



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Mitel OpenScape Business

myAgent

Guide de l'utilisateur

06/2025

## **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](mailto: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

<b>1 Historique des changements.....</b>	<b>7</b>
1.1 Historique des améliorations.....	10
<b>2 A propos de cette documentation.....</b>	<b>12</b>
2.1 Types de thèmes.....	12
2.2 Conventions de présentation des informations.....	12
<b>3 Introduction.....</b>	<b>13</b>
3.1 myAgent.....	13
3.2 Éléments de l'interface utilisateur.....	13
<b>4 Installation et démarrage de myAgent.....</b>	<b>18</b>
4.1 Installation myAgent.....	18
4.2 Démarrage myAgent.....	19
4.3 Désinstallation myAgent.....	20
4.4 Mise à jour automatique.....	21
4.4.1 Exécution des mises à jour automatiques.....	21
<b>5 Premiers pas.....</b>	<b>22</b>
5.1 Connexion à une file d'attente.....	22
<b>6 Fonctions pour les agents.....</b>	<b>23</b>
6.1 Files d'attente.....	23
6.1.1 Connexion à une file d'attente.....	23
6.1.2 Déconnexion d'une file d'attente.....	23
6.2 Appels en direct.....	24
6.2.1 Ouverture ou fermeture du panneau Appels en direct.....	25
6.2.2 Trier les appels en direct.....	26
6.2.3 Regroupement des appels en direct.....	26
6.3 Traitement des appels.....	26
6.3.1 Réponse à un appel.....	28
6.3.2 Modification des coordonnées de l'appelant actuel.....	28
6.3.3 Ajout d'une note pour l'appelant actuel.....	28
6.3.4 Modification d'une note pour l'appelant actuel.....	28
6.3.5 Affichage de l'historique de l'appelant.....	29
6.3.6 Fin d'un appel.....	29
6.3.7 Spécification d'une cause de post-traitement.....	29
6.3.8 Redevenir disponible après un appel manqué.....	30
6.4 Traitement des fax et des e-mails.....	30
6.4.1 Affichage d'un fax.....	31
6.4.2 Acceptation d'un e-mail.....	31
6.4.3 Réponse à un fax.....	31
6.4.4 Réponse à un e-mail.....	32
6.4.5 Fin d'un fax.....	32
6.4.6 Compléter un e-mail.....	32
6.4.7 Programmation d'un fax pour le suivi.....	32
6.4.8 Programmation d'un e-mail pour le suivi.....	33
6.4.9 Affichage de l'historique de l'expéditeur du fax.....	33
6.4.10 Affichage de l'historique de l'expéditeur de l'e-mail.....	33
6.4.11 Spécification d'une cause de post-traitement pour un fax.....	33
6.4.12 Spécification d'une cause de post-traitement pour un e-mail.....	34
6.4.13 Transfert d'un fax vers une file d'attente.....	34

6.4.14 Envoi d'un e-mail au nom de la file d'attente.....	35
6.5 Post-traitement.....	35
6.5.1 Extension du post-traitement.....	35
6.5.2 Fin du post-traitement.....	35
6.6 Pause.....	36
6.6.1 Début de pause.....	36
6.6.2 Fin de pause.....	36
6.7 Rappel d'agent.....	36
6.7.1 Rappel.....	37
6.7.2 Fermeture d'un rappel.....	37
6.7.3 Reprogrammation d'un rappel.....	37
6.8 Fonctions d'appel.....	37
6.8.1 Lancer un appel.....	38
6.8.2 Passer un appel à partir de la liste des appels.....	39
6.8.3 Passer un appel à partir de l'annuaire interne.....	39
6.8.4 Passer un appel à l'aide d'un bouton de poste opérateur.....	39
6.8.5 Mettre un appel en garde.....	40
6.8.6 Transfert d'un appel vers un agent.....	40
6.8.7 Transfert d'un appel vers une file d'attente.....	40
6.8.8 Transfert d'un appel à l'aide d'un bouton de poste opérateur.....	41
6.8.9 Réponse à un appel pour un agent.....	41
6.8.10 Réponse à un appel à l'aide d'un bouton de poste opérateur.....	42
6.8.11 Enregistrement d'un appel.....	42
6.8.12 Demande d'aide aux superviseurs ou aux administrateurs.....	43
6.9 Liste des appels.....	44
6.9.1 Ouverture ou fermeture du panneau Liste des appels.....	45
6.9.2 Filtrage de la liste des appels.....	46
6.9.3 Affichage de l'historique d'un appelant.....	47
6.9.4 Affichage de l'historique d'un expéditeur de fax.....	47
6.9.5 Affichage de l'historique de l'expéditeur d'un e-mail.....	47
6.9.6 Écoute de l'enregistrement d'un appelant.....	48
6.10 Historique Appelant.....	48
6.11 Panneau mural (détails de la file d'attente).....	49
6.11.1 Affichage du panneau mural.....	50
6.12 Niveau de service.....	50
6.12.1 Affichage du graphique Niveau de service.....	50
6.13 Temps moyens.....	51
6.13.1 Affichage du graphique Temps moyens.....	51
<b>7 Fonctions pour les superviseurs ou les administrateurs.....</b>	<b>52</b>
7.1 Panneau mural Visual.....	52
7.1.1 Affichage du panneau mural Visual.....	52
7.1.2 Configuration du panneau mural Visual.....	53
7.2 Affectation des agents.....	53
7.2.1 Affectation des agents aux files d'attente.....	56
7.2.2 Modification de l'affectation de l'agent.....	58
7.2.3 Déplacement d'agents entre files d'attente.....	59
7.2.4 Suppression d'agents de la file d'attente.....	60
7.2.5 Changement d'état de l'agent.....	60
7.2.6 Personnalisation de l'affichage de Liste de liaison agent.....	60
7.2.7 Affichage de la fenêtre Liaison avec une file d'attente Agent.....	60
7.3 Contrôle des appels et demande d'assistance.....	61
7.3.1 Enregistrer des appels en tant que superviseur ou administrateur.....	62
7.3.2 Sauvegarder l'enregistrement d'un appel.....	62
7.3.3 Envoi de l'enregistrement d'un appel par e-mail.....	63
7.3.4 Enregistrement d'un fax.....	63

7.3.5 Envoi d'un fax par e-mail.....	63
7.3.6 Enregistrement d'un e-mail au format EML.....	64
7.3.7 Envoi d'un message par e-mail.....	64
7.3.8 Contrôle des appels (en fonction du pays).....	65
7.3.9 Remplacer un appel.....	65
7.3.10 Modifier la position d'un appel dans la file d'attente.....	65
7.3.11 Acceptation des demandes d'assistance.....	65
<b>7.4 Surveiller les files d'attente.....</b>	<b>66</b>
7.4.1 Activation ou désactivation de la fenêtre contextuelle d'alarme.....	67
7.4.2 Activation ou désactivation de la tonalité d'avertissement.....	67
<b>7.5 Autres fonctionnalités.....</b>	<b>68</b>
7.5.1 Suppression des notes de l'appelant.....	68
<b>8 Répertoires.....</b>	<b>69</b>
8.1 Ouverture ou fermeture du panneau Annuaire interne.....	71
8.2 Recherche dans les annuaires.....	72
8.3 Tri de l'annuaire interne.....	73
8.4 Filtrage de l'annuaire interne.....	73
<b>9 Messagerie instantanée.....</b>	<b>74</b>
9.1 Ouverture ou fermeture de messages instantanés.....	74
9.2 Envoi d'un message instantané.....	74
9.3 Envoi d'un message instantané depuis Composer/Rechercher.....	75
9.4 Envoi d'un message instantané à partir de l'annuaire interne.....	75
9.5 Envoi d'un message instantané à partir des boutons P.O.....	76
9.6 Suppression d'un message instantané.....	77
9.7 Sortie d'une conversation par message instantané.....	77
<b>10 Boutons P.O.....</b>	<b>79</b>
10.1 Ouverture ou fermeture du panneau Boutons P.O.....	79
10.2 Tri des boutons de poste opérateur.....	80
10.3 Affectation d'un abonné à un bouton de poste opérateur.....	80
10.4 Suppression d'un abonné à partir d'un bouton de poste opérateur.....	81
10.5 Affichage des photos des utilisateurs sur les boutons de poste opérateur.....	81
<b>11 Rapports.....</b>	<b>82</b>
11.1 Création de rapports.....	86
<b>12 État de présence.....</b>	<b>88</b>
12.1 Modification de l'état de présence d'un abonné.....	89
12.2 Changement de l'état de présence d'un abonné en Bureau.....	90
12.3 Modification de l'état de la file d'attente d'un abonné.....	90
12.4 Service CallMe.....	91
12.4.1 Activer le service CallMe.....	91
<b>13 Fonctions des panneaux.....</b>	<b>93</b>
13.1 Masquage d'un panneau.....	93
13.2 Affichage d'un panneau.....	93
13.3 Interversion des panneaux.....	94
13.4 Zoom avant ou zoom arrière sur un panneau.....	95
13.5 Ouverture du menu des options d'un panneau.....	96
<b>14 Configuration.....</b>	<b>97</b>
14.1 Mes données personnelles.....	98
14.1.1 Définition de numéros de téléphone supplémentaires.....	98
14.1.2 Spécification de l'adresse e-mail.....	99
14.1.3 Modification du mot de passe.....	99
14.2 Ma photo.....	100

14.2.1 Chargement d'une image.....	100
14.2.2 Suppression d'une image.....	100
14.3 Apparence.....	101
14.3.1 Changement de la langue de l'interface utilisateur.....	101
14.3.2 Changement de la couleur de l'interface utilisateur.....	101
14.3.3 Affichage des photos des utilisateurs sur les boutons de poste opérateur.....	101
14.4 Notifications.....	102
14.4.1 Fenêtres d'application / fenêtres de file d'attente d'écran.....	103
14.4.1.1 Activer ou désactiver l'affichage d'une fenêtre contextuelle lors de la prise d'un appel.....	103
14.4.1.2 Activer ou désactiver de la fenêtre contextuelle lors de l'acceptation d'un appel.....	103
14.4.1.3 Activation ou désactivation de la fenêtre principale en cas de fin d'appel.....	104
14.4.1.4 Réduire la fenêtre principale à la fin d'un appel.....	104
14.4.1.5 Activation ou désactivation de l'écran contextuel de Prise de focus.....	105
14.4.2 Alarme.....	105
14.4.2.1 Activation ou désactivation de la fenêtre principale en cas d'alarme.....	105
14.4.2.2 Jouer des tonalités d'alarme pour une condition d'alarme.....	105
14.4.3 Notifications de toasts (fenêtre contextuelle).....	106
14.4.3.1 Affichage de la fenêtre contextuelle sur les appels entrants.....	106
14.4.3.2 Affichage de la fenêtre contextuelle sur les appels sortants.....	106
14.4.3.3 Affichage d'une fenêtre contextuelle pour les appels manqués.....	107
14.4.3.4 Affichage d'une fenêtre contextuelle lors de la réception de messages instantanés.....	107
14.4.3.5 Affichage de la fenêtre contextuelle sur les demandes d'assistance.....	108
14.5 Boutons de poste opérateur.....	108
14.5.1 Réorganisation des boutons de poste opérateur.....	108
14.5.2 Ajout d'onglets aux boutons de poste opérateur.....	109
14.5.3 Suppression de boutons de poste opérateur.....	109
14.5.4 Affectation des boutons de poste opérateur.....	110
14.5.5 Copie des boutons de poste opérateur d'un utilisateur.....	110
14.5.6 Modification du numéro des boutons de poste opérateur.....	111
14.6 Visibilité de la file d'attente.....	112
14.6.1 Personnalisation de l'affichage des files d'attente.....	112
14.7 Touches de raccourci.....	112
14.7.1 Activation ou désactivation des touches de raccourci globales.....	113
14.7.2 Configuration des touches de raccourci de l'application.....	113
14.7.3 Réinitialisation des touches de raccourci de l'application.....	113
14.8 Sensibilité.....	114
14.8.1 Autoriser d'autres utilisateurs à copier votre disposition BLF.....	114
14.8.2 Permettre aux utilisateurs de voir les détails de l'appelant.....	114
14.9 Divers.....	114
14.9.1 Configuration d'une méthode de transfert.....	114
14.9.2 Activation ou désactivation de Live Search.....	115
<b>15 Démarrage de VSAdmin.....</b>	<b>116</b>
<b>16 Annexe.....</b>	<b>117</b>
16.1 Fonctions soumises à autorisation pour les agents.....	117
16.2 Remarques sur l'utilisation simultanée de myAgent et des clients UC Suite.....	118
16.3 Remarques sur l'utilisation des téléphones DECT.....	120
16.4 Restrictions lors de l'utilisation de fonctionnalités système.....	121
16.5 Formats des numéros d'appel.....	121
16.6 Affichage des manques du système.....	122
<b>Index.....</b>	<b>124</b>

# 1 Historique des changements

Les modifications mentionnées dans la liste suivante sont cumulatives.

## Modifications dans V3R3 FR2

Chapitres concernés	Description de la modification
-	Mises à jour pour la refonte de l'UI des notifications - tous les sous-chapitres

## Modifications dans V3R3 FR1

Chapitres concernés	Description de la modification
Affichage d'une fenêtre contextuelle lors de la réception de messages instantanés à la page 107	Nouveaux chapitres
Répertoires à la page 69	Ajout d'informations concernant les paramètres de l'utilisateur et la mise à jour de la licence.
InstallationmyAgent à la page 18 DémarragemyAgent à la page 19	Ajout de l'option du nom d'hôte pendant le processus d'installation.
Liste des appels à la page 44	La colonne Agent/Etat indique si l'appel a été transféré.
Reprogrammation d'un rappel à la page 37	Ajout d'une étape où un agent spécifique peut être sélectionné pour effectuer le rappel.
Panneau mural (détails de la file d'attente) à la page 49	Mise à jour des noms de colonnes.
Touches de raccourci à la page 112	La configuration n'est pas migrée lors de la mise à jour du système.
Divers à la page 114	
État de présence à la page 88	Mises à jour des images d'utilisateurs avec l'état de présence.
Boutons P.O. à la page 79	

## Modifications dans V3R3

Chapitres concernés	Description de la modification
État de présence à la page 88	Mises à jour et nouveau chapitre sur la licence myAttendant et le statut de l'utilisateur.
Modification de l'état de la file d'attente d'un abonné à la page 90	

## Historique des changements

Chapitres concernés	Description de la modification
<p><a href="#">Ouverture ou fermeture du panneau Appels en direct</a> à la page 25</p> <p><a href="#">Trier les appels en direct</a> à la page 26</p> <p><a href="#">Regroupement des appels en direct</a> à la page 26</p> <p><a href="#">Transfert d'un fax vers une file d'attente</a> à la page 34</p> <p><a href="#">Ouverture ou fermeture du panneau Annuaire interne</a> à la page 71</p> <p><a href="#">Filtrage de l'annuaire interne</a> à la page 73</p> <p><a href="#">Ouverture ou fermeture de messages instantanés</a> à la page 74</p> <p><a href="#">Envoi d'un message instantané à partir de l'annuaire interne</a> à la page 75</p> <p><a href="#">Envoi d'un message instantané depuis Composer/Rechercher</a> à la page 75</p> <p><a href="#">Envoi d'un message instantané à partir des boutons P.O.</a> à la page 76</p> <p><a href="#">Affichage des photos des utilisateurs sur les boutons de poste opérateur</a> à la page 101</p> <p><a href="#">Activer le service CallMe</a> à la page 91</p> <p><a href="#">Fonctions des panneaux</a> à la page 93</p> <p><a href="#">Activation ou désactivation de la fenêtre principale en cas de fin d'appel</a> à la page 104</p> <p><a href="#">Affichage de la fenêtre contextuelle sur les appels entrants</a> à la page 106</p> <p><a href="#">Affichage de la fenêtre contextuelle sur les appels sortants</a> à la page 106</p> <p><a href="#">Activation ou désactivation de l'écran contextuel de Prise de focus</a> à la page 105</p> <p><a href="#">Activation ou désactivation de la fenêtre principale en cas d'alarme</a> à la page 105</p> <p><a href="#">Jouer des tonalités d'alarme pour une condition d'alarme</a> à la page 105</p>	Nouveaux chapitres

Chapitres concernés	Description de la modification
<a href="#">Éléments de l'interface utilisateur</a> à la page 13 <a href="#">Premiers pas</a> à la page 22 <a href="#">Fonctions pour les agents</a> à la page 23 <a href="#">Fonctions pour les superviseurs ou les administrateurs</a> à la page 52 <a href="#">Répertoires</a> à la page 69 <a href="#">Messagerie instantanée</a> à la page 74 <a href="#">Boutons P.O.</a> à la page 79 <a href="#">Fonctions des panneaux</a> à la page 93 <a href="#">État de présence</a> à la page 88 <a href="#">Configuration</a> à la page 97	Mises à jour de l'UI dans les chapitres et sous-chapitres.
<a href="#">Types de thèmes</a> à la page 12	Mise à jour de tous les titres de chapitre à la forme gérondive.
<a href="#">Traitement des fax et des e-mails</a> à la page 30	Renommer les fax et les e-mails en fax et e-mail respectivement, dans tous les chapitres concernés.
<a href="#">Historique des améliorations</a> à la page 10	Introduction d'un chapitre sur l'historique des améliorations.
<a href="#">Traitement des fax et des e-mails</a> à la page 30	Suppression de la mention OS Office.

### Modifications dans V3R2

Chapitres concernés	Description de la modification
<a href="#">Suppression d'un message instantané</a> à la page 77 <a href="#">Sortie d'une conversation par message instantané</a> à la page 77	Nouveaux chapitres pour la suppression des messages instantanés et la fin d'une conversation.
<a href="#">Éléments de l'interface utilisateur</a> à la page 13	Renommer les statuts Disponible et Terminé.

### Modifications dans V3R1 FR1

Chapitres concernés	Description de la modification
<a href="#">Copie des boutons de poste opérateur d'un utilisateur</a> à la page 110	Ajout d'une remarque concernant l'impossibilité de copier des contacts personnels.

### Modifications dans V3R1

Chapitres concernés	Description de la modification
<a href="#">Copie des boutons de poste opérateur d'un utilisateur</a> à la page 110	Nouveau chapitre
<a href="#">Historique Appelant</a> à la page 48	Nouveau chapitre

## **Historique des changements**

Historique des améliorations

### **Modifications dans V2R7**

<b>Chapitres concernés</b>	<b>Description de la modification</b>
Comment installer myAgent	Mise à jour de la procédure d'installation
Affichage des détails de la file d'attente	Ajout d'informations sur le tableau mural visuel
Comment afficher les détails de la file d'attente (tableau mural)	

### **Modifications dans V2R6**

<b>Chapitres concernés</b>	<b>Description de la modification</b>
Répertoires	Support du nom de groupe
État de présence	Note sur le masquage de l'État « Malade »

## **1.1 Historique des améliorations**

### **Modifications dans V3R4**

<b>ID de type de service</b>	<b>Date de la modification</b>	<b>Description de la modification</b>	<b>Chapitres concernés</b>
PRB000081463	24 Jan 2025 - 5 Fév 2025	Suppression de la mise à jour antérieure sur le temps de travail pour les appels abandonnés et manqués.	<a href="#">Post-traitement</a> à la page 35

### **Modifications dans V3R3 FR1**

<b>ID de type de service</b>	<b>Date de la modification</b>	<b>Description de la modification</b>	<b>Chapitres concernés</b>
PRB000072382	19 Mars 2024	Ajout d'une note concernant la configuration des raccourcis clavier entre les applications.	<a href="#">Touches de raccourci</a> à la page 112

### **Modifications dans V3R3**

<b>ID de type de service</b>	<b>Date de la modification</b>	<b>Description de la modification</b>	<b>Chapitres concernés</b>
PRB000064662, PRB000065829	05 Juil 2023	Ajout d'informations concernant la limitation du placement libre myAgent.	<a href="#">Démarrage myAgent</a> à la page 19
PRB000064157	17 Juil 2023	Ajout de formats d'image pris en charge.	<a href="#">Chargement d'une image</a> à la page 100

## Historique des changements

ID de type de service	Date de la modification	Description de la modification	Chapitres concernés
PRB000072484	25 Jan 2024	Ajout d'une explication sur la fonction de recherche rapide.	<a href="#">Réertoires</a> à la page 69

## A propos de cette documentation

Types de thèmes

# 2 A propos de cette documentation

Vous recevez ici des remarques introducives sur cette documentation.

## 2.1 Types de thèmes

Les thèmes abordés englobent les concepts et les instructions d'utilisation.

Type du thème	Sommaire	Titre
Concept	Explique le concept.	Sans verbe comme dans <i>Détails file d'attente</i> ou avec un substantif comme dans <i>Affichage des détails de la file d'attente</i> .
Instructions étape par étape	Explique comment procéder pour les cas d'application orientés tâche et suppose une connaissance des concepts correspondants.	Commence par un substantif comme dans <i>Échange des panneaux</i> .

## 2.2 Conventions de présentation des informations

La présente Documentation utilise différents moyens pour représenter différents types d'informations.

Type d'information	Représentation	Exemple
Eléments de l'interface utilisateur	gras	Cliquez sur <b>OK</b> .
Séquence de menu	>	<b>Fichier &gt; Quitter</b>
Accentuation spéciale	gras	<b>Ne pas supprimer</b> le nom
Texte de renvoi	Caractères italiques	Vous trouverez des informations supplémentaires au point <b>Réseau</b> .
Edition	Police à espacement fixe, par ex. Courier	Commande introuvable.
Entrée	Police à espacement fixe, par ex. Courier	Entrer LOCAL comme nom de fichier
Raccourci clavier	Police à espacement fixe, par ex. Courier	<Ctrl>+<Alt>+<Esc>

## 3 Introduction

Ce document s'adresse aux utilisateurs de l'application myAgent. Il en décrit l'installation, la configuration et l'utilisation.

### 3.1 myAgent

myAgent est une application pratique pour la distribution et le traitement des appels, des fax et des e-mails par les agents d'un centre de contacts.

myAgent offre les fonctionnalités suivantes :

- Traitement de
  - Appels
  - Fax
  - e-mail
- Fonction de rappel pour les agents
- Affichage et modification de l'état de l'agent
- Affichage et modification de l'état de présence des abonnés internes du système de communication
- Représentation des files d'attente en temps réel
- Enregistrement des appels, si activé dans le système de communication
- Messagerie instantanée
- Demande d'assistance par
  - Supervision des appels (selon le pays)
  - Entrée en tiers dans les appels
  - Messagerie instantanée
- Intégration de l'annuaire interne, de l'annuaire externe, du répertoire hors ligne externe (LDAP) et des contacts Outlook pour les recherches par nom
- Création de rapports sur la base de modèles de rapport prédéfinis

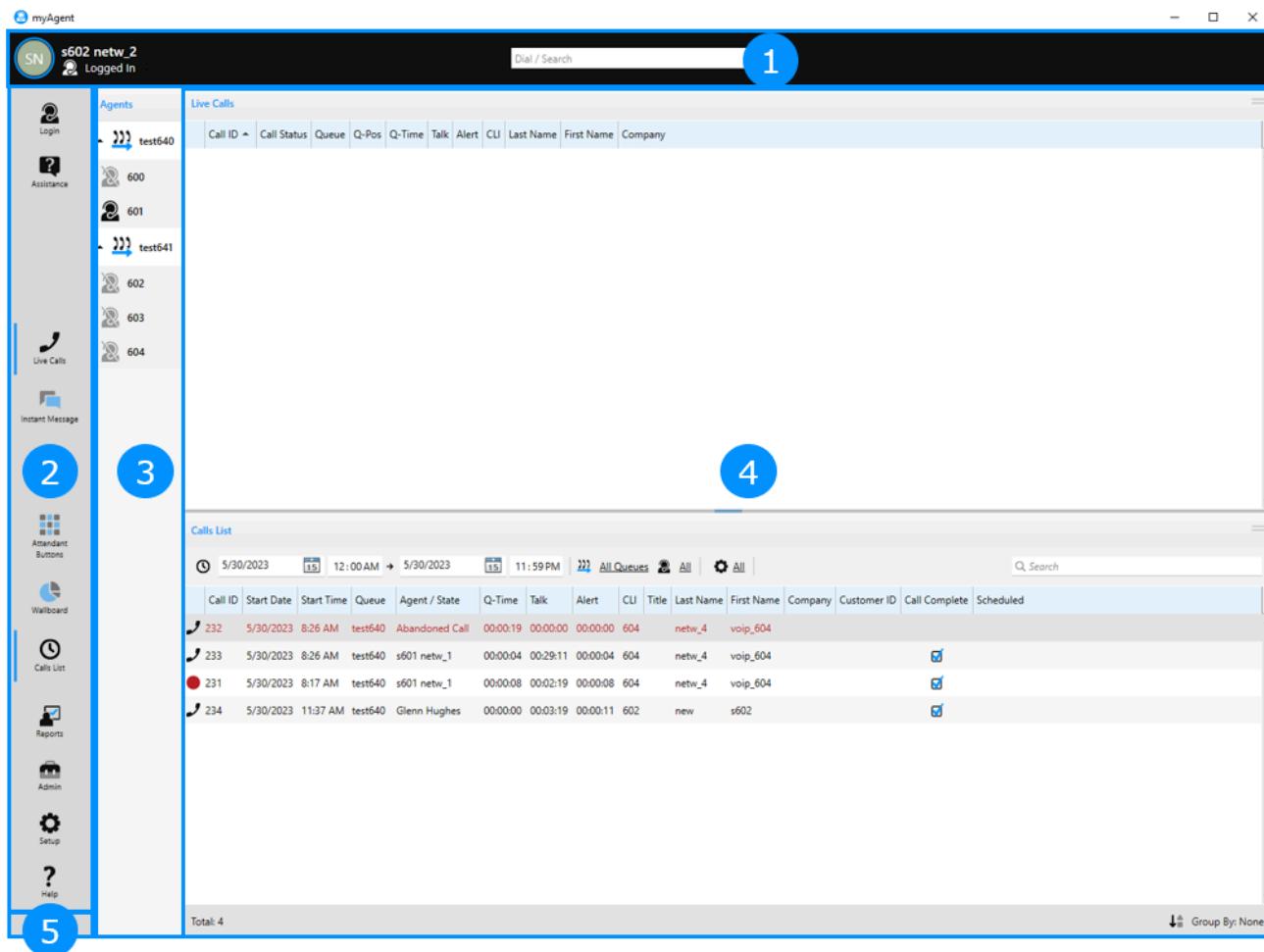
En fonction du niveau d'autorisation attribué, l'agent du centre de contacts dispose de fonctions standard (Agent) ou de fonctions étendues (Superviseur ou Administrateur) dans myAgent (voir *Fonctions soumises à autorisation pour les agents*).

### 3.2 Éléments de l'interface utilisateur

L'interface utilisateur de myAgent se compose d'une fenêtre principale avec différentes icônes et listes.

La fenêtre principale comprend les éléments suivants :

## Introduction



### 1) Dans la barre supérieure :

- La photo de profil de l'agent, son prénom, son nom de famille et son état actuel.
- Composer/Champs de recherche.

### 2) Barre latérale avec les options suivantes :

Icône	Action	Description
	<b>Se connecter</b>	Connexion aux files d'attente
	<b>Déconnexion</b>	Déconnexion des files d'attente
	<b>Assistance</b>	Ouvrir la fenêtre <b>Assistance</b> pour demander de l'aide
	<b>Post-traitement</b>	Demander un post-traitement (par incrément de 60 secondes)
	<b>Pause</b>	Aller en pause
	<b>Réception appels</b>	Redevenir disponible pour recevoir des appels
	<b>Appels en direct</b>	Ouvrir ou fermer le panneau <b>Appels en direct</b>

Icône	Action	Description
	<b>Message instantané</b>	Ouvrir la fenêtre <b>Message instantané</b>
	<b>Annuaire interne</b>	Ouvrir ou fermer le panneau <b>Annuaire interne</b>
	<b>Boutons de poste opérateur</b>	Ouvrir ou fermer le panneau <b>Boutons P.O.</b>
	<b>Panneau mural</b>	Ouvrir ou fermer le Panneau <b>mural</b>
	<b>Liste des appels</b>	Ouvrir ou fermer le panneau <b>Liste des appels</b>
	<b>Rapports</b> (Uniquement pour les agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur)	Ouvre la fenêtre <b>Rapports</b> pour créer des rapports sur les appels, les files d'attente, les agents, les niveaux de service (GOS) et les causes du post-traitement dans myAgent.
	<b>Admin</b> (Uniquement pour les agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur)	Ouvrir WBM
	<b>Configuration</b>	Ouvrir la fenêtre <b>Configuration</b> pour configurer myAgent
	<b>Aide</b>	Afficher l'aide en ligne

Lorsqu'il n'y a pas assez de place pour afficher toutes les options de la barre latérale, l'icône de double ellipse s'affiche en bas de la barre latérale. Vous pouvez cliquer sur cette icône pour afficher la liste des options qui ne peuvent pas être affichées.

Une ligne verticale bleue à gauche d'une option de la barre latérale indique que le panneau correspondant est ouvert dans la fenêtre principale de myAgent.

Une ligne verticale bleu clair à gauche d'une option de la barre latérale indique que le panneau correspondant est ouvert dans une autre fenêtre de l'application.

- 3) **Liste de liaison agent** : Affiche l'affectation des agents aux files d'attente, ainsi que l'état actuel des agents.

### 4) Zone des panneaux : Affiche jusqu'à deux des panneaux suivants :

- **Appels en direct**

Affiche en temps réel le détail des appels, des fax et des e-mails en cours.

- **Message instantané**

Permet d'échanger des textes sous forme de messages instantanés, les messages envoyés et reçus étant affichés sous forme de conversations dans la fenêtre **Message instantané**.

- **Annuaire interne**

Affiche les détails des contacts de l'annuaire interne.

- **Boutons de poste opérateur**

Fournit des boutons pour accéder rapidement aux abonnés internes.

- **Panneau mural**

Affiche l'un des éléments suivants (commutable via les options du panneau) :

- **Panneau mural** (par défaut) : Statistiques sur les appels, les fax et les e-mails pour la journée en cours, sous forme de tableau.
- Graphique **Niveau de service** : Statistiques sur les appels, les fax et les e-mails pour la journée en cours, sous forme de graphique.
- Graphique **Temps moyens** : Détails des statistiques sur les temps d'attente et les temps de parole/lecture pour les appels, les fax et les e-mails en file d'attente pour la journée en cours, sous forme de graphique.

- **Liste des appels**

Affiche les détails des appels, des fax et des e-mails précédents.

### 5) Barre du système avec des informations sur la version du logiciel myAgent.

Lorsque myAgent démarre, la zone des panneaux affiche les panneaux **Appels en direct** et **Panneau mural**.

Vous pouvez ouvrir ou fermer les panneaux à votre guise. Cependant, la zone des panneaux de la fenêtre principale de myAgent ne peut pas afficher plus de deux panneaux à la fois.

Si la zone des panneaux affiche déjà deux panneaux, tout nouveau panneau qui s'ouvre dans la fenêtre principale de myAgent remplacera un des panneaux existants dans la zone des panneaux. Le panneau remplacé est celui dont la priorité d'affichage est la plus basse. La priorité d'affichage du tableau correspond à l'ordre dans lequel l'icône du tableau apparaît dans la barre latérale. Le panneau **Appels en direct** a la plus grande priorité d'affichage et ne peut pas être remplacé automatiquement par un autre panneau dans la fenêtre principale de myAgent.

Si vous souhaitez ouvrir plus de deux panneaux en même temps, certains d'entre eux doivent être ouverts dans une autre fenêtre de l'application. Par défaut, le panneau **Annuaire interne** s'ouvre dans une fenêtre séparée. Vous pouvez également insérer un panneau actuellement affiché dans la zone des panneaux et l'ouvrir dans une autre fenêtre de l'application, comme décrit dans [Affichage d'un panneau](#) à la page 93.

### **Infobulles**

Les infobulles sont de petites fenêtres dans lesquelles myAgent affiche des informations supplémentaires sur certains objets de l'interface utilisateur, par exemple des informations sur les icônes. Une infobulle apparaît lorsque vous laissez le pointeur de la souris survoler l'objet correspondant pendant un certain temps.

---

### **Concepts associés**

[Traitement des appels](#) à la page 26

[Fonctions d'appel](#) à la page 37

[Boutons P.O.](#) à la page 79

# 4 Installation et démarrage de myAgent

Cette section détaille les procédures d'installation et de démarrage de myAgent, ainsi que les mises à jour et les mises à niveau.

#### Remarque :

Vous devez impérativement tenir compte des remarques figurant dans le fichier `ReadMe first` se trouvant dans répertoire de stockage des fichiers d'installation.

## 4.1 InstallationmyAgent

#### Conditions préalables

Vous disposez du fichier d'installation `CommunicationsClients.exe`.

**Remarque :** Vous devez impérativement tenir compte des remarques figurant dans le fichier `ReadMe first`.

#### Étape par étape

- 1) Exécutez le fichier d'installation `CommunicationsClients.exe`.
- 2) Lorsque la fenêtre **Gestion des comptes utilisateur** s'affiche avec le message **Un programme non identifié souhaite accéder à l'ordinateur, cliquez sur Autoriser.**
- 3) Renseignez l'adresse IP ou le nom DNS (nom d'hôte) de votre serveur OpenScape Business puis cliquez sur **Suivant**.
- 4) Après validation de l'adresse IP, le programme d'installation vérifiera si .NET 4.8 ou version ultérieure est disponible et, dans le cas contraire, l'installera.
- 5) Cliquez sur **myAgent** afin de le marquer pour installation.

Cliquer sur une application lancera un cycle entre les actions suivantes :

Icône	Fonction
	<b>Installer</b>
	<b>Réparer</b>
	<b>Supprimer</b>

- 6) Si vous le souhaitez, modifiez le dossier d'installation dans le champ **Installer vers :**
- 7) Cliquez sur **Installer**.
- 8) Suivez les instructions du programme d'installation.

#### Tâches associées

[DémarragemyAgent](#) à la page 19

[Désinstallation myAgent](#) à la page 20

## 4.2 Démarrage myAgent

### Conditions préalables

myAgent est installé sur votre PC.

Vous êtes configuré comme agent dans le système de communication.

### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Démarrer > Tous les programmes > Clients Communication > myAgent**. La fenêtre de connexion s'affiche.
- 2) Dans le champ **Nom utilisateur**, entrez votre nom d'utilisateur. Il s'agit normalement de votre numéro d'appel. En cas de question, adressez-vous à l'administrateur de votre système de communication.

---

**Remarque :** Une des limites connues du système est qu'en cas de hot desking, aucun autre client ne doit être utilisé pour les deux extensions impliquées dans le hot desking.

- 3) Dans le champ **Mot de passe**, entrez un mot de passe composé exclusivement de chiffres. Le mot de passe par défaut pour la première ouverture de session est 1234. En cas de question, adressez-vous à l'administrateur de votre système de communication.

---

**Remarque :** Après cinq saisies incorrectes du mot de passe, l'accès à tous les clients du centre de contacts et tous les clients UC Suite sera verrouillé. Le déblocage ne peut être effectué que par l'administrateur de votre système de communication.

- 4) Si vous souhaitez que myAgent retienne vos informations d'identification, cochez la case **Enreg. mot de passe**.

---

**Remarque :** N'utilisez la connexion automatique que si vous êtes sûr que personne d'autre ne peut pas accéder à votre compte utilisateur Windows. Sinon, ces personnes pourraient par exemple consulter vos messages vocaux et fax ou bien utiliser vos numéros pour appeler des destinations externes taxées, à votre charge.

- 5) Dans le champ **Adresse du serveur**, entrez l'adresse IP ou le nom DNS de votre serveur d'applications.
- 6) Si vous souhaitez changer la langue de l'interface utilisateur, cliquez sur la langue actuelle en bas de l'écran de connexion et sélectionnez-en une dans la liste.
- 7) Cliquez sur **Connexion**.

---

**Conseil :** Lors du premier démarrage de myAgent, vous serez invité à modifier le mot de passe. Cette invite ne s'affiche pas si la modification du mot de passe a déjà eu lieu

## Installation et démarrage de myAgent

### Désinstallation

via myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Outlook ou via le menu Téléphone de la boîte vocale.

Saisissez votre mot de passe actuel dans le champ **Ancien mot de passe** (le mot de passe par défaut pour la première ouverture de session est 1234).

Dans les champs **Nouveau mot de passe** et **Valider mot de passe**, entrez le nouveau mot de passe composé exclusivement de chiffres (au moins six chiffres).

Ce mot de passe s'applique à myAgent, myReports, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Mobile, myPortal for OpenStage, myPortal for Outlook et Fax Printer, ainsi qu'à l'accès téléphonique à votre boîte vocale.

---

### Étapes suivantes

Se connecter aux files d'attente pour être disponible pour les appels, les fax et les e-mails.

---

### Tâches associées

[InstallationmyAgent](#) à la page 18

[Connexion à une file d'attente](#) à la page 23

## 4.3 Désinstallation myAgent

### Étape par étape

#### 1) Fermer myAgent.

---

**Remarque :** Vous devez impérativement tenir compte des remarques figurant dans le fichier ReadMe first.

#### 2) Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Windows XP : Double-cliquez dans le **Panneau de configuration** sur **Logiciels**.

Cliquez sur l'élément **Communications Client**, puis sur **Modifier**.

- Windows Vista : Double-cliquez dans le **Panneau de configuration** sur **Programmes et fonctionnalités**.

Dans le menu contextuel de l'entrée **Communications Clients**, cliquez sur **Modifier**.

- Windows 7 : Cliquez dans le **Panneau de configuration** sur **Programmes**.

Cliquez sur **Programmes et fonctionnalités**.

Dans le menu contextuel de l'entrée **Communications Clients**, cliquez sur **Modifier**.

#### 3) Activez l'option **Modifier** et cliquez sur **Suivant**.

#### 4) Sélectionnez le composant **myAgent** pour le désinstaller et cliquez sur **Suivant**.

**5) Suivez les instructions du programme de désinstallation.**

Lorsque un message invitant à effacer les fichiers utilisés en commun s'affiche, cliquez sur **Non pour tout**.

---

**Tâches associées**

[InstallationmyAgent à la page 18](#)

## 4.4 Mise à jour automatique

Les mises à jour automatiques maintiennent myAgent à l'état le plus récent.

Si myAgent constate que, sur le serveur d'application il existe une version plus récente, un message correspondant est affiché. Une fois myAgent terminé, la mise à jour automatique se produit.

### 4.4.1 Exécution des mises à jour automatiques

**Conditions préalables**

Vous avez reçu un message similaire à ce qui suit : Mise à jour disponible pour le client. Veuillez patienter jusqu'à ce que la mise à jour soit terminée. Veuillez fermer les programmes suivants afin de pouvoir poursuivre la mise à jour : [...].

**Étape par étape**

Fermez les programmes indiqués.

**Étapes suivantes**

Une fois la mise à jour automatique terminée, redémarrez myAgent.

## Premiers pas

Connexion à une file d'attente

# 5 Premiers pas

Premiers pas décrit les activités qu'il est recommandé d'effectuer en premier.

## Connexion aux files d'attente

Se connecter aux files d'attente pour être disponible pour les appels, les fax et les e-mails.

## Configuration personnalisée

Vous pouvez configurer myAgent en fonction de vos besoins, par exemple pour personnaliser son comportement lors des appels. Pour plus de détails sur les différentes options de configuration, voir [Configuration](#).

## 5.1 Connexion à une file d'attente

### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Connexion** dans la barre latérale.
- 2) Dans la liste déroulante **Sélectionnez votre poste**, sélectionnez le numéro du téléphone que vous avez l'intention d'utiliser en tant qu'agent et cliquez sur **Connexion**.

---

**Remarque :** Si vous êtes connecté à une autre application en plus de myAgent, vous ne pouvez vous connecter à une file d'attente qu'avec le numéro de téléphone avec lequel vous vous êtes connecté à myAgent (votre propre extension).

---

## 6 Fonctions pour les agents

Un certain nombre de fonctions pratiques pour le traitement des appels, des fax et des e-mails sont proposées aux agents du centre de contacts ayant le niveau d'autorisation Agent via le client myAgent du centre de contacts.

### 6.1 Files d'attente

Les files d'attente regroupent les appels, les fax et les e-mails entrants de manière séquentielle en fonction de leur heure d'arrivée et les distribue aux agents disponibles.

Un appel, un fax ou un e-mail entrant dans une file d'attente est normalement transmis à l'agent dont le dernier appel est le plus ancien. Il est également possible de définir d'autres règles de distribution (par exemple à l'aide des niveaux de compétence des agents). Si tous les agents sont occupés, les appels, les fax et les e-mails entrants sont placés dans la file d'attente, puis répartis ensuite en fonction de leur priorité et de leur temps d'attente vers les agents qui se libèrent.

#### Informations statistiques

Les graphiques **Panneau mural**, **Niveau de service** et **Temps moyens** fournissent des informations statistiques sur les files d'attente. Les agents avec le niveau d'autorisation Agent peuvent récupérer des informations sur les files d'attentes auxquelles ils sont affectés.

#### 6.1.1 Connexion à une file d'attente

##### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Connexion** dans la barre latérale.
- 2) Dans la liste déroulante **Sélectionnez votre poste**, sélectionnez le numéro du téléphone que vous avez l'intention d'utiliser en tant qu'agent et cliquez sur **Connexion**.

---

**Remarque :** Si vous êtes connecté à une autre application en plus de myAgent, vous ne pouvez vous connecter à une file d'attente qu'avec le numéro de téléphone avec lequel vous vous êtes connecté à myAgent (votre propre extension).

---

##### Tâches associées

[Démarrage myAgent](#) à la page 19

#### 6.1.2 Déconnexion d'une file d'attente

##### Étape par étape

Sélectionnez l'une des options suivantes :

## Fonctions pour les agents

### Appels en direct

- Si vous n'êtes pas en cours d'appel et que vous ne recevez pas d'appel du centre de contacts, cliquez sur **Déconnexion** dans la barre latérale.
- Si vous êtes en train de passer un appel ou de recevoir un appel du centre de contacts, fermez myAgent.

---

**Remarque :** Tout appel au centre de contacts en attente vous étant destiné sera transmis dans la file d'attente lorsque vous fermerez myAgent.

---

## 6.2 Appels en direct

Le panneau **Appels en direct** affiche en temps réel le détail des appels, des fax et des e-mails en cours.

En tant qu'agent, vous pouvez voir les appels, les fax et les e-mails de chaque file d'attente à laquelle vous êtes actuellement affecté. Les informations suivantes sont présentées :

- **ID appel**

Un numéro unique identifiant un appel, un fax ou un e-mail. Il est augmenté d'une unité à chaque appel, fax et e-mail.

- **État de l'appel**

- Pour un appel : indique si l'appelant est toujours en attente ou au téléphone (en train de parler).
- Pour un fax ou un e-mail : indique si le fax ou l'e-mail a déjà été lu.

- **File d'attente**

Nom de la file d'attente.

- **Q-Pos**

Position dans la file d'attente.

- **Q-Heure**

Temps d'attente en secondes.

- **Communication**

- Pour un appel : Temps de parole en secondes.
- Pour un fax ou un e-mail : temps passé en secondes entre l'ouverture du fax ou de l'e-mail et la fermeture de l'écran

- **Alerte**

- Durée pendant laquelle l'appel reste sans réponse dans la file d'attente avant d'être pris par un agent.

- **CLI**

- Pour un appel : les appels entrants du centre de contacts sont comparés aux différents annuaires du système
- Pour un fax ou un e-mail : les e-mails entrants du centre de contacts sont comparés aux différents annuaires du système

- **Nom de famille**
  - Pour un appel : Nom de famille de l'appelant, s'il est disponible avec le numéro de téléphone dans l'annuaire externe
  - Pour un fax ou un e-mail : Nom de famille de l'expéditeur, s'il est disponible avec le numéro de fax ou l'adresse e-mail dans l'annuaire externe
- **Prénom**
  - Pour un appel : Prénom de l'appelant, s'il est disponible avec le numéro de téléphone dans l'annuaire externe
  - Pour un fax ou un e-mail : Prénom de l'expéditeur, s'il est disponible avec le numéro de fax ou l'adresse e-mail dans l'annuaire externe
- **Société**
  - Pour un appel : nom de la société de l'appelant, si elle est disponible avec le numéro de téléphone dans l'annuaire externe
  - Pour un fax ou un e-mail : nom de la société de l'appelant, si elle est disponible avec le numéro de fax ou l'adresse e-mail dans l'annuaire externe

Il est possible de trier la liste **Appels en direct**.

Les appels et les e-mails dont le temps d'attente dans la file d'attente a dépassé la valeur-seuil sont affichés en rouge dans le panneau **Appels en direct**.

### 6.2.1 Ouverture ou fermeture du panneau Appels en direct

Les détails des appels, des fax et des e-mails en cours sont affichés dans le panneau **Appels en direct**.

Au premier démarrage de myAgent, ce panneau est ouvert par défaut.

#### Étape par étape

- 1) Pour fermer le panneau **Appels en direct** :
  - a) Si le panneau est ouvert dans la fenêtre principale de myAgent, cliquez sur **Appels en direct** dans la barre latérale.
  - b) Si le panneau est ouvert dans une fenêtre séparée, cliquez sur X dans son coin supérieur droit.
- 2) Pour ouvrir le panneau **Appels en direct**, cliquez sur **Appels en direct** dans la barre latérale.  
Le panneau s'affiche dans la fenêtre principale de myAgent.

#### Tâches associées

[Masquage d'un panneau](#) à la page 93

[Interversion des panneaux](#) à la page 94

[Zoom avant ou zoom arrière sur un panneau](#) à la page 95

## 6.2.2 Trier les appels en direct

### Conditions préalables

Le panneau **Appels en direct** est ouvert ; voir [Ouverture ou fermeture du panneau Appels en direct](#) à la page 25.

Une flèche à côté d'un en-tête de colonne dans le panneau **Appels en direct** indique que la colonne est utilisée pour trier la liste des appels en direct. Elle indique également si la liste est triée par ordre croissant ou décroissant.

### Étape par étape

- 1) Pour modifier la colonne utilisée pour le tri, cliquez sur l'en-tête de la colonne que vous souhaitez utiliser, par exemple, **Nom de famille**.
- 2) Si vous souhaitez inverser l'ordre de tri, cliquez à nouveau sur l'en-tête de la colonne.

## 6.2.3 Regroupement des appels en direct

### Conditions préalables

Le panneau **Appels en direct** est ouvert ; voir [Ouverture ou fermeture du panneau Appels en direct](#) à la page 25.

### Étape par étape

- 1) Survolez la partie supérieure du panneau **Appels en direct**.  
Une barre d'outils apparaît.
- 2) Ouvrez la barre d'outils du panneau ; voir [Ouverture du menu des options d'un panneau](#) à la page 96.
- 3) Sélectionnez l'une des options de regroupement disponibles :
  - **Néant**
  - **Type**
  - **File d'attente**
  - **Etat de l'appel**
  - **CLI**
  - **Prénom**
  - **Nom de famille**
  - **Nom de la société**

Les appels en direct sont regroupés en fonction de l'option sélectionnée.

## 6.3 Traitement des appels

Vous pouvez utiliser myAgent pour répondre à un appel, pour saisir ou rechercher des informations sur l'appelant et pour affecter un appel à une catégorie spécifique (par exemple, commandes, réclamations, service, etc.) après avoir terminé l'appel.

Pendant le traitement de l'appel, vous pouvez :

- Ajouter les coordonnées d'un appelant :

Vous pouvez enregistrer les coordonnées suivantes d'un appelant pour les appels dont le numéro est transmis : **Titre, Prénom, Nom de famille et Société**. Ces données sont enregistrées dans l'annuaire externe et s'affichent ensuite dans la fenêtre contextuelle Appel entrant myAgent pour les appels provenant du même numéro, dès lors que l'annuaire externe a été mis à jour dans le client. Dans ce cas, le numéro d'appel de l'appelant est défini comme **Professionnel 1**.

- Consultez les notes sur l'appelant actuel ou enregistrez vous-même des notes pour les appels ultérieurs.
- Consulter l'historique de l'appelant :

L'historique de l'appelant présente les détails de tous les appels précédents du même appelant avec le **Numéro d'appel entrant**, le **Numéro de l'appelant**, la **Date de début** et l'**Heure de début**, le **Type** et le **Numéro de file d'attente**. Le type d'appel est représenté par un symbole (appel entrant, appel enregistré, etc.).

- Effectuer un post-traitement :

Pendant le post-traitement (période de post-traitement), vous pouvez affecter les appels entrants à une catégorie donnée (par exemple, commandes, réclamations, service, etc.). L'affectation est effectuée après avoir terminé l'appel (pendant la période de post-traitement) en sélectionnant une cause de post-traitement. Un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur peut définir les causes de post-traitement prévues pour une file d'attente dans le WBM et les organiser en groupes. Ce faisant, il peut également définir si la spécification de la cause de post-traitement est obligatoire. Vous pouvez également spécifier plusieurs causes de post-traitement pour un appel. En évaluant les causes de post-traitement, les agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur, par exemple, suivent le succès d'une promotion.

Les principales aides au traitement des appels sont la fenêtre contextuelle de l'écran Appel entrant myAgent et la liste **Appels en direct**.

### Fenêtre contextuelle pour les appels

Lorsqu'un appel entrant parvient à un agent, la fenêtre contextuelle s'ouvre automatiquement pour cet agent, à condition qu'un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur ait configuré cette fonction dans le WBM. En outre, l'agent peut également ouvrir la fenêtre contextuelle pour les appels précédents dans la liste des appelants. L'écran Appel entrant myAgent contient les éléments suivants pour le traitement des appels, en plus des boutons pour les fonctions d'appel :

Informations sur l'appel :

- **File d'attente, Numéro appelé** de l'appelant (s'il est transmis), **ID de l'appel** et éventuellement **Numéro de rappel**.
- Champs pour les coordonnées.
- Option **Assistance**
- Bouton **Lire**
- **Code de post-traitement**
- **Notes** des agents sur les appels précédents du même appelant
- **Historique Appelant**

---

#### Concepts associés

[Éléments de l'interface utilisateur](#) à la page 13

[Fonctions d'appel](#) à la page 37

### 6.3.1 Réponse à un appel

#### Étape par étape

Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur **Accepter cet appel et commencer à le traiter** dans la fenêtre contextuelle de l'appel entrant myAgent.
- Cliquez sur **Répondre** dans la fenêtre barre système de l'appel entrant myAgent.

### 6.3.2 Modification des coordonnées de l'appelant actuel

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Renommer** dans la fenêtre contextuelle de l'appel entrant myAgent.
- 2) Saisissez le **Titre**, le **Prénom**, le **Nom de famille** et la **Société**.
- 3) Cliquez sur **Sauvegarder**.

### 6.3.3 Ajout d'une note pour l'appelant actuel

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Notes** dans la fenêtre contextuelle de l'appel entrant myAgent.
- 2) Dans le champ **Ajouter une note**, entrez le texte souhaité.  
Une fois que vous avez saisi une note, le bouton **+ Ajouter une note** est activé.
- 3) Cliquez sur **+ Ajouter une note**.

### 6.3.4 Modification d'une note pour l'appelant actuel

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Notes** dans la fenêtre contextuelle de l'appel entrant myAgent.
- 2) Recherchez ou localisez la note que vous souhaitez modifier et double-cliquez dessus.
- 3) Modifiez la note et appuyez sur Entrée.

### 6.3.5 Affichage de l'historique de l'appelant

#### Étape par étape

Cliquez sur **Historique Appelant** dans la fenêtre contextuelle de l'appel entrant myAgent.

### 6.3.6 Fin d'un appel

#### Étape par étape

1) Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur **Raccrocher** dans la fenêtre contextuelle de l'appel entrant myAgent.
- Cliquez sur **Raccrocher** dans la fenêtre barre système de l'appel entrant myAgent.

2) Le cas échéant, saisissez une cause de post-traitement. Voir [Spécification d'une cause de post-traitement](#) à la page 29.

3) Cliquez sur **Fermer** dans la fenêtre contextuelle de l'appel entrant myAgent.  
L'appel est marqué comme  terminé dans la colonne **Communication terminée** du panneau **Liste des appels**.

### 6.3.7 Spécification d'une cause de post-traitement

#### Conditions préalables

Le post-traitement simple ou le post-traitement multiple a été activé pour la file d'attente concernée.

#### Étape par étape

1) Cliquez sur **Code de post-traitement** dans la fenêtre contextuelle de l'appel entrant myAgent.

2) Sélectionnez l'une des options suivantes :

Si	Alors
<b>Le post-traitement simple est activé pour la file d'attente concernée.</b>	Cochez la case correspondant à la cause de post-traitement souhaitée.
<b>Le post-traitement multiple est activé pour la file d'attente concernée.</b>	Cliquez sur le groupe de causes de post-traitement souhaité. Cochez la ou les cases correspondant aux causes de post-traitement souhaitées. Si vous souhaitez spécifier une cause de post-traitement pour un autre groupe, répétez ces deux étapes.

3) Cliquez sur **Fermer**.

## Fonctions pour les agents

Traitement des fax et des e-mails

### 6.3.8 Redevenir disponible après un appel manqué

#### Étape par étape

Cliquez sur **Réception appels** dans la fenêtre contextuelle **Appel manqué**.

## 6.4 Traitement des fax et des e-mails

Vous pouvez utiliser myAgent pour recevoir des e-mails et des fax et les affecter à des catégories spécifiques (commandes, plaintes, service, etc.).

Lors du traitement des fax et des e-mails, vous pouvez

- Consulter l'historique de l'expéditeur dans l'historique de l'appelant.

Tous les fax et e-mails précédents provenant du même expéditeur sont affichés avec **Date/Heure** et **Objet**.

- Effectuer un post-traitement :

Lors du post-traitement, vous pouvez affecter les fax et les e-mails reçus à différentes catégories (commandes, réclamations, service, etc.). L'affectation est effectuée pendant la période de post-traitement en sélectionnant une cause de post-traitement. Un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur peut définir les causes de post-traitement prévues pour une file d'attente dans le WBM et les organiser en groupes. Ce faisant, il peut également définir si la spécification de la cause de post-traitement est obligatoire. Vous pouvez spécifier plusieurs causes de post-traitement pour les fax et les e-mails reçus. En évaluant les causes de post-traitement, les agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur, par exemple, suivent le succès d'une promotion.

- Envoyer un fax ou un e-mail pour le suivi.

Vous pouvez fixer un délai après lequel le fax ou l'e-mail vous sera à nouveau délivré.

Les principales aides au traitement des fax et des e-mails sont les **Appels en direct**, les panneaux de la **Liste des appels**, les fenêtres contextuelles **Fax entrant**, **E-mail reçu** et **Appels en direct**.

#### Fenêtres contextuelles pour les fax

Lorsqu'un fax entrant parvient à un agent, la fenêtre contextuelle de l'écran **Fax entrant** s'ouvre automatiquement pour cet agent, à condition qu'un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur ait configuré cette fonction dans le WBM. La fenêtre contextuelle **Fax entrant** contient les éléments suivants pour le traitement des fax :

- Informations sur le fax :

**File d'attente**, **Numéro de téléphone** de l'expéditeur (s'il a été transmis), **Date/Heure**, **CC** (destinataires supplémentaires du fax, le cas échéant) et **Objet**.

- Bouton **Post-traitement**
- Bouton **Composer**
- Bouton **Reprogrammer**
- **Répondre**
- **Réponse**

- **Historique**

Le contenu du fax est affiché à l'écran sous forme de fichier PDF ou TIFF. Votre administrateur peut configurer le stockage des messages Fax sous forme de fichiers PDF ou TIFF.

#### **Fenêtres contextuelles pour les e-mails**

Lorsqu'un appel entrant parvient à un agent, la fenêtre contextuelle de l'écran **E-mail reçu** s'ouvre automatiquement pour cet agent, à condition qu'un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur ait configuré cette fonction dans le WBM. L'écran **E-mail reçu** contient les éléments suivants pour le traitement des e-mails :

- Informations sur l'e-mail :
  - File d'attente, De** (adresse e-mail de l'expéditeur), **Date/Heure, CC** (destinataires supplémentaires de l'e-mail, le cas échéant) et **Objet**.
  - Texte de l'e-mail
  - **Pièces jointes**
  - Bouton **Post-traitement**
  - Bouton **Composer**
  - Bouton **Reprogrammer**
  - **Répondre**
  - **Réponse**
  - **Historique**

### **6.4.1 Affichage d'un fax**

#### **Conditions préalables**

#### **Étape par étape**

- 1) Cliquez sur **Accepter cet appel et commencer à le traiter** dans la fenêtre contextuelle du message fax.
- 2) Cliquez sur l'onglet **Message de fax**.

Le contenu du fax est affiché.

### **6.4.2 Acceptation d'un e-mail**

#### **Étape par étape**

Cliquez sur **Accepter cet appel et commencer à le traiter** dans la fenêtre contextuelle de l'e-mail.

### **6.4.3 Réponse à un fax**

#### **Conditions préalables**

Vous avez accepté le fax, mais vous n'avez pas encore fini de le traiter.

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur l'onglet **Réponse** dans la fenêtre contextuelle du message fax.
- 2) Recherchez les contacts souhaités dans le champ **Destinataires** et cliquez sur **OK**.
- 3) Le cas échéant, sélectionnez une page de garde dans la liste déroulante **Page de garde**.
- 4) Appuyez sur **Envoyer**.  
Vous recevez un message de confirmation **Votre fax a été spoolé**.

### 6.4.4 Réponse à un e-mail

#### Étape par étape

Cliquez sur l'onglet **Réponse** dans la fenêtre contextuelle de l'e-mail.

### 6.4.5 Fin d'un fax

#### Conditions préalables

Vous avez terminé le traitement du fax.

#### Étape par étape

- 1) Cochez la case **Cet appel a été terminé** dans la fenêtre contextuelle de l'appel.
- 2) Sélectionnez une cause de post-traitement dans la liste déroulante de l'onglet **Code de post-traitement**.
- 3) Cliquez sur **Fermer**.

### 6.4.6 Compléter un e-mail

#### Conditions préalables

Vous avez terminé le traitement de l'e-mail.

#### Étape par étape

- 1) Cochez la case **Cet e-mail est terminé** dans la fenêtre contextuelle de l'e-mail.
- 2) Cliquez sur **Fermer**.

### 6.4.7 Programmation d'un fax pour le suivi

#### Conditions préalables

Vous avez accepté le fax, mais vous n'avez pas encore fini de le traiter.

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Reprogrammer cet appel à un moment ultérieur** dans la fenêtre contextuelle du message fax.

- 2) Cochez la case **Reprogrammer pour une autre fois** dans la fenêtre contextuelle **Terminer ou reprogrammer l'appel**.
- 3) Sélectionnez la date, l'heure, la file d'attente et l'agent qui traitera le message fax. Si vous allez traiter le message fax, cliquez sur **Affecter à moi**.
- 4) Cliquez sur **OK**.

#### 6.4.8 Programmation d'un e-mail pour le suivi

##### Conditions préalables

Vous avez accepté l'e-mail, mais vous n'avez pas encore fini de le traiter.

##### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Reprogrammer** dans la fenêtre contextuelle de l'e-mail.
- 2) Sélectionnez la **Date** et **l'Heure**.
- 3) Cliquez sur **OK**.
- 4) Cliquez sur **Fermer**.

#### 6.4.9 Affichage de l'historique de l'expéditeur du fax

##### Étape par étape

Cliquez sur l'onglet **Historique Appelant** dans la fenêtre contextuelle du message fax.

#### 6.4.10 Affichage de l'historique de l'expéditeur de l'e-mail

##### Étape par étape

Cliquez sur l'onglet **Historique Appelant** dans la fenêtre contextuelle de l'e-mail.

#### 6.4.11 Spécification d'une cause de post-traitement pour un fax

##### Conditions préalables

Le post-traitement simple ou le post-traitement multiple a été activé pour la file d'attente concernée.

##### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Code de post-traitement** dans la fenêtre contextuelle du message fax.
- 2) Sélectionnez l'une des options suivantes :

Si	Alors
<b>Le post-traitement simple est activé pour la file d'attente concernée.</b>	Cochez la case correspondant à la cause de post-traitement souhaitée.

Si	Alors
<b>Le post-traitement multiple est activé pour la file d'attente concernée.</b>	<p>Cliquez sur le groupe de causes de post-traitement souhaité.</p> <p>Cochez la ou les cases correspondant aux causes de post-traitement souhaitées.</p> <p>Si vous souhaitez spécifier une cause de post-traitement pour un autre groupe, répétez ces deux étapes.</p>

3) Cliquez sur **Fermer**.

#### 6.4.12 Spécification d'une cause de post-traitement pour un e-mail

##### Conditions préalables

Le post-traitement simple ou le post-traitement multiple a été activé pour la file d'attente concernée.

##### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Code de post-traitement** dans la fenêtre contextuelle de l'e-mail.
- 2) Sélectionnez l'une des options suivantes :

Si	Alors
<b>Le post-traitement simple est activé pour la file d'attente concernée.</b>	Cochez la case correspondant à la cause de post-traitement souhaitée.
<b>Le post-traitement multiple est activé pour la file d'attente concernée.</b>	<p>Cliquez sur le groupe de causes de post-traitement souhaité.</p> <p>Cochez la ou les cases correspondant aux causes de post-traitement souhaitées.</p> <p>Si vous souhaitez spécifier une cause de post-traitement pour un autre groupe, répétez ces deux étapes.</p>

3) Cliquez sur **Fermer**.

#### 6.4.13 Transfert d'un fax vers une file d'attente

##### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Renvoyer cet appel à une autre file d'attente**.
- 2) Dans la liste déroulante, sélectionnez une file d'attente.

## 6.4.14 Envoi d'un e-mail au nom de la file d'attente

### Conditions préalables

Une **Adresse électronique de renvoi** doit être saisie dans la configuration de la file d'attente.

### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Agents** dans la fenêtre principale de myAgent.
- 2) Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la file d'attente dans myAgent et cliquez sur **Envoyer par e-mail**.  
Le système affiche un e-mail à compléter et à envoyer par l'agent.

## 6.5 Post-traitement

Le temps de travail vous permet de terminer les tâches administratives éventuellement nécessaires après avoir terminé un appel ou lu un fax ou un e-mail avant de recevoir l'appel, le fax ou l'e-mail suivant.

Lorsque vous terminez un appel (fax ou e-mail) et que vous fermez la fenêtre d'écran associée, vous entrez automatiquement dans le temps de travail par défaut. À l'expiration de cette période, vous revenez automatiquement à l'état de connexion.

Vous pouvez éventuellement prolonger le temps de travail, plus d'une fois si nécessaire. Pour être disponible pour de nouveaux appels, fax et e-mails, vous devez mettre fin à la période de travail en cours ou attendre qu'elle expire.

Le temps de travail maximum pris en charge est d'environ 16 minutes (999 secondes).

### 6.5.1 Extension du post-traitement

#### Étape par étape

Cliquez sur **Post-traitement** dans la barre latérale.

---

**Remarque :** Si nécessaire, vous pouvez répéter cette étape autant de fois que nécessaire afin d'obtenir plus de temps.

---

Le post-traitement qui vous est imparié dans cette file d'attente est augmenté.

### 6.5.2 Fin du post-traitement

#### Étape par étape

Cliquez sur **Réception appels** dans la barre latérale.

## Fonctions pour les agents

### Pause

## 6.6 Pause

Lorsque vous commencez une pause, vous spécifiez le type et la durée programmée de votre pause. Afin d'être à nouveau disponible pour les appels, les fax et les e-mails, l'agent doit mettre fin à la pause.

La **pause** n'est pas affichée par défaut dans la barre latérale. Cette option doit être configurée par un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur, via le VSAdmin dans le WBM.

Les types de pauses disponibles et la durée des pauses sont également configurés par un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur via le VSAdmin dans le WBM. La durée maximale de la pause autorisée est de 90 minutes.

### 6.6.1 Début de pause

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Pause** dans la barre latérale.  
La fenêtre contextuelle **Sélectionner le type de pause** s'affiche.
- 2) Cliquez sur la flèche vers le bas et sélectionnez le type de pause souhaité dans la liste.
- 3) Saisissez la durée souhaitée de la pause dans le champ **minute(s)**.
- 4) Cliquez sur **OK**.

### 6.6.2 Fin de pause

#### Étape par étape

Cliquez sur **Réception appels** dans la barre latérale.

## 6.7 Rappel d'agent

Le rappel d'agent permet à un appelant en file d'attente de laisser un message vocal (demande de rappel) aux agents. La boîte vocale conserve la position de l'appelant initial dans la file d'attente. Dès qu'un agent compétent est disponible, il reçoit un appel, entend le message vocal de l'appelant et peut le rappeler.

Si l'agent parvient à joindre l'appelant, il peut marquer le rappel comme étant terminé. Si l'appelant n'est pas joignable, l'agent peut programmer un rendez-vous pour que le rappel soit répété. Au moment de l'exécution, il est replacé dans la file d'attente associée.

Pour qu'un agent puisse recevoir des rappels, cette fonction doit être activée dans son affectation.

S'il a été défini un agent préféré pour un appelant, le système tente tout d'abord de transmettre les demandes de rappel de cet appelant à l'agent préféré. Si l'agent préféré n'est pas disponible, la demande de rappel est transférée à un autre agent disponible.

## 6.7.1 Rappel

### Conditions préalables

Vous avez accepté le rappel et écouté le message de l'appelant.

### Étape par étape

Cliquez sur **Composer**, puis sur **Composer**.

## 6.7.2 Fermeture d'un rappel

### Conditions préalables

Vous avez effectué un rappel et joint l'appelant.

### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Raccrocher** dans la fenêtre contextuelle de l'appel entrant myAgent.
- 2) Le cas échéant, saisissez une cause de post-traitement. Voir [Spécification d'une cause de post-traitement](#) à la page 29.
- 3) Cliquez sur **Fermer** dans la fenêtre contextuelle de l'appel entrant myAgent.

## 6.7.3 Reprogrammation d'un rappel

### Conditions préalables

Vous avez rappelé l'appelant, mais vous ne l'avez pas encore joint.

### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Raccrocher** dans la fenêtre contextuelle de l'appel entrant myAgent.
- 2) Cliquez sur **Reprogrammer**.
- 3) Sélectionnez la **Date** et l'**Heure** souhaitées et cliquez sur **OK**.
- 4) Facultativement, sélectionnez l'agent qui effectuera le rappel et cliquez sur **OK**. Si aucun agent n'est sélectionné, le rappel programmé sera acheminé de manière aléatoire vers un agent disponible.
- 5) Cliquez sur **Fermer**.

## 6.8 Fonctions d'appel

Vous pouvez utiliser myAgent pour passer des appels, les mettre en attente ou les transférer.

Vous pouvez généralement exécuter des fonctions d'appel dans l'écran Appel entrant myAgent, ainsi que dans le champ Composer/Rechercher de la fenêtre principale de myAgent.

### Mettre un appel en garde

Le correspondant mis en garde entend une musique d'attente ou une annonce jusqu'à ce que vous repreniez l'appel.

### Transférer un appel

Vous pouvez configurer les méthodes suivantes pour transférer un appel vers un agent, une file d'attente ou un abonné :

- Transfert aveugle (aussi appelé transfert non filtré) :  
Vous pouvez transférer l'appel sans que le correspondant de la destination de transfert réponde.
- Transfert supervisé (transfert de consultation) :
  - La fenêtre contextuelle : L'autre partie souhaite-t-elle accepter cet appel ? s'affiche.
  - Si l'abonné répond à l'appel et accepte de transférer l'appel, cliquez sur **Oui**.
  - Sinon, cliquez sur **Non**. Le transfert d'appel est annulé et vous poursuivez l'appel.

### Transfert d'un appel vers une file d'attente ou un agent

L'agent qui répond à l'appel peut lire et modifier les informations relatives à l'appelant actuel et peut également effectuer le post-traitement.

### Décrocher un appel

Il est possible de prendre un appel signalé à un autre agent. Par exemple, si les agents quittent leur bureau sans changer d'état (pause, etc.).

---

#### Concepts associés

[Éléments de l'interface utilisateur](#) à la page 13

[Traitement des appels](#) à la page 26

[Liste des appels](#) à la page 44

## 6.8.1 Lancer un appel

### Étape par étape

Dans le champ **Composer/Rechercher** de la fenêtre principale de myAgent, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Saisissez le numéro de téléphone au format sélectionnable ou au format canonique, puis appuyez sur **Entrée** ou cliquez sur  **Composer** dans une entrée de la liste des résultats de la recherche.
- Saisissez les premières lettres du nom (au moins 3 caractères). Une liste des résultats de la recherche s'affiche avec tous les noms qui débutent par les lettres indiquées. Dans l'entrée souhaitée, cliquez sur  **Composer**.

Si vous souhaitez afficher tous les résultats, appuyez sur **Entrée**. Sélectionnez ensuite l'entrée souhaitée dans la liste des résultats et effectuez l'une des opérations suivantes :

- Dans le menu contextuel, cliquez sur le numéro d'abonné souhaité.
- Cliquez sur  **Composer**.

---

**Concepts associés**

[Formats des numéros d'appel](#) à la page 121

## 6.8.2 Passer un appel à partir de la liste des appels

**Conditions préalables**

Le panneau **Liste des appels** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Liste des appels](#) à la page 45.

**Étape par étape**

- 1) Dans **Liste des appels**, cliquez sur l'appel souhaité.
- 2) Cliquez sur **Composer** dans le menu contextuel de cet appel et sélectionnez le numéro de téléphone souhaité.

---

**Tâches associées**

[Ouverture ou fermeture du panneau Liste des appels](#) à la page 45

## 6.8.3 Passer un appel à partir de l'annuaire interne

**Conditions préalables**

Le panneau Annuaire interne est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Boutons P.O.](#) à la page 79.

**Étape par étape**

- 1) Cliquez sur **Annuaire interne** dans la barre latérale.
- 2) Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Sélectionnez l'entrée concernée et cliquez sur  **Composer**.
  - Dans le menu contextuel de l'entrée correspondante, sélectionnez le numéro d'appel souhaité.

## 6.8.4 Passer un appel à l'aide d'un bouton de poste opérateur

**Conditions préalables**

Le panneau Boutons P.O. est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Annuaire interne](#) à la page 71.

**Étape par étape**

Cliquez sur le bouton de poste opérateur concerné.

---

**Concepts associés**

[Boutons P.O.](#) à la page 79

## 6.8.5 Mettre un appel en garde

### Étape par étape

1) Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur **||En garde** dans la fenêtre contextuelle de l'appel entrant myAgent.
  - Cliquez sur **||En garde** dans la fenêtre barre système de l'appel entrant myAgent.
- 2) Si vous souhaitez reprendre l'appel, vous disposez des possibilités suivantes :
- Cliquez sur **>>Reprendre** dans la fenêtre contextuelle de l'appel entrant myAgent.
  - Cliquez sur **>>Reprendre** dans la fenêtre barre système de l'appel entrant myAgent.

## 6.8.6 Transfert d'un appel vers un agent

### Conditions préalables

Vous avez accepté un appel.

### Étape par étape

1) Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur **▶Transférer** dans la fenêtre contextuelle de l'appel entrant myAgent.
- Cliquez sur **▶Transférer** dans la fenêtre barre système de l'appel entrant myAgent.

2) Cochez ou décochez la case **Afficher uniquement les utilisateurs disponibles**.

3) Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Sélectionnez l'agent souhaité et cliquez sur **Transférer**.
- Saisissez le numéro de l'agent souhaité dans le champ **Destination**, puis cliquez sur **Transférer**.

4) Si vous recevez une fenêtre contextuelle avec l'invite : L'autre partie souhaite-t-elle accepter cet appel ? cliquez sur **Oui**.

5) Cliquez sur **Fermer**.

L'agent qui répond à l'appel peut lire et modifier les informations relatives à l'appelant actuel et peut également effectuer le post-traitement.

## 6.8.7 Transfert d'un appel vers une file d'attente

### Conditions préalables

Vous avez accepté un appel.

### Étape par étape

**1)** Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur **Renvoyer cet appel à une autre file d'attente.** dans la fenêtre contextuelle de l'appel entrant myAgent.
  - Cliquez sur **Renvoyer cet appel à une autre file d'attente.** dans la fenêtre barre système de l'appel entrant myAgent.
- 2)** Cliquez sur la file d'attente souhaitée dans la liste pour transférer l'appel.
- 3)** Si vous recevez une fenêtre contextuelle avec l'invite : L'autre partie souhaite-t-elle accepter cet appel ? cliquez sur **Oui**.
- 4)** Cliquez sur **Fermer**.

L'agent qui répond à l'appel peut lire et modifier les informations relatives à l'appelant actuel et peut également effectuer le post-traitement.

## 6.8.8 Transfert d'un appel à l'aide d'un bouton de poste opérateur

### Conditions préalables

Vous avez accepté un appel.

Le panneau Boutons P.O. est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Boutons P.O.](#) à la page 79.

### Étape par étape

- 1)** Cliquez sur le bouton de poste opérateur de l'abonné souhaité.
- 2)** Si vous recevez une fenêtre contextuelle avec l'invite : L'autre partie souhaite-t-elle accepter cet appel ? cliquez sur **Oui**.

---

### Conseil :

Après le transfert, l'appel n'est plus traité comme un appel du centre de contacts.

---

### Concepts associés

[Boutons P.O.](#) à la page 79

## 6.8.9 Réponse à un appel pour un agent

### Conditions préalables

Le panneau **Annuaire interne** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Annuaire interne](#) à la page 71

### Étape par étape

- 1)** Dans le panneau **Annuaire interne**, cliquez sur et cochez la case **Afficher uniquement les agents**.

- 2) Cliquez sur **Interception d'appel** dans le menu contextuel de l'agent pour lequel l'appel est signalé.

Après avoir pris l'appel, vous pouvez lire et modifier les informations relatives à l'appelant actuel et également effectuer le post-traitement.

## 6.8.10 Réponse à un appel à l'aide d'un bouton de poste opérateur

### Conditions préalables

Le panneau Boutons P.O. est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Boutons P.O.](#) à la page 79.

L'appel est signalé à un agent auquel vous avez affecté un bouton de poste opérateur.

### Étape par étape

Cliquez sur **Interception d'appel** dans le menu contextuel du bouton de poste opérateur.

Après avoir pris l'appel, vous pouvez lire et modifier les informations relatives à l'appelant actuel et également effectuer le post-traitement.

---

### Concepts associés

[Boutons P.O.](#) à la page 79

## 6.8.11 Enregistrement d'un appel

### Conditions préalables

L'enregistrement est activé dans le système de communication et vous avez accepté un appel.

Pendant l'enregistrement, une tonalité d'alerte (bip) est émise et répétée à intervalles réguliers. Si le système de communication est configuré pour la France, par exemple, les interlocuteurs reçoivent une annonce au début de l'enregistrement pour les prévenir que l'appel est enregistré. Une fois l'enregistrement terminé, il est ajouté à la liste des appelants de l'agent ayant effectué l'enregistrement.

### Étape par étape

- 1) Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur **Cliquer pour démarrer l'enregistrement de l'appel en cours** dans la fenêtre contextuelle de l'appel entrant myAgent.
- Cliquez sur **Enregistrer** dans la fenêtre barre système de l'appel entrant myAgent.

- 2) Si vous souhaitez arrêter l'enregistrement avant la fin de l'appel, sélectionnez l'une des options suivantes :
- Cliquez sur  **Cliquer pour démarrer l'enregistrement de l'appel en cours** dans la fenêtre contextuelle de l'appel entrant myAgent.
  - Cliquez sur  **Arrêter l'enregistrement** dans la fenêtre barre système de l'appel entrant myAgent.

**Tâches associées**

[Écoute de l'enregistrement d'un appelant](#) à la page 48

## 6.8.12 Demande d'aide aux superviseurs ou aux administrateurs

**Conditions préalables**

Vous avez accepté un appel.

Pendant un appel, vous pouvez demander de l'aide à un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur. Vous pouvez alors préciser la causes et le type d'assistance dont vous avez besoin : Messagerie instantanée, Supervision d'appel ou Entrée en tiers. Vous pouvez indiquer l'urgence de votre demande au superviseur ou à l'administrateur en sélectionnant le délai de réponse souhaité.

**Étape par étape**

- 1) Cliquez sur  **Assistance** dans la barre latérale ou dans la fenêtre contextuelle de l'appel entrant myAgent.  
La fenêtre contextuelle **Assistance** s'affiche.
- 2) Cliquez sur le texte souligné en haut à droite de la fenêtre **Assistance**, puis sélectionnez l'une des options disponibles :
  - a) Si vous souhaitez qu'un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur vous assiste par le biais de la messagerie instantanée, sélectionnez **Demande d'assistance texte**.
  - b) Si vous souhaitez qu'un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur vous assiste par une entrée en tiers, sélectionnez **Demande d'intrusion dans l'appel**(Par défaut).
  - c) Si vous souhaitez qu'un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur vous assiste par le biais de la supervision de l'appel, sélectionnez **Surveillance de l'appel demandée**.
- 3) Saisissez la cause de votre demande dans le champ **Demande d'information**, puis cliquez sur **Demande**.

---

**Remarque :** Si vous souhaitez mettre fin à votre demande d'assistance, cliquez sur **Arrêter** et fermez la fenêtre **Assistance**.

Si votre demande d'assistance n'est pas acceptée dans le délai imparti, vous pouvez introduire une nouvelle demande en cliquant sur **Demande**.

- 
- 4) Après avoir reçu le message ... vous apporte une assistance pour votre appel, vous pouvez échanger d'autres messages

## Fonctions pour les agents

### Liste des appels

instantanés avec le superviseur ou l'administrateur en saisissant votre message instantané dans le champ inférieur de la fenêtre et en appuyant sur Entrée.

## 6.9 Liste des appels

La liste des appels affiche les détails des appels, des fax et des e-mails précédents. Si vous le souhaitez, vous pouvez filtrer ces appels par période, par file d'attente, par agent et selon d'autres critères. Il est également possible de regrouper les entrées par type, date, file d'attente et agent, par exemple. Vous pouvez lancer une recherche dans la liste des appels par prénom, nom de famille et nom de la société.

Pour chaque appel, fax et e-mail, la liste des appels contient les informations suivantes :

- Type d'appel (symbole)

Icône	Type d'appel
	Appel entrant
	Rappel
	Appel enregistré
	Fax
	E-mail

- **ID appel**

Commence par 1 et est incrémenté de 1 pour chaque nouvel appel, fax et e-mail.

- **Date de début**
- **Heure de début**
- **File d'attente**
- **Agent/État** (numéro d'appel de l'agent/état de l'appel, du fax ou de l'e-mail, par exemple appel abandonné. Pour les appels qui ont été transférés en dehors du centre de contact, ce champ indique les informations relatives au transfert et à la destination)
- **Q-Heure**
- **Communication**
- **Alerte**
- **CLI**
- **Titre** de l'appelant ou de l'expéditeur
- **Nom de famille** de l'appelant ou de l'expéditeur
- **Prénom** de l'appelant ou de l'expéditeur
- **Société** de l'appelant ou de l'expéditeur
- **ID client**
- **Communication terminée**
- **Programmé**

Pour chaque appel dans la liste des appels, il y a également un historique de l'appelant avec les informations suivantes sur les appels précédents du même appelant :

- **Type d'appel (symbole)**
- **ID appel**
- **Le Numéro de téléphone** de l'appelant
- **Date/Heure**
- **File d'attente**
- **Agent/État** (numéro d'appel de l'agent/état de l'appel, du fax ou de l'e-mail, par exemple appel abandonné. Dans le cas d'appels transférés, ce champ indique que l'appel a été transféré ainsi que la destination du transfert.)

Pour chaque fax et e-mail dans la liste des appels, il existe également un historique des appels contenant les informations suivantes sur les fax et e-mails précédents du même expéditeur :

- **Type d'appel (symbole)**
- **Date/Heure**
- **Objet**

#### **Concepts associés**

[Fonctions d'appel](#) à la page 37

### **6.9.1 Ouverture ou fermeture du panneau Liste des appels**

Le détail des appels pris, des fax et des e-mails reçus et des appels et e-mails abandonnés est présenté dans le panneau **Liste des appels**.

#### **Étape par étape**

- 1) Pour ouvrir le panneau **Liste des appels**, cliquez sur **Liste des appels** dans la barre latérale.  
Le panneau s'ouvre dans une fenêtre contextuelle.
- 2) Pour fermer le panneau **Liste des appels** :
  - a) Si le panneau est ouvert dans la fenêtre principale de myAgent, cliquez sur **Liste des appels** dans la barre latérale.
  - b) Si le panneau est ouvert dans une fenêtre séparée, cliquez sur **x** dans son coin supérieur droit.

#### **Tâches associées**

[Passer un appel à partir de la liste des appels](#) à la page 39

[Masquage d'un panneau](#) à la page 93

[Interversion des panneaux](#) à la page 94

[Zoom avant ou zoom arrière sur un panneau](#) à la page 95

## 6.9.2 Filtrage de la liste des appels

### Conditions préalables

Le panneau **Liste des appels** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Liste des appels](#) à la page 45.

### Étape par étape

- 1) Dans le panneau **Liste des appels**, cliquez sur  pour sélectionner l'une des options suivantes : **Aujourd'hui**, **Hier**, **Cette semaine**, **Ce mois**, **Cette année**.
- 2) Sélectionnez la période souhaitée dans les listes déroulantes **Date de début**, **Heure de début**, **Date de fin** et **Heure de fin**.
- 3) Dans la liste déroulante des files d'attente, sélectionnez la file d'attente souhaitée.
- 4) Dans la liste déroulante des agents, sélectionnez l'agent souhaité.
- 5) Sélectionnez l'une des options suivantes pour les appels entrants en cliquant sur  :
  - Si vous souhaitez voir vos appels entrants, activez le curseur **Appels entrants**.
  - Si vous ne souhaitez pas voir les appels entrants, désactivez le curseur **Appels entrants**.
- 6) Sélectionnez l'une des options suivantes pour l'e-mail en cliquant sur  :
  - Si vous souhaitez voir les e-mails, activez le curseur **Appels e-mail**.
  - Si vous ne souhaitez pas voir les e-mails, désactivez le curseur **Appels e-mail**.
- 7) Sélectionnez l'une des options suivantes pour le fax de rappel en cliquant sur  :
  - Si vous souhaitez voir les fax, activez le curseur **Appels fax**.
  - Si vous ne souhaitez pas voir les fax, désactivez le curseur **Appels fax**.
- 8) Sélectionnez l'une des options suivantes pour les rappels en cliquant sur  :
  - Si vous souhaitez afficher vos rappels, activez le curseur **Rappel**.
  - Si vous ne souhaitez pas afficher vos rappels, désactivez le curseur **Rappel**.
- 9) Sélectionnez l'une des options suivantes pour les appels terminés en cliquant sur  :
  - Si vous souhaitez afficher vos appels terminés, activez le curseur **Terminé**.
  - Si vous ne souhaitez pas afficher vos appels terminés, désactivez le curseur **Terminé**.
- 10) Sélectionnez l'une des options suivantes pour les appels non terminés en cliquant sur  :
  - Si vous souhaitez afficher vos appels non terminés, activez le curseur **Incomplet**.
  - Si vous ne souhaitez pas afficher vos appels non terminés, désactivez le curseur **Incomplet**.

- 11) Sélectionnez l'une des options suivantes pour les appels programmés en cliquant sur  :
  - Si vous souhaitez afficher uniquement les appels programmés, activez le curseur **Appels programmés seulement**.
  - Si vous ne souhaitez pas afficher les appels programmés, désactivez le curseur **Appels programmés seulement**.
- 12) Si vous souhaitez trier la liste des appels par ordre alphanumérique croissant, cliquez sur le titre de la colonne correspondante. Cliquez à nouveau pour trier la liste par ordre décroissant.
- 13) Si vous souhaitez regrouper les appels, cliquez sur la liste déroulante **Regrouper par** et définissez si les entrées doivent être regroupées et si oui, selon quel critère.  
Si vous ne cochez pas au moins une des cases **Appels entrants**, **Appels e-mail**, **Appels fax**, **Rappel**, **Terminé**, **Incomplets** et **Appels programmés seulement**, aucun appel ne sera affiché.

### 6.9.3 Affichage de l'historique d'un appelant

#### Conditions préalables

Le panneau **Liste des appels** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Liste des appels](#) à la page 45.

#### Étape par étape

- 1) Double-cliquez sur l'appel souhaité dans la liste des appels.
- 2) Cliquez sur **Historique Appelant** dans la fenêtre contextuelle.

### 6.9.4 Affichage de l'historique d'un expéditeur de fax

#### Conditions préalables

Le panneau **Liste des appels** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Liste des appels](#) à la page 45.

#### Étape par étape

- 1) Double-cliquez sur le fax souhaité dans la liste des appels.
- 2) Cliquez sur **Historique Appelant** dans la fenêtre contextuelle.

### 6.9.5 Affichage de l'historique de l'expéditeur d'un e-mail

#### Conditions préalables

Le panneau **Liste des appels** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Liste des appels](#) à la page 45.

#### Étape par étape

- 1) Double-cliquez sur l'e-mail souhaité dans la liste des appels.
- 2) Cliquez sur **Historique Appelant** dans la fenêtre contextuelle.

## 6.9.6 Écoute de l'enregistrement d'un appelant

### Conditions préalables

Le panneau **Liste des appels** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Liste des appels](#) à la page 45.

### Étape par étape

- 1) Dans **Liste des appels**, cliquez sur l'appel souhaité. Les appels avec enregistrement sont accompagnés du symbole **Enregistrer**.
- 2) Dans le menu contextuel de cet appel, cliquez sur **Lire**. L'enregistrement est lu par l'application par défaut de votre système.

---

### Tâches associées

[Enregistrement d'un appel](#) à la page 42

[Enregistrer des appels en tant que superviseur ou administrateur](#) à la page 62

## 6.10 Historique Appelant

Dans la fenêtre contextuelle d'un appel entrant, l'onglet **Historique Appelant** affiche l'historique de l'appelant.

Dans l'historique des appels, chaque entrée représente un appel. Chaque entrée affiche la file d'attente dans laquelle l'appel entre en premier, l'agent qui a répondu à cet appel et la date de début/fin à laquelle l'appel a été traité par cet agent à partir de cette file d'attente.

Si une entrée d'appel comporte plusieurs segments, ce qui signifie que l'appel a été transféré entre agents, une flèche déroulante se trouve à côté. Vous pouvez cliquer sur cette flèche pour voir tous les segments de cet appel.

Dans une entrée d'appel avec segments, chaque segment affiche la file d'attente dans laquelle l'appel entre, l'agent qui traite cet appel et la date de début/fin à laquelle l'appel a été traité par cet agent à partir de cette file d'attente.

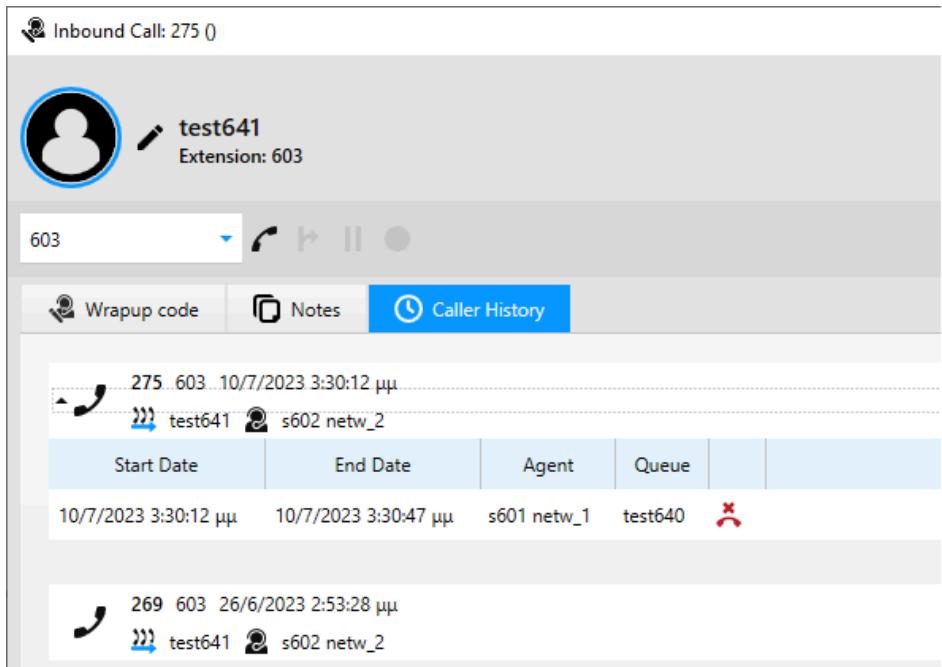
Dans l'exemple ci-dessous, l'entrée d'appel avec l'**ID d'appel 275** a été traitée par deux agents, elle a donc deux segments.

Le premier segment :

- ID d'appel 275
- Appelant 603
- Date et heure de début 30/5/2023 à 3:30:12
- Agent qui a mis fin à l'appel 602
- File d'attente test641

Le deuxième segment :

- Date et heure de début 3:30:12
- Date et heure de fin 3:30:47
- Agent qui a répondu initialement à l'appel s601 netw\_1
- File d'attente test640



## 6.11 Panneau mural (détails de la file d'attente)

Les informations statistiques sur les files d'attente sont présentées dans le **Panneau mural**.

### Panneau mural

Le panneau mural contient des statistiques sur les appels, les fax et les e-mails de la journée en cours, sous forme de tableau.

Les agents de niveau d'autorisation Agent voient toutes les files d'attente auxquelles ils sont affectés. En tant qu'agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur, vous pouvez voir toutes les files d'attente, ainsi que leurs valeurs totales. Les valeurs suivantes sont affichées :

- **File d'attente**  
Nombre d'appels, de fax et d'e-mails.
- **Mise en file d'attente des appels**  
Nombre d'agents connectés.
- **Agents connectés**  
Nombre d'agents connectés.
- **Plus anc. app. en attente**  
Durée du temps d'attente en cours en secondes pour l'appel, le fax ou l'e-mail le plus ancien.
- **Agent libre depuis le plus longtemps**  
Durée du temps écoulé en secondes depuis la réception du dernier appel, fax ou e-mail.
- **Appels répondus aujourd'hui**  
Nombre total d'appels répondus et de fax et d'e-mail reçus aujourd'hui.

## Fonctions pour les agents

Niveau de service

- **Appels abandonnés aujourd’hui**

Nombre total d'appels et d'e-mails abandonnés aujourd'hui.

- **Total des appels**

Nombre total d'appels répondus, de fax et d'e-mails reçus et d'appels et d'e-mails abandonnés (en dehors des appels, fax et e-mails actuellement en attente).

### 6.11.1 Affichage du panneau mural

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Panneau mural** dans la barre latérale si le Panneau mural n'est pas ouvert.  
Si nécessaire, cliquez sur  pour afficher ce bouton.
- 2) Ouvrez la barre d'outils du tableau de bord. Voir [Ouverture du menu des options d'un panneau](#) à la page 96.
- 3) Cliquez sur  Options.
- 4) Dans la liste déroulante, sélectionnez **Panneau mural**.

---

#### Tâches associées

[Masquage d'un panneau](#) à la page 93

[Intervention des panneaux](#) à la page 94

[Zoom avant ou zoom arrière sur un panneau](#) à la page 95

### 6.12 Niveau de service

Le diagramme **Niveau de service** affiche en temps réel un diagramme à bâtons avec des informations statistiques sur la qualité de transmission des files d'attente, pour la période actuelle de 24 heures.

En tant qu'agent de niveau de discrimination Agent vous voyez toutes les files d'attente auxquelles vous êtes attribué. En tant qu'agent de niveau de discrimination Superviseur ou Administrateur, vous voyez toutes les files d'attente.

Un agent de niveau de discrimination Superviseur ou Administrateur peut indiquer dans WBM des valeurs de consigne pour la qualité de transmission des files d'attente. La comparaison entre les valeurs de consigne et les temps d'attente réels des utilisateurs permet d'obtenir des indications de qualité.

### 6.12.1 Affichage du graphique Niveau de service

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Panneau mural** dans la barre latérale si le Panneau mural n'est pas ouvert.  
Si nécessaire, cliquez sur  pour afficher ce bouton.
- 2) Ouvrez la barre d'outils du tableau de bord. Voir [Ouverture du menu des options d'un panneau](#) à la page 96.

- 3) Cliquez sur Options.
- 4) Dans la liste déroulante, sélectionnez Niveau de service.

---

#### Tâches associées

[Masquage d'un panneau](#) à la page 93  
[Interversion des panneaux](#) à la page 94  
[Zoom avant ou zoom arrière sur un panneau](#) à la page 95

## 6.13 Temps moyens

Le graphique des **temps moyens** affiche un diagramme à barres en temps réel avec des informations statistiques sur les temps d'attente dans les files d'attente et le temps de parole pour la période de 24 heures en cours.

Les agents de niveau d'autorisation Agent voient toutes les files d'attente auxquelles ils sont affectés. En tant qu'agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur, vous pouvez voir toutes les files d'attente. Les valeurs suivantes sont affichées :

- **Temps moyen dans la file d'attente** (en secondes)  
Mis à jour à l'issue de chaque nouvel appel entrant et de chaque nouveau fax entrant ou e-mail reçu.
- **Temps de parole moyen** (en secondes)  
Mis à jour à l'issue de chaque nouvel appel entrant et de chaque nouveau fax entrant ou e-mail reçu.

### 6.13.1 Affichage du graphique Temps moyens

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Panneau mural** dans la barre latérale si le Panneau mural n'est pas ouvert.  
Si nécessaire, cliquez sur pour afficher ce bouton.
- 2) Ouvrez la barre d'outils du tableau de bord. Voir [Ouverture du menu des options d'un panneau](#) à la page 96.
- 3) Cliquez sur Options.
- 4) Dans la liste déroulante, sélectionnez **Temps moyens**.

---

#### Tâches associées

[Masquage d'un panneau](#) à la page 93  
[Interversion des panneaux](#) à la page 94  
[Zoom avant ou zoom arrière sur un panneau](#) à la page 95

## 7 Fonctions pour les superviseurs ou les administrateurs

Un agent avec le niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur dispose d'autorisations élargies. Outre les fonctions habituelles accessibles au niveau d'autorisation de l'agent, les superviseurs et les administrateurs peuvent accéder à des fonctions supplémentaires dans myAgent. Par exemple, un ou plusieurs agents peuvent être affectés à des files d'attente, retirés de files d'attente et déplacés d'une file d'attente à une autre. L'affectation d'un agent peut servir à définir les propriétés de cet agent dans la file d'attente.

### 7.1 Panneau mural Visual

Le panneau mural Visual est uniquement accessible aux agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Il affiche les options suivantes :

Pour chaque file d'attente :

- **Appels actifs**
- **Total des appels**
- **Agents disponibles**
- **Nombre total d'agents**
- **Niveau de service (en pourcentage)**
- **Appels répondus/abandonnés (en pourcentage)**
- **Temps/Fréquence de rotation**

Pour chaque agent :

- **Agent/État**
- **Temps de parole moyen**
- **Temps d'alerte moyen**
- **Total**

#### 7.1.1 Affichage du panneau mural Visual

##### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Panneau mural** dans la barre latérale si le Panneau mural n'est pas ouvert.  
Si nécessaire, cliquez sur pour afficher ce bouton.
- 2) Ouvrez la barre d'outils du tableau de bord. Voir [Ouverture du menu des options d'un panneau](#) à la page 96.
- 3) Cliquez sur **Options**.
- 4) Dans la liste déroulante, sélectionnez **Panneau mural Visual**.

## 7.1.2 Configuration du panneau mural Visual

Le **panneau mural Visual** peut être configuré pour changer par intervalles données et afficher les files d'attente disponibles et le total des files d'attente.

### Étape par étape

- 1) Ouvrez la barre d'outils du tableau de bord. Voir [Ouverture du menu des options d'un panneau](#) à la page 96.
- 2) Survolez **Panneau mural Visual** pour voir le menu d'options.
- 3) Sous **Afficher les files d'attente**, sélectionnez ou désélectionnez une file d'attente pour afficher ou masquer les informations la concernant.
- 4) Sélectionnez ou désélectionnez **Afficher le total** pour afficher ou masquer les informations concernant toutes les files d'attente (total).
- 5) Définissez une valeur comprise entre 5 et 180 secondes dans le champ de saisie de l'option **Faire tourner chaque [ ] secondes**.

## 7.2 Affectation des agents

L'affectation d'un agent définit les propriétés de cet agent dans la file d'attente.

### Affectation des agents

Un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur peut affecter des agents à une ou plusieurs files d'attente, supprimer des agents des files d'attente ou déplacer des agents d'une file d'attente à une autre. En outre, l'agent peut définir les propriétés suivantes des affectations d'agents :

- **Agent primaire ou Agent de débordement**

Les appels, les fax et les e-mails sont distribués uniformément aux agents primaires. Les agents de débordement, en revanche, ne reçoivent les appels, les fax ou les e-mails que lorsqu'un nombre ou un temps d'attente spécifié est dépassé.

- **Activer le rappel d'agent**

Le rappel d'agent permet à un appelant en file d'attente de laisser un message vocal aux agents. Dès qu'un agent compétent est disponible, il reçoit un appel, entend le message vocal de l'appelant et peut le rappeler.

- **Niveau de compétence**

Les niveaux de compétence contrôlent la répartition des appels, des fax et des e-mails vers les agents. Les agents ayant un niveau de compétence plus élevé ont priorité lors de cette répartition. Lorsque tous les agents ont le même niveau de compétence, l'agent libre depuis le plus longtemps reçoit l'appel, le fax ou l'e-mail suivant.

- **Post-traitement**

Durée du post-traitement par défaut en secondes. Le post-traitement permet aux agents de terminer les tâches administratives éventuellement nécessaires après avoir terminé un appel ou lu un fax ou un e-mail avant de recevoir l'appel, le fax ou l'e-mail suivant.

## Fonctions pour les superviseurs ou les administrateurs

- **Débordement après appels dans file d'attente**

Un agent de débordement reçoit les appels, les fax et les e-mails qui se situent au-delà de ce nombre maximum.

- **Débordement après x secondes**

L'agent de débordement reçoit les appels, les fax et les e-mails qui dépassent cette période d'attente.

La zone **Liste de liaison agent** indique quels agents sont affectés à quelles files d'attente. Vous pouvez choisir si ces affectations doivent être affichées pour toutes les files d'attente ou seulement pour certaines d'entre elles.

### État de l'agent

Dans la zone **Liste de liaison agent**, le symbole de l'agent fournit des informations sur son état.

Icône	État	Disponible pour les appels, fax et e-mails
	Connecté, agent primaire  L'agent est connecté aux files d'attente et est un agent primaire dans cette file d'attente. Ces agents peuvent sélectionner n'importe quel téléphone libre et s'y connecter pour accepter les appels du centre de contacts.	X
	Connecté, agent de débordement  L'agent est connecté aux files d'attente et est un agent de débordement dans cette file d'attente. Ces agents peuvent sélectionner n'importe quel téléphone libre et s'y connecter pour accepter les appels du centre de contacts.	X
	Déconnecté, agent primaire  L'agent n'est pas connecté aux files d'attente. Pour être disponible pour les appels, les fax et les e-mails, il doit d'abord se connecter aux files d'attente.	-
	Déconnecté, agent de débordement  L'agent n'est pas connecté aux files d'attente. Pour être disponible pour les appels, les fax et les e-mails, il doit d'abord se connecter aux files d'attente.	-
	Appel entrant (avant que le téléphone ne sonne)	-
	Le téléphone sonne	-
	L'agent appelle	-

Icône	État	Disponible pour les appels, fax et e-mails
	L'agent est au téléphone	—
	Post-traitement après un appel, un fax ou un e-mail  Après avoir terminé un appel ou lu un fax ou e-mail, l'agent a laissé la fenêtre contextuelle associée ouverte. Afin d'être à nouveau disponible pour les appels, les fax et les e-mails, l'agent doit fermer la fenêtre contextuelle.	—
	Dépassement après appel, fax ou e-mail  Après avoir terminé un appel ou lu un fax ou e-mail, l'agent a laissé la fenêtre contextuelle associée ouverte trop longtemps. Afin d'être à nouveau disponible pour les appels, les fax et les e-mails, l'agent doit fermer la fenêtre contextuelle. Le dépassement commence une fois que l'agent a fermé la fenêtre contextuelle et que le délai de la fenêtre contextuelle a expiré.	—
	Post-traitement, avec indication du temps restant (en secondes)  Lorsqu'il met fin à un appel (fax ou e-mail) et qu'il ferme la fenêtre contextuelle associée, l'agent se retrouve automatiquement dans le post-traitement par défaut. À l'issue du post-traitement, l'agent est automatiquement placé en état de disponibilité. L'agent peut éventuellement prolonger le post-traitement, plusieurs fois si nécessaire. Afin d'être disponible pour de nouveaux appels, fax et e-mails, il doit d'abord mettre fin au post-traitement en cours ou attendre qu'il expire.	—
	En pause, avec indication de l'heure de retour  L'agent précise le type et la durée prévue au début de la pause. Afin d'être à nouveau disponible pour les appels, les fax et les e-mails, l'agent doit mettre fin à la pause.	—
	En retard après la pause  L'agent n'a pas terminé sa pause alors que le temps de pause prévu est écoulé. Afin d'être à nouveau disponible pour les appels, les fax et les e-mails, l'agent doit mettre fin à la pause.	—

## Fonctions pour les superviseurs ou les administrateurs

Icône	État	Disponible pour les appels, fax et e-mails
	<p>Pas pour les agents disponibles en permanence : Appel, fax ou e-mail manqué</p> <p>L'agent n'a pas accepté un appel, un fax ou un e-mail. La fenêtre contextuelle <b>Appel manqué</b> s'affiche avec le message : Vous avez des appels manqués. Pour continuer à recevoir des appels, cliquez sur le bouton ci-dessous. Afin d'être à nouveau disponible pour les appels, les fax et les e-mails, l'agent doit cliquer sur la fenêtre contextuelle <b>Réception appels</b>.</p>	—

Un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur peut modifier l'état d'un agent. Pour cela, il faut que l'agent concerné ait déjà démarré myAgent.

Par exemple, si un agent n'a pas accepté un appel, un fax ou un e-mail, il se voit attribuer l'état Non disponible. Les agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur peuvent modifier cet état pour rendre l'agent à nouveau disponible pour les appels, les fax et les e-mails.

En outre, un agent peut être connecté à une file d'attente ou en être déconnecté.

---

**Remarque :** Lorsqu'un agent connecté modifie son état de présence dans myPortal for Desktop, myPortal for Outlook et myPortal @Work, cet agent est automatiquement déconnecté de la file d'attente.

---

### 7.2.1 Affectation des agents aux files d'attente

#### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

## Étape par étape

1) Sélectionnez une des possibilités suivantes pour la sélection de l'agent :

- Si vous souhaitez sélectionner l'agent dans l'annuaire interne, procédez comme indiqué ci-après :

Cliquez sur **Annuaire interne** dans la barre latérale.

Cliquez sur  dans la fenêtre contextuelle **Annuaire interne** qui s'affiche.

Cochez la case **Afficher uniquement les agents**.

Faites glisser l'agent concerné depuis l'annuaire interne vers la file d'attente souhaitée dans la **Liste de liaison agent**.

- Si vous souhaitez sélectionner l'agent à l'aide des boutons de poste opérateur, procédez comme indiqué ci-après :

Cliquez sur **Boutons P.O.** dans la barre latérale.

Faites glisser l'agent concerné depuis le bouton poste opérateur concerné vers la file d'attente souhaitée dans la **Liste de liaison agent**.

La fenêtre contextuelle **Liaison avec une file d'attente Agent** s'affiche pour cet agent.

2) Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Si l'agent doit recevoir des appels, des fax et des e-mails sans tenir compte de la charge de la file d'attente, sélectionnez **Agent primaire** dans la liste déroulante **Type**.
- Si l'agent doit recevoir des appels, des fax et des e-mails uniquement en cas de débordement de la file d'attente, sélectionnez **Agent de débordement** dans la liste déroulante **Type**.

3) Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Lorsque l'agent doit être autorisé à recevoir des rappels, cochez la case **Activer le rappel d'agent**.
- Lorsque l'agent ne doit pas être autorisé à recevoir des rappels, décochez la case **Activer le rappel d'agent**.

4) Dans le champ **Niveau de compétence** de l'agent, indiquez un pourcentage.

En utilisant le niveau de compétences, vous gérez la répartition des appels, des fax et des e-mails en direction des agents, dans la file d'attente.

Les agents ayant un niveau de compétence plus élevé sont utilisés de préférence lors de la distribution. Lorsque tous les agents ont le même niveau de compétence, l'agent libre depuis le plus longtemps reçoit l'appel, le fax ou l'e-mail suivant.

5) Dans le champ **Post-traitement**, saisissez la durée de post-traitement automatique en secondes pour l'agent figurant dans cette file d'attente.

6) Si vous avez sélectionné **Agent de débordement** :

- Dans le champ **Débordement après x appels dans la file d'attente**, indiquez le nombre maximum d'appels, de fax et d'e-mails. Un agent de débordement reçoit les appels, les fax et les e-mails qui se situent au-delà de ce nombre maximum.
- Dans le champ **Débordement après x secondes**, indiquez le délai à l'issue duquel l'appel entrant, le fax ou l'e-mail doivent être transférés à un agent de débordement.

7) Cliquez sur **OK**.

---

#### Tâches associées

[Modification de l'affectation de l'agent](#) à la page 58

[Déplacement d'agents entre files d'attente](#) à la page 59

[Suppression d'agents de la file d'attente](#) à la page 60

## 7.2.2 Modification de l'affectation de l'agent

### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

### Étape par étape

1) Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur l'agent concerné ou cliquez sur **Propriétés** dans le menu contextuel de l'agent concerné de la file d'attente appropriée dans la zone **Liste de liaison agent**.

La fenêtre Liaison avec une file d'attente Agent s'affiche pour cet agent.

2) Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Si l'agent doit recevoir des appels, des fax et des e-mails sans tenir compte de la charge de la file d'attente, sélectionnez **Agent primaire** dans la liste déroulante **Type**.
- Si l'agent doit recevoir des appels, des fax et des e-mails uniquement en cas de débordement de la file d'attente, sélectionnez **Agent de débordement** dans la liste déroulante **Type**.

3) Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Lorsque l'agent doit être autorisé à rappeler, cochez la case **Activer le rappel d'agent**.
- Lorsque l'agent ne doit pas être autorisé à rappeler, décochez la case **Activer le rappel d'agent**.

4) Dans le champ **Niveau de compétence** de l'agent, indiquez un pourcentage.

En utilisant le niveau de compétences, vous gérez la répartition des appels, des fax et des e-mails en direction des agents, dans la file d'attente.

Les agents ayant un niveau de compétence plus élevé sont utilisés de préférence lors de la distribution. Lorsque tous les agents ont le même niveau de compétence, l'agent libre depuis le plus longtemps reçoit l'appel, le fax ou l'e-mail suivant.

5) Dans le champ **Post-traitement**, saisissez la durée de post-traitement automatique en secondes pour l'agent figurant dans cette file d'attente.

6) Si vous avez sélectionné **Agent de débordement** :

- a) Dans le champ **Débordement après x appels dans la file d'attente**, indiquez le nombre maximum d'appels, de fax et d'e-mails. Un agent de débordement reçoit les appels, les fax et les e-mails qui se situent au-delà de ce nombre maximum.
- b) Dans le champ **Débordement après x secondes**, indiquez le délai à l'issue duquel l'appel entrant, le fax ou l'e-mail doivent être transférés à un agent de débordement.

7) Cliquez sur **OK**.

---

#### Tâches associées

[Affectation des agents aux files d'attente](#) à la page 56

### 7.2.3 Déplacement d'agents entre files d'attente

#### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

#### Étape par étape

- 1) Faites glisser l'agent souhaité de sa file d'attente actuelle vers une autre file d'attente dans la zone **Liste de liaison agent**. La fenêtre **Liaison avec une file d'attente Agent** s'affiche pour cet agent.
  - 2) Sélectionnez l'une des options suivantes :
    - Si l'agent doit recevoir des appels, des fax et des e-mails sans tenir compte de la charge de la file d'attente, sélectionnez **Agent primaire** dans la liste déroulante **Type**.
    - Si l'agent doit recevoir des appels, des fax et des e-mails uniquement en cas de débordement de la file d'attente, sélectionnez **Agent de débordement** dans la liste déroulante **Type**.
  - 3) Sélectionnez l'une des options suivantes :
    - Lorsque l'agent doit être autorisé à rappeler, cochez la case **Activer le rappel d'agent**.
    - Lorsque l'agent ne doit pas être autorisé à rappeler, décochez la case **Activer le rappel d'agent**.
  - 4) Dans le champ **Niveau de compétence** de l'agent, indiquez un pourcentage.  
En utilisant le niveau de compétences, vous gérez la répartition des appels, des fax et des e-mails en direction des agents, dans la file d'attente. Les agents ayant un niveau de compétence plus élevé sont utilisés de préférence lors de la distribution. Lorsque tous les agents ont le même niveau de compétence, l'agent libre depuis le plus longtemps reçoit l'appel, le fax ou l'e-mail suivant.
  - 5) Dans le champ **Post-traitement**, saisissez la durée de post-traitement automatique en secondes pour l'agent figurant dans cette file d'attente.
  - 6) Si vous avez sélectionné **Agent de débordement** :
    - a) Dans le champ **Débordement après x appels dans la file d'attente**, indiquez le nombre maximum d'appels, de fax et d'e-mails. Un agent de débordement reçoit les appels, les fax et les e-mails qui se situent au-delà de ce nombre maximum.
    - b) Dans le champ **Débordement après x secondes**, indiquez le délai à l'issue duquel l'appel entrant, le fax ou l'e-mail doivent être transférés à un agent de débordement.
  - 7) Cliquez sur **OK**.
- 

#### Tâches associées

[Affectation des agents aux files d'attente](#) à la page 56

## 7.2.4 Suppression d'agents de la file d'attente

### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

### Étape par étape

Dans la zone **Liste de liaison agent**, recherchez l'agent concerné dans la file d'attente appropriée et cliquez sur **Enlever** dans le menu contextuel.

---

### Tâches associées

[Affectation des agents aux files d'attente](#) à la page 56

## 7.2.5 Changement d'état de l'agent

### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

L'agent en question a lancé myAgent.

### Étape par étape

Dans la zone **Liste de liaison agent**, recherchez l'agent concerné dans la file d'attente appropriée et sélectionnez l'une des options suivantes dans le menu contextuel :

- Si vous souhaitez connecter un agent déconnecté à une file d'attente, cliquez sur **Connectez-vous dans les files d'attente**.
- Si vous souhaitez déconnecter un agent connecté à une file d'attente, cliquez sur **Déconnexion**.
- Si vous souhaitez qu'un agent non disponible (par exemple après un appel manqué) soit à nouveau disponible pour les appels, les fax et les e-mails, cliquez sur **Réception appels**.

## 7.2.6 Personnalisation de l'affichage de Liste de liaison agent

### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

### Étape par étape

- 1) Survolez les **Agents** dans la **Liste de liaison agent** et cliquez sur .
- 2) Placez les curseurs des files d'attente que vous souhaitez afficher dans la zone de la **Liste de liaison agent** sur **Activé**.
- 3) Placez les curseurs des files d'attente que vous ne souhaitez pas afficher dans la zone de la **Liste de liaison agent** sur **Désactivé**.

## 7.2.7 Affichage de la fenêtre Liaison avec une file d'attente Agent

### Étape par étape

Dans **Liste de liaison agent**, survolez l'agent dont vous voulez voir les détails. La fenêtre contextuelle Liaison avec une file d'attente Agent affiche les informations suivantes concernant l'agent :

- **Nom**
- **File d'attente**
- **Type d'agent**
- **Rappel Agent**
- **Niveau de compétence**
- **Post-traitement**

## 7.3 Contrôle des appels et demande d'assistance

Vous pouvez enregistrer les appels pour les suivre, les sauvegarder sous forme de fichiers WAV ou les envoyer par e-mail. Pour aider les agents, vous pouvez échanger des messages instantanés, surveiller les appels en silence ou même entrer en tiers dans un appel.

### Enregistrement d'un appel

Pendant l'enregistrement, une tonalité d'alerte (bip) est émise et répétée à intervalles réguliers. Si le système de communication est configuré pour la France, par exemple, les interlocuteurs reçoivent une annonce au début de l'enregistrement pour les prévenir que l'appel est enregistré. Une fois l'enregistrement terminé, il est ajouté à la liste des appelants de l'agent ayant effectué l'enregistrement.

### Supervision de l'appel (diffère selon le pays)

Vous pouvez écouter un appel sans être remarqué (supervision d'appel).

Pour pouvoir surveiller silencieusement un appel, vous devez disposer de la classe de service Supervision d'appel ou Surveillance silencieuse dans le système de communication.

### Entrée en tiers dans un appel

Vous pouvez également entrer en tiers dans un appel pour donner des instructions à l'agent sans que l'appelant s'en aperçoive. Lors de cette opération, l'appel peut être interrompu pendant deux secondes au maximum.

Pour pouvoir entrer en tiers dans un appel, vous devez disposer de la classe de service Appel discret dans le système de communication.

### Position de l'appel dans une file d'attente

Vous pouvez déplacer un appel en attente vers la première position dans la file d'attente afin qu'il arrive plus rapidement chez le prochain agent disponible.

### Assistance

La fenêtre contextuelle **Assistance** affiche une liste de tous les agents qui demandent actuellement une assistance. La liste comprend la **Cause**, la **Durée restante** pour une réponse, le **Prénom**, le **Nom de famille** et la **Société** de

l'appelant, ainsi que le type d'assistance souhaitée : **Demande d'assistance texte** (messagerie instantanée), **Entrée en tiers demandée** ou **Supervision de l'appel demandée**. La messagerie instantanée est disponible pour tous les types d'assistances. Vous pouvez répondre à une demande d'assistance ou la rejeter. Si vous ne traitez pas une demande dans le délai imparti, elle est annulée. Seul *un* agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur peut accepter une demande d'assistance.

#### Enregistrement et envoi de fax et d'e-mails

le fax peut être enregistré au format PDF ou TIFF et envoyé par e-mail.

Les e-mails peuvent être enregistrés au format EML et envoyés par e-mail en tant que fichiers EML.

### 7.3.1 Enregistrer des appels en tant que superviseur ou administrateur

#### Conditions préalables

L'enregistrement des communications est activé dans le système de communication.

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Le panneau **Appels en direct** est ouvert ; voir [Ouverture ou fermeture du panneau Appels en direct](#) à la page 25 .

#### Étape par étape

- 1) Dans le panneau **Appels en direct** localisez l'appel concerné et cliquez sur **Enregistrer** dans le menu contextuel de cet appel.
- 2) Si vous souhaitez arrêter l'enregistrement avant la fin de l'appel, cliquez sur **Arrêter l'enreg.** dans le menu contextuel de cet appel.

---

#### Tâches associées

[Écoute de l'enregistrement d'un appelant](#) à la page 48

### 7.3.2 Sauvegarder l'enregistrement d'un appel

#### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Le panneau **Liste des appels** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Liste des appels](#) à la page 45.

#### Étape par étape

- 1) Dans le panneau **Liste des appels**, recherchez l'appel concerné et cliquez sur **Sauvegarder sous** dans le menu contextuel de cet appel.
- 2) Sélectionnez le répertoire dans lequel le fichier doit être stocké.
- 3) Saisissez le nom souhaité dans le champ **Nom du fichier** et cliquez sur **Sauvegarder**.

### 7.3.3 Envoi de l'enregistrement d'un appel par e-mail

#### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Le panneau **Liste des appels** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Liste des appels](#) à la page 45.

#### Étape par étape

- 1) Dans le panneau **Liste des appels**, recherchez l'appel enregistré concerné et cliquez sur **Envoyer par e-mail** dans le menu contextuel de cet appel.

Le client de courrier électronique par défaut du système s'ouvre. Le nom du contact, le numéro de téléphone et les informations relatives à l'agent sont indiqués dans le corps du message.

- 2) Dans les champs **À l'attention de** et **CC**, entrez les adresses e-mail des destinataires souhaités.
- 3) Dans le champ **Objet**, entrez le texte souhaité.
- 4) Cliquez sur **Envoyer**.

L'enregistrement de l'appel est envoyé sous forme de fichier WAV dans la pièce jointe à l'e-mail.

### 7.3.4 Enregistrement d'un fax

#### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Le panneau **Liste des appels** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Liste des appels](#) à la page 45.

#### Étape par étape

- 1) Dans le panneau **Liste des appels**, localisez le fax concerné et cliquez sur **Sauvegarder sous** dans le menu contextuel de ce message fax.
- 2) Sélectionnez le répertoire dans lequel le fichier doit être stocké.
- 3) Saisissez le nom souhaité dans le champ **Nom du fichier** et cliquez sur **Sauvegarder**.

### 7.3.5 Envoi d'un fax par e-mail

#### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Le panneau **Liste des appels** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Liste des appels](#) à la page 45.

#### Étape par étape

- 1) Dans le panneau **Liste des appels**, recherchez le fax concerné et cliquez sur **Envoyer par e-mail** dans le menu contextuel de ce fax.  
Le client de courrier électronique par défaut du système s'ouvre. Le nom du contact, le numéro de téléphone et les informations relatives à l'agent sont indiqués dans le corps du message.
- 2) Dans les champs **À l'attention de** et **CC**, entrez les adresses e-mail des destinataires souhaités.
- 3) Dans le champ **Objet**, modifiez le texte préconfiguré si nécessaire. Par défaut, les numéros de **File d'attente** et **ID appel** sont fournis.
- 4) Cliquez sur **Envoyer**.

Le fax est envoyé sous forme de fichier PDF ou TIFF dans la pièce jointe à l'e-mail.

### 7.3.6 Enregistrement d'un e-mail au format EML

#### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Le panneau **Liste des appels** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Liste des appels](#) à la page 45.

#### Étape par étape

- 1) Dans le panneau **Liste des appels**, localisez l'e-mail concerné et cliquez sur **Sauvegarder sous** dans le menu contextuel de cet e-mail.
- 2) Sélectionnez le répertoire dans lequel le fichier doit être stocké.
- 3) Saisissez le nom souhaité dans le champ **Nom du fichier** et cliquez sur **Sauvegarder**.

### 7.3.7 Envoi d'un message par e-mail

#### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Le panneau **Liste des appels** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Liste des appels](#) à la page 45.

#### Étape par étape

- 1) Dans le panneau **Liste des appels**, recherchez l'e-mail concerné et cliquez sur **Envoyer par e-mail** dans le menu contextuel de cet e-mail.
- 2) Dans le menu contextuel de l'e-mail, cliquez sur **Envoyer par e-mail**.
- 3) Dans le champ **À l'attention de**, entrez l'adresse e-mail du destinataire souhaité.
- 4) Saisissez le texte souhaité dans **Objet**.
- 5) Cliquez sur **Envoyer**.

L'e-mail est envoyé sous forme de fichier EML dans la pièce jointe à l'e-mail.

### 7.3.8 Contrôle des appels (en fonction du pays)

#### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Le panneau **Appels en direct** est ouvert ; voir [Ouverture ou fermeture du panneau Appels en direct](#) à la page 25.

#### Étape par étape

Dans le panneau **Appels en direct** localisez l'appel concerné et cliquez sur **Surveiller cet appel** dans le menu contextuel de cet appel.

### 7.3.9 Remplacer un appel

#### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Le panneau **Appels en direct** est ouvert ; voir [Ouverture ou fermeture du panneau Appels en direct](#) à la page 25.

#### Étape par étape

Dans le panneau **Appels en direct** localisez l'appel concerné et cliquez sur **Intrusion sur l'appel** dans le menu contextuel de cet appel.

---

**Conseil :** Lors d'un remplacement, un appel peut être interrompu pendant deux secondes au maximum.

---

### 7.3.10 Modifier la position d'un appel dans la file d'attente

#### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Le panneau **Appels en direct** est ouvert ; voir [Ouverture ou fermeture du panneau Appels en direct](#) à la page 25.

#### Étape par étape

Dans le panneau **Appels en direct** localisez l'appel concerné et cliquez sur **Déplacer vers la position supérieure** dans le menu contextuel de cet appel.

### 7.3.11 Acceptation des demandes d'assistance

#### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Le  est affiché dans le coin supérieur droit de la fenêtre principale de myAgent.

## Fonctions pour les superviseurs ou les administrateurs

Surveiller les files d'attente

### Étape par étape

#### 1) Cliquez sur .

La fenêtre contextuelle **Assistance** s'affiche.

#### 2) Survolez l'entrée d'un agent pour afficher les options de configuration de la demande. Vous pouvez soit répondre à la demande, soit la rejeter.

#### 3) Si vous souhaitez rejeter la demande, cliquez sur **Rejet** et ignorez les étapes suivantes. Sinon, ignorez cette étape et passez à l'étape **4**.

#### 4) Selon le type de demande, une icône d'assistance s'affiche. Pour offrir une assistance :

- Si une intrusion dans l'appel est demandée, cliquez sur  pour entrer en tiers dans l'appel de l'agent.
- Si une assistance texte est demandée, cliquez sur  pour échanger des messages instantanés avec l'agent.
- Si la supervision des appels est demandée, cliquez sur  pour écouter l'appel de l'agent.

Il est aussi possible d'échanger des messages instantanés avec un agent après être entré en tiers dans l'appel de l'agent.

Saisissez votre message instantané dans le champ inférieur de la fenêtre et appuyez sur la touche Entrée.

#### 5) Si vous souhaitez mettre fin à cette assistance, cliquez sur **Arrêter**.

## 7.4 Surveiller les files d'attente

L'état d'une file d'attente peut être surveillé en fonction du nombre d'appels en attente et du temps d'attente des appels.

### Contrôle du nombre d'appels, de fax et d'e-mails en attente

Dans la zone **Liste de liaison agent**, le symbole de la file d'attente fournit des informations sur son état.

Icône	État
	Normal
	Alarme pour le nombre d'appels, de fax et d'e-mails en attente Le nombre d'appels, de fax et d'e-mails en attente dans cette file d'attente a dépassé la valeur-seuil. Pour chaque file d'attente, une valeur-seuil du nombre d'appels en attente peut être configurée dans le WBM par un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

### Contrôler le temps d'attente des appels et des e-mails

Les appels et les e-mails dont le temps d'attente dans la file d'attente a dépassé la valeur-seuil sont affichés en rouge dans la section **Appels en direct**. Pour chaque file d'attente, une valeur-seuil de durée peut être configurée dans le WBM par un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

### Message d'alarme

Un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur peut activer les fonctions suivantes en tant qu'alertes pour les alarmes dans myAgent :

- myAgent toujours au-dessus pour les alarmes
- Tonalité d'alarme

## 7.4.1 Activation ou désactivation de la fenêtre contextuelle d'alarme

### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

### Étape par étape

1) Cliquez sur **Configuration** dans la barre latérale.

Si nécessaire, cliquez sur **⋮⋮⋮** pour afficher ce bouton.

2) Cliquez sur **Notifications**.

3) Sélectionnez l'une des options suivantes si le nombre d'appels, de fax et d'e-mails en attente dans une file d'attente a dépassé la valeur-seuil :

- Si vous souhaitez que myAgent apparaisse automatiquement au premier plan en cas d'alarme, cochez la case **Fenêtre pop-up lorsque les appels provoquent une condition d'alarme**.
- Si vous ne souhaitez pas que myAgent apparaisse automatiquement au premier plan en cas d'alarme, décochez la case **Fenêtre pop-up lorsque les appels provoquent une condition d'alarme**.

4) Cliquez sur **Sauvegarder**.

## 7.4.2 Activation ou désactivation de la tonalité d'avertissement

### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

### Étape par étape

1) Cliquez sur **Configuration** dans la barre latérale.

Si nécessaire, cliquez sur **⋮⋮⋮** pour afficher ce bouton.

2) Cliquez sur **Notifications**.

3) Sélectionnez l'une des options suivantes si le nombre d'appels, de fax et d'e-mails en attente dans une file d'attente a dépassé la valeur-seuil :

- Si vous souhaitez activer la tonalité d'alarme, cochez la case **Tonalité d'alarme en cas de conditions d'alarme pour des appels**.
- Si vous souhaitez désactiver la tonalité d'alarme, décochez la case **Tonalité d'alarme en cas de conditions d'alarme pour des appels**.

4) Cliquez sur **Sauvegarder**.

## Fonctions pour les superviseurs ou les administrateurs

Autres fonctionnalités

## 7.5 Autres fonctionnalités

Vous pouvez supprimer les notes de l'appelant dans les fenêtres contextuelles.

### 7.5.1 Suppression des notes de l'appelant

#### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Le panneau **Liste des appels** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Liste des appels](#) à la page 45.

#### Étape par étape

- 1) Dans le panneau **Liste des appels**, double-cliquez sur l'appel souhaité.  
La fenêtre contextuelle **Appel entrant** s'affiche.
- 2) Cliquez sur **Notes** dans la fenêtre contextuelle.
- 3) Dans la liste des notes, cliquez sur la note souhaitée, puis cliquez sur .

## 8 Répertoires

Les répertoires permettent d'organiser vos contacts.

myAgent propose les répertoires suivants qui prennent en charge les fonctions suivantes :

Icône	Répertoire	Effectuer l'appel	Rechercher par nom	Modifier l'état de présence	Envoyer un message instantané
	<p>Répertoire interne</p> <p>Contient :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les <b>Utilisateurs</b>, en particulier les abonnés internes et les groupes MULAP pour lesquels l'affichage est activé dans le système avec leur état de présence (uniquement les téléphones du système). Lorsqu'un abonné est absent, vous pouvez voir l'heure et la date de retour prévues dans la colonne <b>Heure de retour</b>, à condition que cet abonné vous autorise à visualiser son état de présence. Le texte d'information éventuellement saisi par l'abonné s'affiche aussi.</li> <li><b>Utilisateurs virtuels</b>, marqués par l'icône .</li> <li><b>Groupes</b>, marquées par l'icône .</li> <li><b>Groupes UCD</b>, c'est-à-dire les groupes d'abonnés qui peuvent être joints à un seul numéro de téléphone. Ils sont marqués de l'icône .</li> </ul> <p>Par défaut, l'annuaire interne n'affiche que les <b>Utilisateurs</b>. Vous pouvez filtrer l'annuaire interne pour afficher les <b>Utilisateurs</b>, <b>Utilisateurs virtuels</b>, les <b>Groupes</b> ou les <b>Groupes UCD</b> en activant la case à cocher correspondante.</p> <p>En activant la case à cocher <b>Afficher uniquement les agents</b>, l'annuaire interne n'affiche que les abonnés qui sont des agents.</p>	X	X	X	X
	<p>Répertoire externe :</p> <p>Contient les contacts d'un répertoire d'entreprise ; la configuration doit être effectuée dans WBM par un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.</p>	X	X	-	-

## Répertoires

Icône	Répertoire	Effectuer l'appel	Rechercher par nom	Modifier l'état de présence	Envoyer un message instantané
	<p>Répertoire hors ligne externe (LDAP) :</p> <p>Contient les contacts d'un répertoire d'entreprise hors ligne ; la configuration doit être effectuée dans WBM par un agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.</p> <p>Le répertoire hors ligne externe n'est utilisé que lors de la recherche.</p>	X	X	-	-
-	<p>Numéros abrégés :</p> <p>Contient tous les numéros système, utilisateurs UC et non UC. Les utilisateurs non UC incluent des abonnés n'ayant pas de licences UC et les abonnés virtuels, tels que les fax ou le standard automatique.</p>	x	x	-	-

---

**Remarque :** Les numéros de téléphone conservés dans les répertoires et les paramètres utilisateur doivent être saisis au format canonique pour pouvoir être joignables par UC et l'équipement. Le code d'accès ne doit pas figurer dans le numéro.

---

### Rechercher dans les répertoires

Vous pouvez choisir d'effectuer une recherche dans le répertoire interne et/ou le répertoire externe et/ou le répertoire externe hors ligne (LDAP) et/ou le répertoire Contacts Outlook.

Les recherches dans les annuaires internes et externes et les numéros abrégés sont plus rapides. C'est pourquoi les résultats de recherche de ce répertoire s'affichent d'abord. L'affichage des résultats dans le répertoire externe hors ligne (LDAP) intervient avec une légère temporisation.

Notez que la boîte de dialogue de recherche simple (rapide) décide si elle doit utiliser un mot complet ou un mot partiel, en fonction des paramètres de la fenêtre de recherche principale. Dans les deux cas, l'opérateur *OU* est utilisé pour les requêtes ; Si *l'un* des mots-clés (délimités par un espace ' ') est trouvé dans un champ de contact, il y a correspondance et le résultat est renvoyé.

### Détails des contacts dans le répertoire interne

La vue Liste des contacts affiche les informations suivantes en regard de l'état de présence : **Poste, Heure de retour, Nom de famille, Prénom, Tél. mobile, Tél. assistant, Externe 1, Externe 2, Tél. domicile, Tél. Fax, Adresse E-mail, Département, Site**. La largeur de toutes les colonnes est variable.

**Tri des contacts dans le répertoire interne**

Vous pouvez trier les contacts du répertoire interne dans une colonne, par ordre alphanumérique croissant ou décroissant. Le sens indiqué par le triangle dans l'en-tête de la colonne indique s'il s'agit d'un tri croissant ou décroissant.

**Zoomer une entrée dans le répertoire interne**

Dans la colonne qui a servi au tri, vous pouvez zoomer sur une entrée déterminée, caractère après caractère. Vous passez ainsi, une lettre à la fois, au premier nom de famille commençant par "Sen". Vous pouvez aussi utiliser cette méthode dans les résultats d'une recherche.

**Reprise des contacts dans le répertoire externe**

Un agent peut enregistrer (copier), modifier et effacer les coordonnées d'un contact (**Titre**, **Prénom**, **Nom de famille** et **Société**) dans le répertoire externe via la fenêtre contextuelle. Dans ce cas, le numéro d'appel de l'appelant est défini comme **Tél. professionnelle1**.

---

**Remarque :** Lorsque l'état de la licence change, les configurations de l'utilisateur sont conservées, à l'exception des paramètres de la messagerie vocale.

---

**Concepts associés**

[État de présence](#) à la page 88

## 8.1 Ouverture ou fermeture du panneau Annuaire interne

Les détails des contacts de l'annuaire interne sont affichés dans le panneau **Annuaire interne**.

**Étape par étape**

- 1) Pour ouvrir le panneau **Annuaire interne**, cliquez sur **Annuaire interne** dans la barre latérale.  
Le panneau s'ouvre dans une fenêtre contextuelle.
- 2) Pour fermer le panneau **Annuaire interne** :
  - a) Si le panneau est ouvert dans la fenêtre principale de myAgent, cliquez sur **Annuaire interne** dans la barre latérale.
  - b) Si le panneau est ouvert dans une fenêtre séparée, cliquez sur **x** dans son coin supérieur droit.

**Tâches associées**

[Affichage d'un panneau](#) à la page 93

## Répertoires

Recherche dans les annuaires

## 8.2 Recherche dans les annuaires

### Étape par étape

- 1) Dans le champ **Composer/Rechercher** de la fenêtre principale de myAgent, entrez un terme de recherche et appuyez sur la touche Entrée.

La fenêtre contextuelle **Rechercher** s'affiche avec une liste des résultats de la recherche.

---

**Remarque :** Si le terme recherché correspond à un numéro de téléphone au format composable ou au format canonique et que vous appuyez sur la touche Entrée, un appel sera passé à ce numéro de téléphone.

- 2) Si nécessaire, cliquez sur **Options** pour afficher les options de recherche.

- 3) Sélectionnez une des options de recherche suivantes :

- Si vous souhaitez rechercher un mot complet, cochez la case **Correspondance Mot complet**.

---

**Remarque :** Lorsque l'option **Correspondance Mot complet** est activée, le terme de recherche ne doit contenir aucun espace.

- Si vous souhaitez rechercher une partie d'un mot, décochez la case **Correspondance Mot complet**.

---

**Remarque :** Recherchez les termes avec des espaces applicables uniquement aux **prénom** et **nom**.

- 4) Indiquez les annuaires qui seront inclus dans la recherche en sélectionnant ou désélectionnant les cases suivantes : **Annuaire interne**, **Numéros abrégés**, **Annuaire externe**, **Répertoire hors ligne externe** et **Contacts Outlook**.

Toutes les options relatives aux annuaires sont sélectionnées par défaut.

Les recherches dans les annuaires interne et externe et les numéros abrégés sont plus rapides. C'est pourquoi les résultats de recherche de ces annuaires s'affichent d'abord. L'affichage des résultats dans le répertoire externe hors ligne (LDAP) intervient avec une légère temporisation.

- 5) Si vous avez activé **Annuaire interne**, vous pouvez sélectionner une ou plusieurs des options de filtrage suivantes :

- **Utilisateurs**
- **Utilisateurs virtuels**
- **Groupes**
- **Groupes UCD**

- 6) Si vous souhaitez lancer une recherche étendue, cliquez sur **Avancé**, entrez dans les champs correspondants un terme de recherche et cliquez sur **Rechercher**.

Lorsque la recherche aboutit, myAgent affiche une liste des résultats. En outre, vous pouvez limiter la longueur de la liste des résultats en activant une des cases **Résultats maxi : 50, 100, 200, 300 ou tous**

- 7) Si vous souhaitez annuler la recherche en cours, cliquez sur **Arrêter**.

## 8.3 Tri de l'annuaire interne

### Conditions préalables

Le panneau **Annuaire interne** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Annuaire interne](#) à la page 71

### Étape par étape

- 1) Dans le panneau **Annuaire interne**, cliquez sur un des titres de colonne, par exemple **Nom de famille** pour trier les contacts selon ce critère par ordre alphanumérique croissant.
- 2) Si vous souhaitez inverser l'ordre de tri, cliquez une nouvelle fois sur le titre de la colonne.  
L'annuaire interne est trié en fonction de la sélection. La colonne utilisée pour le tri est marquée par une flèche pointant vers le haut ou vers le bas, en fonction de l'ordre du tri.

## 8.4 Filtrage de l'annuaire interne

Vous pouvez filtrer l'annuaire interne pour voir n'importe quel utilisateur, utilisateur virtuel, groupe ou groupe UCD et afficher uniquement les agents ou tous les abonnés de chacun d'entre eux.

### Conditions préalables

Le panneau **Annuaire interne** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Annuaire interne](#) à la page 71

### Étape par étape

- 1) Dans le panneau **Annuaire interne**, cliquez sur  pour afficher les options de l'annuaire.
- 2) Sélectionnez une ou plusieurs options de filtre :
  - **Utilisateurs**
  - **Utilisateurs virtuels**
  - **Groupes**
  - **Groupes UCD**Toutes les options sont sélectionnées par défaut.
- 3) Si vous souhaitez afficher uniquement les agents, cochez la case **Afficher uniquement les agents**. Sinon, décochez la case **Afficher uniquement les agents**.

## Messagerie instantanée

Ouverture ou fermeture de messages instantanés

# 9 Messagerie instantanée

La messagerie instantanée permet d'échanger des textes sous forme de messages instantanés avec un abonné interne.

Les messages instantanés envoyés et reçus sont affichés sous forme de dialogues chez vous et chez votre partenaire de communication, dans la fenêtre **Message instantané**.

La fenêtre **Message instantané** indique également l'état actuel de l'abonné interne concerné.

Par exemple, pour l'abonné Jean Dupont :

- **Jean Dupont est hors ligne**

L'abonné Jean Dupont est déconnecté (hors ligne). Dans ce cas, le système de communication enregistre le message instantané et l'affiche lors de la prochaine connexion de l'abonné.

- **Jean Dupont**

L'abonné Jean Dupont est connecté (en ligne). L'abonné peut recevoir et envoyer des messages instantanés.

---

### Tâches associées

[Masquage d'un panneau à la page 93](#)

[Intervention des panneaux à la page 94](#)

[Zoom avant ou zoom arrière sur un panneau à la page 95](#)

[Affichage d'un panneau à la page 93](#)

## 9.1 Ouverture ou fermeture de messages instantanés

Les détails des conversations avec les abonnés internes sont affichés dans la fenêtre **Message instantané**.

### Étape par étape

- 1) Pour ouvrir la fenêtre **Message instantané**, cliquez sur **Message instantané** dans la barre latérale.  
La fenêtre contextuelle **Message instantané** s'affiche.
- 2) Pour fermer la fenêtre de **Message instantané**, cliquez sur **x** dans le coin supérieur droit.

## 9.2 Envoi d'un message instantané

### Conditions préalables

L'envoi de messages instantanés n'a pas été désactivé par l'administrateur de votre système de communication.

La fenêtre contextuelle **Message instantané** est ouverte. Voir [Ouverture ou fermeture de messages instantanés à la page 74](#)

**Étape par étape**

- 1) Dans la fenêtre contextuelle **Message instantané**, cliquez sur **Nouvelle conversation** et choisissez l'utilisateur que vous souhaitez contacter.
- 2) Si vous souhaitez ajouter au chat d'autres partenaires de communication (chat groupe), allez les chercher dans **Annuaire interne**, **Boutons P.O.** ou **Rechercher** et faites-les glisser dans la fenêtre contextuelle **Message instantané**.  
Pour afficher la fenêtre contextuelle **Rechercher**, voir [Recherche dans les annuaires](#) à la page 72.
- 3) Saisissez le texte dans le champ de saisie **Taper un message**.
- 4) Appuyez sur la touche **Entrée**.

## 9.3 Envoi d'un message instantané depuis Composer/Rechercher

**Conditions préalables**

L'envoi de messages instantanés n'a pas été désactivé par l'administrateur de votre système de communication.

La fenêtre contextuelle **Rechercher** s'ouvre après avoir effectué une recherche dans le champ **Composer/Rechercher**. Voir [Recherche dans les annuaires](#) à la page 72.

**Étape par étape**

- 1) Dans la fenêtre contextuelle **Rechercher**, sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Sélectionnez l'entrée de recherche concernée et cliquez sur 
  - Cliquez sur **Envoyer message instantané** dans le menu contextuel de l'entrée concernée.La fenêtre contextuelle **Message instantané** s'affiche.
- 2) Si vous souhaitez ajouter au chat d'autres partenaires de communication (chat groupe), allez les chercher dans **Annuaire interne**, **Boutons P.O.** ou **Rechercher** et faites-les glisser dans la fenêtre contextuelle **Message instantané**.  
Pour afficher la fenêtre contextuelle **Rechercher**, voir [Recherche dans les annuaires](#) à la page 72.
- 3) Saisissez le texte dans le champ de saisie **Taper un message**.
- 4) Appuyez sur la touche **Entrée**.

## 9.4 Envoi d'un message instantané à partir de l'annuaire interne

**Conditions préalables**

L'envoi de messages instantanés n'a pas été désactivé par l'administrateur de votre système de communication.

Le panneau **Annuaire interne** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Annuaire interne](#) à la page 71

## Messagerie instantanée

Envoi d'un message instantané à partir des boutons P.O.

### Étape par étape

- 1) Dans le panneau **Annuaire interne**, sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Sélectionnez l'entrée de l'annuaire concernée et cliquez sur  **Envoyer message instantané**.
  - Cliquez sur **Envoyer message instantané** dans le menu contextuel de l'entrée concernée.
- La fenêtre contextuelle **Message instantané** s'affiche.
- 2) Si vous souhaitez ajouter au chat d'autres partenaires de communication (chat groupe), allez les chercher dans **Annuaire interne**, **Boutons P.O.** ou **Rechercher** et faites-les glisser dans la fenêtre contextuelle **Message instantané**.  
Pour afficher la fenêtre contextuelle **Rechercher**, voir [Recherche dans les annuaires](#) à la page 72.
- 3) Saisissez le texte dans le champ de saisie **Taper un message**.
- 4) Appuyez sur la touche Entrée.

## 9.5 Envoi d'un message instantané à partir des boutons P.O.

### Conditions préalables

L'envoi de messages instantanés n'a pas été désactivé par l'administrateur de votre système de communication.

Le panneau **Boutons P.O.** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Boutons P.O.](#) à la page 79.

### Étape par étape

- 1) Dans le panneau **Boutons P.O.**, cliquez sur **Conversation** dans le menu contextuel du bouton P.O. concerné.  
La fenêtre contextuelle **Message instantané** s'affiche.
- 2) Cliquez sur **Nouvelle conversation** et recherchez un contact.
- 3) Si vous souhaitez ajouter au chat d'autres partenaires de communication (chat groupe), allez les chercher dans **Annuaire interne**, **Boutons P.O.** ou **Rechercher** et faites-les glisser dans la fenêtre contextuelle **Message instantané**.  
Pour afficher la fenêtre contextuelle **Rechercher**, voir [Recherche dans les annuaires](#) à la page 72.
- 4) Saisissez le texte dans le champ de saisie **Taper un message**.
- 5) Appuyez sur la touche Entrée.

## 9.6 Suppression d'un message instantané

Vous pouvez supprimer un seul message ou tous les messages que vous avez envoyés dans une conversation.

### Conditions préalables

La fenêtre contextuelle **Message instantané** est ouverte. Voir [Ouverture ou fermeture de messages instantanés](#) à la page 74

### Étape par étape

Dans la fenêtre contextuelle **Message instantané**, sélectionnez une conversation et :

- a) Pour supprimer un seul des messages que vous avez envoyés, survolez le message et cliquez sur le bouton . Le message est supprimé pour tous les participants.
- b) Pour supprimer tous les messages de la conversation, cliquez sur le bouton  et sélectionnez **Supprimer les messages**.

Tous vos messages sont supprimés pour tous les participants.

---

**Remarque :** L'option **Supprimer les messages** est également accessible en cliquant avec le bouton droit de la souris sur la conversation dans la liste des conversations.

---

## 9.7 Sortie d'une conversation par message instantané

Vous pouvez quitter une conversation à tout moment.

### Conditions préalables

La fenêtre contextuelle **Message instantané** est ouverte. Voir [Ouverture ou fermeture de messages instantanés](#) à la page 74

Lorsque vous quittez une conversation avec une seule personne, la conversation est définitivement supprimée pour vous deux.

Lorsque vous quittez une conversation avec plusieurs personnes, celle-ci est supprimée de votre liste de conversations, mais les autres participants peuvent continuer à l'utiliser.

Avant de quitter une conversation, vous pouvez supprimer tous les messages qu'elle contient.

### Étape par étape

- 1) Dans la fenêtre contextuelle **Message instantané**, sélectionnez la conversation que vous souhaitez quitter, cliquez sur le bouton  et sélectionnez **Quitter**. Une fenêtre contextuelle s'affiche.
- 2) Si la conversation ne concerne qu'une seule personne, cliquez sur **Oui**.

- 3) Si la conversation implique plusieurs personnes, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - a) Cliquez sur **Oui** si vous souhaitez supprimer tous vos messages dans la conversation avant de partir.
  - b) Cliquez sur **Non** si vous souhaitez que vos messages restent dans la conversation.

---

**Remarque :** L'option **Quitter** est également accessible dans le menu contextuel de la conversation dans la liste des conversations.

---

## 10 Boutons P.O.

Les touches d'appel indiquent le nom et l'état de présence des abonnés internes. Elles offrent un moyen rapide d'appeler ces abonnés ou de leur transférer des appels.

Vous pouvez configurer plusieurs onglets pour les boutons du Standard, par exemple pour différents services.

Les boutons du Standard peuvent être configurés pour afficher l'image d'un utilisateur, si elle est disponible. Si l'utilisateur n'a pas d'image, une couleur non configurable est affichée, générée en fonction du nom de l'utilisateur.

Ils affichent également l'état des abonnés internes (couleur de la bordure du cercle) :

- Bleu : Disponible ou inactif
- Jaune : Sonnerie
- Rouge : Occupé

En outre, ils peuvent indiquer l'état de présence des utilisateurs si l'état est Occupé (Rouge); voir [État de présence](#) à la page 88.

Jusqu'à 300 boutons du Standard sont disponibles sur un onglet (100 par défaut). S'il n'existe pas de nom, le numéro de téléphone s'affiche.

Par défaut, les boutons du Standard d'un onglet sont triés par nom de famille dans l'ordre alphanumérique croissant. Les stations sans nom sont triées après les stations pour lesquelles un nom peut être affiché. Les contacts externes sont toujours triés à la fin de la liste.

La plupart des configurations des boutons du standard sont également disponibles dans la barre d'outils des fonctions du panneau ; voir [Ouverture du menu des options d'un panneau](#) à la page 96.

---

### Concepts associés

[Éléments de l'interface utilisateur](#) à la page 13

[État de présence](#) à la page 88

### Tâches associées

[Passer un appel à l'aide d'un bouton de poste opérateur](#) à la page 39

[Transfert d'un appel à l'aide d'un bouton de poste opérateur](#) à la page 41

[Réponse à un appel à l'aide d'un bouton de poste opérateur](#) à la page 42

### 10.1 Ouverture ou fermeture du panneau Boutons P.O.

Les boutons de poste opérateur configurés sont affichés dans le panneau **Boutons P.O.**.

#### Étape par étape

- 1) Pour ouvrir le panneau **Boutons P.O.**, cliquez sur **Boutons P.O.** dans la barre latérale.

Le panneau s'affiche dans la fenêtre principale de myAgent.

## Boutons P.O.

Tri des boutons de poste opérateur

### 2) Pour fermer le panneau **Boutons P.O.** :

- a) Si le panneau est ouvert dans la fenêtre principale de myAgent, cliquez sur **Boutons P.O.** dans la barre latérale.
- b) Si le panneau est ouvert dans une fenêtre séparée, cliquez sur **x** dans son coin supérieur droit.

---

### Tâches associées

[Masquage d'un panneau à la page 93](#)

[Interversion des panneaux à la page 94](#)

[Zoom avant ou zoom arrière sur un panneau à la page 95](#)

## 10.2 Tri des boutons de poste opérateur

### Conditions préalables

Le panneau **Boutons P.O.** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Boutons P.O.](#) à la page 79.

### Étape par étape

- 1) Dans le panneau **Boutons P.O.**, cliquez sur l'onglet souhaité.
- 2) Dans le menu contextuel d'un des boutons de poste opérateur, sélectionnez une des possibilités suivantes :
  - **Trier > Trier par Prénom**
  - **Trier > Trier par Nom de famille**

---

**Remarque :** Les contacts externes sont renseignés à la fin.

- 3) Vous pouvez également trier les boutons de poste opérateur en sélectionnant **Options > Trier** dans la barre d'outils du panneau. Voir [Ouverture du menu des options d'un panneau](#) à la page 96.

## 10.3 Affectation d'un abonné à un bouton de poste opérateur

### Conditions préalables

Le panneau **Boutons P.O.** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Boutons P.O.](#) à la page 79.

### Étape par étape

- 1) Dans le panneau **Boutons P.O.**, cliquez sur l'onglet souhaité.
- 2) Cliquez sur **Annuaire interne** dans la barre latérale.  
La fenêtre contextuelle **Annuaire interne** s'affiche.
- 3) Faites glisser l'abonné souhaité de l'annuaire interne vers un bouton de poste opérateur.
- 4) Si vous voulez affecter d'autres abonnés à un bouton, répétez l'étape 3.
- 5) Vous pouvez également rechercher un contact à ajouter en cliquant avec le bouton droit de la souris dans un bouton de poste opérateur et en cliquant sur **Ajouter un contact**.

- 6) Vous pouvez également faire glisser un abonné vers un bouton P.O. à partir de la **Liste de liaison agent**.

## 10.4 Suppression d'un abonné à partir d'un bouton de poste opérateur

### Conditions préalables

Le panneau **Boutons P.O.** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Boutons P.O.](#) à la page 79.

### Étape par étape

- 1) Dans le panneau **Boutons P.O.**, cliquez sur l'onglet souhaité.
- 2) Cliquez sur **Enlever** dans le menu contextuel du bouton de poste opérateur concerné.

## 10.5 Affichage des photos des utilisateurs sur les boutons de poste opérateur

### Conditions préalables

Le panneau **Boutons P.O.** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Boutons P.O.](#) à la page 79.

### Étape par étape

- 1) Dans la barre d'outils du panneau, cliquez sur **Options**. Voir [Ouverture du menu des options d'un panneau](#) à la page 96
- 2) Cliquez sur **Afficher les images de l'utilisateur sur les boutons de poste opérateur**.  
L'utilisateur de l'image (si disponible) est affiché sur l'icône correspondante dans tous les onglets du panneau des boutons de poste opérateur.

# 11 Rapports

En tant qu'agent de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur, vous pouvez utiliser des modèles de rapport prédéfinis pour créer des rapports sur les appels, les files d'attente, les agents, les niveaux de service (GOS) et les causes de post-traitement dans myAgent.

Avant de créer un rapport, les paramètres du rapport doivent être définis pour déterminer la période de mesure (date, heure) et l'objet de la mesure (agents, files d'attente, etc.). Les rapports sont affichés dans le navigateur web sous forme de fichiers PDF et peuvent ensuite être enregistrés ou imprimés.

L'exécution des fonctionnalités suivantes par un téléphone d'agent peut provoquer une falsification des rapports :

- Interception d'appels du centre de contacts par des personnes autres que des agents
- Transfert d'appel (par exemple à l'aide de la touche d'appel direct) des appels du centre de contacts vers des personnes autres que des agents
- Conférences
- Va-et-vient
- Parcage

---

**Conseil :** La fonctionnalité Double appel est neutre pour la représentation des appels du centre de contacts dans les rapports et elle peut être utilisée par les agents, indépendamment de la destination du double appel.

---

## Protection des données

Si l'administrateur myReports a activé la protection des données lors de la configuration de myReports, dans tous les rapports correspondants, les quatre derniers chiffres des numéros d'appel (colonne CLI) sont remplacés par \*\*\*\*.

Si un abonné interne a identifié son numéro d'appel privé, son numéro mobile, son numéro externe 1 et/ou son numéro externe 2 comme non visible, tous ces numéros d'appel ne sont pas affichés dans les rapports concernés.

## Modèles de rapport

Les modèles de rapport ci-après sont disponibles :

Modèle de rapport	Description
<b>Statistiques sur les appels abandonnés</b>	Tableau indiquant le nombre et le pourcentage d'appels abandonnés par les appelants avant d'atteindre un agent, par file d'attente. Il filtre les appels abandonnés dont la durée de file d'attente plus l'heure de prise d'appel est égale ou supérieure à la valeur-seuil des appels abandonnés configurée pour la file d'attente. Temps en file d'attente pour les appelants à intervalles de 30 secondes par file d'attente Valeurs totales pour tous les appels, fax et e-mails

Modèle de rapport	Description
<b>Appels abandonnés par heure</b>	<p>Graphique à barres et tableau indiquant le nombre et le pourcentage d'appels abandonnés par les appelants avant d'atteindre un agent, par heure</p> <p>Optionnellement, uniquement pendant les heures de travail configurées</p>
<b>Pourcentage des appels reçus par les agents (toutes les files d'attente)</b>	<p>Graphique à barres et tableau indiquant le nombre et le pourcentage d'appels, de fax et d'e-mails répondus, ainsi que le pourcentage de temps de parole/lecture par agent</p> <p>Valeurs totales pour tous les agents</p>
<b>Pourcentage des appels reçus par les agents</b>	<p>Graphique à barres et tableau indiquant le nombre et le pourcentage d'appels, de fax et d'e-mails répondus, ainsi que le pourcentage de temps de parole/lecture pour la file d'attente sélectionnée.</p> <p>Valeurs totales de tous les agents pour la file d'attente sélectionnée</p>
<b>Performances de l'agent - Détails</b>	<p>Tableau avec l'heure de début, l'heure de prise d'appel, le temps de parole/lecture et le GOS (Niveau de service) pour chaque appel, fax et e-mail de l'agent sélectionné</p> <p>Valeurs totales par file d'attente et valeurs totales de toutes les files d'attente</p>
<b>Charge en file d'attente par agent</b>	<p>Graphique à barres et tableau indiquant le nombre et le pourcentage d'appels, de fax et d'e-mails, ainsi que le pourcentage de temps de parole/lecture par agent</p> <p>Valeurs totales pour toutes les files d'attente</p>
<b>Moyenne de niveau de service par agent</b>	<p>Graphique en courbes avec la qualité de service moyenne pour l'agent sélectionné à intervalles d'une heure.</p>
<b>Moyenne de niveau de service par agent - Quotidiennement</b>	<p>Graphique en courbes avec la qualité de service moyenne pour l'agent sélectionné à intervalles d'une heure quotidiennement.</p>
<b>Moyenne de niveau de service par file d'attente</b>	<p>Graphique en courbes avec la qualité de service moyenne pour la file d'attente sélectionnée à intervalles d'une heure.</p>
<b>Moyenne de niveau de service par file d'attente - Quotidiennement</b>	<p>Graphique en courbes avec la qualité de service moyenne pour la file d'attente sélectionnée à intervalles d'une heure quotidiennement.</p>

Modèle de rapport	Description
<b>Rapport Appels manqués</b>	<p>Tableau avec heure d'appel, ID appel, numéro de téléphone, nom du client et nom de la société des appels, des fax et des e-mails manqués pour les files d'attente sélectionnées quotidiennement.</p> <p>Optionnellement, uniquement pendant les heures de travail configurées</p>
<b>Appels manqués par file d'attente</b>	<p>Graphique en secteurs et tableau indiquant le nombre et le pourcentage d'appels, de fax et d'e-mails manqués, ainsi que le pourcentage de temps de parole/lecture par file d'attente</p> <p>Valeurs totales pour toutes les files d'attente</p> <p>Optionnellement, uniquement pendant les heures de travail configurées</p>
<b>Appels du centre de contacts</b>	<p>Tableau avec l'ID de l'appel, l'heure de l'appel, l'agent, la file d'attente, la position dans la file d'attente, le CLI (numéro de téléphone/numéro de fax/adresse e-mail) et le nom du client/de la société pour tous les appels, fax et e-mails classés comme manqués, abandonnés et répondus quotidiennement.</p> <p>Optionnellement, uniquement pendant les heures de travail configurées</p> <p><b>INFO :</b> Un appel, un fax ou un e-mail manqué à un agent peut également apparaître comme un appel, un fax ou un e-mail reçu par un autre agent ou comme un appel, un fax ou un e-mail abandonné.</p>
<b>Liste des appels par agent</b>	<p>Tableau avec l'heure de début, l'heure de fin, la file d'attente, la position dans la file d'attente, le temps de conversation/lecture, le CLI (numéro de téléphone/numéro de fax/adresse e-mail) et le GOS (Niveau de service) pour chaque appel, fax et e-mail de l'agent sélectionné</p> <p>Optionnellement, uniquement pendant les heures de travail configurées</p>
<b>Statistiques sur les appels répondus</b>	<p>Tableau avec le nombre d'appels, de fax et d'e-mails, le pourcentage d'appels, de fax et d'e-mails répondus, la position dans la file d'attente maximum et le nombre et le pourcentage d'appels, de fax et d'e-mails répondus en fonction du temps dans la file d'attente</p> <p>Valeurs totales pour tous les appels, fax et e-mails</p>
<b>Centre de contacts - Trafic horaire</b>	<p>Graphique en courbes et tableau indiquant le nombre et le pourcentage d'appels, de fax et d'e-mails par intervalles d'une heure.</p> <p><b>INFO :</b> Il s'agit d'une aide utile pour fournir un nombre suffisant d'agents pendant les heures de pointe afin de maintenir le niveau de service défini.</p>

Modèle de rapport	Description
<b>Centre de contacts - Trafic horaire (journalier)</b>	<p>Graphique en courbes et tableau indiquant le nombre et le pourcentage d'appels, de fax et d'e-mails par intervalles d'une heure quotidiennement.</p> <p><b>INFO :</b> Il s'agit d'une aide utile pour fournir un nombre suffisant d'agents pendant les heures de pointe afin de maintenir le niveau de service défini.</p>
<b>Centre de contacts - Trafic horaire par file d'attente - Quotidiennement</b>	<p>Graphique en courbes et tableau indiquant le nombre et le pourcentage d'appels, de fax et d'e-mails par intervalles d'une heure quotidiennement pour la file d'attente sélectionnée.</p> <p><b>INFO :</b> Il s'agit d'une aide utile pour fournir un nombre suffisant d'agents pendant les heures de pointe afin de maintenir le niveau de service défini.</p>
<b>Comparaison du trafic en file d'attente</b>	<p>Graphique en secteurs et tableau indiquant le nombre et le pourcentage d'appels, de fax et d'e-mails traités par file d'attente</p> <p>Valeurs totales pour toutes les files d'attente</p> <p>Optionnellement, uniquement pendant les heures de travail configurées</p>
<b>Sommaire de file d'attente - Détails</b>	<p>Graphique à barres et tableau indiquant le nombre d'appels répondus et abandonnés, de fax et d'e-mails, le nombre d'appels restants, la position dans la file d'attente maximum, minimum et moyenne dans la file d'attente pour les appels, les fax et les e-mails répondus et abandonnés, ainsi que le temps de parole/lecture maximum, minimum et moyen pour les appels, les fax et les e-mails répondus pour la file d'attente sélectionnée</p> <p>Niveau de service moyen pour la file d'attente sélectionnée</p> <p><b>INFO :</b> Les appels restants sont des appels qui ont été traités par exemple par une personne autre qu'un agent.</p>
<b>Résumé Centre de contacts (Tous les types d'appels)</b>	<p>Tableau indiquant le nombre d'appels, de fax et d'e-mails, l'heure moyenne de prise d'appel, le temps moyen de parole/lecture et la position moyenne dans la file d'attente, le nombre de rappels et la durée totale du temps dans la file d'attente, par file d'attente</p> <p>Valeurs totales pour toutes les files d'attente</p> <p>Optionnellement, uniquement pendant les heures de travail configurées</p>

## Rapports

Création de rapports

Modèle de rapport	Description
<b>Résumé Centre de contacts (Appels répondus)</b>	Tableau indiquant le nombre d'appels, de fax et d'e-mails, l'heure moyenne de prise d'appel, le temps moyen de parole/lecture et la position moyenne dans la file d'attente, par file d'attente  Valeurs totales pour toutes les files d'attente  Optionnellement, uniquement pendant les heures de travail configurées
<b>Appels incomplets</b>	Tableau du nombre d'appels, de fax et d'e-mails ouverts par file d'attente  Valeurs totales pour toutes les files d'attente
<b>Utilisation du code de post-traitement (toutes les files d'attente)</b>	Graphique en secteurs et tableau avec le nombre et le pourcentage d'utilisation, le temps moyen de parole/lecture, le temps total de conversation/lecture et la position moyenne dans la file d'attente par cause de post-traitement  Optionnellement, uniquement pour les heures de travail configurées
<b>Utilisation du code de post-traitement</b>	Graphique à barres et tableau avec le nombre et le pourcentage d'utilisation, le temps moyen de parole/lecture, le temps total de conversation/lecture et la position moyenne dans la file d'attente par cause de post-traitement pour la file d'attente sélectionnée.  Optionnellement, uniquement pour les heures de travail configurées
<b>Appels répondus (post-traitement)</b>	Tableau avec l'ID de l'appel, l'heure de l'appel, l'agent, la cause du post-traitement, le numéro de téléphone/numéro de fax/adresse e-mail et le nom du client/de la société pour chaque appel, fax et e-mail répondu pour les files d'attente sélectionnées sur une base quotidienne.  Optionnellement, uniquement pour les heures de travail configurées

## 11.1 Cr éation de rapports

### Conditions pr éalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

### Étape par étape

1) Cliquez sur **Rapports** dans la barre latérale.

Si nécessaire, cliquez sur  pour afficher ce bouton.

2) Localisez le modèle de rapport souhaité et cliquez dessus.

- 3) À partir des paramètres de rapport, définissez la période de mesure et si nécessaire les entités à mesurer (files d'attente, agents).

---

**Conseil :** Les paramètres de rapport dépendent du modèle de rapport sélectionné.

---

- 4) Si la case à cocher **Heures d'ouverture seulement** apparaît, sélectionnez l'une des options suivantes :
- Si vous souhaitez limiter la période de déclaration aux heures d'ouverture, cochez la case **Heures d'ouverture seulement**.
  - Si vous ne souhaitez pas limiter la période de déclaration aux heures d'ouverture, décochez la case **Heures d'ouverture seulement**.
- 5) Cliquez sur **Afficher**.
- 6) Cliquez sur **Fermer**.

#### Étapes suivantes

Enregistrez ou imprimez le fichier PDF si nécessaire.

## 12 État de présence

L'état de présence informe de la disponibilité des abonnés internes (également les abonnés Mobility Entry). Cette information est indiquée dans l'annuaire interne et sur les boutons de poste opérateur.

En tant qu'agent (agent, superviseur ou administrateur) avec une licence myAttendant active, vous pouvez modifier l'état de présence d'autres abonnés via l'annuaire interne ou les boutons de poste opérateur.

Lors de chaque modification de l'état de présence (sauf pour **Bureau**), vous définissez aussi l'heure et la date auxquelles vous souhaitez réactiver le statut **Bureau**.

Lorsque l'état de présence d'un agent est modifié, l'agent est automatiquement déconnecté de toutes les files d'attente. Pour recommencer à recevoir des appels, l'agent doit se reconnecter manuellement à la file d'attente, car il n'existe pas de fonction de connexion automatique, sauf si l'agent se connecte à la file d'attente par l'intermédiaire de son téléphone.

Vous pouvez affecter à un abonné les états de présence suivants :

Icône	État de présence	Disponibilité
	<b>Bureau</b>	Joignable sur le poste de travail normal
	<b>CallMe</b>	Joignable sur un autre poste de travail
	<b>Réunion</b>	Occupé, ne sera peut-être pas en mesure de répondre
	<b>Maladie</b>	Absent
	<b>Pause</b>	Absent
	<b>Déplacement</b>	Absent
	<b>Congé</b>	Absent
	<b>Déjeuner</b>	Absent
	<b>Domicile</b>	Absent
	<b>Ne pas déranger</b>	Ne pas déranger

---

**Remarque :** L'état de présence Maladie peut ne pas être disponible, en fonction des paramètres système définis par l'administrateur.

---

L'annuaire interne ainsi que les boutons de poste opérateur comportent de plus les icônes supplémentaires suivantes :

Icône	État de présence ou Connexion
	L'abonné est en train de recevoir un appel
	L'abonné est au téléphone
	L'abonné Mobility Entry reçoit un appel ou est en communication
	L'abonné Mobility Entry est en communication
	L'état de présence n'est pas visible
	Téléphone non connecté

**Remarque :** Pour les abonnés sans téléphone système (tels que ceux utilisant un téléphone RNIS ou analogique), l'annuaire interne et les boutons de poste opérateur indiquent uniquement l'état de la connexion.

#### Concepts associés

[Répertoires](#) à la page 69

[Boutons P.O.](#) à la page 79

## 12.1 Modification de l'état de présence d'un abonné

### Conditions préalables

Vous êtes un agent (agent, superviseur ou administrateur) avec une licence myAttendant active.

Le panneau **Boutons P.O.** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Boutons P.O.](#) à la page 79.

### Étape par étape

- 1) Dans le panneau **Boutons P.O.**, sélectionnez l'état de présence correspondant sous **Changer l'état de présence** dans le menu contextuel du bouton de poste opérateur de l'abonné souhaité.  
La fenêtre contextuelle **Changer votre état de présence** s'affiche.
  - **Remarque :** Si une licence myAttendant n'est pas active, lorsque vous effectuez un clic droit sur le bouton P.O. d'un utilisateur, l'option **Changer l'état de présence** apparaît grisée.
- 2) Si vous le souhaitez, entrez dans un texte d'information à propos de l'état de présence de l'abonné dans le champ **Partager quelque chose avec vos collègues**.

## État de présence

Changement de l'état de présence d'un abonné en Bureau

- 3) Sélectionnez l'une des options suivantes pour déterminer la date et l'heure de votre retour :
  - Cliquez sur l'une des quatre touches avec la durée souhaitée de l'absence.
  - Dans la liste déroulante, sélectionnez le moment la date et l'heure de retour de l'abonné.
- 4) Cliquez sur **OK**.

## 12.2 Changement de l'état de présence d'un abonné en Bureau

### Conditions préalables

Vous êtes un agent (agent, superviseur ou administrateur) avec une licence myAttendant active.

Le panneau **Boutons P.O.** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Boutons P.O.](#) à page 79.

### Étape par étape

- 1) Dans le panneau **Boutons P.O.**, sélectionnez **Bureau** sous **Changer l'état de présence** dans le menu contextuel du bouton de poste opérateur de l'abonné souhaité.  
La fenêtre contextuelle **Changer votre état de présence** s'affiche.
- 2) Sélectionnez la case d'option **De retour au bureau**.
- 3) Si vous le souhaitez, saisissez un texte d'information dans le champ **Partager quelque chose avec vos collègues**.
- 4) Cliquez sur **OK**.

## 12.3 Modification de l'état de la file d'attente d'un abonné

L'état de la file d'attente (ou état de l'agent) décrit l'état d'un agent dans la file d'attente et sa disponibilité pour recevoir des appels.

### Conditions préalables

Les administrateurs ou les superviseurs qui n'ont pas de licence myAttendant active ne peuvent modifier l'état de la file d'attente d'un autre agent qu'à partir de la **Liste des affectations d'agent**.

### Étape par étape

- 1) Dans la **Liste des affectations d'agent**, sélectionnez l'état de la file d'attente dans le menu contextuel pour l'agent souhaité.
- 2) Sélectionnez l'une des possibilités suivantes pour spécifier l'état de la file d'attente de l'agent :
  - État **Déconnecté** ou **Connecté aux files d'attentes**
  - État **Post-traitement, Pause, Appel manqué** ou **Recevoir des appels**
  - État **Toutes les files d'attente** ou état **Déconnecté**

## 12.4 Service CallMe

Le service CallMe permet de définir un téléphone quelconque d'un poste de travail alternatif en tant que destination CallMe où un agent sera joignable sous son numéro de téléphone. L'agent peut utiliser le client UC sur ce poste de travail alternatif comme sur son propre bureau et passer des appels sortants à partir de la destination CallMe.

### Appels entrants

Les appels destinés à l'extension de l'agent sont renvoyés vers la destination CallMe. L'appelant voit s'afficher le numéro de téléphone de l'extension de l'agent. Les appels non répondus sont renvoyés à la boîte vocale au bout de 60 secondes.

### Appels sortants

Si dans un client UC l'agent compose un numéro, le système de communication appelle tout d'abord l'agent sur la destination CallMe. Si l'agent répond à l'appel, le système de communication appelle la destination souhaitée et y connecte l'agent. Le numéro de téléphone de l'agent est affiché chez le destinataire (One Number Service).

### État de présence

Lorsque le service CallMe est activé, l'écran du téléphone des agents affiche CallMe activé (ne concerne pas les téléphones analogiques et les téléphones DECT). Les autres abonnés verront l'état de présence de l'agent comme Bureau, tandis que l'agent sera automatiquement déconnecté de toutes les files d'attente.

### Activation

Les agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur peuvent activer manuellement le service CallMe pour un agent. De plus, si le service CallMe était actif auparavant, il est de nouveau activé par la réinitialisation automatique de l'état de présence de l'agent après une absence. Les types suivants de destinations CallMe ne sont pas pris en charge :

- Groupe
- Téléphone renvoyé

### Désactivation

Le service CallMe reste actif jusqu'à ce que l'état de présence de l'agent passe manuellement à Bureau.

### 12.4.1 Activer le service CallMe

#### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

Le panneau **Boutons P.O.** est ouvert. Voir [Ouverture ou fermeture du panneau Boutons P.O.](#) à la page 79.

### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Changer votre état de présence > Bureau**, dans le menu contextuel du bouton de l'agent souhaité.  
La fenêtre contextuelle **Changer votre état de présence** s'affiche.
- 2) Sélectionnez le bouton radio **Activer le service CallMe**.
- 3) Définissez le numéro de destination CallMe de l'une des manières suivantes :
  - Cliquez sur la flèche vers le bas et sélectionnez l'un des numéros de téléphone dans la liste.
  - Entrez un numéro d'appel au format canonique ou au format sélectionnable.

---

**Remarque :** N'indiquez aucun groupe ni aucun téléphone renvoyé comme destination CallMe.

---

- 4) Si vous le souhaitez, saisissez un texte d'information dans le champ **Partager quelque chose avec vos collègues**.
- 5) Cliquez sur **OK**.

L'état de l'agent est automatiquement remplacé par  **Déconnecté**.

## 13 Fonctions des panneaux

Vous pouvez afficher, masquer et intervertir les panneaux dans la zone des panneaux de myAgent. En outre, vous pouvez effectuer un zoom avant et arrière sur un panneau. Pour afficher les fonctions des panneaux, survolez la partie supérieure du panneau.

### 13.1 Masquage d'un panneau

Vous pouvez déplacer un panneau en dehors de la fenêtre principale de myAgent et l'ouvrir dans une autre fenêtre.

#### Conditions préalables

Au moins un des panneaux suivants est ouvert dans la fenêtre principale de myAgent :

- **Appels en direct**
- **Message instantané**
- **Annuaire interne**
- **Boutons de poste opérateur**
- **Panneau mural**
- **Liste des appels**

#### Étape par étape

- 1) Survolez la partie supérieure du panneau.  
Une barre d'outils s'affiche.
- 2) Dans la barre d'outils du panneau, cliquez sur  **Afficher**.  
La fenêtre contextuelle du panneau s'affiche.

---

#### Concepts associés

[Messagerie instantanée](#) à la page 74

#### Tâches associées

[Ouverture ou fermeture du panneau Appels en direct](#) à la page 25

[Ouverture ou fermeture du panneau Boutons P.O.](#) à la page 79

[Ouverture ou fermeture du panneau Liste des appels](#) à la page 45

[Affichage du panneau mural](#) à la page 50

[Affichage du graphique Niveau de service](#) à la page 50

[Affichage du graphique Temps moyens](#) à la page 51

[Affichage d'un panneau](#) à la page 93

### 13.2 Affichage d'un panneau

Vous pouvez déplacer une fenêtre à l'intérieur de la fenêtre principale de myAgent et l'afficher dans l'une des deux zones de panneaux fixes.

#### Conditions préalables

Au moins un des panneaux suivants est ouvert dans une autre fenêtre :

- **Appels en direct**
- **Message instantané**
- **Annuaire interne**
- **Boutons de poste opérateur**
- **Panneau mural**
- **Liste des appels**

#### Étape par étape

- 1) Survolez la partie supérieure de la fenêtre contextuelle du panneau.  
Une barre d'outils s'affiche.
- 2) Dans la barre d'outils du panneau, cliquez sur  **Rattacher**.  
Le panneau s'affiche dans la zone des panneaux de la fenêtre principale de myAgent.

---

#### Concepts associés

[Messagerie instantanée](#) à la page 74

#### Tâches associées

[Masquage d'un panneau](#) à la page 93

[Interversion des panneaux](#) à la page 94

[Zoom avant ou zoom arrière sur un panneau](#) à la page 95

[Ouverture ou fermeture du panneau Annuaire interne](#) à la page 71

## 13.3 Interversion des panneaux

Vous pouvez intervertir les panneaux supérieur et inférieur dans myAgent.

#### Conditions préalables

La zone d'affichage des panneaux de myAgent présente deux des panneaux suivants :

- **Appels en direct**
- **Message instantané**
- **Annuaire interne**
- **Boutons de poste opérateur**
- **Panneau mural**
- **Liste des appels**

#### Étape par étape

- 1) Survolez la partie supérieure du panneau.  
Une barre d'outils s'affiche.
- 2) Dans la barre d'outils du panneau, cliquez sur  **Permuter les panneaux**.  
Les panneaux de la fenêtre principale de myAgent sont intervertis.

---

#### Concepts associés

[Messagerie instantanée](#) à la page 74

#### Tâches associées

[Ouverture ou fermeture du panneau Appels en direct](#) à la page 25

[Ouverture ou fermeture du panneau Boutons P.O.](#) à la page 79

Ouverture ou fermeture du panneau [Liste des appels](#) à la page 45  
[Affichage du panneau mural](#) à la page 50  
[Affichage du graphique Niveau de service](#) à la page 50  
[Affichage du graphique Temps moyens](#) à la page 51  
[Affichage d'un panneau](#) à la page 93

## 13.4 Zoom avant ou zoom arrière sur un panneau

Vous pouvez effectuer un zoom avant ou arrière sur un panneau dans la zone des panneaux de myAgent.

### Conditions préalables

Au moins un des panneaux suivants est ouvert :

- [Appels en direct](#)
- [Message instantané](#)
- [Annuaire interne](#)
- [Boutons de poste opérateur](#)
- [Panneau mural](#)
- [Liste des appels](#)

### Étape par étape

- 1) Survolez la partie supérieure du panneau.  
Une barre d'outils s'affiche.
- 2) Sélectionnez l'une des options suivantes dans la barre d'outils :
  - Pour faire un zoom avant, déplacez le curseur  vers la droite.
  - Pour faire un zoom arrière, déplacez le curseur  vers la gauche.
- 3) Vous pouvez également cliquer sur le niveau de zoom actuel et sélectionner une valeur prédéfinie dans la liste.

---

### Concepts associés

[Messagerie instantanée](#) à la page 74

### Tâches associées

[Ouverture ou fermeture du panneau Appels en direct](#) à la page 25

[Ouverture ou fermeture du panneau Boutons P.O.](#) à la page 79

[Ouverture ou fermeture du panneau Liste des appels](#) à la page 45

[Affichage du panneau mural](#) à la page 50

[Affichage du graphique Niveau de service](#) à la page 50

[Affichage du graphique Temps moyens](#) à la page 51

[Affichage d'un panneau](#) à la page 93

## Fonctions des panneaux

Ouverture du menu des options d'un panneau

### 13.5 Ouverture du menu des options d'un panneau

Vous pouvez configurer différentes options pour les panneaux dans la zone des panneaux de myAgent.

#### Conditions préalables

Au moins un des panneaux suivants est ouvert :

- **Appels en direct**
- **Boutons de poste opérateur**
- **Panneau mural**

#### Étape par étape

- 1) Survolez la partie supérieure du panneau.  
Une barre d'outils s'affiche.
- 2) Dans la barre d'outils du panneau, cliquez sur  **Options**.  
Les options du panneau concerné s'affichent.

# 14 Configuration

Vous pouvez configurer myAgent en fonction de vos besoins, par exemple pour personnaliser son comportement lors des appels.

## Mes données personnelles

Outre le numéro de téléphone de votre bureau (extension), vous pouvez indiquer votre numéro de téléphone mobile, deux numéros externes et votre numéro de téléphone personnel. Pour chacun de ces numéros, vous pouvez configurer leur affichage ou non dans l'annuaire interne.

Vous pouvez saisir votre adresse e-mail afin d'être joignable par e-mail.

Pour pouvoir utiliser l'e-mail, l'administrateur de votre système de communication doit avoir configuré l'envoi des e-mails.

## Ma photo

Vous pouvez fournir une image correspondant à une taille de fichier quelconque. Le système de communication sauvegarde une copie limitée à 200 pixels en largeur et en hauteur.

Cette photo sera présentée aux autres abonnés lorsqu'ils positionnent le pointeur de la souris sur votre entrée dans l'annuaire interne (colonne Poste).

## Apparence

Vous pouvez personnaliser l'apparence de myAgent en choisissant une des deux couleurs d'interface, en affichant des photos d'utilisateurs dans les boutons de poste opérateur et en affichant les statistiques dans les infobulles de liaison de l'agent.

## Notifications

Vous pouvez personnaliser les fenêtres contextuelles afin de n'afficher que les zones que vous souhaitez réellement voir.

## Boutons de poste opérateur

Personnalisez les boutons de poste opérateur en ajoutant, en renommant, en remplissant automatiquement les groupes d'appel, en copiant un autre utilisateur ou en définissant un nombre de boutons de poste opérateur.

## Visibilité de la file d'attente

En tant qu'agent, vous pouvez sélectionner les files d'attente à afficher dans la Liste de liaison agent.

## Touches de raccourci

Avec les touches de raccourci, vous pouvez accélérer votre travail dans myAgent.

## Configuration

### Mes données personnelles

#### • Touches de raccourci globales

Vous pouvez utiliser les touches de fonction F1 à F12 du clavier de votre PC, ainsi que les combinaisons de touches Ctrl+Maj, Ctrl+Alt ou Maj +Alt comme raccourcis pour les fonctions suivantes :

- Répondre/Libérer appel
- Transférer
- Afficher l'infobulle

Condition : la touche ou la touche de fonction souhaitée ne doit pas déjà être occupée par une autre application.

#### • Touches de raccourci pour les applications

Vous pouvez attribuer les fonctions suivantes aux touches de fonction F1 à F12 et/ou aux touches du pavé numérique du clavier de votre PC :

- Aide (pour afficher l'aide en ligne)
- Configuration
- Annuaire interne
- Liste des appels
- Rechercher
- Répondre/Libérer appel
- En garde/Non en garde
- Transfert d'appel
- Reprogrammer
- Composer
- Enregistrer

#### Sensibilité

Vous permet de configurer si d'autres utilisateurs pourront voir l'appelant avec lequel vous parlez et s'ils peuvent copier votre disposition BLF.

#### Divers

Configurez la méthode de transfert en choisissant l'une de ces deux options : Transfert aveugle, transfert supervisé. Activez ou désactivez également la recherche en direct et la configuration de l'exportation.

## 14.1 Mes données personnelles

Outre le numéro de téléphone de votre bureau (extension), vous pouvez indiquer votre numéro de téléphone mobile, deux numéros externes et votre numéro de téléphone personnel.

### 14.1.1 Définition de numéros de téléphone supplémentaires

#### Étape par étape

1) Cliquez sur **Configuration** dans la barre latérale.

Si nécessaire, cliquez sur **⋮⋮⋮** pour afficher ce bouton.

2) Cliquez sur **Mes données personnelles**.

- 3) Entrez un numéro de téléphone au format canonique ou au format sélectionnable dans un des champs suivants : **Numéro mobile**, **Numéro externe 1**, **Numéro externe 2**, **Numéro domicile** ou **Numéro de l'assistant(e)**.
- 4) Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Si vous souhaitez que **Numéro mobile**, **Numéro externe 1**, **Numéro externe 2** ou **Numéro domicile** ne soient pas affichés dans l'annuaire interne, décochez la case **Visibilité** figurant à côté du numéro de téléphone.
  - Si vous souhaitez que **Numéro mobile**, **Numéro externe 1**, **Numéro externe 2** ou **Numéro domicile** ne soient pas affichés dans l'annuaire interne, décochez la case **Visibilité** figurant à côté du numéro de téléphone.
- 5) Cliquez sur **Sauvegarder**.

### 14.1.2 Spécification de l'adresse e-mail

#### Conditions préalables

L'administrateur de votre système de communication a configuré l'envoi d'e-mails.

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration** dans la barre latérale.  
Si nécessaire, cliquez sur **⋮⋮⋮** pour afficher ce bouton.
- 2) Cliquez sur **Mes données personnelles**.
- 3) Saisissez votre adresse e-mail dans le champ **Adresse e-mail**.
- 4) Cliquez sur **Sauvegarder**.

### 14.1.3 Modification du mot de passe

---

**Remarque :** Vous pouvez aussi modifier le mot de passe à partir du menu téléphone de la boîte vocale.

---

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration** dans la barre latérale.  
Si nécessaire, cliquez sur **⋮⋮⋮** pour afficher ce bouton.
- 2) Cliquez sur **Mes données personnelles**.
- 3) Cliquez sur le bouton **Changer** dans le champ **Mot de passe**.
- 4) Dans le champ **Ancien mot de passe**, entrez votre mot de passe actuel.

---

**Remarque :**

Après cinq saisies incorrectes du mot de passe, l'accès à tous les clients du centre de contacts et tous les clients UC Suite sera verrouillé. Le déblocage est exclusivement

## Configuration

Ma photo

possible par l'administrateur de votre système de communication.

- 
- 5) Dans les champs **Nouveau mot de passe** et **Valider mot de passe**, entrez votre nouveau mot de passe.

- a) Le mot de passe doit être composé uniquement de chiffres et comporter au moins six chiffres.
- b) Le nombre maximal de caractères répétés est de deux et le nombre maximal de caractères consécutifs est de trois.
- c) Le nom du compte (à l'envers ou non) ne peut pas figurer dans le mot de passe.
- d) L'utilisateur est obligé de changer le mot de passe par défaut après la première utilisation.
- e) Le nombre maximal de tentatives de connexion infructueuses est de cinq.

---

**Remarque :** Le mot de passe s'applique à tous les clients UC Suite et à l'accès téléphonique à la boîte vocale.

- 
- 6) Cliquez sur **OK**, puis sur **Sauvegarder**.

## 14.2 Ma photo

Vous pouvez fournir une image correspondant à une taille de fichier quelconque. Le système de communication sauvegarde une copie limitée à 200 pixels en largeur et en hauteur.

### 14.2.1 Chargement d'une image

#### Conditions préalables

Vous disposez d'un fichier image de votre photo dans l'un des formats suivants : BMP, JPG/JPEG/JFIFI, PNG.

La taille du fichier image ne dépasse pas 10 Mo.

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration** dans la barre latérale.  
Si nécessaire, cliquez sur **⋮⋮⋮** pour afficher ce bouton.
- 2) Cliquez sur **Ma photo**.
- 3) Cliquez sur **Sélectionner**.
- 4) Sélectionnez le fichier souhaité et cliquez sur **Ouvrir**.
- 5) Cliquez sur **Sauvegarder**.

### 14.2.2 Suppression d'une image

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration** dans la barre latérale.  
Si nécessaire, cliquez sur **⋮⋮⋮** pour afficher ce bouton.

- 2) Cliquez sur **Ma photo**.
- 3) Cliquez sur **Effacer**.
- 4) Cliquez sur **Sauvegarder**.

## 14.3 Apparence

Vous pouvez personnaliser l'apparence de myAgent en choisissant une des deux couleurs d'interface.

### 14.3.1 Changement de la langue de l'interface utilisateur

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration** dans la barre latérale.  
Si nécessaire, cliquez sur **⋮⋮⋮** pour afficher ce bouton.
- 2) Cliquez sur **Apparence**.
- 3) Sélectionnez la langue souhaitée en cliquant sur la langue préférée actuelle en haut de la fenêtre.
- 4) Cliquez sur **Sauvegarder**.

### 14.3.2 Changement de la couleur de l'interface utilisateur

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration** dans la barre latérale.  
Si nécessaire, cliquez sur **⋮⋮⋮** pour afficher ce bouton.
- 2) Cliquez sur **Apparence**.
- 3) Sélectionnez l'une des deux possibilités suivantes pour la couleur de l'interface utilisateur.
- 4) Cliquez sur **Sauvegarder**.

### 14.3.3 Affichage des photos des utilisateurs sur les boutons de poste opérateur

Pour afficher les images de l'utilisateur sur les boutons de poste opérateur :

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration** dans la barre latérale.  
Si nécessaire, cliquez sur **⋮⋮⋮** pour afficher ce bouton.
- 2) Cliquez sur **Apparence**.
- 3) Cliquez sur **Afficher les images de l'utilisateur sur les boutons de poste opérateur**.
- 4) Cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous pouvez également afficher les images des utilisateurs sur les boutons de poste opérateur en ouvrant les **Options** du panneau et en sélectionnant **Afficher les images de l'utilisateur sur les boutons de poste opérateur**. Voir [Ouverture du menu des options d'un panneau](#) à la page 96.

## 14.4 Notifications

Vous pouvez personnaliser les paramètres de notification afin de contrôler efficacement la fenêtre principale, les fenêtres contextuelles disponibles et les alarmes lorsque vous utilisez myAgent.

Vous pouvez personnaliser les paramètres de notification suivants :

- **Fenêtre contextuelle lors des appels entrants :**

Lorsqu'un appel sonne sur le poste de l'utilisateur, myAgent recherche une fenêtre contextuelle associée à cet appel. Si la fenêtre contextuelle est trouvée, elle s'affiche au premier plan. Si aucune fenêtre contextuelle n'est trouvée, la fenêtre principale s'affichera à la place.

- **Application contextuelle à la fin de l'appel :**

De la même manière que l'**application contextuelle lors des appels entrants** et la **fenêtre contextuelle lors de la réponse**, la fenêtre résolue s'affichera lorsque l'utilisateur mettra fin à un appel.

- **Réduire à la fermeture :**

Cela réduira la fenêtre principale de myAgent lorsque le traitement de l'appel sera terminé. Il est important de noter que cela ne se produira que lorsque l'agent n'aura plus d'appels associés. Par exemple, si l'agent travaille sur un appel par e-mail et qu'il commence un appel vocal, la fin de cet appel ne réduira pas l'application, car il travaille toujours sur l'e-mail.

- **Afficher la fenêtre contextuelle dans la barre d'état pour les appels entrants et sortants :**

Ce paramètre permet à l'utilisateur d'activer ou de désactiver les fenêtres contextuelles dans la barre d'état pour la gestion des appels.

- **Afficher la notification d'appel manqué via une fenêtre contextuelle :**

Si cette option est activée et que l'agent manque un appel, une notification contextuelle s'affichera. Si elle est désactivée, une boîte de message s'affichera à la place dans la fenêtre principale de l'application myAgent.

- **La fenêtre contextuelle est mise en avant lorsqu'elle s'affiche :**

Utilisé pour l'application contextuelle sur les appels entrants, la fenêtre contextuelle à la réponse et l'application contextuelle à la fin de l'appel. Si cette option est cochée, la fenêtre contextuelle affichée sera mise en avant.

- **Fenêtre contextuelle à la réponse :**

De même, la fenêtre contextuelle à la réponse détectera quelle fenêtre doit être mise en avant, mais sera déclenchée lorsque l'agent répondra à un appel.

- **Fenêtre contextuelle lorsque les appels atteignent la condition d'alarme :**

Lorsque les alarmes sont déclenchées, la fenêtre principale de myAgent passe au premier plan.

- Jouer les tonalités d'alarme lorsque les appels atteignent les conditions d'alarme :  
Lorsque les alarmes sont déclenchées, une tonalité d'alarme continue d'être jouée à l'utilisateur jusqu'à ce que toutes les alarmes soient effacées.
- Afficher les notifications de toasts pour les demandes d'assistance :  
Si cette option est cochée, une notification toast s'affiche à l'intention du superviseur chaque fois que des demandes d'assistance sont actives.

## 14.4.1 Fenêtres d'application / fenêtres de file d'attente d'écran

### 14.4.1.1 Activer ou désactiver l'affichage d'une fenêtre contextuelle lors de la prise d'un appel

#### Étape par étape

1) Cliquez sur **Configuration**.

Si nécessaire, cliquez sur le bouton pour afficher ce bouton.

2) Cliquez sur **Notifications**.

3) Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Si vous souhaitez que la fenêtre principale de myAgent apparaisse automatiquement au premier plan sur les appels entrants, cochez la case **Lorsque je sonne, ramener la fenêtre principale au premier plan si l'appel n'a pas de fenêtre contextuelle**.
- Si vous ne souhaitez pas que la fenêtre principale de myAgent apparaisse automatiquement au premier plan lors des appels entrants, décochez la case **Lorsque je sonne, ramener la fenêtre principale au premier plan si l'appel n'a pas de fenêtre contextuelle**.

4) Cliquez sur **Sauvegarder**.

### 14.4.1.2 Activer ou désactiver de la fenêtre contextuelle lors de l'acceptation d'un appel

#### Étape par étape

1) Cliquez sur **Configuration**.

Si nécessaire, cliquez sur le bouton pour afficher ce bouton.

2) Cliquez sur **Notifications**.

3) Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Si vous souhaitez que des fenêtres contextuelles s'ouvrent lorsque vous acceptez des appels entrants, cochez la case **Lorsque je réponds à un appel, afficher la fenêtre contextuelle de l'appel au premier plan si elle est disponible, sinon afficher la fenêtre principale**.
- Si vous ne souhaitez pas que les fenêtres contextuelles s'ouvrent lorsque vous acceptez des appels entrants, décochez la case **Lorsque je réponds à un appel, afficher la fenêtre contextuelle de l'appel**

**au premier plan si elle est disponible, sinon afficher la fenêtre principale.**

- 4) Cliquez sur **Sauvegarder**.

### 14.4.1.3 Activation ou désactivation de la fenêtre principale en cas de fin d'appel

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration**.

Si nécessaire, cliquez sur le bouton  pour afficher ce bouton.

- 2) Cliquez sur **Notifications**.

- 3) Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Si vous souhaitez que la fenêtre principale de myAgent apparaisse automatiquement au premier plan à la fin d'un appel, cochez la case **Lorsque j'ai terminé un appel, faire apparaître la fenêtre d'appel au premier plan si elle est disponible, sinon la fenêtre principale**.
- Si vous ne souhaitez pas que la fenêtre principale de myAgent apparaisse automatiquement au premier plan à la fin d'un appel, décochez la case **Lorsque j'en ai terminé avec un appel, placez la fenêtre pop de l'appel au premier plan s'il est disponible, sinon la fenêtre principale**.

- 4) Cliquez sur **Sauvegarder**.

### 14.4.1.4 Réduire la fenêtre principale à la fin d'un appel

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration**.

Si nécessaire, cliquez sur le bouton  pour afficher ce bouton.

- 2) Cliquez sur **Notifications**.

- 3) Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Si vous souhaitez que la fenêtre principale de myAgent soit réduite à la fin d'un appel, cochez la case **Lorsque j'ai terminé un appel, masquer la fenêtre contextuelle d'appel si elle est disponible, sinon la fenêtre principale**.
- Si vous ne souhaitez pas que la fenêtre principale de myAgent soit réduite à la fin d'un appel, décochez la case **Lorsque j'ai terminé un appel, masquer la fenêtre contextuelle d'appel si elle est disponible, sinon la fenêtre principale**.

- 4) Cliquez sur **Sauvegarder**.

#### 14.4.1.5 Activation ou désactivation de l'écran contextuel de Prise de focus

##### Étape par étape

**1) Cliquez sur Configuration.**

Si nécessaire, cliquez sur le bouton pour afficher ce bouton.

**2) Cliquez sur Notifications.**

**3) Sélectionnez l'une des options suivantes :**

- Si vous souhaitez que les fenêtres contextuelles prennent le focus lorsqu'elles s'affichent, cochez la case **Lorsqu'une fenêtre contextuelle s'affiche, elle prend le focus du clavier**.
- Si vous ne souhaitez pas que les fenêtres contextuelles prennent le focus lorsqu'elles s'affichent, décochez la case **Lorsqu'une fenêtre contextuelle s'affiche, elle prend le focus du clavier**.

**4) Cliquez sur Sauvegarder.**

#### 14.4.2 Alarme

##### 14.4.2.1 Activation ou désactivation de la fenêtre principale en cas d'alarme

##### Étape par étape

**1) Cliquez sur Configuration.**

Si nécessaire, cliquez sur le bouton pour afficher ce bouton.

**2) Cliquez sur Notifications.**

**3) Sélectionnez l'une des options suivantes :**

- Si vous souhaitez que des fenêtres contextuelles s'ouvrent lorsque des appels atteignent une condition d'alarme, cochez la case **Lorsqu'un appel ou une file d'attente atteint des conditions d'alarme, la fenêtre principale s'affiche**.
- Si vous ne souhaitez pas que des fenêtres contextuelles s'ouvrent lorsque des appels atteignent une condition d'alarme, décochez la case **Lorsqu'un appel ou une file d'attente atteint des conditions d'alarme, la fenêtre principale s'affiche**.

**4) Cliquez sur Sauvegarder.**

##### 14.4.2.2 Jouer des tonalités d'alarme pour une condition d'alarme

##### Étape par étape

**1) Cliquez sur Configuration.**

Si nécessaire, cliquez sur le bouton pour afficher ce bouton.

**2) Cliquez sur Notifications.**

**3) Sélectionnez l'une des options suivantes :**

- Si vous voulez que des tonalités d'alarme soient jouées lorsque des appels atteignent une condition d'alarme, cochez la case **Lorsqu'un appel ou une file d'attente atteint des conditions d'alarme, jouer des tonalités d'alarme.**
- Si vous ne souhaitez pas que des tonalités d'alarme soient émises lorsque des appels atteignent une condition d'alarme, décochez la case **Lorsqu'un appel ou une file d'attente atteint des conditions d'alarme, émettre des tonalités d'alarme.**

**4) Cliquez sur Sauvegarder.**

### 14.4.3 Notifications de toasts (fenêtre contextuelle)

#### 14.4.3.1 Affichage de la fenêtre contextuelle sur les appels entrants

**Étape par étape**

**1) Cliquez sur Configuration.**

Si nécessaire, cliquez sur le bouton  pour afficher ce bouton.

**2) Cliquez sur Notifications.**

**3) Sélectionnez l'une des options suivantes :**

- Si vous souhaitez afficher des fenêtres contextuelles pour les appels entrants, les télécopies ou les e-mails, cochez la case **Lorsque je reçois un appel entrant, afficher une fenêtre contextuelle.**
- Si vous ne souhaitez pas afficher les fenêtres contextuelles pour les appels entrants, les télécopies ou les e-mails, décochez la case **Lorsque je reçois un appel entrant, afficher une fenêtre contextuelle.**

**4) Cliquez sur Sauvegarder.**

#### 14.4.3.2 Affichage de la fenêtre contextuelle sur les appels sortants

**Étape par étape**

**1) Cliquez sur Configuration.**

Si nécessaire, cliquez sur le bouton  pour afficher ce bouton.

**2) Cliquez sur Notifications.**

**3) Sélectionnez l'une des options suivantes :**

- Si vous souhaitez afficher des fenêtres contextuelles lors des appels sortants, cochez la case **Lorsque j'effectue un appel sortant, afficher une fenêtre contextuelle.**
- Si vous ne souhaitez pas afficher les fenêtres contextuelles lors des appels sortants, décochez la case **Lorsque je passe un appel sortant, afficher une fenêtre contextuelle.**

**4) Cliquez sur Sauvegarder.**

#### 14.4.3.3 Affichage d'une fenêtre contextuelle pour les appels manqués

---

**Conseil :** La fenêtre contextuelle pour les appels manqués, les fax ou les e-mails ne s'affiche pas pour les agents disponibles en permanence.

---

##### Étape par étape

**1) Cliquez sur Configuration.**

Si nécessaire, cliquez sur le bouton **⋮⋮⋮** pour afficher ce bouton.

**2) Cliquez sur Notifications.**

**3) Sélectionnez l'une des options suivantes :**

- Si vous souhaitez afficher les fenêtres contextuelles pour les appels manqués, les fax ou les e-mails, cochez la case **Lorsque je manque un appel, afficher une fenêtre contextuelle.**
- Si vous ne souhaitez pas afficher les fenêtres contextuelles pour les appels manqués, les fax ou les e-mails, décochez la case **Lorsque je manque un appel, afficher une fenêtre contextuelle.**

**4) Cliquez sur Sauvegarder.**

#### 14.4.3.4 Affichage d'une fenêtre contextuelle lors de la réception de messages instantanés

##### Étape par étape

**1) Cliquez sur Configuration.**

Si nécessaire, cliquez sur le bouton **⋮⋮⋮** pour afficher ce bouton.

**2) Cliquez sur Notifications.**

**3) Sélectionnez l'une des options suivantes :**

- Si vous souhaitez afficher une fenêtre contextuelle dans la barre d'état système lors de la réception de messages instantanés, cochez la case

## Configuration

Boutons de poste opérateur

**Lorsque je reçois un message instantané, afficher une fenêtre contextuelle dans la barre d'état système.**

La fenêtre contextuelle ne s'affichera que lorsque le clavier sera activé dans une autre application et que la fenêtre de messagerie instantanée ne pourra donc pas s'ouvrir.

- Si vous ne souhaitez pas afficher les fenêtres contextuelles lorsque vous recevez des messages instantanés, décochez la case **Lorsque je reçois un message instantané, afficher une fenêtre contextuelle.**

**4) Cliquez sur Sauvegarder.**

### 14.4.3.5 Affichage de la fenêtre contextuelle sur les demandes d'assistance

**Étape par étape**

**1) Cliquez sur Configuration.**

Si nécessaire, cliquez sur le bouton pour afficher ce bouton.

**2) Cliquez sur Notifications.**

**3) Sélectionnez l'une des options suivantes :**

- Si vous souhaitez que des notifications soient affichées pour les demandes d'assistance, cochez la case **Lorsqu'un agent demande de l'aide, afficher une fenêtre contextuelle.**
- Si vous ne souhaitez pas que des notifications soient affichées pour les demandes d'assistance, décochez la case **Lorsqu'un agent demande de l'assistance, afficher une fenêtre contextuelle.**

**4) Cliquez sur Sauvegarder.**

## 14.5 Boutons de poste opérateur

Fournit des boutons pour accéder rapidement aux abonnés internes.

Les boutons de poste opérateur vous permettent d'effectuer de nombreuses actions, dont les suivantes :

- Ajouter ou supprimer des contacts
- Créer des groupes et les renseigner automatiquement
- Passer des appels
- Conversation
- Trier les boutons par prénom ou par nom de famille
- Changer l'état des utilisateurs
- Modifier le nombre de boutons
- Afficher les photos des utilisateurs

### 14.5.1 Réorganisation des boutons de poste opérateur

**Étape par étape**

**1) Cliquez sur Configuration dans la barre latérale.**

Si nécessaire, cliquez sur pour afficher ce bouton.

- 2) Cliquez sur **Boutons P.O..**
- 3) Dans le champ **Nom du groupe**, cliquez sur l'onglet que vous souhaitez déplacer.
- 4) Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Cliquez sur **Vers le haut**.
  - Cliquez sur **Vers le bas**.
- 5) Si nécessaire, répétez les étapes 3 à 4.
- 6) Cliquez sur **Sauvegarder**.

### 14.5.2 Ajout d'onglets aux boutons de poste opérateur

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration** dans la barre latérale.  
Si nécessaire, cliquez sur **⋮⋮⋮** pour afficher ce bouton.
- 2) Cliquez sur **Boutons P.O..**
- 3) Cliquez sur **Ajouter**.
- 4) Entrez un nom pour le nouvel onglet, puis cliquez sur **OK**.
- 5) Cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous pouvez également ajouter un nouvel onglet en ouvrant les **Options** du panneau et en sélectionnant **Nouveau groupe**. Voir [Ouverture du menu des options d'un panneau](#) à la page 96.

### 14.5.3 Suppression de boutons de poste opérateur

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration** dans la barre latérale.  
Si nécessaire, cliquez sur **⋮⋮⋮** pour afficher ce bouton.
- 2) Cliquez sur **Boutons P.O..**
- 3) Dans le champ **Nom du groupe**, cliquez sur l'onglet que vous souhaitez supprimer.
- 4) Cliquez sur **Enlever**.  
La fenêtre de confirmation **Supprimer** s'affiche
- 5) Cliquez sur **Oui**.
- 6) Cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous pouvez également supprimer un onglet en ouvrant les **Options** du panneau et en sélectionnant un des onglets disponibles sous **Enlever**. Voir [Ouverture du menu des options d'un panneau](#) à la page 96.

#### 14.5.4 Affectation des boutons de poste opérateur

##### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration** dans la barre latérale.  
Si nécessaire, cliquez sur  pour afficher ce bouton.
- 2) Cliquez sur **Boutons P.O..**
- 3) Cliquez sur le groupe souhaité dans **Nom du groupe**.
- 4) Cliquez sur **Renseigner automatiquement les groupes de touches de supervision**.  
La fenêtre contextuelle **Renseigner automatiquement les groupes de touches de supervision** s'affiche.
- 5) Dans la liste déroulante **Créer des groupes basés sur**, sélectionnez l'une des options suivantes.
  - Si vous souhaitez qu'un onglet soit créé pour chaque département, cliquez sur **Département**.
  - Si vous souhaitez qu'un onglet soit créé pour chaque site, cliquez sur **Site**.
- 6) Dans la liste déroulante **Trier les groupes par**, sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Prénom**
  - **Nom de famille**
- 7) Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Si vous souhaitez conserver vos onglets existants en plus de ceux créés automatiquement, cliquez sur le bouton **Ajouter les nouveaux groupes à la fin de mes groupes existants**, puis cliquez sur **OK**.
  - Si vous souhaitez remplacer vos onglets existants par ceux créés automatiquement, cliquez sur le bouton **Recréer ma structure de groupe** et cliquez sur **OK**.
- 8) Cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous pouvez également affecter automatiquement les boutons de poste opérateur en ouvrant les **Options** du panneau et en sélectionnant **Renseigner automatiquement les groupes de touches de supervision**. Voir [Ouverture du menu des options d'un panneau](#) à la page 96.

#### 14.5.5 Copie des boutons de poste opérateur d'un utilisateur

##### Conditions préalables

L'option **Autoriser d'autres utilisateurs à copier ma disposition BLF** doit être activée par l'utilisateur dont vous voulez copier les boutons de poste opérateur.

Vous pouvez copier les boutons de poste opérateur d'un autre utilisateur.

### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration** dans la barre latérale.  
Si nécessaire, cliquez sur **⋮⋮⋮** pour afficher ce bouton.
- 2) Cliquez sur **Boutons P.O..**
- 3) Cliquez sur le groupe souhaité dans **Nom du groupe**.
- 4) Cliquez sur le bouton **Copier de l'utilisateur**.  
Une fenêtre contextuelle **Copier de l'utilisateur** s'affiche.
- 5) Cliquez sur la flèche vers le bas et sélectionnez dans la liste l'utilisateur qui possède les boutons que vous souhaitez copier.  
Lorsque vous sélectionnez l'utilisateur, un résumé des groupes s'affiche.

---

**Remarque :** Les utilisateurs qui n'ont pas de groupe ne peuvent pas être sélectionnés et n'apparaîtront pas dans la liste déroulante.

S'il n'y a pas d'utilisateurs disponibles à partir desquels effectuer une copie, ce message s'affiche : **Désolé, aucun utilisateur n'a autorisé la copie de la configuration de son bouton.**

- 6) Cliquez sur **Sauvegarder**.

Les groupes BLF et les boutons sont copiés chez l'utilisateur local et remplacent toute configuration de groupe existante de cet utilisateur.

---

**Remarque :** Vous ne pouvez pas copier les contacts personnels de l'utilisateur.

Vous pouvez également affecter automatiquement les boutons de poste opérateur en ouvrant les **Options** du panneau et en sélectionnant **Copier de l'utilisateur**. Voir [Ouverture du menu des options d'un panneau](#) à la page 96.

## 14.5.6 Modification du numéro des boutons de poste opérateur

### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration** dans la barre latérale.  
Si nécessaire, cliquez sur **⋮⋮⋮** pour afficher ce bouton.
- 2) Cliquez sur **Boutons P.O..**
- 3) Sélectionnez un nombre dans la liste déroulante, dans le champ **Nombre de boutons de poste opérateur**.
- 4) Cliquez sur **Sauvegarder**.

Vous pouvez également modifier le nombre de boutons de poste opérateur en ouvrant les **Options** du panneau et en sélectionnant **Nombre de boutons de poste opérateur**. Voir [Ouverture du menu des options d'un panneau](#) à la page 96.

## Configuration

Visibilité de la file d'attente

## 14.6 Visibilité de la file d'attente

En tant qu'agent, vous pouvez sélectionner les files d'attente à afficher dans la Liste de liaison agent.

### 14.6.1 Personnalisation de l'affichage des files d'attente

#### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

#### Étape par étape

1) Cliquez sur **Configuration**.

Si nécessaire, cliquez sur pour afficher ce bouton.

2) Cliquez sur **Visibilité de la file d'attente**.

3) Déplacez les curseurs des files d'attente à afficher dans la Liste de liaison agent sur Activé. Vous pouvez également cliquer sur **Afficher tout** pour afficher toutes les files d'attente.

4) Déplacez les curseurs des files d'attente à ne pas afficher dans la Liste de liaison agent sur Désactivé. Vous pouvez également cliquer sur **Masquer tout** pour masquer toutes les files d'attente.

5) Cliquez sur **Sauvegarder**.

## 14.7 Touches de raccourci

L'utilisation de raccourcis clavier vous permet d'accélérer votre travail avec myAgent.

Les touches de raccourci globales ne sont pas migrées lors de la mise à jour de myAgent.

---

**Remarque :** Les raccourcis configurés doivent être uniques et fonctionner globalement dans toutes les applications, telles que myPortal for Desktop, myPortal for Outlook et myAgent.

La première application qui réclame le raccourci clavier en conserve l'accès exclusif ; toute application ultérieure qui tente d'utiliser le même raccourci clavier configuré ne parvient pas à le lier. Pour donner la priorité à une autre application pour le raccourci clavier, redémarrez toutes les applications concernées, en veillant à ce que l'application préférée démarre en premier. Vous pouvez également fermer l'application en conflit, rouvrir la configuration et cliquer sur « Enregistrer » pour actualiser les services de raccourci clavier.

---

## 14.7.1 Activation ou désactivation des touches de raccourci globales

### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration** dans la barre latérale.  
Si nécessaire, cliquez sur **⋮⋮⋮** pour afficher ce bouton.
- 2) Cliquez sur **Touches de raccourci**.
- 3) Cliquez sur **Touche de raccourci activée** à côté de l'un des éléments suivants : Répondre/Libérer appel, Transférer, Afficher l'infobulle.
- 4) Si vous souhaitez désactiver une touche de raccourci, décochez la case **Touche de raccourci activée** à côté de cette touche.
- 5) Appuyez sur la combinaison de touches Ctrl+Maj, Ctrl+Alt ou Maj+Alt et sur l'une des touches de fonction F1 à F12. Si la combinaison de touches peut être utilisée pour myAgent, elle est affichée.
- 6) Cliquez sur **Sauvegarder**.

## 14.7.2 Configuration des touches de raccourci de l'application

### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration** dans la barre latérale.  
Si nécessaire, cliquez sur **⋮⋮⋮** pour afficher ce bouton.
- 2) Cliquez sur **Touches de raccourci**.
- 3) Si vous souhaitez attribuer une touche de fonction à une des touches de raccourci de l'application disponibles, sélectionnez-la dans la liste déroulante associée à la fonction (colonne **Touches de fonction**).
- 4) Si vous souhaitez attribuer une touche du pavé numérique à une des touches de raccourci de l'application disponibles, sélectionnez-la dans la liste déroulante associée à la fonction (colonne **Touches du pavé numérique**).
- 5) Cliquez sur **Sauvegarder**.

---

### Conseil :

Si, par erreur, vous avez deux fois attribué une touche de fonction ou une touche du pavé numérique, un message d'erreur s'affiche lorsque vous enregistrez et vous pouvez corriger votre entrée.

---

## 14.7.3 Réinitialisation des touches de raccourci de l'application

### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration** dans la barre latérale.  
Si nécessaire, cliquez sur **⋮⋮⋮** pour afficher ce bouton.
- 2) Cliquez sur **Touches de raccourci**.
- 3) Cliquez sur **Réinitialiser les touches de raccourci**.
- 4) Cliquez sur **Sauvegarder**.

## 14.8 Sensibilité

Vous permet de configurer si d'autres utilisateurs pourront voir l'appelant avec lequel vous parlez et s'ils peuvent copier votre disposition BLF.

### 14.8.1 Autoriser d'autres utilisateurs à copier votre disposition BLF

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration** dans la barre latérale.  
Si nécessaire, cliquez sur  pour afficher ce bouton.
- 2) Cliquez sur **Sensibilité**.
- 3) Activez la case à cocher **Autoriser d'autres utilisateurs à copier ma disposition BLF**.

### 14.8.2 Permettre aux utilisateurs de voir les détails de l'appelant

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration** dans la barre latérale.  
Si nécessaire, cliquez sur  pour afficher ce bouton.
- 2) Cliquez sur **Sensibilité**.
- 3) Activez la case à cocher **Autoriser d'autres utilisateurs à voir à qui je parle**.

## 14.9 Divers

Vous pouvez configurer une méthode par défaut pour le transfert d'appel et activer ou désactiver la fonction de recherche en direct.

Les paramètres divers ne sont pas transférés lors de la mise à jour de myAgent.

### 14.9.1 Configuration d'une méthode de transfert

#### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration**.
- 2) Cliquez sur **Divers**.

- 3) Dans la liste déroulante **Méthode de transfert**, sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Si vous souhaitez utiliser le transfert aveugle (c'est-à-dire sans filtre), sélectionnez **Transfert aveugle**.
  - Si vous souhaitez utiliser le transfert par consultation (c'est-à-dire par filtrage), sélectionnez **Transfert supervisé**.
- 4) Cliquez sur **Sauvegarder**.

#### 14.9.2 Activation ou désactivation de Live Search

Lorsque la fonction Live Search est désactivée, les utilisateurs doivent cliquer sur **Rechercher** dans la fenêtre de recherche pour trouver les contacts. Lorsque la fonction Live Search est activée, les résultats de la recherche apparaissent au fur et à mesure que l'utilisateur tape du texte dans le champ de recherche.

##### Étape par étape

- 1) Cliquez sur **Configuration**.  
Si nécessaire, cliquez sur **⋮⋮⋮** pour afficher ce bouton.
- 2) Cliquez sur **Divers**.
- 3) Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Si vous souhaitez activer la recherche lorsque vous tapez le nom, cochez la case **Activation de la recherche en direct**.
  - Si vous souhaitez désactiver la recherche par entrée du nom, décochez la case **Activation de la recherche en direct**.
- 4) Cliquez sur **Sauvegarder**.

## 15 Démarrage de VSAdmin

### Conditions préalables

Il s'agit d'agents de niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur.

### Étape par étape

Cliquez sur le bouton **Admin** dans la barre latérale.

Si nécessaire, cliquez sur pour afficher ce bouton.

VSAdmin s'ouvre dans le WMB.

## 16 Annexe

L'Annexe donne des informations sur les différents niveaux de discrimination des agents de centres d'appel ou sur les restrictions éventuelles lors de l'utilisation des fonctionnalités système et à propos des différents formats de numéro d'appel. De plus, il est également fourni des indications sur l'utilisation simultanée de myAgent et clients UC Suite avec un compte utilisateur UC Suite.

### 16.1 Fonctions soumises à autorisation pour les agents

Lorsqu'un agent est configuré par l'administrateur du système de communication, les droits de l'agent sont définis par le niveau d'autorisation (Agent, Superviseur ou Administrateur). Un agent avec le niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur dispose d'autorisations élargies.

Les différences entre les niveaux sont indiquées dans le tableau ci-après.

myAgent :	Niveau d'autorisation (classe de service)		
	Agent	Superviseur	Administrateur
Affecter un agent à une file d'attente	–	X	X
Déplacer l'agent vers une autre file d'attente	–	X	X
Supprimer l'agent d'une file d'attente	–	X	X
Modifier l'état d'un agent	–	X	X
Afficher/masquer la liste de liaison agent	Files d'attente assignées	Toutes les files d'attente	Toutes les files d'attente
Modifier l'affectation de l'agent	–	X	X
Afficher la liste des appels du centre de contacts	Files d'attente assignées	Toutes les files d'attente	Toutes les files d'attente
Placer myAgent automatiquement au premier plan en cas d'alarme	–	X	X
Activer la tonalité d'alarme	–	X	X
Afficher le panneau mural	Files d'attente assignées	Toutes les files d'attente	Toutes les files d'attente
Afficher le graphique Niveau de service	Files d'attente assignées	Toutes les files d'attente	Toutes les files d'attente
Afficher le graphique Temps moyens	Files d'attente assignées	Toutes les files d'attente	Toutes les files d'attente

## Annexe

Remarques sur l'utilisation simultanée de myAgent et des clients UC Suite

myAgent : Opération	Niveau d'autorisation (classe de service)		
	Agent	Superviseur	Administrateur
Déplacer un appel vers la première position d'une file d'attente	–	X	X
Enregistrer un appel	Appel actuel	Tous les appels	Tous les appels
Enregistrer sous forme de fichier WAV l'enregistrement d'un appel ou l'envoyer par adresse e-mail sous forme de fichier WAV.	–	X	X
Enregistrer un fax en tant que fichier au ou l'envoyer par e-mail	–	X	X
Enregistrer un e-mail sous forme de fichier EML ou l'envoyer par e-mail sous forme de fichier EML.	–	X	X
Supervision de l'appel (diffère selon le pays)	–	X	X
Entrée en tiers dans un appel	–	X	X
Répondre à une demande d'assistance	–	X	X
Créer un rapport	–	X	X
Ouvrir WBM	–	X	X

## 16.2 Remarques sur l'utilisation simultanée de myAgent et des clients UC Suite

En cas d'utilisation simultanée de myAgent et des clients UC Suite, via un compte utilisateur UC Suite, il peut se produire une interaction.

Le terme myPortal utilisé dans ce point représente myPortal for Desktop, myPortal for Outlook et myPortal to go.

Exemples d'interactions :

- Modification de l'état de présence avec myPortal

Les exemples s'appliquent au paramètre par défaut **Boîte vocale** pour toutes les destinations de renvoi.

- myAgent : agent connecté.

myPortal : la réinitialisation automatique de l'état de présence sur Bureau est désactivée.

La modification de l'état de présence avec myPortal provoque une déconnexion immédiate de l'agent par rapport à la file d'attente (aux files d'attente). Après déconnexion de l'agent avec myAgent, l'état de présence dans myPortal est de nouveau placé sur **Bureau**.

La modification de l'état de l'agent avec myAgent (par exemple, **Pause**) est enregistrée par myPortal, à l'exception de **Connexion**, **Déconnexion** et **Post-traitement**.

- myAgent : agent connecté.

myPortal : la réinitialisation automatique de l'état de présence sur Bureau est activée.

Si l'agent modifie son état avec myAgent sur **Pause**, il est de nouveau automatiquement disponible une fois que la durée de la pause est terminée.

La modification de l'état de présence avec myPortal sur **Pause** provoque une déconnexion immédiate de l'agent par rapport à la/aux file(s) d'attente.

- myAgent : agent connecté.

La modification de l'état de présence avec myPortal sur **Ne pas déranger** provoque une déconnexion immédiate de l'agent par rapport à la/aux file(s) d'attente.

- Appels sortants via myPortal

L'état de présence de l'abonné est visible avec myAgent.

Les appels figurent exclusivement dans le journal de myPortal. L'intégration dans les statistiques du Centre de contacts n'a pas lieu, car il ne s'agit pas d'appels du Centre de contacts.

- Appels entrants vers les numéros d'appel d'abonné de l'agent

L'état de présence de l'abonné est visible avec myAgent.

Les appels figurent exclusivement dans le journal de myPortal. L'intégration dans les statistiques du Centre de contacts n'a pas lieu, car il ne s'agit pas d'appels du Centre de contacts.

- Enregistrement d'un appel

L'enregistrement des appels via myPortal n'est pas enregistré par myAgent. myAgent propose cette fonction même si l'enregistrement d'un appel a déjà eu lieu via myPortal.

## Annexe

Remarques sur l'utilisation des téléphones DECT

### 16.3 Remarques sur l'utilisation des téléphones DECT

Les téléphones DECT peuvent être utilisés comme téléphones pour agents de centre d'appels. Il faut tenir compte des différences par rapport aux téléphones filaires en ce qui concerne la procédure de commande.

#### Conditions nécessaires pour l'utilisation de téléphones DECT

- Seuls les téléphones DECT validés actuellement pour l'utilisation avec HiPath Cordless Office et OpenScape Business Cordless peuvent être utilisés.
- La zone où les agents de centre d'appels se déplacent doit disposer d'une couverture radio sans défaut.
- Le nombre des stations de base doit être défini de manière à disposer de suffisamment de canaux B pour les téléphones DECT des agents du centre d'appels.
- Un agent de centre d'appels devrait autant que possible ne pas quitter la zone de couverture radio lorsqu'il est connecté à une file d'attente du centre de contacts.

#### Différences par rapport aux téléphones filaires en ce qui concerne la procédure de commande

- La connexion à une file d'attente du centre de contacts est exclusivement possible via myAgent.
- Dans l'écran d'un téléphone DECT, il n'est pas affiché de message comme **Disponible** ou **Pause**.
- La gestion d'un téléphone DECT par myAgent (par exemple avec la zone **Téléphonie** de la fenêtre principale de myAgent ou la fenêtre surgissante de l'appel entrant myAgent) n'est pas possible.
- La réception d'un appel entrant est uniquement possible avec le téléphone DECT.
- Un appel sortant doit être lancé à partir du téléphone DECT.

Effets à prendre en compte lors de l'utilisation des téléphones DECT :

- Durée de recherche

Lors d'un appel entrant, le temps nécessaire pour trouver le téléphone DECT peut durer plusieurs secondes (dans le cas le plus défavorable jusqu'à 20 secondes) avant que l'appel ne soit signalé sur le téléphones DECT. Durant la durée de recherche, l'appelant entend la tonalité d'invitation à numéroter.

Le centre d'appels considère cette durée comme une durée avant prise d'appel. La durée réelle de prise d'appel par un agent de centre d'appels se compose de la durée de recherche et de la durée de la sonnerie.

Si l'agent de centre d'appels avec téléphone DECT quitte la zone de couverture radio, cela peut se traduire par des temps de recherche prolongés.

- Téléphone DECT impossible à trouver

Si un appel au centre d'appels dépasse la durée prescrite de prise d'appel par l'agent (agent de centre d'appels situé par exemple en dehors de la zone de couverture radio), l'agent est automatiquement désinscrit de la file d'attente ou des files d'attente. Une nouvelle ouverture de session n'est possible que via myAgent.

## 16.4 Restrictions lors de l'utilisation de fonctionnalités système

Dans le cadre de l'exploitation du centre d'appels, il existe des restrictions concernant l'utilisation des fonctionnalités système par les agents.

Les fonctionnalités système indiquées ci-après ne sont pas disponibles pour les agents ou alors avec des restrictions. Ces fonctionnalités ne sont toutefois pas obligatoires pour les agents étant donné que l'affectation des appels est réalisée automatiquement par le centre d'appels. L'affectation est fonction des règles définies et de la disposition des agents.

- Fonctionnalités verrouillées

Dès qu'un abonné du système de communication est configuré comme Agent, les fonctionnalités suivantes ne sont plus disponibles.

- Deuxième appel
  - Avertissement
  - Entrée en tiers dans une communication d'agent (exception : agents disposant du niveau d'autorisation Superviseur ou Administrateur)
  - Appel de groupe
  - Ne pas déranger (pour agents connectés)
- Fonctionnalités avec conséquences sur le routage de l'appel

Les fonctionnalités suivantes peuvent modifier l'acheminement des appels dans le centre d'appels ; elles ne doivent donc pas être exécutées par les agents.

- Renvoi d'appel

Si l'agent inscrit dans la file active un renvoi d'appel, il quitte la file.

Le renvoi d'appel est désactivé dès que l'agent s'inscrit dans une file d'attente.

- Ne pas déranger

Si un agent connecté active Ne pas déranger à l'aide d'un client UC Suite, il se produit une déconnexion.

Ne pas déranger est désactivé dès que l'agent entre dans une file d'attente.

- Relocate

Le déménagement d'un téléphone (relocate) modifie l'affectation logique des numéros de téléphone. La nouvelle affectation des numéros est transmise seulement après un restart (redémarrage) du centre d'appels.

- Groupe

Les agents ne doivent pas être membres d'un groupe (appel de groupe, groupe de recherche) ou MULAP. Cette restriction s'applique aussi en liaison avec les fonctionnalités système utilisées avec MULAP : configuration Team (groupe Team), Chef/Secrétaire (groupe Top) et Mobility Entry".

## 16.5 Formats des numéros d'appel

Il existe différents formats pour la fourniture des numéros d'appel.

## Annexe

### Affichage des manques du système

Format	Description	Exemple
canonique	Débute par + et contient toujours le code du pays, l'indicatif local et le reste complet du numéro d'appel. Les caractères vides et les caractères spéciaux + ( ) / - : ; sont admissibles.	+49 (89) 7007-98765
composable	De la manière dont vous composeriez le numéro d'appel au téléphone système au bureau, toujours avec indicatif réseau.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 321 (interne)</li><li>• 0700798765 (propre réseau local)</li><li>• 0089700798765 (réseau local tiers)</li><li>• 0004989700798765 (étranger)</li></ul>

---

**Conseil :** Lorsque cela est possible, utilisez toujours les numéros d'appel au format canonique. Ainsi, le numéro d'appel est toujours complet et univoque dans toutes les situations et il est cohérent pour la mise en réseau et pour les utilisateurs mobiles.

---

Lors de la sélection manuelle (format au choix) d'un numéro externe, il faut toujours indiquer l'indicatif réseau. Même lorsque le numéro de destination (format sélectionnable) est entré manuellement pour le service CallMe (UC Suite) dans les clients UC, il faut indiquer l'indicatif réseau.

Lors de la sélection d'un numéro de téléphone externe au format sélectionnable, à partir d'un répertoire (ainsi que, pour certains clients UC, lors de la sélection au niveau du bureau ou au niveau du presse-papiers, le système de communication ajoute automatiquement l'indicatif réseau (faisceau 1). L'indicatif réseau est aussi automatiquement complété lorsque l'on sélectionne comme numéro de destination du service CallMe (UC Suite) un numéro figurant dans ses propres données personnelles (**Numéro mobile**, **Numéro privé**, etc.).

---

**Remarque :** Lors d'un appel à l'intérieur des Etats-Unis via CSTA en direction d'un numéro au format canonique, le numéro est converti au format sélectionnable.

---

#### Tâches associées

[Lancer un appel à la page 38](#)

## 16.6 Affichage des manques du système

OpenScape Business utilise le Digital Signal Processor (DSP) pour transcoder la charge utile du RNIS/TDM vers IP et vice versa. Les ressources DSP disponibles sont gérées dynamiquement par OpenScape Business. La quantité

de canaux DSP requis dépend des lignes et équipements connectés d'une part et du trafic d'appel d'autre part.

### Ressources de canaux DSP

Dans le cas où le centre de contacts OpenScape est dans l'impossibilité de transférer un appel à un agent en raison d'une ressource DSP manquante, à trois reprises, le message d'alarme suivant s'affiche dans une fenêtre contextuelle sur le bureau de l'agent :

Impossible de traiter l'appel actuellement en raison des ressources système limitées. Veuillez contacter votre support technique.

Si ce message apparaît, l'agent est temporairement disqualifié pour cet appel particulier. Les autres appels seront envoyés à l'agent comme d'habitude. L'appel qui n'a pas pu être livré est envoyé à d'autres agents disponibles dans la file d'attente. Si l'appel est envoyé à tous les agents sans succès, il est envoyé de nouveau au premier agent. La fenêtre contextuelle est automatiquement fermée sur le bureau de l'agent dès que l'appel a été remis avec succès à un autre agent. La pénurie de canaux DSP peut être corrigée soit en branchant un module DSP supplémentaire à la carte mère OpenScape Business (modèles X uniquement), soit en évitant le transcodage TDM / IP. Cela peut être réalisé en remplaçant les téléphones TDM des agents par des téléphones IP.

# Index

## A

administrateur 117  
 affectation des agents 53  
     modifier 58  
     personnaliser l'affichage de la liste 60  
 affectation des agents:personnalisation de l'affichage des files d'attente 112  
 agent 117  
     affecter à une file d'attente 56  
     changer d'état par le Superviseur/Administrateur 60  
     connexion à la file d'attente par le Superviseur/  
         Administrateur 60  
     déconnexion de la file d'attente par le Superviseur/  
         Administrateur 60  
     déplacer vers une autre file d'attente 59  
     supprimer de la file d'attente 60  
 alarme 67  
 annuaire  
     rechercher 72  
     trier 71, 73  
 Annuaire externe 69  
 apparence 97  
 appel  
     changer la position dans la file d'attente 61  
     en garde 37  
     enregistrer (en tant qu'agent) 42  
     enregistrer (en tant que superviseur/administrateur) 61  
     entrée en tiers 61  
     répondre 28  
     surveillance silencieuse 61  
     terminer 29  
     transférer à un abonné 38, 41  
     transférer à un agent 40  
     transférer dans la file d'attente 38, 40  
 Appel  
     enregistrement (en tant que superviseur/administrateur) 62  
     Entrée en tiers 65  
     surveillance silencieuse 65  
 appel:réponse par l'agent 42  
 appel:transférer à un abonné 38, 41  
 Appels en direct 24  
     écran 25  
     groupe 26  
     trier 26  
 assistance du superviseur/de l'administrateur 61  
     accepter la demande 65  
     demande 43

## B

Boutons de poste opérateur  
 affecter automatiquement 110

affecter un utilisateur 80  
 ajouter un onglet 109  
 copier à partir de l'utilisateur 111  
 écran 79  
 modifier l'ordre des onglets 108, 111  
 supprimer l'utilisateur 81  
 supprimer un onglet 101, 109  
 trier 80

## C

CallMe 91  
 Centre de contacts  
     utilisation de téléphones DECT 120  
 changer la position dans la file d'attente 65  
 configuration 97  
 contact 70  
 Conventions de présentation des informations 12  
 coordonnées de l'appelant 27

## D

détails file d'attente 49  
 écran 50, 50, 51, 52

## E

e-mail  
     accepter 31  
     enregistrer en tant qu'e-mail 64  
     envoyer par e-mail 64  
     indicateur de suivi 33  
     répondre à 32  
     terminer 32  
 enregistrement 42, 61  
 enregistrement de l'appel  
     enregistrer en tant que fichier WAV 62  
     envoyer par e-mail 63  
 entrée en tiers 61  
 Entrée en tiers 65  
 état de l'agent 54  
 état de présence 88  
     modifier l'état d'un abonné 89, 90, 91

## F

fax  
     accepter 31  
     envoyer par e-mail 63  
     indicateur de suivi 31  
     sauvegarder 63  
 fenêtre contextuelle  
     pour fax 30  
     pour les appels 27

pour les e-mails 31  
 fenêtres contextuelles  
     spécifier la position 107  
 file d'attente 23  
     affecter un agent 57  
     agent 22, 23  
     changer la position d'un appel 65  
     changer la position d'un appel 61  
     déconnexion 23  
     déplacement de l'agent 59  
     personnaliser l'affichage 112  
     surveiller 66  
 fonctions d'agent  
     niveau d'autorisation agent (classe de service) 23  
     niveau d'autorisation Superviseur/Administrateur 52  
 fonctions d'appel 37  
 fonctions pour les agents 23  
 Format canonique de numéro d'appel 121  
 Format des numéros d'appel 121  
 Format sélectionnable de numéro d'appel 121

## H

historique des appels 45  
     de l'appelant dans liste des appels, affichage 46, 47  
 historique des e-mails 45  
     de l'expéditeur actuel, affichage 33  
 historique des e-mails de l'expéditeur  
     afficher depuis la liste des appels 47  
 historique des fax 45  
     de l'expéditeur actuel, affichage 33  
 historique des fax de l'expéditeur  
     afficher depuis la liste des appels 47

## I

informations statistiques 23  
 informations sur l'appelant 27  
     effacer 68  
 interface utilisateur  
     changer d'apparence 101  
     changer de couleur 101  
     éléments 13  
     électionner la langue 101

## L

liste des affectations des agents ; liste de liaison agent 54, 60  
 liste des appels 44  
 Liste des appels  
     écran 45

## M

message d'alarme 67  
 message instantané 74

Message instantané  
     écran 74  
 message instantané : envoyer 74, 75, 75, 76  
 messagerie instantanée 74  
 méthode de transfert 38  
     configurer 114  
 Mise à jour automatique 21  
 mises à jour automatiques  
     effectuer 21  
 modèles de rapport 82  
 mot de passe, changer 99  
 myAgent 13  
     démarrage 19  
     désinstallation 20  
     installation 18

## N

niveau d'autorisation (classe de service) 117, 117  
 Niveau de service 50

## P

panneau mural 49  
 pause  
     démarrage 36  
     fin 36  
 post-traitement  
     extension 35  
     fin 35  
 post-traitement des appels  
     préciser la cause 29  
 post-traitement pour fax 30  
 post-traitement pour l'e-mail 30  
     préciser la cause 34  
 post-traitement pour les appels 27  
 premiers pas 22  
 protection des données 82

## R

rappel d'agent 36  
     effectuer un rappel 37  
     reprogrammer un rappel 37  
     terminer un rappel 37  
 rapport 82  
     créer 86  
 Rechercher 70  
 remarques sur l'utilisation simultanée de myAgent et des clients UC Suite 118  
 répertoire 69  
 Répertoire externe hors ligne (LDAP) 70  
 répertoire interne 69  
 Répertoire LDAP 70  
 Restrictions des fonctionnalités système 121

## S

Service CallMe [91](#)  
superviseur [117](#)  
surveillance silencieuse [61](#), [65](#)  
surveiller les appels [62](#)

## T

télétravail [91](#)  
temps moyens [51](#)  
tonalité d'alarme  
    activer et désactiver [67](#)  
touche de raccourci [97](#)  
    activer ou désactiver [113](#)  
    configurer [113](#)  
    réinitialiser [113](#)  
touches de fonction [97](#)  
touches du pavé numérique [98](#)  
traitement des appels [26](#)  
traitement des e-mails [30](#)  
traitement des fax [30](#)

## W

WBM  
    démarrage [116](#)

