



## **Guide d'utilisateur du bureau Finesse des agents et superviseurs pour Cisco Unified Contact Center Express, version 10.5(1)**

Première publication: 11 Juin 2014

### **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

LES SPÉCIFICATIONS ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX PRODUITS PRÉSENTÉS DANS CE MANUEL PEUVENT ÊTRE MODIFIÉS SANS PRÉAVIS. TOUS LES RENSEIGNEMENTS, LES DÉCLARATIONS ET RECOMMANDATIONS DE CE MANUEL SONT PRÉSUMÉS EXACTS, MAIS ILS SONT PRÉSENTÉS SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE. LES UTILISATEURS ASSUMENT L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE L'UTILISATION DE TOUT PRODUIT.

LA LICENCE DU LOGICIEL ET LA GARANTIE LIMITÉE DU PRODUIT SE TROUVENT DANS LA DOCUMENTATION ENVOYÉE AVEC LE PRODUIT ET SONT INTÉGRÉES À LA PRÉSENTE DOCUMENTATION, PAR RÉFÉRENCE. SI VOUS NE TROUVEZ PAS LA LICENCE DU LOGICIEL NI LA GARANTIE LIMITÉE, COMMUNIQUEZ AVEC VOTRE REPRÉSENTANT CISCO POUR EN OBTENIR UNE COPIE.

La méthode de compression des en-têtes TCP de Cisco constitue une adaptation d'un programme développé par la University of California, Berkeley (UCB) pour la version du système d'exploitation UNIX appartenant au domaine public. Tous droits réservés. Droits d'auteur © 1981, Regents of the University of California.

NONOBTANT TOUTE AUTRE GARANTIE INCLUSE DANS LA PRÉSENTE, TOUS LES DOCUMENTS ET LES LOGICIELS DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT », ERREURS COMPRISES. CISCO ET LES FOURNISSEURS MENTIONNÉS CI-DESSUS DÉCLINENT TOUTE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUTE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, D'ABSENCE DE CONTREFAÇON OU TOUTE AUTRE GARANTIE DÉCOULANT DE PRATIQUES OU DE RÈGLES COMMERCIALES.

CISCO OU SES FOURNISSEURS NE SERONT EN AUCUN CAS TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES INDIRECTS, PARTICULIERS, CONSÉCUTIFS OU ACCESSOIRES INCLUANT, SANS RESTRICTIONS, LES PERTES DE PROFITS, LA PERTE OU LA DÉTÉRIORATION DE DONNÉES RÉSULTANT DE L'UTILISATION OU DE L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER CE MANUEL, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ AVISÉS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

Les adresses IP (Internet Protocol) et les numéros de téléphone utilisés dans ce document ne sont pas censés correspondre à des adresses ni à des numéros de téléphone réels. Tous les exemples, résultats d'affichage de commandes, schémas de topologie réseau et autres illustrations inclus dans ce document sont donnés à titre indicatif uniquement. L'utilisation d'adresses IP ou de numéros de téléphone réels à titre d'exemple est non intentionnelle et fortuite.

Cisco et le logo Cisco sont des marques commerciales enregistrées ou non de Cisco et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour afficher la liste des marques de commerce de Cisco, visitez le site : <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Les autres marques mentionnées sont la propriété de leur détenteur respectif. L'utilisation du mot « partenaire » ne signifie aucunement qu'il existe une relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (1110R)

© 2014 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



## TABLE DES MATIÈRES

### Préface vii

Historique des modifications vii

À propos de ce guide viii

Public visé viii

Documents connexes viii

Documentation et assistance viii

Rétroaction de documentation ix

### Interface du bureau Cisco Finesse 1

Bureau d'agent Finesse 1

Bureau du superviseur Finesse 2

Minuteurs des appels et d'état 3

Comportement du navigateur 4

Les paramètres du navigateur pour Internet Explorer 5

Basculement du bureau Finesse 6

    Basculement et appels sortants 6

Prise en charge d'une session de bureau par agent 7

### Tâches courantes 9

Connexion au bureau Finesse 9

Accepter les certificats de sécurité 10

Accepter les certificats du Gadget des données en temps réel 12

Accepter les certificats des multisesions de clavardage 13

Déconnexion du bureau Finesse 14

Rapports de données en temps réel 14

    Accès aux données en temps réel 14

    Rapports de données en temps réel 15

### Tâches Call-Related 17

Modifier votre état 17

Faire un appel 18

Pour répondre à un appel	18
Répondre à un appel de prévisualisation directe sortante	19
Reclasser un appel de prévisualisation directe sortante	19
Planifier un rappel	20
Lancer un appel de consultation	21
Envoyer DTMF	21
Appliquer un motif de Post-appel	22
<b>Tâches Chat-Related</b>	<b>25</b>
Gadget Contrôle des clavardages	25
Modifier votre état	26
Accepter un clavardage	26
Gadget Gérer les clavardages	27
<b>Tâches des superviseurs</b>	<b>29</b>
Afficher les performances de l'équipe	29
Modifier l'état d'un agent	29
Surveiller un appel	30
Intervention sur un appel	31
Intercepter un appel	31
Rechercher et lire un appel enregistré	32
<b>Dépannage</b>	<b>33</b>
Le clavardage ne fonctionne pas à cause de pannes temporaires	33
Vous n'êtes pas configuré pour le clavardage	33
Une erreur est survenue lors de la connexion au salon de clavardage	34
Clavardage déconnecté	34
Impossible de charger des réponses prédéfinies	34
Le gadget Gérer les clavardages est vide	34
<b>Guides de données en temps réel</b>	<b>35</b>
Rapports de l'agent	35
Rapport statistique d'agent CSQ	35
Rapport du journal d'état de l'agent	36
Rapport des statistiques de l'agent	40
Rapport de synthèse de l'équipe d'agent	41
Rapports de superviseur	45
Rapport de synthèse d'agent de l'équipe d'appels sortants	45
Rapport statistique sur l'agent de clavardage	47

Rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de clavardage **49**

Rapport d'état de l'équipe **51**

Rapport de synthèse de l'équipe **51**

Rapport détaillé d'agent de file d'attente de service de contact (CSQ) vocale **54**

Rapport de synthèse de file d'attente de service de contact vocale **58**

    Activer le champ Appels en attente en mode instantané du rapport de synthèse de file  
    d'attente de service de contact vocale **60**





## Préface

- [Historique des modifications](#), page vii
- [À propos de ce guide](#), page viii
- [Public visé](#), page viii
- [Documents connexes](#), page viii
- [Documentation et assistance](#), page viii
- [Rétroaction de documentation](#), page ix

## Historique des modifications

Modification	Consulter	Date
Ajout d'une nouvelle section "Réponse à un appel de prévisualisation directe sortante" sous "Tâches Call-Related"		Version initiale du document pour la version 10.5(1)
Ajout de clavardage Web pour le bureau d'agent Finesse.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ajout du chapitre <a href="#">Tâches Chat-Related</a>, à la page 25.</li><li>• Ajout de deux rapports de clavardage Web et d'un rapport d'appels sortants à la section <a href="#">Guides de données en temps réel</a>, à la page 35.</li><li>• Ajout de <a href="#">Dépannage</a>, à la page 33.</li></ul>	Version initiale du document pour la version 10.5(1)

## À propos de ce guide

Le *Guide d'utilisateur du bureau Finesse des agents et superviseurs pour Cisco Unified Contact Center Express* décrit comment les agents et les superviseurs peuvent utiliser le bureau Finesse pour les appels et les clavardages.

## Public visé

Ce document est destiné aux agents et superviseurs Unified Contact Center Express qui utilisent le bureau Finesse.

## Documents connexes

Document ou ressource	Lien
<i>Guide de documentation Cisco Unified Contact Center Express</i>	<a href="http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_documentation_roadmaps_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_documentation_roadmaps_list.html</a>
site cisco.com pour la documentation Unified CCX	<a href="http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/tsd_products_support_series_home.html">http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/tsd_products_support_series_home.html</a>
site cisco.com pour documentation Unified Intelligence Center	<a href="http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd_products_support_series_home.html">http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd_products_support_series_home.html</a>
site cisco.com pour la documentation Cisco Finesse	<a href="http://www.cisco.com/en/US/products/ps11324/tsd_products_support_series_home.html">http://www.cisco.com/en/US/products/ps11324/tsd_products_support_series_home.html</a>
site cisco.com pour la documentation Cisco SocialMiner	<a href="http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/socialminer/tsd-products-support-series-home.html">http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/socialminer/tsd-products-support-series-home.html</a>
site cisco.com pour la documentation Cisco Mediasense	<a href="http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/mediasense/tsd-products-support-series-home.html">http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/mediasense/tsd-products-support-series-home.html</a>

## Documentation et assistance

Pour télécharger de la documentation, pour soumettre une demande de service et pour trouver plus d'informations, consultez *Quoi de neuf dans la documentation des produits Cisco* à l'adresse <http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>.

Vous pouvez également vous abonner au flux RSS *Quoi de neuf dans la documentation des produits Cisco* pour obtenir des mises à jour directement via un lecteur RSS sur votre bureau. Les flux RSS sont un service gratuit. Cisco prend actuellement en charge RSS version 2.0.



# Rétroaction de documentation

Pour fournir vos commentaires en lien à ce document, envoyez un courriel à :

[contactcenterproducts\\_docfeedback@cisco.com](mailto:contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com)





## CHAPITRE

# 1

## Interface du bureau Cisco Finesse

---

- [Bureau d'agent Finesse, page 1](#)
- [Bureau du superviseur Finesse, page 2](#)
- [Minuteurs des appels et d'état, page 3](#)
- [Comportement du navigateur, page 4](#)
- [Les paramètres du navigateur pour Internet Explorer, page 5](#)
- [Basculement du bureau Finesse, page 6](#)
- [Prise en charge d'une session de bureau par agent, page 7](#)

### Bureau d'agent Finesse

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, lorsque vous êtes sur un appel, les boutons Consulter, Attente, Pavé numérique et Terminer sont disponibles. Lorsque vous avez un appel en attente et que vous êtes sur un appel de consultation, les boutons Conférence, Transfert, Récupération et Terminer sont disponibles. Lorsque vous êtes sur une conférence téléphonique, les boutons Attente, Consulter, Pavé numérique et Terminer sont disponibles.

Le bureau d'agent Finesse offre ces fonctionnalités prêtes à l'emploi :

- Contrôle des appels de base : Répondre à des appels, les mettre en attente, les récupérer, les terminer et passer des appels.
- Contrôle avancé des appels : Réaliser un appel de consultation et le transférer ou le transformer en conférence téléphonique après la consultation.
- Minuteurs des appels et d'état de l'agent : 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.
- Planifier un rappel : Planifier un rappel pour un composeur d'appels sortants pour rappeler un client à un moment plus opportun.
- Appels de prévisualisation directe sortante : Prévisualiser l'information client de l'appel avant de choisir d'accepter, rejeter, ou de clore le contact.

- Reclasseur un appel de prévisualisation directe sortante : Si vous ne parvenez pas à joindre le client, vous pouvez reclasseur l'appel en tant que Répondeur, Fax/Modem, Occupé ou Numéro non valide.
- Envoyer des caractères DTMF (Multifréquence à deux tonalités) : Envoie des caractères DTMF pour interagir avec un système RVI.
- Codes motifs Non prêt et Déconnexion : Code pour indiquer pourquoi vous modifiez votre état à Non prêt ou Déconnexion (votre administrateur définit ces codes).
- Motifs du Post-appel : Motif du traitement Post-appel de chaque appel (votre administrateur définit les motifs post-appel).
- Répertoire téléphonique : 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 (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).
- Rapports de données en temps réel
- Clavardages sur le Web : Accepter, interagir, et mettre fin à des sessions de clavardage.
- Langues prises en charge : 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.

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



#### Remarque

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

## Bureau du superviseur Finesse

Outre la même fonctionnalité de contrôle d'appel que celle fournie par le bureau de l'agent, le bureau du superviseur fournit également les éléments suivants :

- Gadget des performances de l'équipe
- Gadget des données en temps réel

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, et leur poste. Vous pouvez cliquer 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. Lors du changement d'état d'un agent, le serveur Finesse envoie une notification d'état de l'agent et le minuteur est remis à 0. Un changement d'état de l'agent comprend le changement de Non prêt avec un code raison à Non prêt avec un nouveau code raison.

Le Gadget de la performance de l'équipe fournit également les fonctionnalités suivantes :

- Surveillance discrète : Surveiller en silence un appel de l'agent.

- Forcer un changement d'état : Forcer un changement d'état d'agent à 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. Vous pouvez cliquer 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

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

## Minuteurs des appels et d'état

Le bureau Finesse comporte des minuteurs d'état de l'agent et d'appels.

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. Le format de ce minuteur est mn : ss. Si vous êtes dans cet état depuis plus d'une heure, le format passe à hh : mn : ss (par exemple, 05:25 ou 01:10:25).

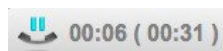
Lorsque vous changez d'état (par exemple, de Non prêt à Prêt ou de Non prêt avec un code raison à Non prêt avec un nouveau code raison), le minuteur est réinitialisé à 00:00.

Le bureau Finesse fournit la durée des appels dans le gadget Contrôle d'appel (au format mn : ss). Les minuteurs d'appels fournissent les informations suivantes :

- Durée totale de l'appel : Indique la durée de l'appel en cours.



- Durée d'attente : Indique le laps de temps pendant lequel l'appel a été mis en attente. Lorsque vous mettez 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 passé 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.



Si l'appel dépasse 1 heure, le minuteur continue à utiliser l'affichage en minutes et secondes. Par exemple, pour 1 heure et 15 secondes, le compte 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 navigateur

Si la fenêtre du navigateur du bureau Finesse est réduite ou masquée par une autre fenêtre de navigateur, la fenêtre du navigateur est restaurée ou affichée au premier plan dans l'un des cas suivants :

- Un nouvel appel arrive sur le bureau.
- Vous êtes déconnecté en raison d'un basculement ou de l'inactivité.
- Un superviseur vous déconnecte.

Le comportement de Finesse peut varier en fonction du navigateur utilisé. Le tableau suivant détaille le comportement du bureau Finesse pour les navigateurs pris en charge.

Scénario	Résultat
Le bureau Finesse est réduit.	Internet Explorer et Mozilla Firefox : Finesse reprend sa taille et position (au premier plan des autres fenêtres).  <b>Remarque</b> Si vous utilisez Internet Explorer et avez plusieurs onglets ouverts, Finesse clignote dans la barre des tâches, mais ne vient pas au premier plan.
Le bureau Finesse est à l'arrière-plan d'autres fenêtres non issues de navigateurs.	Internet Explorer : Finesse clignote dans la barre des tâches. Firefox : Finesse n'effectue aucune action.
Finesse est à l'arrière-plan d'autres fenêtres de navigateur.	Internet Explorer : Finesse clignote dans la barre des tâches. Firefox : Finesse passe au premier plan.



## Remarque

Si vous utilisez Internet Explorer pour accéder au bureau, cette fonctionnalité est celle par défaut. Si vous utilisez Firefox pour accéder au bureau, vous devez effectuer les étapes suivantes pour que cette fonctionnalité marche.

- 1 Ouvrez le navigateur Mozilla Firefox et entrez la commande suivante dans la barre d'adresse :  
about:config
- 2 Si une page d'avertissement s'affiche indiquant que cela pourrait annuler votre garantie, cliquez sur **Je m'engage à faire attention**.
- 3 Dans la zone de recherche, saisissez `dom.disable_window_flip`.
- 4 Double-cliquez sur `dom.disable_window_flip` pour définir la valeur sur **faux**.

## Actualisez le navigateur

Si vous actualisez le navigateur lors du traitement de contacts de clavardage :

- Les contacts actifs sont marqués comme traités et les données en temps réel sont mises à jour.
- Les contacts alloués sont remis en file d'attente et les données en temps réel sont mises à jour.

- Les données historiques sont mises à jour à l'issue d'une certaine durée.
- Le bureau Finesse vous connecte automatiquement.

## Les paramètres du navigateur pour Internet Explorer

Si vous utilisez Internet Explorer pour accéder au bureau Finesse, certains paramètres du navigateur doivent être configurés afin de vous assurer que toutes les fonctions de Finesse fonctionnent correctement.

Désactivez les bloqueurs de fenêtres pop-up.

Finesse ne prend pas en charge l'affichage de compatibilité. Lorsque le bureau est en cours d'exécution en mode de compatibilité, Internet Explorer utilise l'affichage en mode standard pour cette version.

Configurez les paramètres de confidentialité et les paramètres avancés suivants :

- 1 Depuis le menu du navigateur, sélectionnez **Outils > Options Internet**.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Confidentialité**.
- 3 Cliquez sur **Sites**.
- 4 Dans la zone Adresse du site Web, entrez le nom de domaine pour le serveur Finesse côté A.
- 5 Cliquez sur **Autoriser**.
- 6 Dans la zone Adresse du site Web, entrez le nom de domaine pour le serveur Finesse côté B.
- 7 Cliquez sur **Autoriser**.
- 8 Cliquez sur **OK**.
- 9 Dans la boîte de dialogue Options Internet, cliquez sur l'onglet **Avancé**.
- 10 Sous Sécurité, décochez la case **Signaler les incohérences d'adresse de certificats**.
- 11 Cliquez sur **OK**.

Vous devez activer 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 d'Internet Explorer, sélectionnez **Outils > Options Internet**.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Sécurité**.
- 3 Cliquez sur **Personnaliser le niveau**.
- 4 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**.
- 5 Sous Script, sélectionnez **Activer** pour **Scripts actifs**.

## Basculement du bureau Finesse

Dans un déploiement de Contact Center, 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 ce qui suit :

- Que le serveur actuel Finesse est restauré dans son état
- Que le serveur Finesse de remplacement est disponible

Si le serveur actuel Finesse est restauré, le bureau est reconnecté. Une bannière apparaît et vous avertit que vous êtes reconnecté avec succès. 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 reconnecte 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

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 automatiquement fin 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 ou par le système (par exemple, Sonnerie sans réponse), la sélection d'état Prêt ne sera pas conservée.
- Les modifications d'état non souhaitées ne sont pas prises en compte. Par exemple, si un superviseur vous passe à l'état Prêt (et si 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 à Non prêt (comme dans le cas de Sonnerie sans réponse), la sélection de Prêt est conservée.

## Basculement et appels sortants

Sous certaines conditions de basculement, le bouton Rappel et les informations sur les appels sortants peuvent disparaître du bureau Finesse.

Lorsque Finesse bascule alors que vous êtes sur un appel sortant, vous ne pouvez pas effectuer certaines opérations d'appel sortant spécifiques, telles que la planification d'un rappel ou le reclassement d'un appel lorsque vous vous reconnectez au bureau. Vous pouvez toujours exécuter d'autres opérations d'appel, telles que le transfert d'appel, la mise en conférence de l'appel ou la mise en attente de l'appel. Une fois l'appel terminé, Finesse vous transfère à l'état Non prêt. Vous devez modifier votre état à Prêt pour recevoir votre prochain appel.



Lorsque vous acceptez votre prochain appel, les opérations d'appel sortant spécifiques sont à nouveau disponibles.

**Remarque**

Les opérations d'appel sortant spécifiques ne sont pas disponibles non plus si vous vous déconnectez de Finesse et si vous vous reconnectez au cours d'un appel sortant.

## Prise en charge d'une session de bureau par agent

Cisco Finesse ne prend en charge qu'une seule session de bureau à la fois pour chaque agent. Si un agent se connecte au bureau Finesse, puis tente de se connecter à une deuxième session de bureau dans une autre fenêtre de navigateur ou sur un autre ordinateur, sur le même serveur Finesse, Finesse déconnecte l'agent de la première session de bureau.

Si un agent se connecte à Finesse et puis ouvre un autre onglet du navigateur avec la même URL, Finesse déconnecte l'agent de la première session et connecte automatiquement l'agent sur le deuxième onglet. Si l'agent ouvre alors un troisième onglet avec la même URL, l'agent est conduit à la page de connexion sur le troisième onglet. L'agent reste connecté sur le deuxième onglet et peut continuer à utiliser le bureau. Toutefois, si le navigateur est actualisé, l'agent est déconnecté du deuxième onglet et on lui présente la page de connexion.

Il est possible qu'un agent se connecte au bureau en utilisant l'URL d'un serveur Finesse et puis se connecte au bureau à l'aide de l'URL d'un autre serveur Finesse. Si le premier serveur tombe en panne et que le bureau bascule sur le serveur de remplacement, Finesse déconnecte l'agent de la session sur le serveur de remplacement.

Finesse ne prend pas en charge la connexion d'un agent à deux sessions de bureau simultanées utilisant l'URL de chaque serveur Finesse.





## Tâches courantes

---

- [Connexion au bureau Finesse, page 9](#)
- [Accepter les certificats de sécurité, page 10](#)
- [Accepter les certificats du Gadget des données en temps réel, page 12](#)
- [Accepter les certificats des multissessions de clavardage, page 13](#)
- [Déconnexion du bureau Finesse, page 14](#)
- [Rapports de données en temps réel, page 14](#)

## Connexion au bureau Finesse

### Procédure

---

- Étape 1** Saisissez l'URL suivante dans la barre d'adresse de votre navigateur :  
`https://<nom d'hôte ou adresse IP>:<numéro de port>/desktop/container`, où nom d'hôte est le nom d'hôte de votre serveur principal.
- Étape 2** Si votre Contact Center a installé un pack linguistique pour Finesse, un sélecteur de langue apparaît sur le bureau. Dans la liste déroulante du sélecteur de langue, sélectionnez la langue que vous souhaitez voir apparaître sur le bureau.
- Remarque** Vous pouvez également sélectionner une langue en faisant figurer les paramètres régionaux dans le cadre de l'URL (par exemple, `http:// nom d'hôte 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 Contact Center n'a pas installé de pack linguistique pour Finesse, la langue locale du bureau est l'anglais uniquement.
- Étape 3** Dans le champ **ID**, saisissez votre nom d'utilisateur ou ID d'agent.
- Remarque** Les ID d'agent peuvent contenir des lettres, des chiffres, des traits d'union (-), des traits de soulignement (\_), et des points (.) et sont attribués par votre administrateur. Les ID d'agent ne peuvent pas commencer ou se terminer par un point ou contenir deux points consécutifs.

**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**.

Vous êtes connecté au bureau Finesse. Votre rôle (agent ou superviseur), nom d'agent, ID d'agent, et numéro de poste apparaissent dans l'en-tête. Votre état est défini à Non prêt.

## Accepter les certificats de sécurité

La première fois que vous vous connectez au bureau Finesse, vous pouvez être invité à accepter des certificats de sécurité avant de pouvoir continuer. Sauf si les certificats sont supprimés, vous ne devriez avoir besoin de les accepter qu'une seule fois. Ces certificats permettent au bureau Finesse de communiquer via une connexion sécurisée avec le serveur Finesse.

Vous devez vous assurer que les fenêtres contextuelles sont autorisées sur le bureau Finesse.



### Remarque

Si vous utilisez un client Windows, connectez-vous en tant qu'utilisateur Windows, et à l'aide d'Internet Explorer vous devez exécuter ce dernier en tant qu'administrateur pour installer ces certificats de sécurité. Dans le menu **Démarrer**, cliquez à droite sur Internet Explorer et sélectionnez **Exécuter en tant qu'administrateur**.

Communiquez avec votre administrateur si vous n'avez pas les permissions nécessaires pour installer les certificats de sécurité.

### Procédure

**Étape 1** Saisissez l'URL du bureau Finesse dans votre navigateur.

**Étape 2** Si vous utilisez Internet Explorer :

- a) Une page s'affiche pour indiquer que le certificat de sécurité du site Web pose problème. Cliquez sur **Poursuivre sur ce site Web (non recommandé)** pour ouvrir la page de connexion Finesse.
- b) Entrez votre ID d'agent ou nom d'utilisateur, votre mot de passe, et poste, puis cliquez sur **Connexion**. Le message suivant apparaît :

Connexion cryptée en cours d'établissement...

Une boîte de dialogue apparaît qui répertorie les certificats à accepter.

- c) Cliquez sur **OK** dans la boîte de dialogue. Un nouvel onglet de navigateur s'ouvre pour chaque certificat que vous devez accepter. Une erreur de certificat apparaît dans la barre d'adresse.

**Remarque** Selon les paramètres de votre navigateur, il se peut qu'une fenêtre s'ouvre pour chaque certificat que vous devez accepter à la place d'un onglet du navigateur.

- d) Cliquez sur **Erreurs de certificat** puis cliquez sur **Afficher les certificats** pour ouvrir la boîte de dialogue Certificat.
- e) Dans la boîte de dialogue Certificat, cliquez sur **Installer un certificat** pour ouvrir l'Assistant Importation de certificat.

Si vous utilisez Internet Explorer 11 avec Windows 8.1, l'option Installation de certificat n'apparaît pas jusqu'à ce que vous ajoutiez Finesse à vos sites de confiance.

- 1 Dans le menu du navigateur, sélectionnez **Options Internet**.
- 2 Sur l'onglet **Sécurité**, cliquez sur **Sites de confiance**, puis cliquez sur **Sites**.
- 3 Dans le champ **Ajouter ce site Web à la zone**, entrez l'URL du bureau Finesse et cliquez sur **Ajouter**.
- 4 Après avoir cliqué sur **Installer le certificat**, sous **Emplacement du magasin**, sélectionnez **Utilisateur actuel** pour installer le certificat pour l'utilisateur actuel uniquement, ou sélectionnez **Machine locale** pour installer le certificat pour tous les utilisateurs de Windows qui utilisent cet ordinateur.

Si vous sélectionnez **Machine locale**, une boîte de dialogue s'affiche vous demandant si vous souhaitez autoriser le processus hôte Windows à apporter des modifications à cet ordinateur. Sélectionnez **Oui**.

- f) Dans l'assistant Importation de certificat, cliquez sur **Suivant**.
- g) Sélectionnez **Placer tous les certificats dans le magasin suivant**, puis cliquez sur **Naviguer**.
- h) Sélectionnez **Autorités de certification racines de confiance**, puis cliquez sur **OK**.
- i) Cliquez sur **Suivant**.
- j) Cliquez sur **Terminer**.  
Une boîte de dialogue d'avertissement de sécurité s'affiche vous demandant si vous souhaitez installer le certificat.
- k) Cliquez sur **Oui**.  
Une boîte de dialogue d'importation de certificat qui indique que l'importation a réussi s'affiche.
- l) Cliquez sur **OK**.
- m) Cliquez sur **OK** dans la boîte de dialogue Certificat.
- n) Fermez l'onglet du navigateur. Vous êtes invité à accepter un autre certificat. Répétez les étapes précédentes jusqu'à ce que tous les certificats soient acceptés.  
Après avoir accepté tous les certificats nécessaires, le processus de connexion s'achève.

**Remarque** Pour supprimer l'erreur de certificat du bureau, vous devez fermer et rouvrir votre navigateur.

### Étape 3 Si vous utilisez Firefox :

- a) Une page apparaît qui indique que cette connexion n'est pas fiable. Cliquez sur **Je comprends les risques**, puis cliquez sur **Ajouter une exception**.
- b) Assurez-vous que la case **Stocker de façon permanente cette exception** est cochée.
- c) Cliquez sur **Confirmer l'exception de sécurité**.  
La page Connexion à Finesse s'affiche.
- d) Entrez votre ID d'agent ou nom d'utilisateur, votre mot de passe, et poste, puis cliquez sur **Connexion**.  
Le message suivant apparaît :  
Connexion cryptée en cours d'établissement...  
Une boîte de dialogue apparaît qui répertorie les certificats à accepter.
- e) Cliquez sur **OK**.  
Un nouvel onglet de navigateur s'ouvre pour chaque certificat que vous devez accepter.
- f) Sur chaque onglet, cliquez sur **Je comprends les risques**, puis cliquez sur **Ajouter une exception**.
- g) Assurez-vous que la case **Stocker de façon permanente cette exception** est cochée.
- h) Cliquez sur **Confirmer l'exception de sécurité**.  
Chaque onglet se ferme après avoir accepté le certificat.

Après avoir accepté tous les certificats nécessaires, le processus de connexion s'achève.

## Accepter les certificats du Gadget des données en temps réel

Le gadget Données en temps réel de Cisco Unified Intelligence Center fournit des rapports que vous pouvez visualiser dans le bureau Finesse. Si votre bureau contient ces rapports, la première fois que vous vous connectez, vous pouvez être invité à accepter des certificats de sécurité.

### Procédure

#### Étape 1

Connectez-vous au bureau Finesse.

Le gadget Données en temps réel de Cisco Unified Intelligence Center affiche un message qui indique que Finesse vérifie la connectivité. Si Finesse détecte que les certificats de sécurité doivent être acceptés, un message apparaît qui répertorie les certificats que vous devez accepter pour utiliser Cisco Unified Intelligence Center.

**Remarque** Chaque rapport Cisco Unified Intelligence Center affiche ce message.

#### Étape 2

Cliquez sur **OK**.

Un nouvel onglet du navigateur (ou fenêtre, en fonction des paramètres de votre navigateur) s'ouvre pour chaque certificat que vous devez accepter. Le message du gadget est modifié pour indiquer que pour continuer, vous devez accepter les certificats des onglets ouverts.

#### Étape 3

Si vous utilisez Internet Explorer :

- a) Cliquez sur **Erreurs de certificat** puis cliquez sur **Afficher les certificats** pour ouvrir la boîte de dialogue Certificat.
- b) Dans la boîte de dialogue Certificat, cliquez sur **Installer un certificat** pour ouvrir l'Assistant Importation de certificat.

Si vous utilisez Internet Explorer 11 avec Windows 8.1, l'option Installation de certificat n'apparaît pas jusqu'à ce que vous ajoutiez Finesse à vos sites de confiance.

- 1 Dans le menu du navigateur, sélectionnez **Options Internet**.
- 2 Sur l'onglet **Sécurité**, cliquez sur **Sites de confiance**, puis cliquez sur **Sites**.
- 3 Dans le champ **Ajouter ce site Web à la zone**, entrez l'URL du bureau Finesse et cliquez sur **Ajouter**.
- 4 Après avoir cliqué sur **Installer le certificat**, sous **Emplacement du magasin**, sélectionnez **Utilisateur actuel** pour installer le certificat pour l'utilisateur actuel uniquement, ou sélectionnez **Machine locale** pour installer le certificat pour tous les utilisateurs de Windows qui utilisent cet ordinateur.

Si vous sélectionnez **Machine locale**, une boîte de dialogue s'affiche vous demandant si vous souhaitez autoriser le processus hôte Windows à apporter des modifications à cet ordinateur. Sélectionnez **Oui**.

- c) Dans l'assistant Importation de certificat, cliquez sur **Suivant**.
- d) Sélectionnez **Placer tous les certificats dans le magasin suivant**, puis cliquez sur **navigation**.
- e) Sélectionnez **Autorités de certification racines de confiance**, puis cliquez sur **OK**.
- f) Cliquez sur **Suivant**.

- g) Cliquez sur **Terminer**.  
Une boîte de dialogue d'avertissement de sécurité s'affiche vous demandant si vous souhaitez installer le certificat.
- h) Cliquez sur **Oui**.  
Une boîte de dialogue d'importation de certificat qui indique que l'importation a réussi s'affiche.
- i) Cliquez sur **OK**.
- j) Cliquez sur **OK** dans la boîte de dialogue Certificat.
- k) Fermez l'onglet du navigateur. Vous êtes invité à accepter un autre certificat. Répétez les étapes précédentes jusqu'à ce que tous les certificats soient acceptés.  
Après fermeture des onglets du navigateur, le gadget Données en temps réel de Cisco Unified Intelligence Center est rechargé.

**Étape 4** Si vous utilisez Firefox :

- a) Sur chaque onglet, cliquez sur **Je comprends les risques**, puis cliquez sur **Ajouter une exception**.
- b) Assurez-vous que la case **Stocker de façon permanente cette exception** est cochée.
- c) Cliquez sur **Confirmer l'exception de sécurité**.  
Après fermeture des onglets du navigateur, le gadget Données en temps réel de Cisco Unified Intelligence Center est rechargé.

## Accepter les certificats des multisections de clavardage

Avant de rejoindre un salon de discussion, vous devrez peut-être accepter les certificats dans le gadget Gérer les clavardages sur le bureau Finesse. Lorsque vous vous connectez à Finesse, vérifiez l'onglet sur lequel le gadget Gérer les clavardages apparaît pour vérifier si vous devez accepter des certificats et pour vous assurer que le gadget se charge correctement.

### Procédure

**Étape 1** Connectez-vous au bureau Finesse.

Le gadget Gérer les clavardages affiche un message qui indique que Finesse vérifie la connectivité. Si Finesse détecte que les certificats de sécurité doivent être acceptés, un message apparaît et répertorie les certificats que vous devez accepter pour utiliser le gadget.

**Étape 2** Cliquez sur **OK**.

Un nouvel onglet du navigateur (ou fenêtre, en fonction des paramètres de votre navigateur) s'ouvre pour chaque certificat que vous devez accepter.

**Étape 3** Les étapes vous permettant d'accepter les certificats dans votre navigateur sont les mêmes que les étapes que vous avez suivies pour accepter les certificats Données en temps réel. Suivez les instructions décrites pour votre navigateur (Internet Explorer ou Firefox) dans [Accepter les certificats du Gadget des données en temps réel, à la page 12](#).

# 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 à Non prêt. Cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez l'état Non prêt (ou Non prêt avec le code motif approprié).

**Étape 2** Cliquez sur **Déconnexion**.  
Une liste déroulante s'affiche qui contient les codes raison de déconnexion.

**Remarque** Si aucun code raison de déconnexion n'est configuré pour votre équipe, Finesse vous déconnecte lorsque vous cliquez sur Déconnexion.

**Étape 3** Sélectionnez le code motif de déconnexion approprié dans cette liste.

---

## Rapports de données en temps réel

### Accès aux données en temps réel

Le bureau de l'agent et du superviseur Cisco Finesse présente le gadget Données en temps réel.

Le gadget Données en temps réel affiche des informations sur l'état actuel du centre de contacts. Ce gadget reçoit les données de la source de données en temps réel à des intervalles fréquents.

Cette fonctionnalité fournit l'accès suivant :

- Les agents peuvent accéder aux rapports Données en temps réel de l'agent.
- Les superviseurs peuvent accéder aux rapports Données en temps réel de l'agent et du superviseur.

Pour accéder aux rapports, l'administrateur doit les ajouter et les configurer dans la console d'administration de Cisco Finesse.

Dans le bureau d'agent Cisco Finesse, cliquez sur l'onglet **Mes statistiques** pour accéder aux rapports.

Dans le bureau du superviseur Cisco Finesse, cliquez sur l'onglet **Données de l'équipe** et sur l'onglet **Données de la file d'attente** pour accéder aux rapports.



## Rapports de données en temps réel

Pour plus d'informations sur les rapports de données en temps réel qui sont pris en charge par Cisco Finesse, reportez-vous à la section [Guides de données en temps réel](#).





## Tâches Call-Related

---

- [Modifier votre état, page 17](#)
- [Faire un appel, page 18](#)
- [Pour répondre à un appel, page 18](#)
- [Répondre à un appel de prévisualisation directe sortante, page 19](#)
- [Reclasser un appel de prévisualisation directe sortante, page 19](#)
- [Planifier un rappel, page 20](#)
- [Lancer un appel de consultation, page 21](#)
- [Envoyer DTMF, page 21](#)
- [Appliquer un motif de Post-appel, page 22](#)

### Modifier votre état

Lorsque vous vous connectez au bureau Finesse, votre état est défini sur Non prêt par défaut. Vous pouvez ensuite définir votre état sur Prêt ou choisir l'un des codes raison Non prêt configurés.

Si vous êtes à l'état Prêt, vous pouvez faire passer votre état à Non prêt. Lorsque vous êtes sur un appel, vous pouvez sélectionner un état à appliquer lorsque l'appel sera terminé.

Si l'état de post-appel a été activé dans votre cas, 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. Pour mettre fin à l'état Post-appel, vous devez sélectionner votre nouvel état (Prêt ou Non prêt) dans la liste déroulante ou attendre la fin du minuteur préconfiguré.

#### Procédure

---

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

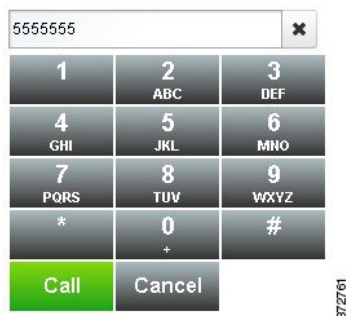
Votre état d'agent est modifié pour refléter votre choix. Si vous êtes sur un appel et que vous sélectionnez un état, Finesse affiche votre état actuel et l'état en attente dans lequel vous allez passer lorsque l'appel sera terminé.

## Faire un appel

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

### Procédure

- Étape 1** Assurez-vous que votre état est défini sur Non prêt (ou Non prêt avec le code motif approprié).
- Étape 2** Cliquez sur **Passer un nouvel appel**.  
Le volet s'agrandit pour faire apparaître le pavé numérique et la liste des contacts téléphoniques. Votre administrateur vous affecte des contacts téléphoniques.
- Étape 3** Choisissez le contact dans la liste ou saisissez le numéro que vous voulez appeler à l'aide du pavé numérique.  
**Remarque** Saisissez du texte dans la zone de recherche pour rechercher dans la liste des contacts. Sélectionnez un contact pour insérer le numéro de téléphone dans le pavé numérique.
- Étape 4** Cliquez sur **Appeler**.



- Étape 5** Pour terminer l'appel, cliquez sur **Terminer**.

## Pour 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. La zone de contrôle des appels s'agrandit pour afficher les variables d'appel configurées pour votre système.



### Remarque

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

### Procédure

---

- Étape 1** Cliquez sur **Répondre**.  
Votre état passe à Conversation. Vous êtes connecté à l'appelant.
- Étape 2** Pour terminer l'appel, cliquez sur **Terminer**.  
Votre état passe à Prêt et vous êtes disponible pour le prochain appel entrant.
- Si vous voulez être en état Non prêt lorsque l'appel est terminé, vous pouvez cliquer sur la flèche déroulante à côté de votre état pendant que vous êtes en communication. Vous pouvez choisir Non 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 directe sortante

Un appel de prévisualisation directe sortante 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. Vous devez être à l'état Prêt pour recevoir un appel. Quand un appel de prévisualisation directe sortante arrive sur le bureau, votre état passe à Réserve (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 effectue directement l'appel au client à partir de votre téléphone. 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.
- 

## Reclasser un appel de prévisualisation directe sortante

Le bouton Reclasser vous permet de reclasser un appel de prévisualisation directe sortante en tant que Occupé, Répondeur, Fax, Numéro non valide ou Voix. Par défaut, un appel est classé en tant que Voix. Ce bouton est disponible après avoir accepté l'appel de prévisualisation directe, tout au long de l'appel et pendant que vous êtes dans l'état de traitement post-appel. Vous pouvez reclasser un appel plusieurs fois.

## Procédure

---

- Étape 1** Répondez à un appel de prévisualisation directe sortante.
  - Étape 2** Écoutez l'appel. Si vous déterminez que le numéro appelé est occupé, qu'il s'agit d'un répondeur, d'un télécopieur ou d'un numéro non valide, cliquez sur **Reclasser**.
  - Étape 3** Choisissez l'option appropriée dans la liste déroulante résultante.  
L'icône du bouton Reclasser change alors pour afficher 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).
  - 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 le champ Date et heure, entrez la date et l'heure de rappel du client. Vous pouvez saisir la date et l'heure dans le champ ou cliquez sur l'icône de calendrier pour choisir la date et l'heure.  
Vous devez saisir l'heure du lieu du client (pas l'heure de votre région).  
  
Pour basculer entre AM et PM, cliquez sur le bouton AM ou PM.
  - 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 **Planifier**.  
Une fenêtre contextuelle apparaît pour confirmer que le rappel a été planifié.
  - 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**.  
Une boîte de dialogue apparaît pour confirmer que le rappel a été mis 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**.  
Une fenêtre contextuelle apparaît pour confirmer que le rappel a été annulé.
-

# Lancer un appel de consultation

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

## Procédure

- Étape 1** Cliquez sur **Consulter**.  
La zone de contrôle des appels s'agrandit pour faire apparaître le pavé numérique et une liste de contacts.
- 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 pavé numérique, cliquez sur **Appel**.  
L'appel client est mis en attente. Vous êtes connecté à l'agent ou au superviseur que vous avez appelé.
- Étape 4** Après avoir consulté l'agent ou le superviseur 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
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. 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>Transférer</b> .

## Envoyer DTMF

Utilisez la fonction Envoyer DTMF 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 interactif (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 zone de contrôle des appels s'agrandit pour faire apparaître le pavé numérique.
- 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 à D
  - le dièse (#)
  - l'astérisque (\*)

**Remarque** Vous devez utiliser le pavé numérique à l'écran pour entrer 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 **Pavé numérique** une nouvelle fois pour le refermer.

## Appliquer un motif de Post-appel

Les motifs de Post-appel sont des motifs que vous pouvez appliquer aux appels. Si votre administrateur vous a attribué des motifs de Post-appel, le bouton Motifs de 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 de Post-appel attribué, vous n'aurez pas cette fonctionnalité sur votre bureau. Votre administrateur crée et attribue des motifs de 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 attendre la fin du minuteur préconfiguré.

**Remarque**

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

Si votre configuration prévoit que vous effectuez des traitements post-appel, vous pouvez passer à l'état Post-appel après avoir transféré un appel. Cependant, le minuteur sur le bureau n'affiche pas la durée de post-appel.



## Procédure

---

**Étape 1** Cliquez sur **Motif de post-appel**.

**Étape 2** Sélectionnez le motif de Post-appel approprié dans la liste déroulante.

**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 Post-appel.

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

---





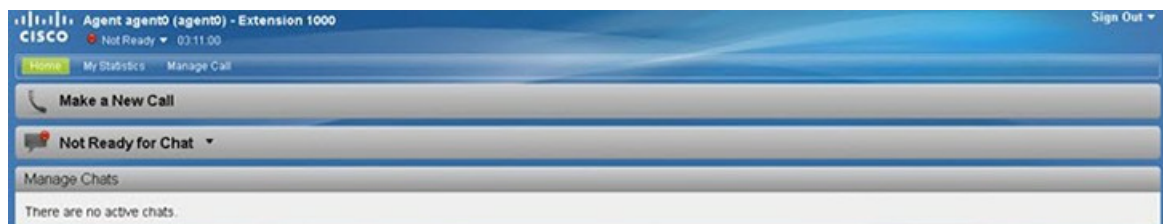
## Tâches Chat-Related

- [Gadget Contrôle des clavardages](#), page 25
- [Gadget Gérer les clavardages](#), page 27

### Gadget Contrôle des clavardages

L'illustration suivante montre le gadget Contrôle des clavardages que les agents peuvent voir lors de la première ouverture de session.

**Figure 1: Gadget Contrôle des clavardages Cisco Finesse**



Les boutons de la zone de contrôle des clavardages évoluent en fonction de la situation. Par exemple, lorsqu'il y a un clavardage entrant, le bouton Accepter apparaît, et le compteur Temps d'acceptation et les détails du client s'affichent.

Le Gadget Contrôle des clavardages fournit les fonctionnalités suivantes :

- État du clavardage : L'état du clavardage est différent de l'état vocal qui s'affiche sous le nom de l'agent. Les états de clavardage sont les suivants :
  - Non prêt pour le clavardage :
    - Vous êtes placé dans cet état par défaut lorsque vous vous connectez au bureau Cisco Finesse.
    - Si vous actualisez le navigateur, toutes les sessions de clavardage actives sont effacées et vous passez à cet état.
    - Vous pouvez passer à cet état lorsque vous n'êtes pas prêt à clavarder.

- Prêt pour le clavardage : Vous pouvez passer dans cet état lorsque vous êtes prêt à clavarder.
- Occupé : Vous êtes placé dans cet état lorsque vous avez atteint le nombre maximal de sessions de clavardage actives. Vous pouvez passer à l'état Non prêt pour le clavardage si vous ne souhaitez pas accepter d'autres sessions de clavardage après avoir terminé les sessions en cours.
- Compteur Temps d'acceptation : Lorsqu'il y a un clavardage entrant, le compteur de temps s'affiche et vous devez accepter le clavardage dans le délai imparti.
- Détails du client : Lorsqu'il y a un clavardage entrant, les renseignements relatifs au client sont affichés.

## Modifier votre état

### Procédure

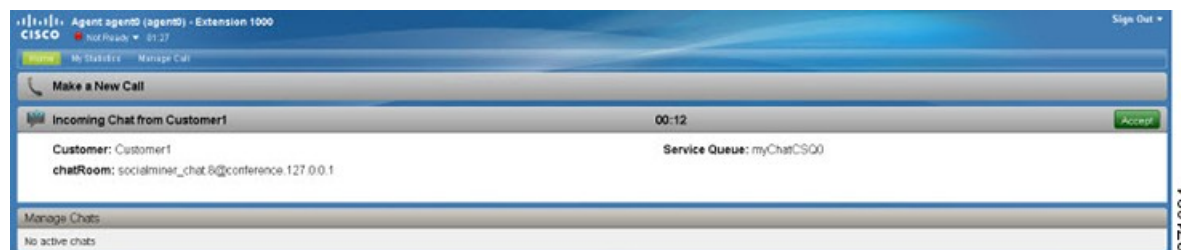
- 
- Étape 1** Cliquez sur la flèche déroulante à côté de votre état actuel.
- Étape 2** Sélectionnez l'état requis dans la liste.  
Votre état est modifié pour refléter votre choix.
- 

## Accepter un clavardage

Quand un client démarre une session de clavardage à partir d'un site Web, le clavardage Web de l'application Unified CCX :

- Envoie le clavardage entrant à un agent disponible.
- Émet une alerte audio.
- Affiche les coordonnées du client.
- Invite l'agent à accepter le clavardage avant expiration du compteur de temps d'acceptation.

**Figure 2: Clavardage entrant du client**



Vous voyez les clavardages entrants jusqu'à ce que vous atteigniez le maximum de sessions de clavardage actives défini par l'administrateur.

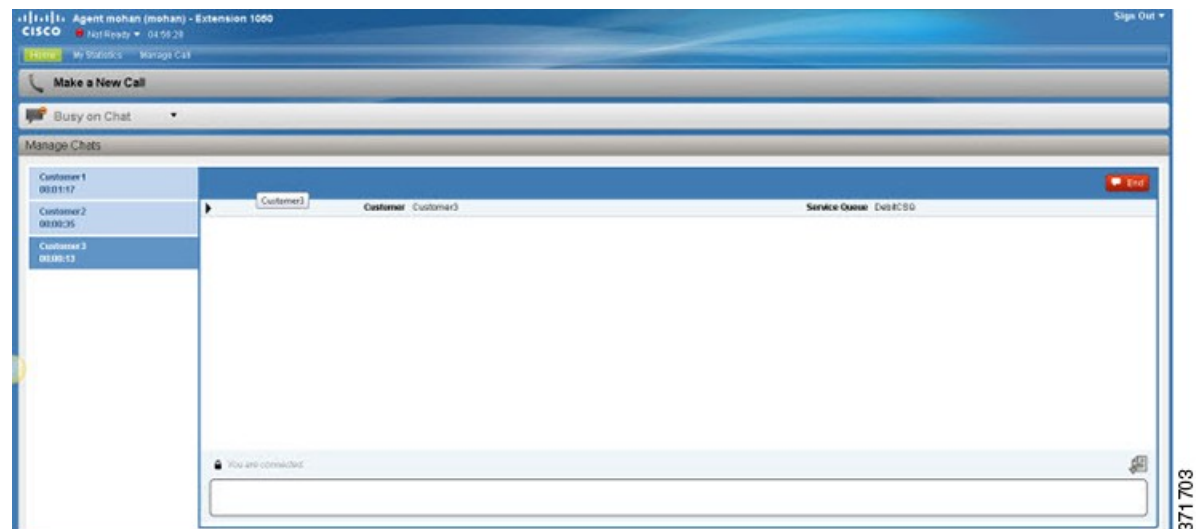
## Procédure

- Étape 1** Cliquez sur **Accepter** dans la barre de clavardage entrant dans le temps imparti pour accepter le clavardage. S'il s'agit du premier clavardage, le gadget Gérer les clavardages s'ouvre, la session de clavardage commence, et vous êtes connecté au client.
- Étape 2** Répétez l'étape 1 lorsque le système vous présente un nouveau clavardage entrant. Un nouvel onglet s'ouvre pour la session de clavardage et la nouvelle session de clavardage devient alors la session en cours.
- Étape 3** Pour terminer la session de clavardage, cliquez sur **Terminer**.


# Gadget Gérer les clavardages

L'illustration suivante montre le gadget Gérer les clavardages Cisco Finesse pour les agents.

**Figure 3: Gadget Gérer les clavardages Cisco Finesse**



Le gadget Gérer les clavardages fournit les fonctionnalités suivantes :

- Volet d'interaction (clavardage) : Ce volet présente les fonctionnalités suivantes pour vous permettre d'interagir avec les clients :
  - Zone de saisie : Tapez votre message dans la zone de saisie. Faites un clic droit pour effectuer des opérations simples avec le presse-papiers et pour vérifier l'orthographe.
  - Modèles de réponse : Cliquez sur  pour sélectionner une réponse prédéfinie dans la liste.
  - Terminer la session de clavardage : Cliquez sur **Terminer** pour terminer une session de clavardage.
  - Espace des détails du client : Cliquez sur la flèche déroulante à côté des détails du client pour réduire ou agrandir cette zone.

- Volet multissessions de clavardage : Ce volet présente les fonctionnalités suivantes pour gérer les sessions de clavardage actives :
  - Durée totale du clavardage : Indique la durée de la session de clavardage.
  - Indicateur de nouveau message : Si vous recevez un message dans une session de clavardage qui n'est pas votre session en cours, la session clignote pendant quelques secondes. Si le client envoie plus d'un message, un indicateur présente également le nombre de messages.



# CHAPITRE 5

## Tâches des superviseurs

---

- [Afficher les performances de l'équipe, page 29](#)
- [Modifier l'état d'un agent, page 29](#)
- [Surveiller un appel, page 30](#)
- [Intervention sur un appel, page 31](#)
- [Intercepter un appel, page 31](#)
- [Rechercher et lire un appel enregistré, page 32](#)

### 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 Afficher les performances de l'équipe, cliquez sur la liste déroulante **Sélectionner une équipe** et choisissez l'équipe que vous souhaitez afficher.

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

**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 et choisissez une nouvelle équipe.

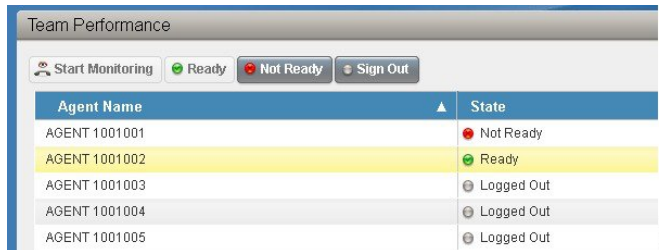
---

### Modifier l'état d'un agent

Vous pouvez utiliser le gadget de la performance de l'équipe pour changer l'état d'un agent qui est affecté à votre équipe à Prêt ou Non prêt, ou déconnecter l'agent du bureau Finesse.

## Procédure

**Étape 1** Dans le gadget Performance de l'équipe, sélectionnez l'agent dont vous souhaitez modifier l'état.



**Étape 2** Pour forcer l'état de l'agent à Prêt, cliquez sur **Prêt**. Pour forcer l'état de l'agent à Non prêt, cliquez sur **Non prêt**. Pour déconnecter l'agent, cliquez sur **Déconnexion**.

Les boutons Prêt, Non prêt, et Déconnexion ne sont actifs que si l'action est autorisée. Par exemple, si vous sélectionnez un agent qui est à l'état Prêt, seuls les boutons Non prêt et Déconnexion sont actifs. Si vous sélectionnez un agent qui est à l'état Non prêt, les boutons Prêt et Déconnexion sont actifs.

Si vous déconnectez un agent qui est réservé pour un appel (à l'état Réservé ou Réservé [sortant]), qui est sur un appel en cours (à l'état Conversation), ou a un appel en attente (à l'état En attente), cet agent est déconnecté à l'issue de l'appel.

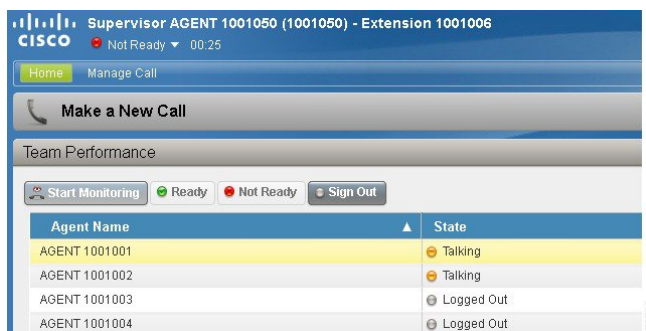
# Surveiller un appel

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 qui est à l'état Conversation.

## Procédure

**Étape 1** Dans la liste déroulante Performance de l'équipe, choisir l'équipe à laquelle les agents que vous souhaitez surveiller appartiennent.

**Étape 2** Sélectionnez l'agent que vous souhaitez surveiller. L'agent que vous sélectionnez doit être à l'état Conversation. Le bouton Démarrer la surveillance devient actif.



**Étape 3** Cliquez sur **Démarrer la surveillance**.



Le bouton Démarrer la surveillance se transforme en Surveillance de l'agent. L'appel en surveillance silencieuse apparaît dans la zone de contrôle des appels de votre bureau. Les boutons En attente, Interruption et Terminer sont actifs. Vous pouvez cliquer sur **En attente** pour mettre l'appel en attente, puis cliquer sur **Reprendre** pour le reprendre. Vous pouvez cliquer sur **Interruption** pour intervenir dans l'appel.

**Étape 4** 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.

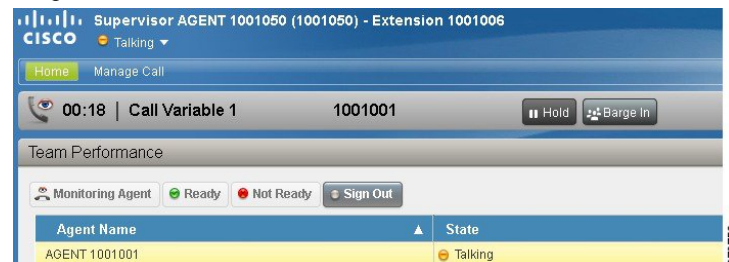
### Procédure

**Étape 1** Dans la liste de la performance de l'équipe, sélectionnez un agent qui est en état Conversation pour le surveiller.

**Étape 2** Cliquez sur **Démarrer la surveillance**.

Le bouton Démarrer la surveillance se transforme en Surveillance de l'agent. L'appel en surveillance silencieuse apparaît dans la zone de contrôle des appels de votre bureau. Le bouton Intervention apparaît.

**Étape 3** Cliquez sur **Intervention**.



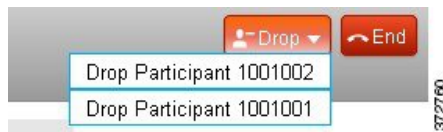
L'appel devient une conférence téléphonique entre l'agent, l'appelant et vous.

## 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 utiliser cette fonction pour 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 que vous voulez exclure de la liste des participants.

**Remarque** Vous ne pouvez exclure que des agents de l'appel. Vous ne pouvez pas exclure un point d'acheminement CTI, un port RVI, ou un appelant.

L'agent sélectionné est supprimé de l'appel.

## Rechercher et lire un appel enregistré

Cisco MediaSense procure le gadget Recherche et lecture, qui est une interface Web qui permet à l'utilisateur de rechercher et de filtrer des enregistrements d'appels actifs et terminés. Utilisez ce gadget pour rechercher des fichiers d'enregistrement spécifiques, pour les lire ou les télécharger sur votre bureau.

Les fichiers enregistrés dans Cisco MediaSense comprennent des balises qui peuvent servir de critères de recherche et de filtrage dans le gadget Recherche et lecture.

Ces balises sont basées sur les paramètres suivants :

- ID d'agent : Les agents Unified CCX connectés qui participent à l'enregistrement.
- Équipe : Noms de toutes les équipes Unified CCX dont les agents participent à l'enregistrement.
- CSQ : Nom de la file d'attente de service de contact dans laquelle l'appel en cours d'enregistrement est mis en attente et traité.

Unified CCX crée et applique des balises consultables aux enregistrements. Utilisez ces balises pour définir facilement des enregistrements. Chaque balise appliquée par Unified CCX comprend le préfixe « *CCX:<tag\_value>* ». Le superviseur ou l'agent peut ainsi rechercher et filtrer les enregistrements à l'aide de ces paramètres ou d'une combinaison de paramètres.

Pour plus d'informations sur la recherche et la lecture d'un appel enregistré, reportez-vous à la section *Recherche et lecture* dans le *Guide de l'utilisateur de MediaSense* disponible à [http://www.cisco.com/en/US/products/ps11389/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps11389/products_user_guide_list.html).



## CHAPITRE 6

### Dépannage

---

- [Le clavardage ne fonctionne pas à cause de pannes temporaires, page 33](#)
- [Vous n'êtes pas configuré pour le clavardage, page 33](#)
- [Une erreur est survenue lors de la connexion au salon de clavardage, page 34](#)
- [Clavardage déconnecté, page 34](#)
- [Impossible de charger des réponses prédéfinies, page 34](#)
- [Le gadget Gérer les clavardages est vide, page 34](#)

### Le clavardage ne fonctionne pas à cause de pannes temporaires

Si un composant échoue, le gadget Contrôle des clavardages affiche le message d'erreur suivant :

Le clavardage ne fonctionne pas à cause de pannes temporaires.

#### Que faire?

- Si la fenêtre de clavardage n'est pas estompée, vous pouvez poursuivre les sessions de clavardage actives. Si la fenêtre de clavardage est estompée, ou si vous êtes prêt à mettre fin à une session de clavardage, cliquez sur **Terminer** pour fermer la session de clavardage.
- Si l'erreur s'affiche lorsque vous effectuez une action sur le gadget Contrôle des clavardages, essayez à nouveau après un certain temps pour vérifier si le système s'est rétabli.

### Vous n'êtes pas configuré pour le clavardage

Lorsque vous vous connectez au bureau Finesse, si le gadget Contrôle des clavardages affiche le message d'erreur suivant :

Vous n'êtes pas configuré pour le clavardage.

#### Que faire?

Communiquez avec votre administrateur.

## Une erreur est survenue lors de la connexion au salon de clavardage

Vous acceptez un contact de clavardage et le message d'erreur suivant s'affiche :

Une erreur est survenue lors de la connexion au salon de clavardage.

### Que faire?

La connexion à un composant du système est en panne. Communiquez avec votre administrateur.

## Clavardage déconnecté

En cas d'échec de connexion au cours de votre première tentative de connexion à la session de clavardage ou une fois la connexion à la session de clavardage établie, le message d'erreur suivant s'affiche :

Clavardage déconnecté.

### Que faire?

- Cliquez sur **Terminer** pour terminer la session de clavardage. Le contact de clavardage est marqué comme rejeté.
- Si l'erreur persiste, communiquez avec votre administrateur.

## Impossible de charger des réponses prédéfinies

Vous êtes dans une session de clavardage. Aucune erreur n'apparaît sur le bureau, mais l'icône de réponses prédéfinies est estompée.

### Que faire?

Communiquez avec votre administrateur.

## Le gadget Gérer les clavardages est vide

Le gadget Gérer les clavardages ne présente aucun contenu (il est complètement vide). Aucun message d'erreur n'apparaît.

### Que faire?

Un service du système est en panne. Communiquez avec votre administrateur.



## ANNEXE A

# Guides de données en temps réel

- [Rapports de l'agent, page 35](#)
- [Rapports de superviseur, page 45](#)

## Rapports de l'agent

### Rapport statistique d'agent CSQ

Le rapport statistique d'agent CSQ présente les statistiques de la file d'appels de la journée en cours, depuis minuit, des files d'attente de service de contact (CSQ) auxquelles l'agent est associé.

#### Graphiques

Aucun

#### Champs

Le rapport comprend un tableau qui affiche les informations suivantes :

Champ	Description
ID d'agent	Code d'identification de connexion de l'agent.
Nom CSQ	Le nom de la CSQ.
Appels en attente	Nombre d'appels en file d'attente pour une CSQ.
Délai en file d'attente le plus long	Temps écoulé depuis la mise en file d'attente de l'appel le plus ancien.

#### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtrage	Résultat
Noms d'équipes	Affiche des informations sur les CSQ qui appartiennent à des équipes spécifiques.

### Critères de regroupement

Aucun

## Rapport du journal d'état de l'agent

Le rapport du journal d'état de l'agent présente l'état de l'agent et la durée dans cet état, les données de synthèse, et le code raison (le cas échéant) pour la journée en cours, depuis minuit.

### Graphiques

Aucun

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui affiche les informations suivantes :

Champ	Description
ID d'agent	Code d'identification de connexion de l'agent.
Heure de début	Heure à laquelle l'état de l'agent a démarré.
État d'agent	État de l'agent : Connexion, Déconnexion, Non prêt, Prêt, Réserve, En conversation ou Travail.
Données de bouclage	Données de post-appel saisies par l'agent en état de travail.
Code de motif	Code raison de l'agent passant à l'état Déconnecté ou à l'état Non prêt. La valeur 0 indique qu'aucun code raison de déconnexion n'est configuré ou que l'agent n'a pas été capable d'entrer un code raison. Il est également à zéro pour les autres états.  Pour consulter une liste des codes raison et leurs descriptions, consultez la section codes raison "prédéfinis" ci-dessous.
Durée	Temps passé par l'agent dans un état.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtrage	Résultat
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents appartenant aux équipes spécifiées.

### Critères de regroupement

Aucun

### Codes de raison prédéfinis

Code de motif	État	Événement	Description d'événement
22	Déconnexion	SUP_AGT_TO_LOGOUT	Un superviseur modifie l'état d'un agent à Déconnexion.
33	Non prêt	SUP_AGT_TO_NOT_READY	Un superviseur modifie l'état d'un agent à Non prêt.
32748	Déconnexion	AGENT_DELETED	L'agent est déconnecté de Unified CCX, car l'agent est supprimé de Unified Communications Manager. Cet événement est déclenché lorsque Unified CCX synchronise les informations de l'agent avec Unified Communications Manager.
32749	Non prêt	CANCEL_FEATURE	L'état de l'agent passe de Conversation à Non prêt au moment où la fonction Annuler est déclenchée lors d'un appel de consultation de distribution des appels interactive (ICD) entre deux agents.  Lorsque l'agent consultant appuie sur la touche programmable <b>Annuler</b> du téléphone, l'agent consulté n'est plus associé à l'appel ICD et son état devient Non prêt. Cette fonction n'est disponible que sur certains des téléphones les plus récents.
32750	Déconnexion	AGT_IPCC_EXT_CHANGED	L'agent est déconnecté de Unified CCX, car le poste Unified CCX de l'agent dans Unified Communications Manager est modifié.
32751	Prêt	AGENT_SKIPS	L'agent reçoit un appel de prévisualisation sortante et ignore l'appel.
32752	Prêt	CANCEL_RESERVATION	L'agent reçoit un appel de prévisualisation sortante, décide d'annuler la réservation, et appuie sur le bouton <b>Annuler la réservation</b> sur le bureau.

Code de motif	État	Événement	Description d'événement
32753	Non prêt	LINE_RESTRICTED	<p>La ligne téléphonique de l'agent est signalée comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p><b>Attention</b> Si la ligne d'un agent est ajoutée à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case <b>Allow Control of Device from CTI</b> (Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI) n'est pas cochée dans la fenêtre <b>Default Device Profile Configuration</b> (Configuration par défaut du profil du périphérique par défaut) de Unified Communications Manager, la ligne reste dans la liste des restrictions et elle ne peut pas être contrôlée. Vous pouvez modifier ce paramètre pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous au <i>Cisco Unified Communications Manager Administration Guide</i> disponible ici : <a href="http://www.cisco.com/cisco/web/portal/support/docs_listing.html?cid=268439621&amp;locale=fr_CA&amp;itag=prod_mntn_guides_list">http://www.cisco.com/cisco/web/portal/support/docs_listing.html?cid=268439621&amp;locale=fr_CA&amp;itag=prod_mntn_guides_list</a>.</p>
32754	Non prêt	DEVICE_RESTRICTED	<p>L'appareil de l'agent est signalé comme faisant l'objet de restrictions par l'administrateur de Unified Communications Manager.</p> <p><b>Attention</b> Si l'appareil d'un agent est ajouté à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case <b>Allow Control of Device from CTI</b> (Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI) n'est pas cochée dans la fenêtre <b>Default Device Profile Configuration</b> (Configuration par défaut du profil du périphérique par défaut) de Unified Communications Manager, l'appareil reste dans la liste des restrictions et ne peut pas être contrôlé. Vous pouvez modifier ce paramètre pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous au <i>Cisco Unified Communications Manager Administration Guide</i> disponible ici : <a href="http://www.cisco.com/cisco/web/portal/support/docs_listing.html?cid=268439621&amp;locale=fr_CA&amp;itag=prod_mntn_guides_list">http://www.cisco.com/cisco/web/portal/support/docs_listing.html?cid=268439621&amp;locale=fr_CA&amp;itag=prod_mntn_guides_list</a>.</p>



Code de motif	État	Événement	Description d'événement
32755	Non prêt	CALL_ENDED	L'agent passe à l'état Non prêt après avoir traité un appel Unified CCX. Cet événement se produit dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'agent 1 est dans l'état Non prêt et reçoit un appel de consultation de l'agent 2. Après avoir traité l'appel, l'agent 1 revient à l'état Non prêt.</li> <li>• L'option <b>Disponible automatiquement</b> est désactivée pour l'agent. Après avoir traité un appel, l'agent passe à l'état Non prêt.</li> </ul>
32756	Non prêt	PHONE_UP	Le téléphone de l'agent devient actif après avoir été dans l'état Téléphone en panne.
32757	Non prêt	CM_FAILOVER	Unified Communications Manager bascule et l'agent passe à l'état Non prêt.
32758	Non prêt	WORK_TIMER_EXP	L'état de l'agent passe de Travail à Non prêt. Cette modification survient si l'état Travail de la CSQ de cet agent est associé à un minuteur de post-appel arrivé à expiration.
32759	Non prêt	PHONE_DOWN	Le téléphone de l'agent cesse de fonctionner et l'agent est placé dans l'état Non disponible.
32760	Non prêt	AGT_LOGON	L'agent se connecte et est automatiquement placé dans l'état Non prêt.
32761	Non prêt	AGT_RCV_NON_ICD	L'agent est connecté à un ordinateur ou téléphone IP et reçoit un appel qui n'est pas en attente sur la plate-forme Unified CCX.
32762	Non prêt	AGT_OFFHOOK	L'agent décroche pour passer un appel. Si l'agent saisit un code raison, ce code est affiché. Si l'agent ne saisit pas de code raison, le système émet ce code raison.
32763	Non prêt	AGT_RNA	L'agent ne parvient pas à répondre à un appel Unified CCX dans le délai imparti.
32764	Déconnexion	CRS_FAILURE	Le serveur actif devient le serveur de secours et l'agent perd la connexion à la plate-forme Unified CCX.
32765	Déconnexion	CONNECTION_DOWN	Le téléphone IP ou le poste de travail de l'agent tombe en panne, ou la connexion est perturbée.
32766	Déconnexion	CLOSE_CAD	L'agent ferme le bureau sans se déconnecter.

Code de motif	État	Événement	Description d'événement
32767	Déconnexion	AGT_RELOGIN	L'agent est connecté à un appareil (ordinateur ou téléphone) et tente de se connecter à un second appareil.

## Rapport des statistiques de l'agent

Le rapport des statistiques de l'agent présente des statistiques de performance des agents pour la journée en cours, depuis minuit.

### Graphiques

Aucun

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui présente les informations suivantes :

Champ	Description
ID d'agent	Code d'identification de connexion de l'agent.
Appels offerts	Appels envoyés à l'agent, indépendamment du fait que l'agent prend l'appel.
Appels gérés	Appels transmis à l'agent.
Temps de conversation – Moy.	Temps moyen passé par l'agent en état de conversation. Temps moyen de conversation = temps total en état de conversation / appels traités
Temps de conversation – Max.	Temps maximum passé par l'agent en état de conversation.
Temps de conversation – Total	Temps total passé par l'agent en état de conversation.
Temps d'attente – Moy.	Temps moyen pendant lequel l'agent met les appels en attente. Temps d'attente moyen = Durée totale des appels laissés en attente / appels traités
Temps d'attente – Max.	La durée la plus longue pendant laquelle un agent a mis un appel en attente.
Temps d'attente – Total	Temps total pendant lequel l'agent a mis les appels en attente.
Prêt – Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Prêt. Temps moyen prêt = Temps total passé par l'agent en état Prêt / Nombre de fois où l'agent est passé à l'état Prêt

Champ	Description
Prêt – Maximum	Temps maximum passé par l'agent en état Prêt.
Prêt – Total	Temps total passé par l'agent en état Prêt.
Non prêt – Moyen	Temps moyen que l'agent a passé dans l'état Non prêt. Temps moyen non prêt = Temps total passé par l'agent en état Non prêt / Nombre de fois où l'agent est passé à l'état Non prêt
Non prêt – Maximum	Temps maximum que l'agent a passé dans l'état Non prêt.
Non prêt – Total	Temps total que l'agent a passé dans l'état Non prêt.
Traitement post-appel – Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Travail. Temps de travail moyen = temps total passé en état Travail / appels effectués
Traitement post-appel – Maximum	Temps maximum passé par l'agent en état Travail.
Traitement post-appel – Total	Temps total passé par l'agent en état Travail.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtrage	Résultat
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents appartenant aux équipes spécifiées.

### Critères de regroupement

Aucun

## Rapport de synthèse de l'équipe d'agent

Le Rapport de synthèse de l'équipe d'agent présente l'état de l'agent et le code raison (le cas échéant). Un agent peut consulter les informations de tous les agents de l'équipe.

### Graphiques

Aucun

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui affiche les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
État	État de l'agent : Connexion, Déconnexion, Non prêt, Prêt, Réservé, En conversation ou Travail.
Code de motif	Code raison de l'agent passant à l'état Déconnecté ou à l'état Non prêt. Il est à zéro pour les autres états. La valeur 0 indique qu'aucun code raison de déconnexion n'est configuré ou que l'agent n'a pas été capable d'entrer un code raison. Il est également à zéro pour les autres états.  Pour consulter une liste des codes raison et leurs descriptions, consultez la section codes raison “ prédéfinis ” ci-dessous.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtrage	Résultat
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents appartenant aux équipes spécifiées.

### Critères de regroupement

Aucun

### Codes de raison prédéfinis

Code de motif	État	Événement	Description d'événement
22	Déconnexion	SUP_AGT_TO_LOGOUT	Un superviseur modifie l'état d'un agent à Déconnexion.
33	Non prêt	SUP_AGT_TO_NOT READY	Un superviseur modifie l'état d'un agent à Non prêt.
32748	Déconnexion	AGENT_DELETED	L'agent est déconnecté de Unified CCX, car l'agent est supprimé de Unified Communications Manager. Cet événement est déclenché lorsque Unified CCX synchronise les informations de l'agent avec Unified Communications Manager.

Code de motif	État	Événement	Description d'événement
32749	Non prêt	CANCEL_FEATURE	<p>L'état de l'agent passe de Conversation à Non prêt au moment où la fonction Annuler est déclenchée lors d'un appel de consultation de distribution des appels interactive (ICD) entre deux agents.</p> <p>Lorsque l'agent consultant appuie sur la touche programmable <b>Annuler</b> du téléphone, l'agent consulté n'est plus associé à l'appel ICD et son état devient Non prêt. Cette fonction n'est disponible que sur certains des téléphones les plus récents.</p>
32750	Déconnexion	AGT_IPCC_EXT_CHANGED	L'agent est déconnecté de Unified CCX, car le poste Unified CCX de l'agent dans Unified Communications Manager est modifié.
32751	Prêt	AGENT_SKIPS	L'agent reçoit un appel de prévisualisation sortante et ignore l'appel.
32752	Prêt	CANCEL_RESERVATION	L'agent reçoit un appel de prévisualisation sortante, décide d'annuler la réservation, et appuie sur le bouton <b>Annuler la réservation</b> sur le bureau.
32753	Non prêt	LINE_RESTRICTED	<p>La ligne téléphonique de l'agent est signalée comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p><b>Attention</b> Si la ligne d'un agent est ajoutée à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case <b>Allow Control of Device from CTI</b> (Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI) n'est pas cochée dans la fenêtre <b>Default Device Profile Configuration</b> (Configuration par défaut du profil du périphérique par défaut) de Unified Communications Manager, la ligne reste dans la liste des restrictions et elle ne peut pas être contrôlée. Vous pouvez modifier ce paramètre pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous au <i>Cisco Unified Communications Manager Administration Guide</i> disponible ici : <a href="http://www.cisco.com/cisco/web/portal/support/docs_listing.html?cid=268439621&amp;locale=fr_CA&amp;itag=prod_mntn_guides_list">http://www.cisco.com/cisco/web/portal/support/docs_listing.html?cid=268439621&amp;locale=fr_CA&amp;itag=prod_mntn_guides_list</a>.</p>

Code de motif	État	Événement	Description d'événement
32754	Non prêt	DEVICE_RESTRICTED	<p>L'appareil de l'agent est signalé comme faisant l'objet de restrictions par l'administrateur de Unified Communications Manager.</p> <p><b>Attention</b> Si l'appareil d'un agent est ajouté à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case <b>Allow Control of Device from CTI</b> (Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI) n'est pas cochée dans la fenêtre <b>Default Device Profile Configuration</b> (Configuration par défaut du profil du périphérique par défaut) de Unified Communications Manager, l'appareil reste dans la liste des restrictions et ne peut pas être contrôlé. Vous pouvez modifier ce paramètre pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous au <i>Cisco Unified Communications Manager Administration Guide</i> disponible ici : <a href="http://www.cisco.com/cisco/web/portal/support/docs_listing.html?cid=268439621&amp;locale=fr_CA&amp;itag=prod_mntn_guides_list">http://www.cisco.com/cisco/web/portal/support/docs_listing.html?cid=268439621&amp;locale=fr_CA&amp;itag=prod_mntn_guides_list</a>.</p>
32755	Non prêt	CALL_ENDED	<p>L'agent passe à l'état Non prêt après avoir traité un appel Unified CCX. Cet événement se produit dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'agent 1 est dans l'état Non prêt et reçoit un appel de consultation de l'agent 2. Après avoir traité l'appel, l'agent 1 revient à l'état Non prêt.</li> <li>• L'option <b>Disponible automatiquement</b> est désactivée pour l'agent. Après avoir traité un appel, l'agent passe à l'état Non prêt.</li> </ul>
32756	Non prêt	PHONE_UP	Le téléphone de l'agent devient actif après avoir été dans l'état Téléphone en panne.
32757	Non prêt	CM_FAILOVER	Unified Communications Manager bascule et l'agent passe à l'état Non prêt.
32758	Non prêt	WORK_TIMER_EXP	L'état de l'agent passe de Travail à Non prêt. Cette modification survient si l'état Travail de la CSQ de cet agent est associé à un minuteur de post-appel arrivé à expiration.
32759	Non prêt	PHONE_DOWN	Le téléphone de l'agent cesse de fonctionner et l'agent est placé dans l'état Non disponible.
32760	Non prêt	AGT_LOGON	L'agent se connecte et est automatiquement placé dans l'état Non prêt.

Code de motif	État	Événement	Description d'événement
32761	Non prêt	AGT_RCV_NON_ICD	L'agent est connecté à un ordinateur ou téléphone IP et reçoit un appel qui n'est pas en attente sur la plate-forme Unified CCX.
32762	Non prêt	AGT_OFFHOOK	L'agent décroche pour passer un appel. Si l'agent saisit un code raison, ce code est affiché. Si l'agent ne saisit pas de code raison, le système émet ce code raison.
32763	Non prêt	AGT_RNA	L'agent ne parvient pas à répondre à un appel Unified CCX dans le délai imparti.
32764	Déconnexion	CRS_FAILURE	Le serveur actif devient le serveur de secours et l'agent perd la connexion à la plate-forme Unified CCX.
32765	Déconnexion	CONNECTION_DOWN	Le téléphone IP ou le poste de travail de l'agent tombe en panne, ou la connexion est perturbée.
32766	Déconnexion	CLOSE_CAD	L'agent ferme le bureau sans se déconnecter.
32767	Déconnexion	AGT_RELOGIN	L'agent est connecté à un appareil (ordinateur ou téléphone) et tente de se connecter à un second appareil.

## Rapports de superviseur

### Rapport de synthèse d'agent de l'équipe d'appels sortants

Le rapport de synthèse d'agent de l'équipe d'appels sortants fournit des statistiques sur les performances des agents de l'équipe en ce qui concerne les campagnes d'appels de prévisualisation directe sortante, progressives, et prédictives. Les deux vues suivantes sont disponibles pour ce rapport :

- **Moyenne à court et long terme** – Fournit les statistiques de performance des agents qui traitent des appels sortants pour la journée en cours sur la base de valeurs à court et long terme.
- **Depuis minuit** – Fournit les statistiques de performance des agents de l'équipe qui traitent les appels sortants pour la journée en cours, à partir de minuit.



#### Remarque

- Votre administrateur peut définir la valeur à court terme comme étant 5, 10 ou 15 minutes.
- La valeur à long terme est de 30 minutes.

**Graphiques**

Aucun

**Champs**

Voici les tables basées sur les vues qui font partie du rapport.

**Tableau 1: Moyenne court et long terme**

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
ID d'agent	Code d'identification de connexion de l'agent.
Durée de conversation moyenne – à court terme	Temps moyen passé par l'agent dans l'état de conversation durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes des appels sortants.
Durée de conversation moyenne – à long terme	Temps moyen passé par l'agent dans l'état de conversation durant les 30 dernières minutes des appels sortants.
Durée de mise en attente moyenne – à court terme	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels sortants en attente durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée de mise en attente moyenne – à long terme	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels sortants en attente durant les 30 dernières minutes.

**Tableau 2: Depuis minuit**

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
ID d'agent	Code d'identification de connexion de l'agent.
Temps de conversation – Moy.	Temps moyen passé par l'agent en état de conversation pour les appels sortants. Temps moyen de conversation = temps total en état de conversation / appels traités
Temps de conversation – Max.	Durée la plus longue passée par l'agent en état de conversation pour les appels sortants.
Temps de conversation – Total	Temps total passé par l'agent en état de conversation pour les appels sortants.
Temps d'attente – Moy.	Temps moyen pendant lequel l'agent met les appels sortants en attente. Temps d'attente moyen = Durée totale des appels laissés en attente / appels traités



Champ	Description
Temps d'attente – Max.	La durée la plus longue pendant laquelle un agent a mis un appel sortant en attente.
Temps d'attente – Total	Temps total pendant lequel l'agent met les appels sortants en attente.
Temps de traitement post-appel – Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Travail pour les appels sortants. Temps de travail moyen = temps total passé en état Travail / appels effectués
Temps de traitement post-appel – Maximum	Durée la plus longue passée par l'agent en état Travail pour les appels sortants.
Temps de traitement post-appel – Total	Temps total passé par l'agent en état Travail pour les appels sortants.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtrage	Résultat
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents appartenant aux équipes spécifiées.

### Critères de regroupement

Aucun

## Rapport statistique sur l'agent de clavardage

Le rapport Statistiques sur l'agent de clavardage fournit des statistiques d'agent.

### Graphiques

Aucun

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui affiche les informations suivantes :

- Champs visibles – Ces champs sont affichés sur le rapport.
- Champs masqués – Ces champs ne sont pas affichés sur le rapport. Vous pouvez personnaliser le rapport pour afficher ces champs. Pour plus d'informations, consultez le *Cisco Unified Contact Center Express Report User Guide (Guide d'utilisateur des rapports Cisco Unified Contact Center Express)* disponible ici :

<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-user-guide-list.html>.

**Tableau 3: Les champs visibles du rapport Statistiques de l'agent de clavardage**

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
ID d'agent	Code d'identification de connexion de l'agent.
État actuel	État de l'agent – Connecté, Déconnecté, Non prêt, Prêt, Partiellement occupé, Occupé, Réserve.
Durée	Durée passée par l'agent dans l'état actuel.
Contacts actifs actuels	Nombre de contacts traités par l'agent.
Contacts présentés	Nombre de contacts présentés à l'agent depuis minuit.
Contacts traités	Nombre de contacts traités par l'agent depuis minuit. Un appel est marqué comme traité si l'appelant est connecté à un agent.
Contacts abandonnés	Nombre de contacts acheminés vers la file d'attente de service de contact depuis minuit, mais qui ne sont pas traités par un agent, car le client a mis fin au clavardage ou a été déconnecté.
Contacts RNA (Ring No Answer = Sonnerie sans réponse)	Nombre de contacts auxquels l'agent n'a pas répondu depuis minuit. Sonnerie sans réponse.

**Tableau 4: Les champs masqués du rapport Statistiques de l'agent de clavardage**

Champ	Description
Durée de connexion	Temps écoulé entre l'heure de connexion et l'heure de déconnexion.
CSQ servis	Liste des files d'attente de service de contact pour lesquelles travaille l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent – Non prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Non prêt depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent – Prêt	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Prêt depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.
Taux d'utilisation de l'agent – Partiellement occupé	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Partiellement occupé depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.

Champ	Description
Taux d'utilisation de l'agent – Occupé	Pourcentage du temps passé par un agent à l'état Occupé depuis minuit. Il est calculé chaque minute et constitue l'un des éléments qui composent la durée de connexion totale de l'agent.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtrage	Résultat
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents appartenant aux équipes spécifiées.

### Critères de regroupement

Aucun

## Rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de clavardage

Le rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de clavardage fournit des statistiques d'agent et des statistiques de contact pour une file d'attente de service de contact (CSQ).

### Graphiques

Aucun

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui affiche les informations suivantes :

- Champs visibles – Ces champs sont affichés sur le rapport.
- Champs masqués – Ces champs ne sont pas affichés sur le rapport. Vous pouvez personnaliser le rapport pour afficher ces champs. Pour plus d'informations, consultez le *Cisco Unified Contact Center Express Report User Guide (Guide d'utilisateur des rapports Cisco Unified Contact Center Express)* disponible ici :

<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-user-guide-list.html>.

**Tableau 5: Champs visibles du rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de clavardage**

Champ	Description
Nom CSQ	Le nom de la CSQ.
Contacts en file d'attente	Nombre de contacts en file d'attente pour une CSQ.
Agents – Connectés	Nombre d'agents à l'état Connecté.

Champ	Description
Agents – Non prêts	Nombre d'agents ayant l'état Non prêt.
Agents – Prêts	Nombre d'agents ayant l'état Prêt.
Agents – Partiellement occupé	Nombre d'agents dans l'état Partiellement occupé. Un agent est mis à l'état Partiellement occupé lorsque l'agent n'a pas atteint le nombre maximal de sessions de clavardage défini par l'administrateur.
Agents – Occupé	Nombre d'agents dans l'état Occupé. Un agent est mis à l'état Occupé lorsque l'agent atteint le nombre maximal de sessions de clavardage défini par l'administrateur.
Agents – Réservé	Nombre d'agents dans l'état Réservé.

**Tableau 6: Champs masqués du rapport de synthèse de la file d'attente de service de contact de clavardage**

Champ	Description
Total contacts	Nombre de contacts acheminés vers la file d'attente de service de contact depuis minuit.
Contacts traités	Nombre de contacts traités par la file d'attente de service de contact depuis minuit. Un contact est marqué comme traité si l'appelant est connecté à un agent alors qu'il était sur cette file d'attente de service de contact.
Contacts abandonnés	Nombre de contacts acheminés vers la file d'attente de service de contact depuis minuit, mais qui ne sont pas traités par un agent, car le client a mis fin au clavardage ou a été déconnecté.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtrage	Résultat
Noms d'équipes	Affiche des informations sur les CSQ qui appartiennent à des équipes spécifiques.

### Critères de regroupement

Aucun

## Rapport d'état de l'équipe

Le Rapport d'état de l'équipe présente chaque état de l'agent et le temps passé dans un état. Le superviseur peut voir les agents de toutes les équipes affectées.

### Graphiques

Aucun

### Champs

Le rapport comprend un tableau qui affiche les informations suivantes :

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
ID d'agent	Code d'identification de connexion de l'agent.
Durée de connexion (depuis minuit)	Durée pendant laquelle l'agent s'est connecté depuis minuit.
État actuel	État de l'agent : Connexion, Déconnexion, Non prêt, Prêt, Réserve, En conversation ou Travail.
Durée	Durée passée par l'agent dans l'état actuel.

### Critères de filtre

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtrage	Résultat
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents appartenant aux équipes spécifiées.

### Critères de regroupement

Aucun

## Rapport de synthèse de l'équipe

Le rapport de synthèse de l'équipe présente des statistiques de performance de tous les agents de l'équipe. Les deux vues suivantes sont disponibles pour ce rapport :

- **Moyenne court et long terme** : présente les statistiques de performance des membres de l'équipe pour la journée en cours basées sur des valeurs à court terme et à long terme.
- **Depuis minuit** : présente les statistiques de performance pour la journée en cours, depuis minuit.

**Remarque**

- Votre administrateur peut définir la valeur à court terme comme étant 5, 10 ou 15 minutes.
- La valeur à long terme est de 30 minutes.

**Graphiques**

Aucun

**Champs**

Voici les tables basées sur les vues qui font partie du rapport :

**Tableau 7: Moyenne court et long terme**

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
ID d'agent	Code d'identification de connexion de l'agent.
Durée de connexion (depuis minuit)	Durée de connexion totale de l'agent, depuis minuit.
Durée de conversation moyenne – à court terme	Temps moyen passé par l'agent dans l'état de conversation durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée de conversation moyenne – à long terme	Temps moyen passé par l'agent dans l'état de conversation durant les 30 dernières minutes.
Durée de mise en attente moyenne – à court terme	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels en attente durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée de mise en attente moyenne – à long terme	Temps moyen pendant lequel l'agent a mis les appels en attente durant les 30 dernières minutes.

**Tableau 8: Depuis minuit**

Champ	Description
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
ID d'agent	Code d'identification de connexion de l'agent.
Durée de connexion	Durée totale de connexion de l'agent.
Appels offerts	Nombre d'appels qui sont envoyés à l'agent, indépendamment du fait que l'agent a répondu à l'appel.

<b>Champ</b>	<b>Description</b>
Appels gérés	Nombre d'appels répondus par l'agent.
Durée moyenne de sonnerie	Le temps moyen de sonnerie d'appel avant que les appels ne soient pris. Le temps moyen de sonnerie = Temps total de sonnerie / appels traités
Temps de conversation – Moy.	Temps moyen passé par l'agent en état de conversation. Temps moyen de conversation = temps total en état de conversation / appels traités
Temps de conversation – Max.	Temps maximum passé par l'agent en état de conversation.
Temps de conversation – Total	Temps total passé par l'agent en état de conversation.
Temps d'attente – Moy.	Temps moyen pendant lequel l'agent met les appels en attente. Temps d'attente moyen = Durée totale des appels laissés en attente / appels traités
Temps d'attente – Max.	La durée la plus longue pendant laquelle un agent a mis un appel en attente.
Temps d'attente – Total	Temps total pendant lequel l'agent a mis les appels en attente.
Temps Prêt – Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Prêt. Temps moyen prêt = Temps total passé par l'agent en état Prêt / Nombre de fois où l'agent est passé à l'état Prêt
Temps Prêt – Maximum	Temps maximum passé par l'agent en état Prêt.
Temps Prêt – Total	Temps total passé par l'agent en état Prêt.
Temps Non prêt – Moyen	Temps moyen que l'agent a passé dans l'état Non prêt. Temps moyen non prêt = Temps total passé par l'agent en état Non prêt / Nombre de fois où l'agent est passé à l'état Non prêt
Temps Non prêt – Maximum	Temps maximum que l'agent a passé dans l'état Non prêt.
Temps Non prêt – Total	Temps total que l'agent a passé dans l'état Non prêt.
Temps de traitement post-appel – Moyen	Temps moyen passé par l'agent en état Travail. Temps de travail moyen = temps total passé en état Travail / appels effectués
Temps de traitement post-appel – Maximum	Temps maximum passé par l'agent en état Travail.
Temps de traitement post-appel – Total	Temps total passé par l'agent en état Travail.

**Critères de filtre**

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtrage	Résultat
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents appartenant aux équipes spécifiées.

**Critères de regroupement**

Aucun

**Rapport détaillé d'agent de file d'attente de service de contact (CSQ) vocale**

Le rapport détaillé d'agent de file d'attente de service de contact (CSQ) vocale présente l'état actuel de l'agent, la durée de l'état et le code raison, le cas échéant.

**Graphiques**

Aucun

**Champs**

Le rapport comprend un tableau qui affiche les informations suivantes :

Champ	Description
CSQ	Nom de la file d'attente de service de contact.
Nom de l'agent	Prénom et nom de l'agent.
ID d'agent	Code d'identification de connexion de l'agent.
État actuel	État de l'agent : Connexion, Déconnexion, Non prêt, Prêt, Réserve, En conversation ou Travail.
Durée	Durée passée par l'agent dans l'état actuel.
Code de motif	Code raison de l'agent passant à l'état Déconnecté ou à l'état Non prêt. La valeur 0 indique qu'aucun code raison de déconnexion n'est configuré ou que l'agent n'a pas été capable d'entrer un code raison. Il est également à zéro pour les autres états.  Pour consulter une liste des codes raison et leurs descriptions, consultez la section codes raison "prédéfinis" ci-dessous.

**Critères de filtre**

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant le paramètre suivant :



Paramètre de filtrage	Résultat
Noms d'équipes	Affiche les informations sur les agents appartenant aux équipes spécifiées.

### Critères de regroupement

Aucun

### Codes de raison prédéfinis

Code de motif	État	Événement	Description d'événement
22	Déconnexion	SUP_AGT_TO_LOGOUT	Un superviseur modifie l'état d'un agent à Déconnexion.
33	Non prêt	SUP_AGT_TO_NOT_READY	Un superviseur modifie l'état d'un agent à Non prêt.
32748	Déconnexion	AGENT_DELETED	L'agent est déconnecté de Unified CCX, car l'agent est supprimé de Unified Communications Manager. Cet événement est déclenché lorsque Unified CCX synchronise les informations de l'agent avec Unified Communications Manager.
32749	Non prêt	CANCEL_FEATURE	L'état de l'agent passe de Conversation à Non prêt au moment où la fonction Annuler est déclenchée lors d'un appel de consultation de distribution des appels interactive (ICD) entre deux agents.  Lorsque l'agent consultant appuie sur la touche programmable <b>Annuler</b> du téléphone, l'agent consulté n'est plus associé à l'appel ICD et son état devient Non prêt. Cette fonction n'est disponible que sur certains des téléphones les plus récents.
32750	Déconnexion	AGT_IPCC_EXT_CHANGED	L'agent est déconnecté de Unified CCX, car le poste Unified CCX de l'agent dans Unified Communications Manager est modifié.
32751	Prêt	AGENT_SKIPS	L'agent reçoit un appel de prévisualisation sortante et ignore l'appel.
32752	Prêt	CANCEL_RESERVATION	L'agent reçoit un appel de prévisualisation sortante, décide d'annuler la réservation, et appuie sur le bouton <b>Annuler la réservation</b> sur le bureau.

Code de motif	État	Événement	Description d'événement
32753	Non prêt	LINE_RESTRICTED	<p>La ligne téléphonique de l'agent est signalée comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p><b>Attention</b> Si la ligne d'un agent est ajoutée à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case <b>Allow Control of Device from CTI</b> (Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI) n'est pas cochée dans la fenêtre <b>Default Device Profile Configuration</b> (Configuration par défaut du profil du périphérique par défaut) de Unified Communications Manager, la ligne reste dans la liste des restrictions et elle ne peut pas être contrôlée. Vous pouvez modifier ce paramètre pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous au <i>Cisco Unified Communications Manager Administration Guide</i> disponible ici : <a href="http://www.cisco.com/cisco/web/portal/support/docs_listing.html?cid=268439621&amp;locale=fr_CA&amp;itag=prod_mntn_guides_list">http://www.cisco.com/cisco/web/portal/support/docs_listing.html?cid=268439621&amp;locale=fr_CA&amp;itag=prod_mntn_guides_list</a>.</p>
32754	Non prêt	DEVICE_RESTRICTED	<p>L'appareil de l'agent est signalé comme faisant l'objet de restrictions par l'administrateur de Unified Communications Manager.</p> <p><b>Attention</b> Si l'appareil d'un agent est ajouté à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case <b>Allow Control of Device from CTI</b> (Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI) n'est pas cochée dans la fenêtre <b>Default Device Profile Configuration</b> (Configuration par défaut du profil du périphérique par défaut) de Unified Communications Manager, l'appareil reste dans la liste des restrictions et ne peut pas être contrôlé. Vous pouvez modifier ce paramètre pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous au <i>Cisco Unified Communications Manager Administration Guide</i> disponible ici : <a href="http://www.cisco.com/cisco/web/portal/support/docs_listing.html?cid=268439621&amp;locale=fr_CA&amp;itag=prod_mntn_guides_list">http://www.cisco.com/cisco/web/portal/support/docs_listing.html?cid=268439621&amp;locale=fr_CA&amp;itag=prod_mntn_guides_list</a>.</p>

Code de motif	État	Événement	Description d'événement
32755	Non prêt	CALL_ENDED	L'agent passe à l'état Non prêt après avoir traité un appel Unified CCX. Cet événement se produit dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>L'agent 1 est dans l'état Non prêt et reçoit un appel de consultation de l'agent 2. Après avoir traité l'appel, l'agent 1 revient à l'état Non prêt.</li> <li>L'option <b>Disponible automatiquement</b> est désactivée pour l'agent. Après avoir traité un appel, l'agent passe à l'état Non prêt.</li> </ul>
32756	Non prêt	PHONE_UP	Le téléphone de l'agent devient actif après avoir été dans l'état Téléphone en panne.
32757	Non prêt	CM_FAILOVER	Unified Communications Manager bascule et l'agent passe à l'état Non prêt.
32758	Non prêt	WORK_TIMER_EXP	L'état de l'agent passe de Travail à Non prêt. Cette modification survient si l'état Travail de la CSQ de cet agent est associé à un minuteur de post-appel arrivé à expiration.
32759	Non prêt	PHONE_DOWN	Le téléphone de l'agent cesse de fonctionner et l'agent est placé dans l'état Non disponible.
32760	Non prêt	AGT_LOGON	L'agent se connecte et est automatiquement placé dans l'état Non prêt.
32761	Non prêt	AGT_RCV_NON_ICD	L'agent est connecté à un ordinateur ou téléphone IP et reçoit un appel qui n'est pas en attente sur la plate-forme Unified CCX.
32762	Non prêt	AGT_OFFHOOK	L'agent décroche pour passer un appel. Si l'agent saisit un code raison, ce code est affiché. Si l'agent ne saisit pas de code raison, le système émet ce code raison.
32763	Non prêt	AGT_RNA	L'agent ne parvient pas à répondre à un appel Unified CCX dans le délai imparti.
32764	Déconnexion	CRS_FAILURE	Le serveur actif devient le serveur de secours et l'agent perd la connexion à la plate-forme Unified CCX.
32765	Déconnexion	CONNECTION_DOWN	Le téléphone IP ou le poste de travail de l'agent tombe en panne, ou la connexion est perturbée.
32766	Déconnexion	CLOSE_CAD	L'agent ferme le bureau sans se déconnecter.

Code de motif	État	Événement	Description d'événement
32767	Disponible	AGT_RELOGIN	L'agent est connecté à un appareil (ordinateur ou téléphone) et tente de se connecter à un second appareil.

## Rapport de synthèse de file d'attente de service de contact vocale

Le rapport de synthèse de file d'attente de service de contact vocale présente des statistiques de l'agent et des statistiques d'appel pour une file d'attente de service de contact (CSQ). Les trois vues suivantes sont disponibles pour ce rapport :

- **Instantané** : présente les statistiques de performance des agents qui sont associés aux CSQ spécifiées.
- **Moyenne court et long terme** : présente les statistiques d'appels de la CSQ pour la journée en cours basées sur des valeurs à long terme et à court terme.
- **Depuis minuit** : présente les statistiques d'appels de la CSQ, depuis minuit.



### Remarque

- Votre administrateur peut définir la valeur à court terme comme étant 5, 10 ou 15 minutes.
- La valeur à long terme est de 30 minutes.

### Graphiques

Aucun

### Champs

Voici les tables basées sur les vues qui font partie du rapport :

**Tableau 9: Instantané**

Champ	Description
Nom CSQ	Le nom de la CSQ.
Agents en session	Nombre d'agents à l'état Connecté.
Agents répondant aux appels	Nombre d'agents dans l'état En conversation.
Agents disponibles	Nombre d'agents ayant l'état Prêt.
Agents non disponibles	Nombre d'agents ayant l'état Non prêt.

Champ	Description
Agents dans l'état Traitement post-appel	Nombre d'agents dans l'état Travail.
Agents réservés	Nombre d'agents dans l'état Réservé.
Délai en file d'attente le plus long	Temps écoulé depuis la mise en file d'attente de l'appel le plus ancien.

**Tableau 10: Moyenne court et long terme**

Champ	Description
Nom CSQ	Le nom de la CSQ.
Appels abandonnés – à court terme	Nombre d'appels abandonnés dans les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Appels abandonnés – à long terme	Nombre d'appels abandonnés dans les 30 dernières minutes.
Appels sortis de la file d'attente – à court terme	Nombre d'appels sortis de la file d'attente dans les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Appels sortis de la file d'attente – à long terme	Nombre d'appels sortis de la file d'attente dans les 30 dernières minutes.
Durée moyenne de traitement du contact – à court terme	Durée moyenne de traitement des appels qui ont été acheminés vers la CSQ dans les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée moyenne de traitement du contact – à long terme	Durée moyenne de traitement des appels qui ont été acheminés vers la CSQ dans les 30 dernières minutes.
Durée d'attente moyenne – à court terme	Durée moyenne d'attente des appels qui ont été acheminés vers la CSQ dans les 5, 10 ou 15 dernières minutes.
Durée d'attente moyenne – à long terme	Durée moyenne d'attente des appels qui ont été acheminés vers la CSQ dans les 30 dernières minutes.
Niveau de service – à court terme	Le niveau de service est mesuré durant les 5, 10 ou 15 dernières minutes. Le niveau de service le plus récent est affiché dans le cas où il n'y a pas d'appel dans l'intervalle de mesure.
Niveau de service – à long terme	Le niveau de service dans les 30 dernières minutes.

**Tableau 11: Depuis minuit**

Champ	Description
Nom CSQ	Le nom de la CSQ.
Appels en attente	Nombre d'appels en file d'attente pour une CSQ.
Appels abandonnés	Nombre d'appels qui sont abandonnés pour une CSQ.
Appels traités	Nombre d'appels répondus par les agents de la CSQ.
Total des appels	Nombre d'appels qui sont présentés à la CSQ.
Délai en file d'attente le plus long	La durée la plus longue d'attente d'un appel avant qu'il ne soit pris.
Durée de traitement la plus longue	Durée de traitement la plus longue d'un appel traité par l'agent.

**Critères de filtre**

Vous pouvez réaliser un filtrage en utilisant le paramètre suivant :

Paramètre de filtrage	Résultat
Noms d'équipes	Affiche des informations sur les CSQ qui appartiennent à des équipes spécifiques.

**Critères de regroupement**

Aucun

## Activer le champ Appels en attente en mode instantané du rapport de synthèse de file d'attente de service de contact vocale

Cette procédure explique comment activer le champ Appels en attente en mode instantané du rapport de synthèse de file d'attente de service de contact vocale

## Procédure

- Étape 1** Connectez-vous à **Cisco Unified Contact Center Express Reporting** (Rapports Cisco Unified Contact Center Express) en tant qu'administrateur.
- Étape 2** Accédez à **Reports > Stock > Unified CCX Live Data > Supervisor** (Rapports > Stock > Données en temps réel Unified CCX) et faites un clic droit sur le dossier **Supervisor** (Superviseur) pour créer une nouvelle sous-catégorie dans ce dossier.
- Étape 3** Accédez à **Security > User Permissions** (Sécurité > Permissions des utilisateurs) et choisissez **Reports** (Rapports) dans la liste déroulante **Permissions For** (Permissions pour).
- Cliquez sur la sous-catégorie nouvellement créée, puis cliquez sur **AllUsers.ReportingUsers**.
  - Cliquez sur le bouton **Définir les permissions**, cochez la case **Exécuter** puis cliquez sur **OK**. Répétez l'étape ci-dessus après avoir sélectionné **AllUsers.Supervisors**.
- Étape 4** Accédez à **Reports > Stock > Unified CCX Live Data > Supervisor** (Rapports > Stock > Données en temps réel Unified CCX), faites un clic droit sur **Rapport de synthèse de file d'attente de service de contact vocale** et cliquez sur **Enregistrer sous** pour enregistrer ce rapport dans la sous-catégorie nouvellement créée.
- Étape 5** Sur le nouvel onglet, cliquez sur la vue **Instantané** et cliquez sur **Modifier**.
- Étape 6** Dans la liste **Champs disponibles**, sélectionnez **Appels en attente** et déplacez-le vers **Ordre actuel des champs dans la grille**. Cliquez sur **Enregistrer**.
- Étape 7** Accédez à **Security > User Permissions** (Sécurité > Permissions des utilisateurs) et choisissez **Reports** (Rapports) dans la liste déroulante **Permissions For** (Permissions pour).
- Cliquez sur le rapport nouvellement créé, puis cliquez sur **AllUsers.ReportingUsers**.
  - Cliquez sur le bouton **Définir les permissions**, cochez la case **Exécuter** puis cliquez sur **OK**. Répétez l'étape ci-dessus après avoir sélectionné **AllUsers.Supervisors**.
- Étape 8** Exportez le nouveau rapport et ouvrez-le dans un éditeur de texte.
- Étape 9** Obtenez le nouvel identifiant de la vue instantanée.  
Par exemple, si le code XML de la vue instantanée est :

```
<cisco>false</cisco> <layout>0</layout> <bypass>false</bypass>
<url>HELPPFILE:voice-csq-summary-report.html</url> -<views id="2"> -<CuicGrid id="3">
<id>3191223510000149000002A20A4E5B35</id> <version>3</version> <parentRpt reference="1"
class="CuicReport"/> <name>Snapshot</name> <description/>
```

La valeur en surbrillance est l'identifiant de la vue.

**Étape 10** Connectez-vous à la console **d'administration de Cisco Finesse**.

**Étape 11** Cliquez sur l'onglet **Présentation du bureau**.

**Étape 12** Cliquez sur **XML de mise en page par défaut de Finesse** pour afficher la disposition XML par défaut.

**Étape 13** Modifiez l'identifiant de la vue dans le nouvel identifiant et enregistrez le code XML.

Exemple :

```
<id>queueData</id> <label>finesse.container.tabs.supervisor.queueDataLabel</label>
<columns> <column> <gadgets>
<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId=3191223510000149000002A20A4E5B35&filterId=VoiceIAQStats.esdName=CL</gadget>
```

