



## **Guide d'utilisateur du bureau Cisco Finesse des agents et superviseurs, version 12.0(1)**

**Première publication:** 30 Novembre 2018

### **Americas Headquarters**

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
Tel: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

All printed copies and duplicate soft copies of this document are considered uncontrolled. See the current online version for the latest version.

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: [www.cisco.com go trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1721R)

© 2010–2019 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.



## TABLE DES MATIÈRES

---

### PRÉFACE :

|  |            |
|--|------------|
| <b>Préface</b>   | <b>vii</b> |
| Historique des modifications                                 | vii        |
| À propos de ce guide   | ix         |
| Public visé  | ix         |
| Documents connexes   | ix         |
| Obtention de documentation et envoi d'une demande de service | x          |
| Alertes et avis de terrain                                   | x          |
| Remarques concernant la documentation                        | x          |
| Conventions  | x          |

---

### CHAPITRE 1

|   |          |
|---|----------|
| <b>Interface du bureau Cisco Finesse</b>                | <b>1</b> |
| Bureau d'agent Finesse                                  | 1        |
| Bureau du superviseur Finesse                           | 4        |
| Minuteurs des appels et d'état                          | 6        |
| Comportement du bureau Finesse                          | 7        |
| Basculement du bureau Finesse                           | 7        |
| Un bureau Finesse ou une session Finesse IPPA par agent | 8        |
| Prise en charge multiligne                              | 9        |
| Accessibilité   | 9        |

---

### CHAPITRE 2

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Tâches courantes</b>   | <b>19</b> |
| Paramètres du navigateur pour Internet Explorer                                       | 19        |
| Paramètres du navigateur pour Firefox   | 20        |
| Connectez-vous au bureau Cisco Finesse  | 21        |
| Se connecter au bureau Cisco Finesse en mode Single Sign-On (Authentification unique) | 22        |
| Connexion au bureau Finesse en mode Hybride   | 23        |

|   |    |
|---|----|
| Connexion via IPv6  | 23 |
| Verrouillage du compte après cinq tentatives de connexion infructueuses   | 24 |
| Connexion en tant qu'agent mobile   | 24 |
| Déconnexion du bureau Finesse   | 25 |
| Modifier votre état   | 26 |
| Modifier votre état pour les canaux vocaux                                | 26 |
| Modifier votre état pour tous les canaux numériques                       | 26 |
| Modifier votre état pour des canaux numériques individuels                | 27 |
| Afficher une fenêtre contextuelle de notifications des chaînes numériques | 27 |
| Passer un appel   | 27 |
| Répondre à un appel   | 28 |
| Répondre à un appel de prévisualisation d'option d'appel sortant          | 29 |
| Répondre à un appel sortant de prévisualisation direct                    | 29 |
| Reclasser un appel sortant de prévisualisation direct                     | 30 |
| Planifier un rappel   | 30 |
| Répondre à un appel de rappel personnel d'option d'appel sortant          | 31 |
| Lancer un appel de consultation   | 32 |
| Transférer un appel (transfert en une seule étape)                        | 32 |
| Envoyer DTMF  | 33 |
| Conversation de bureau  | 34 |
| Se connecter à une conversation de bureau                                 | 34 |
| Ajouter un contact  | 35 |
| Modification d'un contact   | 35 |
| Déplacer un contact   | 36 |
| Supprimer un contact  | 36 |
| Modification d'un groupe  | 37 |
| Suppression d'un groupe   | 37 |
| Fenêtre de conversation   | 37 |
| Modifier votre état de conversation du bureau                             | 39 |
| Se déconnecter d'une conversation de bureau                               | 39 |
| Appliquer un motif de traitement post-appel                               | 39 |
| Forcer le travail post-appel  | 41 |
| Afficher Mon historique   | 41 |
| Affichage de plusieurs vues de rapport de données en temps réel           | 42 |

Affichage des données de Cisco Context Service 42

Afficher un message de l'équipe 42

Envoyer le rapport d'erreur 43

---

**CHAPITRE 3****Tâches des superviseurs 45**

Afficher les performances de l'équipe 45

Afficher les détails de l'appel actif 46

Afficher l'historique des appels récents 46

Afficher l'historique des états récents 47

Modifier l'état d'un agent 48

Surveiller un appel 48

Intervention sur un appel 49

Intercepter un appel 49

Envoyer des messages d'équipe 50

---

**CHAPITRE 4****Tâches de IP Phone Agent 51**

Finesse IP Phone Agent 51

Connexion à Finesse sur le téléphone IP 52

Modifier l'état sur le téléphone IP 53

Appliquer un motif Post-appel sur le téléphone IP Phone 54

Déconnexion de Finesse sur le téléphone IP 55

Restauration du service Finesse IP Phone Agent après une panne 55

Configuration du service Finesse et des informations de connexion à l'aide du portail d'aide en libre-service 56

Comportement de Finesse IPPA 57





## Préface

---

- [Historique des modifications](#), à la page vii
- [À propos de ce guide](#), à la page ix
- [Public visé](#), à la page ix
- [Documents connexes](#), à la page ix
- [Obtention de documentation et envoi d'une demande de service](#), à la page x
- [Alertes et avis de terrain](#), à la page x
- [Remarques concernant la documentation](#), à la page x
- [Conventions](#), à la page x

## Historique des modifications

Le tableau suivant répertorie les modifications apportées à ce guide pour la version de Cisco Finesse 12.0(1) :

| Modifier  | Date |
|---|------|
| <b>Version initiale du document pour la version 12.0(1)</b>   | 2019 |
| Le logo et le nom du produit qui apparaissent dans le bureau Finesse peuvent être personnalisés.  |      |
| Le bureau de l'agent a un nouvel environnement visuel dans le cadre de l'expérience utilisateur Actualiser.   |      |
| Le flux de connexion a une nouvelle expérience utilisateur (SSO Non-SSO, utilisateurs et hybride).  |      |
| Les certificats de sécurité s'affichent dans une fenêtre contextuelle de navigateur et peuvent être acceptés individuellement.  |      |
| La prise en charge du bureau de l'agent inclut Internet Explorer 11 natif, Microsoft Edge, Chrome et Firefox.   |      |
| La barre de navigation de gauche comporte des icônes personnalisables.<br>La barre de navigation peut être épinglée ou non par les utilisateurs pour augmenter ou diminuer la surface de bureau Finesse.  |      |
| La commande d'état pour la voix et les canaux numériques se trouve dans l'en-tête.  |      |
| L'icône Options utilisateur possède les options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom de l'agent</li> <li>• ID de l'agent</li> <li>• Extension</li> <li>• Envoi d'erreur</li> <li>• Se déconnecter avec les codes motif répertoriés</li> </ul> |      |
| Fenêtre contextuelle de bureau qui informe de tout appel entrant vocal ou d'une campagne d'appels sortants.   |      |
| Passer des appels à partir de l'icône du pavé numérique dans l'en-tête, soit à partir de la liste du répertoire téléphonique, soit en saisissant manuellement le numéro à composer.   |      |
| Utiliser la Conversation du bureau pour discuter en interne avec d'autres agents, superviseurs et autres experts de l'entreprise.   |      |
| Le flux de travail prend désormais en charge les canaux numériques.   |      |
| Rechercher et définir le motif de post-appel.   |      |
| Rétablir l'affichage de minuteur de l'état post-appel.  |      |

| Modifier   | Date |
|--|------|
| Accessibilité de la commande d'état de canal numérique, des statistiques de file d'attente, de la conversation de bureau et des messages de l'équipe.  |      |
| Le clavier de numérotation prend en charge le texte, des nombres et les caractères spéciaux (uniquement *, #, &, et +).  |      |
| À partir de l'onglet Actions dans le gadget des performances de l'équipe, le superviseur peut : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afficher les détails de l'appel actif d'un agent</li> <li>• Surveiller un agent</li> <li>• Passer l'état de l'agent à Prêt ou Non prêt.</li> <li>• Déconnecter l'agent</li> </ul> . |      |
| La champ durée dans l'état dans le gadget des performances de l'équipe affiche la durée totale depuis la déconnexion de l'agent.   |      |
| Les superviseurs peuvent utiliser des Messages d'équipe pour diffuser des messages à une ou plusieurs équipes. Les agents peuvent afficher ces messages sous la forme d'une bannière sur leur bureau en temps réel.  |      |

## À propos de ce guide

Cisco Finesse a fait l'objet d'une actualisation de l'expérience utilisateur dans la version 12.0 (1). Ce guide décrit le nouvel environnement visuel de la présentation du bureau de l'agent et du superviseur, ainsi que les fonctions spécifiques à la version.

Le *guide de l'utilisateur du bureau Cisco Finesse pour Unified Contact Center Enterprise* explique comment utiliser le bureau d'agent et de superviseur.

## Public visé

Ce guide est destiné aux agents et superviseurs Unified Contact Center Enterprise, Packaged Contact Center Enterprise et Hosted Collaboration Solution qui utilisent le bureau Finesse.

## Documents connexes

| Document ou ressource                          | Lien  |
|--|---|
| <i>Guide de la documentation Cisco Finesse</i> | <a href="https://www.cisco.com/en/US/partner/products/ps11324/products_documentation_roadmaps_list.html">https://www.cisco.com/en/US/partner/products/ps11324/products_documentation_roadmaps_list.html</a> |

| Document ou ressource                        | Lien  |
|--|---|
| Site Cisco.com pour la documentation Finesse | <a href="https://www.cisco.com/en/US/partner/products/ps11324/tsd_products_support_series_home.html">https://www.cisco.com/en/US/partner/products/ps11324/tsd_products_support_series_home.html</a> |

## Obtention de documentation et envoi d'une demande de service

Pour savoir comment obtenir de la documentation, utiliser l'outil de recherche de bogue, faire une demande de service et trouver toute sorte d'informations, consultez [What's New in Cisco Product Documentation](#).

Pour recevoir les nouveautés et les mises à jour de la documentation technique Cisco directement sur votre bureau, vous pouvez vous abonner au flux RSS [Quoi de neuf dans la documentation des produits Cisco](#). Les flux RSS sont un service gratuit.

## Alertes et avis de terrain

Cisco peut modifier ses produits ou déterminer des processus clés comme étant importants. Ces modifications sont annoncées par l'utilisation des alertes et avis de terrain Cisco. Vous pouvez vous inscrire pour obtenir les notifications et les notices relatives aux champs via l'outil de notification des produits Cisco, disponible sur le site Cisco.com. Cet outil vous permet également de créer un profil pour recevoir des annonces en sélectionnant tous les produits qui vous intéressent.

Connectez-vous à [www.cisco.com](http://www.cisco.com), puis accédez à l'outil à l'adresse <https://www.cisco.com/cisco/support/notifications.html>.

## Remarques concernant la documentation

Pour fournir des remarques concernant cette documentation, envoyez un message électronique à l'adresse suivante : [contactcenterproducts\\_docfeedback@cisco.com](mailto:contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com).

Nous apprécions vos commentaires.

## Conventions

Le présent document a recours aux conventions suivantes :

| Convention            | Explication  |
|-----------------------|--|
| police en <b>gras</b> | Le gras est utilisé pour signaler les commandes, notamment les saisies utilisateur, les touches, les boutons, ainsi que les noms de dossiers et de sous-menus. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisissez <b>Édition</b> &gt; <b>Rechercher</b>.</li> <li>• Cliquez sur <b>Terminer</b>.</li> </ul> |

| Convention                | Explication   |
|---------------------------|---|
| police en <i>italique</i> | L'italique est utilisé dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• Pour signaler un nouveau terme. Exemple : un <i>groupe de compétences</i> est un ensemble d'agents partageant des compétences similaires.</li><li>• Pour signaler une syntaxe que l'utilisateur doit modifier. Exemple : SI (<i>condition, valeur vraie, valeur fausse</i>)</li><li>• Pour désigner un titre de manuel. Exemple : consultez le <i>Guide d'installation et de mise à niveau pour Cisco Unified Contact Center Enterprise</i>.</li></ul> |
| Police Windows            | Les polices Windows, comme Courier, sont utilisées dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• Texte tel qu'il apparaît dans le code ou dans une fenêtre. Exemple :<br/><code>&lt;html&gt;&lt;title&gt;Cisco Systems, Inc. &lt;/title&gt;&lt;/html&gt;</code></li></ul>   |
| < >                       | Les crochets obliques sont utilisés dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• Pour signaler les arguments dont le contexte n'autorise pas l'usage de l'italique, par exemple le format ASCII.</li><li>• Pour une chaîne de caractères que l'utilisateur saisit mais qui n'apparaît pas dans la fenêtre, par exemple un mot de passe.</li></ul>  |





# CHAPITRE 1

## Interface du bureau Cisco Finesse

Lorsque vous vous connectez à Cisco Finesse, l'apparence du bureau dépend du fait que votre rôle est celui d'un agent ou d'un superviseur. Les superviseurs ont des fonctionnalités supplémentaires qui apparaissent sur leurs bureaux. La résolution prise en charge du bureau Finesse est de 1366 x 768 ou supérieure.

Ce chapitre décrit l'interface du bureau Finesse pour les agents et les superviseurs. Le bureau Finesse est personnalisable. Votre administrateur peut ajouter des gadgets personnalisés sur le bureau ou en modifier l'apparence. Ce guide aborde le bureau Finesse tel qu'il apparaît immédiatement après installation.

- [Bureau d'agent Finesse, à la page 1](#)
- [Bureau du superviseur Finesse, à la page 4](#)
- [Minuteurs des appels et d'état, à la page 6](#)
- [Comportement du bureau Finesse, à la page 7](#)
- [Basculement du bureau Finesse, à la page 7](#)
- [Un bureau Finesse ou une session Finesse IPPA par agent, à la page 8](#)
- [Prise en charge multiligne, à la page 9](#)
- [Accessibilité, à la page 9](#)

## Bureau d'agent Finesse

La figure suivante affiche le bureau d'agent Cisco Finesse tel qu'il apparaît lorsque vous vous connectez pour la première fois. Votre état initial est Non prêt.

**Illustration 1 : Bureau d'agent Cisco Finesse**

| Queue Name     | # Calls | Max Time | Ready | Not Ready | Active |     |       | WrapUp          |                     |
|----------------|---------|----------|-------|-----------|--------|-----|-------|-----------------|---------------------|
|                |         |          |       |           | In     | Out | Other | Ready (Pending) | Not Ready (Pending) |
| UCM_PG         | 0       | 00:00:00 | 0     | 0         | 0      | --  | --    | 0               | 0                   |
| MRDZ_PG        | 0       | 00:00:00 | 0     | 0         | 0      | --  | --    | 0               | 0                   |
| mark           | 0       | 00:00:00 | 0     | 0         | 0      | --  | --    | 0               | 0                   |
| Func.Agents-SG | 0       | 00:00:00 | 1     | 0         | 0      | 0   | 0     | 0               | 0                   |

Après vous être connecté, vous pouvez modifier votre statut en Prêt pour vous rendre disponible pour les appels. Les boutons de la zone de contrôle des appels évoluent en fonction de la situation.

Par exemple, les boutons suivants sont disponibles dans les situations décrites :

| Situation  | Boutons disponibles   |
|--|---|
| Lorsque vous êtes en communication   | Consultation, transfert Direct, attente, pavé numérique et terminer |
| Quand il y a un appel en attente et que vous êtes sur un appel de consultation | Conférence, Transfert, Récupération et Terminer                     |
| Lorsque vous êtes en conférence téléphonique                                   | Attente, Consultation, Transfert direct, Clavier et Terminer        |

Le bureau d'agent Finesse offre les fonctionnalités immédiates suivantes :

- Contrôle de base des appels : répondre à des appels, les mettre en attente, les récupérer, les terminer et passer des appels.
- Les Notifications d'alerte : notification qui vous informe de tous les appels vocaux lorsque la fenêtre du bureau Finesse ou l'onglet est inactif.
- Notifications de bureau :
  - Pour les appels vocaux entrants : une fenêtre contextuelle avec les détails du client configurés s'affiche avec le bouton de la réponse.
  - Pour les appels sortants initiés par une campagne : une fenêtre contextuelle avec les détails du client configurés s'affiche avec les boutons Accepter ou Refuser
- Contrôle avancé des appels : réaliser un appel de consultation et le transférer ou le transformer en conférence téléphonique après la consultation.
- Minuteurs d'état de l'agent et d'appels : le minuteur d'état de l'agent indique la durée à l'état Prêt ou Non prêt. Le minuteur d'appels indique la durée totale des appels, la durée en attente et post-appel.
- Transfert en une seule étape : transférer un appel sans devoir d'abord lancer un appel de consultation.
- Prévisualisation des appels sortants : prévisualiser l'information client de l'appel avant de choisir d'accepter, de rejeter ou de clore le contact.
- Planification d'un rappel : planifier un rappel pour un composeur d'appels sortants pour rappeler un client à un moment plus opportun.
- Prévisualisation des appels de rappel sortants personnels : après avoir prévisualisé un appel de rappel personnel, vous pouvez choisir d'accepter ou de rejeter le contact.
- Appels sortants de prévisualisation directs : prévisualiser l'information client de l'appel avant de choisir d'accepter, de rejeter ou de clore le contact.
- Reclassement d'un appel sortant de prévisualisation direct : si vous ne parvenez pas à joindre le client, vous pouvez reclasser l'appel en tant que Répondre, Fax/Modem, Occupé ou Numéro non valide.
- Envoi de caractères DTMF : envoi des caractères DTMF pour interagir avec un système IVR.
- Codes raison Non prêt et Déconnexion : raisons pour lesquelles vous modifiez votre état en Non prêt ou Déconnexion (votre administrateur définit ces raisons).
- Motifs Post-appel : motif du traitement Post-appel de chaque appel (votre administrateur définit les motifs post-appel).

- Répertoires téléphoniques : liste des contacts à partir de laquelle vous pouvez sélectionner un appel (votre administrateur définit quels contacts apparaissent dans votre répertoire téléphonique).
- Flux de travail : votre administrateur peut définir des flux de travail qui sont déclenchés par des événements d'appel et de canaux numériques (par exemple, votre administrateur peut créer un flux de travail qui provoque l'ouverture d'une fenêtre de navigateur sur votre bureau lorsque vous recevez un appel).
- Prise en charge de la langue : si votre administrateur a installé des packs de langue Finesse, lorsque vous vous connectez à Finesse, vous pouvez choisir la langue du bureau parmi une liste de langues prises en charge.
- Codes de raison système : en raison d'événements générés par le système, votre état peut changer à l'état Non prêt ou Déconnexion utilisant des codes de raison générés par le système. Dans ce cas, l'état de l'agent s'affiche en jaune.
- Conversation de bureau : vous pouvez discuter avec d'autres agents, superviseurs, ou avec d'autres experts techniques de l'entreprise.
- Passer un appel : vous pouvez passer un appel à partir du clavier de numérotation, en saisissant le numéro ou à l'aide de l'option en un seul clic du répertoire téléphonique.
- Message de l'équipe : les équipes peuvent afficher les messages envoyés par leurs superviseurs respectifs et agir en conséquence.

La fonctionnalité effectivement disponible dépend de ce que votre administrateur a configuré. Par exemple, si votre administrateur n'a pas défini de motifs Post-appel, vous ne pouvez pas choisir de motif Post-appel.



---

**Remarque**

Comme Unified CCE utilise un codage ASCII (8 bits), tandis que Finesse utilise un codage UTF-8 (32 bits), le champ Prénom dans la fenêtre de contrôle des appels est tronqué à seulement 16 caractères.

---



---

**Remarque**

Pour vous assurer que toutes les fonctions du bureau d'agent Finesse fonctionnent correctement, vous devez désactiver les bloqueurs de fenêtres contextuelles.

---

### Gadget des statistiques de file d'attente Finesse

Le bureau d'agent Finesse offre également un gadget Statistiques de file d'attente. Le gadget Statistiques de file d'attente affiche des informations sur les files d'attente auxquelles vous êtes affecté. Vous pouvez cliquer sur les en-têtes de colonne pour trier les informations par ordre croissant ou décroissant. Le gadget Statistiques de file d'attente fournit des informations sur les points suivants :

- Nom de la file d'attente : nom de la file d'attente.
- Nombre d'appels : nombre d'appels en attente dans la file d'attente.
- Durée maximale : durée passée par l'appel le plus ancien dans la file d'attente.
- Prêt : nombre d'agents affectés à la file d'attente qui sont à l'état Prêt.
- Non prêt : nombre d'agents affectés à la file d'attente qui sont à l'état Non prêt.
- Actif

- Entrant : nombre d'agents affectés à la file d'attente qui traitent des appels entrants.
- Sortant : nombre d'agents affectés à la file d'attente qui traitent des appels sortants.
- Autre : nombre d'agents affectés à la file d'attente qui traitent des appels de consultation interne.
- Post-appel
  - Prêt (En attente) : nombre d'agents affectés à la file d'attente qui passeront à l'état Prêt lorsque le traitement Post-appel sera terminé.
  - Non prêt (En attente) : nombre d'agents affectés à la file d'attente qui passeront à l'état Non prêt lorsque le traitement Post-appel sera terminé.

Pour plus d'informations sur la façon dont le gadget Statistiques de file d'attente collecte et affiche les statistiques, consultez la description du gadget fournie dans [Bureau du superviseur Finesse, à la page 4](#).

## Bureau du superviseur Finesse

La figure suivante affiche le bureau Cisco Finesse du superviseur.

**Illustration 2 : Bureau du superviseur Finesse**

| Agent Name    | State      | Time in State | Extension | Actions   |
|---------------|------------|---------------|-----------|---|
| AGENT 1001050 | Ready      | 00:13:46      | 1001001   | Monitor, Not Ready, Ready, Sign Out, View History |
| AGENT 1001049 | Logged Out | --            |           |   |
| AGENT 1001048 | Logged Out | --            |           |   |
| AGENT 1001047 | Logged Out | --            |           |   |
| AGENT 1001046 | Logged Out | --            |           |   |

Le bureau du superviseur Finesse fournit des fonctionnalités de contrôle d'appel et les éléments suivants :

- Gadget des performances de l'équipe
- Gadget des statistiques de file d'attente
- Message de l'équipe



### Remarque

Pour vous assurer que toutes les fonctions du bureau du superviseur Finesse fonctionnent correctement, vous devez désactiver les bloqueurs de fenêtres contextuelles.

### Gadget des performances de l'équipe

Sur le Gadget des performances de l'équipe, vous pouvez sélectionner une équipe à partir d'une liste des équipes qui vous sont assignées. Vous pouvez afficher les agents de cette équipe, leur état actuel, la durée dans l'état, leur l'historique des appels récents et historique des états, et leur poste. Cliquez sur les en-têtes de colonne pour trier l'information par Nom d'agent, État, Durée dans l'état, ou Poste.

Le champ **Durée dans l'état** est actualisé toutes les 10 secondes. Lorsque l'état d'un agent change, le serveur Finesse envoie une notification d'état d'agent et le minuteur repasse à 0. Un changement d'état d'agent inclut le passage de Non prêt avec un code raison à Non prêt avec un nouveau code raison.

**Remarque**

Pour l'agent déconnecté, le champ **Durée dans l'état** indique la durée totale depuis que l'agent s'est déconnecté. Pour l'heure dans l'état déconnecté à afficher, l'agent doit être connecté ou modifier l'état au moins une fois via le bureau Finesse ou via d'autres applications valider le redémarrage du serveur Finesse. Si ce n'est pas le cas, ce champ affiche une valeur vierge.

Le Gadget des performances de l'équipe fournit également les fonctionnalités suivantes :

- Surveillance silencieuse : surveiller en silence un appel de l'agent.
- Forcer un changement d'état : forcer un agent à l'état Prêt ou Non prêt, ou déconnecter un agent.

Lorsque vous surveillez en silence un agent, un bouton **Intervention** apparaît dans la zone de contrôle des appels. Cliquez sur ce bouton pour intervenir dans un appel entre l'agent et le client. Après être intervenu, vous pouvez choisir d'intercepter l'appel en interrompant l'agent.

**Remarque**

Comme Unified CCE utilise un codage ASCII (8 bits), tandis que Finesse utilise un codage UTF-8 (32 bits), le champ Prénom dans la fenêtre de performances de l'équipe est tronqué à seulement 16 caractères.

**Gadget des statistiques de file d'attente Finesse**

Le gadget Statistiques de file d'attente affiche une liste des files d'attente dont vous êtes responsable. Cliquez sur les en-têtes de colonne pour trier les informations par ordre croissant ou décroissant.

Le gadget Statistiques de file d'attente fournit les colonnes suivantes :

- Nom de la file d'attente : nom de la file d'attente.
- Nombre d'appels : nombre d'appels en attente dans la file d'attente.
- Durée maximale : durée passée par l'appel le plus ancien dans la file d'attente.
- Prêt : nombre d'agents affectés à la file d'attente qui sont à l'état Prêt.
- Non prêt : nombre d'agents affectés à la file d'attente qui sont à l'état Non prêt.
- Actif
  - Entrant : nombre d'agents affectés à la file d'attente qui traitent des appels entrants.
  - Sortant : nombre d'agents affectés à la file d'attente qui traitent des appels sortants.
  - Autre : nombre d'agents affectés à la file d'attente qui traitent des appels de consultation interne.
- Post-appel
  - Prêt (En attente) : nombre d'agents affectés à la file d'attente qui passeront à l'état Prêt lorsque le traitement Post-appel sera terminé.

- Non prêt (En attente) : nombre d'agents affectés à la file d'attente qui passeront à l'état Non prêt lorsque le traitement Post-appel sera terminé.

Les remarques suivantes fournissent des informations supplémentaires sur la façon dont le gadget Statistiques de file d'attente collecte et affiche les statistiques :

- Finesse ne calcule pas les statistiques de file d'attente, mais reçoit à la place les statistiques de file d'attente d'Unified CCE.
- Finesse n'affiche pas les statistiques de file d'attente pour la file d'attente par défaut (groupe de compétences par défaut sur Unified CCE).
- La statistique Appels sortants actifs comprend les agents en conversation sur des appels sortants passés par ces agents. Elle inclut également les appels non acheminés passés à des périphériques externes qui ne sont pas surveillés par Unified CM et à des périphériques dans un autre cluster Unified CM. Elle ne comprend pas les agents sur des appels d'options sortants.
- Si un agent passe un appel direct au poste d'un autre agent, Unified CCE incrémente la statistique Appels sortants actifs pour la file d'attente par défaut (groupe de compétences). Toutefois, Finesse n'affichant pas les statistiques de file d'attente pour la file d'attente par défaut, les statistiques Appels sortants actifs ne changent pas pour les files d'attente Finesse auxquelles l'agent est affecté.

### Message de l'équipe

Les superviseurs peuvent diffuser des messages à leurs équipes. Les équipes peuvent afficher les messages envoyés par leurs superviseurs respectifs et prendre les mesures nécessaires. Il s'agit d'une communication unidirectionnelle des superviseurs vers leurs équipes.

## Minuteurs des appels et d'état

Le minuteur d'état de l'agent apparaît à côté de la liste déroulante État de l'agent lorsque vous êtes en état Non prêt ou Prêt et est mis à jour toutes les secondes. Ce compteur est mis à jour toutes les secondes et le format est mn:s. Si vous êtes dans un état depuis plus d'une heure, le format passe à hh:mm:ss (par exemple, 05:25 ou 01:10:25).

Lorsque vous changez d'état (par exemple, de Non prêt à Prêt ou changez le code raison à Non prêt), le minuteur est réinitialisé à 00:00.

Le bureau Finesse fournit des minuteurs d'appel au moyen du gadget Contrôle des appels (au format mm:ss). Les minuteurs d'appels fournissent les informations suivantes :

- Durée totale de l'appel : indique la durée de l'appel en cours.
- Temps d'attente : Indique le total des appels sur le temps d'attente. Lorsque vous placez un appel en attente, ce minuteur affiche le temps d'attente, suivi de la durée totale de l'appel entre parenthèses.
- Durée post-appel : indique la durée que vous avez passée en état de traitement Post-appel. Si vous devez effectuer un traitement post-appel, vous passez à l'état Post-appel lorsque l'appel est terminé. Selon la configuration effectuée par l'administrateur, le minuteur peut soit compter à rebours, soit compter la durée.

Si l'appel dépasse une heure, le minuteur continue à afficher en minutes et secondes. Par exemple, pour 1 heure et 15 secondes, le compteur affiche 60:15.

**Remarque**

Si le serveur Finesse ne peut pas calculer avec précision la durée de l'état ou la durée d'appel (dans certaines conditions de basculement par exemple), le minuteur affiche « -:- - ».

## Comportement du bureau Finesse

Si le bureau Finesse n'est pas la fenêtre active et que l'une des conditions suivantes se produit, le bureau Finesse devient la fenêtre active ou clignote dans la barre des tâches.

- Vous recevez un appel entrant sur le bureau.
- Vous êtes déconnecté en raison d'un basculement ou de l'inactivité.
- Votre superviseur vous déconnecte.

Le comportement du bureau Finesse varie en fonction du navigateur utilisé et du nombre d'onglets ouverts.

**Remarque**

Pour configurer le navigateur, si vous utilisez Firefox, reportez vous à [Paramètres du navigateur pour Firefox, à la page 20](#)

**Remarque**

Ce comportement concerne uniquement les contacts vocaux (appels) et n'est pas applicable aux contacts de conversation ou de messagerie.

### Notification d'alerte

Si un appel entrant et que la fenêtre ou l'onglet du bureau Finesse est inactif, Finesse affiche une notification contenant les informations sur l'appel. Pour restaurer le bureau Finesse, cliquez sur la notification.

Le système d'exploitation contrôle la position de la notification et peut afficher celle-ci dans l'un des quatre angles de l'écran de l'ordinateur.

**Remarque**

Microsoft Internet Explorer ne prend pas en charge les notifications d'alerte.

## Basculement du bureau Finesse

Dans un déploiement de centre de contact, Cisco Finesse est installé sur deux nœuds. Si le serveur Finesse sur lequel vous êtes actuellement connecté devient hors-service, une bannière apparaît en haut de l'écran qui vous informe que le bureau a perdu la connexion au serveur.

Le bureau Finesse vérifie si l'état du serveur actuel Finesse est restauré, et si le serveur Finesse de remplacement est disponible.

Si le serveur actuel Finesse est restauré, le bureau est reconnecté. Si le serveur actuel Finesse ne peut être restauré, mais que le serveur de remplacement est disponible, votre bureau est redirigé vers le serveur de remplacement et vous êtes reconnecté automatiquement.

Lorsque le bureau bascule ou se reconnecte, si le dernier état sélectionné avant le basculement était Prêt, Finesse tente de conserver cet état. Lorsque Finesse est restauré, le bureau tente d'envoyer une requête destinée à vous remettre à l'état Prêt.

**Remarque**

Lorsque le bureau tente de se connecter au serveur secondaire, vous pouvez voir le message contextuel suivant :

**Les certificats suivants doivent être acceptés avant d'utiliser le bureau Cisco Finesse...**

Si vous ne parvenez pas à accepter les certificats de sécurité et qu'une demande d'acceptation des certificats s'affiche à nouveau, fermez la fenêtre contextuelle et continuez à vous connecter.

**Remarque**

Le bureau Finesse ne peut conserver qu'une sélection d'état Prêt qui a été effectuée sur le même bureau. Les exceptions suivantes s'appliquent :

- Si vous êtes à l'état Post-appel lorsque le bureau est restauré, Finesse n'envoie pas de requête car cela mettrait fin automatiquement à votre session Post-appel. Après l'expiration de la minuterie Post-appel, votre état est déterminé par Unified Communications Manager et peut dépendre du type de basculement qui s'est produit.
- Si vous avez été mis à l'état Non prêt, soit par votre superviseur, soit par le système (par exemple, Sonnerie sans réponse), la sélection d'état Prêt ne sera pas conservée.
- Si vous êtes configuré dans le système pour passer automatiquement à l'état Post-appel après chaque appel et achevez un appel alors que le bureau est toujours indisponible, votre sélection d'état Prêt ne pourra pas être conservée. Il s'agit de s'assurer que vous avez le temps de terminer votre session Post-appel après la restauration de Finesse suite au basculement. Cela s'applique également si vous avez sélectionné un état d'attente Prêt comme état d'attente qui ne s'applique qu'après la fin du Post-appel.
- Les modifications d'état non souhaitées ne sont pas prises en compte. Par exemple, si un superviseur modifie votre état en Prêt (et que vous n'avez pas sélectionné Prêt), votre état Prêt peut ne pas être conservé. Si votre dernière sélection était Prêt et que le système tente de modifier votre état en Non prêt (comme dans le cas de Sonnerie sans réponse), la sélection de Prêt est conservée.

## Un bureau Finesse ou une session Finesse IPPA par agent

Finesse comporte les limitations suivantes en matière de comportement de session d'agent :

- Finesse ne prend pas en charge les agents se connectant au bureau Finesse et Finesse IPPA en même temps. Les agents doivent se connecter au bureau Finesse ou Finesse IPPA.
- Finesse peut prendre en charge une combinaison d'agents dans laquelle certains utilisent Finesse IPPA, tandis que d'autres utilisent le bureau Finesse (s'ils disposent de la licence adéquate).
- Lorsque des agents sont connectés au bureau Finesse ou à Finesse IPPA, ils peuvent également se connecter simultanément à une application tierce à l'aide de l'API Finesse. (Cette configuration est

considérée comme un développement personnalisé. Comme pour d'autres personnalisations Finesse, le client ou le partenaire est responsable du développement et du test corrects de cette configuration personnalisée.)

## Prise en charge multiligne

Si le multiligne est configuré, vous pouvez avoir une ou plusieurs lignes secondaires sur votre téléphone. Cependant, Finesse ne publie pas d'informations sur les lignes secondaires sur le bureau Finesse.

## Accessibilité

Le bureau Finesse prend en charge des fonctionnalités améliorant l'accessibilité des utilisateurs malvoyants ou à l'acuité visuelle réduite. Le tableau suivant montre comment naviguer dans le bureau Finesse à l'aide des fonctions d'accessibilité.

| Élément du bureau                              | Pour effectuer les actions suivantes   | Utilisez les touches suivantes                     |
|--|--|--|
| <b>Barre d'adresse</b>                         | Se déplacer entre la barre d'adresse et les cadres (dans Internet Explorer uniquement) | F6   |
| <b>Page de connexion</b>                       |  |  |
| <b>Menu déroulant du sélecteur de langue</b>   | Accéder au menu déroulant  | Tabulation et Maj.+Tabulation à partir du champ ID |
|  | Ouvrir le menu déroulant   | Alt+Flèche vers le bas ou Entrée                   |
|  | Faire défiler le menu déroulant  | Flèches vers le haut et vers le bas                |
|  | Sélectionner une langue  | Entrée   |
|  | Masquer le menu déroulant  | Échap  |
| <b>Infobulles de l'aide sur l'agent mobile</b> | Accéder à une infobulle et l'afficher  | Tabulation et Maj.+Tabulation                      |
|  | Masquer une infobulle  | Échap  |
| <b>Acceptation du certificat</b>               | Basculer entre les liens de certificat   | Tabulation et Maj.+Tabulation                      |
|  | Ouvrir le lien de certificats pour accepter le certificat                              | Entrée   |
| <b>Gadget de contrôle des appels</b>           |  |  |
| <b>Fenêtre contextuelle d'appel entrant</b>    | Acceptez l'appel entrant   | Entrée   |

| Élément du bureau                                       | Pour effectuer les actions suivantes   | Utilisez les touches suivantes  |
|---|--|---|
| <b>Navigation dans le gadget de contrôle des appels</b> | Accéder au gadget de contrôle des appels, au répertoire téléphonique et au clavier | Tabulation et Maj.+Tabulation   |
|   | Ouvrir et fermer le gadget de contrôle des appels                                  | Entrée  |
| <b>Répertoire téléphonique</b>                          | Naviguer dans les contacts du répertoire téléphonique                              | Touches fléchées  |
|   | Sélectionner le contact pour passer un appel                                       | Entrée  |
|   | Sélectionner le contact afin de copier le numéro dans le numéroteur.               | Entrée  |
| <b>Clavier</b>  | Basculer entre l'annuaire téléphonique et le clavier                               | Tabulation, MAJ - Tabulation, puis entrez   |
|   | Naviguer entre les boutons du pavé numérique                                       | Touches fléchées, Tabulation et MAJ - Tabulation  |
|   | Passer un nouvel appel, transférer un appel ou effectuer un appel de consultation  | Appuyez sur Entrée dans le champ d'affichage du numéro<br>OU<br>Accédez au bouton Appel et appuyez sur Entrée |
| <b>Menu déroulant Motif de post-appel</b>               | Accéder au menu déroulant  | Tabulation et Maj.+Tabulation   |
|   | Ouvrir le menu déroulant   | Entrée  |
|   | Faire défiler la liste des motifs de post-appel                                    | Flèches vers le haut et vers le bas   |
|   | Sélectionner un motif Post-appel   | Barre d'espace  |
|   | Appliquer un motif de traitement post-appel  | Entrée  |
|   | Fermer le menu déroulant   | Échap   |

| Élément du bureau                                 | Pour effectuer les actions suivantes                            | Utilisez les touches suivantes  |                               |
|---|---|---|-------------------------------|
| <b>Menu déroulant<br/>Motif de post-appel</b>     | Accéder au menu déroulant                                       | Tabulation et Maj.+Tabulation   |                               |
|   | Ouvrir le menu déroulant  | Entrée  |                               |
|   | Faire défiler la liste des motifs de post-appel                 | Flèches vers le haut et vers le bas   |                               |
|   | Fermer le menu déroulant  | Échap   |                               |
|   | <b>Boîtes de dialogue Rappel et Reclasser (appels sortants)</b> | Accéder aux boutons Rappel et Reclasser   | Tabulation et Maj.+Tabulation |
| Ouvrir les boîtes de dialogue Rappel et Reclasser |   | Entrée (sur les boutons respectifs)   |                               |
| Fermer les boîtes de dialogue                     |   | Appuyez sur Échap<br>OU<br>Quitter les boîtes de dialogue à l'aide de la touche de tabulation ou de Maj.+Tabulation |                               |
| <b>Boîte de dialogue<br/>Reclasser</b>            | Naviguer dans les éléments                                      | Tabulation, Maj.+Tabulation, flèches vers le haut et vers le bas  |                               |
|   | Sélectionner une option   | Entrée  |                               |
|   | Fermer la boîte de dialogue Reclasser                           | Échap   |                               |
| <b>Calendrier des dates et heures de rappel</b>   | Accéder au calendrier et le quitter                             | Tabulation et Maj.+Tabulation   |                               |
|   | Naviguer dans le calendrier                                     | Flèches   |                               |
|   | Sélectionner une date du calendrier                             | Entrée  |                               |
|   | Accéder aux premiers ou derniers jours d'un mois                | Début et Fin  |                               |
|   | Fermer le menu contextuel                                       | Échap   |                               |
| <b>Commandes de date et d'heure de rappel</b>     | Naviguer dans les éléments                                      | Tabulation et Maj.+Tabulation   |                               |
|   | Augmenter et diminuer les valeurs d'heure et de minute          | Flèches vers le haut et vers le bas   |                               |
|   | Activer/désactiver le bouton AM/PM                              | Entrée  |                               |
|   | Fermer le menu contextuel                                       | Échap   |                               |

| Élément du bureau                | Pour effectuer les actions suivantes  | Utilisez les touches suivantes                 |
|----------------------------------|---|--|
| <b>Conversation de bureau</b>    |   |  |
| <b>Acceptation du certificat</b> | Basculer entre les liens de certificat  | Tabulation et Maj.+Tabulation                  |
|                                  | Ouvrir le lien de certificats pour accepter le certificat                             | Entrée   |
| <b>Changer d'état</b>            | Ouvrir la liste déroulante pour modifier l'état                                       | Entrée   |
|                                  | Basculer entre les états  | Touches fléchées, Tabulation et MAJ-Tabulation |
|                                  | Appliquer l'état  | Entrée   |
| <b>Rechercher des contacts</b>   | Bascule entre les résultats de la recherche   | Tabulation et Maj.+Tabulation                  |
|                                  | Fermer la liste déroulante de résultats de recherche                                  | Échap  |
| <b>Liste des contacts</b>        | Basculer entre les contacts et les groupes  | Touches fléchées, Tabulation et MAJ-Tabulation |
|                                  | Sélectionner plusieurs contacts   | Ctrl + flèches Haut et Bas                     |
|                                  | Après avoir sélectionné plusieurs contacts, accédez aux options Déplacer ou Supprimer | Tabulation et Maj.+Tabulation                  |
|                                  | Sélectionnez l'option Déplacer ou Supprimer   | Entrée   |
| <b>Nous contacter</b>            | Accéder aux options d'en-tête de contact  | Tabulation                                     |
|                                  | Options de contact ouvrir un en-tête  | Entrée   |
|                                  | Accéder aux options d'en-tête de contact  | Touches fléchées, Tabulation et MAJ-Tabulation |
|                                  | Naviguer parmi les fenêtres Ajouter, Modifier et Supprimer des contacts               | Tabulation et Maj.+Tabulation                  |
|                                  | Sélectionner une option   | Entrée   |

| <b>Élément du bureau</b>                         | <b>Pour effectuer les actions suivantes</b>                | <b>Utilisez les touches suivantes</b>                            |
|--|--|--|
| <b>Groupe</b>                                    | Accéder aux options d'en-tête de groupe                    | Tabulation   |
|  | Ouvrez les options d'en-tête de groupe                     | Entrée   |
|  | Accéder aux options d'en-tête de groupe                    | Touches fléchées, Tabulation et MAJ-Tabulation                   |
|  | Naviguer dans les fenêtres Modifier et Supprimer le groupe | Tabulation et Maj.+Tabulation                                    |
|  | Sélectionner une option                                    | Entrée   |
| <b>Fenêtre de conversation</b>                   | Passage d'un onglet de conversation à l'autre              | Tabulation et Maj.+Tabulation                                    |
|  | Sélectionnez l'onglet de conversations                     | Entrée   |
|  | Fermer l'onglet de conversation                            | Entrée   |
|  | Fermer la fenêtre de discussion                            | Entrée   |
|  | Redimensionner la fenêtre de conversation                  | Entrée   |
|  | Réduire ou restaurer la fenêtre de conversation            | Entrée   |
| <b>Messages de l'équipe</b>                      |  |  |
| <b>Messages de l'équipe</b>                      | Naviguer dans les éléments                                 | Tabulation, Maj.+Tabulation, flèches vers le haut et vers le bas |
|  | Sélectionner une option                                    | Entrée   |
|  | Fermer la boîte de dialogue.                               | Échap  |
|  | Afficher les messages récents                              | Maj+Tab  |
|  | Revenir et supprimer                                       | Tab+ Entrée  |
| <b>Gadget des statistiques de file d'attente</b> |  |  |

| Élément du bureau                                | Pour effectuer les actions suivantes                             | Utilisez les touches suivantes      |
|--|--|-------------------------------------|
| <b>Gadget des statistiques de file d'attente</b> | Accéder au gadget des statistiques de file d'attente             | Tabulation et Maj.+Tabulation       |
|  | Parcourir l'en-tête du tableau Statistiques de file d'attente    | Tabulation et Maj.+Tabulation       |
|  | Parcourir les cellules du tableau statistiques de file d'attente | Tabulation et Maj.+Tabulation       |
| <b>Bureau</b>                                    |  |                                     |
| <b>Envoyer le rapport d'erreur</b>               | Accéder à une infobulle et l'afficher                            | Tabulation et Maj.+Tabulation       |
|  | Masquer une infobulle  | Échap                               |
|  | Pour envoyer le rapport d'erreur                                 | Entrée                              |
| <b>Déconnexion</b>                               | Pour se déconnecter du bureau Finesse                            | Entrée                              |
| <b>Gadget tiers</b>                              |  |                                     |
| <b>Icône Maximiser la taille du gadget</b>       | Accéder à l'icône Maximiser la taille du gadget                  | Tabulation et Maj.+Tabulation       |
|  | Agrandir et restaurer un gadget tiers                            | Entrée                              |
| <b>Les canaux numériques</b>                     |  |                                     |
| <b>État de l'agent</b>                           | Accéder au gadget de l'état de l'agent canal numérique           | Tabulation et Maj.+Tabulation       |
|  | Ouvrir et fermer le menu déroulant des options du gadget.        | Entrée                              |
|  | Ouvrir et fermer le menu déroulant des options du gadget.        | Échap                               |
|  | Navigation dans les options de liste déroulante.                 | Flèches vers le haut et vers le bas |
|  | Sélectionner une option dans la liste déroulante.                | Entrée                              |

### Prise en charge d'un lecteur d'écran

Cisco Finesse prend également en charge le logiciel de lecture d'écran JAWS pour les éléments suivants :

| Page ou gadget                            | Élément                         | Remarques   |
|---|---------------------------------|---|
| Page de connexion                         | Icône d'aide sur l'agent mobile | Le lecteur d'écran lit un texte décrivant l'icône d'aide.   |
|   | Erreur de connexion non valide  | Lorsqu'une erreur de connexion se produit suite à la saisie d'un mot de passe ou d'un nom d'utilisateur non valide, le lecteur d'écran lit l'erreur.<br><br><b>Remarque</b> Dans Internet Explorer, le message est lu de une à trois fois.  |
| Gadget des statistiques de file d'attente | Titre                           | Le lecteur d'écran lit le titre du gadget (Statistiques de file d'attente).   |
|   | Tableau                         | Le lecteur d'écran lit chaque en-tête de tableau et chaque cellule du tableau.<br><br><b>Remarque</b> Les valeurs d'une cellule peuvent ne pas être à jour. Pour que le lecteur d'écran puisse lire la valeur la plus récente, passez à une autre cellule, puis revenez à l'ancienne cellule. |

| Page ou gadget                | Élément                  | Remarques   |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| Gadget de contrôle des appels | Répertoire téléphonique  | <p>Le lecteur d'écran lit le contenu du répertoire téléphonique.</p> <p><b>Remarque</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le lecteur d'écran ne peut pas lire le résumé de ce tableau à l'aide de la combinaison de touches CTRL+INSER+T. Vous pouvez utiliser à la place la touche d'en-tête.</li> <li>• Le répertoire téléphonique ne prend pas en charge l'utilisation de la combinaison de touches CTRL+ALT+Touches de déplacement vers LA DROITE/GAUCHE/LE HAUT/LE BAS pour se déplacer entre les cellules du tableau.</li> <li>• Le lecteur d'écran ne lit pas l'en-tête de chaque colonne dans IE11.</li> </ul>   |
|                               | Clavier                  | <p>Le lecteur d'écran lit le nombre du pavé numérique et les lettres qui lui sont associées (ABC, DEF, etc.).</p> <p><b>Remarque</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans le résumé du tableau, si vous sélectionnez le tableau, le lecteur d'écran lit le résumé du tableau, qui est Pavé numérique.</li> <li>• Si vous appuyez sur Entrée sur un bouton du pavé numérique lorsque JAWS est activé, les chiffres ne sont pas saisis ou affichés dans la boîte d'édition au dessus du pavé numérique.</li> <li>• Si vous utilisez la combinaison de touches Ctrl+Alt+Touches de déplacement vers la droite, la gauche, le haut et le bas pour vous déplacer entre les cellules, des boutons supplémentaires sont lus sur le pavé numérique.</li> </ul> |
|                               | Erreurs de ligne d'appel | <p>Le lecteur d'écran lit les messages d'erreur de ligne d'appel.</p>   |

| <b>Page ou gadget</b> | <b>Élément</b>                                   | <b>Remarques</b>  |
|-----------------------|--|---|
| <b>Bureau d'agent</b> | En-têtes   | Le lecteur d'écran lit tous les en-têtes sur le bureau d'agent (éléments HTML <h1> à <h6]>).  |
|                       | Bannière de basculement                          | Lors du basculement, le lecteur d'écran lit l'instruction située dans la bannière rouge. Une fois le basculement terminé, le lecteur d'écran lit l'instruction située dans la bannière verte. |
|                       | Texte de changement d'état                       | Lorsque l'état de l'agent change, le lecteur d'écran lit le nouvel état.  |
| <b>Bureau</b>         | Icône d'aide sur l'envoi de journaux aux clients | Le lecteur d'écran lit un texte décrivant l'icône d'aide.   |





## CHAPITRE 2

### Tâches courantes

---

Ce chapitre décrit les tâches courantes que les agents et les superviseurs effectuent. Ces tâches comprennent la connexion au bureau et la déconnexion, la modification de l'état, la sélection des codes raison et des motifs du traitement Post-appel, et les tâches de contrôle des appels.

- [Paramètres du navigateur pour Internet Explorer, à la page 19](#)
- [Paramètres du navigateur pour Firefox, à la page 20](#)
- [Connectez-vous au bureau Cisco Finesse, à la page 21](#)
- [Connexion en tant qu'agent mobile, à la page 24](#)
- [Déconnexion du bureau Finesse, à la page 25](#)
- [Modifier votre état, à la page 26](#)
- [Afficher une fenêtre contextuelle de notifications des chaînes numériques, à la page 27](#)
- [Passer un appel, à la page 27](#)
- [Répondre à un appel, à la page 28](#)
- [Répondre à un appel de prévisualisation d'option d'appel sortant, à la page 29](#)
- [Répondre à un appel sortant de prévisualisation direct, à la page 29](#)
- [Reclasser un appel sortant de prévisualisation direct, à la page 30](#)
- [Planifier un rappel, à la page 30](#)
- [Répondre à un appel de rappel personnel d'option d'appel sortant, à la page 31](#)
- [Lancer un appel de consultation, à la page 32](#)
- [Transférer un appel \(transfert en une seule étape\), à la page 32](#)
- [Envoyer DTMF, à la page 33](#)
- [Conversation de bureau, à la page 34](#)
- [Appliquer un motif de traitement post-appel, à la page 39](#)
- [Forcer le travail post-appel, à la page 41](#)
- [Afficher Mon historique, à la page 41](#)
- [Affichage de plusieurs vues de rapport de données en temps réel, à la page 42](#)
- [Affichage des données de Cisco Context Service, à la page 42](#)
- [Afficher un message de l'équipe, à la page 42](#)
- [Envoyer le rapport d'erreur, à la page 43](#)

### Paramètres du navigateur pour Internet Explorer

Pour garantir que toutes les fonctions de Finesse fonctionnent correctement dans Internet Explorer, procédez comme suit :

1. Désactivez les bloqueurs de fenêtres pop-up.
2. Configurez les paramètres de confidentialité et les paramètres avancés suivants :
  1. Depuis le menu du navigateur, sélectionnez **Outils** > **Options Internet**.
  2. Dans l'onglet **Confidentialité**, cliquez sur **Sites**.
  3. Dans la zone Adresse du site Web, entrez le nom de domaine pour le serveur Finesse côté A.
  4. Cliquez sur **Autoriser**.
  5. Dans la zone Adresse du site Web, entrez le nom de domaine pour le serveur Finesse côté B.
  6. Cliquez sur **Autoriser** > **OK**.
3. Activez les paramètres de sécurité suivants pour permettre aux utilisateurs de se connecter :
  - Exécuter les contrôles ActiveX et les plug-ins
  - Contrôles ActiveX reconnus sûrs pour l'écriture de scripts
  - Scripts actifs

Pour activer ces paramètres :

1. Depuis le menu du navigateur Internet Explorer, sélectionnez **Outils** > **Options Internet**.
2. Dans l'onglet **Sécurité**, cliquez sur **Personnaliser le niveau**.
3. Sous Contrôles ActiveX et plug-ins, sélectionnez **Activer** pour **Exécuter les contrôles ActiveX et les plug-ins** et **Contrôles ActiveX reconnus sûrs pour l'écriture de scripts**.
4. Sous Script, sélectionnez **Activer** pour **Scripts actifs**.



#### Remarque

Si le client utilise des certificats auto-signés par une autorité de certification (Certificate Authority) et que ses agents utilisent le nom de domaine complet du serveur, la connexion à Finesse sur HTTPS ne doit pas générer d'erreurs ou avertissements de certificat.

## Paramètres du navigateur pour Firefox

Procédez comme suit pour que Finesse se comporte comme prévu lorsqu'il n'est pas la fenêtre active :

### Procédure

- Étape 1** Ouvrez le navigateur Mozilla Firefox et entrez la commande **about:config** dans la barre d'adresse.
- Étape 2** Dans la page de garantie, cliquez sur **Accepter les risques !**.
- Étape 3** Dans le champ **Rechercher**, entrez `dom.disable_window_flip`.
- Étape 4** Double-cliquez sur **dom.disable\_window\_flip** pour définir la valeur sur *false*.

**Étape 5** Redémarrez Firefox.

---

## Connectez-vous au bureau Cisco Finesse

### Procédure

---

- Étape 1** Dans la barre d'adresse de votre navigateur, saisissez `https://FQDN du serveur Finesse:8445/desktop`, où *FQDN du serveur Finesse* est le nom de domaine complet du serveur Cisco Finesse.
- Étape 2** Si votre centre de contact a installé un pack linguistique pour Cisco Finesse, un sélecteur de langue apparaît sur le bureau. Dans la liste déroulante du sélecteur de langue, choisissez la langue que vous souhaitez voir apparaître sur le bureau. Cliquez sur **Suivant**.
- Remarque** Vous pouvez également sélectionner une langue en faisant figurer les paramètres régionaux dans le cadre de l'URL (par exemple, `https://FQDN du serveur Finesse/desktop?locale=fr_FR`) ou en modifiant les préférences linguistiques de votre navigateur. La langue par défaut est l'anglais (en\_US).
- Si votre centre de contact n'a pas installé de pack linguistique pour Cisco Finesse, la langue locale du bureau est l'anglais uniquement.
- Étape 3** Dans le champ **Nom d'utilisateur**, saisissez votre nom d'utilisateur ou ID de l'agent.
- Remarque** Les noms d'utilisateur d'agent Cisco Finesse ne peuvent contenir que des caractères ASCII sur 7 bits imprimables (l'un des 94 caractères numérotés de 33 à 126). Les caractères pris en charge sont : **A-Z et 0 à 9, ,, -, ! , ~ , \$ , ^ , & , ( , ) , " , ' , { , } , @ , .** Les caractères suivants ne sont pas pris en charge, / , \ , [ , ] , ; , : , | , = , > , + , \* , ? , < , > .
- Étape 4** Saisissez votre mot de passe dans le champ **Mot de passe**.
- Étape 5** Dans le champ **Numéro de poste**, saisissez votre numéro de poste téléphonique.
- Étape 6** Cliquez sur **Connexion**.
- Remarque** Le bouton **Connexion** est activé lorsque vous renseignez les champs de nom d'utilisateur, mot de passe et numéro de poste. Si un champ est incomplet, le bouton **Connexion** demeure désactivé.
- Étape 7** Pour modifier la langue qui s'affiche sur votre bureau, utilisez le lien **Modifier la langue** pour revenir à l'écran Sélecteur de langue et choisissez la langue.
- Vous êtes connecté au bureau Cisco Finesse et votre état est défini à Non prêt. En cliquant sur les options de l'utilisateur dans le coin supérieur droit, votre rôle (agent ou superviseur), nom de l'agent, ID de l'agent, numéro de poste et de téléphone portable s'affichent dans la liste déroulante.

**Remarque** Lorsque vous vous connectez au bureau Finesse pour la première fois, vous êtes invité à définir vos préférences pour les notifications. Choisissez de toujours recevoir ou autoriser les notifications d'alerte. Notez que les notifications d'alerte ne s'affichent pas si votre navigateur est défini en mode privé, par exemple avec **Nouvelle fenêtre incognito** dans Chrome ou **Nouvelle fenêtre privée** dans Firefox.

---

## Se connecter au bureau Cisco Finesse en mode Single Sign-On (Authentification unique)

### Procédure

---

- Étape 1** Dans la barre d'adresse de votre navigateur, saisissez `https://FQDN du serveur Finesse:8445/desktop`, où *FQDN du serveur Finesse* est le nom de domaine complet du serveur Cisco Finesse.
- Étape 2** Si votre centre de contact a installé un pack linguistique pour Cisco Finesse, un **sélecteur de langue** apparaît sur le bureau. Dans la liste déroulante du sélecteur de langue, choisissez la langue que vous souhaitez voir apparaître sur le bureau. Cliquez sur **Suivant**.

**Remarque** Vous pouvez également sélectionner une langue en faisant figurer les paramètres régionaux dans le cadre de l'URL (par exemple, `https://FQDN du serveur Finesse/desktop?locale=fr_FR`) ou en modifiant les préférences linguistiques de votre navigateur. La langue par défaut est l'anglais (en\_US).

Si votre centre de contact n'a pas installé de pack linguistique pour Cisco Finesse, la langue locale du bureau est l'anglais uniquement.

- Étape 3** Sur la page suivante, saisissez vos **nom d'utilisateur** et **mot de passe**, puis cliquez sur **Connexion**.
- Étape 4** Dans le champ **Poste**, saisissez votre poste et cliquez sur **Envoyer**.
- Étape 5** Pour modifier la langue qui s'affiche sur votre bureau, cliquez sur le lien **Modifier la langue** pour revenir à l'écran Sélecteur de langue et choisissez la langue.

Vous êtes connecté au bureau Cisco Finesse et votre état est défini à Non prêt. En cliquant sur les options de l'utilisateur dans le coin supérieur droit, votre rôle (agent ou superviseur), nom de l'agent, ID de l'agent, numéro de poste et de téléphone portable s'affichent dans la liste déroulante.

**Remarque** Lorsque vous vous connectez pour la première fois, vous êtes invité à définir votre préférence concernant les notifications. Sur la page de connexion, le champ Nom d'utilisateur est automatiquement rempli et désactivé. Choisissez de toujours recevoir ou autoriser les notifications d'alerte. Notez que les notifications d'alerte ne s'affichent pas si votre navigateur est défini en mode privé, par exemple avec **Nouvelle fenêtre incognito** dans Chrome ou **Nouvelle fenêtre privée** dans Firefox.

---

## Connexion au bureau Finesse en mode Hybride

### Procédure

---

- Étape 1** Dans la barre d'adresse de votre navigateur, entrez `http://nom de domaine complet du serveur :8445 Finesse/finext-desktop`.
- où *FQDN du serveur Finesse* est le nom de domaine complet du serveur Finesse.
- Étape 2** Si votre centre de contact a installé un pack linguistique pour Finesse, un écran de **sélecteur de langue** apparaît sur le bureau. Dans la liste déroulante du sélecteur de langue, choisissez la langue que vous souhaitez voir apparaître sur le bureau et cliquez sur **Suivant**.
- Remarque** Vous pouvez également sélectionner une langue en faisant figurer les paramètres régionaux dans le cadre de l'URL (par exemple, `http://FQDN du serveur Finesse/desktop?locale=fr_FR`) ou en modifiant les préférences linguistiques de votre navigateur. La langue par défaut est l'anglais (en\_US).
- Si votre centre de contact n'a pas installé de pack linguistique pour Finesse, la langue locale du bureau est l'anglais uniquement.
- Étape 3** Sur la page de connexion, entrez votre **Nom d'utilisateur** et cliquez sur **Suivant**.
- Étape 4** Si l'agent est en mode SSO, la page de connexion Finesse s'affiche. Entrez votre **Numéro de poste** et cliquez sur **Envoyer**.
- Si l'agent est en Mode Non SSO, saisissez votre **Mot de passe** et **Numéro de poste**. Cliquez sur **Connexion**.
- Étape 5** Pour modifier la langue qui s'affiche sur votre bureau, cliquez sur le lien **Modifier la langue** pour revenir à l'écran Sélecteur de langue et choisissez la langue.
- Vous êtes connecté au bureau Cisco Finesse et votre état est défini à Non prêt. En cliquant sur les options de l'utilisateur dans le coin supérieur droit, votre rôle (agent ou superviseur), nom de l'agent, ID de l'agent, numéro de poste et de téléphone portable s'affichent dans la liste déroulante.
- Remarque** Les utilisateurs en mode Hybride qui n'ont pas de connexion unique (SSO) activée peuvent se connecter avec un nom d'utilisateur différent en cliquant sur le lien **Se connecter avec un nom d'utilisateur différent**. Une page de connexion s'ouvre alors, qui vous permet d'entrer vos informations de connexion.
- Remarque** Lorsque vous vous connectez pour la première fois, vous êtes invité à définir votre préférence concernant les notifications. Choisissez de toujours recevoir ou autoriser les notifications d'alerte. Notez que les notifications ne s'affichent pas si votre navigateur est défini en mode privé, par exemple avec **Nouvelle fenêtre incognito** dans Chrome ou **Nouvelle fenêtre privée** dans Firefox.
- 

## Connexion via IPv6

Si l'administrateur vous le demande, vous pouvez vous connecter à Finesse à l'aide d'un client IPv6 seul. Dans ce cas, incluez le port HTTP ou HTTPS approprié dans l'URL de connexion à l'étape 1 de la procédure précédente.

- Pour un accès sécurisé à l'aide de HTTPS, entrez :

`https://<FQDN>:8445/desktop`

- Pour un accès HTTP, entrez :

`http://<FQDN>:8082/desktop`

Les étapes restantes de la procédure de connexion demeurent identiques pour IPv6.

## Verrouillage du compte après cinq tentatives de connexion infructueuses

Si vous tentez de vous connecter à Finesse cinq fois de suite avec un mot de passe erroné, Finesse bloque l'accès à votre compte pendant cinq minutes. Pour des raisons de sécurité, si vous tentez de vous connecter à nouveau pendant ce délai, Finesse ne vous informe pas que votre compte est verrouillé. Vous devez patienter cinq minutes avant de réessayer. N'essayez pas de vous reconnecter lorsque votre compte est verrouillé, sous peine de remettre à zéro le minuteur de verrouillage et de devoir à nouveau patienter cinq minutes supplémentaires.

Cette restriction s'applique quel que soit le mode de connexion, sur le bureau, en tant qu'agent mobile ou à l'aide de Finesse IP Phone Agent (IPPA).

## Connexion en tant qu'agent mobile

Lorsque vous vous connectez en tant qu'agent mobile, vous pouvez utiliser n'importe quel téléphone (téléphone fixe ou téléphone mobile) accessible du système téléphonique du centre de contact pour recevoir des appels.

Pour obtenir plus d'informations sur l'utilisation de la fonction d'agent mobile, consultez le *Guide des fonctionnalités Cisco Unified Contact Center Enterprise*.

### Procédure

- 
- Étape 1** Saisissez dans la barre d'adresse de votre navigateur : `http://FQDN du serveur Finesse/`, où *FQDN* est le nom de domaine complet du serveur Finesse.
- Étape 2** Dans les champs **ID**, **Mot de passe**, et **Poste**, saisissez votre nom d'utilisateur ou ID de l'agent, mot de passe et numéro de poste.
- Dans le cas d'un agent mobile, le poste représente votre poste virtuel, également connu sous le nom de port CTI local (LPC).
- Étape 3** Cochez la case **Se connecter en tant qu'agent mobile**.
- Étape 4** Les champs Mode et Numéro d'appel apparaissent. Dans la liste déroulante Mode, choisissez le mode que vous souhaitez utiliser.

### Exemple :

En mode Appel par appel, votre numéro de téléphone est composé pour chaque appel entrant et déconnecté lorsque l'appel se termine.

En mode de Connexion dédiée votre téléphone est appelé lorsque vous vous connectez et la ligne reste connectée tout au long des différents appels des clients.

- Étape 5** Dans le champ Numéro d'appel, saisissez votre numéro de téléphone et cliquez sur **Connexion**.
- En mode de connexion dédiée, le bureau doit recevoir et répondre à un appel de configuration avant que la connexion ne soit complète.
- Vous êtes connecté au bureau Cisco Finesse et votre état est défini à Non prêt. En cliquant sur les options de l'utilisateur dans le coin supérieur droit, votre rôle (agent ou superviseur), nom de l'agent, ID de l'agent, numéro de poste et de téléphone portable s'affichent dans la liste déroulante.

---

Lorsque vous cochez la case **Se connecter en tant qu'agent mobile** et choisissez un mode (Appel par appel ou Connexion dédiée), Finesse stocke un cookie dans votre navigateur qui permet à ce dernier de se souvenir de ces sélections. Lorsque vous accédez de nouveau à la page de connexion, la case à cocher **Se connecter en tant qu'agent mobile** et le mode sont déjà . Ces sélections sont conservées après plusieurs connexions, redémarrages du navigateur, et scénarios de basculement.

Toutefois, si vous accédez directement à un autre serveur Finesse et ne vous êtes pas déjà connecté à ce dernier comme agent mobile, vous devrez effectuer à nouveau ces sélections.

## Déconnexion du bureau Finesse



- Important** Ne fermez pas votre navigateur pour vous déconnecter du bureau Finesse. Finesse peut mettre jusqu'à 120 secondes pour détecter que votre navigateur est fermé et 60 secondes supplémentaires pour vous déconnecter. Finesse peut continuer à vous acheminer des contacts pendant ce temps.
- Déconnectez-vous du bureau, comme décrit dans la procédure suivante.

---

### Procédure

- Étape 1** Assurez-vous que votre état est défini sur Non prêt. Cliquez sur l'icône d'options de l'utilisateur dans le coin supérieur droit de l'écran. L'option de déconnexion s'affiche avec une liste déroulante de codes motif de déconnexion.
- Étape 2** Sélectionnez le code motif de déconnexion approprié pour vous déconnecter.
- Remarque** Si aucun code motif de déconnexion n'est configuré pour votre équipe, Finesse vous déconnecte lorsque vous cliquez sur **Déconnexion**.
- Étape 3** Dans l'écran de confirmation de **Déconnexion**, vous pouvez choisir de quitter le navigateur ou d'être redirigé vers le bureau Finesse en cliquant sur le lien **Connexion**. Cela vous redirige vers l'écran de connexion Finesse en fonction de vos informations d'identification de l'utilisateur.

## Modifier votre état

Lorsque vous vous connectez au bureau Cisco Finesse, votre état est défini sur Non prêt par défaut. Ceci s'applique à la fois à la voix et aux canaux numériques.

Vous pouvez ensuite définir votre état sur Prêt ou choisir l'un des codes motif Non prêt configurés.

Lorsque vous êtes en communication, en conversation ou répondez à un courrier électronique, vous pouvez sélectionner et appliquer un état lorsque vous terminez la tâche.

## Modifier votre état pour les canaux vocaux

Lorsque vous vous connectez au bureau Cisco Finesse, votre état est défini sur Non prêt par défaut. Pour accepter l'appel entrant, vous devez définir votre état sur Prêt.

Lorsque vous prenez un appel, vous pouvez modifier votre état après la fin de l'appel. Si vous devez effectuer un traitement post-appel, quand un appel est terminé, vous passerez à l'état Post-appel. En état Post-appel, vous pouvez mener à bien tout travail post-appel. Si le traitement post-appel est facultatif dans votre cas, vous pouvez sélectionner Post-appel lors d'un appel pour passer à l'état Post-appel lorsque l'appel est terminé.

Pour mettre fin à l'état Post-appel, vous pouvez sélectionner votre nouvel état dans la liste déroulante ou attendre la fin du minuteur pré-configuré.

### Procédure

- 
- Étape 1** Cliquez sur la flèche déroulante à côté de votre état actuel.
- Étape 2** Sélectionnez l'état approprié dans la liste.
- 

Votre état d'agent est modifié pour refléter votre nouvel état sélectionné. Si vous sélectionnez le changement d'état alors que vous êtes toujours en communication, le changement d'état est répercuté après l'exécution de l'appel.

## Modifier votre état pour tous les canaux numériques

Lorsque vous vous connectez au bureau Cisco Finesse, l'état par défaut sera Non prêt pour tous les canaux numériques. Pour les canaux numériques individuels, l'état par défaut répercuté est en fonction de l'enregistrement pour ce canal particulier.



### Remarque

Vous pouvez inscrire et configurer jusqu'à quatre canaux numériques pour le déploiement de Unified CCE.

---

Pour changer l'état de tous les canaux numériques :

### Procédure

- 
- Étape 1** Cliquez sur la flèche déroulante à côté de votre état actuel.

**Étape 2** Sélectionnez l'état Prêt dans la liste.

---

Pour tous les canaux numériques, le changement d'état sélectionné est affiché comme Prêt.

**Que faire ensuite**

Poursuivez pour modifier l'état de vos canaux numériques enregistrés individuels.

## Modifier votre état pour des canaux numériques individuels

Vous pouvez modifier l'état des canaux numériques individuels que vous avez configurés et enregistrés.

**Procédure**

---

**Étape 1** Cliquez sur la liste déroulante à côté du canal configuré.

**Étape 2** Sélectionnez l'état souhaité dans la liste.

---

Le changement d'état pour les canaux numériques individuels est reflété comme changement de couleur de l'icône. Par exemple, pour indiquer le changement d'état, si vous avez enregistré Disponible et Non disponible en tant que terminologie pour le canal **Conversation** et que vous sélectionnez Disponible pour votre état, l'icône **Conversation** devient verte et si vous sélectionnez Non Disponible l'icône **Conversation** devient rouge.

## Afficher une fenêtre contextuelle de notifications des chaînes numériques

Lorsque vous recevez une demande de conversation, d'e-mail ou de canal numérique que vous avez enregistré et configuré, une fenêtre contextuelle de notification s'affiche sur le bureau Finesse. Cliquez sur **Accepter** pour accepter la demande ou **Rejeter** rejeter la demande.



**Remarque**

---

Si vous n'acceptez pas la demande, la fenêtre contextuelle de notification disparaît. La durée de la notification est configurée par l'administrateur.

---

## Passer un appel

Votre état doit être défini sur Prêt ou Non prêt pour passer un appel sortant.



**Remarque** Finesse prend en charge l'utilisation de tous les caractères ASCII lors du passage d'un appel. Finesse convertit les lettres saisies sur le clavier de numérotation en nombres. Il ne supprime pas des caractères non numériques (notamment les parenthèses et traits d'union) de numéros de téléphone. Tous les caractères spéciaux et alphabétiques des numéros de téléphone, y compris #, \*, +, et : sont pris en charge.

### Procédure

- Étape 1** Cliquez sur l'icône de clavier de numérotation sur le bureau Cisco Finesse.
- La boîte de dialogue Numéroteur contenant le clavier et une liste de contacts téléphoniques s'affiche. Votre administrateur vous attribue des contacts téléphoniques.
- Étape 2** Cliquez sur le contact dans la liste ou entrer le numéro manuellement dans le clavier pour passer un appel.
- Remarque** Saisissez du texte dans la zone de recherche pour rechercher dans la liste des contacts. Pour modifier le numéro avant de passer un appel, cliquez sur l'icône Modifier en regard du contact pour remplir le clavier de numérotation avec le numéro de téléphone.
- Étape 3** Pour terminer l'appel, cliquez sur **Terminer**.

## Répondre à un appel

Vous devez être à l'état Prêt pour être disponible pour les appels des clients. Quand un appel arrive sur le bureau, votre état passe automatiquement à Réservé. Une fenêtre contextuelle de notification avec les détails du client configurés s'affiche avec le bouton **Réponse**.



**Remarque** Vous pouvez recevoir un appel d'un autre agent pendant que vous êtes à l'état Non prêt.

### Procédure

- Étape 1** Cliquez sur **Réponse** dans la fenêtre contextuelle de notification.
- Votre état passe à Conversation. Vous êtes connecté à l'appelant. Les variables d'appel configurées s'affichent dans la zone de contrôle des appels et peuvent être agrandies ou réduites, si nécessaire. Cela est possible grâce à la flèche agrandir/réduire ou en cliquant sur le contrôle d'appel. Si un deuxième appel arrive sur le bureau, l'affichage des variables d'appel de l'appel initial est réduit.
- Étape 2** Pour terminer l'appel, cliquez sur **Terminer**.
- Votre état passe à Prêt et vous êtes disponible pour le prochain appel entrant.

Pour être à l'état Non prêt lorsque l'appel est terminé, cliquez sur la flèche déroulante à côté de votre état pendant que vous êtes en communication et choisissez Prêt ou Non prêt avec le code motif approprié. Votre état passe de Conversation --> Non prêt (en attente). Lorsque l'appel est terminé, votre état passe à Non prêt.

---

## Répondre à un appel de prévisualisation d'option d'appel sortant

Un appel de prévisualisation d'option d'appel sortant vous permet de visualiser les informations de contact d'un client avant de choisir d'accepter ou de refuser l'appel.

### Procédure

---

- Étape 1** Assurez-vous que votre état est défini sur Prêt, pour recevoir un appel.
- L'appel de prévisualisation d'option sortante arrive sur le bureau sous la forme d'une fenêtre contextuelle avec les boutons **Accepter** et **Refuser**. Le gadget de contrôle des appels s'agrandit pour afficher les informations du client.
- Étape 2** Après avoir vérifié les informations, cliquez sur **Accepter** pour accepter l'appel ou sur **Refuser** pour refuser l'appel.
- Si vous acceptez l'appel, le système effectue l'appel au client. Si la tentative réussit, vous êtes connecté au client. Si la tentative échoue, l'appel de réservation disparaît et Finesse vous transfère à l'état Prêt.
- Si vous refusez l'appel, vous devez choisir de rejeter ou de fermer le contact. Si vous cliquez sur **Rejeter**, le contact reste dans la campagne pour une nouvelle tentative à une date ultérieure. Si vous cliquez sur **Fermer**, le contact est clos pour la durée de la campagne.
- 

## Répondre à un appel sortant de prévisualisation direct

Un appel sortant de prévisualisation direct vous permet de visualiser les informations de contact d'un client avant de choisir d'accepter ou de refuser l'appel.

### Procédure

---

- Étape 1** Assurez-vous que votre état est défini sur Prêt, pour recevoir un appel.
- Un appel sortant de prévisualisation directe arrive sur le bureau comme un fenêtre contextuelle dotée de boutons **Accepter** et **Refuser**. Votre état passe à réservé (sortant). Le gadget de contrôle des appels s'agrandit pour afficher les informations du client.
- Étape 2** Après avoir vérifié les informations, cliquez sur **Accepter** pour accepter l'appel ou sur **Refuser** pour refuser l'appel.
- Si vous acceptez l'appel, le système passe l'appel au client directement depuis votre téléphone. Si la tentative réussit, vous êtes connecté au client. Si la tentative échoue, Finesse vous fait passer à l'état Prêt.

Si vous refusez l'appel, vous devez choisir de rejeter ou de fermer le contact. Si vous cliquez sur **Rejeter**, le contact reste dans la campagne pour une nouvelle tentative à une date ultérieure. Si vous cliquez sur **Fermer**, le contact est clos pour la durée de la campagne.

## Reclasser un appel sortant de prévisualisation direct

Le bouton Reclasser vous permet de reclasser un appel sortant de prévisualisation direct en tant que Répondeur, Fax, Numéro non valide ou Vocal. Par défaut, un appel est classé comme Vocal. Ce bouton est disponible après avoir accepté l'appel de prévisualisation directe et le demeure pendant la durée de vie de l'appel. Il est également disponible lorsque vous êtes à l'état Post-appel. Vous pouvez reclasser un appel plusieurs fois.

### Procédure

- Étape 1** Répondre à un appel sortant de prévisualisation direct
- Étape 2** Écoutez l'appel. Si vous déterminez que le numéro appelé est occupé, est un répondeur, un fax ou un numéro non valide, cliquez sur **Reclasser**.
- Étape 3** Choisissez l'option appropriée dans la liste déroulante générée. L'icône située sur le bouton Reclasser devient l'icône de l'option sélectionnée.
- Étape 4** Pour terminer l'appel, cliquez sur **Terminer**.

## Planifier un rappel

Si vous traitez un appel composé sortant et que le client souhaite être rappelé à une heure ultérieure, vous pouvez planifier un rappel.

### Procédure

- Étape 1** Pendant que vous êtes en ligne cliquez sur **Rappel**.  
La boîte de dialogue Rappel apparaît. Le champ Heure actuelle contient l'heure actuelle dans le fuseau horaire du client (ce champ est en lecture seule). Le champ Numéro de téléphone contient le numéro de téléphone qui a été composé pour cet appel.
- Étape 2** Si le client préfère se faire appeler sur un numéro de téléphone différent, entrez le nouveau numéro de téléphone dans le champ Numéro de téléphone.
- Étape 3** Dans les champs Date et heure, entrez la date et l'heure d rappel du client. Entrez la date et l'heure dans les champs respectifs ou sélectionnez la date et l'heure à partir du calendrier affiché.  
Vous devez saisir l'heure du lieu du client (pas l'heure de votre région).  
Vous pouvez basculer entre AM ou PM et cliquez sur **Entrée**.

**Remarque** L'heure correspond au fuseau horaire du client. Finesse utilise le code téléphonique de la zone du client afin de déterminer le fuseau horaire. Un client utilisant un téléphone mobile peut ne pas être dans le fuseau horaire qui correspond au code téléphonique de la zone. Par conséquent, vous devez confirmer le fuseau horaire avec le client.

**Étape 4** Cliquez sur **Planification**.

**Étape 5** Si vous avez besoin de mettre à jour les informations après avoir planifié un rappel, cliquez sur **Rappel** pour rouvrir la boîte de dialogue de rappel.

**Étape 6** Mettez à jour les champs nécessaires, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

**Étape 7** Si vous avez besoin d'annuler le rappel après l'avoir planifié, cliquez sur **Rappel** pour rouvrir la boîte de dialogue de rappel.

**Étape 8** Cliquez sur **Annuler**.

Un message s'affiche confirmant que le rappel a été annulé.

---

## Répondre à un appel de rappel personnel d'option d'appel sortant

Lorsque vous êtes sur un appel d'option d'appel sortant, vous pouvez planifier un rappel pour rappeler le client à un moment plus opportun. Les rappels planifiés peuvent être des rappels personnels ou des rappels classiques, en fonction de la configuration de votre centre de contact. Les rappels classiques apparaissent sur votre bureau dans le même mode d'option d'appel sortant que l'appel d'origine (par exemple, si l'appel initial était un appel de prévisualisation, l'appel de rappel est un appel de prévisualisation).

Les rappels personnels sont similaires aux appels de prévisualisation d'option d'appel sortant, mais les boutons du bureau sont légèrement différents.

### Procédure

---

**Étape 1** Assurez-vous que votre état est défini sur **Prêt**, pour recevoir un appel.

Quand un appel de rappel personnel d'option d'appel sortant arrive sur le bureau, votre état passe à **Réservé** (sortant). Le gadget de contrôle des appels s'agrandit pour afficher les informations du client.

**Étape 2** Après avoir vérifié les informations, cliquez sur **Accepter** pour accepter l'appel ou sur **Refuser**, puis cliquez sur **Fermer**.

Si vous acceptez l'appel, le système effectue l'appel au client. Si la tentative réussit, vous êtes connecté au client. Si la tentative échoue, l'appel de réservation disparaît et Finesse vous transfère à l'état **Prêt**.

Si vous refusez l'appel, le contact est clos pour la durée de la campagne.

---

# Lancer un appel de consultation

Vous devez être en appel actif pour lancer un appel de consultation.

## Procédure

- Étape 1** Cliquez sur **Consulter**.  
La boîte de dialogue Numéroteur contenant le clavier et une liste de contacts téléphoniques s'affiche.
- Étape 2** Choisissez le contact que vous souhaitez consulter dans la liste des contacts ou saisissez son numéro sur le pavé numérique.
- Étape 3** Sur le clavier de numérotation, cliquez sur **Appeler**.  
L'appel du client est mis en attente et vous êtes mis en relation avec le contact que vous avez appelé.
- Étape 4** Après avoir consulté le contact que vous avez appelé, vous pouvez choisir de mettre fin à l'appel de consultation et reprendre l'appel du client, d'ajouter le client sous forme de conférence téléphonique à l'appel de consultation, ou de transférer le client à l'agent au superviseur que vous avez consulté.

| Option  | Description   |
|---|---|
| Pour mettre fin à l'appel de consultation et reprendre l'appel du client                    | Cliquez sur <b>Terminer</b> sur l'appel de consultation, puis cliquez sur <b>Reprendre</b> sur l'appel de client.   |
| Pour placer l'autre agent ou le superviseur en attente et revenir au client                 | Cliquez sur <b>Reprendre</b> sur l'appel client.<br>Cliquez sur <b>Reprendre</b> sur l'appel de consultation pour placer le client en attente et revenir à l'autre agent ou au superviseur. |
| Pour réaliser une conférence téléphonique avec le client au sein de l'appel de consultation | Cliquez sur <b>Conférence</b> . Si vous voulez quitter la conférence, cliquez sur <b>Terminer</b> .   |
| Pour transférer le client à l'agent ou au superviseur que vous consultez                    | Cliquez sur <b>Transfert</b> .  |

## Transférer un appel (transfert en une seule étape)

Cette fonction vous permet de transférer un appel sans lancer d'abord un appel de consultation.



### Remarque

Vous devez être à l'état Conversation pour lancer un transfert. Si vous mettez l'appel en attente, le bouton Transfert disparaît.

### Procédure

---

- Étape 1** Cliquez sur **Transfert**.  
La zone de contrôle des appels s'agrandit pour faire apparaître le pavé numérique et une liste de contacts.  
**Remarque** Votre administrateur vous attribue des contacts téléphoniques.
- Étape 2** Choisissez le contact dans la liste ou saisissez le numéro que vous voulez appeler dans le pavé numérique de composition d'appel.  
**Remarque** Entrez le texte dans le champ de recherche pour effectuer une recherche dans la liste de contacts ou sélectionnez un contact pour copier son numéro de téléphone sur le clavier de numérotation.
- Étape 3** Sur le clavier de numérotation, cliquez sur **Transfert**.  
L'appel disparaît de votre bureau. Vous êtes désormais prêt pour le prochain appel.
- 

## Envoyer DTMF

Utilisez cette fonction pour envoyer une chaîne de caractères multifréquence à deux tonalités (Dual Tone Multifrequency, DTMF) lors d'un appel. Par exemple, vous pouvez utiliser cette fonction pour interagir avec un système de réponse vocale interactive (RVI) pour saisir un numéro de compte ou un mot de passe.



---

**Remarque** Pour utiliser cette fonction, vous devez être en communication.

---

### Procédure

---

- Étape 1** Cliquez sur le bouton **Pavé numérique**.  
La boîte de dialogue Numéroteur contenant le clavier et une liste de contacts téléphoniques s'affiche.
- Étape 2** Cliquez sur les boutons appropriés du pavé numérique pour saisir les caractères DTMF.  
Vous pouvez envoyer les caractères suivants dans le cadre d'une chaîne DTMF :
- 0 à 9
  - A, B, C et D
  - le dièse (#)
  - l'astérisque (\*)

**Remarque** Vous devez utiliser le clavier pour saisir les caractères. Vous ne pouvez pas taper les caractères à l'aide de votre clavier.

Les caractères correspondants apparaissent dans la zone de texte au-dessus du pavé numérique (ce champ de texte est en lecture seule).

- Étape 3** Cliquez sur le bouton **Clavier** à nouveau ou sur n'importe où en dehors de la zone pour fermer le clavier de numérotation.

## Conversation de bureau

L'interface de conversation du bureau est hébergée par le bureau du navigateur Finesse et nécessite une connexion séparée. Cette fonctionnalité fournit des fonctionnalités de conversation nécessaires aux agents et superviseurs pour discuter entre eux ou avec d'autres experts techniques de l'entreprise. La fonctionnalité Conversation sur le bureau n'est disponible sur votre bureau Finesse que si l'administrateur a configuré cette fonction pour vous.



**Remarque** La conversation sur le bureau ne prend pas en charge Single Sign-On (L'authentification unique). Elle nécessite une connexion explicite pour l'authentification unique et les plates-formes non SSO.

Les utilisateurs de la conversation de bureau sont identifiés par un identifiant unique qui est sous la forme de `nomutilisateur@FQDN.com`.

L'état de l'agent dans la conversation de bureau est différent de l'état vocal ou de celui des canaux numériques, et peut être contrôlé par l'utilisateur.

L'état de conversation de bureau est répercuté sur la présence combinée de l'utilisateur. Par exemple, si vous vous connectez à la conversation de bureau, vous êtes visibles comme disponible dans Jabber ou d'autres outils de conversation connectés.

Lors de l'acceptation des certificats de conversation de bureau, si vous acceptez un certificat et ignorez le reste, vous perdrez votre statut de conversation de bureau pendant un basculement. Assurez-vous d'accepter tous les certificats pour préserver la connexion et le statut de la conversation de bureau après un basculement. Selon le type de basculement, vous pouvez perdre ou conserver vos sessions de conversation sur le bureau.

## Se connecter à une conversation de bureau

### Procédure

**Étape 1** Dans le bureau Finesse, cliquez sur l'icône conversation de bureau ()

**Étape 2** Saisissez vos nom d'utilisateur et mot de passe, puis cliquez sur **Connexion**.

**Étape 3** **Remarque** Si vous utilisez des certificats auto-signés, vous obtenez la fenêtre d'acceptation de certificat.

Cliquez sur le lien des certificats. Un nouvel onglet de navigateur s'ouvre pour chaque certificat que vous devez accepter. Une erreur de certificat apparaît dans la barre d'adresse.

Pour accepter les certificats dans Internet Explorer, reportez-vous à la section *Accepter les certificats de sécurité > étape 2 > sous-étape d* et suivantes.

Pour accepter les certificats dans Edge, reportez-vous à la section *Accepter les certificats de sécurité > étape 3 > sous-étape d* et suivantes.

Pour accepter les certificats dans Firefox, reportez-vous à la section *Accepter les certificats de sécurité > étape 4* et suivantes.

Pour accepter les certificats de Chrome, reportez-vous à la section *Accepter les certificats de sécurité > étape 5* et suivantes.

---

## Ajouter un contact

Si vous disposez de Cisco Jabber sur votre bureau, la première fois que vous vous connectez à une conversation de bureau, vous verrez votre liste de contacts Cisco Jabber dans la fenêtre de conversation de bureau. Si vous ne disposez pas de Cisco Jabber, votre liste de contacts sera vide.

### Procédure

---

#### Étape 1

Pour ajouter un contact :

- Dans la liste de contacts vide, saisissez le nom de l'agent ou un ID dans le champ **Recherche**.

**Remarque** Lorsque vous entrez le texte à rechercher, le champ de recherche est prérempli avec les résultats pertinents dans la liste déroulante. Dans la liste des résultats, passez le curseur sur le contact requis et cliquez sur l'icône .

- Dans la liste de contacts existante, cliquez sur l'icône à l'extrémité du groupe et cliquez sur **Ajouter**.
- À partir du groupe **Conversations récentes**, cliquez sur l'icône à l'extrémité de la discussion requise et cliquez sur **Ajouter**.

#### Étape 2

Dans la fenêtre **ajouter un contact**, vous pouvez modifier le nom d'affichage.

#### Étape 3

À partir de la liste déroulante **Ajouter au groupe**, choisissez un groupe existant ou créez un nouveau groupe pour ajouter le contact.

#### Étape 4

Cliquez sur **Ajouter**.

Le contact est ajouté à votre groupe existant ou nouvellement créé.

---

## Modification d'un contact

Utilisez cette option pour modifier le nom du groupe.

### Procédure

---

#### Étape 1

Dans la liste des contacts, cliquez sur l'icône à l'extrémité du contact requis.

#### Étape 2

Dans la liste déroulante, cliquez sur **Modifier**.

#### Étape 3

Dans la fenêtre **Modifier le Contact**, modifiez le nom d'affichage ou le groupe.

Lors de la modification du groupe pour le contact, vous pouvez ajouter le contact à des groupes existants ou créer un nouveau groupe.

**Étape 4** Cliquez sur **Enregistrer**.

---

## Déplacer un contact

Utilisez cette option pour déplacer un contact vers un autre groupe.

### Procédure

---

**Étape 1** Pour déplacer un contact unique :

- Cliquez sur l'icône ●●● à l'extrémité du contact requis.
- Dans la liste déroulante, cliquez sur **Déplacer**.
- Dans le **sélectionner la Destination** fenêtre, sélectionnez un groupe existant ou créer un nouveau groupe.
- Cliquez sur **Déplacer**.

**Étape 2** Pour déplacer plusieurs contacts :

- Maintenez enfoncé la touche **Ctrl** et sélectionnez les contacts requis.
- Dans l'en-tête de liste de contacts, cliquez sur **déplacer**.
- Dans la fenêtre **Sélectionner la destination**, sélectionnez un groupe existant ou créez un nouveau groupe.
- Cliquez sur **Déplacer**.

---

## Supprimer un contact

Utilisez cette option pour supprimer un contact. Si le contact fait partie de plusieurs groupes, il n'est supprimé qu'à partir de ce groupe et non à partir d'autres groupes.

### Procédure

---

**Étape 1** Pour supprimer un seul contact :

- Dans la liste des contacts, cliquez sur l'icône ●●● à l'extrémité du contact requis.
- Dans la liste déroulante, cliquez sur **Supprimer**.
- Dans l'invite de confirmation, cliquez sur **Supprimer** pour supprimer le contact à partir de ce groupe.

**Étape 2** Pour supprimer plusieurs contacts :

- Maintenez enfoncé la touche **Ctrl** et sélectionnez les contacts requis.
- Dans l'en-tête de liste de contacts, cliquez sur **Supprimer**.
- Dans l'invite de confirmation, cliquez sur **Supprimer** pour supprimer le contact à partir de ce groupe.

---

## Modification d'un groupe

Utilisez cette option pour modifier le nom du groupe.

### Procédure

---

- Étape 1** Dans la liste des contacts, cliquez sur l'icône ●●● à l'extrémité du groupe requis.
- Étape 2** Dans la liste déroulante, cliquez sur **Modifier**.
- Étape 3** Dans la fenêtre **Groupe**, modifiez le nom de groupe.
- Étape 4** Cliquez sur **Enregistrer**.
- 

## Suppression d'un groupe

Utilisez cette option pour supprimer un groupe.

### Procédure

---

- Étape 1** Dans la liste des contacts, cliquez sur l'icône ●●● à l'extrémité du groupe requis.
- Étape 2** Dans la liste déroulante, cliquez sur **Supprimer**.
- Étape 3** Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Supprimer**.  
Le groupe est supprimé avec tous les contacts.
- 

## Fenêtre de conversation

Lorsque vous recevez une demande de conversation entrante, une fenêtre de conversation apparaît avec le nom d'affichage de l'agent dans l'en-tête de la fenêtre de conversation. Si la fenêtre ou l'onglet Finesse du bureau est inactif, Finesse affiche une notification avec les détails de la conversation. Cliquez sur la notification d'alerte pour restaurer le bureau Finesse.

Vous pouvez déplacer la fenêtre de conversation vers n'importe quel emplacement de l'écran, mais vous ne pouvez pas utiliser le mode plein écran.



### Remarque

Vous pouvez discuter avec des agents qui sont connectés à la conversation de bureau. Vous ne pouvez pas envoyer des messages aux agents déconnectés.

---

La fenêtre de conversation du bureau offre les fonctionnalités suivantes :

- Zone de saisie : entrez votre message dans la zone de saisie. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris pour effectuer les opérations de Presse-papiers de base.
- L'indicateur de reconnaissance de la frappe apparaît lorsque l'autre participant effectue une saisie.
- Plusieurs conversations :

- Tous les agents sont affichés dans les onglets de conversation en bas de la fenêtre de discussion.
- La zone des onglets de conversation affiche jusqu'à trois conversations actives. Pour afficher plus de trois conversations actives, cliquez sur l'icône .
- Pour chaque onglet de conversation, la notification de conversation non lue est affichée en un badge en regard du nom d'affichage. Le badge disparaît lorsque l'onglet de conversation est actif.
- Lorsque vous passez le curseur sur l'état de n'importe quel onglet de conversation en regard du nom d'affichage, vous avez la possibilité de fermer cet onglet de conversation.
- Cliquez sur l'en-tête de la fenêtre de conversation pour réduire ou agrandir la fenêtre de discussion.
  - Lorsqu'elle est réduite, l'en-tête de la fenêtre de conversation affiche le nombre total de conversations qui comportent des messages non lus.
  - Cliquez sur **X** sur l'en-tête de la fenêtre de conversation et confirmez pour fermer toutes les conversations.
- L'historique de conversation : la fenêtre de conversation du bureau stocke l'historique des conversations pour une session particulière. Si vous vous déconnectez ou si le navigateur est actualisé ou fermé, l'historique des conversations est perdu.
- Redimensionner la fenêtre de conversation : cliquez sur le bouton  sur l'en-tête de la fenêtre de conversation pour augmenter la taille de l'image de la fenêtre de conversation et sur le bouton  pour rétablir la taille de l'image.
- Pièces jointes :




---

**Remarque** L'administrateur doit avoir activé la prise en charge des pièces jointes pour que vous puissiez envoyer et recevoir des pièces jointes.

---

- Pour envoyer une pièce jointe :
  1. Cliquez sur le bouton **Envoyer un fichier** et accédez au fichier que vous souhaitez envoyer.
  2. Cliquez sur **OK**.
- Lorsque vous recevez une pièce jointe, vous êtes invité à accepter et refuser la pièce jointe. Cliquez sur **Accepter** pour télécharger la pièce jointe ou sur **Refuser** pour le refuser.
  - Le nom de fichier et la taille du fichier sont affichés dans l'en-tête de la pièce jointe.
  - Les pièces jointes sont téléchargées dans le dossier Téléchargements du navigateur.
  - Vous ne pouvez pas ouvrir la pièce jointe à partir de la fenêtre de conversation.
  - Les types de fichiers pris en charge et la taille maximale de pièce jointe sont configurés par votre administrateur.

**Remarque**

Vous ne pouvez envoyer ou recevoir des pièces jointes qu'à destination ou qu'à partir des utilisateurs utilisant la conversation de bureau.

## Modifier votre état de conversation du bureau

Lorsque vous vous connectez à la conversation de bureau, votre état est défini sur Disponible par défaut. Pour modifier votre état :

**Procédure**

- Étape 1** Cliquez sur la flèche déroulante à côté de votre état actuel dans la fenêtre de conversation de bureau.
- Étape 2** Choisissez l'état approprié dans la liste.

**Remarque**

Si votre état est défini sur Ne pas déranger et que vous recevez un message de conversation, le message ne s'affiche que si votre fenêtre de conversation est active. Si la fenêtre de conversation est fermée ou réduite, l'icône de conversation de bureau clignote et vous ne voyez que l'en-tête de la fenêtre de conversation réduite avec le nombre d'onglets de conversation qui ont des messages non lus.

## Se déconnecter d'une conversation de bureau

Lorsque vous vous déconnectez de la conversation de bureau, vous ne serez déconnecté que de la conversation de bureau et non des canaux Voix ou Numérique. L'état de vos canaux Voix et Numérique demeure inchangé. Pour vous déconnecter :

**Procédure**

- Étape 1** Cliquez sur la flèche déroulante à côté de votre état actuel dans la fenêtre de conversation de bureau.
- Étape 2** Dans la liste affichée, cliquez sur **Se déconnecter**.

## Appliquer un motif de traitement post-appel

Les motifs de post-appel sont appliqués aux appels. Si votre administrateur vous a attribué des motifs de travail post-appel, le bouton Motifs Post-appel apparaît lorsque vous êtes sur un appel ou lorsque vous êtes à l'état Post-appel après un appel (si votre configuration inclut les traitements post-appel).

Si vous n'avez pas de motif post-appel attribué, vous n'aurez pas cette fonctionnalité sur votre bureau. Votre administrateur crée et attribue des motifs Post-appel.



**Remarque** Les motifs post-appel sont définis par appel. Cela signifie que si vous appliquez un motif de traitement post-appel à un appel, le même sera répercuté sur les postes de travail de tous les autres participants (agents) à l'appel.

Vous pouvez saisir un motif de traitement post-appel lors d'un appel ou lorsque vous êtes dans l'état Post-appel après la fin de l'appel (y compris la fin de l'appel normal, ainsi que les scénarios de transfert et d'abandon de conférence). Si vous devez effectuer un traitement post-appel, vous passez automatiquement à l'état Post-appel lorsque l'appel est terminé. Si le traitement post-appel est facultatif dans votre cas, vous pouvez sélectionner Post-appel dans la liste déroulante État de l'agent lors de l'appel. Votre état apparaît alors comme Conversation --> Post-appel (en attente) pour la durée de l'appel. Lorsque l'appel est terminé, vous passez à l'état Post-appel et pouvez mener à bien tout traitement post-appel.

Si vous voulez spécifier dans quel état passer lorsque le minutage Post-appel expire, vous pouvez sélectionner l'état dans la liste déroulante avant de sélectionner Post-appel. Par exemple, pendant un appel, sélectionnez Non Prêt dans la liste déroulante. Puis cliquez sur Post-appel.

Pour mettre fin à l'état Post-appel, vous pouvez sélectionner votre nouvel état (Prêt ou Non prêt) dans la liste déroulante ou attendez la fin du minuteur pré-configuré.



**Remarque** Une fois que vous entrez à l'état Post-appel, aucune autre mise à jour d'appel n'est effectuée dans le gadget de contrôle d'appel. Toutefois, si vous saisissez un motif de traitement post-appel de l'appel en étant à l'état Post-appel, le gadget de contrôle d'appel est mis à jour avec le motif Post-appel uniquement ; toutes les autres informations d'appel demeurent telles qu'elles étaient avant de passer à l'état Post-appel.

## Procédure

**Étape 1** Cliquez sur **Post-appel**.

**Étape 2** Vous pouvez sélectionner le motif approprié en faisant défiler la liste déroulante ou utiliser le champ de recherche fourni dans la liste déroulante post-appel.

**Étape 3** Cliquez sur **Appliquer**.

Une coche verte apparaît à côté du bouton **Appliquer** pour indiquer que Finesse a appliqué avec succès le motif de traitement post-appel. Le motif de post-appel appliqué s'affiche en tant que balise juste sous le champ de recherche dans la fenêtre contextuelle post-appel.

**Remarque** Vous pouvez modifier le motif Post-appel durant l'appel. Si vous décidez que vous voulez utiliser un autre motif Post-appel, cliquez de nouveau sur le bouton **Post-appel**, sélectionnez un nouveau motif Post-appel, et cliquez sur **Appliquer**.

Si vous souhaitez annuler le motif de post-appel, cliquez sur **Annuler** pour fermer la popover post-appel.

## Forcer le travail post-appel

Si votre administrateur vous a attribué des motifs post-appel et que vous voulez modifier votre état de Post-appel à n'importe quel autre état, une info-bulle avec le message **Sélectionnez un motif post-appel** s'affiche. Vous ne pouvez pas modifier votre état, sauf si le motif post-appel est appliqué, ou si votre minuteur expire et que votre état est modifié automatiquement.

Le minutage post-appel s'applique lorsque l'administrateur a configuré la durée de post-appel pour la file d'attente de service de contact. Lorsque les agents mettent fin à un appel, le minuteur post-appel commence le compte à rebours et les agents sont tenus d'effectuer les tâches post-appel avant que le minuteur n'ait atteint zéro.

Par exemple, si le minuteur est défini sur 30 secondes, le minuteur démarre à 30 et se termine à zéro.

Le minuteur post-appel s'affiche au-dessous de l'état.

## Afficher Mon historique

Utilisez l'onglet **Mon historique** sur le poste de travail de l'agent ou d'un superviseur pour afficher votre historique d'appels récents et l'historique de l'état.

### Historique des appels récents

Cliquez sur l'onglet **Mon historique** sur le bureau, vous pouvez afficher les détails suivants de vos appels depuis la dernière fois que vous avez ouvert une session :

- **Type** : indique si l'appel était entrant ou sortant.
- **Numéro** : indique le numéro de téléphone de l'appel.
- **Répartition** : indique l'action effectuée pour l'appel.
- **Motif Post-appel** : indique la catégorie de motif d'appel de l'appel.
- **File d'attente** : indique la file d'attente associée à l'appel.
- **Heure de début** : indique l'heure de début de l'appel.
- **Durée** : indique la durée de l'appel.
  - Elle inclut le temps de sonnerie, le temps d'attente et le temps de conversation des appels entrants.
  - Pour les appels sortants, elle inclut la tonalité, sonnerie, temps de conversation et temps d'attente.
- **Appeler** : cliquez sur l'icône d'appel pour initier un appel sortant lorsque vous êtes à l'état Prêt ou Non prêt.

### Historique des états récents

Cliquez sur l'onglet **Mon historique** sur le bureau, vous pouvez afficher les détails suivants de votre historique d'états d'appels depuis la dernière fois que vous avez ouvert une session :

- **Heure de début** : indique l'heure à laquelle l'état de l'agent a été créé.

- **État** : indique l'état ACD de l'agent.
- **Raison** : indique la raison de l'état actuel de l'agent.
- **Durée** : indique la durée de l'état d'agent.

## Affichage de plusieurs vues de rapport de données en temps réel

Cisco Unified Intelligence Center vous permet d'afficher plusieurs vues ou rapports de données en temps réel sur un seul gadget. Vous pouvez sélectionner la vue que vous souhaitez afficher à partir d'une liste déroulante sur la barre d'outils de gadget, qui répertorie jusqu'à cinq vues de rapport au format *Nom de rapport - Nom de la vue*. L'administrateur détermine les vues disponibles pour la sélection.

À partir de la barre d'outils Rapport de données en direct, vous pouvez :

- Mettre en pause et reprendre les mises à jour d'événement du gadget de données en direct en utilisant le bouton **Pause et lecture**. (Si le bouton est sur Pause lorsque des mises à jour sont disponibles sur le gadget, une notification apparaît sur le bouton.)
- Masquer et restaurer la barre d'outils à l'aide de la flèche située au centre de la barre d'outils.
- Accéder à l'aide pour les gadgets de rapports pertinents en cliquant sur le bouton d'aide.

## Affichage des données de Cisco Context Service

Cisco Context Service est une solution multicanal basée sur le Cloud pour Cisco Unified CCE. Elle vous permet de capturer l'historique des interactions du client en fournissant une souplesse de stockage pour les données d'interaction client sur tout type de canal.

Pour plus d'informations sur le service de contexte et pour vérifier la disponibilité du service, reportez-vous à <https://help.webex.com/community/context-service>.

### Procédure

- 
- |                |  |
|----------------|--|
| <b>Étape 1</b> | Pour afficher le gadget Context Service, cliquez sur l'onglet <b>Gérer Client</b> .                                |
| <b>Étape 2</b> | Pour plus d'informations sur l'utilisation de Context Service, consultez les instructions fournies dans le gadget. |
- 

## Afficher un message de l'équipe

Lors de la connexion au bureau Finesse, vous pouvez afficher la bannière du Message de l'équipe qui diffuse les mises à jour actives d'équipe envoyées par votre superviseur en temps réel. Le nombre total de messages actifs envoyés par votre superviseur est affiché dans la bannière. En cliquant sur le nombre, vous pouvez afficher le dernier message avec le nom du superviseur et l'horodatage affiché à côté de chaque message.

Vous pouvez basculer entre les messages actifs (Remarquez que les messages expirent après une période de temps, définie par le superviseur).

Si le bureau Finesse est inactif, une notification d'alerte s'affiche lorsqu'un nouveau message d'équipe est envoyé par le superviseur. Vous pouvez cliquer sur la notification pour afficher le message.

**Remarque**

Lors du basculement, la bannière de basculement et la bannière des messages d'équipe sont affichées conjointement.

## Envoyer le rapport d'erreur

Si vous rencontrez des difficultés avec le bureau Finesse, vous pouvez envoyer un ensemble de journaux du bureau à votre administrateur.

### Procédure

**Étape 1** Pour envoyer les journaux du bureau à l'administrateur, cliquez sur les options de l'utilisateur dans le coin supérieur droit de votre écran.

**Étape 2** Sélectionnez l'option **Envoyer le rapport d'erreur** dans la liste déroulante.

Une fois que le bureau Finesse envoie les journaux, l'option Envoyer le rapport d'erreur est modifiée pour afficher le message de confirmation **Envoyé avec succès**.

L'option Envoyer le rapport d'erreur réapparaît une fois que le bureau Finesse a envoyé les journaux.

**Remarque** Si votre navigateur se bloque ou se ferme avant que vous ne puissiez cliquer sur l'option Envoyer le rapport d'erreur et que vous deviez redémarrer votre navigateur, ne cliquez pas tout de suite sur l'option Envoyer le rapport d'erreur. Après un redémarrage du navigateur, les journaux ne sont plus disponibles. Vous devez attendre jusqu'à ce que le bureau commence à signaler à nouveau le problème, puis cliquer sur l'option.





## CHAPITRE 3

# Tâches des superviseurs

Ce chapitre décrit les tâches que les superviseurs effectuent.

- [Afficher les performances de l'équipe, à la page 45](#)
- [Afficher les détails de l'appel actif, à la page 46](#)
- [Afficher l'historique des appels récents, à la page 46](#)
- [Afficher l'historique des états récents, à la page 47](#)
- [Modifier l'état d'un agent, à la page 48](#)
- [Surveiller un appel, à la page 48](#)
- [Intervention sur un appel, à la page 49](#)
- [Intercepter un appel, à la page 49](#)
- [Envoyer des messages d'équipe, à la page 50](#)

## Afficher les performances de l'équipe

Utilisez le gadget Afficher les performances de l'équipe pour afficher les agents de chacune des équipes qui vous sont affectées.

### Procédure

#### Étape 1

Dans le gadget des performances de l'équipe, vous pouvez afficher les informations détaillées de l'équipe qui est sélectionnée par défaut dans la liste déroulante **Nom de l'équipe**.

Une liste des agents de l'équipe sélectionnée, leur état actuel, la durée dans l'état, et leurs numéros de poste sont affichés. Cliquez sur les en-têtes de colonne pour trier l'information par Nom d'agent, État, Durée dans l'état, ou Poste.

**Remarque** Pour que la Durée dans l'état apparaisse pour les agents déconnectés et Non prêts, l'état de l'agent doit avoir changé au moins une fois après le redémarrage du serveur

Par défaut, la liste ne contiendra que les agents connectés de l'équipe sélectionnée. Si vous voulez afficher les agents connectés et déconnectés, cochez la case **Inclure les agents déconnectés**.

Sélectionnez un agent et sur la ligne correspondante, cliquez sur ●●● dans l'onget **Actions** pour surveiller l'agent, modifier l'état à Prêt, Non prêt ou déconnecter l'agent.

**Remarque** Le champ *Durée* dans l'état est actualisé toutes les 10 secondes. Lorsque *Finesse* reçoit le prochain événement de changement d'état d'agent d'un agent, le minuteur repasse à 0.

**Étape 2** Pour afficher une autre équipe, cliquez sur la liste déroulante **Nom de l'équipe** et choisissez une nouvelle équipe.

## Afficher les détails de l'appel actif

Si l'administrateur a configuré à votre intention les détails de l'appel actif, utilisez le gadget des performances de l'équipe pour afficher les détails de l'appel actif d'un agent de votre équipe affectée.

### Procédure

**Étape 1** À partir de la liste déroulante **Nom de l'équipe**, sélectionnez l'équipe de l'agent.

**Étape 2** Dans la liste affichée, sélectionnez un agent à l'état en conversation.

**Étape 3** Dans l'onglet **Actions** de l'agent sélectionné, cliquez sur la flèche vers le bas.

Les informations d'appel suivantes apparaissent :

- La fenêtre contextuelle d'en-tête de la variable d'appel et les variables d'appel configurées par l'administrateur.
  - **Participants actifs** : les numéros de téléphone des participants à l'appel actif.
  - **Participants en attente** : les numéros de téléphone des participants à l'appel en attente.
- Remarque** Les informations sur les participants en attente ne sont pas disponibles pour les périphériques non surveillés. Par exemple, pour le client ou des périphériques externes.
- **Durée** : la durée de l'appel.
  - **État de l'appel** : l'état actuel de l'appel.
  - **Nom de la file d'attente** : la file d'attente du service client à laquelle appartient l'appel.

## Afficher l'historique des appels récents

Si l'administrateur a configuré à votre intention l'historique de la vue, utilisez le gadget des performances de l'équipe pour afficher l'historique de la vue d'un agent de votre équipe affectée.

### Procédure

**Étape 1** À partir de la liste déroulante **Nom de l'équipe**, sélectionnez l'équipe de l'agent.

**Étape 2** Dans la liste affichée, sélectionnez un agent. Par défaut, la liste contient tous les agents connectés de l'équipe sélectionnée. Si vous voulez afficher les agents connectés et déconnectés, cochez la case **Inclure les agents déconnectés**.

**Étape 3** Dans l'onglet **Actions** de l'agent sélectionné, cliquez sur **••• > Afficher l'historique**.

Les détails suivants d'appel de **l'historique des appels récents** de l'agent sélectionné s'affichent :

- **Heure de début** : indique l'heure de début de l'appel.
- **Durée** : indique la durée de l'appel.
- **Type** : indique si l'appel était entrant ou sortant.
- **Numéro** : indique le numéro de téléphone de l'appel.
- **Répartition** : indique l'action effectuée sur l'appel.
- **File d'attente** : indique le nom de la file d'attente affectée à l'agent.
- **Motif de travail post-appel** : indique le motif de travail post-appel sélectionné par l'agent.

**Remarque** Vous ne pouvez pas sélectionner un autre agent ou choisir une autre équipe lors du chargement de l'historique des appels récents de l'agent sélectionné. Toutefois, vous pouvez modifier l'état d'un agent ou surveiller l'appel d'un agent au cours de cette période.

**Remarque** Pour revenir à la vue de gadget des performances de l'équipe, cliquez sur la flèche vers la gauche à côté de l'en-tête **Afficher l'historique des appels récents**.

---

## Afficher l'historique des états récents

Si l'administrateur a configuré à votre intention l'historique de l'état, utilisez le gadget des performances de l'équipe pour afficher l'historique de l'état d'un agent de votre équipe affectée.

### Procédure

---

**Étape 1** À partir de la liste déroulante **Nom de l'équipe**, sélectionnez l'équipe de l'agent.

**Étape 2** Dans la liste affichée, sélectionnez un agent. Par défaut, la liste contient tous les agents connectés de l'équipe sélectionnée. Si vous voulez afficher les agents connectés et déconnectés, cochez la case **Inclure les agents déconnectés**.

**Étape 3** Dans l'onglet **Actions** de l'agent sélectionné, cliquez sur **••• > afficher l'historique**.

Les détails suivants de **l'historique des états récents** de l'agent sélectionné s'affichent :

- **Heure de début** : indique l'heure de début de l'appel.
- **État** : indique l'état de l'agent. Dans le gadget des performances de l'équipe, lorsqu'un état d'agent passe à Post-appel, l'état correspondant dans le gadget de l'historique des états récents est affiché comme **TRAVAIL\_PRÊT**.
- **Motif** : indique le motif Post-appel de l'appel.

- **Durée** : indique la durée de l'appel.

**Remarque** Vous ne pouvez pas sélectionner un autre agent ou choisir une autre équipe lors du chargement de l'historique des états récents de l'agent sélectionné. Toutefois, vous pouvez modifier l'état d'un agent ou surveiller l'appel d'un agent au cours de cette période.

**Remarque** Pour revenir à la vue de gadget des performances de l'équipe, cliquez sur la flèche vers la gauche à côté de l'en-tête **Afficher l'historique des états récents**.

## Modifier l'état d'un agent

Vous pouvez utiliser le gadget Performances de l'équipe pour changer l'état d'un agent à l'état Prêt, Non prêt ou Déconnexion.

### Procédure

**Étape 1** À partir de la liste déroulante **Nom de l'équipe**, sélectionnez l'équipe de l'agent.

**Étape 2** Dans la liste affichée, sélectionnez un agent pour en modifier l'état.

**Étape 3** Dans l'onglet **Actions** de l'agent sélectionné, cliquez sur ●●● et choisissez :

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Prêt</b>                 | Pour forcer l'état de l'agent à Prêt.     |
| <b>Non prêt</b>             | Pour forcer l'état de l'agent à Non prêt. |
| <b>Fermeture de session</b> | Pour déconnecter l'agent.                 |

Dans l'onglet **Actions**, les options Prêt, Non prêt et Déconnexion ne sont actives que si l'action est autorisée.

Par exemple, si vous sélectionnez un agent qui est à l'état Prêt, vous ne verrez que les options Non prêt et Déconnexion. Si vous sélectionnez un agent qui est à l'état Non prêt, vous ne verrez que les options Prêt et Déconnexion.

Si vous déconnectez un agent sur un appel en cours (à l'état Conversation), ou qui a un appel en attente (à l'état En attente), cet agent est immédiatement déconnecté du bureau, mais l'appel est conservé.

## Surveiller un appel

Vous devez être à l'état Non prêt pour surveiller un agent. Vous ne pouvez surveiller qu'un agent à la fois. Pour surveiller un autre agent, vous devez mettre fin à l'appel en surveillance silencieuse, puis sélectionnez un nouvel agent.

### Procédure

- Étape 1** Dans la liste déroulante **Nom de l'équipe**, choisissez l'équipe dont vous souhaitez surveiller les agents.
- Étape 2** Dans l'onglet **Actions** de l'agent sélectionné, cliquez sur ●●● > **Surveiller**.  
L'appel en surveillance silencieuse apparaît dans la zone de contrôle des appels du bureau. Les boutons **En attente**, **Interruption** et **Terminer** sont activés. Cliquez :
- |                   |                                     |
|-------------------|-------------------------------------|
| <b>En attente</b> | Pour mettre un appel en attente.    |
| <b>Extraire</b>   | Pour récupérer un appel en attente. |
| <b>Intervenir</b> | Pour se joindre à l'appel.          |
- Étape 3** Pour mettre fin à l'appel en surveillance silencieuse cliquez sur **Terminer**.

## Intervention sur un appel

La fonction Intervention vous permet de vous connecter à un appel entre un agent et un appelant.



**Remarque** Vous ne pouvez intervenir que sur un appel que vous écoutez en silence.

### Procédure

- Étape 1** À partir de la liste déroulante **Nom de l'équipe**, sélectionnez l'équipe de l'agent.
- Étape 2** Dans la liste affichée, sélectionnez un agent à l'état en conversation.
- Étape 3** Dans l'onglet **Actions** de l'agent sélectionné, cliquez sur ●●● > **Surveiller**.  
L'appel en surveillance silencieuse apparaît dans la zone de contrôle des appels de votre bureau. Le bouton **Intervention** apparaît.
- Étape 4** Cliquez sur **Intervention**.  
L'appel devient une conférence téléphonique entre l'agent, l'appelant et vous.

## Intercepter un appel

Après être intervenu dans un appel entre un agent et un appelant, vous pouvez intercepter l'appel en excluant l'agent de l'appel. Vous pouvez également exclure un participant de toute conférence téléphonique à laquelle vous participez.

### Procédure

---

- Étape 1** Cliquez sur la liste déroulante **Exclure**.
- Étape 2** Cliquez sur l'agent qui vous voulez exclure de la liste des participants.
- 



- Remarque** Même si un agent lance une conférence téléphonique, seul le superviseur peut exclure un agent de l'appel. Le superviseur ne peut pas exclure un point d'acheminement CTI, un port IVR, ou un appelant.
- 

## Envoyer des messages d'équipe

La fonctionnalité de Messages d'équipe vous permet de créer et envoyer un message de diffusion à une ou plusieurs équipes. Le message s'affiche en tant que bannière sur le bureau Finesse et les agents peuvent consulter ces messages en temps réel. Le message d'équipe n'est disponible sur votre bureau Finesse que si l'administrateur a configuré cette fonction pour vous.

### Procédure

---

- Étape 1** Dans le bureau Finesse, cliquez sur l'icône **Message d'équipe**.
- Étape 2** Dans la boîte de dialogue **Composer un message**, saisissez le message de diffusion (le nombre maximal de caractères autorisés est 255).
- Étape 3** Sélectionnez la ou les équipes à laquelle/auxquelles envoyer le message en cochant la case en regard du nom de l'équipe.

**Remarque** Vous pouvez envoyer plusieurs messages à une seule équipe, à plusieurs équipes ou à toutes les équipes.

- Étape 4** Dans la liste déroulante, vous pouvez définir un délai d'expiration pour les messages composés : de 5 minutes à 23 h 55. L'heure est affichée en heures et minutes. Toutefois, cette période peut être modifiée.
- Étape 5** Cliquez sur **Envoyer**.

Vous pouvez afficher les derniers messages envoyées en cliquant sur **Afficher les messages récents**. Si vous voulez supprimer un ou tous les messages, cochez la case en regard du message. Cliquez sur **Oui** et confirmez la suppression.

Le message est supprimé de l'affichage actif et le message d'équipe non expiré précédent devient le message actif pour l'agent.

---



## CHAPITRE 4

# Tâches de IP Phone Agent

- [Finesse IP Phone Agent, à la page 51](#)
- [Connexion à Finesse sur le téléphone IP, à la page 52](#)
- [Modifier l'état sur le téléphone IP, à la page 53](#)
- [Appliquer un motif Post-appel sur le téléphone IP Phone, à la page 54](#)
- [Déconnexion de Finesse sur le téléphone IP, à la page 55](#)
- [Restauration du service Finesse IP Phone Agent après une panne, à la page 55](#)
- [Configuration du service Finesse et des informations de connexion à l'aide du portail d'aide en libre-service, à la page 56](#)
- [Comportement de Finesse IPPA, à la page 57](#)

## Finesse IP Phone Agent

Finesse IP Phone Agent (IPPA) vous permet d'accéder aux fonctions Finesse sur votre téléphone IP Cisco au lieu d'accéder à Finesse via votre navigateur. Finesse IPPA prend en charge moins de fonctions que le bureau Finesse dans le navigateur, mais vous permet de recevoir et de gérer des appels Finesse si vous n'avez pas ou plus accès à un ordinateur.

### Tâches des superviseurs

Finesse IPPA ne prend pas en charge les tâches de superviseur telles que la surveillance, l'intervention et l'interception, mais les superviseurs peuvent se connecter et effectuer toutes les tâches d'agents sur leur téléphone IP.

Pour effectuer des tâches de superviseur pour les agents Finesse IPPA, les superviseurs doivent se connecter au bureau Finesse et procéder de la même façon que pour les agents du bureau Finesse (qui se limitent actuellement à l'affichage des performances des équipes et à la modification de l'état d'un agent).

### Tâches d'agents

Le tableau suivant fournit un bref aperçu des tâches d'agents courantes.

| Tâche                                       | Étapes  |
|---|---|
| Connexion                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appuyez sur <b>Services</b> &gt; <b>Cisco Finesse</b>.</li> <li>• Entrez votre ID, votre mot de passe et votre numéro de poste.</li> <li>• Appuyez sur <b>SignIn</b>.</li> </ul> |
| Modifier l'état                             | Appuyez sur <b>Prêt</b> ou <b>Non prêt</b> .  |
| Appliquer des motifs post-appel             | Appuyez sur <b>Post-appel</b> et sélectionnez une option dans la liste.   |
| Activer le traitement post-appel facultatif | Si le traitement post-appel est facultatif, appuyez sur <b>Post-appel</b> lors de l'appel pour passer à l'état Post-appel à la fin de l'appel.  |
| Fermeture de session                        | À partir de l'état Non prêt, appuyez sur <b>Fermeture de session</b> .  |

Pour plus d'informations relatives aux tâches d'agents, reportez-vous aux sections suivantes.

## Connexion à Finesse sur le téléphone IP

### Avant de commencer

L'administrateur doit configurer votre accès à Finesse IPPA.

### Procédure

#### Étape 1

Sur votre téléphone IP, appuyez sur le bouton **Services**.



**Remarque** Les exemples de figures présentés dans cette procédure peuvent différer de la présentation et de l'affichage de votre téléphone.

**Étape 2** Sélectionnez **Cisco Finesse**.

**Étape 3** Saisissez votre ID d'agent, votre mot de passe et votre numéro de poste, puis appuyez sur **Connexion**.



**Remarque** Vous devez saisir votre ID de l'agent dans le champ ID. Contrairement au bureau Finesse, Finesse IPPA ne prend pas en charge le nom d'utilisateur pour la connexion.



**Remarque**

L'administrateur peut configurer votre téléphone avec la connexion à l'aide d'un bouton unique, qui vous permet de vous connecter sans indiquer d'ID, de mot de passe ou de numéro de poste. Dans ce cas, lorsque vous sélectionnez Finesse dans le menu Services, Finesse IPPA entre automatiquement vos informations de connexion et vous passez directement à l'écran d'accueil. La connexion Finesse IPPA par bouton unique peut également être configurée par l'administrateur seulement certains des paramètres tels que l'ID et le numéro de poste. Dans ce cas, vous devez uniquement saisir votre mot de passe pour vous connecter.

Lors de la déconnexion de l'application de Finesse IPPA, la page de connexion s'affiche. Cliquez sur le bouton **Quitter** pour vous assurer que la connexion unique fonctionne correctement la prochaine fois que vous vous connectez à l'application Cisco Finesse.

## Modifier l'état sur le téléphone IP

Lorsque vous vous connectez à Finesse sur le téléphone IP, votre état initial est défini sur Non prêt. Pour recevoir des appels, définissez votre état sur Prêt.

Pendant que vous êtes en communication, vous pouvez définir l'état à appliquer lorsque l'appel sera terminé. Dans ce cas, Finesse affiche votre état actuel et l'état en attente que Finesse appliquera lorsque l'appel sera terminé.

### Procédure

**Étape 1** Pour définir votre état sur Prêt, appuyez sur le bouton **Prêt**.

- Étape 2** Pour définir votre état sur Non prêt, appuyez sur le bouton **Non prêt**.
- Étape 3** Si des codes raison Non prêt s'affichent, faites défiler l'écran jusqu'au motif souhaité et appuyez sur le bouton **Sélectionner**.
- Pour modifier le code raison sélectionné, appuyez à nouveau sur le bouton **Non prêt** et sélectionnez un autre motif.

## Appliquer un motif Post-appel sur le téléphone IP Phone

Un motif Post-appel indique la raison pour laquelle un client a appelé le centre de contact. Par exemple, vous pouvez avoir un motif Post-appel pour les appels des ventes et un autre pour les appels de l'assistance.

Votre administrateur peut vous attribuer des motifs de traitement Post-appel. Dans ce cas, le bouton Post-appel apparaît pendant un appel ou lorsque vous êtes en état Post-appel une fois l'appel terminé.



### Remarque

Lorsque vous êtes en communication (à l'état conversation), le bouton Post-appel s'affiche à côté des boutons Prêt et Non prêt. Vous pouvez sélectionner le motif de traitement Post-appel avant de mettre fin à l'appel.

Si vous ne sélectionnez pas de motif de traitement Post-appel avant de mettre fin à l'appel, et si le motif de traitement Post-appel est configuré par l'administrateur, le bouton Post-appel s'affiche lorsque vous mettez fin à l'appel. Vous pouvez maintenant sélectionner le motif de post-appel.

Si l'administrateur n'a pas configuré de motifs de traitement Post-appel à votre intention, le bouton Post-appel n'est pas affiché.

L'administrateur peut définir un traitement post-appel en tant qu'étape obligatoire ou facultative. Si le traitement post-appel est obligatoire, vous passez automatiquement à l'état Post-appel à la fin de l'appel pour mener à bien tout traitement post-appel. Si le traitement post-appel est facultatif, appuyez sur Post-appel lors de l'appel pour passer à l'état Post-appel à la fin de l'appel.

### Procédure

- Étape 1** Si le traitement post-appel est obligatoire, appuyez sur **Post-appel** pendant ou après l'appel et sélectionnez un motif Post-appel dans la liste.
- Étape 2** Si le traitement post-appel est facultatif, appuyez sur **Post-appel** lors de l'appel et effectuez l'une des opérations suivantes :
- Sélectionnez **Post-appel après un appel** et sélectionnez un motif Post-appel à la fin de l'appel.
  - Sélectionnez **Appliquer un motif Post-appel** et sélectionnez un motif Post-appel lors de l'appel.
- Étape 3** Pour mettre fin à l'état Post-appel une fois l'appel terminé, sélectionnez votre nouvel état (Prêt ou Non prêt) dans la liste déroulante, ou attendez l'expiration du minuteur préconfiguré.

Pendant que vous êtes en communication, vous pouvez indiquer l'état suivant à appliquer après le traitement post-appel en sélectionnant d'abord cet état. Par exemple, pendant un appel, sélectionnez **Non prêt**, puis

**Post-appel.** Lorsque l'appel est terminé, vous entrez dans l'état Post-appel avec un état en attente de Non prêt. À la fin du délai Post-appel, vous passez à l'état Non prêt.

Vous ne pouvez pas saisir de motif Post-appel après avoir transféré un appel. Pour saisir un motif Post-appel pour un appel que vous transférez, sélectionnez le motif Post-appel alors que l'appel est en cours.

## Déconnexion de Finesse sur le téléphone IP

### Avant de commencer

L'état Non Prêt doit être activé pour que vous puissiez vous déconnecter.

### Procédure

- 
- |                |  |
|----------------|--|
| <b>Étape 1</b> | Cliquez sur le bouton <b>Déconnexion</b> .   |
| <b>Étape 2</b> | Si des codes motif de déconnexion s'affichent, choisissez le motif souhaité et appuyez sur le bouton <b>Sélectionner</b> . |
- 

## Restauration du service Finesse IP Phone Agent après une panne

Si le serveur Finesse auquel vous êtes actuellement connecté passe hors service, le téléphone IP affiche une erreur indiquant que le service Finesse n'est pas disponible. Contrairement au bureau Finesse, Finesse IP Phone Agent ne bascule pas automatiquement vers le serveur Finesse secondaire. Pour reprendre un fonctionnement normal, quittez le service de téléphone IP Finesse actuel et connectez-vous manuellement à un service de téléphone IP Finesse secondaire.

### Procédure

- 
- |                |  |
|----------------|--|
| <b>Étape 1</b> | Appuyez sur <b>Réessayer</b> pour relancer le service Finesse actuel.  |
| <b>Étape 2</b> | Si le problème n'est pas résolu, connectez-vous à un service Finesse secondaire :                                  |
|                | a) Appuyez sur <b>Quitter</b> pour quitter le service Finesse actuel.  |
|                | b) Appuyez sur le bouton <b>Services</b> .   |
|                | c) Sélectionnez un service <b>Cisco Finesse</b> secondaire dans le menu.   |
|                | d) Saisissez l'ID, le mot de passe et le numéro de poste de l'agent, puis appuyez sur le bouton <b>Connexion</b> . |
-

**Remarque**

- Si aucun des services Finesse disponibles ne vous laisse vous connecter, contactez l'administrateur.
- Si votre téléphone IP affiche des informations d'état en attente lorsque vous perdez la connexion au service Finesse, ces informations d'état sont perdues lorsque vous vous reconnectez.

## Configuration du service Finesse et des informations de connexion à l'aide du portail d'aide en libre-service

L'administrateur peut vous demander d'abonner votre téléphone au service Finesse à l'aide du portail d'aide en libre-service pour Unified Communications. Si l'administrateur configure la connexion à l'aide d'un bouton unique, il peut également vous demander de saisir votre ID, votre numéro de poste ou votre mot de passe dans le portail d'aide en libre-service pour Unified Communications. (Finesse IPPA peut ensuite entrer automatiquement ces informations de connexion chaque fois que vous vous connectez.)

### Procédure

- Étape 1** Utilisez votre ID et votre mot de passe pour vous connecter au portail d'aide en libre-service à partir de l'URL suivante :
- `http://adresse UCM/ucmuser`
- Où *adresse UCM* est l'adresse de Cisco Unified CM fournie par l'administrateur.
- Étape 2** Sur le portail d'aide en libre-service, accédez à **Téléphones > Paramètres du téléphone > Services**.
- Étape 3** Sélectionnez le téléphone que vous souhaitez abonner au service Finesse.
- Étape 4** Si l'administrateur a déjà abonné ce téléphone au service Finesse, cliquez sur l'icône **Edit Service** du service Finesse et allez à l'étape 7. Dans le cas contraire, passez à l'étape 5.
- Étape 5** Cliquez sur **Ajouter un nouveau service** pour le téléphone et sélectionnez le service Finesse dans la liste déroulante.
- Étape 6** Dans le champ Display Name, saisissez **Cisco Finesse** (ou un autre nom d'affichage approprié pour votre téléphone).
- Étape 7** Si l'administrateur vous demande de saisir vos informations de connexion, entrez les valeurs requises pour votre ID d'agent, votre mot de passe et votre numéro de poste.
- Étape 8** Cliquez sur **Enregistrer**.

### Que faire ensuite

Si l'administrateur a également configuré un service Finesse secondaire en tant que sauvegarde, exécutez à nouveau cette procédure sur le service secondaire.

# Comportement de Finesse IPPA

Les remarques suivantes décrivent le comportement de Finesse IPPA lorsque vous effectuez certaines tâches de l'agent.

## Affichage des données d'appel

- Lorsque vous passez ou recevez un appel, Finesse IPPA affiche les données d'appel sur le téléphone en fonction de la présentation définie par l'administrateur. Contrairement au bureau Finesse, Finesse IPPA affiche toutes les données d'appel dans une seule colonne. L'ordre d'affichage relatif au bureau Finesse est le suivant : en-tête, colonne de gauche, colonne de droite. Vous pouvez faire défiler l'écran pour afficher les données, si nécessaire.
- Lorsque vous participez à plusieurs appels (par exemple, un appel de consultation), Finesse IPPA affiche les données de l'appel actif. Si tous les appels sont en attente, Finesse IPPA affiche les données du dernier appel actif.
- Certains modèles de téléphones IP affichent l'écran Finesse IPPA et non l'écran d'accueil lors d'un appel entrant ACD. Vous ne pouvez pas accepter l'appel car les touches programmables **Réponse** et **Refuser** ne sont pas activées sur l'écran Finesse IPPA. Pour répondre à l'appel :
  - Appuyez sur la touche matérielle en haut à droite du téléphone IP.
  - Utilisez le combiné du téléphone.
  - Appuyez sur le bouton du haut-parleur.

## Comportement du téléphone lors du passage d'un appel

- Si vous passez un appel sans accéder d'abord à l'écran d'accueil du téléphone, le téléphone IP affiche parfois l'écran Finesse. Pour afficher les numéros composés, retournez à l'écran d'accueil du téléphone.
- Si vous appelez un numéro occupé, le téléphone IP affiche d'abord un message *Occupé*, puis Finesse affiche un message *Conversation* jusqu'à la fin de l'appel. Vous pouvez ignorer le message *Conversation* en toute sécurité.

## États Réserve et En attente non affichés

- Contrairement au bureau Finesse, Finesse IPPA n'affiche pas les états Réserve et En attente. Finesse IPPA continue d'afficher à la place l'état appliqué précédemment (par exemple, Prêt ou Conversation) avant que vous ne passiez à l'état Réserve ou En attente.

## Pas de traitement post-appel lors des appels transférés

- En cas de transfert d'appel, vous ne pouvez pas définir de données de traitement post-appel pour l'appel, même si Finesse IPPA indique que vous êtes à l'état Post-appel. Pour saisir un motif Post-appel pour un appel transféré, sélectionnez le motif Post-appel alors que l'appel est en cours.

**Comportements supplémentaires de Finesse IPPA**

- La nouvelle interface d'appel simplifiée n'est actuellement pas prise en charge par Finesse IPPA. L'activation de cette fonction ne permettra pas à l'agent d'effectuer des appels sortants à l'état Prêt.
- Finesse IPPA n'est pas prise en charge sur VPN.
- Lorsque le téléphone Finesse IPPA est éteint ou réinitialisé, vous êtes déconnecté du périphérique physique.