



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Contact Center V12

Agent Portal Web V12

Agent Portal Web

Guide utilisateur

01/2025

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 2025, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Sommaire

1 À propos de ce manuel d'utilisation	7
1.1 Termes et styles topographiques	7
1.1.1 Formatage	7
1.1.2 Terminologie	7
1.1.3 Remarque	8
1.2 Liste des abréviations	8
2 Portail agent Web - Brève introduction	10
3 Démarrer le Portail agent Web	11
3.1 Démarrage initial	11
3.2 Connexion au Portail agent Web	13
4 Interface utilisateur et configuration de base	14
4.1 En-tête et fonctions	14
4.2 Broadcaster	16
4.3 Aperçu des onglets et des zones de travail	16
4.4 Zone Contacts actifs	17
4.4.1 Vue d'ensemble	17
4.4.1.1 Ajustement des colonnes	17
4.4.1.2 Informations sur les contacts actifs	18
4.5 Zone Liste de numérotation rapide	19
4.5.1 Vue d'ensemble	19
4.5.1.1 Ajustement des colonnes	19
4.5.1.2 Détails contacts	20
4.5.2 Appel d'un contact à partir de la liste de numérotation rapide	20
4.5.3 Créer un contact dans la liste de numérotation rapide	20
4.5.3.1 Création d'un nouveau contact	21
4.5.4 Afficher les détails des contacts dans la liste de numérotation rapide	21
4.5.5 Modifier un contact dans la liste de numérotation rapide	21
4.5.6 Supprimer un contact dans la liste de numérotation rapide	22
4.5.7 Consulter les événements du calendrier sur la Liste de vitesse	22
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 de recherche du répertoire	33

Sommaire

4.9.1	Recherche dans un répertoire	33
4.9.2	Appeler une personne dans un répertoire	34
4.9.3	Détails de l'état de présence	34
4.9.4	Intégration du calendrier Exchange dans les résultats de la recherche dans le répertoire	35
4.10	Espace e-mails	38
4.10.1	Vue d'ensemble	38
4.10.2	Détails	38
4.10.3	Recherche de messages e-mail récents et archivés	39
4.11	Zone des messages différés OpenMedia	40
4.11.1	Vue d'ensemble	40
4.11.2	Détails	40
4.12	Zone Performances personnelles	41
4.12.1	Vue d'ensemble	41
4.12.2	À propos des performances personnelles	41
4.13	Zone Paramètres	44
4.13.1	Aperçu des paramètres	44
4.13.2	Équipements	44
4.13.2.1	Ajouter périph.	45
4.13.2.2	Modifier un appareil	45
4.13.2.3	Supprimer un équipement	46
4.13.3	Agent	46
4.13.4	Audio	48
4.13.5	Broadcaster	49
4.13.6	Répertoires	49
4.14	Zone Messages système	50
4.14.1	Vue d'ensemble	50
4.15	Configuration de base	51
4.15.1	Configuration des colonnes dans les zones de travail	51
5	Fonctionnalité du Centre de contacts	52
5.1	Connexion et déconnexion de l'OpenScape Contact Center	52
5.1.1	Connexion	52
5.1.2	Déconnexion	53
5.2	Travailler avec l'OpenScape Contact Center	54
5.2.1	À propos des états d'acheminement	54
5.2.2	Configuration de la notification toast	55
6	Traiter les appels avec le Portail agent Web	56
6.1	Lancer des appels	56
6.2	Accepter un appel	57
6.3	Mettre en garde un appel	57
6.4	Lancer un double appel	58
6.5	Transfert d'appels	58
6.5.1	Transfert supervisé	59
6.5.2	Transfert non supervisé	59
6.6	Replacer un appel en file d'attente	59
6.7	Lancer des conférences	60
6.7.1	Conférence à trois	60
6.7.2	Ajouter d'autres correspondants à la conférence	60
6.7.3	Surveillance d'une conférence	61
6.8	Post-traitement d'un appel	61
6.9	Fonctionnalité de l'équipement préféré	62
6.9.1	Modifier l'équipement préféré	62

7 Traiter les rappels avec l'Agent Portal Web	63
7.1 Création d'un nouveau rappel	64
7.1.1 Champs du panneau « Créer nouveau rappel »	65
7.1.2 Gestion de l'agenda de rappel	65
7.1.3 Administration des données de contact	66
7.2 Gérer un rappel	67
8 Gérer les e-mails avec le Portail agent Web	70
8.1 Composer un nouvel e-mail	71
8.2 Réception d'un message électronique	73
8.3 Gérer les e-mails entrants	74
8.3.1 Répondre à un e-mail	74
8.3.2 Différer un e-mail	75
8.3.2.1 Reprendre un e-mail	75
8.3.3 Transférer un e-mail	76
8.3.3.1 Transfert interne	76
8.3.3.2 Transfert externe	76
8.3.3.3 Consultation externe	77
8.3.4 Replacer un e-mail en file d'attente	78
8.3.5 Rejeter un e-mail	78
8.3.6 Imprimer un e-mail	79
8.3.7 Post-traitement d'un e-mail	79
9 Traitement des sessions de Collaboration Web avec l'Agent Portal Web	80
9.1 Réception de chats de Collaboration Web	80
9.2 Réponse à un contact Collaboration Web	81
9.2.1 Taper un message dans une session de Collaboration Web	81
9.2.2 Insérer un message standard comme réponse Collaboration Web	82
9.2.3 Insérer un émoticun dans un message Collaboration Web	82
9.2.4 Insérer une URL dans un message Collaboration Web	82
9.2.5 Inviter un autre utilisateur à prendre part à une session de Collaboration Web	83
9.2.6 Replacer en file d'attente une session de Collaboration Web	83
9.2.7 Demander le numéro de téléphone d'un contact	85
9.3 Déconnexion d'une session de Collaboration Web	85
9.4 Post-traitement d'une session de Collaboration Web	85
10 Gestion des messages OpenMedia avec Agent Portal Web	87
10.1 Réception de messages OpenMedia	87
10.2 Traitement des messages OpenMedia entrants	88
10.2.1 Report d'un message OpenMedia	88
10.2.1.1 Reprendre un message OpenMedia	89
10.2.2 Transférer un message OpenMedia	89
10.2.3 Remplacer en file d'attente d'un message OpenMedia	89
10.2.4 Supprimer un message OpenMedia	90
10.2.5 Impression d'un message OpenMedia	90
10.2.6 Récapitulation d'un message OpenMedia	90
11 Fonctionnalité Conversation 360°	92
11.1 Comment utiliser Conversation 360°	93
12 Utilisation de la barre de vitesse et de la barre d'équipe	96
12.1 Barre de vitesse	96
12.1.1 Ajout d'une entrée à la barre de vitesse	96
12.1.2 Supprimer une entrée de la Barre de vitesse	97
12.1.3 Appeler une personne dans la barre de vitesse	97

Sommaire

12.1.4	Intégration du calendrier Exchange dans la Barre de vitesse	98
12.2	Barre d'équipe	98
12.2.1	Ajout d'une entrée à la barre d'équipe	99
12.2.2	Supprimer une entrée de la Barre d'équipe	99
12.2.3	Appeler un agent à l'aide de la Barre d'équipe	99
12.2.4	Discuter avec un agent à l'aide de la Barre d'équipe	99
13	CLIP pour les appels sortants	100
14	Discuter avec d'autres agents et superviseurs	101
14.1	Démarrer une nouvelle session de discussion	101
14.2	Gestion des sessions de discussions entrantes	101
15	Téléphone intégré WebRTC avec voix	102
16	Vidéo WebRTC et partage d'écran	103
17	Le Portail agent Web est une application de bureau	105
17.1	Introduction	105
17.2	Fonctions	107
A	Raccourcis	111

1 À propos de ce manuel d'utilisation

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 l'aide 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.
Entrer	Appuyer sur la touche de confirmation (ENTRÉE ou Retour).

Table 2 Terminologie

À propos de ce manuel d'utilisation

Liste des abréviations

Terme	Signification
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.

1.2 Liste des abréviations

Abréviation	Signification
GUI	Interface utilisateur graphique
HSB	Teinte, Saturation, Luminosité - espace de couleur

Table 3 Abréviations dans ce manuel d'utilisation

Abréviation	Signification
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.
- discussion avec d'autres agents
- CLIP pour les appels sortants

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 préalables

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

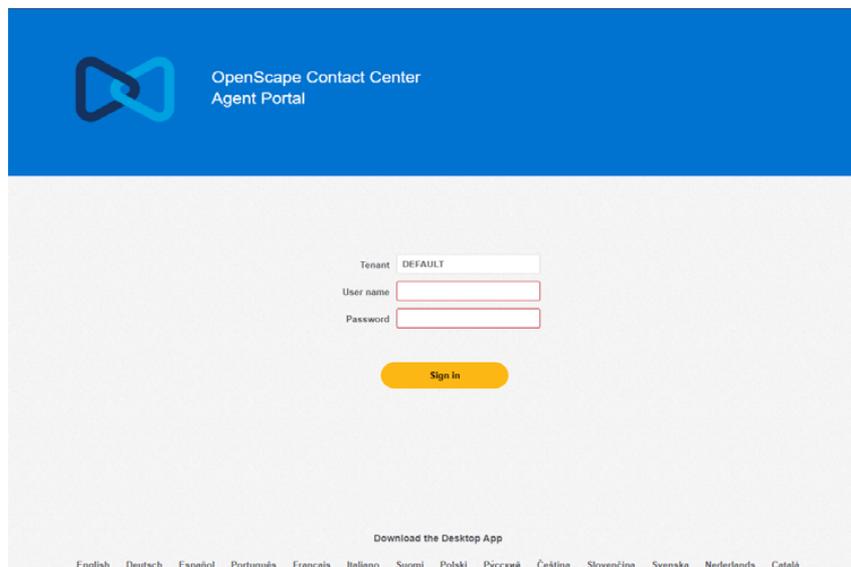
Démarrer le Portail agent Web

Démarrage initial

Procédure

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

https://<OSCC_ApplicationServer_hostname_or_ip>/agentportal



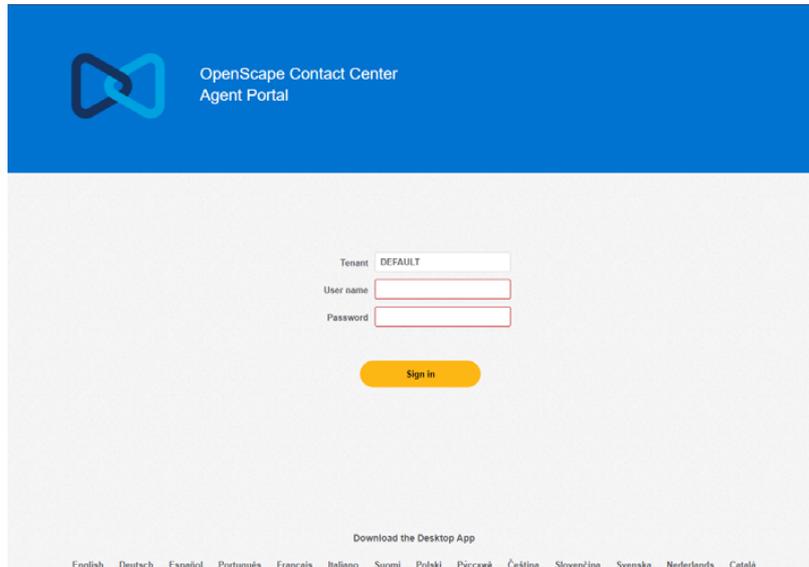
The screenshot shows the login page for the OpenScape Contact Center Agent Portal. The page has a blue header with the logo and the text "OpenScape Contact Center Agent Portal". Below the header, there is a login form with three input fields: "Tenant" (pre-filled with "DEFAULT"), "User name", and "Password". 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 list of languages: English, Deutsch, Español, Português, Français, Italiano, Suomi, Polski, Русский, 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.

3.2 Connexion au Portail agent Web

Conditions préalables

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



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, veuillez vous référer à « *Authentification unique à l'aide de SAML2* » dans *OpenScape Contact Center V11 R1, Gestionnaire Web, Documentation de l'administrateur*.

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.

Un clavier est à la disposition de l'agent lors d'un appel via le téléphone intégré pour effectuer la surnumérotation MF. Le clavier présente les caractéristiques suivantes :

- Affichage des chiffres composés
 - Les chiffres ne sont pas clairs
 - Une icône vous permet de supprimer le manque de clarté
- Les chiffres comprennent la représentation des caractères alphabétiques.

Un bouton Silencieux vous permet de couper le microphone lorsque vous participez à un 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. Le menu déroulant comporte les options suivantes :

- Téléphone de bureau
- Téléphone intégré

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

1. Lorsque vous sélectionnez l'option **Téléphone intégré**, l'icône Réglages audio apparaît à côté de l'icône Équipement préféré.



2. Cliquez sur l'icône. Un menu déroulant contenant les **paramètres audio** apparaît.
3. Sélectionnez votre **sortie audio** et votre équipement **microphone** préférés
4. Cliquez sur Autres options pour être transféré vers l'onglet **Réglages audio**. Pour en savoir plus, reportez-vous à la [Section 4.13.4, "Audio"](#)

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, "Contact center functionality"](#).

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.

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 4.12, "Zone Performances personnelles"
Paramètres	Tous les paramètres concernant la fonctionnalité du portail Agent sont regroupés dans cet espace de travail.	Section 4.13, "Zone Paramètres"

Table 4

Onglets

Onglet	Description	Voir
Messages système	Tous les messages concernant l'état du système peuvent être trouvés dans cet espace de travail.	Section 4.14, "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 4.15.1, "Configuration des colonnes dans les zones de travail"](#).

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

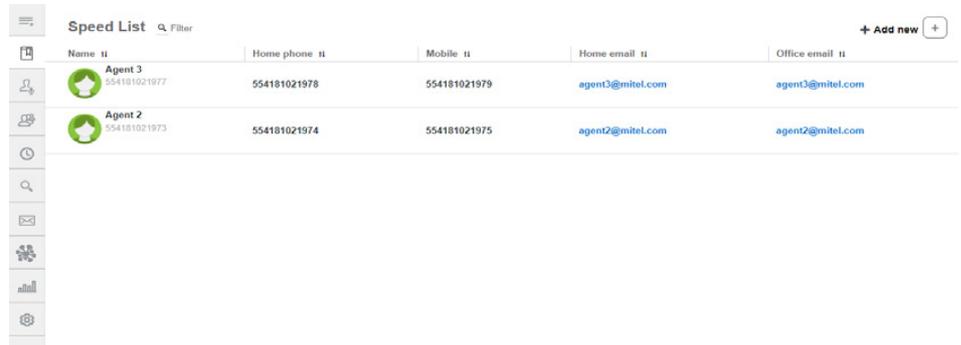
4.4.1.2 Informations sur les contacts actifs

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



Name	Home phone	Mobile	Home email	Office email
Agent 3 554181021977	554181021978	554181021979	agent3@mitel.com	agent3@mitel.com
Agent 2 554181021973	554181021974	554181021975	agent2@mitel.com	agent2@mitel.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 l'espace de travail **Liste de vitesse** pour rechercher des détails sur les personnes dont les données sont stockées dans Agent Portal Web ou pour les contacter (appel téléphonique) directement, ou même pour consulter les événements du calendrier des contacts.

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.
- Consulter les événements du calendrier d'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 4.15.1, "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 Colonne de la zone de travail Contacts

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

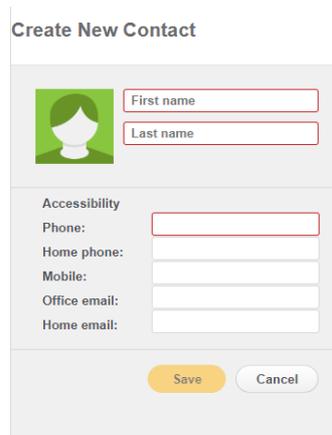
Procédure

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



Conditions préalables

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

Conditions préalables

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

Conditions préalables

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

Conditions préalables

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.

4.5.7 Consulter les événements du calendrier sur la Liste de vitesse

Conditions préalables

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

Procédure

- Sélectionnez un contact en cliquant dessus.
La boîte de dialogue « Détails contact » s'ouvre.

- En cliquant sur l'icône Calendrier, une nouvelle fenêtre s'ouvre avec le calendrier de l'utilisateur correspondant sur un écran par semaine. Dans cette fenêtre de calendrier, il est possible de choisir entre le mode Semaine et le mode Événements. Par défaut, la semaine en cours est présentée, mais il est également possible de sélectionner la semaine à afficher.

Note: Si plusieurs adresses électroniques sont disponibles dans l'entrée de recherche du répertoire, une fenêtre modale est présentée à l'agent afin qu'il/elle puisse choisir l'adresse e-mail à utiliser dans le calendrier.

Note: Seuls les e-mails d'Online Exchange permettent d'accéder au calendrier.

- Si l'agent clique sur une adresse e-mail, l'outil de l'e-mail configuré dans l'OS s'ouvre avec l'adresse e-mail déjà sélectionnée comme destination.

The screenshot displays the 'Speed List' interface. On the left, a vertical sidebar contains several icons, with the calendar icon highlighted by a red box. The main area shows a table with two entries:

Name	Office email
Agent 3 554181021977	agent3@mitel.com
Agent 2 554181021973	agent2@8mdh07.onmicrosoft.com

On the right, the 'Contact Details' panel is visible. It includes a profile picture placeholder, a name field containing 'Agent', and a number field containing '2'. Below this, there is an 'Accessibility' section with fields for Phone, Home phone, Mobile, Office email, and Home email, each containing a corresponding number or email address. At the bottom of the panel, a 'Delete contact' button is present, with a calendar icon next to it highlighted by a red box.

Interface utilisateur et configuration de base

Zone Liste de numérotation rapide

hilux_365@8mdh07.onmicrosoft.com

Today

Mar 12 – 18, 2023

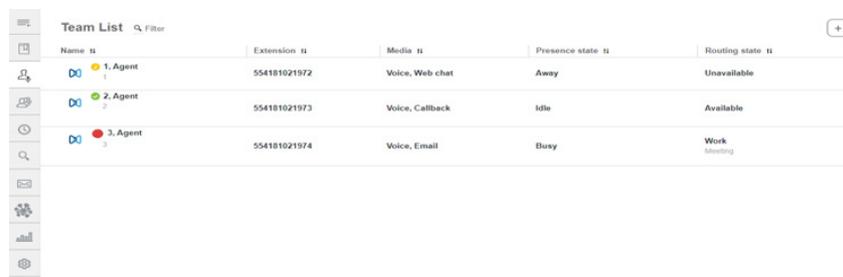
week list select week

	Sun 3/12	Mon 3/13	Tue 3/14	Wed 3/15	Thu 3/16	Fri 3/17	Sat 3/18
all-day							
12am							
1am							
2am							
3am							
4am							
5am							
6am							
7am							
8am							
9am							
10am						10:00 - 10:30 Daily Test Meeting	
11am						10:30 - 11:00 Daily Load Meeting	
12pm							
1pm							
2pm						2:00 - 2:30 Daily Dev Meeting	
3pm							
4pm							

Acti
Go to

4.6 Zone Liste d'équipe

4.6.1 Vue d'ensemble



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 Meeting

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 4.15.1, "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

Conditions préalables

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

Conditions préalables

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 des agents commence à rechercher le nom que vous avez saisi dans la liste des agents.
2. Placez le pointeur de la souris sur l'agent de votre choix et cliquez sur  qui apparaît.

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

Conditions préalables

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

Procédure

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

Interface utilisateur et configuration de base

Zone Liste d'équipe

- entrez le nom de l'agent dans le champ de texte « Filtre ».
Le portail des agents commence à rechercher le nom que vous avez saisi dans la liste des agents.
- 2. Placez le pointeur de la souris sur l'agent de votre choix et cliquez 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 4.15.1, "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

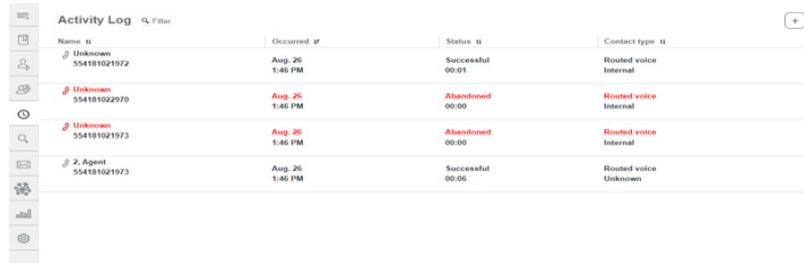
Icône	Signification
■	Niveau de service de la file d'attente inférieur à 80 %.
■	Niveau de service de la file d'attente entre 80 et 90 %.
■	Niveau de service de la file d'attente supérieur à 90 %.

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



The screenshot shows the 'Activity Log' interface with a table of contact activities. The table has four columns: Name, Occurred, Status, and Contact type. The data is as follows:

Name	Occurred	Status	Contact type
Unknown 554181021972	Aug. 26 1:46 PM	Successful 00:01	Routed voice Internal
Unknown 554181022970	Aug. 26 1:46 PM	Abandoned 00:00	Routed voice Internal
Unknown 554181021973	Aug. 26 1:46 PM	Abandoned 00:00	Routed voice Internal
J. Agent 554181021973	Aug. 26 1:46 PM	Successful 00:06	Routed voice Unknown

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 4.15.1, "Configuration des colonnes dans les zones de travail"](#).

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

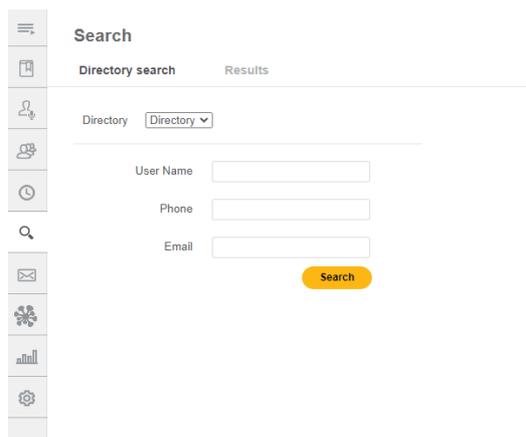
4.8.3 Détails du journal d'activités

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 acheminéRappel acheminéAppel voix direct entrantAppel voix direct sortantAppel voix direct interneCollaboration 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 de recherche du répertoire



The screenshot displays the 'Search' section of the user interface. On the left is a vertical sidebar with icons for home, search, user, contacts, calendar, search, mail, settings, and a gear icon. The main content area is titled 'Search' and contains a 'Directory search' section with a 'Results' tab. Below this is a 'Directory' dropdown menu currently set to 'Directory'. There are three input fields: 'User Name', 'Phone', and 'Email'. A yellow 'Search' button is positioned below the 'Email' field.

La fonction de **Recherche** vous permet d'effectuer des recherches en temps réel dans des **répertoires** externes tels que le répertoire de votre entreprise ou le serveur LDAP. Cette fonction est utile lorsque vous devez contacter des collègues et des clients qui se trouvent en dehors du centre de contact.

Pour effectuer une recherche dans l'annuaire, l'autorisation **Répertoire** doit être activée pour vous dans l'application **Manager** et vos paramètres de connexion à l'annuaire doivent être correctement configurés. Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres de connexion, voir [Section 4.13.6, "Répertoires"](#).

Les résultats de la recherche peuvent être améliorés en affichant des informations concernant l'**état de présence** des personnes dans la liste des résultats et en affichant les événements du calendrier en cliquant sur son icône lorsque les détails du contact sont ouverts. Cette amélioration n'est disponible que si l'administrateur du Centre de Contacts a activé la fonction **État de présence** et l'intégration du calendrier Exchange, et si vous avez configuré les **paramètres d'intégration d'OpenScape UC**. Pour plus d'informations sur l'**intégration du calendrier Exchange**, voir [Section 4.9.4, "Intégration du calendrier Exchange dans les résultats de la recherche dans le répertoire"](#).

4.9.1 Recherche dans un répertoire

Pour effectuer une recherche dans un répertoire, il vous suffit de taper un **nom** dans la zone de recherche. La recherche dans le répertoire est immédiate et les résultats apparaissent rapidement.

Les résultats sont affichés sous forme de liste et classés par ordre alphabétique.

4.9.2 Appeler une personne dans un répertoire

Lorsque vous utilisez la zone de **Recherche** pour effectuer une recherche, vous pouvez appeler une entrée qui apparaît dans les résultats, à condition qu'un numéro de téléphone lui soit associé.

Pour appeler une personne dans un répertoire :

1. Passez votre souris sur l'entrée que vous souhaitez appeler.
2. Cliquez sur  à côté de l'entrée.
L'appel est immédiatement lancé.

4.9.3 Détails de l'état de présence

Lorsque la fonction **État de présence** est activée et correctement configurée, les résultats de la **Recherche** sont améliorés par l'affichage de l'état de présence des personnes figurant dans la liste.

L'état de présence est affiché sous forme d'**icône** à gauche de chaque ligne et sous forme de **texte** à droite.

Le portail des agents affiche l'un des types d'état de présence suivants pour chaque résultat de recherche :

- État de présence UC
- État de présence CC
- État de la ligne

En fonction des données reçues du serveur de présence, le portail de l'agent affiche l'état de présence indexé plus haut dans la liste ci-dessus. Pour actualiser l'état de présence d'une personne dans les résultats de la recherche, il suffit de placer le curseur sur la ligne correspondante et de cliquer sur .

La signification des différentes icônes d'état de présence est expliquée dans le tableau ci-dessous :

Icônes d'état de présence							
Présence UC			Présence CC			Ligne	
✓	Disponible		○	Non connecté		●	Ligne occupée
🕒	Absent		➖	Actif		●	Sonnerie
➖	Ne pas déranger		✓	Inactif		✓	Inactif
🕒	Je reviens		🕒	Absent		●	En traitement
●	Occupé		●	Occupé		○	Erreur
●	En réunion		○	Inconnu			
○	Inconnu						

4.9.4 Intégration du calendrier Exchange dans les résultats de la recherche dans le répertoire

Lorsque la fonction Calendrier est activée et correctement configurée, les résultats de la recherche sont améliorés par l'affichage des événements du calendrier des personnes figurant dans la liste. Le calendrier est affiché sous forme d'icône à gauche de la ligne sélectionnée. En cliquant sur l'icône Calendrier, une nouvelle fenêtre s'ouvre avec le calendrier de l'utilisateur correspondant sur un écran par semaine. Dans cette fenêtre de calendrier, il est possible de choisir entre le mode Semaine et le mode Événements. Par défaut, la semaine en cours est présentée, mais il est également possible de sélectionner la semaine à afficher.

Note: Si plusieurs adresses électroniques sont disponibles dans l'entrée de recherche du répertoire, une fenêtre modale est présentée à l'agent afin qu'il/elle puisse choisir l'adresse e-mail à utiliser dans le calendrier.

Interface utilisateur et configuration de base

Zone de recherche du répertoire

Si l'agent clique sur une adresse e-mail, l'outil de l'e-mail configuré dans l'OS s'ouvre avec l'adresse e-mail déjà sélectionnée comme destination.

The screenshot displays the 'Search' interface with a table of search results. A search icon in the left sidebar is highlighted with a red box. Below the table, a contact card for 'hilux_2k19' is shown, with a calendar icon in the bottom right corner also highlighted with a red box.

Line State	Display Name	Office Phone	Mobile	Office E-mail	Presence State	email
Unknown	hilux_2k19			hilux_2k19@oscctest.com	Error(OpenScape UC), Unknown(Voice) - OpenScape UC	hilux_2k19@oscctest.com

hilux_2k19

Interface utilisateur et configuration de base

Zone de recherche du répertoire

✉ hilux_365@8mdh07.onmicrosoft.com

✕

< > Today

Mar 12 – 18, 2023

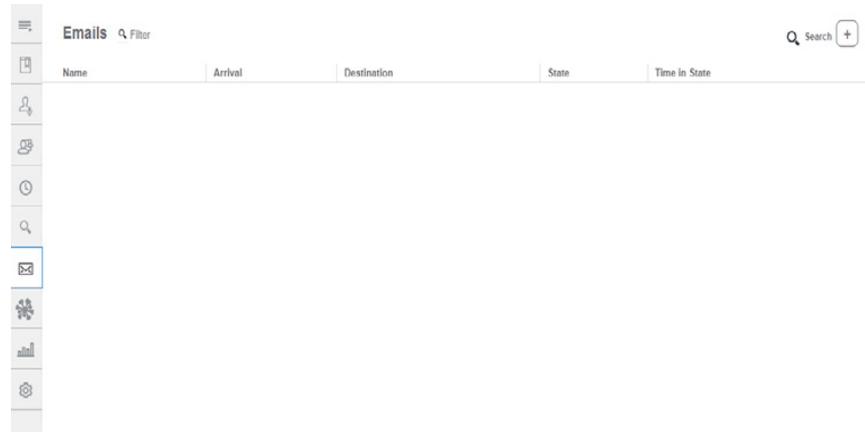
week list select week

	Sun 3/12	Mon 3/13	Tue 3/14	Wed 3/15	Thu 3/16	Fri 3/17	Sat 3/18
all-day							
12am							
1am							
2am							
3am							
4am							
5am							
6am							
7am							
8am							
9am							
10am						10:00 - 10:30 Daily Test Me 10:30 - 11:00 Daily Load Me	
11am							
12pm							
1pm							
2pm						2:00 - 2:30 Daily Dev Meeti	
3pm							
4pm							

Acti

4.10 Espace e-mails

4.10.1 Vue d'ensemble



Dans cette zone, vous trouverez une liste de tous les messages e-mails en suspens (c'est-à-dire les messages qui ont été reportés ou consultés). Vous pouvez récupérer ces messages lorsque vous êtes prêt à les traiter à nouveau.

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. Pour plus d'informations, voir [Section 4.10.3, "Recherche de messages e-mail récents et archivés"](#).

4.10.2 Détails

Colonne	Description
Nom	Affiche l'adresse e-mail du client et l'objet du message.
Arrivée	Date et heure d'arrivée de l'e-mail.
Destination	L'adresse e-mail à laquelle l'e-mail été envoyé.
État	État de traitement de l'e-mail, par exemple « Différé » dans la file d'attente ou « Réservé » pour un agent spécifique.
Durée en état	Date et heure auxquelles l'e-mail est passé à son état actuel.

Table 11 Colonne du tableau « E-mail »

4.10.3 Recherche de messages e-mail récents et archivés

La fonction **Recherche dans l'historique d'e-mail** permet de retrouver rapidement un message particulier. La recherche porte sur tous les messages archivés, y compris ceux qui figurent encore dans le journal des activités en cours.

Vous pouvez indiquer l'état du message comme l'un des critères de recherche. Par exemple, si vous souhaitez trouver une réponse que vous avez envoyée à un client, recherchez le message original et sélectionnez **Réponse** comme état du message. Si vous recherchez un message que vous avez envoyé et qui n'est pas lié à un message e-mail, sélectionnez **Agent initié** comme état d'e-mail.

Les messages qui correspondent aux critères de recherche sont affichés dans l'onglet **Résultats de la recherche**. Les résultats de la recherche comprennent des informations telles que la **Destination** de chaque message, son **Etat**, etc.

Note: Vous ne pouvez pas utiliser la fonction **Rechercher dans l'historique d'e-mail** lorsque vous traitez un message d'e-mail.

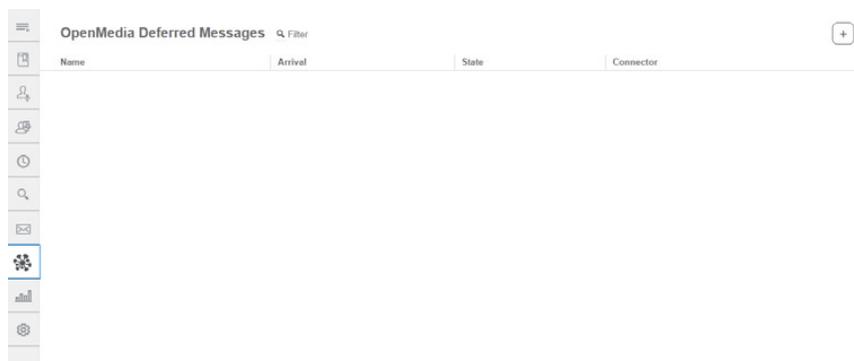
Pour rechercher un message électronique :

1. Cliquez sur  **Rechercher** dans la partie supérieure droite.
2. Dans la fenêtre qui s'affiche, affinez la recherche en saisissant toutes les informations que vous connaissez sur le message électronique que vous recherchez.
 - a) Sous **Date**, saisissez la date et l'heure de début et la date et l'heure de fin de l'intervalle au cours duquel le message a été envoyé.
 - b) Sous **États de l'e-mail**, cliquez sur les éléments qui décrivent l'action effectuée sur le message.
 - c) Sous **Paramètres supplémentaires**, saisissez toute autre information dont vous avez connaissance.
3. Cliquez sur **Recherche**.

Les résultats de votre recherche s'affichent.

4.11 Zone des messages différés OpenMedia

4.11.1 Vue d'ensemble



Dans cette zone, vous trouverez une liste de tous les messages OpenMedia en suspens (c'est-à-dire les messages qui ont été différés). Vous pouvez récupérer ces messages lorsque vous êtes prêt à les traiter à nouveau.

4.11.2 Détails

Colonne	Description
Nom	Affiche l'adresse e-mail du client et l'objet du message.
Arrivée	Date et heure d'arrivée du message.
État	État de traitement du message OpenMedia, par exemple « Différé » dans la file d'attente ou « Réserve » pour un agent spécifique.
Connecteur	Nom du connecteur

Table 12 Colonne du tableau « Messages différés OpenMedia »

4.12 Zone Performances personnelles

4.12.1 Vue d'ensemble

Personal performance	
Name	Value
Utilization	0.0%
Average handling time - Voice	--:--
Average post-processing time	00:00
Contacts handled	0
Contacts deferred	0
Contacts externally consulted	0
Average handling time - Callback	--:--
Average handling time - Email	00:00
Average handling time - Web Collaboration	--:--
Average handling time - Voice excluding post-processing	--:--
Average handling time - Callback excluding post-processing	--:--
Average handling time - Email excluding post-processing	00:00
Average handling time - Web Collaboration excluding post-processing	--:--
Current handling time excluding post-processing	--:--
Average active time - Email	00:00

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.

4.12.2 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).

Interface utilisateur et configuration de base

Zone Performances personnelles

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 :

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 13 Statistiques de performances personnelles et signification

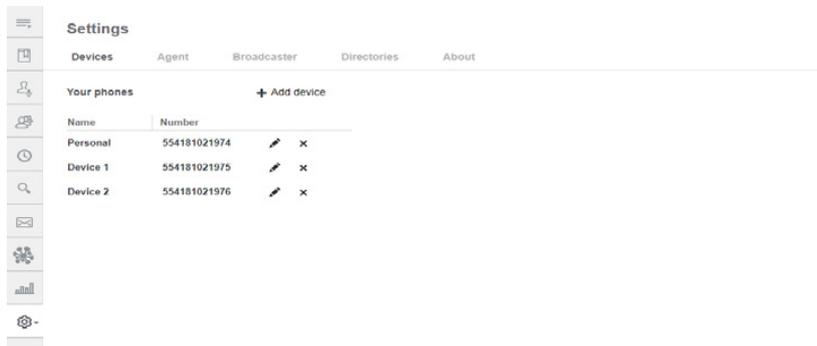
Statistiques	Définition
Temps moyen de traitement - Collaboration Web excluant le suivi-activité	La durée moyenne que vous passez à traiter des sessions de collaboration Web. Cela n'inclut pas le temps passé à l'état de suivi-activité.
Temps de traitement actuel excluant le suivi-activité	Le temps passé 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 13

Statistiques de performances personnelles et signification

4.13 Zone Paramètres

4.13.1 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.

Cliquez sur la flèche à côté de l'icône **Paramètres** afin de pouvoir :

- Voir les **messages système**
- Voir la fenêtre contextuelle d'**aide**

4.13.2 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.

4.13.2.1 Ajouter périph.

Conditions préalables

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, "Preferred device functionality"](#).

4.13.2.2 Modifier un appareil

Conditions préalables

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**.

4.13.2.3 Supprimer un équipement

Conditions préalables

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.

4.13.3 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 choisir :

- Voix
- Rappel
- E-mail
- Web chat

Notification audio

Ici, vous pouvez configurer les effets sonores. Vous pouvez :

- Mettez tout le monde en silencieux en cochant la case **Tous silencieux**
- Autorisez les notifications audio pour les options suivantes :
 - Général
 - Téléphonie
 - Discussion
 - Messages de discussion en ligne

- Média ouvert
 - Messages OpenMedia
 - Rappel
 - E-mail
- Augmentez ou diminuez le volume en utilisant le curseur de **volume**
 - Contrôlez l'équilibre du son en utilisant le curseur **Pan**

Sélection d'une langue

Dans le menu déroulant, sélectionnez votre langue préférée

Mot de passe

Modifiez votre propre mot de passe d'agent.

1. Cliquez sur **Changer le mot de passe** Une fenêtre contextuelle **Modifier le mot de passe** s'affiche.
2. Configurez les paramètres suivants :
 1. **Ancien mot de passe** : Remplissez votre ancien mot de passe
 2. **Nouveau mot de passe** : Donner un nouveau mot de passe
 3. **Confirmer le nouveau mot de passe** : Donnez à nouveau votre nouveau mot de passe
 4. Cliquez sur **Modifier**

Appareil préféré pour le démarrage

Cliquez sur le bouton radio **Utiliser le dernier appareil** pour utiliser l'appareil que vous avez utilisé précédemment. Cliquez sur le bouton radio **Toujours utiliser cet appareil** et la liste déroulante devient paramétrable. Sélectionnez l'un des appareils qui y sont répertoriés :

- Téléphone de bureau
- Téléphone intégré. Cette option est la valeur par défaut lorsque l'agent a la permission d'utiliser le WebRTC.

Vous pouvez ajouter des appareils à partir de l'onglet **Équipements**.

Barre d'équipe

Cochez la case pour activer la barre d'équipe. Si vous cochez la case **Toujours en haut** 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 **Toujours en haut** 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 à partir de la zone combinée qui contient les numéros configurés. Lorsque vous commencez un nouvel appel, sélectionnez le numéro appelant qui sera utilisé pour cet appel.

Cliquez sur le bouton radio **Par appel** pour sélectionner le numéro appelant par défaut. Cliquez sur le bouton radio **Toujours utiliser cette valeur** et la liste déroulante devient paramétrable. Sélectionnez l'un des numéros disponibles qui y sont répertoriés. Pour créer ces numéros et noms appelants, voir le chapitre **Web Manager** dans le *Guide d'Administration de Manager OpenScape Contact Center Enterprise/Agile V10 R2*.

Téléphone intégré

- Activer la réponse automatique : cochez cette case pour activer la réponse automatique.
- Activer le partage vidéo/écran : cochez cette case pour activer le partage vidéo/écran.

Note: Le partage vidéo/écran nécessite une licence dans OpenScape Contact Media Service.

4.13.4 Audio

Dans cet onglet, vous pouvez configurer les appareils audio. Pour ce faire, vous devez être configuré pour utiliser WebRTC.

- **Sortie audio** : Vous permet de choisir entre la sortie audio par défaut et les options audio existantes.
- **Microphone** : Vous permet de choisir entre le microphone par défaut et les options de microphone existantes

4.13.5 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**.
- 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**.

4.13.6 Répertoires

Tous les répertoires disponibles sont répertoriés sous cet onglet.

Pour vous y connecter, vous devez cliquer sur le bouton **Modifier** et saisir un **Nom de compte** et un **Mot de passe**. Votre responsable ou votre superviseur vous fournira les informations d'identification susmentionnées si nécessaire.

4.14 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**.

4.14.1 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 :

Icône	Type de message système
●	Informations
●	Avertissement
●	Erreur

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

4.15 Configuration de base

4.15.1 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 du 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.

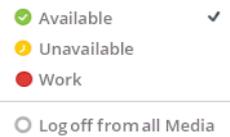
Vous êtes maintenant déconnecté du média que vous avez sélectionné.

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 14 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 14 États d'acheminement

5.2.2 Configuration de la notification toast

Note: Dans les chapitres suivants sur la gestion des contacts dans les différents médias, il est mentionné qu'une notification toast peut se produire lors de l'attribution d'un contact.

La notification toast est une fonctionnalité du navigateur, qui nécessite une configuration dépendant du navigateur.

Pour configurer cette fonction, veuillez consulter la documentation de chaque navigateur pour savoir comment modifier les paramètres afin d'autoriser les notifications et d'ajouter l'adresse web de l'Agent Portal Web.

Par exemple, veuillez consulter les liens de configuration ci-dessous pour les navigateurs suivants :

- Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/3220216>
- Firefox: <https://support.mozilla.org/en-US/kb/push-notifications-firefox>
- Edge: <https://support.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/manage-website-notifications-in-microsoft-edge-0c555609-5bf2-479d-a59d-fb30a0b80b2b>

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, "Activity Log details"](#).

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, "Active Contacts area"](#).

6.1 Lancer des appels

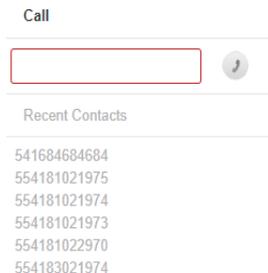
Informations générales

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, "Speed List area"](#)) ;
- les agents peuvent être appelés à partir de la zone de travail **Agent** (voir [Section 4.6, "Team List area"](#)).

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



Un appel entrant est signalé visuellement en haut de la fenêtre, sous l'en-tête, comme indiqué ci-dessus, et une notification sonore est diffusée. Si la fenêtre est réduite ou si elle est en arrière-plan, un toast est présenté avec une notification sonore.

Accepter un appel

Cliquez sur .

Vous êtes maintenant connecté à l'appelant.

6.3 Mettre en garde un appel



Traiter les appels avec le Portail agent Web

Lancer un double 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'en-tête du Portail agent Web.
Comme décrit dans la section [Section 6.1, "Lancer des appels"](#), un menu contextuel s'affiche pour saisir le numéro de téléphone de l'interlocuteur souhaité.
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.

Conditions préalables

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.

Conditions préalables

Vous êtes en communication.

Procédure

1. Cliquez sur .
Un menu est affiché.

Traiter les appels avec le Portail agent Web

Lancer des conférences

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 préalables

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 préalables

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



Conditions préalables

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 du 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.

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-

Traiter les appels avec le Portail agent Web

Fonctionnalité de l'équipement préféré

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 4.13.2, "Devices"](#) 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  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 R1 ou supérieure et que vous avez configuré le périphérique préféré comme étant un périphérique externe tel qu'un téléphone portable, vous ne pouvez pas effectuer de transfert non supervisé. Vous devez effectuer un transfert supervisé.

7 Traiter les rappels avec l'Agent Portal 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.

Conditions préalables

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, "Contact center functionality"](#).

Actions que vous pouvez effectuer lors d'un rappel

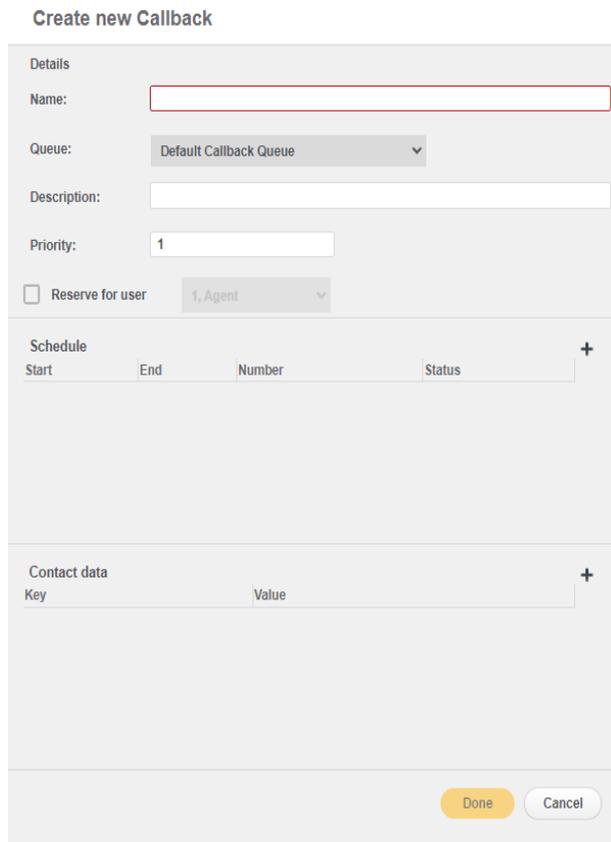
Les rappels sont similaires aux appels téléphoniques. Vous pouvez donc effectuer les mêmes actions que lors d'un contact voix : mettre en garde ou transférer un appel, lancer une conférence, etc.

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 15 Champs de la fenêtre « Créer nouveau rappel »

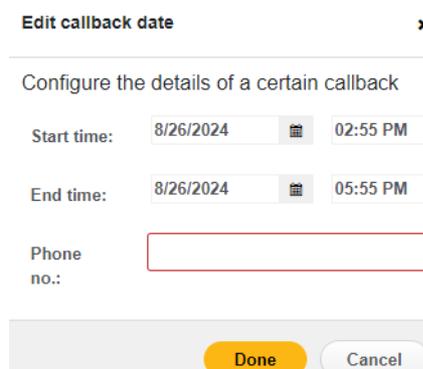
7.1.2 Gestion de l'agenda de rappel

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 :



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.

Traiter les rappels avec l'Agent Portal Web

Création d'un nouveau rappel

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.

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, "Contact center functionality"](#)).

Lorsqu'une demande de rappel vous est proposée, le panneau « Rappel actif » s'ouvre comme indiqué ci-dessous et un son de notification est émis. Si la fenêtre est réduite ou si elle est en arrière-plan, un toast est présenté avec une notification sonore.

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 l'Agent Portal 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 [Personal Performance area](#) 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 11, "360° Conversation functionality"](#).

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.

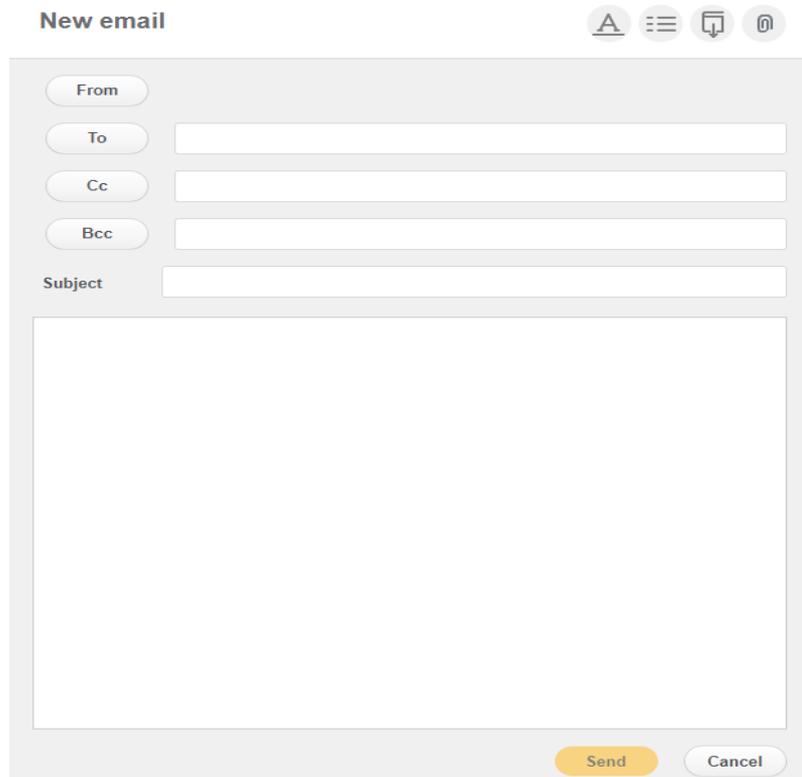
Conditions préalables

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, "Contact center functionality"](#).

8.1 Composer un nouvel e-mail

Procédure

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



Champ	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

- 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.
- 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.
- 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.
- Décrivez brièvement votre message dans le champ « Objet ».
- 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.

- 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**.
- Cliquez sur **Envoyer** pour envoyer votre message.

Note: Lors de la recherche d'un destinataire dans le LDAP (pour les champs « À », « Cc » et « Cci »), la colonne « Nom » affichera le résultat pour le champ dont le type est défini comme « Nom » et la colonne « Adresse e-mail » pour celui dont le type est défini comme « E-mail professionnel » (dans les paramètres des résultats du Répertoire du gestionnaire OSCC).

Lorsqu'il y a plus d'un champ de type « Nom » / « E-mail professionnel », la colonne « Nom » / « Adresse e-mail » affichera le résultat pour le champ situé en bas de la liste des résultats (dans les paramètres des résultats du répertoire du gestionnaire OSCC), sans tenir compte des champs précédents définis comme étant du même type.

8.2 Réception d'un message électronique

Lorsqu'un message électronique vous est attribué, une notification sonore est émise et l'Agent Portal Web passe automatiquement à la zone de travail **Contacts actifs**. En outre, le panneau **E-mail actif** s'affiche à l'écran. Si la fenêtre est réduite ou si elle est en arrière-plan, un toast est présenté avec une notification sonore.

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 .
Pour plus d'informations, voir [Appendix B, "Spell Checker"](#).
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 ;

Gérer les e-mails avec le Portail agent Web

Gérer les e-mails entrants

- 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 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 l'Agent Portal Web

Conditions préalables

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, "Contact center functionality"](#).

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 attribuée, une notification sonore est diffusée. En outre, la zone **Contacts actifs** s'affiche avec le panneau **Collaboration Web active**. Le panneau Collaboration Web active contient la question d'origine du client ainsi que les réponses envoyées par le système. Si la fenêtre est réduite ou si elle est en arrière-plan, un toast est présenté avec une notification sonore.

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

Lorsqu'un nouveau message de collaboration web est reçu, une notification sonore est diffusée. Le panneau Collaboration Web active contient la question d'origine du client ainsi que les réponses envoyées par le système. Si la fenêtre est réduite ou si elle est en arrière-plan, un toast est présenté avec une notification sonore.

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 émoticon dans un message Collaboration Web

Les émoticons, 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'émoticon adapté. L'émoticon 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.

Traitement des sessions de Collaboration Web avec l'Agent Portal Web

Réponse à un contact Collaboration Web

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 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

Traitement des sessions de Collaboration Web avec l'Agent Portal Web

Post-traitement d'une session de Collaboration Web

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.

Procédure

1. Dans le panneau **Collaboration Web active**, allez dans l'onglet **Post-traitement**.
2. Cochez la case pour 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 Gestion des messages OpenMedia avec Agent Portal Web

La majeure partie du travail de gestion des messages OpenMedia s'effectue dans l'espace de travail **Contacts actifs** et plus particulièrement dans le panneau de **contact Active OpenMedia** qui comprend les onglets suivants :

- Session
- Détails
- Conclure
- Conversation 360°

Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 10.2, "Traitement des messages OpenMedia entrants"](#).

Les messages OpenMedia en suspens (c'est-à-dire les contacts qui ont été reportés) sont stockés dans l'espace des **messages OpenMedia reportés** et peuvent être récupérés lorsque vous êtes prêt à les traiter à nouveau. Pour obtenir plus d'informations, voir [Section 10.2.1.1, "Reprendre un message OpenMedia"](#).

Lors du traitement d'un message OpenMedia, **Conversation 360°** vous permet d'avoir une vue d'ensemble de toutes les interactions que le client a eues avec le centre de contact. Cela comprend les appels téléphoniques précédents, les rappels, les courriels, les sessions de collaboration Web et les interactions OpenMedia. Pour obtenir plus d'informations, voir [Chapter 11, "360° Conversation functionality"](#).

Conditions préalables

Pour pouvoir travailler avec les connecteurs OpenMedia de Agent Portal Web, vous devez être autorisé par l'administrateur du centre de contact. Vous pouvez ensuite vous connecter aux connecteurs comme décrit dans [Section 5.1, "Logging on to and off from the OpenScape Contact Center"](#).

10.1 Réception de messages OpenMedia

Lorsqu'une nouvelle session OpenMedia vous est attribuée, une notification sonore est diffusée. En outre, la zone **Contacts actifs** et le panneau **OpenMedia actif** s'affichent. Le panneau OpenMedia actif contient la question initiale du client ainsi que toutes les réponses envoyées par le système. Si la fenêtre est réduite ou si elle est en arrière-plan, un toast est présenté avec une notification sonore.

Lorsqu'un message OpenMedia est reçu, une notification sonore est diffusée et le portail Web de l'agent bascule automatiquement vers l'espace de travail **Contacts actifs**. Le panneau de **message OpenMedia** apparaît également à

Gestion des messages OpenMedia avec Agent Portal Web

Traitement des messages OpenMedia entrants

l'écran. Le panneau OpenMedia actif contient la question initiale du client ainsi que toutes les réponses envoyées par le système. Si la fenêtre est réduite ou si elle est en arrière-plan, un toast est présenté avec une notification sonore.

Le message du client est affiché dans la partie supérieure du panneau de **messages OpenMedia**, tandis que la **zone de saisie du message** est affichée dans la partie inférieure, où vous pouvez taper votre réponse.

S'il s'agit d'un message en temps réel (par exemple un message de chat), vous devez cliquer sur **Déconnecter** pour mettre fin à la session.

10.2 Traitement des messages OpenMedia entrants

Les options suivantes sont disponibles lors du traitement d'un message OpenMedia :

Bouton	Fonction	Signification
	Différer	Diffère le message OpenMedia entrant. Par exemple, le traitement de ce message est reporté car des informations doivent être obtenues.
	Transférer	Transférer le message OpenMedia à un autre agent. Voir Section 10.2.2, "Transférer un message OpenMedia" .
	Replacer en file d'attente	Transfère le message OpenMedia vers une autre file d'attente. Cela peut être utile si un client a envoyé une demande à la mauvaise file d'attente. Voir Section 10.2.3, "Remplacer en file d'attente d'un message OpenMedia" .
	Rejeter	Supprimer les messages OpenMedia qui ne sont pas traités. Lorsque vous appuyez sur le bouton, différents motifs vous sont présentés. Sélectionnez celle qui s'applique, le message OpenMedia est alors supprimé.
	Imprimer	Imprimer le message OpenMedia à l'aide d'une imprimante connectée au PC ou au réseau.

10.2.1 Report d'un message OpenMedia

Si vous préférez traiter un message OpenMedia ultérieurement, vous pouvez le différer. Lorsque vous reportez un message OpenMedia, il se voit attribuer le statut **Différé** et est répertorié dans la zone **Messages différés OpenMedia**. Lorsque vous êtes prêt, vous pouvez reprendre le traitement du message OpenMedia.

Si vous ne reprenez pas le traitement d'un message OpenMedia dans un certain délai, il vous est remplacé en file d'attente.

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

Procédure

Dans le panneau du **message OpenMedia actif**, cliquez sur  pour reporter le message.

10.2.1.1 Reprendre un message OpenMedia

Procédure

1. Passez à la zone **Messages OpenMedia différés**.
2. Dans la liste affichée, placez votre curseur sur le message OpenMedia que vous souhaitez reprendre et, à l'extrême droite, cliquez sur .
3. Le message est rétabli dans la zone **Contacts actifs**.

10.2.2 Transférer un message OpenMedia

Procédure

1. Dans le panneau **message OpenMedia actif**, cliquez sur .
2. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez l'agent auquel vous souhaitez transférer le message.
3. Le message est transféré.

10.2.3 Remplacer en file d'attente d'un message OpenMedia

Vous pouvez remettre en file d'attente un message OpenMedia que vous êtes en train de traiter.

Avant de renvoyer le message, vous pouvez taper un message dans la zone de message pour expliquer pourquoi vous le renvoyez.

Procédure

1. Dans le panneau **message OpenMedia actif**, 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.

10.2.4 Supprimer un message OpenMedia

Vous pouvez rejeter un message OpenMedia (par exemple, lorsque vous recevez un message qui ne nécessite pas de réponse).

Lorsque vous rejetez un message OpenMedia, le message ne nécessite plus d'attention. Toutefois, vous pouvez toujours retrouver le contact et consulter ses détails dans la zone **Messages différés OpenMedia** .

Procédure

1. Dans le panneau **message OpenMedia actif**, cliquez sur .
2. Sélectionnez un motif de rejet.

10.2.5 Impression d'un message OpenMedia

Procédure

1. Dans le panneau de **messages Active OpenMedia** , cliquez sur .

10.2.6 Récapitulation d'un message OpenMedia

Utilisez l'onglet **Conclure** dans le panneau de **message Active OpenMedia** pour saisir les motifs de récapitulation et montrer comment vous avez terminé le contact.

Si le paramètre **Motif de conclusion obligatoire** est activé pour vous dans l'application Manager, vous devez sélectionner au moins un motif de conclusion.

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.

Si vous décidez de reporter un message OpenMedia ou de consulter le message OpenMedia, le système n'enregistre pas les motifs de clôture qui ont été saisis.

Procédure

1. Dans le panneau du **message OpenMedia actif** , cliquez sur l'onglet **Conclure** .
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.

11 Fonctionnalité Conversation 360°

Conditions préalables

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.

11.1 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.

12 Utilisation de la barre de vitesse et de la barre d'équipe

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

- [Section 12.1, "Barre de vitesse"](#)
- [Section 12.2, "Barre d'équipe"](#)

12.1 Barre de vitesse

S'il y a des personnes dans la **liste de vitesse** que vous contactez souvent, vous pouvez ajouter leur nom à la **barre de vitesse**, de sorte que vous pouvez les contacter à partir de n'importe quel écran du Agent Portal Web, sans avoir à ouvrir la liste de vitesse.

Vous pouvez consulter les événements du calendrier d'autres personnes en sélectionnant le nom de la personne dans la **barre de vitesse**.

La **barre de vitesse** se trouve dans l'en-tête de l'Agent Portal Web et peut contenir un maximum de 25 entrées. Chaque entrée peut comporter plusieurs numéros de téléphone.

Vous pouvez désactiver la **barre de vitesse** en cliquant sur la flèche située à côté de votre nom d'utilisateur et en sélectionnant l'option **Déverrouiller la barre de vitesse**. Vous pouvez alors déplacer la **barre de vitesse** déverrouillée sur votre écran à l'endroit de votre choix.

Si vous souhaitez rétablir la position par défaut de la **barre de vitesse**, vous pouvez soit fermer la fenêtre de la barre d'accélération désactivée, soit cliquer sur la flèche située à côté de votre nom d'utilisateur et désélectionner l'option **Déverrouiller la barre de vitesse**.

Pour configurer la **barre de vitesse**, reportez-vous à la section [Section 4.13.3, "Agent"](#).

12.1.1 Ajout d'une entrée à la barre de vitesse

1. Ouvrez la zone de travail **Liste de vitesse**.
2. Placez le curseur sur le contact que vous souhaitez ajouter à la Barre de vitesse.
3. Cliquez sur .
4. Le contact est maintenant ajouté à la barre d'outils.

12.1.2 Supprimer une entrée de la Barre de vitesse

Il existe deux façons de supprimer une entrée de la Barre de vitesse :

Option 1

1. Dans la Barre de vitesse, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nom du contact que vous souhaitez supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**.
3. Le contact est maintenant supprimé de la Barre de vitesse.

Option 2

1. Ouvrez la zone de travail **Liste de vitesse**.
2. Placez le curseur sur le contact que vous souhaitez supprimer de la Barre de vitesse.
3. Cliquez sur  .
4. Le contact est maintenant supprimé de la Barre de vitesse.

12.1.3 Appeler une personne dans la barre de vitesse

1. Cliquez sur le nom de la personne que vous souhaitez appeler.
2. L'appel est immédiatement lancé.

Note: Si un contact possède plusieurs numéros de téléphone, un menu contextuel s'affiche avec les numéros de téléphone disponibles. Sélectionnez le numéro de téléphone que vous souhaitez appeler.

12.1.4 Intégration du calendrier Exchange dans la Barre de vitesse

1. Cliquez sur le nom de la personne pour laquelle vous souhaitez consulter les événements du calendrier, puis cliquez sur l'option **Calendrier**.
2. Une nouvelle fenêtre s'ouvre avec le calendrier de l'utilisateur correspondant sur un écran par semaine. Dans cette fenêtre de calendrier, il est possible de choisir entre le mode **Semaine** et le mode **Événements**. Par défaut, la semaine en cours est présentée, mais il est également possible de sélectionner la semaine à afficher.

Note: Si plusieurs adresses électroniques sont disponibles dans la barre d'adresse, une fenêtre modale est présentée à l'agent afin qu'il/elle puisse choisir l'adresse e-mail à utiliser dans le calendrier.

Si l'agent clique sur une adresse e-mail, l'outil de l'e-mail configuré dans l'OS s'ouvre avec l'adresse e-mail déjà sélectionnée comme destination.

12.2 Barre d'équipe

S'il y a des personnes dans la **liste d'équipe** que vous contactez souvent, vous pouvez ajouter leur nom à la **barre d'équipe**, de sorte que vous pouvez les contacter à partir de n'importe quel écran du Agent Portal Web, sans avoir à ouvrir la liste de vitesse.

La **barre d'équipe** se trouve dans l'en-tête de l'Agent Portal Web et peut contenir un maximum de 25 entrées.

Vous pouvez désactiver la **barre d'équipe** en cliquant sur la flèche située à côté de votre nom d'utilisateur et en sélectionnant l'option **Déverrouiller la barre d'équipe**. Vous pouvez alors déplacer la **Barre d'équipe** déverrouillée sur votre écran à l'endroit de votre choix.

Si vous souhaitez rétablir la position par défaut de la **barre d'équipe**, vous pouvez soit fermer la fenêtre de la barre d'accélération désactivée, soit cliquer sur la flèche située à côté de votre nom d'utilisateur et désélectionner l'option **Déverrouiller la barre d'équipe**.

Pour configurer la **barre d'équipe**, reportez-vous à la section [Section 4.13.3, "Agent"](#).

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

1. Ouvrez la zone de travail **Liste d'équipe**.
2. Placez le curseur sur le agent que vous souhaitez ajouter à la Barre d'équipe.
3. Cliquez sur  .
4. Le agent est maintenant ajouté à la Barre d'équipe.

12.2.2 Supprimer une entrée de la Barre d'équipe

Il existe deux façons de supprimer une entrée de la Barre d'équipe :

Option 1

1. Dans la Barre d'équipe, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nom du contact que vous souhaitez supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**.
3. L'agent est maintenant supprimé de la Barre d'équipe.

Option 2

1. Ouvrez la zone de travail **Liste d'équipe**.
2. Placez le curseur sur le agent que vous souhaitez supprimer de la Barre d'équipe.
3. Cliquez sur  .
4. Le contact est maintenant supprimé de la Barre d'équipe.

12.2.3 Appeler un agent à l'aide de la Barre d'équipe

1. Cliquez sur le nom de l'agent que vous souhaitez appeler.
2. L'appel est immédiatement lancé.

12.2.4 Discuter avec un agent à l'aide de la Barre d'équipe

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nom de l'agent avec lequel vous souhaitez discuter.
2. Cliquez sur **Démarrer la discussion**.
3. Une nouvelle session de discussion est immédiatement lancée.

13 CLIP pour les appels sortants

La présentation de l'identification de la ligne appelante (CLIP) pour l'Agent Portal Web ne peut être utilisée que pour les appels sortants. Vous pouvez choisir les numéros sortants à partir d'un menu déroulant de numéros disponibles.

La fonctionnalité CLIP n'affecte pas la fonctionnalité de rappel en vigueur concernant la définition du numéro de l'appelant.

Une liste de numéros appelants doit être configurée par client.

La fonctionnalité CLIP est valable pour tous les appels sortants : à partir du bouton Passer un appel, de la liste rapide, de la recherche dans le répertoire et du journal d'activité.

Pour utiliser la fonctionnalité CLIP, voir [Section 4.13.3, "Agent"](#)

Note: La sélection du CLIP n'est pas disponible pour la liste d'équipe car elle n'est pas nécessaire pour les appels internes.

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

14 Discuter avec d'autres agents et superviseurs

Ce chapitre analyse le fonctionnement de base de la fonction de discussion disponible dans le portail Web des agents.

La discussion se fait en dehors de la fenêtre principale de Agent Portal Web, dans des fenêtres contextuelles séparées, afin de ne pas affecter vos autres tâches. Par conséquent, vous pouvez discuter avec d'autres agents/superviseurs même lorsque vous traitez des appels, des courriels ou des sessions de collaboration sur le web.

Vous pouvez participer à plusieurs sessions de chat avec différents agents/superviseurs en même temps. Toutefois, le nombre maximum de participants par fenêtre de discussion est limité à deux.

Vous pouvez également envoyer un message à un agent/superviseur même s'il est **hors ligne**. OpenScape Contact Center enverra votre (vos) message(s) lorsqu'il(s) se reconnectera(ont) à Agent Portal Web.

Note: Après la déconnexion de Agent Portal Web, tous les messages échangés sont effacés.

Conditions préalables

Pour pouvoir travailler avec le système de discussion de Agent Portal Web, vous devez être autorisé par l'administrateur du centre de contact.

14.1 Démarrer une nouvelle session de discussion

Les sessions de discussion peuvent être lancées de la manière suivante :

- Par le biais de la liste d'équipe :
Voir [Section 4.6.6, "Chatting with an agent from the Team List"](#) pour plus de détails
- Par la barre d'équipe :
Voir [Section 12.2.4, "Chatting with an agent using the Team Bar"](#)

14.2 Gestion des sessions de discussions entrantes

Lorsqu'un autre agent démarre une session de discussion avec vous, une notification s'affiche dans la partie inférieure droite de l'écran.

Il suffit de cliquer sur le nom de l'autre partie pour ouvrir la fenêtre de discussion.

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

Fonctions

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.

Lorsqu'un téléphone de bureau (téléphone physique ou téléphone logiciel) est enregistré auprès du même abonné SIP que le téléphone intégré, les points suivants sont observés. Par conséquent, cette configuration n'est pas recommandée.

- 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 Vidéo WebRTC et partage d'écran

Introduction

Cette fonctionnalité vous permet d'interagir avec vos clients en utilisant la vidéo et le partage d'écran. Les contacts seront démarrés indépendamment de tout autre contact provenant d'autres médias. Cependant, cette fonctionnalité dépend du téléphone intégré WebRTC et fonctionne en complément de celui-ci. Vous devez sélectionner un contact à partir de la page web de votre entreprise construite avec le composant **Cliquer sur le Contact**.

Plus précisément, cette fonctionnalité:

- Configure les appareils qui seront utilisés pour la vidéo et le partage d'écran.
- Permet à l'Agent Portal Web d'afficher le partage d'écran ou la vidéo du client.
- Permet à l'Agent Portal Web de commencer à partager son écran ou sa vidéo au cours d'un appel.

Exigences

Vous devez disposer d'une caméra correctement configurée et les navigateurs pris en charge doivent avoir l'autorisation d'y accéder.

Fonctions

Les fonctionnalités suivantes sont disponibles :

- **Partage d'écran** - Vous pouvez commencer à partager votre écran. Selon le navigateur sur lequel vous exécutez Agent Portal Web, vous pouvez choisir l'écran entier, une application ou un onglet à partager avec le client.
- **Activer la caméra** - Vous pouvez lancer une vidéo pendant un appel.
- **Modifier les paramètres vidéo** - Vous pouvez sélectionner la caméra à utiliser avant d'activer la vidéo. Pour ce faire, cliquez sur **Paramètres audio et vidéo** ou accédez à l'onglet **Audio et Vidéo** situé dans le menu **Paramètres**.

- **Aperçu de la caméra** - Vous pouvez tester votre caméra avec l'aperçu de la caméra. Naviguez vers **Paramètres > Audio et Vidéo**. Vous verrez un aperçu de l'appareil choisi dans la liste Caméra.

Note: Ne configurez pas le poste téléphonique intégré, configuré pour utiliser le partage vidéo/écran, comme un poste téléphonique intégré de l'agent à enregistrer (poste enregistré).

Note: Ne configurez pas le poste téléphonique intégré, configuré pour utiliser le partage vidéo/écran, avec la fonction Agent de surveillance silencieuse dans OpenScape Voice.

17 Le Portail agent Web est une application de bureau

17.1 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.

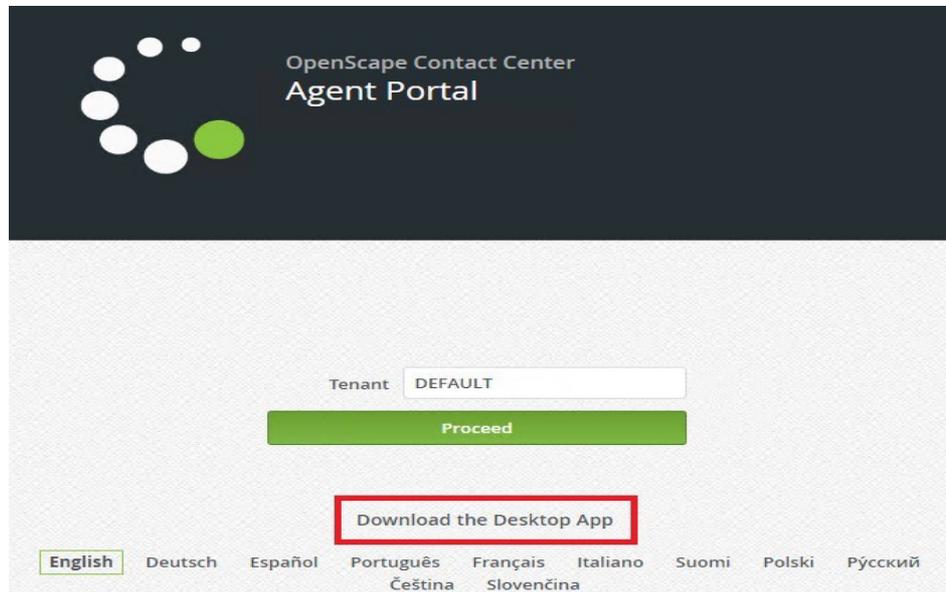
Electron JS intègre un site Web, mais fonctionne comme une application de bureau. Il est donc possible de prendre en charge des fonctions qui sont bloquées par les navigateurs, comme par exemple :

- 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.

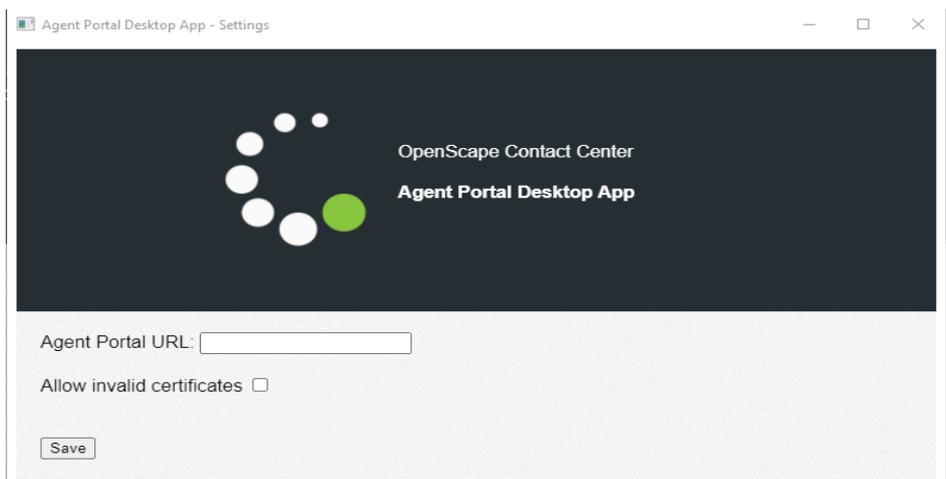
Le Portail agent Web est une application de bureau

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.

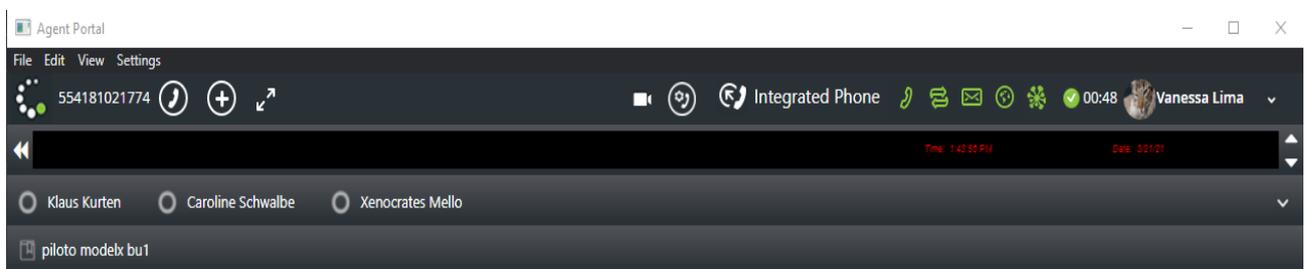
Si l'utilisateur choisit de mettre à jour, un nouveau fichier d'installation sera téléchargé et le processus d'installation démarrera automatiquement. En outre, l'instance en cours d'exécution de l'application sera fermée.

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.

17.2 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.

Le Portail agent Web est une application de bureau

Fonctions

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 + SHIFT + F4	Lancer un nouvel appel
CTRL + F12	Déconnecter
CTRL + F6	Mettre en garde
CTRL + F7	Reprendre
CTRL + F8	Transférer
CTRL + SHIFT + F4	Consulter
CTRL + F11	Conférence
Ctrl + Alt + M	*A*ctiver/désactiver le mode silencieux
Ctrl + Alt + K	Basculer/Désactiver le *C*lavier
Ctrl + Alt + V	Démarrer/arrêter la *V*idéo
Ctrl + Alt + S	Démarrer/Arrêter le *P*artage d'écran
Ctrl + Alt + D	Déverrouiller/*V*errouiller

Table 16 Touches de raccourci

REMARQUE : les limitations suivantes s'appliquent :

- La sélection des motifs d'indisponibilité et de travail ne peut pas être effectuée à l'aide des touches fléchées.
- Les touches de raccourci ne fonctionnent que lorsque la fenêtre principale de Agent Portal Web est sélectionnée (et non 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

Table 17 Raccourcis par défaut - Fonctions générales

Fonctions générales	Touche d'accès	Raccourci Chrome	Raccourci Firefox
État d'acheminement (présence)	R	Alt + R	Alt + Maj + R

Table 17 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 18 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 19 Raccourcis par défaut - Onglets de la barre de gauche

