Établissement d'une conférence téléphonique

Étape 1 Pendant un appel, cliquez sur Conférence. La fenêtre Conférence s'ouvre.

Étape 2 Entrez un numéro de téléphone dans le champ Numéro, puis cliquez sur Composer.

Étape 3 Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour une conférence sans affichage, cliquez sur Ajouter à conf. lorsque le téléphone commence à sonner;
- Pour une conférence supervisée, attendez que l'on réponde à l'appel. Si vous voulez mettre le nouvel appel en attente et répondre à l'appel d'origine, cliquez sur Alterner. Cliquez ensuite sur Ajouter à conf.

Étape 4 Répétez les étapes 2 et 3 jusqu'à ce que vous ayez ajouté tous les participants à la conférence.

Utilisation du navigateur intégré

Si votre administrateur a activé le navigateur intégré, vous pouvez l'utiliser pour visualiser des pages de l'Internet et de l'intranet en travaillant avec Cisco Agent Desktop - Browser Edition. Les pages Web sont affichées dans une fenêtre de navigateur séparée contenant la barre d'outils et la barre de menu d'un navigateur Web standard. Votre superviseur peut vous envoyer (pousser) une page Web sur votre navigateur. Cela lui permet de vous encadrer pendant un appel en vous fournissant de l'information qui vous aidera à traiter avec un client.

Selon la configuration de votre administrateur, vous pouvez accéder à un autre site Web en le sélectionnant dans la liste Sites de travail ou en entrant une adresse URL dans le champ Adresse. Pour retourner à votre page d'accueil, cliquez sur Accueil .

Siège social pour les Amériques
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
États-Unis
http://www.cisco.com
Téléphone : 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Télécopieur : 408 527-0883

Cisco et le logo Cisco sont des marques de commerce de Cisco Systems, Inc. ou de ses sociétés affiliées aux États-Unis et dans d'autres pays. La liste des marques de commerce de Cisco est disponible à l'adresse http://www.cisco.com/go/trademarks. Les marques de commerce tierces mentionnées sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » ne signifie aucunement qu'il existe une relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (1005R)

Aucune des adresses IP utilisées dans ce document n'est censée constituer une adresse réelle. Les exemples, les présentations de l'affichage des commandes et les graphiques compris dans ce document ne servent qu'à illustrer le contenu du document. Tout emploi d'une adresse IP réelle dans les exemples est purement accidentel et non intentionnel.

© Cisco Systems, Inc., 2010. Tous droits réservés.

© Calabrio, Inc., 2010. Tous droits réservés.

Guide De Démarrage Rapide



Cisco Agent Desktop - Browser Edition

CAD 10.0 pour Cisco Unified Contact Center Express 10.0
Cisco Unified Communications Manager Edition

1 Boutons de barre d'outils et raccourcis-clavier
2 Tâches courantes

1 Boutons de barre d'outils et raccourcis-clavier

Gestion des appels

Icône	Nom	Raccourci	Description
	Répondre/ Abandonner	Ctrl+A	Répond à l'appel sélectionné ou abandonne celui-ci.
	Mettre en attente/ Reprendre	Ctrl+H	Met un appel en attente ou reprend un appel.
	Faire un appel	Ctrl+M	Ouvre une fenêtre à partir de laquelle vous pouvez composer un numéro.
	Conférence	Ctrl+F	Met un appel en attente et ouvre la fenêtre Conférence.
	Transférer	Ctrl+T	Met un appel en attente et ouvre la fenêtre Transfert.
	Multifréquence	Ctrl+D	Ouvre la fenêtre Entrer des multifréquences.

Changement de l'état d'un agent

Icône	Nom	Raccourci	Description
	Connexion	Ctrl+L	Vous connecte au DAA (bascule avec Déconnexion).
	Déconnexion	Ctrl+L	Vous déconnecte du DAA (bascule avec Connexion).
	Disponible	Ctrl+W	Fait passer votre état à Disponible. Vous êtes alors prêt à recevoir des appels du DAA.
	Non disponible	Ctrl+O	Fait passer votre état à Non disponible. Vous n'êtes alors pas prêt à recevoir des appels du DAA.
	Travail	Ctrl+Y	Fait passer votre état à Travail. Vous pourrez ainsi recevoir des appels du DAA une fois que vous aurez terminé votre activité post-appel.

Navigation et autres fonctions

Icône	Nom	Raccourci	Description
	Tâche1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	L'administrateur peut configurer jusqu'à dix boutons pour l'exécution de diverses fonctions.
	Gestion des contacts	Ctrl+G	Affiche ou masque les volets de gestion des contacts.
	Navigateur	Ctrl+B	Affiche ou masque le volet du navigateur intégré.
	Aide/À propos de	Alt+Ctrl+H	Ouvre un menu avec les options Aide et À propos de.
—	Contact	Ctrl+S	Sélectionne un contact dans le volet de représentation des contacts.
—	Données du demandeur	Ctrl+E	Sélectionne une ligne dans le volet de données du demandeur de la gestion des contacts.

2 Tâches courantes

Changement de l'état d'un agent

Pour changer votre état d'agent, cliquez sur le bouton d'état approprié dans la barre d'outils. Les boutons des états non valides seront désactivés. Si vous changez votre état d'agent pendant un appel (dans l'état En conversation), l'état changera une fois que vous aurez raccroché. Les boutons d'état d'agent indiquent l'état que vous avez sélectionné, et non votre état en cours. Votre état actuel est indiqué dans la barre d'état.

Utilisation des codes de motif

Il est possible qu'on vous demande de sélectionner un code de motif lorsque vous passez à l'état Non disponible ou que vous fermez une session. Les codes de motif sont configurés par votre administrateur et décrivent le motif pour lequel vous changez votre état d'agent.

Lorsqu'on vous demande d'entrer un code de motif, sélectionnez le code approprié dans la fenêtre Codes de motif, puis cliquez sur OK.

Utilisation des descriptions des données post-appel

Il est possible qu'on vous demande de sélectionner une description des données post-appel lorsque vous passez à l'état Post-appel. Les descriptions des données post-appel sont configurées par votre administrateur et décrivent le résultat de l'appel.

Lorsqu'on vous demande d'entrer des données post-appel, sélectionnez la description appropriée dans la fenêtre Sélectionner l'opération post-appel, puis cliquez sur OK.

Établissement d'un appel

Étape 1 Cliquez sur Faire un appel. La fenêtre Faire un appel s'ouvre.

Étape 2 Entrez un numéro de téléphone dans le champ Numéro, puis cliquez sur Composer. La fenêtre Faire un appel se ferme.

Transfert d'un appel

Étape 1 Pendant un appel, cliquez sur Transférer. La fenêtre Transfert s'ouvre.

Étape 2 Entrez un numéro de téléphone dans le champ Numéro, puis cliquez sur Composer.

Étape 3 Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour un transfert sans affichage, cliquez sur Transférer lorsque le téléphone commence à sonner;
- Pour un transfert supervisé, attendez que l'on réponde à l'appel. Si vous voulez mettre le nouvel appel en attente et répondre à l'appel d'origine, cliquez sur Alterner, puis cliquez sur Transfert.