



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center V11 R1

Agent Portal Web V11 R1

Agent Portal Web

Guide utilisateur

09/2024

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel”), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Sommaire

1 À propos de ce manuel d'utilisation	6
1.1 Termes et styles topographiques	6
1.1.1 Formatage	6
1.1.2 Terminologie	6
1.1.3 Remarque	7
1.2 Liste des abréviations	8
2 Portail agent Web - Brève introduction	10
3 Démarrer le Portail agent Web	12
3.1 Démarrage initial	12
3.2 Connexion au Portail agent Web	14
4 Interface utilisateur et configuration de base	16
4.1 En-tête et fonctions	16
4.2 Broadcaster	17
4.3 Aperçu des onglets et des zones de travail	17
4.4 Zone Contacts actifs	19
4.4.1 Vue d'ensemble	19
4.4.1.1 Ajustement des colonnes	19
4.4.1.2 Informations sur les contacts actifs	20
4.5 Zone Liste de numérotation rapide	20
4.5.1 Vue d'ensemble	20
4.5.1.1 Ajustement des colonnes	21
4.5.1.2 Détails contacts	22
4.5.2 Appel d'un contact à partir de la liste de numérotation rapide	22
4.5.3 Créer un contact dans la liste de numérotation rapide	22
4.5.3.1 Création d'un nouveau contact	23
4.5.4 Afficher les détails des contacts dans la liste de numérotation rapide	23
4.5.5 Modifier un contact dans la liste de numérotation rapide	23
4.5.6 Supprimer un contact dans la liste de numérotation rapide	24
4.6 Zone Liste d'équipe	25
4.6.1 Vue d'ensemble	25
4.6.1.1 Ajustement des colonnes	25
4.6.2 Détails de la liste d'équipe	26
4.6.3 État de l'agent dans la liste d'équipe	26
4.6.4 Appeler un agent depuis la liste d'équipe	27
4.6.5 Ajout d'un agent à la barre d'équipe	27
4.6.6 Discuter en ligne avec un agent depuis la liste d'équipe	27
4.7 Zone Files d'attente	29
4.7.1 Vue d'ensemble	29
4.7.2 Ajustement des colonnes	29
4.7.3 Détails des files d'attente	30
4.8 Zone Journal d'activités	31
4.8.1 Vue d'ensemble	31
4.8.2 Ajustement des colonnes	31
4.8.3 Détails du journal d'activités	32
4.9 Zone Performances personnelles	33
4.9.1 Vue d'ensemble	33

Sommaire

4.9.2 À propos des performances personnelles	33
4.10 Zone Paramètres	36
4.10.1 Aperçu des paramètres	36
4.10.2 Équipements	36
4.10.2.1 Ajouter périph.	36
4.10.2.2 Modifier un appareil	37
4.10.2.3 Supprimer un équipement	38
4.10.3 Agent	38
4.10.4 Broadcaster	39
4.11 Zone Messages système	41
4.11.1 Vue d'ensemble	41
4.12 Configuration de base	42
4.12.1 Configuration des colonnes dans les zones de travail	42
5 Fonctionnalité Centre de contacts	44
5.1 Connexion et déconnexion de l'OpenScape Contact Center	44
5.1.1 Connexion	44
5.1.2 Déconnexion	45
5.2 Travailler avec l'OpenScape Contact Center	46
5.2.1 À propos des états d'acheminement	46
6 Traiter les appels avec le Portail agent Web	48
6.1 Lancer des appels	48
6.2 Accepter un appel	49
6.3 Mettre en garde un appel	49
6.4 Lancer un double appel	50
6.5 Transfert d'appels	50
6.5.1 Transfert supervisé	50
6.5.2 Transfert non supervisé	51
6.6 Replacer un appel en file d'attente	51
6.7 Lancer des conférences	52
6.7.1 Conférence à trois	52
6.7.2 Ajouter d'autres correspondants à la conférence	52
6.7.3 Surveillance d'une conférence	53
6.8 Post-traitement d'un appel	53
6.9 Fonctionnalité de l'équipement préféré	54
6.9.1 Modifier l'équipement préféré	54
7 Traiter les rappels avec le Portail agent Web	56
7.1 Création d'un nouveau rappel	57
7.1.1 Champs du panneau « Créer nouveau rappel »	58
7.1.2 Gestion de l'agenda de rappel	58
7.1.3 Administration des données de contact	59
7.2 Gérer un rappel	60
8 Gérer les e-mails avec le Portail agent Web	64
8.1 Composer un nouvel e-mail	65
8.2 Réception d'un message électronique	67
8.3 Gérer les e-mails entrants	68
8.3.1 Répondre à un e-mail	68
8.3.2 Différer un e-mail	69
8.3.2.1 Reprendre un e-mail	70
8.3.3 Transférer un e-mail	70
8.3.3.1 Transfert interne	70

8.3.3.2 Transfert externe	71
8.3.3.3 Consultation externe	71
8.3.4 Replacer un e-mail en file d'attente	72
8.3.5 Rejeter un e-mail	73
8.3.6 Imprimer un e-mail	73
8.3.7 Post-traitement d'un e-mail	73
9 Traitement des sessions de Collaboration Web avec le Portail agent Web	76
9.1 Réception de chats de Collaboration Web	76
9.2 Réponse à un contact Collaboration Web	77
9.2.1 Taper un message dans une session de Collaboration Web	77
9.2.2 Insérer un message standard comme réponse Collaboration Web	78
9.2.3 Insérer un émoticon dans un message Collaboration Web	78
9.2.4 Insérer une URL dans un message Collaboration Web	78
9.2.5 Inviter un autre utilisateur à prendre part à une session de Collaboration Web	79
9.2.6 Replacer en file d'attente une session de Collaboration Web	79
9.2.7 Demander le numéro de téléphone d'un contact	80
9.3 Déconnexion d'une session de Collaboration Web	80
9.4 Post-traitement d'une session de Collaboration Web	80
10 Fonctionnalité Conversation 360°	82
10.1 Comment utiliser Conversation 360°	83
11 Utiliser les barres de numérotation rapide et d'équipe	86
11.1 Barre de numérotation rapide	86
11.1.1 Ajout d'une entrée à la barre de numérotation rapide	86
11.1.2 Suppression d'une entrée à partir de la barre de numérotation rapide	87
11.1.3 Appel d'une personne à partir de la barre de numérotation rapide	87
11.2 Barre d'équipe	88
11.2.1 Ajout d'une entrée à la barre d'équipe	88
11.2.2 Suppression d'une entrée de la barre d'équipe	88
11.2.3 Appel d'un agent en utilisant la barre d'équipe	89
11.2.4 Discuter en ligne avec un agent en utilisant la barre d'équipe	89
12 CLIP pour appels sortants	90
13 Discuter en ligne avec d'autres agents et superviseurs	92
13.1 Démarrer une nouvelle session de discussion en ligne	92
13.2 Gérer les sessions de discussions en ligne entrantes	93
14 SDK d'interaction Web	94
14.1 Démarrage initial	94
14.2 Applications de discussion en ligne	95
14.3 Rappels par Web	96
15 Téléphone intégré WebRTC avec voix	98
16 Le Portail agent Web est une application de bureau	101
16.1 Introduction	101
16.2 Fonctions	103
A Raccourcis	106

1 À propos de ce manuel d'utilisation

Ce guide utilisateur explique comment se servir du Portail agent en ligne. Toutes les opérations nécessaires pour utiliser cette application sont exposées de manière claire et conviviale.

1.1 Termes et styles topographiques

1.1.1 Formatage

Le tableau ci-après décrit les styles de formatage de texte utilisés dans ce manuel et leur signification.

Formatage	Signification
Gras	Éléments de l'interface utilisateur à cliquer, sélectionner et/ou activer, c.-à-d. généralement les boutons, les cases à cocher, les boutons d'option, les options de menu
« Guillemets »	Éléments de l'interface utilisateur généralement appelés par leur nom, c.-à-d. généralement les noms de fenêtres de dialogue, les autres fenêtres, les icônes, les champs, les zones de travail, les onglets, les colonnes
<i>Gras italique</i>	Noms de bases de données, variables, noms de fichier
MAJUSCULES	Touches (MAJ, CTRL, ALT)
<i>Italique</i>	Commandes et exemples
Courrier	Textes de sortie et messages d'erreur, paramètres, textes sources

Table 1 Styles typographiques

1.1.2 Terminologie

Les termes suivants décrivent les activités réalisées à partir du clavier ou de la souris, de même que les états des boutons de commande à l'écran.

Terme	Signification
Appuyer	Appuyer sur une touche du clavier.
Entrer	Inscrire des lettres, des chiffres, des noms de base de données, des variables.

Table 2 Terminologie

Terme	Signification
Entrer	Appuyer sur la touche d'accusé de réception (ENTRÉE ou Retour).
Double cliquer	Appuyer deux fois sur le bouton gauche de la souris, de manière rapide.
Clic droit/bouton droit de la souris	Appuyer une fois sur bouton droit de la souris.
Sélectionner ou mettre en surbrillance	Cliquer une fois sur un élément avec le bouton gauche de la souris.
Faire glisser	Sélectionner un objet puis maintenir appuyé le bouton gauche de la souris en déplaçant l'objet vers une nouvelle position.
Déposer	Relâcher le bouton gauche de la souris pour déposer l'objet qui a été déplacé. Cette opération suit toujours « Faire glisser ».
Actif/activé	Les commandes actives sont affichées à l'écran en texte noir, ce qui signifie qu'elles sont maintenant disponibles pour l'utilisateur. Les icônes actives sont affichées dans leur couleur normale lorsqu'elles sont disponibles.
Désactivé/non sorti	Les commandes et icônes désactivées sont affichées en gris, ce qui signifie qu'elles ne sont pas disponibles pour l'utilisateur.
Bouton/icône	Bouton pour activer des fonctions.

Table 2 Terminologie

1.1.3 Remarque

Les remarques suivantes figurent dans ce manuel d'utilisation :

Note: indique une information importante pour le flux de travail.

Important: indique une situation pouvant provoquer des dysfonctionnements ou des dommages matériels.

À propos de ce manuel d'utilisation

Liste des abréviations

1.2 Liste des abréviations

Abréviation	Signification
GUI	Interface utilisateur graphique
HSB	Teinte, Saturation, Luminosité - espace de couleur
OSCC	OpenScape Contact Center
RGB	Espace de couleur Rouge, Vert, Bleu
SW	Logiciel
UC	Communications unifiées

Table 3 Abréviations dans ce manuel d'utilisation

2 Portail agent Web - Brève introduction

Le Portail agent Web est une version en ligne de l'application Portail agent fournissant de nombreux outils pour aider les agents de l'OpenScape Contact Center à répondre aux contacts, suivre leurs activités, effectuer des rappels et trouver rapidement les informations dont ils ont besoin. Il n'est pas nécessaire de configurer un pare-feu pour utiliser le Portail agent Web. Vous pouvez y accéder par le biais d'un navigateur, une solution qui se révèle plus rapide que la version Java.

Le Portail agent Web permet aux agents de contrôler différentes fonctions téléphoniques telles que :

- composer les numéros de téléphone ;
- accepter, transférer, mettre en attente et terminer les appels ;
- effectuer des rappels ;
- recevoir et répondre à des collaborations Web acheminées ;
- traiter des e-mails ;
- utiliser la fonctionnalité **Conversation 360°**, c'est-à-dire toutes les interactions entretenues avec le client ainsi que ses données, telles que son numéro de téléphone, son e-mail, son adresse professionnelle/personnelle, sa date d'anniversaire et autres.

Un répertoire téléphonique disposant d'une fonction de recherche et d'importation/exportation des contacts figure aussi dans le Portail agent Web.

De plus, les agents peuvent personnaliser un grand nombre de fonctionnalités de l'application afin qu'elle s'adapte au mieux à leurs préférences et à leur style de travail.

3 Démarrer le Portail agent Web

3.1 Démarrage initial

Conditions requises

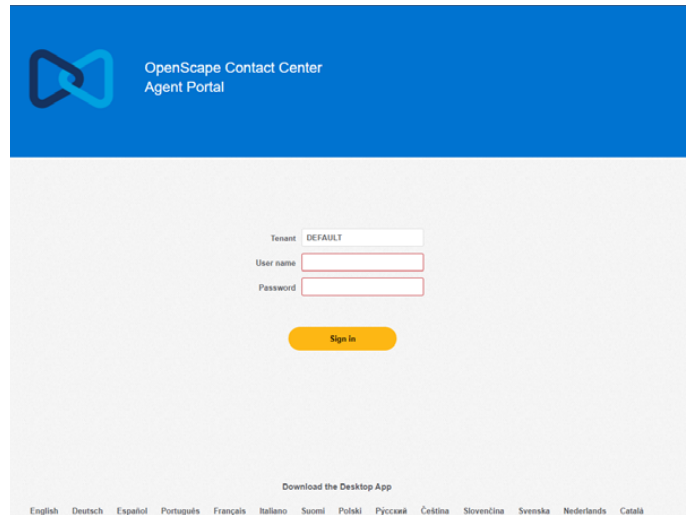
Le Portail agent Web est une application en ligne. Pour l'utiliser, vous devez avoir accès à un navigateur Web. Vous pouvez utiliser les navigateurs suivants :

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge

Procédure

1. Entrez l'adresse de la page Web dans la ligne d'adresse de votre navigateur, par exemple

`https://<OSCC_ApplicationServer_hostname_ou_ip>/agentportal`



The screenshot shows the login interface of the OpenScape Contact Center Agent Portal. It features a blue header with the logo and text 'OpenScape Contact Center Agent Portal'. Below the header, there is a login form with three input fields: 'Tenant' (pre-filled with 'DEFAULT'), 'User name', and 'Password'. A yellow 'Sign In' button is positioned below the password field. At the bottom of the page, there is a link to 'Download the Desktop App' and a row of language selection links: English, Deutsch, Español, Português, Français, Italiano, Suomi, Polski, Пуссаки, Čeština, Slovenčina, Svenska, Nederlands, and Català.

2. Pour plus d'informations sur la manière de se connecter au Portail agent Web, voir [Section 3.2, "Connexion au Portail agent Web"](#). La fenêtre principale du Portail agent Web s'ouvre.

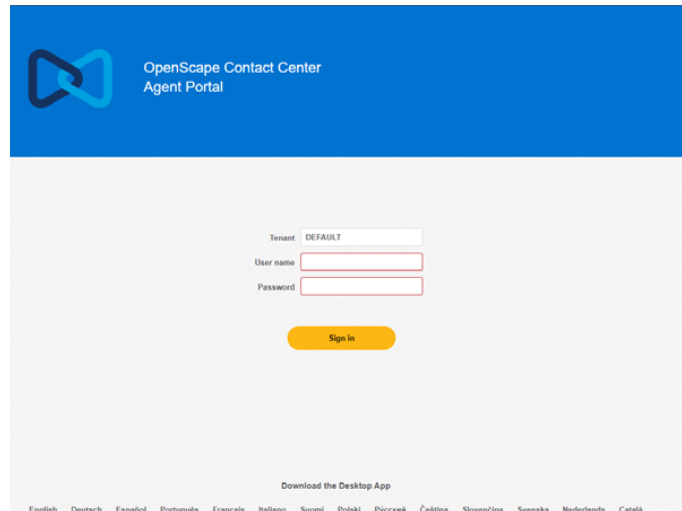
Démarrer le Portail agent Web

Connexion au Portail agent Web

3.2 Connexion au Portail agent Web

Conditions requises

La fenêtre « Connexion » s’affiche lorsque vous entrez l’URL de la page Web :

The screenshot shows the login interface of the OpenScape Contact Center Agent Portal. At the top, there is a blue header with the OpenScape logo and the text "OpenScape Contact Center Agent Portal". Below the header, the login form is centered on a light gray background. It includes three input fields: "Tenant" with "DEFAULT" pre-filled, "User name", and "Password". Below these fields is a yellow "Sign in" button. At the bottom of the page, there is a link "Download the Desktop App" and a row of language options: English, Deutsch, Español, Português, Français, Italiano, Suomi, Polski, Русский, Čeština, Slovenčina, Svenska, Nederlands, and Català.

Procédure

1. Lors de votre première connexion, sélectionnez le client auquel vous avez été assigné. (Votre sélection sera conservée pour les prochaines connexions.)
2. Entrez vos données personnelles (nom d'utilisateur, mot de passe) dans les champs correspondants.
3. Cliquez sur la langue de votre choix parmi les options proposées.
4. Cliquez sur **Se connecter**.

La fenêtre principale du Portail agent Web s’affiche.

5. Si vous souhaitez utiliser une autre langue, comme l’allemand, l’espagnol, etc., vous pouvez la choisir à ce stade.

Note: Utilisez l’authentification SAML2 pour permettre aux utilisateurs de se connecter de manière automatique. Pour plus d’informations, reportez-vous au chapitre **Authentification unique à l’aide du protocole SAML2** du *Guide d’Administration de Manager*.

4 Interface utilisateur et configuration de base

4.1 En-tête et fonctions



1. Poste de l'agent

Lorsque vous cliquez sur l'icône du poste de l'agent, une fenêtre vous permettant d'entrer un nouveau numéro de poste s'affiche.

2. Effectuer un appel

Lorsque vous cliquez sur l'icône du téléphone, un menu déroulant vous permettant d'entrer un numéro ou d'opérer une sélection dans une liste des numéros déjà composés s'ouvre.

Après avoir entré/sélectionné le numéro que vous voulez appeler, vous devez cliquer sur l'icône du téléphone à droite du menu pour effectuer l'appel.

3. Créer un rappel

Lorsque vous cliquez sur l'icône +, un menu déroulant vous permettant d'effectuer une demande de rappel s'ouvre.

4. Sélection de l'équipement préféré

Lorsque vous cliquez sur l'icône de sélection de l'équipement préféré, un menu déroulant s'ouvre ; vous pouvez y sélectionner votre équipement préféré, modifier ses réglages ou paramétrer le renvoi d'appel.

Note: Cette option n'est disponible que si l'utilisateur est connecté à un commutateur OpenScape Voice.

5. Barre d'outils Centre de contacts

Dans cette zone, vous pouvez sélectionner le média/les médias (voix, rappel, e-mail, collaboration Web) auxquels vous serez connecté.

Note: Il est affiché uniquement les icônes du média auquel vous avez accès.

Pour plus de détails, voir [Chapter 5, "Fonctionnalité Centre de contacts"](#).

6. État d'acheminement

Dans cette zone, vous pouvez voir votre état actuel et le modifier s'il n'est pas correct. Vous pouvez sélectionner Disponible, Non disponible, Traitement ou Post-traitement.

7. Avatar

Votre avatar est affiché dans cette zone. Un avatar est une image ou une photo qui vous représente dans le centre de contacts.

Cliquez sur votre avatar pour afficher une fenêtre contextuelle qui vous permettra de rechercher dans votre ordinateur l'image que vous souhaitez utiliser comme nouvel avatar.

8. Menu (nom utilisateur)

Cliquez sur la flèche à côté de votre nom pour ouvrir un menu déroulant contenant les fonctions suivantes :

- quitter ;
- demander de l'assistance (uniquement si l'utilisateur y est autorisé).

4.2 Broadcaster

Note: La fonctionnalité Broadcaster est uniquement disponible si l'administrateur l'a validée pour vous. Lorsque l'administrateur active/désactive cette fonctionnalité, le Portail agent l'affiche/la masque automatiquement. Aucune action n'est nécessaire de la part des agents.

Le Broadcaster affiche les annonces ainsi que des informations générales et statistiques concernant le centre de contacts.

4.3 Aperçu des onglets et des zones de travail

Vous pouvez alterner entre les différentes zones de travail en utilisant les onglets disponibles sur le côté gauche de l'écran.

Interface utilisateur et configuration de base

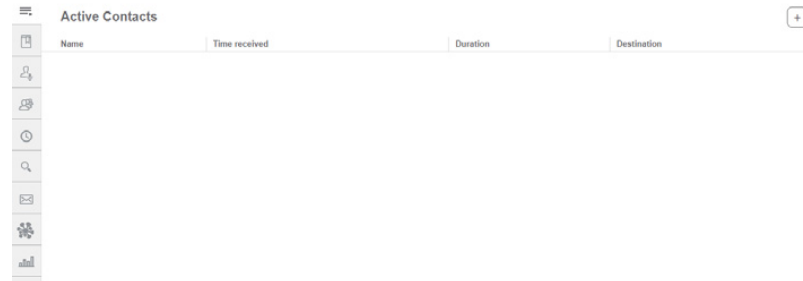
Aperçu des onglets et des zones de travail

Onglet	Description	Voir
Contacts actifs	Montre tous les contacts actifs et les informations les concernant.	Section 4.4, "Zone Contacts actifs"
Liste de numérotation rapide	La zone Contacts peut être utilisée comme répertoire téléphonique personnel.	Section 4.5, "Zone Liste de numérotation rapide"
Liste d'équipe	Les membres de votre équipe et leurs états sont listés ici.	Section 4.6, "Zone Liste d'équipe"
Files d'attente	Affiche des informations sur les files d'attente que l'utilisateur peut surveiller.	Section 4.7, "Zone Files d'attente"
Journal d'activités	Le journal d'activités affiche vos activités récentes. Cela englobe les appels, les e-mails, les rappels et l'historique de la collaboration Web.	Section 4.8, "Zone Journal d'activités"
Performances personnelles	Dans cette zone de travail, vous trouvez les statistiques concernant vos performances personnelles.	Section 4.9, "Zone Performances personnelles"
Paramètres	Tous les paramètres concernant la fonctionnalité du Portail agent sont regroupés dans cet espace de travail.	Section 4.10, "Zone Paramètres"
Messages système	Tous les messages concernant l'état du système peuvent être trouvés dans cet espace de travail.	Section 4.11, "Zone Messages système"

Table 4 Onglets

4.4 Zone Contacts actifs

4.4.1 Vue d'ensemble



Dans cette zone, vous pouvez voir une liste de tous les contacts que vous gérez actuellement et les informations du contact actif précédent.


4.4.1.1 Ajustement des colonnes

Dans la zone de travail **Contacts actifs**, les colonnes suivantes sont affichées par défaut :

- Nom
- Heure de réception
- Durée
- État de traitement
- Durée non primaire
- Destination
- Priorité
- Description

Vous pouvez aussi afficher ou masquer des colonnes supplémentaires. En fonction de la configuration, chaque agent est en mesure de visualiser et afficher/masquer différentes colonnes.

Procédure

Il est possible d'afficher ou de masquer les colonnes à l'aide de . La procédure est définie dans [Section 4.12.1, "Configuration des colonnes dans les zones de travail"](#).

Les colonnes disponibles sont décrites dans [Section 4.4.1.2, "Informations sur les contacts actifs"](#).

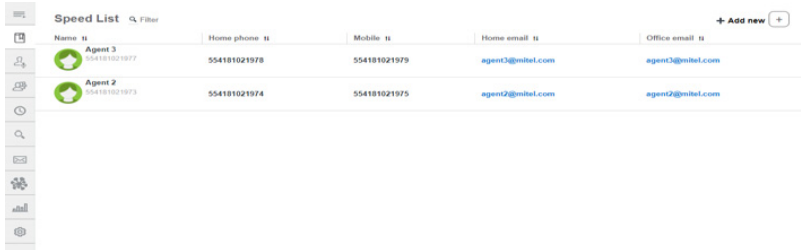
4.4.1.2 Informations sur les contacts actifs

Colonne	Description
Nom	Indique le type de média (voix, rappel, collaboration Web), le nom du contact et son numéro de téléphone.
Heure de réception	Quand le contact a été présenté.
Durée	La somme de Traitement en cours et de la Durée non primaire .
État de traitement	Fournit des informations détaillées sur la manière dont un contact est traité.
Durée non primaire	Période durant laquelle le contact n'était pas primaire.
Destination	Destination du contact que vous avez reçu.
Priorité	Priorité du contact sur une échelle de 1 (la plus basse) à 100 (la plus élevée).
Description	Pour les contacts transférés, description associée à la file d'attente du contact. Aucune information n'est incluse ici pour les contacts directs.

Table 5 Colonnes de la zone de travail Contacts actifs

4.5 Zone Liste de numérotation rapide

4.5.1 Vue d'ensemble



Speed List					+ Add new
Name	Home phone	Mobile	Home email	Office email	
Agent 3 554181021977	554181021978	554181021979	agent3@nhtl.com	agent3@nhtl.com	
Agent 2 554181021973	554181021974	554181021975	agent2@nhtl.com	agent2@nhtl.com	

Les utilisateurs du Portail agent Web disposent de leur propre répertoire téléphonique dans lequel ils peuvent enregistrer les informations de leurs contacts et/ou accéder au répertoire de la société, qui est connecté au Portail.


Les agents peuvent également utiliser la zone de travail **Liste de numérotation rapide** pour rechercher des renseignements concernant les personnes dont les données sont enregistrées dans le Portail agent Web ou les contacter (appel téléphonique) directement.

Dans les sections suivantes, vous trouverez des détails sur la manière de :

- adapter les colonnes ;
- appeler un contact ;
- créer un nouveau contact ;
- modifier un contact ;
- effacer un contact.

4.5.1.1 Ajustement des colonnes

Procédure

Vous pouvez afficher ou masquer des colonnes en cliquant sur . La procédure est définie dans [Section 4.12.1, "Configuration des colonnes dans les zones de travail"](#).

Les colonnes disponibles sont décrites dans [Section 4.5.1.2, "Détails contacts"](#).

4.5.1.2 Détails contacts



Colonne	Signification
Nom	Prénom, nom de famille et numéro de téléphone du contact.
Tél. domicile	Numéro de téléphone du domicile du contact
Portable	Numéro de téléphone portable du contact
E-mail bureau	Adresse e-mail professionnelle du contact
E-mail domicile	Adresse e-mail personnelle du contact

Table 6

Colonnes de la zone de travail Contacts

4.5.2 Appel d'un contact à partir de la liste de numérotation rapide

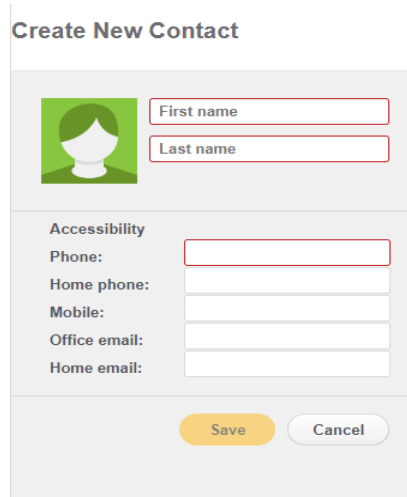
Procédure

1. Rechercher le contact que vous voulez appeler :
 - sélectionnez manuellement le contact dans la liste ;
 - entrez le nom du contact dans le champ de texte « Filtre ». Le portail Agent va rechercher le nom que vous avez renseigné dans la liste des agents.
2. Démarrer l'appel :
 - pour un contact avec un seul numéro de téléphone : placez le pointeur de la souris sur le contact de votre choix et cliquez sur  qui apparaît.
 - lorsqu'un contact a plusieurs numéros de téléphone : un menu contextuel affichant les numéros de téléphone disponibles apparaît à l'écran. Choisissez le numéro de téléphone souhaité et cliquez sur .


4.5.3 Créer un contact dans la liste de numérotation rapide

Vous pouvez créer un nouveau contact manuellement.

4.5.3.1 Création d'un nouveau contact



Create New Contact



Accessibility

Phone:

Home phone:

Mobile:

Office email:

Home email:

Condition requise

La zone de travail **Contacts** est ouverte.

Procédure

1. Cliquez le bouton **+ Ajouter nouveau** en haut à droite de la fenêtre.

La boîte de dialogue « Créer nouveau contact » s'ouvre.

2. Remplissez les champs obligatoires.

Prénom, Nom et Téléphone.

Si vous le souhaitez, remplissez le reste des champs.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Note: Si un champ obligatoire n'est pas rempli ou contient des données erronées, le bouton **Enregistrer** n'est pas opérant.

4.5.4 Afficher les détails des contacts dans la liste de numérotation rapide

Condition requise

La zone de travail **Contacts** est ouverte.

Procédure

Sélectionnez un contact en cliquant dessus.


La boîte de dialogue « Détails contact » s'ouvre.

4.5.5 Modifier un contact dans la liste de numérotation rapide

Condition requise

La zone de travail **Contacts** est ouverte.

Procédure

1. Sélectionnez le contact que vous voulez modifier en cliquant dessus.
La boîte de dialogue « Détails contact » s'ouvre.
2. Cliquez sur  .
Les champs de la boîte de dialogue « Détails contact » deviennent modifiables.
3. Modifiez les champs que vous voulez.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

4.5.6 Supprimer un contact dans la liste de numérotation rapide

Condition requise

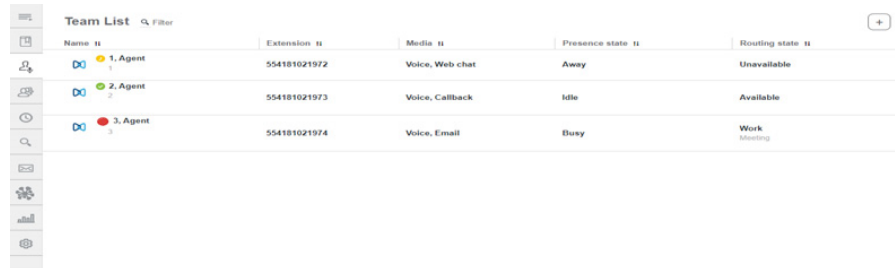
La zone de travail **Contacts** est ouverte.

Procédure

1. Sélectionnez le contact que vous voulez effacer en cliquant dessus.
La boîte de dialogue « Détails contact » s'ouvre.
2. Cliquez sur l'icône « Effacer contact ».
Le contact est retiré de votre répertoire téléphonique personnel.

4.6 Zone Liste d'équipe

4.6.1 Vue d'ensemble



Team List Filter				
Name	Extension	Media	Presence state	Routing state
1. Agent	554181021972	Voice, Web chat	Away	Unavailable
2. Agent	554181021973	Voice, Callback	Idle	Available
3. Agent	554181021974	Voice, Email	Busy	Work

Dans la zone de travail **Liste d'équipe** figure une liste des agents de votre équipe avec leurs coordonnées. Vous pouvez également les appeler.


4.6.1.1 Ajustement des colonnes

Dans la zone de travail **Liste d'équipe**, les colonnes suivantes sont affichées par défaut :

- Nom
- Média
- État de présence
- État d'acheminement

Vous pouvez aussi afficher ou masquer des colonnes supplémentaires. Les colonnes disponibles pour les agents dépendent de la configuration.

Procédure

Il est possible d'afficher ou de masquer les colonnes à l'aide de . La procédure est définie dans [Section 4.12.1, "Configuration des colonnes dans les zones de travail"](#).

Les colonnes disponibles sont décrites dans [Section 4.6.2, "Détails de la liste d'équipe"](#).

4.6.2 Détails de la liste d'équipe

Colonne	Signification
Nom	Le nom de l'agent ainsi que son état de présence (disponible, non disponible, traitement), indiqués à l'aide d'icônes et de leur ID .
Poste	Le numéro de poste que l'agent utilise.
Groupe	Le nom du groupe dont l'agent fait partie.
Service	Le service auquel l'agent appartient.
Média	Médias/média auxquels l'agent est actuellement connecté : Voix, Rappel, Collaboration Web.
État de présence	État de présence actuel d'un agent : Disponible, Non disponible, Traitement, Déconnecté.
État d'acheminement	État d'acheminement actuel de l'agent : Disponible, Non disponible ou Traitement.
État de traitement	État de traitement actuel d'un agent : en conversation, en traitement, en garde, en consultation, en numérotation, en attente, post-traitement.
Type de contact	Type(s) de contact(s) traité(s) par l'agent : Voix, Rappel, Collaboration Web.
Contacts actifs	Nombre de contacts que l'agent traite actuellement.
Contacts en attente	Nombre de contacts en file d'attente .
Description	Affiche le contenu du champ Paramètres > Description dans l'onglet Général de la Mise en file d'attente des appels voix : fenêtre Autre appel .

Table 7 Colonne de la zone de travail Liste d'équipe

4.6.3 État de l'agent dans la liste d'équipe





Icône	État	Signification
	Disponible	L'agent est connecté et prêt.
	Indisponible	L'agent est connecté, mais non disponible.
	Traitement	L'agent est connecté et occupé.
	Non connecté	L'agent est déconnecté.


Table 8 Significations de l'icône

4.6.4 Appeler un agent depuis la liste d'équipe

Condition requise

La zone de travail **Agents** est ouverte.

Procédure


1. Recherche de l'agent à appeler :
 - sélectionnez manuellement l'agent dans la liste ;
 - entrez le nom de l'agent dans le champ de texte « Filtre ». Le Portail agent Web va rechercher le nom que vous avez renseigné dans la liste des agents.
2. Placez le pointeur de la souris sur l'agent de votre choix et cliquez sur  qui apparaît.

4.6.5 Ajout d'un agent à la barre d'équipe

Condition requise

La zone de travail **Agents** est ouverte.

Procédure

1. Recherche de l'agent à appeler :
 - sélectionner manuellement l'agent dans la liste
 - entrer le nom de l'agent dans le champ de texte "Filtre". Le portail Agent va rechercher dans la liste des agents le nom que vous avez entré.
2. Placer le pointeur de la souris sur l'agent de votre choix et cliquer sur  qui apparaît.

4.6.6 Discuter en ligne avec un agent depuis la liste d'équipe

Condition requise

La zone de travail **Agents** est ouverte.

Procédure


1. Recherche de l'agent à appeler :
 - sélectionner manuellement l'agent dans la liste

Interface utilisateur et configuration de base

Zone Liste d'équipe

- entrer le nom de l'agent dans le champ de texte "Filtre". Le portail Agent va rechercher dans la liste des agents le nom que vous avez entré.

Placer le pointeur de la souris sur l'agent de votre choix et cliquer sur

 qui apparaît.

4.7 Zone Files d'attente

4.7.1 Vue d'ensemble



La zone de travail **Files d'attente** affiche les événements de file d'attente qui vous sont attribués ainsi que des informations détaillées les concernant. Vous pouvez aussi utiliser la fonctionnalité filtre pour faciliter la recherche dans la liste des files d'attente.


4.7.2 Ajustement des colonnes

Les colonnes affichées par défaut dans la zone de travail **Files d'attente** sont les suivantes :

- Nom
- Contacts
- Contact le plus ancien
- Niveau de service

Vous pouvez aussi afficher ou masquer des colonnes supplémentaires. Les colonnes disponibles pour chaque agent dépendent de la configuration.

Procédure

Il est possible d'afficher ou de masquer les colonnes à l'aide de . La procédure est définie dans [Section 4.12.1, "Configuration des colonnes dans les zones de travail"](#).

Les colonnes disponibles sont décrites dans [Section 4.7.3, "Détails des files d'attente"](#).

4.7.3 Détails des files d'attente

Icône	Signification
■	Niveau de service de la file d'attente inférieur à 80 %.
■	Niveau de service de la file d'attente entre 80 et 90 %.
■	Niveau de service de la file d'attente supérieur à 90 %.

Table 9 Icônes pour le niveau de service de la file d'attente

4.8 Zone Journal d'activités

4.8.1 Vue d'ensemble

La zone de travail **Journal d'activités** affiche tous vos derniers contacts. Ceci inclut les contacts que vous avez initialisés et ceux que vous avez reçus, dans tous les médias, ainsi que les contacts directs.

Une entrée est créée dans le journal d'activités chaque fois que vous terminez un contact. Le niveau du rapport mentionné dans votre centre de contacts spécifie la durée d'enregistrement d'un contact dans le journal d'activités.

Note: Il peut toutefois y demeurer plus longtemps que prévu avant d'être effacé. Cela peut se produire lorsque le système OSCC contrôle le journal d'activités durant les opérations régulières de maintenance, qui peuvent être effectuées à des moments précis, souvent durant la nuit.

4.8.2 Ajustement des colonnes


Dans la zone de travail **Journal d'activités**, les colonnes suivantes sont affichées par défaut :

- Nom
- Survenu
- États
- Type de contact

Vous pouvez afficher plus de colonnes ou masquer des colonnes.

Les colonnes visibles par chaque agent et qui peuvent être montrées ou masquées dépendent de la configuration.

Procédure

Il est possible d'afficher ou de masquer les colonnes à l'aide de . La procédure est définie dans [Section 4.12.1, "Configuration des colonnes dans les zones de travail"](#).

Les colonnes disponibles sont décrites dans [Section 4.8.3, "Détails du journal d'activités"](#).

4.8.3 Détails du journal d'activités

Colonne	Description
Nom	Nom de la personne contactée
Survenu	Date et heure où le contact a été initialisé
Direction	La direction peut être Entrant ou Sortant. <ul style="list-style-type: none">• Entrant : un contact vous a été présenté.• Sortant : vous avez initié le contact.
États	L'état est soit Exécuté, soit Abandonné. Les contacts sont considérés comme réalisés lorsque les conditions suivantes s'appliquent : <ul style="list-style-type: none">• pour la voix, si l'appel a été accepté ;• pour un rappel, si la demande de rappel a été acceptée, soit manuellement par l'agent, soit automatiquement par le système ;• pour la Collaboration Web, si la session de discussion en ligne a été acceptée et traitée. Tous les autres cas sont considérés comme abandonnés.
Type de contact	Le type de contact, par exemple : <ul style="list-style-type: none">• Appel voix acheminé• Rappel acheminé• Appel voix direct entrant• Appel voix direct sortant• Appel voix direct interne• Collaboration Web acheminée
Description	Pour les contacts transférés, description associée à la file d'attente du contact. Aucune information n'est incluse ici pour les contacts directs.

Table 10 Colonnes de la zone de travail Journal d'activités

4.9 Zone Performances personnelles

4.9.1 Vue d'ensemble

Dans cette zone de travail, vous avez accès à un apport de commentaires en continu sur le travail que vous effectuez dans le centre de contacts. Par exemple, vous pouvez voir instantanément le temps moyen que vous passez à traiter chaque type de contact client, le temps que vous avez passé dans l'état actuel et votre pourcentage de période d'activité.

Note: Vous pouvez afficher toutes les statistiques de performances personnelles pour les médias qui vous sont configurés et avec lesquels vous pouvez travailler. Les statistiques sont affichées même si vous n'êtes pas en train de traiter des contacts clients dans l'un de ces médias.

4.9.2 À propos des performances personnelles

Vos statistiques de performances personnelles sont mises à jour régulièrement au cours de la journée. Les statistiques montrant le temps passé dans diverses activités sont remises à zéro au début de chaque équipe, puis calculées sur la durée écoulée depuis le début du travail de l'équipe.

Lorsque vous vous connectez à l'application Portail agent Web, il se peut que « -- » soit d'abord affiché comme valeur de statistique. Après un court moment, vous devriez voir une valeur numérique apparaître. Quand une statistique indique une durée, le temps est affiché en heures, minutes et secondes (par exemple, 03:06 signifie 3 minutes et 6 secondes).

Les statistiques de performances personnelles reflètent toujours l'activité ayant lieu sur l'ordinateur serveur auquel l'application Portail agent est connectée.

Voici quelques exemples de statistiques de performances personnelles :

Interface utilisateur et configuration de base

Zone Performances personnelles

Statistiques	Définition
Période d'activité	<p>Temps total que vous passez à traiter des contacts, en pourcentage de votre temps de connexion.</p> <p>Le temps passé à traiter les contacts comprend : le temps de traitement réel pour tous les types de médias, le temps passé à l'état de présence Occupé et, en option, le temps passé à l'état de présence Repos. Le temps de présence Repos est inclus ou exclu selon la configuration de la Période d'activité dans l'application Manager.</p> <p>Si votre période d'activité tombe en dessous du seuil configuré dans l'application Manager, OpenScape Contact Center vous en avertit par un message qui apparaît dans la fenêtre Messages système.</p>
Temps moyen de traitement - Voix	Durée moyenne que vous passez à traiter des appels acheminés.
Temps moyen pour le suivi-activité	Temps moyen passé à l'état de traitement Suivi-activité.
Contacts traités	Nombre total de contacts que vous avez traités, tous médias confondus, depuis le début de votre travail en équipe.
Contacts différés	Nombre de messages e-mail que vous avez à l'état Différé.
Contacts consultés en externe	Nombre de messages e-mail que vous avez à l'état Consulté en externe.
Temps moyen de traitement - Rappel	Durée moyenne que vous passez à traiter des rappels.
Temps moyen de traitement - Collaboration Web	Durée moyenne que vous passez à traiter des sessions de collaboration Web.
Temps de traitement actuel	Temps passé depuis le début du traitement du contact en cours. Cette durée est aussi affichée à deux autres endroits de la fenêtre Détails contact : sur la barre d'outils, sous la forme d'un chronomètre stylisé et dans l'onglet Détails, où elle est appelée Temps de traitement.
Temps moyen de traitement - Voix en excluant le suivi-activité	La durée moyenne que vous passez à traiter des appels acheminés. Cela n'inclut pas le temps passé à l'état de suivi-activité.
Temps moyen de traitement - Rappels excluant le suivi-activité	La durée moyenne que vous passez à traiter des rappels. Cela n'inclut pas le temps passé à l'état de suivi-activité.

Table 11 Statistiques de performances personnelles et signification

Statistiques	Définition
Temps moyen de traitement - Collaboration Web excluant le suivi-activité	La durée moyenne que vous passez à traiter des sessions de collaboration Web. Cela n'inclut pas le temps passé à l'état de suivi-activité.
Temps de traitement actuel excluant le suivi-activité	Le temps passé depuis le début du traitement du contact actuel, en excluant le temps passé en suivi-activité.
Temps moyen actif - Collaboration Web	La durée moyenne pendant laquelle les sessions de collaboration Web sont actives.
Temps moyen non-primaire - Collaboration Web	La durée moyenne pendant laquelle les sessions de collaboration Web sont actives, mais ne sont pas primaires.
Temps actif actuel	La durée pendant laquelle le contact actuel a été actif.
Temps non primaire actuel	La durée pendant laquelle le contact actuel a été actif, mais sans être primaire.

Table 11

Statistiques de performances personnelles et signification

4.10 Zone Paramètres

4.10.1 Aperçu des paramètres

Les paramètres et préférences du Portail agent peuvent être réglés en fonction de vos préférences et de vos besoins personnels dans la zone **Paramètres**. Les onglets de la zone Paramètres sont décrits dans les sections suivantes.

4.10.2 Équipements

Dans cet onglet, vous pouvez voir la liste de vos équipements disponibles. Vous pouvez aussi ajouter, modifier et supprimer les équipements de votre choix. Dans le Portail agent, vous avez la possibilité de modifier l'équipement sans quitter l'application.

Note: Le numéro de téléphone que vous spécifiez lors de la configuration d'un appareil doit être au format sélectionnable ou canonique.

Note: Cette option n'est disponible que si l'utilisateur est connecté à un commutateur OpenScape Voice.

4.10.2.1 Ajouter périph.

Condition requise

La zone de travail Paramètres s'ouvre dans l'onglet Équipements.

Procédure

1. Cliquez sur **+ Ajouter périph.**
Une fenêtre surgissante apparaît.
2. Entrez le nom de l'équipement que vous voulez ajouter (par ex. Téléphone de bureau) et son numéro.

Cliquez sur **Ajouter**.


Votre appareil a été ajouté à la liste. Vous pouvez maintenant l'utiliser ou basculer sur cet équipement à partir de l'en-tête du Portail agent. Voir [Section 6.9, "Fonctionnalité de l'équipement préféré"](#).

4.10.2.2 Modifier un appareil

Condition requise

La zone de travail Paramètres s'ouvre dans l'onglet Équipements.

Procédure


1. Positionnez le pointeur de la souris sur l'équipement que vous voulez modifier.
2. Cliquez sur  .
Une fenêtre surgissante apparaît.
3. Modifiez les entrées de votre choix.
4. Cliquez sur **Modifier**.

4.10.2.3 Supprimer un équipement

Condition requise

La zone de travail Paramètres s'ouvre dans l'onglet Équipements.

Procédure

1. Positionnez le pointeur de la souris sur l'équipement que vous voulez modifier.
2. Cliquez sur .
L'équipement est supprimé.

4.10.3 Agent

Les options suivantes sont disponibles dans l'onglet Agent :

Changer l'image

1. Cliquez sur votre image (avatar).
2. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez le fichier image de votre choix.
3. Cliquez sur **Ouvrir**.

Connexion automatique au média au démarrage

Cochez la ou les cases des médias auxquels vous souhaitez vous connecter automatiquement lorsque vous démarrez le Portail agent Web. Vous pouvez sélectionner:

- Voix
- Rappel
- E-mail
- Messagerie instantanée

SoundFX

Permet de configurer les effets sonores. Vous pouvez choisir entre:

- Couper le son en cochant la case **Mute**
- Augmenter ou réduire le volume à l'aide du curseur **Volume**
- Contrôler la balance acoustique à l'aide du curseur **Pan**

Sélectionner une langue

Sélectionnez votre langue préférée dans le menu déroulant

Périphérique préféré pour le démarrage

Cliquez sur le bouton radio **Use last device** pour utiliser le périphérique précédemment utilisé. **Cliquez sur le bouton radio Always** use this device pour que la liste déroulante puisse être configurée. Sélectionnez l'un des appareils répertoriés. Vous pouvez ajouter des appareils dans l'onglet **Devices**.

Barre d'équipe

Cochez la case pour activer la barre d'équipe. Si vous cochez la case **Always on top** lorsque la barre d'équipe est activée et désaccouplée, sa fenêtre sera au-dessus de toutes les autres fenêtres de votre écran.

Barre de numérotation rapide

Cochez la case pour activer la barre de numérotation rapide. Si vous cochez la case **Always on top** lorsque la barre de numérotation rapide est activée et désaccouplée, sa fenêtre sera au-dessus de toutes les autres fenêtres de votre écran.

CLIP

Vous pouvez définir le numéro appelant par défaut dans la zone combinée contenant les numéros configurés. Lorsque vous établissez un appel, sélectionnez le numéro appelant qui doit être utilisé pour cet appel.

Cliquez sur le bouton radio **Per call** pour sélectionner le numéro appelant par défaut. Cliquez sur le bouton radio **Always use this value** pour que la liste déroulante puisse être configurée. Sélectionnez l'un des numéros disponibles répertoriés. Pour créer ces numéros appelants et les noms, voir le chapitre **Web Manager** dans le *Guide d'administration de Manager OpenScape Contact Center Enterprise/ Agile V10 R1*

4.10.4 Broadcaster

Vous avez la possibilité de configurer le Broadcaster pour faciliter la lecture des messages qui défilent. Vous pouvez opter pour un déplacement lent ou rapide des informations, ou pour un sens de défilement différent (de gauche à droite ou de droite à gauche). Vous pouvez aussi arrêter momentanément le Broadcaster quand vous pointez dessus.

- Pour changer le sens du défilement, sélectionnez **De gauche à droite** ou **De droite à gauche**.

Interface utilisateur et configuration de base

Zone Paramètres

- Pour afficher les boutons de commande (bouton Avance) dans la zone Broadcaster, cochez la case **Afficher boutons de commande**. Le bouton Avance s'affiche sur le côté droit du Broadcaster, ce qui vous permet de faire défiler rapidement un message.
- Pour rendre le Broadcaster sensible au pointeur de la souris (le Broadcaster se met en pause lorsque le pointeur est positionné dessus), cochez la case **Pointer le Broadcaster pour le mettre en pause**.
- Pour modifier la vitesse du défilement du Broadcaster, déplacez la coulisse le long de la plage **Lent, Moyen, Rapide**.

4.11 Zone Messages système

Vous pouvez accéder à la zone de travail **Messages système** de la manière suivante :

- Ouvrez l'onglet **Paramètres**. Cliquez sur l'icône **Paramètres** et dans la liste déroulante et sélectionnez **Messages système**.

4.11.1 Vue d'ensemble

Les messages système fournissent des informations à propos de l'état de l'OpenScape Contact Center et de ses composantes (par exemple ses serveurs).

Le Portail agent Web enregistre tous les nouveaux messages dans la zone Messages système. Trois types de messages système sont affichés :

Iconne	Type de message système
●	Informations
●	Avertissement
●	Erreur

Tous les messages système sont conservés jusqu'à votre déconnexion.


4.12 Configuration de base

4.12.1 Configuration des colonnes dans les zones de travail

En les activant ou en les désactivant, les colonnes qui figurent dans les zones de travail peuvent être configurées afin d'afficher différentes informations. Vous pouvez aussi changer leur position ou trier leur contenu pour répondre à vos besoins.

La configuration de la colonne est enregistrée sur le serveur et sera disponible chaque fois que vous lancez l'application.

Activer ou désactiver les colonnes

1. Cliquer sur l'icône  à droite d'un tableau contenant des colonnes. Un menu surgissant indiquant les colonnes disponibles s'ouvre.
2. Activez ou désactivez les colonnes que vous souhaitez en cliquant sur l'option de menu appropriée. Chaque fois que vous activez une colonne, le menu surgissant se ferme et la colonne apparaît dans le tableau.
3. Répétez l'étape 2 pour toutes les colonnes que vous voulez activer/désactiver.

Séquence colonne

Cliquez sur le titre de la colonne que vous voulez déplacer ; maintenez le bouton de la souris appuyé pour faire glisser la colonne vers la position désirée.

Trier le contenu des colonnes

Pour trier le contenu d'un tableau, vous devez cliquer sur le titre de la colonne.

Au premier clic, la colonne est triée dans l'ordre croissant. Au second clic, elle est triée dans l'ordre décroissant, et la troisième fois le tri est désactivé.


5 Fonctionnalité Centre de contacts

5.1 Connexion et déconnexion de l'OpenScape Contact Center

5.1.1 Connexion

Connexion manuelle

- Connexion à tous les médias immédiatement :




1. Dans l'en-tête du Portail agent Web, cliquez sur .
Un menu est affiché.

2. Dans le menu, sélectionnez **Connexion à tous les médias**.

Vous êtes maintenant connecté à tous les médias et votre état d'acheminement est réglé sur « Non disponible ».

- Connexion au média de votre choix :

Vous pouvez utiliser les icônes suivantes de l'en-tête du Portail agent Web pour sélectionner le média auquel vous voulez vous connecter :

Icône	Média
	Voix
	Rappel
	Collaboration Web

Note: Seul le média que vous êtes autorisé à utiliser sera affiché sur votre écran.

1. Cliquez sur l'icône du média que vous voulez utiliser.

Vous êtes maintenant connecté au média que vous avez sélectionné et votre état d'acheminement est réglé sur « Non disponible ».

Note: La couleur de l'icône du média devient verte lorsque vous vous y connectez.

2. Vous pouvez également vous connecter à plusieurs médias en cliquant sur leurs icônes respectives.

Connexion automatique

Vous pouvez paramétrer le Portail agent Web de manière à ce qu'il se connecte automatiquement au média de votre choix chaque fois que vous lancez l'application.

1. Ouvrez la zone de travail **Paramètres** et cliquez sur l'onglet **Agent**.
2. Dans la section **Connexion automatique au média lors du démarrage**, sélectionnez le média de votre choix en cochant la case correspondante.

La prochaine fois que vous démarrerez le Portail agent Web, vous serez automatiquement connecté au média que vous avez sélectionné.

5.1.2 Déconnexion




Procédure

- Déconnexion de tous les médias immédiatement :

1. Cliquez sur votre icône d'état d'acheminement.
Un menu est affiché.
2. Dans le menu, sélectionnez **Déconnexion de tous les médias**.
Vous êtes maintenant déconnecté de tous les médias.

- Déconnexion du média de votre choix :

Vous pouvez utiliser les icônes suivantes de l'en-tête du Portail agent Web pour sélectionner le média dont vous voulez vous déconnecter :

Icône	Média
	Voix
	Rappel
	Collaboration Web

Note: Seul le média que vous êtes autorisé à utiliser sera affiché sur votre écran.

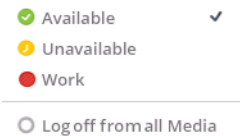
1. Cliquez sur l’icône du média dont vous voulez vous déconnecter.
- Vous êtes maintenant déconnecté du média que vous avez sélectionné.

Note: La couleur de l’icône du média devient grise lorsque vous vous déconnectez.

5.2 Travailler avec l’OpenScape Contact Center

5.2.1 À propos des états d’acheminement

Une fois que vous êtes connecté au système du centre de contacts, votre état d’acheminement indique si vous êtes ou non capable de recevoir un nouveau contact. Les états d’acheminement sont les suivants : **Disponible**, **Non disponible** et **Traitement**. À côté, une minuterie indique le temps total passé à l’état correspondant.



Le tableau suivant indique l’effet de chaque état d’acheminement sur la capacité à recevoir des contacts acheminés :

Bouton	État d’acheminement	Description
	Disponible	Vous êtes connecté à au moins un des médias de contact et vous êtes libre de recevoir des contacts acheminés.
	Indisponible	Vous êtes connecté à au moins un des médias de contact mais vous n’êtes pas en mesure de gérer des contacts acheminés, car vous êtes en train de déjeuner ou vous faites une pause.
	Traitement	Vous êtes connecté à au moins un des médias de contact, mais vous êtes en train d’effectuer une tâche non associée à un contact et vous n’êtes pas en mesure de gérer les contacts acheminés. Par exemple, vous pouvez être en réunion ou en session de formation.

Table 12 États d’acheminement


Bouton	État d'acheminement	Description
	Suivi-activité	<p>Ce bouton dépend des paramètres activés pour vous et il remplit deux fonctions :</p> <p>Paramétrer le motif de post-traitement Appuyez sur le bouton lorsque le contact est actif si vous souhaitez effectuer des activités concernant cet appel après qu'il a été déconnecté (par ex. prendre des notes ou envoyer des informations de suivi). Utilisez la flèche droite pour sélectionner et activer un motif de post-traitement dans le menu surgissant à l'écran.</p> <p>Si un motif est défini durant la gestion du contact actif (par ex. pour un appel vocal pendant la communication), le contact passe alors à l'état « Post-traitement en attente ». Dans ce cas, le bouton clignote et l'état peut être annulé en appuyant de nouveau sur le bouton.</p> <p>Quitter le post-traitement Lorsque vous avez fini de traiter le contact, c.-à-d. après l'état de post-traitement, le bouton est mis en surbrillance en couleur. Vous pouvez alors quitter l'état de post-traitement.</p>

Table 12 États d'acheminement

6 Traiter les appels avec le Portail agent Web

Ce chapitre analyse les opérations de base des fonctionnalités de téléphonie disponibles dans le Portail agent Web.


L'OpenScape Contact Center conserve un enregistrement de tous les appels récemment effectués dans le **Journal d'activités**. Pour en savoir plus sur la consultation des informations de contact dans le Journal d'activités, voir [Section 4.8.3, "Détails du journal d'activités"](#).

La plus grande partie de la gestion des appels est effectuée dans la zone de travail **Contacts actifs**, qui constitue l'interface standard pour la gestion de tous les types de contacts. Pour plus d'informations à propos de la zone de travail **Contacts actifs**, voir [Section 4.4, "Zone Contacts actifs"](#).


6.1 Lancer des appels

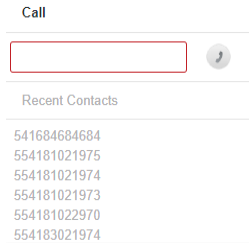
Informations générales


Les appels peuvent être lancés de différentes manières :

- il est possible d'entrer des numéros de téléphone à l'aide de l'icône  située dans l'en-tête du Portail agent Web ;
- les contacts peuvent être appelés à partir de la zone de travail **Contacts** (voir [Section 4.5, "Zone Liste de numérotation rapide"](#)) ;
- les agents peuvent être appelés à partir de la zone de travail **Agent** (voir [Section 4.6, "Zone Liste d'équipe"](#)).

Lancer des appels

1. Cliquez sur l'icône « Appeler » 
Un menu surgissant apparaît :

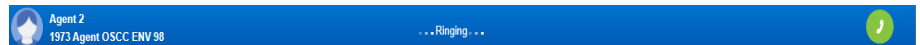


2. Entrez le numéro de téléphone que vous voulez appeler.
3. Cliquez sur  pour lancer l'appel.

Annuler la numérotation


Cliquez sur .
La numérotation est annulée.

6.2 Accepter un appel




Les appels entrants sont signalés de manière visuelle en haut de la fenêtre, sous l'en-tête, comme indiqué ci-dessus.

Accepter un appel

Cliquez sur .
Vous êtes maintenant connecté à l'appelant.



6.3 Mettre en garde un appel





Lorsque vous êtes en communication, cliquez sur  pour mettre l'appel en garde.


Une annonce et/ou une musique automatique sont diffusées à l'appelant.

6.4 Lancer un double appel

1. Lorsque vous êtes en communication, cliquez sur  dans l'entête du Portail agent Web.
Comme indiqué dans [Section 6.1, "Lancer des appels"](#), un menu surgissant permettant d'entrer le numéro de téléphone du correspondant souhaité s'affiche.
L'appelant actuellement actif est automatiquement mis en garde et un second appel est lancé.
2. Consultez le second correspondant.
3. Pour mettre fin au double appel, cliquez sur .
 - a) La connexion avec le second correspondant est terminée.
 - b) Vous revenez au premier correspondant appelant.

Autres options durant un double appel

- **Transfert** (voir [Section 6.5, "Transfert d'appels"](#))
En cliquant sur , vous connectez le premier appelant au second et vous vous déconnectez des deux.
- **Conférence** (voir [Section 6.7, "Lancer des conférences"](#))
En cliquant sur , vous ouvrez une conférence entre vous et les deux autres parties appelantes.

Note: Lorsqu'un contact est mis en garde, l'appel ne peut pas être terminé directement par le Portail agent Web. Le bouton  est désactivé dans cet état.

6.5 Transfert d'appels

Vous trouverez ci-après des informations concernant les différents types de transfert d'appel :

- Transfert supervisé
- Transfert non supervisé

6.5.1 Transfert supervisé

Le transfert supervisé fonctionne de la même manière que le double appel. Vous entrez en communication avec le second correspondant avant de transférer la communication vers le premier.

Pour plus d'informations, voir [Section 6.4, "Lancer un double appel"](#).



6.5.2 Transfert non supervisé

Dans le cas des transferts non supervisés, vous transférez l'appel sans entrer en communication avec le second correspondant.

Condition requise

Vous êtes en communication.

Procédure

1. Cliquez sur .
Un menu surgissant similaire au menu [Section 6.1, "Lancer des appels"](#) s'affiche.
2. Entrez le numéro ou le nom du correspondant vers lequel vous voulez transférer la communication et cliquez sur .
3. Les deux correspondants sont connectés, vous êtes déconnecté.

6.6 Replacer un appel en file d'attente

Vous pouvez replacer un appel en file d'attente si, par exemple, une autre file d'attente se révèle plus appropriée pour le contact. Lorsque vous remplacez un contact en file d'attente, le système effectue les tâches suivantes :


1. Il vous déconnecte du contact.
2. Il envoie le contact vers la file d'attente sélectionnée.

Vous ne pouvez replacer en file d'attente que les appels entrants acheminés. Par exemple, vous pouvez être le premier utilisateur à traiter le contact ou recevoir le contact transféré par un autre utilisateur.

Condition requise

Vous êtes en communication.

Procédure

1. Cliquez sur .
Un menu est affiché.
2. Dans le menu, sélectionnez la file d'attente dans laquelle vous voulez placer le contact.

Vous êtes maintenant déconnecté du contact, qui est envoyé vers la file d'attente que vous avez sélectionnée.

6.7 Lancer des conférences


6.7.1 Conférence à trois

Après avoir établi un double appel, vous pouvez établir une conférence entre vous, la personne en garde et le second correspondant.

Conditions requises

Vous avez établi un double appel (voir [Section 6.4, "Lancer un double appel"](#)).

Procédure

Cliquez sur .

La conférence débute et tous les correspondants sont connectés.

6.7.2 Ajouter d'autres correspondants à la conférence


Pour ajouter d'autres correspondants à la conférence, démarrez un nouveau double appel. Les autres participants sont mis en garde jusqu'à ce que la conférence puisse reprendre.

Conditions requises

Vous êtes en train d'effectuer une conférence à trois (voir [Section 6.7.1, "Conférence à trois"](#)).


Note: Le nombre maximum de participants à la conférence est limité par la configuration du système téléphonique. La valeur par défaut est de cinq participants.

Procédure

1. Pendant la conférence, cliquez sur  dans l'en-tête du Portail agent Web.
Comme indiqué dans [Section 6.1, "Lancer des appels"](#), un menu surgissant permettant d'entrer le numéro de téléphone ou le nom

de l'appelant souhaité s'affiche.

La conférence actuellement active est automatiquement mise en garde et un nouvel appel est lancé.

2. Cliquez sur  pour ajouter le nouveau correspondant à la conférence.
Vous êtes de retour dans la conférence avec le nouveau correspondant.

6.7.3 Surveillance d'une conférence



Condition requise

Vous êtes en conférence.

Procédure

Cliquez sur la flèche placée à côté du nombre total de participants. Une infobulle affiche les correspondants de la conférence.

Note: Lorsqu'un numéro est affecté à un contact, le nom du contact est indiqué dans la liste. Sinon, seul le numéro de téléphone est affiché.

6.8 Post-traitement d'un appel

Utilisez l'onglet **Post-traitement** du panneau latéral de la zone de travail **Contacts actifs** pour renseigner les motifs de post-traitement et indiquer comment vous avez terminé un contact.

Vous pouvez entrer des motifs de post-traitement :

- lorsque vous traitez l'appel ;
- après déconnexion de l'appel, à condition que l'onglet **Post-traitement** du panneau latéral reste ouvert.

Traiter les appels avec le Portail agent Web

Fonctionnalité de l'équipement préféré

Si le « Post-traitement automatique » est activé pour vous par l'administrateur, vous devez sélectionner au moins un motif de post-traitement pour terminer la communication.

Note: Vous n'avez pas à attendre la fin de l'appel pour les indiquer. Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs raisons à tout moment. Toutefois, attendez d'avoir terminé le traitement du contact avant de les renseigner, car les motifs de post-traitement ne peuvent être enregistrés qu'une seule fois. En effet, après l'enregistrement, vous ne pouvez plus entrer de motifs de post-traitement supplémentaires.

Pour post-traiter un appel :

1. Dans le panneau latéral de la zone de travail **Contacts actifs**, cliquez sur l'onglet **Post-traitement**.
2. Cochez la case pour chaque motif de post-traitement que vous souhaitez appliquer au contact. Seuls les motifs de post-traitement associés à la file d'attente du contact sont affichés.


6.9 Fonctionnalité de l'équipement préféré

6.9.1 Modifier l'équipement préféré

Dans le Portail agent, vous avez la possibilité de paramétrer les divers équipements que vous pouvez utiliser. Voir [Section 4.10.2, "Équipements"](#) pour obtenir plus d'informations sur la manière de paramétrer et de gérer vos équipements.

Après avoir installé vos équipements, vous pouvez alterner entre eux à la volée.

Procédure

1. Cliquez sur le bouton de sélection d'équipement  **Desk phone** situé dans l'en-tête du Portail agent.
2. Dans la liste surgissante qui s'affiche, sélectionnez votre équipement préféré.
Votre équipement préféré a changé.

Note: Cette option n'est disponible que si l'utilisateur est connecté à un commutateur OpenScape Voice.

Note: Si le système est connecté à une plate-forme de communication OpenScape Voice V7 R1ou supérieur et que vous avez configuré que l'appareil préféré est un appareil externe, par exemple un téléphone mobile, vous ne pouvez pas effectuer un transfert non surveillé. Vous devez effectuer un transfert surveillé.

7 Traiter les rappels avec le Portail agent Web

Un rappel désigne une demande automatisée d'appel par un agent en direction d'un client. Ils sont généralement créés en raison d'une interaction client antérieure avec le centre de contacts. Une fois qu'une réponse a été donnée à la demande de rappel, soit par l'agent, soit par le système, le client est appelé à partir du poste de l'agent.

Ce chapitre décrit la manière dont les rappels sont créés et acceptés.

Condition requise

Pour pouvoir utiliser les rappels dans le Portail agent Web, vous devez disposer de l'autorisation pour ce type de média dans le centre de contacts. Vous pouvez alors vous connecter au type de média rappel décrit au [Chapter 5, "Fonctionnalité Centre de contacts"](#).


Actions que vous pouvez effectuer lors d'un rappel

Les rappels sont similaires aux appels téléphoniques. Vous pouvez donc effectuer les mêmes actions que lors d'un contact voix : mettre en garde ou transférer un appel, lancer une conférence, etc.

Note: Lorsque vous utilisez les rappels, il est possible que vous ne puissiez pas voir ou exécuter certaines des fonctions décrites dans ce document. Certaines fonctions du Portail agent Web sont commandées à partir de l'application Manager et doivent être activées dans cette dernière.

7.1 Création d'un nouveau rappel

Procédure

1. Cliquez sur  et sélectionnez **Créer rappel**.
Le panneau « Créer un nouveau rappel » s'ouvre :

Create new Callback

Details

Name:

Queue: Default Callback Queue ▼

Description:

Priority:

☐ Reserve for user 1, Agent ▼

Schedule

Start	End	Number	Status

Contact data

Key	Value

Done Cancel

2. Entrez l'information nécessaire pour le nouveau rappel.
Pour plus de détails sur la zone Agenda, voir [Section 7.1.2, "Gestion de l'agenda de rappel"](#).
Pour plus de détails sur la zone Données de contact, voir [Section 7.1.3, "Administration des données de contact"](#).

Note: Pour pouvoir enregistrer le nouveau rappel, il est nécessaire de remplir les champs suivants : **Nom**, **Description** et au moins une entrée du tableau **Agenda**.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

7.1.1 Champs du panneau « Créer nouveau rappel »

Champ	Description
Nom	Nom du client, nom de la société ou personne de contact.
File d'attente	Affectation du rappel à une file d'attente.
Description	Informations supplémentaires sur le rappel.
Priorité	Priorité du rappel (valeur entre 1 et 100).
Réserver pour l'utilisateur	Réserver le rappel pour un agent spécifique.
Planification	Différentes dates peuvent être enregistrées dans l'agenda. Il est également possible d'affecter un numéro d'appel différent à chaque date de rappel.
Données de contact	Des informations supplémentaires sur le contact peuvent être ajoutées dans cette zone.

Table 13 Champs de la fenêtre « Créer nouveau rappel »

7.1.2 Gestion de l'agenda de rappel

La section suivante décrit la zone « Agenda » du panneau « Créer nouveau rappel » et explique comment gérer les dates de rappel en créant, modifiant ou effaçant des agendas.

Créer un nouvel agenda

Cliquez sur **+** .
La fenêtre « Modifier la date de rappel » s'ouvre :

Edit callback date

Configure the details of a certain callback

Start time:

8/26/2024

02:55 PM

End time:

8/26/2024

05:55 PM

Phone no.:

Done


Cancel

1. Entrez l'**Heure de début**, l'**Heure de fin** et le **Numéro de téléphone**.

Note: Si les données renseignées sont incorrectes, le champ correspondant est mis en surbrillance dans un cadre rouge.

2. Cliquez sur **Effectué**.
La nouvelle date de rappel est enregistrée.


Modifier l'agenda

1. Placez le pointeur de la souris sur la date de rappel que vous voulez modifier.
2. Cliquez sur le bouton  à côté de l'entrée.
La fenêtre « Modifier la date de rappel » s'ouvre.
3. Modifiez les champs de votre choix.

Note: Si les données renseignées sont incorrectes, le champ correspondant est mis en surbrillance dans un cadre rouge.

4. Cliquez sur **Effectué**.
La date de rappel modifiée est enregistrée.

Effacer l'agenda

1. Placez le pointeur de la souris sur la date de rappel que vous voulez effacer.
2. Cliquez sur le bouton  à côté de l'entrée.
La date de rappel est effacée de l'agenda.

7.1.3 Administration des données de contact

La section suivante décrit la zone « Données de contact » du panneau « Créer nouveau rappel » et précise comment gérer les dates de rappel en créant, modifiant ou effaçant des agendas.

Créer de nouvelles données de contact

Cliquez sur .


La fenêtre « Modifier les données d'entrée » s'ouvre :

1. Remplissez les champs **Touche** et **Valeur**.
2. Cliquez sur **Effectué**.
La nouvelle entrée de données est enregistrée.

Traiter les rappels avec le Portail agent Web

Gérer un rappel

Effacer les données

1. Placez le pointeur de la souris sur l'entrée de données de contact que vous voulez effacer.
2. Cliquez sur le bouton  à côté de l'entrée.
L'entrée est effacée.

7.2 Gérer un rappel

Note: Pour être en mesure d'accepter les rappels, vous devez être connecté et disponible pour le média de rappel du centre de contacts (voir [Chapter 5, "Fonctionnalité Centre de contacts"](#)).

Le panneau « Rappel actif » s'ouvre lorsqu'une demande de rappel vous est présentée.

Active Callback

Accept

Delete

Details Wrap-up Directory Attempt Log 360° Conversation

Description: Bills
 Name: John
 Source: 554181021972
 Destination: 554181021974
 Queue: Default Callback Queue
 Priority: 1
 Wait time: 00:16
 Address:

Schedule

Start	End	Number	Status
8/27/24, 11:22 AM	8/27/24, 2:22 PM	554181021974	Active

Contact data

Key:

Value:

+

Traiter les rappels avec le Portail agent Web

Gérer un rappel

Onglets

Les onglets suivants sont affichés dans le panneau « Rappel actif » :

- **Détails** : fournit des informations concernant le rappel et son agenda ainsi que sur les données de contact.
- **Post-traitement** : après un rappel vous pouvez activer (cases cochées) ou désactiver (cases non cochées) les options disponibles d'un simple clic. Les options sont prédéfinies dans OSCC.
- **Journal des tentatives** : consigne le nom de l'agent, le motif du nouvel essai et la date de chaque tentative.

Supprimer

Si vous ne souhaitez pas accepter un rappel, vous devez l'effacer. Il faut entrer un motif lorsqu'un rappel est effacé.

1. Cliquez sur **Effacer**.
Le rappel est effacé.
2. Une liste de motifs pouvant expliquer pourquoi le rappel a été effacé est affichée. Sélectionnez l'option appropriée.

Accepter

Cliquez sur **Accepter**.

Le rappel est accepté et le Portail agent Web essaie automatiquement d'établir une connexion avec le client.

Note: Si l'agent n'accepte pas le rappel dans un délai prédéfini, son état est automatiquement modifié en « Non disponible » et le rappel est transféré à l'agent disponible suivant.

Une fois la connexion terminée, le Portail agent Web affiche automatiquement la fenêtre « Options de réessai » :

Retry Options

Enter a retry option to close this callback.

Would you like to retry the callback?

☒ No the callback was successful.

☐ Retry later

Cause:

Retry in: hh:mm

☐ Now

Retry No.:

- Si le rappel a réussi et qu'il n'est pas nécessaire de réessayer, sélectionnez l'option **Non, le rappel a réussi**.
- Si l'appel n'a pas réussi, cliquez sur le bouton d'option **Réessayer plus tard**.

Sélectionnez un **Motif** et, dans le champ **Réessayer**, entrez la période de temps à l'issue de laquelle le Portail agent Web devra vous représenter le rappel (format : hh:mm).

- Si vous souhaitez réessayer immédiatement, sélectionnez le bouton **Maintenant** et ajoutez le numéro de téléphone souhaité.

Cliquez sur **Effectué**.

Si nécessaire, les motifs de post-traitement étant obligatoires pour la classification du rappel, sélectionnez l'onglet **Post-traitement** dans la fenêtre « Rappel actif ».

8 Gérer les e-mails avec le Portail agent Web

Ce chapitre analyse les opérations de base des fonctionnalités e-mail disponibles dans le Portail agent Web.

La plupart des tâches de gestion des e-mails sont effectuées dans la zone de travail **Contacts actifs** et plus spécialement dans le panneau **E-mails actifs**, qui comprend les onglets suivants :

- Message
- Détails
- Historique
- Post-traitement

Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 8.2, "Réception d'un message électronique"](#).

Le système stocke tous les e-mails, y compris les messages que vous rejetez. Vous pouvez utiliser la fonction de recherche de l'historique des e-mails pour rechercher un message.

Les messages en suspens (c'est-à-dire différés ou faisant l'objet d'une consultation) sont enregistrés dans la [Section 4.9, "Zone Performances personnelles"](#) et peuvent être récupérés lorsque vous êtes prêt à reprendre leur traitement. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 8.3.2.1, "Reprendre un e-mail"](#).

Lors du traitement d'un e-mail, la **Conversation 360°** vous permet d'avoir une vue d'ensemble de toutes les interactions du client avec le centre de contacts. Cela comprend les appels téléphoniques, les rappels, les e-mails et les sessions de collaboration Web précédents. Pour obtenir plus d'informations, voir [Chapter 10, "Fonctionnalité Conversation 360°"](#).


Note: Le champ objet ne peut contenir que 1 000 octets après encodage des caractères. Pour les caractères étendus (qui nécessitent plus d'octets), comme le cyrillique, cela équivaut approximativement à 130 caractères. Les octets supplémentaires sont supprimés.

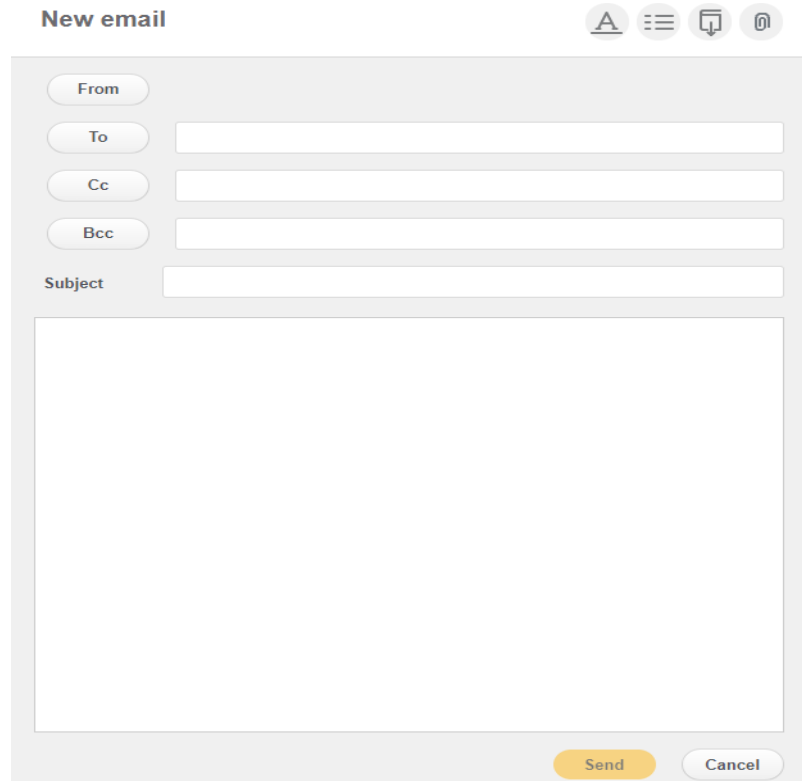
Condition requise

Pour être en mesure d'utiliser le système e-mail du Portail agent Web, vous devez disposer de l'autorisation pour ce type de média dans le centre de contacts. Vous pouvez alors vous connecter au service e-mail comme indiqué au [Chapter 5, "Fonctionnalité Centre de contacts"](#).

8.1 Composer un nouvel e-mail

Procédure

1. Cliquez sur  et sélectionnez **Créer Adresse e-mail**.
Le panneau « Nouvel e-mail » s'ouvre :



Chap	Description
À	Adresse(s) e-mail du (des) destinataire(s).
Cc	Copie carbone : Adresse(s) e-mail de la (des) personne(s) qui va (vont) recevoir une copie de l'e-mail.
Cci	Copie carbone invisible : Adresse(s) e-mail de la (des) personne(s) qui va (vont) recevoir une copie de l'e-mail, et dont l'adresse (les adresses) sera (seront) masquée(s) pour les autres destinataires.


2. Cliquez sur le bouton **De**.

Dans la fenêtre surgissante, sélectionnez l'un des alias disponibles. C'est l'adresse e-mail qui sera montrée au destinataire prévu.


Gérer les e-mails avec le Portail agent Web

Composer un nouvel e-mail

3. Entrez l'e-mail (les e-mails) du (des) destinataire(s) dans le champ « À ». Ou bien, vous pouvez cliquer sur le bouton **À** et sélectionner le (les) destinataire(s) de votre choix à partir de la fenêtre surgissante.
4. Si vous voulez envoyer une copie du message à d'autres personnes, vous devez renseigner leur e-mail dans le champ « Cc ». Ou bien, vous pouvez cliquer sur le bouton **Cc** et sélectionner la (les) personne(s) de votre choix à partir de la fenêtre surgissante.
5. Si vous voulez envoyer une copie du message à d'autres personnes et que vous souhaitez que leur adresse soit masquée aux autres destinataires, vous devez entrer leur e-mail dans le champ « Cci ». Ou bien, vous pouvez cliquer sur le bouton **Cci** et sélectionner la (les) personne(s) de votre choix à partir de la fenêtre surgissante.
6. Décrivez brièvement votre message dans le champ « Objet ».
7. Renseignez le corps du texte de votre message.
Vous pouvez entrer votre message en texte brut ou utiliser l'éditeur de texte HTML en cliquant sur **A** et en sélectionnant l'option que vous désirez.

Vous avez également la possibilité d'utiliser un modèle prédéfini en cliquant sur  et en sélectionnant une des options de la liste.

Note: Pour vérifier l'orthographe, utilisez le correcteur orthographique intégré à votre navigateur en faisant un clic droit sur le mot concerné, puis examinez les résultats proposés.

8. Cliquez sur  pour ajouter des pièces jointes à votre e-mail.
Cliquez sur le bouton **+** dans la zone Pièces jointes sous la fenêtre principale de l'e-mail. Dans la fenêtre surgissante, sélectionnez le(s) fichier(s) que vous voulez joindre à l'e-mail et cliquez sur **Ouvrir**.
9. Cliquez sur **Envoyer** pour envoyer votre message.

Note: Lors de la recherche de destinations destinataires sur LDAP (pour les champs "À", "Cc" et "Bcc"), la colonne "Nom" affiche le résultat pour le champ dont le type est configuré comme "Nom" et la colonne "Adresse e-mail" pour celui dont le type est configuré comme "Adresse e-mail professionnelle" (dans les paramètres des résultats de répertoire OSCC Manager).
S'il existe plusieurs champs du type "Nom"/"Adresse e-mail professionnelle", la colonne "Nom"/"Adresse e-mail" affiche le

résultat du champ en bas de la liste des résultats (dans les paramètres des résultats de répertoire OSCC Manager), quelques soient les champs précédents configurés pour le même type

8.2 Réception d'un message électronique







Lorsqu'un message vous est adressé par e-mail, le portail agent Web bascule automatiquement sur la zone de travail **Contacts actifs** et le panneau **E-mail actif** apparaît à l'écran.

Le panneau **E-mail actif** fonctionne de manière très similaire à un programme de messagerie ordinaire. Vous pouvez par exemple répondre à un message ou le transférer, envoyer des e-mails à plusieurs destinataires ou ajouter des pièces jointes.

Lorsque vous travaillez sur un e-mail, vous pouvez souhaiter vous déplacer vers une autre zone d'onglets du Portail agent Web. Par exemple, vous voudrez peut-être utiliser la fonctionnalité **Rechercher** ou modifier les paramètres du Portail agent Web en vous rendant dans la zone **Paramètres**. Le panneau **E-mail actif** reste ouvert dans la zone **Contacts actifs** pendant que vous travaillez sur les autres onglets. Vous pouvez ainsi revenir à votre tâche sans perdre ce que vous avez déjà réalisé.

8.3 Gérer les e-mails entrants


Les options suivantes sont disponibles lorsque vous vous trouvez dans le panneau **E-mail actif** :


Bouton	Fonction	Signification
	Répondre	Répondre au message entrant. Voir Section 8.3.1, "Répondre à un e-mail" .
	Différer	Annuler le message entrant. Par exemple, le traitement de l'e-mail doit être reporté, car des informations supplémentaires sont nécessaires.
	Transférer	Transférer l'e-mail à un autre agent. Voir Section 8.3.3, "Transférer un e-mail" .
	Replacer en file d'attente	Transférer l'e-mail vers une file d'attente différente. Cela peut être utile si un client a envoyé une demande à la mauvaise file d'attente. Voir Section 8.3.4, "Replacer un e-mail en file d'attente" .
	Rejeter	Effacer les e-mails qui ne sont pas traités. Lorsque vous appuyez sur le bouton, différents motifs vous sont présentés. Sélectionnez celui qui convient. L'e-mail est ensuite rejeté.
	Imprimer	Imprimer l'e-mail sur une imprimante connectée au PC ou au réseau.

Note: Le panneau **E-mail actif** reste ouvert jusqu'à ce que l'une des options mentionnées ci-dessus soit sélectionnée.





8.3.1 Répondre à un e-mail

Procédure

1. Cliquez sur .
Le panneau **Réponse e-mail** est affiché.
2. Le champ destinataire « À » est rempli automatiquement par le Portail agent Web avec l'adresse e-mail du client. Toutefois, des adresses e-mail supplémentaires peuvent être ajoutées si nécessaire.

3. Au besoin, remplir les champs Cc et Cci.
Il est possible d'afficher/masquer les champs Cc et Cci en cliquant sur .

Note: Les champs Cc et Cci sont expliqués dans [Section 8.1, "Composer un nouvel e-mail"](#).

4. Décrivez brièvement votre message dans le champ « Objet ».
5. Renseignez le corps du texte de votre message.
Vous avez également la possibilité d'utiliser un modèle prédéfini en cliquant sur  et en sélectionnant une des options de la liste.
6. Pour vérifier l'orthographe de votre message, cliquez sur .
7. Si nécessaire, cliquez sur  pour ajouter des pièces jointes à votre e-mail.
Cliquez sur le bouton  dans la zone Pièces jointes sous la fenêtre principale de l'e-mail. Dans la fenêtre surgissante, sélectionnez le(s) fichier(s) que vous voulez joindre à l'e-mail et cliquez sur **Ouvrir**.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Historique

Lorsque vous rédigez le corps de votre message, vous pouvez voir le dernier e-mail de votre client sous votre texte. Il est également possible de suivre toute la correspondance échangée avec le contact.

8.3.2 Différer un e-mail

Si vous préférez traiter l'e-mail plus tard, vous pouvez le différer. Lorsque vous différez un e-mail, le message se voit attribuer l'état **Différé** et est listé dans la zone **E-mails**. Lorsque vous êtes prêt, vous pouvez reprendre le traitement de l'e-mail.

Si vous ne reprenez pas le traitement avant un certain laps de temps, le message est replacé dans votre file d'attente.


Note: Ce délai est précisé dans l'application Manager.

Procédure

Dans le panneau **E-mail actif**, cliquez sur  pour différer l'e-mail.

8.3.2.1 Reprendre un e-mail

Procédure

1. Cliquez sur l'onglet **E-mails**.
2. Dans la liste affichée, placez le pointeur sur l'e-mail que vous souhaitez reprendre et cliquez à droite sur .
3. Le message est rétabli dans la zone **Contacts actifs**.




8.3.3 Transférer un e-mail

8.3.3.1 Transfert interne

Un message e-mail ne peut être transféré que vers un seul agent du centre de contacts. Par conséquent, aucune adresse Cc ou Bcc ne peut être ajoutée dans ce cas.

Toutes les pièces jointes au message d'origine sont automatiquement ajoutées à l'e-mail transféré.

Procédure

1. Dans le panneau **E-mail actif**, cliquez sur  et sélectionnez **Transfert interne**.
Le panneau **Transfert interne e-mail** s'affiche.
2. Cliquez sur le bouton **À** et sélectionnez l'agent auquel vous souhaitez transférer le message. Si la liste des agents est longue, vous pouvez utiliser la fonction Rechercher pour filtrer la liste.
3. Renseignez le corps du texte de votre message.
Vous avez également la possibilité d'utiliser un modèle prédéfini en cliquant sur  et en sélectionnant une des options de la liste.
4. Si nécessaire, cliquez sur  pour ajouter des pièces jointes à votre e-mail.
Cliquez sur le bouton **+** dans la zone Pièces jointes sous la fenêtre principale de l'e-mail. Dans la fenêtre surgissante, sélectionnez le(s) fichier(s) que vous voulez joindre à l'e-mail et cliquez sur **Ouvrir**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

8.3.3.2 Transfert externe


Vous pouvez transférer un message e-mail à quelqu'un qui est à l'extérieur du centre de contacts. Par exemple, un spécialiste en la matière peut être la personne la plus apte à traiter le message. Toutes les pièces jointes au message e-mail d'origine sont automatiquement ajoutées au message transféré.




Lorsque vous transférez un e-mail hors du centre de contacts, vous mettez fin à votre traitement du message. Toute réponse de la personne externe est considérée comme un nouveau contact.

Procédure

1. Dans le panneau **E-mail actif**, cliquez sur  et sélectionnez **Transfert externe**.

Le panneau **Transfert externe e-mail** s'affiche.

Note: Pour visualiser les champs Cc et Cci, cliquez sur .

2. Pour indiquer à qui transmettre le message, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - entrez une adresse e-mail dans le champ À, Cc ou Cci ;
 - pour sélectionner une adresse e-mail à partir d'un répertoire, cliquez sur le bouton À, Cc ou Cci et faites votre choix.
3. Renseignez le corps du texte de votre message.
Vous avez également la possibilité d'utiliser un modèle prédéfini en cliquant sur  et en sélectionnant une des options de la liste.
4. Si nécessaire, cliquez sur  pour ajouter des pièces jointes à votre e-mail.
Cliquez sur le bouton  dans la zone Pièces jointes sous la fenêtre principale de l'e-mail. Dans la fenêtre surgissante, sélectionnez le(s) fichier(s) que vous voulez joindre à l'e-mail et cliquez sur **Ouvrir**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

8.3.3.3 Consultation externe


Vous pouvez établir une consultation avec une personne extérieure au centre de contacts. Toutes les pièces jointes à l'e-mail d'origine sont automatiquement ajoutées au message de consultation.




Lorsque vous effectuez une consultation externe sur un e-mail, le message se voit attribuer l'état **Consulté** et peut être trouvé dans l'onglet **E-mails**. Lorsque vous êtes prêt, vous pouvez reprendre le traitement de l'e-mail.

Procédure

1. Dans le panneau **E-mail actif**, cliquez sur  et sélectionnez **Consultation externe**.

Le panneau **Consultation externe e-mail** s'affiche.

Note: Pour visualiser les champs Cc et Cci, cliquez sur .


2. Pour indiquer à qui transmettre le message, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - entrez une adresse e-mail dans le champ À, Cc ou Cci ;
 - pour sélectionner une adresse e-mail à partir d'un répertoire, cliquez sur le bouton À, Cc ou Cci et faites votre choix.
3. Renseignez le corps du texte de votre message.
Vous avez également la possibilité d'utiliser un modèle prédéfini en cliquant sur  et en sélectionnant une des options de la liste.
4. Si nécessaire, cliquez sur  pour ajouter des pièces jointes à votre e-mail.
Cliquez sur le bouton  dans la zone Pièces jointes sous la fenêtre principale de l'e-mail. Dans la fenêtre surgissante, sélectionnez le(s) fichier(s) que vous voulez joindre à l'e-mail et cliquez sur **Ouvrir**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

8.3.4 Replacer un e-mail en file d'attente

Vous pouvez replacer un message e-mail que vous êtes en train de traiter en file d'attente.

Avant cela, vous avez la possibilité de saisir un message dans la zone de texte pour justifier le remplacement en file d'attente.

Procédure

1. Dans le panneau **E-mail actif**, cliquez sur le bouton « Replacer e-mail en file d'attente » .
2. La fenêtre **Retour file d'attente e-mail** s'affiche.
3. Cliquez sur **À**.

4. Une nouvelle fenêtre contenant toutes les files d'attente disponibles apparaît.
5. Sélectionnez une file d'attente ou, lorsque la liste est longue, utilisez la fonction de recherche.
6. Inscrivez votre message dans la zone de texte.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

8.3.5 Rejeter un e-mail

Vous pouvez rejeter un e-mail (par exemple lorsque vous recevez un message qui n'a pas besoin de réponse).

Dans ce cas, le message ne nécessite plus aucune attention. Toutefois, vous pouvez encore le retrouver et en consulter les détails dans la zone **E-mails**.

Procédure

1. Dans le panneau **E-mail actif**, cliquez sur .
2. Sélectionnez un motif de rejet.

8.3.6 Imprimer un e-mail

Procédure

1. Dans le panneau **E-mail actif**, cliquez sur .

8.3.7 Post-traitement d'un e-mail

Utilisez l'onglet **Post-traitement** du panneau e-mail actif pour renseigner les motifs de post-traitement et indiquer la manière dont vous avez terminé le message e-mail.

Si le paramètre **Motif de post-traitement nécessaire** est activé pour vous dans l'application Manager, vous devez sélectionner au moins un motif de post-traitement.

Note: Vous n'avez pas à attendre la fin de l'appel pour les indiquer. Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs raisons à tout moment. Toutefois, attendez d'avoir terminé le traitement du contact avant de

Gérer les e-mails avec le Portail agent Web

Gérer les e-mails entrants

les renseigner, car les motifs de post-traitement ne peuvent être enregistrés qu'une seule fois. En effet, après l'enregistrement, vous ne pouvez plus entrer de motifs de post-traitement supplémentaires.

Si vous décidez de différer un message e-mail ou d'effectuer une consultation, le système n'enregistre aucun des motifs de post-traitement entrés.

Procédure

1. Dans le panneau **E-mail actif**, cliquez sur l'onglet **Post-traitement**.
2. Cochez la case pour chaque motif de post-traitement que vous souhaitez appliquer au contact. Seuls les motifs de post-traitement associés à la file d'attente du contact sont affichés.

9 Traitement des sessions de Collaboration Web avec le Portail agent Web

Condition requise

Pour être en mesure de gérer les sessions de Collaboration Web dans le Portail Agent, vous devez disposer de l'autorisation pour ce type de média dans le centre de contacts. Vous pouvez alors vous connecter au type de média Collaboration Web décrit dans [Chapter 5, "Fonctionnalité Centre de contacts"](#).

Collaboration Web

La Collaboration Web permet au client d'établir une session de discussion en ligne avec un agent du centre de contacts à partir du site Web de l'entreprise. De la même manière que pour un appel entrant, la demande entrante de session chat est acheminée vers un agent, qui a alors accès à la fenêtre chat de correspondante.

9.1 Réception de chats de Collaboration Web

Lorsque les clients activent des sessions chat sur le site Web client, elles sont affectées aux agents conformément aux règles configurées dans OSCC, et ils peuvent les gérer avec le Portail.

Lorsque vous réalisez un chat de Collaboration Web, vous pouvez soit saisir une réponse, soit envoyer des messages et URL prédéfinis au client. Vous pouvez aussi envoyer des émoticônes et formater le texte en modifiant sa couleur et/ou son poids.

Procédure

1. Connexion au média Collaboration Web dans le Portail Agent.
2. Si votre état est paramétré sur disponible, une session de Collaboration Web est automatiquement ouverte pour vous dès qu'elle est ajoutée à la file d'attente.

Lorsqu'une session de Collaboration Web vous est affectée, la zone **Contacts actifs** et le panneau **Collaboration Web active** sont affichés. Le panneau Collaboration Web active contient la question d'origine du client ainsi que les réponses envoyées par le système.

L'onglet **Session** comprend deux panneaux principaux :

- **Transcription session** : la transcription comprend tous les messages échangés durant la session. Elle est en mode lecture seule, mais vous pouvez en copier-coller des parties.

- **Zone d'entrée de message** : utilisez cette zone pour répondre à un contact Collaboration Web. Vous pouvez par exemple saisir votre réponse, insérer un message standard ou insérer une URL.

Lorsque vous travaillez avec un contact Collaboration Web, vous pouvez souhaiter vous déplacer vers d'autres zones. Lorsque vous revenez à la zone **Contacts actifs**, le panneau **Collaboration Web active** reste ouvert et vous permet de revenir en arrière sans perdre le travail précédemment réalisé.

9.2 Réponse à un contact Collaboration Web

9.2.1 Taper un message dans une session de Collaboration Web

Si le panneau **Collaboration Web active** est affiché à l'écran, cela signifie que vous êtes en mode réponse et que vous pouvez commencer à saisir votre réponse au contact.

Procédure

1. Dans le panneau **Collaboration Web active**, entrez votre message dans la zone saisie située en bas de la fenêtre.

Appuyez sur **Maj+ENTRÉE** pour insérer un saut de ligne dans le message.

Le nombre de caractères d'un message est limité et dépend du formatage du texte. Le champ accepte au maximum 2 000 caractères, mais cela inclut le code HTML nécessaire au formatage.

Les options suivantes vous sont alors proposées :

Bouton	Fonction
B	Le texte que vous tapez sera en gras.
<i>I</i>	Le texte que vous tapez sera en italique.
<u>U</u>	Le texte que vous tapez sera souligné.


2. Cliquez sur **Envoyer**.

Par défaut, l'onglet **Session** est paramétré pour envoyer le message. Dès que ce dernier est prêt à l'envoi, vous pouvez appuyer sur la touche **Entrée** à la place.

9.2.2 Insérer un message standard comme réponse Collaboration Web

Les messages standard sont utilisés pour vous faire gagner du temps lorsque vous répondez à un contact Collaboration Web. Vous pouvez insérer un message générique ou un message associé à la file d'attente actuelle, puis le modifier pour qu'il réponde à vos exigences.


Procédure

1. Dans la zone de saisie du message, en bas du panneau **Collaboration Web active**, cliquez sur  .
2. Sélectionnez l'un des messages standard prédéfinis.
Le message est ajouté à la zone de saisie afin que vous puissiez le modifier avant de l'envoyer si vous le souhaitez.
3. Appuyez sur la touche **Entrée**.

9.2.3 Insérer un émoticion dans un message Collaboration Web

Les émoticions, par exemple un visage heureux, sont souvent utilisés dans les messages électroniques pour donner une impression de communication informelle et encourager le lecteur à voir son correspondant comme une personne conviviale, qui ne demande qu'à l'aider.


Procédure

Dans la zone de saisie du message, en bas du panneau **Collaboration Web active**, cliquez sur  et sélectionnez l'émoticion adapté. L'émoticion est ajouté à votre message.

9.2.4 Insérer une URL dans un message Collaboration Web

Vous pouvez insérer une URL, c'est-à-dire un lien vers une page Web, dans un message Collaboration Web. Lorsque le contact le reçoit, l'URL est présentée comme un lien sur lequel vous pouvez cliquer.


Procédure

Dans la zone de saisie du message, en bas du panneau **Collaboration Web active**, cliquez sur  et sélectionnez une URL. L'URL est ajoutée à votre message.

9.2.5 Inviter un autre utilisateur à prendre part à une session de Collaboration Web

Vous pouvez inviter un autre utilisateur à participer à une session de Collaboration Web en cours. Quand un utilisateur reçoit une invitation pour participer à une session en cours, la transcription complète de la session apparaît sur son écran, jusqu'au moment où l'invitation a été envoyée. L'utilisateur peut examiner la transcription, puis accepter ou refuser l'invitation.

Procédure


1. En haut du panneau **Collaboration Web active**, cliquez sur .
2. Dans la boîte de dialogue **Inviter Agent**, sélectionnez l'utilisateur que vous voulez inviter.

Note: Seuls les agents qui sont connectés pour la Collaboration Web et qui ne sont pas actuellement en train de gérer une autre session sont listés ici.

9.2.6 Replacer en file d'attente une session de Collaboration Web

Il est possible de replacer en file d'attente une session de Collaboration Web en direction d'un agent ou d'une file d'attente lorsqu'un autre utilisateur est mieux qualifié pour la gérer. Lorsque cet autre agent reçoit le contact, la session devient une conférence entre le client, l'agent et vous. Vous pouvez alors rester ou vous déconnecter.

Procédure

1. En haut du panneau **Collaboration Web active**, cliquez sur .
2. Indiquez si vous souhaitez replacer en file d'attente vers un agent ou une file d'attente.
3. Sélectionnez l'agent ou la file d'attente dans la liste.
4. Vous pouvez rester en session jusqu'à ce qu'un autre agent s'y joigne ou vous pouvez vous déconnecter.

Note: Si un contact Collaboration Web est mis en file d'attente et qu'un agent n'est pas immédiatement disponible dans cette nouvelle file, le contact ne passera alors pas par un flux de traitement des files d'attente associé.

9.2.7 Demander le numéro de téléphone d'un contact

Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité pour demander un numéro de téléphone au client. Un formulaire spécial est affiché sur son écran ; il contient une zone de saisie pour entrer un numéro de téléphone ainsi qu'un bouton de refus si le client ne souhaite pas recevoir d'appels téléphoniques.

Procédure

1. En haut du panneau **Collaboration Web active**, cliquez sur ➔ .
Un message est envoyé au contact pour demander son numéro de téléphone.
2. Lorsque le contact envoie un numéro, la fenêtre **Nouvel appel** s'ouvre sur votre écran. Cliquez sur **Numérotation** pour effectuer l'appel.

9.3 Déconnexion d'une session de Collaboration Web

Une fois que vous avez fini de traiter un contact Collaboration Web, vous pouvez couper la connexion à la session.

- Si vous en êtes le seul utilisateur, la session se termine lorsque vous mettez fin à la connexion.
- Si vous participez à une session de conférence avec le contact Collaboration Web et un autre utilisateur, la session continue après que vous vous êtes déconnecté.

Procédure

En haut du panneau **Collaboration Web active**, cliquez sur **Déconnecter**.

9.4 Post-traitement d'une session de Collaboration Web

Utilisez l'onglet **Post-traitement** du panneau **Collaboration Web active** pour entrer les motifs de post-traitement et indiquer comment vous avez terminé la session de Collaboration Web.

Si le paramètre Motif de **post-traitement** nécessaire est activé pour vous dans l'application Manager, vous devez sélectionner au moins un motif de post-traitement.

Important: Vous n'avez pas à attendre la fin de l'appel pour les renseigner. Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs raisons à tout moment. Toutefois, attendez d'avoir terminé le traitement du contact avant de les enregistrer, car les motifs de post-traitement ne peuvent être enregistrés qu'une seule fois. Après l'enregistrement, vous ne pourrez plus entrer de motifs supplémentaires.

Procédure

1. Dans le panneau **Collaboration Web active**, allez dans l'onglet **Post-traitement**.
2. Cochez la case de chaque motif de post-traitement que vous souhaitez appliquer au contact.

Note: Seuls les motifs associés à la file d'attente du contact sont affichés.

10 Fonctionnalité Conversation 360°

Condition requise

Pour être en mesure d'utiliser la **Conversation 360°**, elle doit avoir été activée par l'administrateur dans OpenScape Contact Center.

Description

Conversation 360° fournit à l'agent de l'OpenScape Contact Center une liste de toutes les interactions qu'un client a pu entretenir par le passé avec le centre de contacts via les différents canaux de communication (voix, rappel, e-mail et/ou collaboration Web).

De plus, **Conversation 360°** offre une assistance à l'agent en lui donnant de nombreux détails concernant le client, comme le numéro de téléphone, l'e-mail, l'adresse domicile/bureau, la date de naissance et autres. Les informations mentionnées ci-dessus peuvent être modifiées, de sorte que l'agent peut les mettre à jour lorsqu'il gère le contact.

L'onglet **Conversation 360°** comprend deux zones :

- Informations sur le client
Affiche les informations principales sur le client, telles que son nom, son adresse et les coordonnées (numéro de téléphone, adresse e-mail, etc.)
- Historique
Liste toutes les interactions du client avec le centre de contacts.

Note: Si le candidat de la messagerie instantanée a fourni des données incomplètes, la fonction 360° sera désactivée pour la session actuelle.

10.1 Comment utiliser Conversation 360°

Comment voir les détails du client

1. Cliquez sur le bouton **Modifier** situé en haut à droite de la zone d'informations du client.
2. Cliquez sur **Afficher client**.
Les informations du client sont affichées.
Cliquez sur la flèche arrière pour retourner à l'écran précédent.

Comment modifier les données d'un client

1. Cliquez sur le bouton **Modifier** situé en haut à droite de la zone d'informations du client.
2. Cliquez sur **Modifier client**.
L'écran Modifier client est affiché avec une liste de champs qui peuvent être modifiés.
3. Modifiez les champs de votre choix et cliquez sur **Enregistrer**.
Les données client sont mises à jour et l'écran précédent est affiché.

Comment rechercher un client

1. Cliquez sur le bouton **Modifier** situé en haut à droite de la zone d'informations du client.
2. Cliquez sur **Rechercher client**.
L'écran Rechercher client est affiché.

Fonctionnalité Conversation 360°

Comment utiliser Conversation 360°

Remplissez le(s) champ(s) souhaité(s) et cliquez sur **Rechercher**.

Note: Utilisez l'option **Tous les champs** afin de ne pas limiter la recherche à une seule zone.

3. Les résultats de la recherche sont affichés et les options suivantes sont disponibles :

- Sélectionnez l'un des résultats. L'ID d'origine (numéro de téléphone, adresse e-mail, etc.) est associé au client sélectionné.
- Créez un nouveau client.

Cliquez sur la flèche arrière pour retourner à l'écran précédent.

Comment créer un nouveau client

1. Cliquez sur le bouton **Modifier** situé en haut à droite de la zone d'informations du client.
2. Cliquez sur **Créer client**.
3. Remplissez les champs souhaités.

Note: Les champs **Prénom** et **Nom de famille** sont obligatoires.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Comment ajouter/modifier une note dans un élément de l'historique

1. Dans la zone **Historique**, cliquez sur le champ **Ajouter une note ici**.

Si une note est déjà ajoutée, cliquez sur le texte.

Note: Vous ne pouvez ajouter/modifier une note que dans le dernier élément de l'historique, c'est-à-dire le contact que vous êtes en train de traiter.

2. Entrez la note que vous souhaitez.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Comment afficher les détails d'un élément de l'historique

1. Cliquez sur l'élément de l'historique que vous souhaitez.
2. Les détails de l'élément de l'historique sont affichés.
3. Cliquez sur la flèche arrière pour retourner à l'écran précédent.

11 Utiliser les barres de numérotation rapide et d'équipe

La **barre de numérotation rapide** et la **barre d'équipe** sont des outils d'accès rapide qui vous permettent de contacter rapidement des personnes de votre **liste de numérotation rapide** et d'autres agents de la **liste d'équipe**. Pour plus de détails, voir:

- [Section 11.1, « Barre de numérotation rapide »](#)
- [Section 11.2, « Barre d'équipe »](#)

11.1 Barre de numérotation rapide

S'il y a des personnes dans la **liste de numérotation rapide** que vous contactez souvent, vous pouvez ajouter leurs noms à la **barre de numérotation rapide** de manière à pouvoir les contacter depuis n'importe quel écran du portail Agent sans avoir à ouvrir la liste de numérotation rapide.

La **barre de numérotation rapide** est placée dans l'en-tête du Agent Portal et peut comporter un maximum de 25 entrées. Chacune de ces entrées peut comprendre de multiples numéros de téléphone.


Vous pouvez désaccoupler la **barre de numérotation rapide** en cliquant sur la flèche à côté de votre nom d'utilisateur et en sélectionnant l'option **Désaccoupler la barre de numérotation rapide**. Vous pourrez alors déplacer la **barre de numérotation rapide** désaccouplée sur votre écran jusqu'à la position de votre choix.

Si vous souhaitez replacer la **barre de numérotation rapide** sur sa position par défaut, vous pouvez soit fermer la fenêtre de la barre de numérotation rapide désaccouplée soit cliquer sur la flèche à côté de votre nom d'utilisateur et désélectionner l'option **Désaccoupler la barre de numérotation rapide**.

Pour configurer la **barre de numérotation rapide**, se référer à [Section 4.10.3, « Agent »](#).

11.1.1 Ajout d'une entrée à la barre de numérotation rapide

1. Ouvrir la zone de travail de la **liste de numérotation rapide**.
2. Positionner le curseur sur le contact que vous voulez ajouter à la barre de numérotation rapide.

3. Cliquer sur  .
4. Le contact est maintenant ajouté à la barre de numérotation rapide.


11.1.2 Suppression d'une entrée à partir de la barre de numérotation rapide

Il y a deux manières pour supprimer une entrée à partir de la barre de numérotation rapide :

Option 1

1. Dans la barre de numérotation rapide, cliquer avec le bouton droit de la souris sur le contact que vous voulez supprimer.
2. Cliquer sur **Retirer**.
3. Le contact est maintenant retiré de la barre de numérotation rapide.

Option 2

1. Ouvrir la zone de travail de la **liste de numérotation rapide**.
2. Positionner le curseur sur le contact que vous voulez retirer de la barre de numérotation rapide.
3. Cliquer sur  .
4. Le contact est maintenant retiré de la barre de numérotation rapide.

11.1.3 Appel d'une personne à partir de la barre de numérotation rapide

1. Cliquer sur le nom de la personne que vous voulez appeler.
2. L'appel est immédiatement initié.

Remarque : Lorsqu'un contact a plusieurs numéros de téléphone, il apparaît à l'écran un menu contextuel avec les numéros de téléphone disponibles. Sélectionner le numéro de téléphone que vous voulez appeler.

11.2 Barre d'équipe

Si la **Liste d'équipe** contient des personnes que vous contactez souvent, vous pouvez ajouter leurs noms à la **barre d'équipe** pour pouvoir les contacter directement à partir de n'importe quel écran du portail Agent sans avoir à ouvrir la liste d'équipe.


La **barre de numérotation rapide** est placée dans l'en-tête du Agent Portal et peut contenir un maximum de 25 entrées.

Vous pouvez désaccoupler la **barre d'équipe** en cliquant sur la flèche à côté de votre nom d'utilisateur et en sélectionnant l'option **Désaccoupler la barre d'équipe**. Vous pourrez alors déplacer la **barre d'équipe** désaccouplée à l'intérieur de votre écran jusqu'à la position de votre choix.

Si vous souhaitez replacer la **barre d'équipe** sur sa position par défaut, vous pouvez soit fermer la fenêtre de la barre d'équipe désaccouplée, soit cliquer sur la flèche à côté de votre nom d'utilisateur et désélectionner l'option **Désaccoupler la barre d'équipe**.

Pour configurer la **barre d'équipe**, se référer à [Section 4.10.3, « Agent »](#).

11.2.1 Ajout d'une entrée à la barre d'équipe

1. Ouvrir la zone de travail de la **liste d'équipe**.
2. Positionner le curseur sur l'agent que vous voulez ajouter à la barre d'équipe.
3. Cliquer sur .
4. L'agent est maintenant ajouté à la barre d'équipe.


11.2.2 Suppression d'une entrée de la barre d'équipe

Il y a deux manières pour supprimer une entrée à partir de la barre d'équipe :

Option 1

1. Dans la barre d'équipe, cliquer avec le bouton droit de la souris sur l'agent que vous voulez supprimer.
2. Cliquer sur **Retirer**.
3. L'agent est maintenant retiré de la barre d'équipe.

Option 2

1. Ouvrir la zone de travail de la **liste d'équipe**.
2. Positionner le curseur sur l'agent que vous voulez retirer de la barre d'équipe.
3. Cliquer sur  .
4. Le contact est maintenant retiré de la barre d'équipe.

11.2.3 Appel d'un agent en utilisant la barre d'équipe

1. Cliquer sur le nom de l'agent que vous voulez appeler.
2. L'appel est immédiatement initié.

11.2.4 Discuter en ligne avec un agent en utilisant la barre d'équipe

1. Faites un clic droit sur le nom de l'agent avec qui vous souhaitez discuter en ligne.
2. Cliquer sur **Démarrer discussion en ligne**.
3. Une nouvelle session de discussion en ligne est lancée immédiatement.

12 CLIP pour appels sortants

La Présentation de l'identification de ligne appelante (CLIP) pour le Portail agent Web ne peut être utilisée que pour les appels sortants. Vous pouvez choisir les numéros sortants via un menu déroulant de numéros disponibles.

La CLIP n'affecte pas les fonctionnalités actuelles de rappel en ce qui concerne la définition du numéro appelant.

Une liste de numéros appelants doit être configurée pour chaque client.

La CLIP est valable pour tous les appels sortants : via le bouton Effectuer un appel, via la Liste de numérotation rapide, la Recherche dans l'annuaire et le Journal des activités.

Pour utiliser les fonctionnalités CLIP, voir [Section 4.10.3, "Agent"](#)

Note: La Liste d'équipe ne permet pas de sélectionner la CLIP car elle n'est pas requise pour les appels internes.

Note: La sélection du numéro/nom de l'appelant est valable uniquement pour OpenScape Voice, car elle dépend d'un paramètre CSTA privé qui n'est pas pris en charge par OpenScape 4000 et OpenScape Business.

13 Discuter en ligne avec d'autres agents et superviseurs

Ce chapitre analyse les opérations de base des fonctionnalités de discussion en ligne disponibles dans le Portail agent Web.

La discussion en ligne se réalise en dehors de la fenêtre principale du Portail agent Web, dans des fenêtres pop-up séparées afin de ne pas ralentir vos autres tâches. Ainsi, vous pouvez discuter en ligne avec d'autres agents/superviseurs même lorsque vous gérez des appels, des e-mails ou des sessions de collaboration Web.

Vous pouvez participer à des sessions de discussion en ligne avec différents agents/superviseurs simultanément. Cependant, le nombre maximum de participants dans chaque fenêtre de discussion en ligne est limité à deux.

Vous pouvez également envoyer un message à un agent/superviseur, même s'ils sont **offline**. OpenScape Contact Center enverra votre/vos message(s) lorsqu'ils se connecteront à nouveau au Portail agent Web.

Note: Après s'être déconnecté du Portail agent Web, tous les messages échangés sont effacés.

Condition requise

Pour être en mesure d'utiliser le système de discussion en ligne du Portail agent Web, vous devez disposer de l'autorisation attribuée par l'administrateur du centre de contacts.

13.1 Démarrer une nouvelle session de discussion en ligne

Les sessions de discussion en ligne peuvent être lancées de deux manières différentes :

- Via la liste d'équipe :
Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 4.6.6, "Discuter en ligne avec un agent depuis la liste d'équipe"](#)
- Via la barre d'équipe :
Voir [Section 11.2.4, "Discuter en ligne avec un agent en utilisant la barre d'équipe"](#)

13.2 Gérer les sessions de discussions en ligne entrantes

Lorsqu'un autre agent ou superviseur démarre une session de discussion en ligne avec vous, une notification pop-up s'affiche dans le coin, en bas à droite de l'écran.

Veuillez simplement cliquer sur le nom de l'autre partie pour ouvrir la fenêtre de discussion en ligne.

14 SDK d'interaction Web

14.1 Démarrage initial

Introduction

SDK d'interaction Web est une application de type Web permettant de contrôler les contextes d'interaction Web ; par exemple les discussions en ligne ou les rappels. Il permet également une interaction mutuelle entre l'API et l'utilisateur.

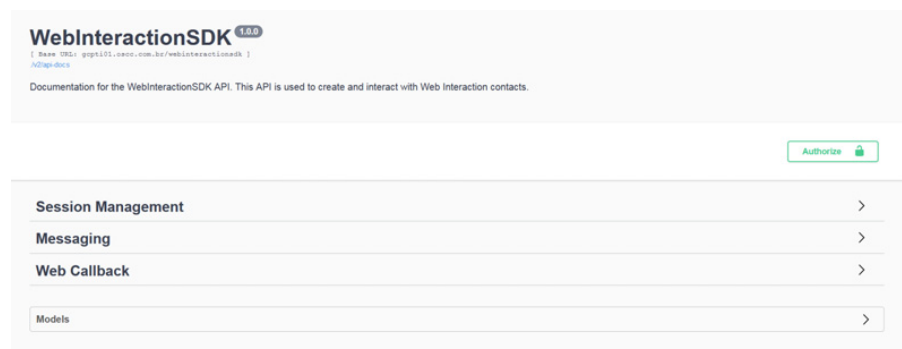
Conditions requises

1. Pour l'utiliser, vous devez avoir accès à un navigateur Web. Vous pouvez utiliser les navigateurs suivants :
 - Google Chrome
 - Mozilla Firefox
2. SDK d'interaction Web est installé sur le serveur d'application. Les composants Web `webinteractionsdk.war` et `webinteractionsdkexample.war` sont fournis avec le patch. Copiez les deux fichiers et collez-les sur le serveur d'application

Procédure

1. Entrez l'adresse de la page Web dans la ligne d'adresse de votre navigateur, par ex. :

`https://<OSCC_ApplicationServer_hostname>/webinteractionsdk/documentation.html`



2. Cliquez sur **Authorize**
3. Une nouvelle fenêtre contextuelle **Available authorizations** s'affiche.
4. Configurez les paramètres suivants :

- **client_id**: default_client_id
- **client_secret**: default_client_secret
- **all Default scope** : Vérifiez

Note: Pour modifier les paramètres **client_id** et **client_secret**, ouvrez le fichier `webinteractionsdk.xml`, figurant dans le dossier `<Application Server>\conf\`, avec un éditeur de texte et modifiez les valeurs par défaut.

5. Cliquez sur **Authorize**

6. Cliquez sur **Close**

Vous pouvez maintenant utiliser le SDK d'interaction Web. Pour plus d'informations, voir le document *OpenScape Contact Center Enterprise V10 R1 REST SDK Framework, Guide de programmation*

14.2 Applications de discussion en ligne

Pour créer des applications de discussion en ligne avec Interaction Web, procédez comme dans l'exemple suivant :

1. Saisissez l'adresse de votre navigateur sous la forme suivante :

```
https://<OSCC_ApplicationServer_hostname>/  
webinteractionsdkexample/index.html
```

2. Cliquez sur **Create chat**

3. Dans la fenêtre **Contact Information** qui s'affiche, configurez les paramètres suivants :

- First Name
- Last Name

Note: Le prénom et le nom seront utilisés comme 'customerName'

- Adresse e-mail

Note: Cette adresse e-mail sera utilisée comme 'source'. Il doit s'agir d'un identifiant unique pour le client, car elle utilise la fonction 360

4. Cliquez sur **Next**

5. Une nouvelle fenêtre "**Hi <First Name>. How can we help you?**" s'affiche.
6. Dans l'Icône liste déroulante, vous pouvez sélectionner les éléments suivants :
 - My account
 - Sales support
 - Tech support
 - Other
7. Dans la deuxième liste déroulante, vous pouvez sélectionner les éléments suivants, en fonction de votre choix dans la liste précédente :
 - My account
 - I want to change my account
 - I want to update my address
 - Other
 - Sales support
 - Indiquer votre ID de commande
 - Assistance technique : Cliquez sur **Next**
 - Autre : Cliquez sur **Next**
8. Une dernière fenêtre **Anything more we need to know?** s'affiche avec un champ de commentaires. Vous pouvez saisir des commentaires ou laisser ce champ vide.
9. Cliquez sur **Request chat**
10. La fenêtre de discussion en ligne s'affiche et vous pouvez commencer à discuter avec l'agent. La fenêtre **Active Web Collaboration** est utilisée par l'agent. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section , "Traitement des sessions de Collaboration Web avec le Portail agent Web"](#).
11. Pour terminer la discussion avec l'agent, cliquez sur **Déconnecter**.

14.3 Rappels par Web

Pour créer des rappels avec Interaction Web, procédez comme dans l'exemple suivant :

1. Saisissez l'adresse de votre navigateur sous la forme suivante :
`https://<OSCC_ApplicationServer_hostname>/webinteractionsdkexample/index.html`
2. Cliquez sur **Request callback**
3. Dans la fenêtre **Create a Callback** qui s'affiche, configurez les paramètres suivants :
 - **Name**
 - **Country code**
 - **Area Code**
 - **Number**
 - **Urgency :**
 - **Callback Queue**
 - **Language**
 - **Comment**
 - **First attempt between**
 - **Second attempt between**
4. Cliquez sur **Request Callback**
5. L'agent voit ensuite le nouveau rappel demandé sur l'écran **Active Callback** et peut **Accept** ou **Delete**. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section , "Traiter les rappels avec le Portail agent Web"](#).

15 Téléphone intégré WebRTC avec voix

Introduction

Cette fonction vous permet d'intégrer un client WebRTC dans le Portail agent Web d'OSCC. Avec le client WebRTC, vous pouvez établir des appels vocaux. Et notamment :

- Recevoir un contact voix sur le Portail agent Web sans avoir besoin d'un téléphone physique ou d'un client Soft
- Configurer les appareils qui seront utilisés pour l'audio
- Démarrer un contact voix via le téléphone intégré dans le Portail agent Web
- Effectuer une numérotation MF pendant un appel pour interagir avec un répondeur

CMS est étendu pour fonctionner également comme un serveur WebRTC. La fonction de serveur WebRTC est assurée par le serveur de médias, qui fonctionne comme une passerelle entre WebRTC et SIP/RTP vers OpenScape Voice. Chaque abonné de WebRTC a un abonné SIP correspondant dans l'OSV. OSCC surveille l'OSV pour contrôler l'acheminement des appels.

Chaque nœud de CMS peut prendre en charge jusqu'à 300 clients WebRTC enregistrés.

Installation

Le composant WebRTC du serveur de médias est installé dans le cadre de CMS.

L'application WebRTC du serveur d'application est installée dans le cadre du Portail agent Web.

Activation de WebRTC

Pour activer la fonction WebRTC, suivez les étapes ci-dessous :

1. Dans l'application Manager, naviguez jusqu'à : **Centre d'administration > Général > Utilisateurs**
2. Double-cliquez sur l'utilisateur à configurer
3. Cliquez sur l'onglet **Autorisations**.
4. Dans la zone **Profils**, sélectionnez **Agent**
5. Dans la zone **Autorisations**, développez le menu **Accès aux fonctionnalités** et sélectionnez **Activer le téléphone intégré**. Réglez la valeur sur « Oui ».

Vous pouvez désormais utiliser le Portail agent Web comme un téléphone intégré (Softphone WebRTC).

6. Cliquez sur **OK**

Caractéristiques

Le client WebRTC peut utiliser les fonctionnalités suivantes :

- **Mise en attente / récupération** - Vous pouvez mettre l'appel en attente, puis le récupérer.
- **Double appel** - Vous pouvez lancer un double appel en mettant l'appel en cours en attente pour consulter un tiers.
- **Transfert** - Vous pouvez transférer l'appelant initial au tiers consulté.
- **Transfert à l'aveugle** - Vous pouvez transférer l'appelant initial à une tierce partie sans lancer de double appel.
- **Déviation** - Vous pouvez dévier un appel d'alerte vers une tierce partie.
- **Rejoindre une conférence** - Vous pouvez rejoindre une conférence en composant son code d'accès, puis son code PIN.

Limitations

La possibilité d'enregistrer un téléphone de bureau et un téléphone intégré avec le même numéro d'abonné SIP est limitée. S'il existe un téléphone physique ou un Softphone, ici appelé téléphone de bureau, enregistré pour le même abonné SIP que le téléphone intégré, l'utilisation des téléphones est limitée.

- L'agent ne peut pas utiliser simultanément le téléphone de bureau et le téléphone intégré. Lorsque le Portail agent Web est configuré pour utiliser le téléphone intégré, il n'est pas possible de contrôler les appels traités par le téléphone de bureau.
- Lorsque le Portail agent Web est configuré pour utiliser le téléphone de bureau, le téléphone intégré n'est pas enregistré sur OSV.
- En présence de plusieurs équipements enregistrés, l'agent ne pourra pas sélectionner le CLIP pour les appels sortants.

16 Le Portail agent Web est une application de bureau

16.1 Introduction

Le Portail agent Web est une application client HTML5, qui fonctionne uniquement dans les navigateurs web modernes, tels que Chrome, Firefox et MS Edge Chromium. Cependant, il existe quelques limitations lorsqu'on essaie d'accéder aux ressources locales sur le PC de l'agent. Une solution possible consiste à utiliser une solution d'application multiplateforme, comme Electron JS, pour intégrer l'application Portail agent Web.

Electron est un cadre permettant de créer des applications natives à l'aide de technologies Web telles que JavaScript, HTML et CSS. Le Portail agent Web fonctionne comme une application de bureau, dans un environnement Electron JS.

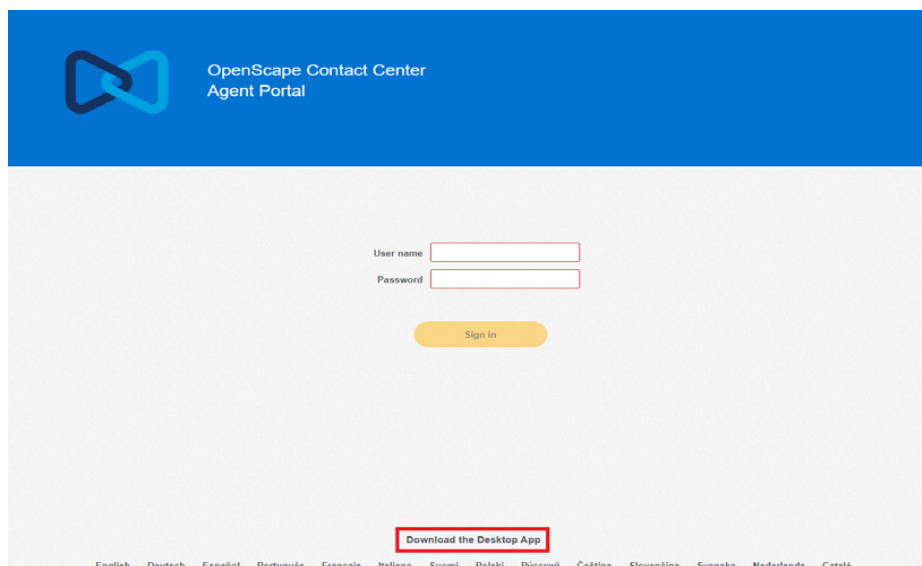
Electron JS intègre un site Web, mais fonctionne comme une application de bureau. Il est donc possible de prendre en charge des fonctions qui sont bloquées par les navigateurs, comme par exemple :

- Ouvrir une application de bureau à partir des informations supplémentaires.
- La barre des tâches est toujours affichée en haut de l'écran.

La page de connexion de l'application de bureau Portail agent Web propose un bouton permettant de télécharger le fichier d'installation, qui est utilisé pour installer l'application. Une fois le processus d'installation terminé, l'application de bureau peut être lancée directement, via l'icône de l'application.

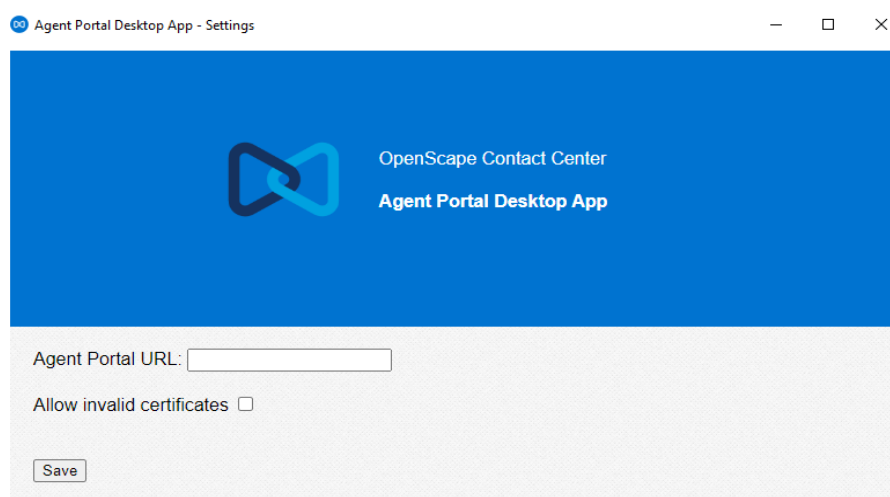
Le Portail agent Web est une application de bureau

Introduction



Note: Le bouton permettant de télécharger le fichier d'installation de l'application de bureau Agent Portal Web ne s'affiche que si celle-ci est activée sur le serveur d'applications.

Lorsque l'application de bureau Portail agent Web s'ouvre pour la première fois, l'agent doit saisir l'adresse du serveur. Par exemple, hostname.example.com.



Lorsque l'agent ouvre l'application, la version du fichier `electron-app-version.json` (déployé avec l'installation, dans le war portail agent) sera vérifiée. Si la version du fichier situé sur la machine de l'agent est inférieure à celle du serveur, l'utilisateur sera invité à mettre à jour l'application.

Si l'utilisateur choisit de mettre à jour, un nouveau fichier d'installation sera téléchargé et le processus d'installation démarrera automatiquement. En outre, l'instance en cours d'exécution de l'application sera fermée.

Note: Cette version n'est pas liée à la version OSCC. Il ne doit changer que lorsqu'une modification est apportée du côté Electron de l'application.

16.2 Fonctions

Les fonctionnalités suivantes sont disponibles :

- **Informations supplémentaires** : Il est possible d'ouvrir des applications de bureau (applications exécutables) via la fonction Informations supplémentaires. Il est également possible de passer des paramètres à ces applications.
- **Toujours en haut** : Il est possible de configurer l'application de bureau Portail agent pour qu'elle soit toujours en haut de l'écran.
- **Barre des tâches** : En cliquant sur un bouton, il est possible de réduire/développer le menu latéral gauche ainsi que les détails du Portail agent Web (en conservant uniquement la barre des tâches, la barre du diffuseur, la barre de vitesse et la barre de téléphonie).



Les fonctionnalités suivantes exigent un comportement particulier lorsque l'application de bureau Portail agent Web est réduite à la vue de la barre des tâches :

Le Portail agent Web est une application de bureau

Fonctions

- **Ajouter un rappel** : lorsque vous appuyez sur Ajouter un rappel, la vue complète est restaurée afin de présenter le formulaire Ajouter un rappel à l'agent.
- Lorsque l'agent clique sur le bouton **Modification de l'état de l'acheminement**, la barre des tâches passe en mode d'affichage complet. Une fois l'état de l'acheminement modifié, la vue complète repasse en mode barre de tâches.
- Lorsque l'agent clique pour se connecter à un **connecteur OpenMedia**, la barre des tâches est basculée en vue complète (car la liste des connecteurs peut ne pas tenir dans la barre des tâches).
- Lorsque l'agent clique sur **Extension** pour la modifier, la barre des tâches bascule en vue complète. Une fois l'extension modifiée, l'affichage complet repasse en mode barre des tâches.
- Lorsque l'agent est tenu de saisir un **Motif de post-traitement obligatoire**, la barre des tâches passe en mode de vue complète.
- Lorsque l'agent se déconnecte ou est forcé de se déconnecter, la vue complète repasse en mode barre de tâches. Cela se produit dans les scénarios suivants :
 - Avant d'afficher le « Dialogue de confirmation de sortie ».
 - Lors de la réception d'un événement de déconnexion de Websocket.
 - Lors de l'initialisation de la page de connexion (utile lorsque l'utilisateur vient de se déconnecter en mode barre de tâches).
- Lorsque l'agent clique pour sélectionner un **Appareil préféré**, la barre des tâches passe en mode de vue complète (car la liste des dispositifs peut ne pas tenir dans la barre des tâches).
- Lorsqu'un nouveau **Rappel** est reçu, la barre des tâches est basculée en vue complète.
- Lorsqu'un nouveau **Contact de discussion en ligne** est reçu ou lorsqu'une discussion en ligne est reçue dans un contact en cours, la barre des tâches passe en mode de vue complète.
- Lorsqu'un nouveau **Contact OpenMedia** est reçu ou lorsqu'un nouveau message est reçu dans une session en cours, la barre des tâches passe en mode de vue complète.
- Lorsqu'un nouveau **Contact e-mail** est reçu, la barre des tâches bascule en mode de vue complète.
- Lorsque l'agent clique sur **Passer un nouvel appel**, la barre des tâches passe en mode de vue complète.

- Lorsque l'agent **transfère un appel**, la barre des tâches est basculée en vue complète. Après l'exécution du transfert (qu'il soit réussi ou non), la vue complète est basculée à nouveau en mode barre de tâches.
- Lorsque l'application est affichée en mode barre des tâches, les messages d'alerte doivent être présentés dans la barre des tâches.
- Lorsque l'agent commence à modifier les **paramètres de la barre d'équipe**, la barre des tâches doit être basculée en mode de vue complète.
- Lorsque l'agent commence à partager son écran, la barre des tâches est basculée en mode de vue complète.
- Lorsque l'agent reçoit un partage de vidéo/écran et développe l'écran de partage de vidéo/écran à partir du mode de prévisualisation, la barre des tâches bascule en mode de vue complète.
- La **barre de vitesse** doit comporter une barre de défilement.

A Raccourcis

Touches	Fonction
CTRL + F1	Modifier l'état d'acheminement en Disponible
CTRL + F2	Modifier l'état d'acheminement en Indisponible
CTRL + F3	Modifier l'état d'acheminement en Traitement
CTRL + MAJ + F4	Lancer un nouvel appel
CTRL + F12	Déconnecter
CTRL + F6	Mettre en garde
CTRL + F7	Reprendre
CTRL + F8	Transférer
CTRL + MAJ + F4	Consulter
CTRL + F11	Conférence

Table 14 Touches de raccourci

REMARQUE : les limitations suivantes s'appliquent :

- pas de touche de direction pour sélectionner **Indisponible** et **Motifs de traitement** ;
- les touches de raccourci fonctionnent **uniquement** si la fenêtre principale du Portail agent est sélectionnée (pas la barre des tâches).

Fonctions générales	Touche d'accès	Raccourci Chrome	Raccourci Firefox
Connexion voix	V	Alt + V	Alt + Maj + V
Connexion rappel	C	Alt + C	Alt + Maj + C
Modification d'un poste	X	Alt + X	Alt + Maj + C
Options déroulantes (demander de l'assistance, Sortir)	O	Alt + O	Alt + Maj + O
Périphérique préféré	P	Alt + P	Alt + Maj + P
Effectuer un appel	M	Alt + M	Alt + Maj + M
Créer un menu (rappel, autre média...)	N	Alt + N	Alt + Maj + N
État d'acheminement (présence)	R	Alt + R	Alt + Maj + R

Table 15 Raccourcis par défaut - Fonctions générales

Barre de téléphonie	Touche d'accès	Raccourci Chrome	Raccourci Firefox
Accepter un appel	A	Alt + A	Alt + Maj + A
Raccrocher	Z	Alt + Z	Alt + Maj + Z
Mettre en garde/ Reprendre un appel	H	Alt + H	Alt + Maj + H
Transférer	T	Alt + T	Alt + Maj + T
Conférence	Y	Alt + Y	Alt + Maj + Y

Table 16 Raccourcis par défaut - Barre de téléphonie

Onglets de la barre de gauche (selon l'ordre dans lequel ils sont affichés)	Touche d'accès	Raccourci Chrome	Raccourci Firefox
Contacts actifs	1	ALT + 1	Alt + Maj + 1
Contacts privés (liste de numérotation rapide)	2	Alt + 2	Alt + Maj + 2
Agents (liste d'équipe)	3	Alt + 3	Alt + Maj + 3
Files d'attente	4	Alt + 4	Alt + Maj + 4
Journal d'activités	5	Alt + 5	Alt + Maj + 5
Recherche dans l'annuaire	6	Alt + 6	Alt + Maj + 6
Performances personnelles	7	Alt + 7	Alt + Maj + 7
Paramètres	8	Alt + 8	Alt + Maj + 8

Table 17 Raccourcis par défaut - Onglets de la barre de gauche

