si l'agent est en attente, dans une conférence téléphonique, sur deux appels ou si vous êtes déjà sur un appel.

Interception d'un appel

L'interception est un transfert forcé. Pour intercepter un appel, sélectionnez un appel dans le volet d'affichage de l'équipe, puis cliquez sur le bouton **Intercepter**.

Lorsque vous utilisez **Intercepter**, le contrôle vocal est désactivé. Vous ne pouvez pas intercepter un appel si l'agent est en attente, sur deux appels ou si vous êtes déjà sur un autre appel.

Enregistrement d'un appel

Pour enregistrer un appel, sélectionnez l'appel dans le volet d'affichage de l'équipe, puis cliquez sur le bouton **Commencer l'enregistrement**. Pour arrêter l'enregistrement de l'appel, cliquez sur le bouton **Arrêter l'enregistrement**.

Plusieurs enregistrements peuvent avoir lieu simultanément, mais un seul enregistrement par agent est autorisé.

Écoute des enregistrements

Choisissez **Affichage > Fichiers enregistrés** dans la barre de menu pour ouvrir Supervisor Record Viewer. Sélectionnez le jour des enregistrements à écouter. Cliquez sur **Durée de vie étendue** pour inclure des enregistrements datant de 30 jours. Sélectionnez l'enregistrement à écouter, puis cliquez sur **Lire**.

Pour demander l'archivage étendu d'un enregistrement, sélectionnez l'enregistrement, puis cliquez sur le bouton **Définir la durée de vie étendue**. L'enregistrement sera conservé 30 jours.

Changement de l'état d'un agent

Pour modifier l'état d'un agent, sélectionnez l'agent dans le volet d'affichage de l'équipe, puis cliquez sur le bouton d'état approprié (dont le bouton **Déconnexion**) sur la barre d'outils. L'agent doit faire partie de votre équipe.

Envoi de messages de discussion

Vous pouvez envoyer des messages instantanés à un ou plusieurs agents de votre équipe et à d'autres superviseurs tant que leur Agent Desktop est ouvert et qu'ils sont connectés.

Pour envoyer un message de discussion, cliquez sur le bouton **Discussion**, puis double-cliquez sur les noms des personnes avec lesquelles vous voulez discuter. Tapez votre message dans la fenêtre de la session de discussion, puis cliquez sur **Envoyer** ou appuyez sur **Entrée**. Si vous souhaitez que votre message s'affiche sur l'écran du destinataire, cochez la case **Priorité haute**.

Notification de contrôle/enregistrement

En fonction de la configuration du système, il se peut que vous soyez averti ou non lorsque votre superviseur contrôle ou enregistre vos appels.

Si la notification est activée et que votre superviseur contrôle et/ou enregistre votre appel, la ligne d'état affiche une des informations suivantes :

- Enr (enregistrement)
- Cont (contrôle)
- Enr/Cont (enregistrement et contrôle)

4 Déconnexion

Vous pouvez déconnecter un agent des états Non prêt, Prêt, Travail et Conversation.

Étape 1 Appuyez sur la touche État et sélectionnez **Déconnexion** dans le menu.

Étape 2 Si votre système exige des codes de raison, le menu correspondant apparaît. Choisissez le code de raison approprié. IP Phone Agent renvoie l'écran Connexion et vous êtes déconnecté de l'ACD.

Siège social
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
États-Unis
<http://www.cisco.com>
Tél. : 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax : 408 526-4100



CCSP, CCVP, le logo Cisco Square Bridge, Follow Me Browsing et StackWise sont des marques commerciales de Cisco Systems, Inc. ; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn et iQuick Study sont des marques de service de Cisco Systems, Inc. ; et Access Registrar, Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Cisco Unity, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, le logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, le logo Networkers, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient et TransPath sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans certains autres pays.

Toutes les autres marques commerciales mentionnées dans ce document ou sur le site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (0502R)



Référence rapide



Référence rapide de Cisco IP Phone Agent IP Contact Center Express Edition, version 4.0

- 1 Connexion
- 2 Écran IP Phone Agent
- 3 Tâches courantes
- 4 Déconnexion



1 Connexion

Dans IP Phone Agent, la procédure de connexion est la seule tâche qui nécessite la saisie de données.

Étape 1 Appuyez sur le bouton **Services** de votre téléphone IP pour afficher le menu Services.

Étape 2 Choisissez le service **IP Phone Agent** dans le menu (le nom du service dépend de sa configuration par votre administrateur). L'écran Connexion d'Agent apparaît.

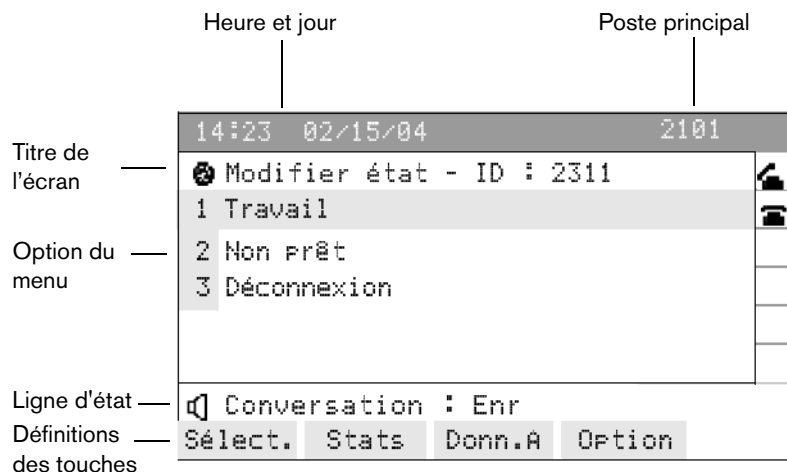
Étape 3 Entrez votre ID d'agent, votre mot de passe et l'extension téléphonique dans les champs appropriés.

Utilisez la touche de défilement pour vous déplacer d'un champ à l'autre. En cas d'erreur, utilisez la touche << pour supprimer vos entrées caractère par caractère.

Remarque L'écran de connexion à IP Phone Agent peut être configuré pour accepter des lettres et des chiffres. Lorsque vous appuyez sur une touche numérique, un menu s'affiche indiquant ce chiffre et les lettres correspondantes. (Par exemple, si vous appuyez sur la touche 4, un menu contenant les caractères g, h, i, 4, G, H et I s'affiche). Appuyez sur la touche numérique jusqu'à ce que le caractère de votre choix apparaisse en surbrillance. Lorsque vous arrêtez d'appuyer sur la touche, votre choix apparaît dans le champ.

Étape 4 Appuyez sur la touche **Envoyer** pour vous connecter à l'ACD. L'agent prend automatiquement l'état Non prêt.

2 Écran IP Phone Agent



3 Tâches courantes

Modification de l'état de l'agent

Modifiez l'état d'un agent en appuyant sur la touche **État** et en sélectionnant l'état approprié dans l'écran Modifier état. Le menu qui s'affiche n'indique que les états disponibles à partir de votre état actuel. L'état actuel de l'agent apparaît toujours sur la ligne en bas de l'écran.

Pour modifier l'état d'un agent pendant un appel, commencez par appuyer sur la touche **Stats**, puis, dans l'écran Stats compét., appuyez sur la touche **État**.

Remarque Lorsque vous modifiez l'état de l'agent en cours d'appel, l'état de l'agent affiché sur l'écran ne change pas. L'écran continue à afficher l'état Conversation. Dès que vous terminez l'appel, votre nouvel état est affiché.

Saisie d'un code de raison

Lorsque vous passez à l'état Non prêt ou que vous vous déconnectez, vous pouvez être invité à entrer un code de raison. Ces codes sont définis par votre administrateur.

Pour entrer un code de raison, choisissez le code de raison approprié dans le menu.

Affichage de statistiques sur les files d'attente du service de contact

Les statistiques sur les CSQ (files d'attentes du service de contact) peuvent être affichées chaque fois que vous êtes connecté à IP Phone Agent. Les statistiques affichées sont définies par votre administrateur.

Pour afficher les statistiques sur les CSQ, appuyez sur la touche **Stats**.

Affichage des données de l'appelant

Les données de l'appelant s'affichent lorsque votre téléphone sonne et pendant l'appel. Le type de données affichées sur l'écran Donn. appelant est défini par votre administrateur système.

Pour afficher les données de l'appelant, appuyez sur la touche **Donn.A**.

Enregistrement d'un appel (versions étendue et premium uniquement)

Si votre administrateur le permet, vous pouvez enregistrer tous les appels reçus sur votre téléphone IP. Vous ne pouvez pas écouter vos enregistrements ; seul un superviseur le peut.

Pour démarrer l'enregistrement d'un appel, appuyez sur la touche **Option** pendant un appel actif. Dans le menu Options, sélectionnez **Démarr. enreg.** « Enr » apparaît maintenant sur la ligne d'état de votre écran.

Pour arrêter l'enregistrement d'un appel, appuyez sur la touche **Option**, puis sélectionnez **Arrêt enreg.** dans le menu Options.