



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workspace Web Edition Help

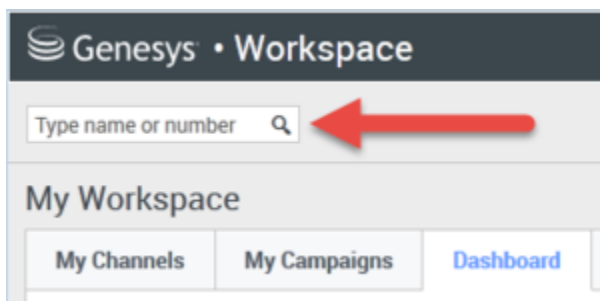
Team Communicator

Team Communicator

Comment démarrer un appel ou un message e-mail ?

Pour démarrer un appel vocal ou une interaction par e-mail, il suffit de cliquer dans Team Communicator et de taper des informations sur la personne à appeler ou à contacter par e-mail. La fonction Team Communicator permet de localiser une personne de votre entreprise (cible interne) ou extérieure à celle-ci (un contact) dans l'Annuaire des contacts.

Vous pouvez également saisir un nom ou une partie de nom, un numéro de téléphone ou une adresse e-mail dans le champ Team Communicator et appeler cette personne ou lui envoyer un e-mail immédiatement. Votre administrateur peut configurer votre système afin de limiter les résultats de la recherche.



Team Communicator dans la fenêtre principale Tapez un nom, un numéro de téléphone ou une adresse e-mail.

Regarder la vidéo : Recherche de contact

[Link to video](#)

Vous pourriez avoir affaire à un client qui a un problème que vous devez aider à résoudre. Il suffit d'utiliser Team Communicator pour démarrer un appel vocal avec la personne susceptible de vous aider à l'intérieur ou à l'extérieur de votre entreprise.

Team Communicator fait partie de la [vue principale](#) et des fenêtres d'interaction suivantes (pour les actions de transfert, de conférence et de consultation) :

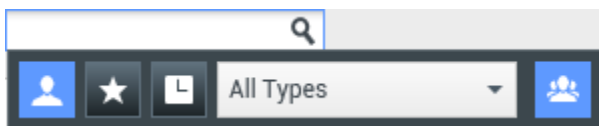
- [Voix](#)
- [Chat](#)
- [E-mail](#)
- [Facebook](#)
- [Twitter](#)

Tapez un nom ou un numéro de téléphone dans le champ de texte Team Communicator pour commencer la recherche. Lorsque vous cliquez dans le champ, la barre d'outils Team Communicator s'affiche. Elle permet de rechercher différents types de contacts (tous, vos favoris, vos favoris professionnels, récents) et des cibles internes. Par le biais de cette barre d'outils, il est également possible de filtrer par type de contact ou de cible interne, ainsi que de grouper ou de scinder les résultats de la recherche.

Dans la vue principale

Comment utiliser Team Communicator dans la vue principale ?

La vue principale contient le champ **Recherche rapide** de Team Communicator. Le champ **Recherche rapide** est un outil de recherche universel qui peut parcourir à la fois la base de données de contacts et l'annuaire des cibles internes. Votre administrateur système peut le configurer pour que la recherche porte sur tous les contacts ou simplement sur les cibles internes.



Team Communicator pour lancer des appels, des e-mails, des transferts, des conférences et des consultations



Démarrage d'un appel ou d'un e-mail

Lorsque vous cliquez sur Team Communicator, une barre d'outils apparaît. Tapez un nom, un numéro de téléphone ou d'autres mots-clés dans le champ pour commencer la recherche. Au fur et à mesure de la saisie, Team Communicator suggère le nom d'agents, de contacts et d'autres ressources connues.

Cliquez sur le nom de la personne à contacter dans la liste des résultats.

Vous pouvez démarrer une interaction avec une personne qui ne figure pas dans la base de données de votre entreprise en tapant son numéro de téléphone ou son adresse e-mail, puis en cliquant sur le bouton Appeler ou E-mail dans le **menu Action** à côté du nom ou de l'adresse e-mail.


La barre d'outils permet de filtrer les résultats de la recherche de contacts et de cibles internes par type d'appel ou par contact :

- Rechercher parmi tous les contacts ()
- Recherche parmi les contacts favoris ()
- Rechercher parmi les contacts récents ()




Par le biais de cette barre d'outils, il est également possible de filtrer par type de contact ou de cible

interne, ainsi que de grouper ou de scinder () les résultats de la recherche par catégorie ou type.

Votre système peut être configuré pour vous alerter en cas d'appel manqué.

Cliquez dans le champ de texte Team Communicator pour ouvrir Team Communicator. Si vous avez manqué un appel, le bouton **Afficher/rechercher ds élém. récent** () est orange. Cliquez sur le bouton pour afficher la liste des appels manqués. Une petite flèche vers le bas évidée en son centre apparaît à côté du numéro de l'appelant. Si vous passez le pointeur de la souris sur le contact, une infobulle affiche les informations sur l'appel manqué, notamment la date, l'heure et les coordonnées connues.

Dans Team Communicator, les contacts ayant appelé récemment sont signalés par une petite flèche à côté de leur nom :

-  — Une flèche pleine pointant vers le bas indique un appel traité
-  — Une flèche pointant vers le haut indique un appel sortant vers le contact
-  — Une flèche au trait continu pointant vers le bas indique un appel manqué

Pour obtenir plus d'informations sur l'appel, qu'il soit traité, manqué ou sortant, placez le pointeur de la souris sur le nom ou le numéro du contact.

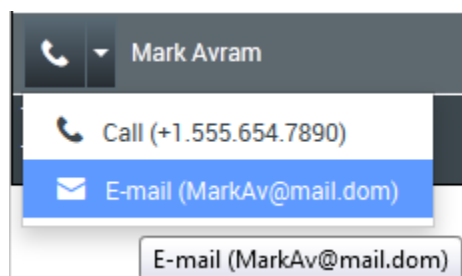
Lorsque vous fermez Team Communicator ou activez le filtre de contacts Tous ou Favoris, le bouton **Récent** redevient blanc si vous avez consulté vos appels récents et manqués ou si vous avez rappelé tous vos appels manqués.

Appels et e-mails

Vous utilisez Team Communicator pour passer un nouvel appel vocal ou effectuer une interaction par e-mail.

Démarrage d'une nouvelle interaction

Pour lancer une nouvelle interaction (externe ou interne), utilisez Team Communicator afin de rechercher et de choisir une cible ou un contact. Entrez le nom d'une cible interne (agent, compétence, groupe d'agents ou point de routage) ou un nom, un numéro de téléphone ou une adresse e-mail de contact dans le champ de recherche universel.



Au fur et à mesure de la saisie, Workspace Web Edition recherche les entrées possibles dans les bases de données de cibles internes et de contacts.

Depuis la liste, vous pouvez :

- Sélectionner le type d'interaction à lancer (vocale ou e-mail sortant).

Vous pouvez utiliser les commandes de Team Communicator pour effectuer les opérations suivantes :

- Filtrer et trier la liste des résultats de recherche.
- Lancer des actions sur un contact à appeler.

Regarder la vidéo : Démarrage d'un nouvel e-mail

[Link to video](#)

Regarder la vidéo : Passage d'un nouvel appel vocal

[Link to video](#)

Filtrer/trier vos résultats


Filtre et tri de la liste des résultats de recherche

La recherche Team Communicator par « mots-clés » recherche dans les champs de la base de données des contacts le ou les mots (nom, numéro de téléphone ou autre critère) indiqués dans le champ de recherche. Le système analyse le contenu de chaque champ de la base de données pour vérifier s'il commence par les mots-clés saisis.

Les résultats sont rassemblés dans une liste organisée selon des règles de classement. Dans la plupart des cas, vous pouvez affiner votre recherche à l'aide des fonctionnalités de filtrage de la liste. Par exemple, vous pouvez filtrer les résultats de recherche pour afficher uniquement les agents ou les files d'attente.

Les types de résultats possibles sont :





- Tous les types
- Agent
- Groupe d'agents
- Point de routage
- Compétence
- Contact
- File d'attente des interactions

Sélectionnez l'icône **Tri par catégorie** () pour organiser les résultats de recherche par catégorie.

Vous pouvez masquer le contenu des catégories en cliquant sur la flèche à côté de chaque catégorie.

Quatre commandes, situées sous le champ **Recherche rapide**, permettent d'afficher rapidement la liste des contacts précédents.

De gauche à droite, il s'agit des boutons suivants :

-  **Tout rechercher** — Lance la recherche sur tous les contacts et cibles internes correspondants. Cette option n'a aucune incidence sur l'ordre de tri.
-  **Afficher et rechercher dans mes favoris professionnels** — Lance la recherche uniquement sur les contacts/cibles internes marqués comme des favoris professionnels. Le tri s'effectue par catégorie ou par type.
-  **Afficher et rechercher dans mes contacts/cibles récents** — Lance la recherche sur les 10 derniers contacts/cibles internes que vous avez contrôlés ou auxquels vous avez directement passé un appel ou envoyé un e-mail. Les résultats sont alors triés par date.
- **Filtrer par type** — Sélectionnez le type, par exemple Agent, Contact, Point de routage, Compétence, File d'attente, File d'attente interactions et Groupe d'agents.
-  **Tri par catégorie/Tri par type** — Classement des entrées par catégorie ou par type.


Utilisation des favoris


Comment utiliser les favoris personnels et professionnels ?

Un favori est une personne avec laquelle vous interagissez fréquemment.

Workspace Team Communicator permet de marquer les contacts et les cibles internes (par exemple les autres agents, vos superviseurs (chefs d'équipe) ou les points de routage) comme vos favoris personnels. Cette fonction est particulièrement utile si vous devez contacter régulièrement votre superviseur pour obtenir de l'aide à propos de problèmes client spécifiques ou un point de routage vers lequel vous devez souvent diriger certains types de requêtes.

Lorsque vous n'avez plus besoin d'accéder rapidement à un contact ou une cible, vous pouvez le retirer de la liste des favoris."

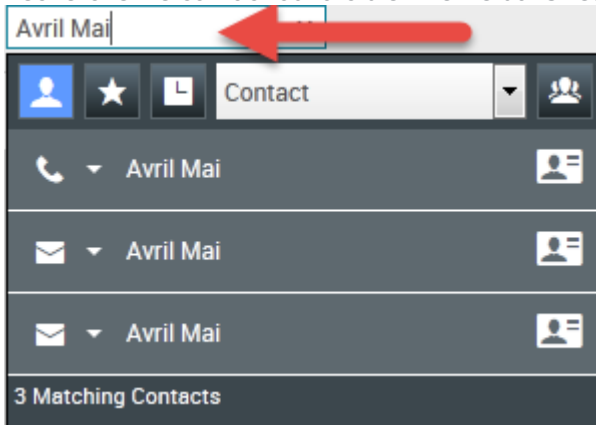
Votre administrateur peut également définir à votre place certaines cibles qui deviennent vos "favoris professionnels". Dans Team Communicator, les favoris professionnels sont identifiés par une étoile accompagnée d'un cadenas (). Cela signifie que vous ne pouvez pas les retirer de la liste de favoris." Votre administrateur peut définir à votre place des favoris professionnels qui changent en fonction de votre rôle dans l'entreprise ou du contact avec lequel vous interagissez.

Les favoris que vous choisissez sont identifiés par une étoile blanche (.

Sélection des favoris personnels

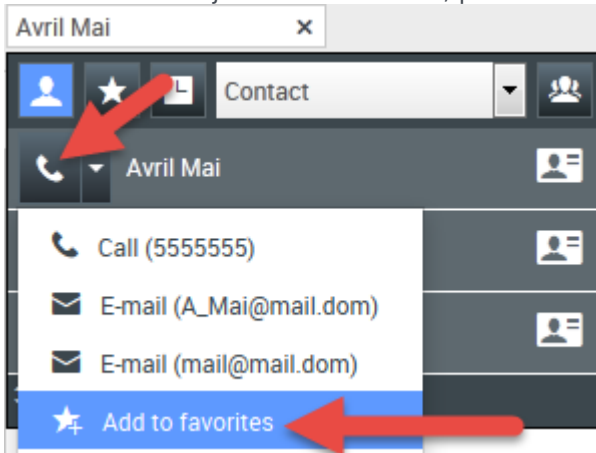
Pour rechercher rapidement des contacts et des cibles internes, utilisez le **menu Action** de Team Communicator, à côté du nom du contact ou de la cible. Procédez comme suit :

1. Recherchez le contact ou la cible interne dans Team Communicator.



Entrez le nom, numéro de téléphone ou adresse e-mail de la cible à rechercher

2. Cliquez pour ouvrir le **menu Action** affiché en regard du nom de la cible interne ou du contact que vous souhaitez ajouter à vos favoris, puis sélectionnez **Ajouter aux favoris**.



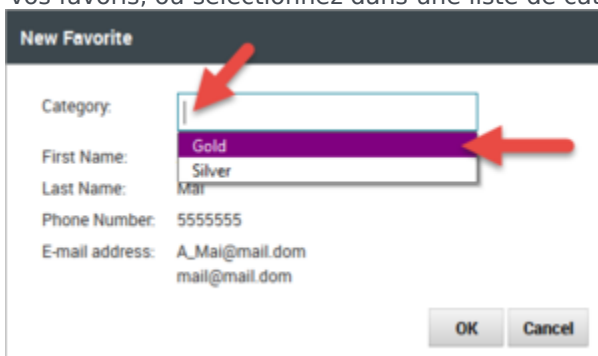
Cliquez sur Ajouter aux favoris

La boîte de dialogue **Nouveau favori** s'affiche.

A screenshot of the 'New Favorite' dialog box. The title bar says 'New Favorite'. Inside, there is a 'Category:' label followed by an empty text input field. Below that, there are labels and values for 'First Name: Avril', 'Last Name: Mai', 'Phone Number: 5555555', and 'E-mail address: A_Mai@mail.dom, mail@mail.dom'. At the bottom right, there are 'OK' and 'Cancel' buttons.

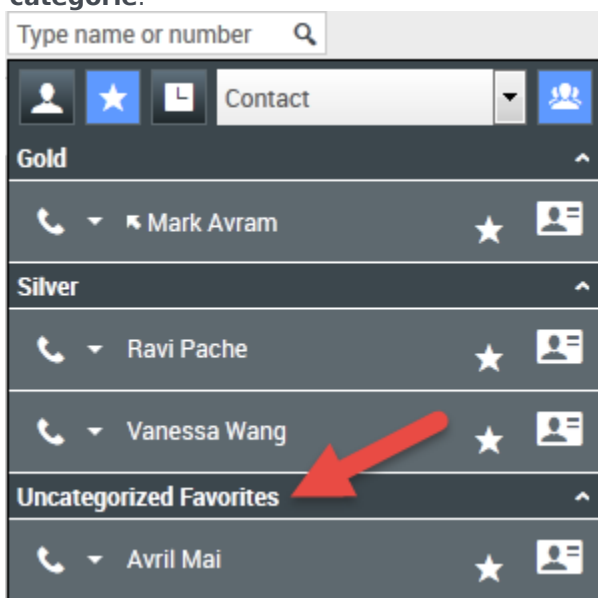
La boîte de dialogue Nouveau favori

- Si vous le souhaitez, utilisez la liste déroulante **Catégorie** pour définir une nouvelle catégorie de vos favoris, ou sélectionnez dans une liste de catégories existantes.



(Facultatif) Choisissez ou créez une catégorie pour votre nouveau favori

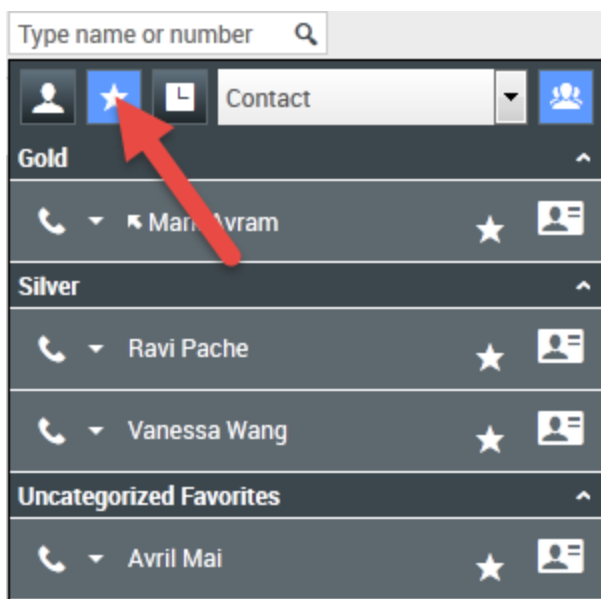
- Cliquez sur **OK** pour ajouter le contact ou la cible interne en tant que favori. Si vous n'avez pas sélectionné de catégorie et que vous choisissez de voir les favoris par catégorie dans Team Communicator, le nouveau favori est indiqué dans la catégorie **Favoris non classés par catégorie**.



Voir les favoris par catégorie

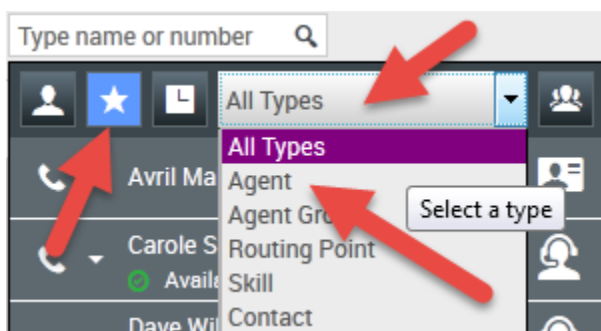
Affichage et gestion de vos favoris

Si vous voulez voir une liste complète de vos favoris personnels et professionnels, cliquez sur le champ de recherche de Team Communicator puis sur le bouton de filtre des **Favoris** (voir figure ci-dessous).



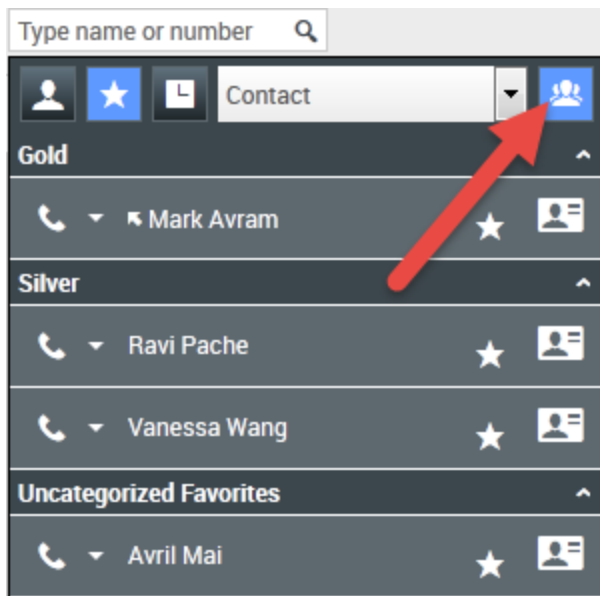
Cliquez sur le bouton de filtre Favoris pour voir vos favoris personnels et professionnels

Utilisez la liste déroulante de filtre Types pour modifier les types de contacts et de cibles répertoriés dans Team Communicator. Vous pouvez afficher seulement les agents, les contacts, les groupes d'agents, les points de routage ou les compétences, mais aussi tous les types de cibles.



Cliquez sur le bouton de filtre Favoris pour voir vos favoris personnels et professionnels, puis filtrez par type à l'aide de la liste déroulante Type

Utilisez le bouton Tri par catégorie pour organiser la liste des favoris dans les catégories correspondantes. Les favoris qui n'ont été assignés à aucune catégorie sont rassemblés dans la catégorie **Favoris non classés par catégorie**.



Cliquez sur le bouton de filtre Favoris pour afficher vos favoris personnels et professionnels, puis cliquez sur le bouton **Tri par catégorie** pour classer les favoris par catégorie

Important

Un favori que vous avez créé directement en composant un numéro s'affiche uniquement dans une recherche de favoris et votre liste d'appels récents si vous avez appelé la personne en question. Si vous n'appliquez pas le filtre Favoris à votre recherche, seuls les types d'objets suivants sont recherchés : Agent, Contact, Point de routage, Compétence, File d'attente, File d'attente interactions et Groupe d'agents.

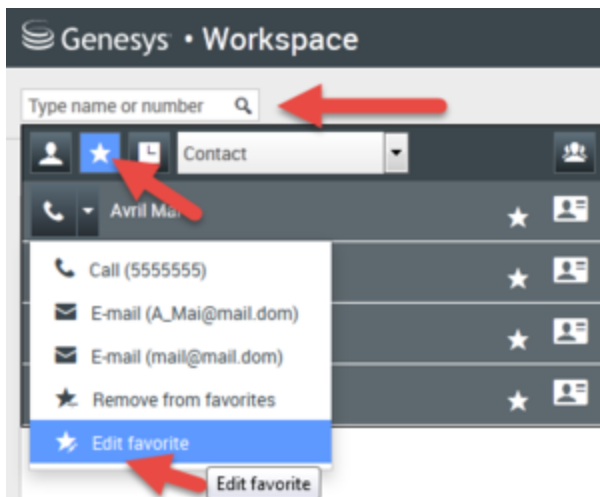
Vous pouvez modifier un favori pour ajouter, supprimer ou modifier une catégorie. Sélectionnez **Modifier le favori** (👤) dans le **menu Action** pour afficher et utiliser la boîte de dialogue **Modifier le favori**.

Vous pouvez supprimer une cible interne ou un contact de votre liste de favoris en sélectionnant **Supprimer des favoris** (🗑️) dans le **menu Action**.

Modification de la catégorie d'un favori personnel

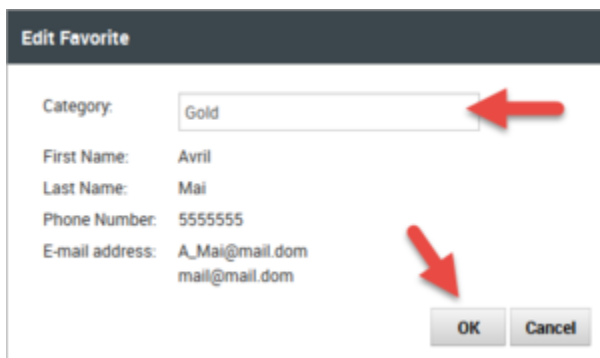
Vous pouvez utiliser Team Communicator pour ajouter, supprimer ou modifier la catégorie que vous avez assignée à une cible ou un contact favori.

D'abord, utilisez Team Communicator pour rechercher le favori en tapant son nom dans le champ de recherche et/ou en cliquant sur le bouton **Favoris** (★). Ensuite, ouvrez le **menu Action** à côté du nom du contact ou de la cible et sélectionnez l'option **Modifier un favori**.



Recherchez le favori à modifier, puis sélectionnez Modifier un favori dans le menu Action

La boîte de dialogue Modifier un favori s'ouvre. Modifiez la catégorie en changeant le contenu du champ Catégorie. Vous pouvez modifier, supprimer ou modifier la catégorie.



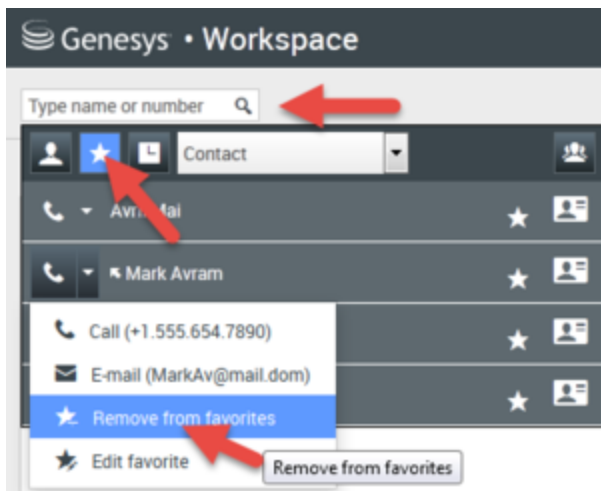
Modifier un favori

Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications.

Suppression d'un favori personnel

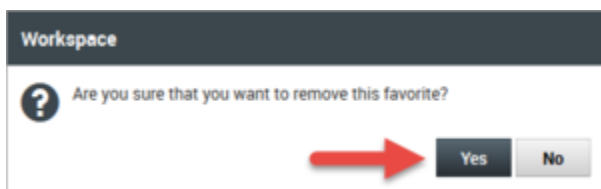
Lorsque vous n'avez plus besoin qu'un contact ou une cible figure dans votre liste de favoris, vous pouvez utiliser Team Communicator pour le supprimer de cette liste.

D'abord, utilisez Team Communicator pour rechercher le favori en tapant son nom dans le champ de recherche et/ou en cliquant sur le bouton **Favoris** (★). Ensuite, ouvrez le **menu Action** à côté du nom du contact ou de la cible et sélectionnez l'option **Retirer des favoris**.



Recherchez le favori à supprimer, puis sélectionnez Retirer des favoris dans le menu Action

Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche lorsque vous choisissez **Retirer des favoris**. Pour valider la suppression du contact ou de la cible dans la liste des favoris personnels, cliquez sur **Oui**. Pour conserver le contact ou la cible dans la liste des favoris personnels, cliquez sur **Non**.



Ce message de confirmation vous demande de valider la suppression du favori sélectionné

Important

- Vous ne pouvez ni modifier, ni supprimer des favoris professionnels. Ces favoris sont, en effet, contrôlés par votre administrateur.
- Si vous avez désigné une cible comme favori personnel et si votre administrateur en fait un favori professionnel, elle apparaît comme un favori professionnel dans la vue horizontale et à la fois comme un favori personnel et professionnel dans la vue par catégorie.