



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

Workspace Web Edition v852

Table of Contents

Aide de Workspace Web Edition	3
Mise en route	5
Navigation dans Workspace	13
"Didacticiels" vidéo	27
Canaux	35
Interactions avec le client	39
Appels	44
E-mail	55
Chat	62
Facebook	64
Twitter	72
Éléments de travail	78
Fusion de canaux différents dans une seule conversation	80
Contacts	89
Historique du contact et des interactions	95
Corbeilles	103
Réponses types	104
Centre de connaissances	108
Utilisation du menu Deman	111
Utilisation de l'onglet Parcourir	116
Utilisation de l'onglet Historique	118
Sessions de recherche commune	123
Historique du navigateur	131
Interactions en interne	135
Team Communicator	144
Campagne d'appels sortants	155
Surveillance des agents	163

Aide de Workspace Web Edition

Link to video

Workspace permet aux agents d'un centre de contact de communiquer avec des clients et des membres d'une équipe par différents supports, tels que des appels, le chat et le courrier électronique. Vous pouvez :

- répondre ou dialoguer avec les clients via les **canaux** qui vous sont attribués
- obtenir de l'**aide de la part des membres de l'équipe**
- rechercher des **réponses types** et des **réponses** aux questions que se posent les clients

Prêt ? Regardez la vidéo pour une présentation rapide de Workspace, puis ce sera **à vous de jouer**.

Vous recherchez des réponses à des questions particulières ? Essayez les rubriques suivantes :

- **Interactions avec le client**
- **Interactions en interne**
- **Canaux**
- **Annuaire des contacts**

Perdu ? Voir **Navigation dans Workspace**.

Vous êtes superviseur ? Vous pouvez également **contrôler les agents et les appels** et fournir une **assurance-qualité des e-mails**. Vous pouvez aussi regarder la vidéo située sur la gauche !



Souhaitez-vous accéder à des didacticiels vidéo rapides sur Workspace ? Découvrez tous nos **"didacticiels" vidéo**!

Conseil

- Les images et vidéos de ce document d'aide montrent Genesys Workspace dans sa configuration de base. Votre entreprise peut avoir personnalisé de nombreuses fonctionnalités, comme les logos d'entreprise et le nom du produit. Ce document utilise le nom Workspace pour désigner l'application Agent Desktop que vous utilisez afin de traiter des appels et d'autres interactions et de gérer votre travail et vos contacts.

- Les captures d'écran et les vidéos montrent l'onglet Tableau de bord. Cette fonction est uniquement disponible sur la version Cloud de Workspace Web Edition.

Mise en route

Workspace Web Edition est votre passerelle pour le traitement des appels entrants et sortants ainsi que pour les autres interactions comme les discussions par chat ou par e-mail.

Important

Ce que vous voyez dans l'espace de travail dépend de votre centre de contact et de votre rôle. Certains éléments de cette aide peuvent ne pas vous concerner. Si vous pensez que vous devriez voir ou faire quelque chose d'impossible à ce jour, consultez votre superviseur ou votre administrateur système.

Vous connaissez maintenant Workspace Web Edition mais vous vous demandez probablement comment l'utiliser. La page de mise en route vous permet de vous connecter et d'être prêt à prendre un appel. Commençons.

Conseil

- Les images et vidéos de ce document d'aide montrent Genesys Workspace dans sa configuration de base. Votre entreprise peut avoir personnalisé de nombreuses fonctionnalités, comme les logos d'entreprise et le nom du produit. Ce document utilise le nom Workspace pour désigner l'application Agent Desktop que vous utilisez afin de traiter des appels et d'autres interactions et de gérer votre travail et vos contacts.
- Les captures d'écran et les vidéos montrent l'onglet Tableau de bord. Cette fonction est uniquement disponible sur la version Cloud de Workspace Web Edition.

Didacticiels vidéo sur Workspace

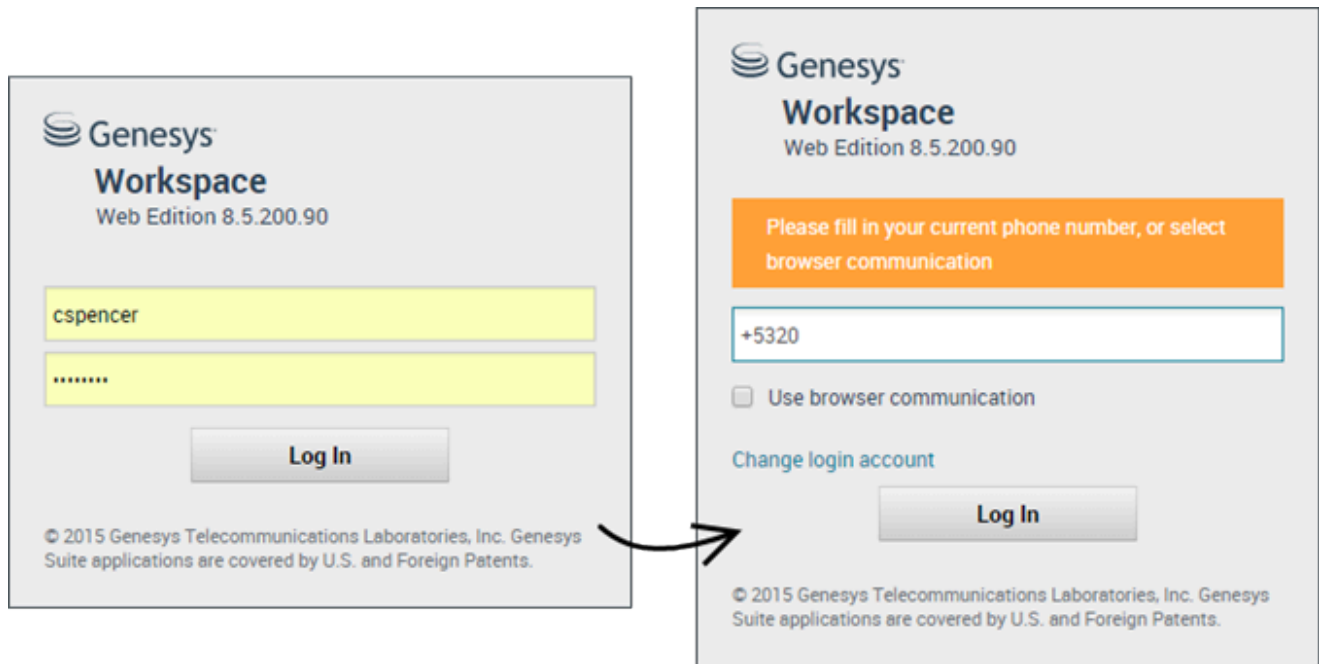
Souhaitez-vous accéder à des didacticiels vidéo rapides ? Découvrez tous nos "didacticiels" vidéo!



Regardez cette vidéo pour savoir comment traiter un appel téléphonique !

[Link to video](#)

Connexion à Workspace



Ouvrez un navigateur pris en charge (si votre système utilise une communication de navigateur, utilisez Chrome) et entrez le lien de Workspace que votre superviseur vous a fourni.

Connectez-vous en utilisant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Vous pouvez également entrer des informations supplémentaires :

- Si vous y êtes invité, entrez votre numéro de téléphone, un lieu de résidence ou une langue préférée.
- Si votre système utilise une communication de navigateur, sélectionnez **Utilisez la communication du navigateur**.
- Si vous vous connectez pour la première fois, vous devrez peut-être modifier votre mot de passe.

Si vous avez un doute concernant l'une des instructions, consultez votre superviseur pour obtenir de l'aide.

Conseil : si vous cliquez sur **Modifier le compte de connexion**, vous retournez à l'écran de connexion principal.

Conseil : Workspace dispose d'une fonction de sécurité pouvant être définie pour votre compte, qui vous déconnecte si vous arrêtez d'utiliser Workspace pendant un certain temps. Workspace affiche d'abord un message pour vous avertir que vous allez être déconnecté. Si Workspace vous déconnecte, il vous suffit de vous reconnecter de nouveau lorsque vous êtes prêt à réutiliser Workspace.



Important : Vous pouvez vous connecter uniquement à une seule session Workspace à la fois. Pour vous connecter à une nouvelle session, vous devez vous en déconnecter d'une.

Important : pour vous déconnecter de Workspace, vous devez utiliser l'option **Quitter** dans le menu principal, dans le coin supérieur droit. Vous ne pouvez pas vous déconnecter si des appels ou des interactions sont en cours.

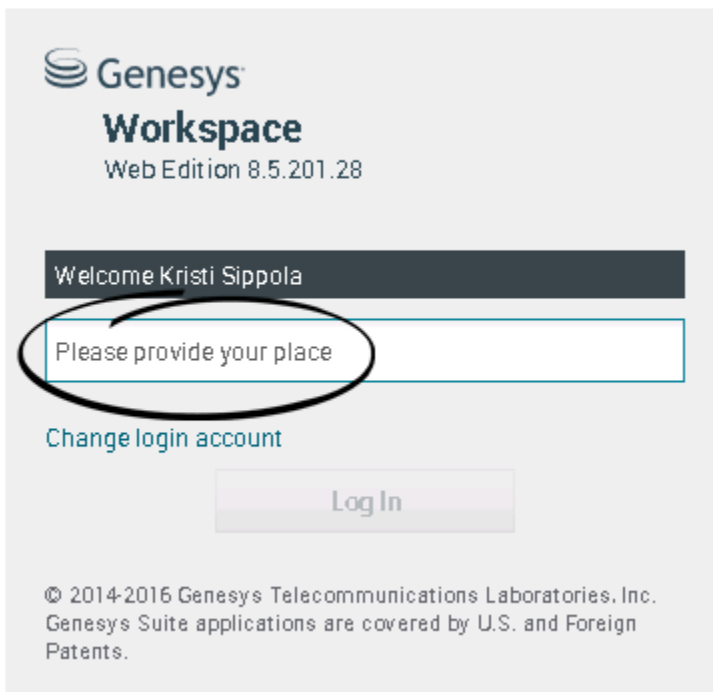
Environnements de bureau à distance et virtuels

Vous pouvez travailler dans un environnement utilisant une infrastructure de bureau virtuel (VDI, parfois appelé VMware) pour lancer Workspace. Cela signifie que, lorsque vous démarrez Workspace, il s'affiche à l'écran, mais il n'est pas en cours d'exécution sur votre poste de travail. Il est en cours d'exécution sur une machine distante.

Dans les environnements VDI, votre administrateur a installé le softphone Genesys sur votre poste de travail avant que vous soyez connecté. Sinon, vous avez été invité à l'installer en cliquant sur un lien d'installation contenu dans un e-mail ou un autre document.

Lorsque vous démarrez votre poste de travail, le softphone Genesys se lance automatiquement et l'icône associée s'affiche dans la barre système. Lorsque vous vous connectez à Workspace, cette icône apparaît comme suit : . Après avoir lancé Workspace et lorsque le softphone Genesys est connecté, l'icône du softphone Genesys apparaît comme suit : .

Emplacem



Lors de la connexion, vous verrez peut-être une fenêtre qui vous demande de saisir votre place.

Votre place est le nom ou numéro du poste de travail ou de téléphone que vous utilisez. Si vous ignorez quoi entrer, demandez à votre superviseur.

Si vous ne voyez pas cette fenêtre, votre compte est configuré pour vous connecter toujours dans la même place.

Conseil

Par défaut, le dernier emplacement auquel vous vous êtes connecté est déjà dans le champ Emplacement.

Si vous vous déplacez d'une place à l'autre, vous devrez peut-être entrer une place différente à chaque fois que vous vous connectez.

Passage à l'état Prêt

Link to video

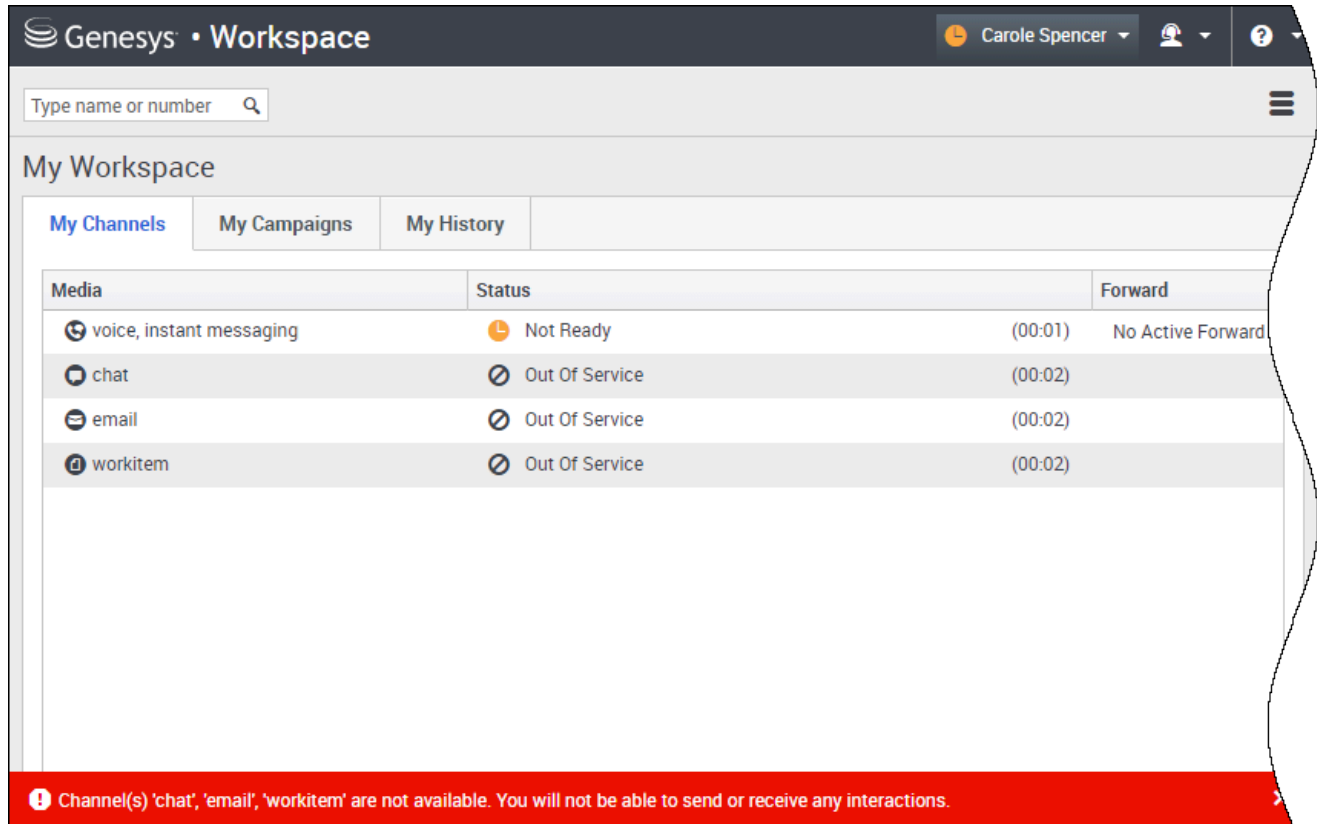
Pour recevoir des appels, votre état doit être **Prêt** (indiqué par une coche verte en regard de votre nom).

Si vous devez modifier votre état, accédez à **Mes canaux** et basculez le canal vocal sur **Prêt**.

Conseil : vous pouvez également modifier l'état de tous les canaux d'une simple opération. Cliquez sur votre nom dans le coin supérieur droit de l'écran et sélectionnez **Prêt**.

Regardez la vidéo pour une courte démonstration sur la modification de l'état.

Que se passe-t-il si tous les canaux ne sont pas disponibles lorsque je me connecte ?



Parfois, lorsque vous vous connectez, un ou plusieurs canaux qui vous sont assignés ne sont pas disponibles.

Vous savez qu'un ou plusieurs canaux ne sont pas disponibles car un avertissement s'affiche au bas de la fenêtre de Workspace.

Dans ce cas, vous pouvez toujours vous connecter, mais lorsque vous regardez l'onglet **Mes canaux**, vous constatez qu'un ou plusieurs canaux présentent l'état **Hors service**. Lorsqu'un canal est hors service, vous ne pouvez pas vous connecter ni vous déconnecter sur ce canal et vous ne pouvez pas non plus définir votre état.

Lorsque le canal est de nouveau disponible, un message s'affiche au bas de la fenêtre de Workspace. Vous pouvez utiliser l'onglet **Mes canaux** pour modifier votre état sur ce canal.

Configuration de votre état sur Non prêt avec un motif

Media	Status
voice, instant messaging	Not Ready - Case Review
chat	Not Ready
email	Not Ready
outboundpreview	Not Ready
workitem	Not Ready

- Ready
- Not Ready
- Not Ready - Case Review
- Not Ready - Coffee Break
- Not Ready - Lunch
- Not Ready - Training
- After Call Work
- Do Not Disturb
- Log Off

Parfois, vous devez définir votre état sur un ou plusieurs canaux sur Non prêt pour ne pas recevoir de nouvelles interactions sur ce canal. Vous pouvez choisir de définir l'état sur Non prêt ou Non prêt avec un motif. Votre administrateur configure les motifs liés à l'état Non prêt qui vous sont proposés à partir des menus déroulants d'état.

Conseil

Si vous définissez manuellement votre état sur Non prêt pendant le traitement d'un appel téléphonique, d'une interaction par chat ou d'un e-mail, le système démarre l'enregistrement du temps passé dans cet état plutôt que celui consacré au traitement de l'appel. Certains centres de contact activent l'état En attente pour que l'état Non prêt ne prenne effet que lorsque vous mettez fin à votre appel téléphonique ou à une interaction par chat, ou après avoir envoyé votre e-mail ou l'avoir placé dans une corbeille.

Traitement d'un appel entrant

[Link to video](#)

Assurez-vous que votre softphone ou téléphone est connecté et prêt.

Besoin d'aide pour votre softphone ? Voir [Comment utiliser mon téléphone Web avec Workspace ?](#)

Lorsqu'un appel arrive, une fenêtre contextuelle apparaît dans la partie inférieure droite de l'écran. Un signal sonore peut également être émis afin de vous avertir d'un appel entrant.

Cliquez sur **Accepter** pour connecter l'appel. Si vous **refusez** l'appel, ou ignorez la fenêtre contextuelle, l'appel passe à l'agent disponible suivant.

Conseil

Si votre compte est configuré pour répondre automatiquement aux appels, vous ne verrez pas la fenêtre contextuelle

Pour que vous puissiez commencer, voici quelques fonctionnalités de traitement d'appel courantes :



= Attente



= Reprendre



= Transférer



= Raccrocher



= Marquer terminé

Une fois l'appel terminé, vous pouvez passer à l'état **Traitement post-appel**, pendant lequel vous pouvez effectuer les tâches de votre choix relatives à l'appel. Par exemple, vous pouvez ajouter une **note** ou sélectionner un code de **disposition**.

Conseil

Si les dispositions sont obligatoires dans votre centre de contact, vous ne pourrez pas fermer un appel sans spécifier de disposition

Regardez la vidéo pour une courte démonstration sur le traitement d'un appel vocal.

Que faire ensuite ?

Vous pouvez en savoir plus à propos des fonctions suivantes :

- **Canaux de média**

- [Traitement des appels](#)
- [Utilisation des contacts](#)
- [Utilisation des réponses standard](#)
- [Gestion de vos corbeilles](#) (qui stockent votre travail en cours)

Navigation dans Workspace

Vous éprouvez des difficultés à utiliser Workspace ? Si vous avez besoin d'aide pour identifier un bouton ou champ, placez le pointeur de la souris sur cet élément pour faire apparaître une info-bulle.

Utilisez-vous un lecteur d'écran ? Parcourez-vous Workspace à l'aide d'un clavier ? Vous pouvez tout trouver à ce sujet [ici](#)!

Vue principale

[Link to video](#)

La vue principale permet d'accéder aux fonctions les plus courantes que vous utilisez au quotidien, comme la gestion de vos canaux, campagnes, KPI, dossiers des clients/contacts et messages.

Certains des onglets suivants comprennent les éléments suivants :

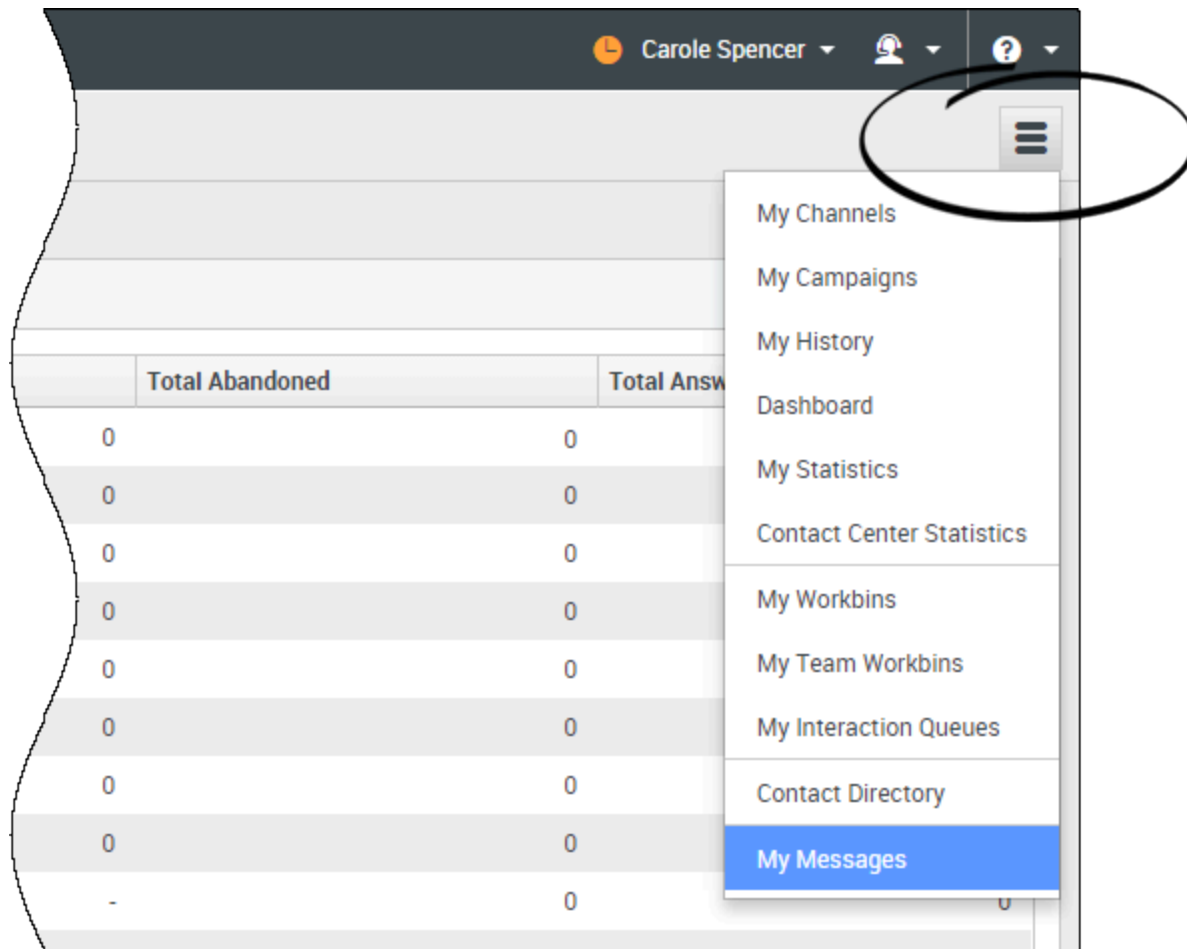
- **Mes canaux** : configurez votre état sur des **canaux** comme les canaux **voix**, **chat** et **e-mail**.
- **Mes campagnes** : affichez et gérez vos **campagnes d'appels sortants**.

Regardez la vidéo pour une présentation rapide de la vue principale de Workspace.

Conseil

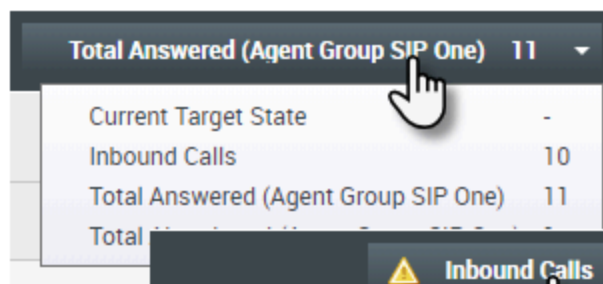
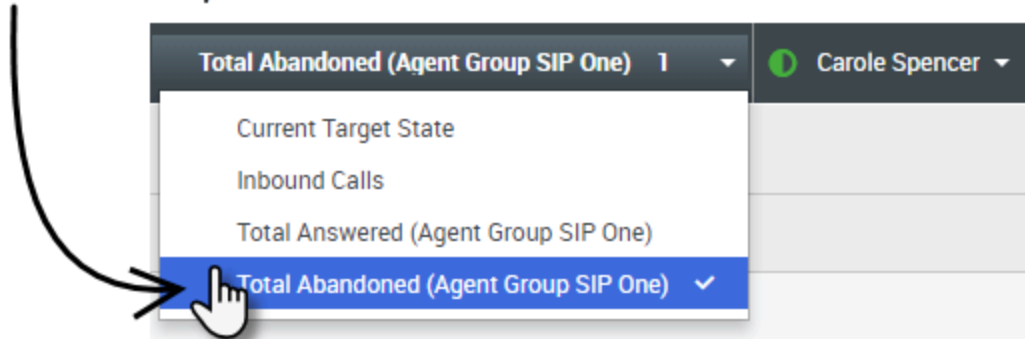
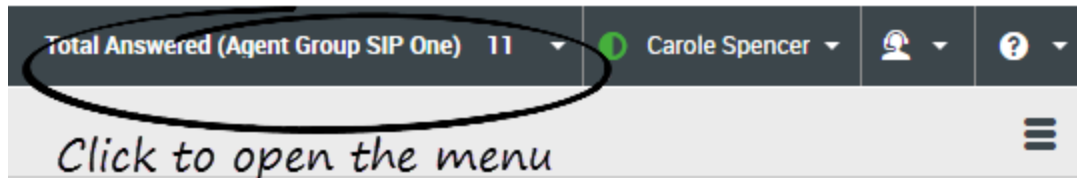
La vidéo comprend une description de l'onglet Tableau de bord. Cette fonction est uniquement disponible sur la version Cloud de Workspace.

Vues d'appui

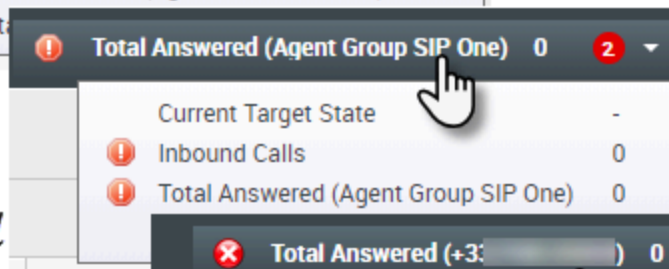
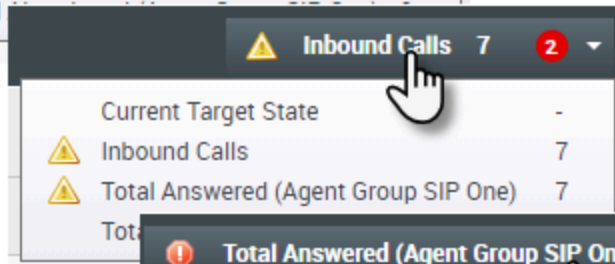


Utilisez  pour accéder à toutes les vues autorisées et revenir aux onglets.

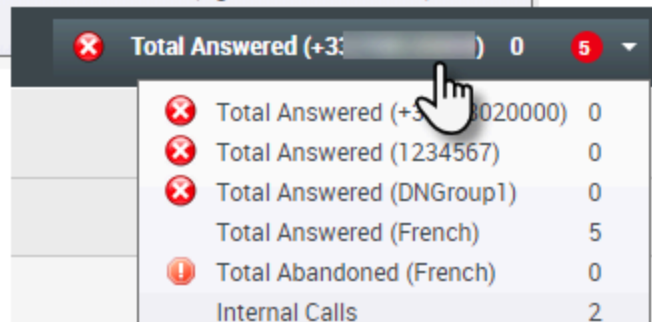
KPI et statistiques du centre de contact



Hover over the gadget to see the full set of statistics



Alarms and warnings are indicated by the icons



Il existe trois endroits où vous pouvez afficher et retracer vos performances et celles de votre centre de contact :

- L'outil de statistiques dans la barre de menu principal
- L'onglet Statistiques du centre de contact dans Mon espace de travail
- L'onglet Mes statistiques dans Mon espace de travail

Remarque : Ces fonctions peuvent ne pas être disponibles dans votre environnement.

Outil de statistiques

L'outil de statistiques vous permet de rester à jour sur certaines statistiques clés. Votre administrateur décide des statistiques que vous pouvez afficher.

L'outil de statistiques affiche une statistique à la fois, ce qui vous donne l'état actuel du niveau de service, le nombre d'appels en attente, le nombre d'appels que vous avez traités, etc.

Placez le pointeur de votre souris sur l'outil de statistiques pour afficher les valeurs en cours pour toutes les statistiques qui ont été attribuées à l'outil par votre administrateur.

Le cercle rouge avec le numéro indique combien d'alarmes s'appliquent actuellement aux statistiques évaluées par l'outil.

Si plus d'une statistique a été attribuée à l'outil, cliquez dessus pour ouvrir une liste de statistiques actuellement disponibles, puis sélectionnez une autre statistique à afficher. Une coche s'affiche en regard de la statistique en cours.

Les icônes que vous pouvez voir dans l'outil de statistiques, l'onglet Statistiques du centre de contact et l'onglet Mes statistiques sont les suivantes :

- Une icône d'erreur majeure s'affiche si l'évaluation des performances est la plus mauvaise de votre groupe (❗).
- Une icône d'erreur s'affiche si l'évaluation des performances est inférieure au niveau d'erreur prévu pour le KPI (❌).
- Une icône d'avertissement s'affiche si l'évaluation de vos performances concernant le KPI dépasse le niveau d'avertissement prévu pour celui-ci (⚠️).

Pour afficher toutes les statistiques disponibles pour votre centre de contact ou pour vous-même (vos KPI), cliquez sur l'onglet adéquat dans Mon espace de travail. Vous pouvez également choisir ces onglets dans le menu Vues disponibles (☰).

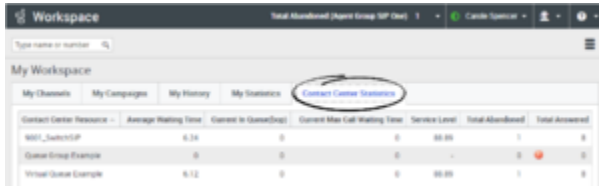
Onglet Statistiques du centre de contact

Les éléments affichés dans cet onglet sont les statistiques des points de routage, des files d'attente et des autres aspects du centre de contact.

L'onglet Statistiques du centre de contact affiche des statistiques résumant l'état des diverses

situations surveillées par votre centre d'appels, comme le temps d'attente, les appels en file d'attente, le temps d'attente maximal moyen, le niveau de service et les appels traités et abandonnés, surveillés par votre centre de contact.

Cliquez sur le titre de la colonne **Ressource du centre de contact** pour modifier l'ordre de tri des ressources.

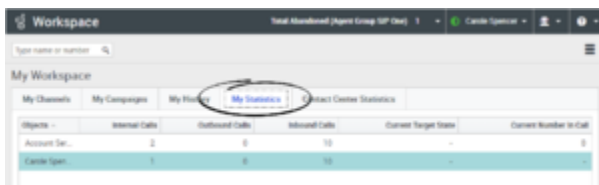


Onglet Mes statistiques

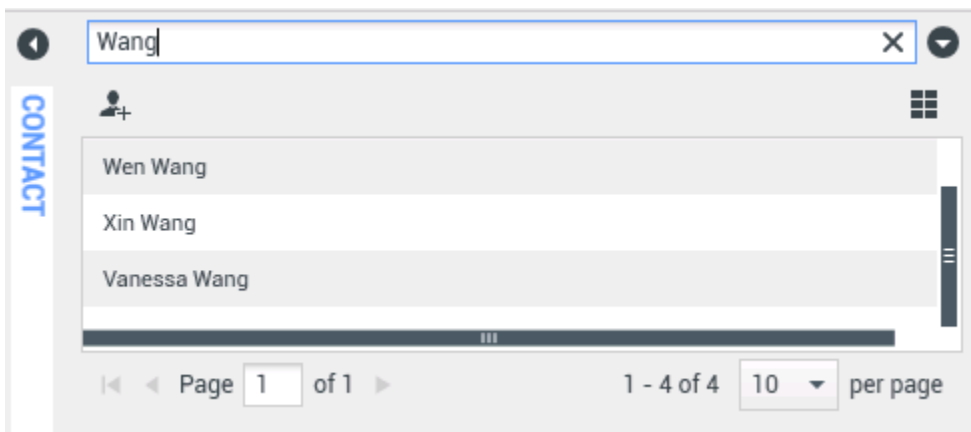
Cet onglet affiche la liste de vos indicateurs clés de performance (KPI).

Les KPI affichés sont configurés par votre administrateur système. Les statistiques peuvent être pour votre groupe d'agents plutôt que pour vous personnellement.

Cliquez sur les titres de colonnes **Objets** pour modifier l'ordre de tri des KPI.



Recherche rapide



Dans le champ Recherche rapide, vous pouvez saisir le nom d'un contact ou une autre information le concernant, par exemple son numéro de téléphone ou son adresse e-mail, puis cliquez sur la loupe

pour lancer la recherche dans la base de données.

Curseur chronologique



Le curseur chronologique vous permet de rechercher des interactions dans l'historique du contact qui ont eu lieu au cours d'une période spécifique. Le curseur possède quatre positions :

- **Tout** : recherche dans la totalité de la base de données, à partir de l'interaction la plus récente en remontant jusqu'à la plus ancienne.
- **Dernier mois** : dans la base de données, faites une recherche sur une période d'un mois à partir de l'interaction la plus récente.
- **Dernière semaine** : dans la base de données, faites une recherche sur une période d'une semaine à partir de l'interaction la plus récente.
- **Dernier jour** : dans la base de données, faites une recherche sur une période d'une journée à partir de l'interaction la plus récente.

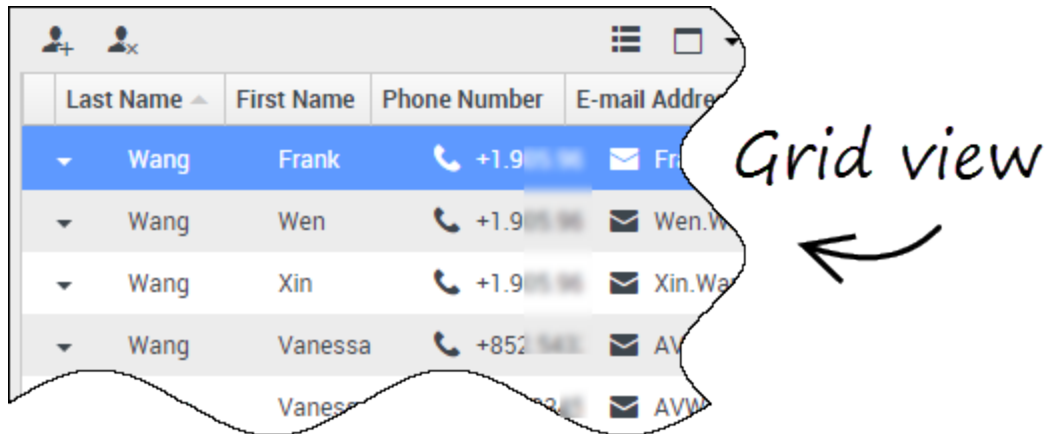
Commandes de page



Vous pouvez naviguer dans la liste des résultats de recherche en effectuant l'une des opérations suivantes :

- **Accéder à la page suivante** (▶)
- **Accéder à la page précédente** (◀)
- **Accéder à la première page** (◀◀)
- Spécifiez le nombre d'éléments affichés sur chaque page par le biais de la liste déroulante **par page**.

Liste et grille



La liste contient toutes les entrées de la base de données de contacts (non triées) correspondant aux critères de recherche.

Les résultats sont affichés sous forme de tableau et classés selon le contenu du champ de recherche par défaut, par exemple « Nom ». La grille peut être utilisée pour affiner la recherche en triant les résultats.

Cliquez sur un en-tête de colonne dans la grille pour trier la liste en fonction du critère correspondant. Cliquez une seconde fois sur l'en-tête pour trier la colonne dans l'ordre croissant ou décroissant.

Afficher/masquer le panneau de détails

Le bouton **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** (▾) permet d'indiquer le mode d'affichage du panneau de détails. Le panneau de détails peut être affiché ou masqué et, lorsqu'il est affiché, peut apparaître en dessous ou à droite de la fenêtre.

Cliquez sur le bouton **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** pour choisir parmi les vues suivantes :

- : affiche le panneau de détails sous l'espace de travail.
- : masque le panneau de détails.

Barre Interaction



La barre Interaction apparaît dans la vue principale chaque fois que vous disposez d'une ou plusieurs interactions actives. Si vous avez plusieurs interactions actives, seuls les outils de l'interaction active en cours sont affichés. La barre d'outils pour les autres interactions actives se réduit jusqu'à ce que vous cliquiez dessus pour qu'elles deviennent des interactions en cours.

Chaque interaction est représentée par une barre de contrôle. Vous pouvez utiliser la barre de contrôle pour effectuer des actions de base spécifiques du type d'interaction, par exemple mettre fin à un appel.

- Cliquez sur la barre de contrôle d'une interaction pour la sélectionner. Toutes les autres interactions ouvertes sont réduites au niveau de la barre Interaction.
- Cliquez sur la petite barre de couleur à gauche de la commande d'interaction pour basculer entre les modes épinglé et flottant. En mode flottant, d'autres vues ouvertes apparaissent grisées derrière la vue Interaction.

Les entrées dans la barre Interaction clignotent en cas d'événement pouvant nécessiter votre attention immédiate.

Conseil : pour disposer d'un espace maximal dans la barre Interaction lorsque vous traitez une interaction, la vue **Team Communicator** est réduite sous la forme d'un bouton.



Team Communicator



Link to video


Team Communicator vous permet de rechercher une personne dans l'annuaire interne de votre entreprise (comme un membre de l'équipe, un point de routage ou un groupe d'agents) et parfois une personne extérieure à l'entreprise, comme une ressource externe ou même un contact client. Team Communicator est utile pour obtenir de l'aide de la part d'une personne ou pour la consulter, lorsque vous travaillez avec une interaction.

Pour démarrer une interaction par **appel** ou **e-mail**, cliquez dans le champ de recherche de Team Communicator et commencez à saisir un nom, un numéro, ou une adresse e-mail.

Vous pouvez également filtrer les résultats de la recherche comme suit :

-  pour effectuer une recherche parmi tous les contacts
-  pour effectuer une recherche parmi vos favoris

-  pour effectuer une recherche parmi des contacts récents
-  pour grouper (ou dissocier) vos résultats par catégorie ou type

Si vous avez manqué un appel, le bouton d'horloge devient orange, comme suit : . Cliquez dessus pour afficher les appels manqués. 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.

Conseil : 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.

Regardez la vidéo pour une courte démonstration qui explique comment utiliser Team Communicator.

Conseil

Si vous utilisez Workspace en mode d'accessibilité, Team Communicator reste réduit. Pour l'ouvrir, naviguez jusqu'au bouton Team Communicator, puis appuyez sur **Entrée**.

Menu Action sur participants

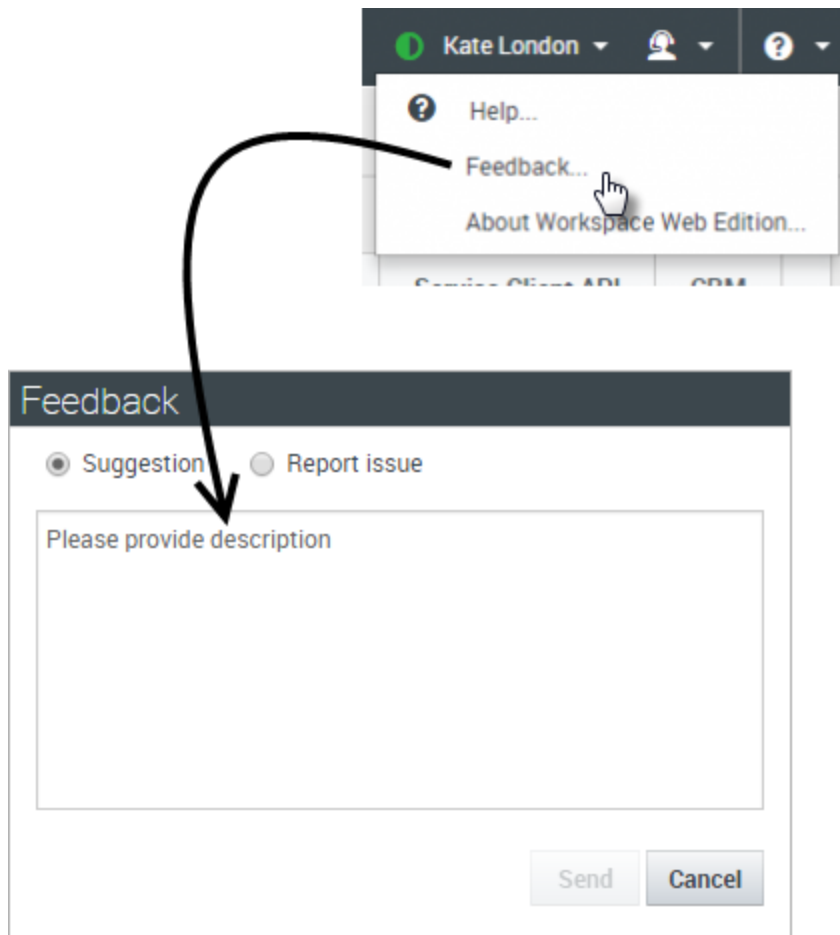
The screenshot displays the Workspace interface. At the top, there is a navigation bar with a search icon, a calendar icon showing 'Avril Mai' and '00:10', and several email-related icons. Below this is the 'Case Information' panel, which contains the following details:

Origin:	Inbound email
Subject:	Account upgrade
Account Number:	
Customer Segment:	Bronze Env
Phone Manufacturer:	Personne
Subscription Date:	6/24/2013 12:34:00 PM
Subscription Description URL:	Subscription plan

Below the case information, there is a dropdown menu showing 'Avril Mai' and 'Inbound'. A blue button labeled 'Call to 222+14255551212' is highlighted, with a hand cursor pointing to it. A handwritten arrow labeled 'Party Action Menu' points from the text to this button. Below the button, the email header is visible: 'From: A_MAI@mail.com' and 'To: web@mcr.dev', with a timestamp of '12/8/2017 3:26:09 PM'. The email body contains the text: 'Please send me information on how I can updagrade to a gold account.' and 'A. Mai'. On the right side of the interface, there is a vertical sidebar with 'CONTACT' and 'RESPONSES' tabs.

Le menu **Action sur participants** fait partie de chaque interaction. Vous pouvez l'utiliser lors d'une interaction pour lancer une interaction secondaire. Par exemple, alors que vous traitez une interaction par e-mail à partir d'un contact, vous pouvez utiliser le menu **Action sur participants** pour appeler le contact si son numéro de téléphone/adresse est stocké dans votre base de données professionnelle.

Comment fournir des remarques quand quelque chose ne va pas



Il se peut que, de temps en temps, des applications Web ne fonctionnent pas correctement. Il peut y avoir des problèmes de connexions réseau. Ou bien, le système qui vous envoie les appels téléphoniques, les e-mails et les chats peut être lent ou présenter un comportement étrange. Parfois, la qualité sonore d'un appel téléphonique est mauvaise. Il peut arriver aussi qu'un message d'erreur s'affiche sur votre bureau.

Vous devez signaler ces problèmes (et tous les autres) à votre superviseur. Ouvrez le menu **Aide** et sélectionnez **Remarques** pour ouvrir la fenêtre **Remarques**. Sélectionnez le type de remarques que vous souhaitez envoyer. Il peut s'agir d'une suggestion ou du signalement d'un problème. Décrivez le problème ou la suggestion en entrant du texte dans la zone correspondante puis cliquez sur **Envoyer** pour envoyer vos remarques. Ces informations, ainsi que des journaux décrivant votre activité au cours de la session Workspace la plus récente, sont envoyées à Genesys et sont disponibles dans le service clientèle pour toute référence ultérieure.

Si, pour une raison quelconque, Workspace se déconnecte de votre réseau et que vous devez relancer votre navigateur pour vous reconnecter, Workspace ouvre automatiquement la fenêtre **Remarques** pour vous permettre d'écrire immédiatement un rapport sur le problème de déconnexion.

Une fois que vous avez terminé votre rapport, veuillez avertir votre superviseur à ce sujet. Il ou elle pourra appeler le service clientèle de Genesys au sujet du problème décrit et pourra transmettre les remarques que vous venez de soumettre.

Navigation à l'aide du clavier et accessibilité

Workspace vous permet de naviguer dans l'interface entièrement à l'aide du clavier. Cela signifie que vous n'avez pas besoin d'utiliser la souris pour activer les différentes fonctions ou sélectionner des boutons.

Cela signifie également que vous pouvez utiliser une application de lecteur d'écran pour effectuer toutes les fonctions dont vous avez besoin.

Chaque fois qu'un événement se produit dans Workspace, par exemple lorsque vous obtenez une nouvelle interaction ou qu'un message d'erreur s'affiche, Workspace émet un son pour vous informer.

Les différentes manières d'utiliser le clavier et un lecteur d'écran pour vous déplacer sont décrits dans cette section.

Workspace vous permet d'utiliser des combinaisons de raccourcis clavier pour certaines actions courantes. Demandez à votre administrateur la liste des raccourcis configurés pour Workspace.

Combinaisons de touches d'accès rapide

Un raccourci est une combinaison de touches sur lesquelles vous appuyez pour exécuter une action dans une fenêtre Workspace.

Raccourcis du système d'exploitation

Le système d'exploitation comporte également des touches de raccourci pour copier, couper, coller, annuler, supprimer, rechercher, agrandir la fenêtre, réduire la fenêtre, ouvrir un menu et sélectionner une commande, basculer d'une application à l'autre, annuler, modifier le zoom, etc. Consultez la documentation de votre système d'exploitation pour obtenir la liste des raccourcis clavier pris en charge.

Raccourcis clavier de Workspace

Workspace prend en charge trois combinaisons de touches d'accès rapide que vous pouvez utiliser pour être plus productif. Ce sont les raccourcis par défaut (votre administrateur peut avoir configuré différents raccourcis pour vous) :

- **Alt + N** — Passez à la prochaine interaction si vous avez plusieurs interactions ouvertes
- **Alt + M** — Passez à la précédente interaction si vous avez plusieurs interactions ouvertes

- **Alt + L** — Passez au dernier message d'erreur que vous avez reçu

Navigation au clavier

Workspace prend en charge la navigation au clavier pour toutes les fonctionnalités, options et menus.

Si vous n'utilisez pas la souris ou si vous utilisez un dispositif d'accessibilité nécessitant une navigation au clavier, vous pouvez toujours utiliser toutes les fonctionnalités Workspace. Plusieurs *utilisateurs experts* préfèrent utiliser la navigation au clavier pour optimiser la productivité.

Les couleurs et l'apparence changent lorsque vous sélectionnez différents éléments sur Agent Desktop. Par exemple, les boutons changent de couleur et les menus s'ouvrent, la sélection en cours étant mise en surbrillance.

Navigation de base à l'aide de la touche TAB

La manière la plus simple de naviguer à l'aide du clavier est d'utiliser les touches **TAB** et **MAJ + TAB**.

- **Tabulation** : déplace le curseur sur le prochain menu, champ, bouton, vue, etc.
- **Maj + Tabulation** : déplace le curseur sur le précédent menu, champ, bouton, vue, etc.

Le déplacement se fait de gauche à droite et de haut en bas, à moins que la disposition des composants en décide autrement. La navigation se fait d'un composant à l'autre à l'intérieur d'une vue et d'une vue à l'autre à l'intérieur de l'application.

Raccourcis de navigation

Ce tableau affiche les raccourcis clavier qui vous permettent de contrôler Workspace sans utiliser la souris.

Raccourcis clavier de Workspace

Raccourci	Description
Flèche gauche	<ul style="list-style-type: none">• Déplacement vers la gauche dans une barre de menus ou hors d'un sous-menu.• Accès à l'onglet suivant à gauche.


Raccourci	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Déplacement vers la gauche sur le curseur de l'historique.
Flèche droite	<ul style="list-style-type: none"> • Déplacement vers la droite dans une barre de menus ou hors d'un sous-menu. • Accès à l'onglet suivant à droite. • Déplacement vers la droite sur le curseur de l'historique.
Flèche vers le haut	Déplacement vers le haut dans des listes et des menus.
Flèche vers le bas	Déplacement vers le bas dans des listes et des menus.
Alt + flèche vers le bas	Ouverture d'une liste déroulante sélectionnée.
Entrer	<p>Dans le cas d'une liste modifiable, passe en mode d'édition ou valide les modifications.</p> <p>Dans le cas d'un bouton, exécute l'action associée.</p> <p>Dans le cas d'un élément de menu, exécute l'action associée.</p>
Espace	Pour certaines commandes, active ou désactive la case à cocher mise en évidence.
Échap	Dans le cas d'une liste modifiable, annule le mode d'édition.

"Didacticiels" vidéo


Cette rubrique comprend une série de vidéos de la chaîne Genesys Vimeo, qui expliquent certaines des fonctionnalités les plus communément utilisées dans Workspace Agent Desktop.

Connexion et préparation pour être prêt


- Connexion à Workspace Agent Desktop

	[+] Afficher la vidéo : Connexion à Workspace Link to video
---	---

- Utilisation des commandes d'état


	[+] Afficher la vidéo : Commandes d'état Link to video
--	--

- Présentation rapide de la fenêtre principale

	[+] Afficher la vidéo : Présentation de la fenêtre principale Link to video
---	---

Traitement d'appels vocaux

- Prise d'un appel vocal

	[+] Regarder la vidéo : Prise d'un appel vocal Link to video
---	--

- Transfert d'un appel à un groupe d'agents



[+] Regarder la vidéo : Transfert à un groupe d'agents

[Link to video](#)

- Comment passer un nouvel appel ?



[+] Regarder la vidéo : Recherche d'un contact

[Link to video](#)

- Comment activer/désactiver le son du microphone et régler le volume d'un appel ?



[+] Regarder la vidéo : Contrôle de votre microphone et de vos haut-parleurs

[Link to video](#)

Utilisation d'un téléphone Web

- Présentation des communications du navigateur par téléphone Web



[+] Regarder la vidéo : Utilisation d'un téléphone Web

[Link to video](#)

- Utilisation de l'outil de diagnostic des communications du navigateur pour résoudre les problèmes de qualité d'appel



[+] Regarder la vidéo : Résolution des problèmes de qualité d'appel


[Link to video](#)

Campagne d'appels sortants


Voici quatre tutoriels vidéo qui vous donnent un aperçu du rôle d'un agent dans une campagne d'appels sortants. La première vidéo présente des campagnes d'appels sortants, la deuxième montre

des campagnes prédictives et progressives (automatiques), la troisième montre des campagnes de prévisualisation (manuelles) et la quatrième présente les campagnes en mode Prévisualisation Insertion (semi-automatiques).

- Présentation

	[+] Afficher la vidéo : Présentation des campagnes d'appels sortants Link to video
---	--


- Récupération automatique des données (et planification d'un rappel)

	[+] Afficher la vidéo : Mode automatique Link to video
---	--

- Récupération manuelle des données


	[+] Afficher la vidéo : Mode manuel Link to video
--	---

- Récupération semi-automatique des données

	[+] Afficher la vidéo : Mode semi-automatique Link to video
---	---

Gestion des e-mails

- Réception d'un nouvel e-mail

	[+] Afficher la vidéo : Réception d'un nouvel e-mail Link to video
---	--

- Envoi d'un e-mail sortant

"Didacticiels" vidéo



[+] Regarder la vidéo : Envoi d'un e-mail

[Link to video](#)

- Transfert d'un e-mail en tant que pièce jointe



[+] Regarder la vidéo : Transfert d'un e-mail en tant que pièce jointe

[Link to video](#)

- Transfert d'un e-mail en ligne



[+] Regarder la vidéo : Transfert d'un e-mail en ligne

[Link to video](#)

- Avec le menu de combinaison de transfert



[+] Regarder la vidéo : Avec le menu de combinaison de transfert

[Link to video](#)

Traitement des chats

- Traitement d'une interaction par chat avec un client



[+] Afficher la vidéo : Traitement d'un chat

[Link to video](#)

- Envoi d'une URL à votre client




[+] Afficher la vidéo : Envoi de liens à votre contact

[Link to video](#)


Traitement des éléments de travail

- Traitement d'une interaction de type élément de travail


	<p>[+] Afficher la vidéo : Traitement d'un élément de travail</p> <p>Link to video</p>
---	---

Recherche et gestion des contacts


- Comment rechercher un contact en utilisant Team Communicator ?

	<p>[+] Regarder la vidéo : Recherche d'un contact</p> <p>Link to video</p>
---	---


- Présentation de l'Annuaire des contacts

	<p>[+] Afficher la vidéo : Présentation de l'Annuaire des contacts</p> <p>Link to video</p>
---	--

- Recherche de contacts en utilisant la recherche rapide

	<p>[+] Regarder la vidéo : Recherche rapide dans l'Annuaire des contacts</p> <p>Link to video</p>
---	--

- Comment afficher des détails sous forme de grille ou de liste dans l'Annuaire des contacts ?

	<p>[+] Afficher la vidéo : Affichage des détails sous forme de grille ou de liste dans l'Annuaire des contacts</p> <p>Link to video</p>
---	--

- Comment appeler un contact ou lui envoyer un e-mail avec l'Annuaire des contacts ?



[+] Afficher la vidéo : Téléphone et e-mail dans l'Annuaire des contacts

[Link to video](#)

Recherche d'interactions

- Onglet Historique du contact



[+] Afficher la vidéo : Historique du contact

[Link to video](#)

- Recherche rapide dans l'historique du contact



[+] Afficher la vidéo : Historique du contact : recherche rapide

[Link to video](#)

- Historique du contact : recherche avancée



[+] Afficher la vidéo : Historique du contact : Recherche avancée

[Link to video](#)

- Mon historique : recherche rapide



[+] Afficher la vidéo : Mon historique : Recherche rapide

[Link to video](#)

- Mon historique : recherche avancée



[+] Afficher la vidéo : Mon historique : Recherche avancée

[Link to video](#)

- Recherche d'interaction : recherche rapide



[+] Afficher la vidéo : Recherche d'interaction : Recherche rapide

[Link to video](#)

- Recherche d'interaction : recherche avancée



[+] Afficher la vidéo : Recherche d'interaction : Recherche avancée

[Link to video](#)

Historique du navigateur

- Afficher l'historique de navigateur de vos clients



[+] Regarder la vidéo : Affichage de l'historique de navigateur de vos clients

[Link to video](#)

Messagerie instantanée dans votre entreprise

- Envoi et réception de messages avec d'autres personnes de votre entreprise



[+] Regarder la vidéo : Envoi et réception de messages avec d'autres personnes de votre entreprise

[Link to video](#)

Utilisation des fonctionnalités de superviseur

Les superviseurs peuvent utiliser les corbeilles de chef d'équipe

- Présentation des corbeilles du chef d'équipe



[+] Regarder la vidéo : Présentation des corbeilles du chef d'équipe

[Link to video](#)

Canaux

Les canaux sont les différentes méthodes, telles que des e-mails et du chat, qui vous permettent de communiquer avec les clients et les membres de l'équipe de votre centre de contact.

Que fait chaque canal ?

Chaque canal vous permet de communiquer avec vos contacts de différentes façons. Vous pouvez passer des **appels** (canal dit « vocal »). Vous pouvez également recevoir et traiter des **e-mails**, des discussions interactives par **chat**, des messages **Facebook**, des tweets sur **Twitter** et des **éléments de travail** comme des télécopies et des PDF. Utilisez la **messagerie instantanée** pour échanger des messages texte avec vos collègues. Vous pouvez également utiliser une session de **recherche commune** pour explorer le site Web de l'entreprise avec un contact.

Pourquoi certains canaux ne sont-ils pas visibles ?

La disponibilité des canaux (un seul, plusieurs, aucun) dépend de votre affectation.

Les chats et les messages instantanés (MI) sont-ils la même chose ?

Oui, dans la mesure où les deux permettent une communication en temps réel. Dans Workspace, le canal **Chat** est utilisé pour communiquer avec des clients et les **messages instantanés (MI) internes** vous permettent de communiquer avec les personnes de votre centre de contact. Les messages instantanés ne sont pas enregistrés.

Quelle est la différence entre une consultation et une conférence ?

Ces deux activités impliquent d'obtenir de l'aide de la part d'un agent ou d'un superviseur. Les consultations vous permettent de communiquer avec un membre de l'équipe, à titre privé, tout en gérant une interaction. Les conférences permettent à une personne de votre centre de contact de rejoindre le chat ou l'appel téléphonique avec votre contact.

Que puis-je faire dans l'onglet Mes canaux ?

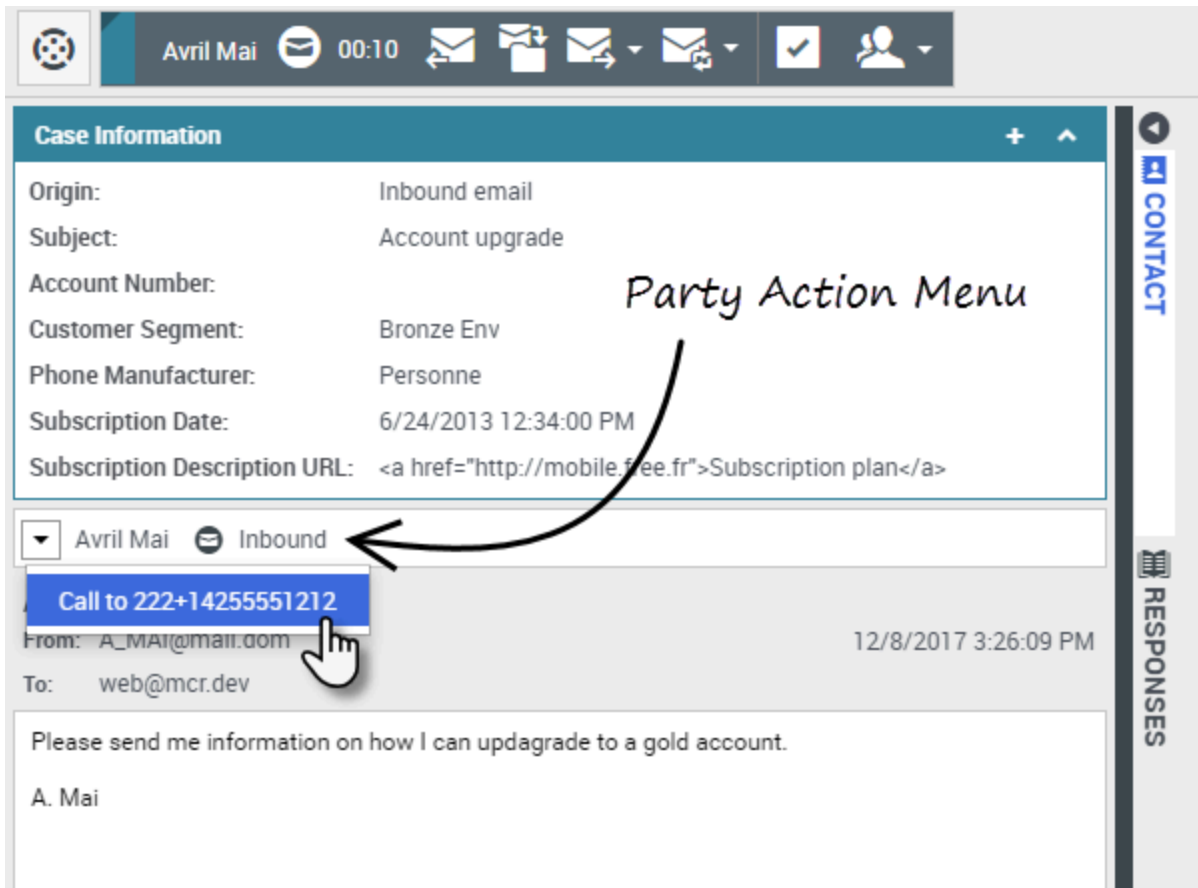
Utilisez l'onglet Mes canaux pour :

- Passage à l'état Prêt sur un canal
- Déconnexion d'un canal
- Activation/désactivation de votre état Ne pas déranger (s'applique à tous les canaux)
- Transfert des appels dirigés vers votre poste à un autre poste

Conseil

Si vous définissez manuellement votre état sur Non prêt pendant le traitement d'un appel téléphonique, d'une interaction par chat ou d'un e-mail, le système démarre l'enregistrement du temps passé dans cet état plutôt que celui consacré au traitement de l'appel. Certains centres de contact activent l'état En attente pour que l'état Non prêt ne prenne effet que lorsque vous mettez fin à votre appel téléphonique ou à une interaction par chat, ou après avoir envoyé votre e-mail ou l'avoir placé dans une corbeille.

Puis-je utiliser plusieurs canaux en même temps ?



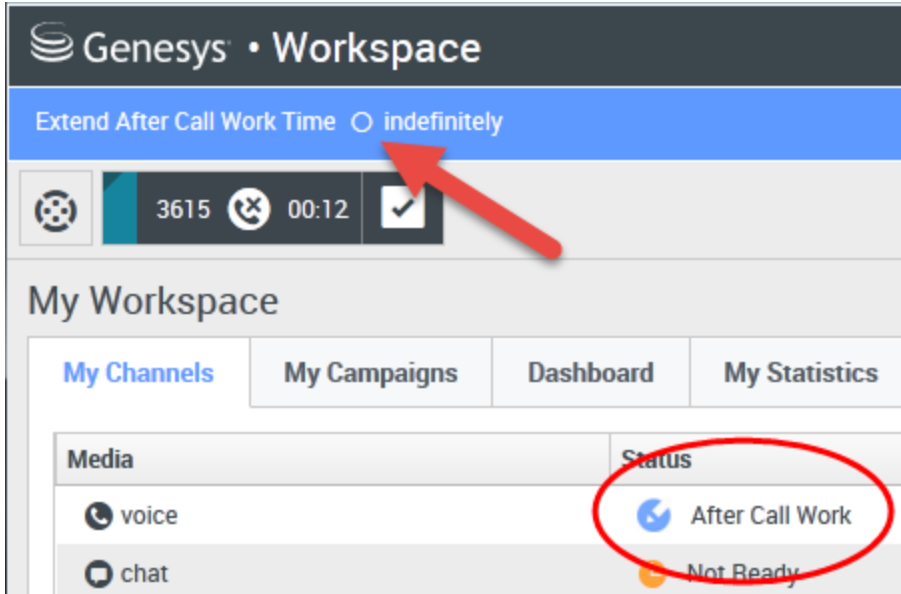
Il se peut que votre environnement soit configuré pour vous permettre d'utiliser un autre canal lorsque vous êtes actif dans un autre. Par exemple, vous pouvez appeler un contact en même temps que vous traitez sa demande par e-mail ou par chat.

Pour ce faire, utilisez le menu **Action sur participant** dans la zone de l'état de l'interaction pour obtenir une liste de tous les numéros de téléphone et des adresses e-mail que votre entreprise a pour ce contact. Sélectionnez ensuite celui que vous souhaitez utiliser. Si la connexion est établie, la zone d'état et les boutons de commande d'interaction sont mis à jour pour inclure le nouveau canal.

Il peut également que vous soyez configuré pour gérer plusieurs interactions simultanément sur différents canaux, comme trois e-mails, deux chats, et un appel vers des clients différents.

Si votre compte vous l'autorise, vous pouvez également cliquer sur un numéro de téléphone ou une adresse e-mail que votre contact vous envoie comme un message de chat pour l'appeler ou lui envoyer un e-mail.

Que se passe-t-il lorsque je marque une interaction comme terminée ?



La réponse dépend de la configuration du compte.

Il se peut que vous deviez marquer une interaction comme **terminée** avant de fermer la vue d'interaction.

Lorsque vous cliquez sur **Marquer terminé**, votre état peut passer automatiquement de **Traitement post-appel** à **Prêt**, **Non prêt** ou à une autre valeur. Vous pouvez également définir manuellement votre état sur **Prêt** ou sur une autre valeur après le traitement post-appel.

Vous bénéficierez d'un certain laps de temps après chaque appel pour effectuer un traitement post-appel. Si tel est le cas, votre état sur le canal vocal demeure **Traitement post-appel** jusqu'à la fin du délai paramétré, puis il passe à **Prêt** ou **Non prêt**. Vous pouvez également étendre votre durée d'appel indéfiniment, si un appel nécessite des efforts supérieurs à la moyenne de traitement post-appel.

Interactions avec le client

Une interaction client comprend deux parties : la communication réelle avec le client, sur un ou plusieurs canaux, et les outils qui vous aident à résoudre le problème du client.

Important

Ce que vous voyez dans l'espace de travail dépend de votre centre de contact et de votre rôle. Certains éléments de cette aide sur le produit peuvent ne pas vous concerner. Si vous pensez que vous devriez voir ou faire quelque chose d'impossible à ce jour, consultez votre superviseur ou votre administrateur système.

Quels types d'interactions avec les clients puis-je recevoir ?

Selon l'affectation, vous pouvez recevoir des interactions via presque tout **canal**, directement à partir de clients ou par le biais d'une **consultation**, une **conférence**, ou un **transfert**. Certains centres de contact sont configurés pour toujours diriger les interactions avec les mêmes clients vers les mêmes agents. Si votre affectation est configurée de cette façon, vous serez en mesure d'aider certains clients à chaque appel, e-mail ou chat quand vous serez disponible.

Quels types d'interactions avec les clients puis-je démarrer ?

Selon l'affectation, vous pouvez :

- **appeler un client directement**
- passer des **appels sortants** dans le cadre d'une campagne
- envoyer **un e-mail**
- envoyer des **tweets** ou publier des messages sur **Facebook**, mais il est plus probable que vos interactions sur les réseaux sociaux commencent par vos clients

Seuls les clients peuvent lancer des sessions de chat et de recherche commune.

Puis-je utiliser plusieurs canaux en même temps ?

Dans certains cas, vous pouvez utiliser **plusieurs canaux** au cours d'une seule interaction avec les

clients. Vous pouvez, par exemple, envoyer un e-mail au client avec qui vous parlez.

Où puis-je trouver des réponses aux questions fréquemment posées ou aux problèmes courants liés au mode de contact ?

En premier lieu, essayez le [Centre de connaissances](#), [les réponses types](#), votre [historique de contacts](#) et tous les référentiels de connaissances personnalisés utilisés par votre centre de contact. Si aucune de ces options ne fonctionne, vous pouvez lancer une [consultation](#) avec l'un des membres de votre équipe.

Comment effectuer une recherche dans les interactions précédentes avec les clients ?

Vous pouvez afficher les interactions avec les clients de trois façons :

- [Mon historique](#) vous permet de parcourir vos interactions.
- [L'Annuaire des contacts](#) vous permet de parcourir toutes les interactions avec un client ou un membre de l'équipe.
- [Recherche de l'interaction](#) vous permet de parcourir la base de données d'interactions complète à l'aide d'une recherche rapide ou d'une recherche avancée.

Comment accepter une interaction entrante ?

De nouvelles interactions (appels, conversations par chat, e-mails, publications sur les réseaux sociaux) arrivent sur votre poste de travail dans une fenêtre contextuelle. Dans certains centres de contact, vous pouvez décider d'accepter ou de refuser l'interaction. Dans d'autres, l'interaction est traitée automatiquement. Si vous n'exécutez aucune action, l'interaction finit par expirer et passe à l'agent disponible suivant.

Si votre configuration est prévue pour une réponse automatique, bien sûr, vous ne pouvez pas choisir de refuser une interaction.

De nombreux navigateurs Internet affichent également des avis sur les interactions et les autres événements. Vous pouvez gérer ces notifications via les paramètres du navigateur. Reportez-vous à l'aide du navigateur que vous utilisez si vous souhaitez contrôler les notifications du navigateur.

Pourquoi mes e-mails contiennent-ils des codes étranges ?

Les **réponses types** utilisent des "jetons" (tels que <\$ Contact.FullName \$>) qui remplacent un code par un texte spécifique. Par exemple, Cher <\$ Contact.FullName \$> devient Cher Jean Durand dans l'e-mail. Si vous copiez et collez le code de jeton (comme <\$ Contact.FullName \$>) dans votre BROUILLON, le remplacement se produit uniquement lorsque vous envoyez l'e-mail. Pour afficher le texte de remplacement avant l'envoi, vous devez cliquer sur **Insérer un texte de réponse standard**.

Quels sont ces autres sites Web qui s'affichent ?

Les sites Web internes et externes peuvent être intégrés dans la vue principale de Workspace par votre administrateur. Au niveau de Workspace, ils apparaissent dans des onglets dédiés. Ces onglets permettent d'y accéder sans quitter Workspace.

Au niveau du contexte, il existe deux manières d'afficher des sites Web en fonction du mode choisi pour le type d'interaction principal.

- Le site Web externe apparaît en arrière-plan si vous sélectionnez une interaction vocale. Lorsque vous désélectionnez ou fermez l'interaction, le site Web externe est remplacé à l'arrière-plan par le volet précédent.
- Le site Web externe apparaît dans une vue dédiée, directement dans le contexte, si vous sélectionnez une interaction multimédia.

Comment définir un code de disposition ?

Vous pouvez assigner un code de disposition à une interaction en cours ou terminée afin de qualifier son résultat.

La vue Code de disposition est un onglet de la vue d'interaction. Elle contient une liste de résultats que vous pouvez attribuer à l'interaction. Il est possible de rechercher le code de disposition souhaité à l'aide d'un champ dédié.

Les codes de disposition sont organisés dans des dossiers impossibles à sélectionner comme dispositions. Ces dossiers ne correspondent pas à des attributs professionnels, car ils ne contiennent que des informations textuelles.

Sélectionnez une disposition pour l'interaction. La liste des dispositions est alors masquée et la disposition sélectionnée apparaît dans une zone de texte située en haut de la liste. Vous ne pouvez pas modifier la disposition, mais vous pouvez en choisir une autre pour la remplacer.

Le chemin d'accès à la disposition est indiqué en entier dans une infobulle.

Selon la configuration de votre système :

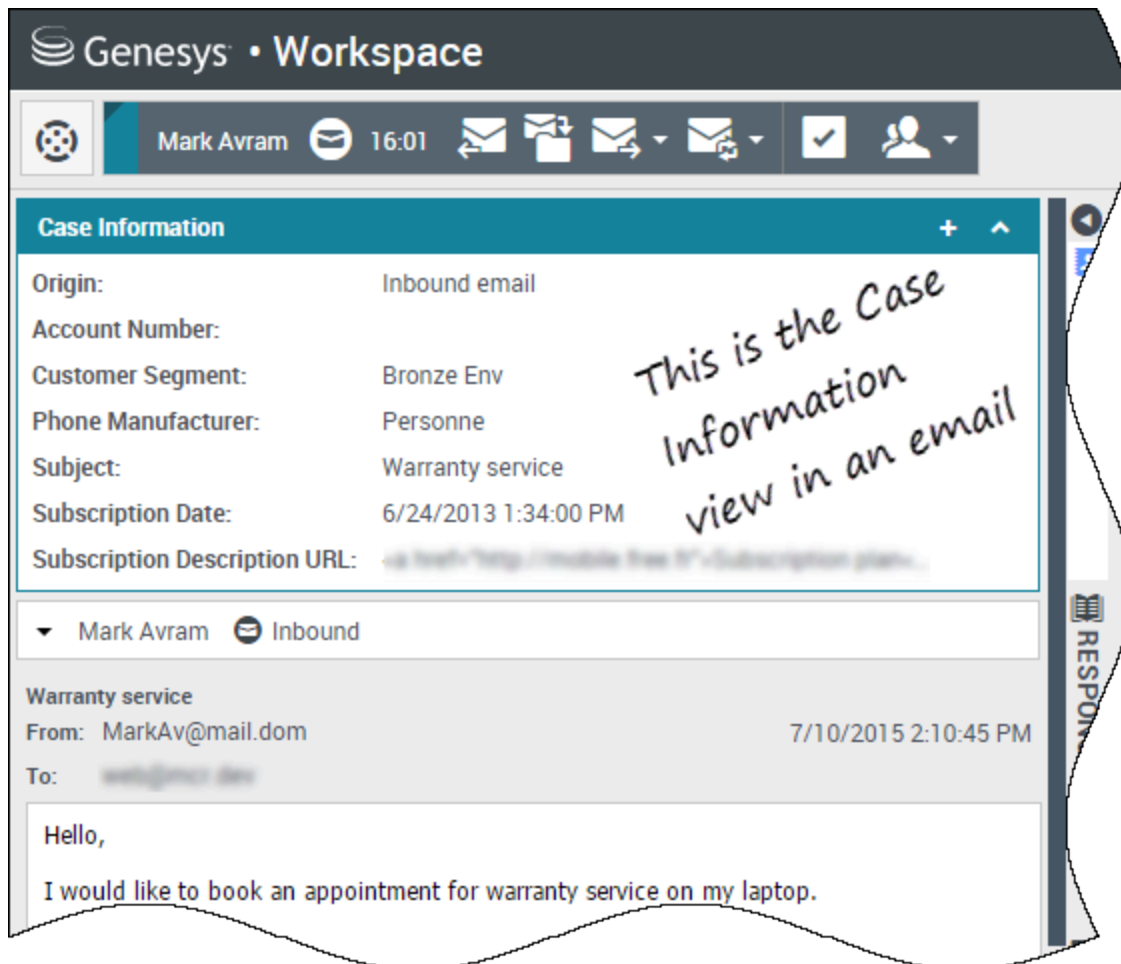
- Vous devez indiquer un code de disposition avant la sélection de **Marquer terminé**.
- Vous pouvez cliquer sur **Marquer terminé** sans indiquer de code de disposition.
- La vue Code de disposition peut ne pas s'afficher.

Comment ajouter une note à une interaction ?

La fonction Note permet d'entrer des commentaires à propos de l'interaction en cours ou d'une interaction sélectionnée. Vous pouvez afficher la note dans la plupart des canaux ainsi que l'historique, Mon historique, et ma Corbeille.

Important : vous devez cliquer sur **Enregistrer** pour stocker votre note.

Comment travailler avec les informations de contexte ?



Les informations de contexte (également nommées informations jointes) fournissent des détails sur l'interaction, par exemple le numéro de compte ou le type de service.

Certaines informations de contexte peuvent s'afficher en tant que titre de la page Web, élément d'ancrage ou lien. Si le lien est actif, il s'affiche en bleu. Les liens peuvent s'afficher sous la forme d'une URL ou d'un texte d'affichage du lien hypertexte et peuvent contenir une info-bulle indiquant ce que vous souhaitez faire ou la destination du lien. Les liens peuvent s'ouvrir sous la forme d'un nouvel onglet ou d'une nouvelle fenêtre ; votre administrateur peut remplacer les paramètres de votre navigateur pour ce comportement.

Pour apporter des modifications, sélectionnez le champ que vous voulez modifier ou supprimer. Les champs modifiables sont identifiés par une icône de crayon lorsque vous les survolez avec le pointeur de la souris.

Vous pouvez ajouter d'autres champs avec .

Appels

Workspace vous fournit les commandes et dispositifs vous permettant de traiter les interactions vocales avec des contacts ou des collègues.

Appels normaux et appels basés sur le Web

Vous utilisez peut-être des appels basés sur le Web (parfois appelés appels basés sur navigateur ou WebRTC). Si c'est le cas, vous pouvez en apprendre davantage sur les différences entre les appels normaux et les appels basés sur navigateur, telles que la façon de se connecter, le contrôle du volume et de la désactivation du son, ou l'envoi d'informations sur la qualité d'un appel en cliquant [ici](#).


Pour plus d'informations sur les appels, consultez les rubriques suivantes :


- [Comment démarrer un appel ou un message e-mail ?](#)
- [Campagne d'appels sortants](#)
- [Vidéos : Traitement d'appels vocaux](#)

Comment traiter un appel entrant ?

Link to video

- Le traiter vous-même
- Le traiter à l'aide d'une [personne](#)
- [Le transférer](#)

- Immédiatement 
- Suite à une [consultation](#)

- Terminer l'appel 

Comment utiliser mon téléphone mobile ou mon téléphone de bureau pour répondre à un appel ?

Si vous utilisez un téléphone mobile ou un téléphone de bureau au lieu d'un casque connecté à votre poste de travail pour traiter les appels, vous devrez peut-être gérer différemment quelques éléments dans le cas où votre centre de contact utilise des connexions permanentes. Si vous n'utilisez pas de connexion permanente, il suffit d'utiliser Workspace pour répondre à vos appels comme d'habitude.


Comment traiter des appels avec une connexion permanente ?

Si votre centre de contact utilise des connexions permanentes, votre superviseur doit vous indiquer d'utiliser votre téléphone pour répondre aux appels et non le bureau de Workspace.

Connectez-vous et **définissez votre état sur Prêt** comme d'habitude.

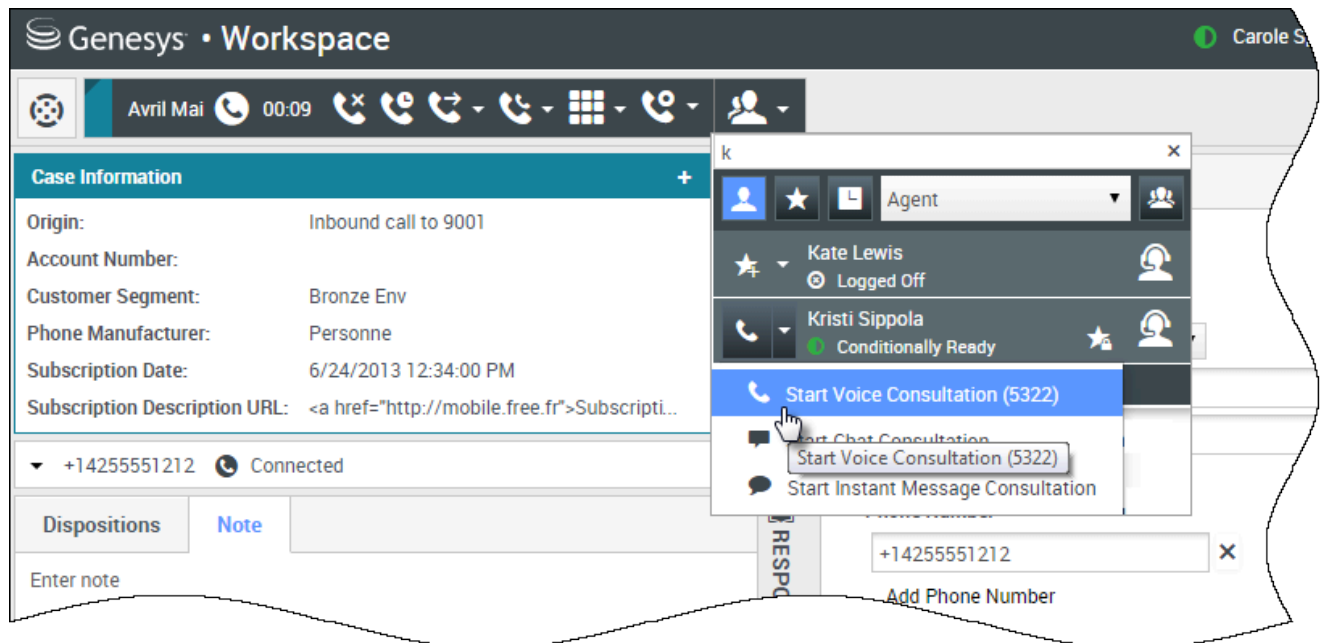
Lorsqu'un nouvel appel est acheminé vers vous, une notification apparaît sur votre bureau pour vous informer que vous avez un nouvel appel. **NE CLIQUEZ PAS** sur **Accepter** pour fermer la fenêtre contextuelle !



Répondez à l'appel sur votre téléphone. Les informations relatives à l'appel s'affichent dans Workspace.

Ne mettez pas fin à l'appel en raccrochant votre téléphone. Utilisez Workspace pour terminer l'appel en cliquant sur .

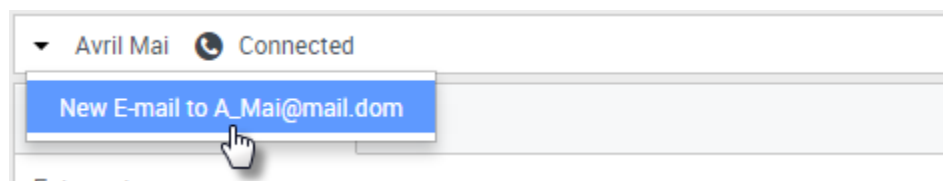
Si vous mettez fin à l'appel en raccrochant votre téléphone, Workspace ne pourra pas répondre automatiquement à vos appels et vous devrez y répondre vous-même à l'aide de votre téléphone.

Où puis-je obtenir de l'aide pour traiter un appel ?






- Rechercher des **réponses types**
- Explorer la **base de connaissances**
- Rechercher dans **l'historique du contact et des interactions**
- Démarrer une **consultation** 
- Démarrer une **conférence** 

Quelles autres actions puis-je prendre au cours d'un appel ?



- Envoyer **un e-mail** ou effectuer un autre appel
- Mettre à jour les informations sur le **contact**
- **Enregistrer l'appel**

- Mettre en attente  et reprendre 
- Numéroté des chiffres  sans utiliser votre téléphone. Par exemple, vous pouvez utiliser ce cadran de numérotation lorsque vous naviguez dans un système téléphonique. Vous n'entendrez peut-être pas de tonalité lorsque vous composez un numéro à l'aide de cet outil.

Comment puis-je contrôler le volume de mon casque et désactiver le son de mon microphone ?

Link to video

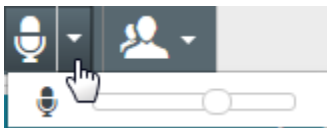
Votre administrateur peut configurer les commandes du microphone et des haut-parleurs de votre casque pour vous permettre de couper le son de votre microphone et/ou celui de votre contact et de le rétablir. Il peut également vous permettre de contrôler le volume de votre microphone et de vos haut-parleurs.

Selon la définition de ces éléments, vous pouvez voir différentes configurations de boutons :

- Activer/désactiver votre microphone



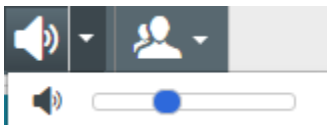
- Régler le volume de votre microphone



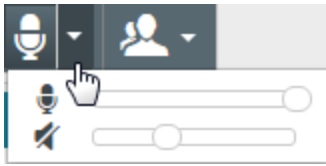
- Activer/désactiver votre haut-parleur



- Régler le volume de votre haut-parleur





- Régler le volume de votre microphone et de votre haut-parleur

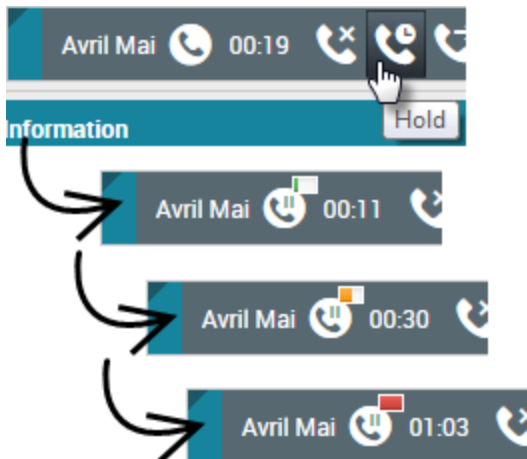


Que faire à la fin d'un appel ?



- Terminer l'appel 
- Prendre des **notes**
- Si nécessaire, sélectionnez un **code de disposition**
- Marquer terminé 
- Modifier l'**état** si nécessaire

Que se passe-t-il lorsque je place un utilisateur en attente ?



Vous pouvez voir depuis combien de temps vous avez placé un appelant en attente, si cette fonction est activée.

Lorsque vous cliquez sur **Attente** (📞), une minuterie et une barre de progression commencent à décompter les secondes pendant lesquelles l'appel est en attente.

La barre de progression passe du vert, au jaune puis au rouge à mesure que le temps passe. Si la barre d'état passe au rouge, l'appel est peut-être mis en attente depuis trop longtemps. Vous devriez

cliquer sur **Reprendre** (📞) pour tenir le contact informé et lui faire savoir que l'appel est toujours en cours.

Comment sélectionner manuellement une identification d'appelant ?

Lorsque vous passez un appel, vous devrez choisir une Identification de l'appelant à afficher sur le

numéro de téléphone du contact. Cette fonction peut également être activée pour les appels faisant l'objet d'un transfert ou d'une conférence.

La personne que vous appelez voit l'Identification de l'appelant que vous sélectionnez. La dernière Identification d'appelant utilisée est sélectionnée par défaut. Pour masquer votre identité, vous pouvez sélectionner Anonyme (si disponible). Demandez à votre superviseur dans quelles conditions vous pouvez utiliser cette fonction.

Comment enregistrer un appel ?

La fonctionnalité d'enregistrement des appels (pour les agents avec VoIP/SIP uniquement) permet d'enregistrer l'**interaction vocale** avec un contact ou une cible interne. Workspace autorise deux types d'enregistrements d'appels : l'enregistrement d'urgence et l'enregistrement d'appel contrôlé. Votre administrateur système configure le type d'enregistrement d'appel pris en charge dans votre environnement.

Important

Votre centre de contact peut enregistrer chaque appel. Vous n'avez peut-être pas la possibilité de contrôler l'enregistrement d'appel. Si tel est le cas, vous recevrez une notification indiquant que l'enregistrement est en cours.

Si votre compte autorise l'enregistrement d'urgence, vous pouvez démarrer et arrêter l'enregistrement à l'aide d'un même bouton à bascule.

Si votre compte autorise l'enregistrement contrôlé, vous pouvez démarrer un enregistrement, le mettre en pause, le reprendre et l'arrêter.

L'enregistrement des appels permet d'utiliser les fonctions suivantes :

- **Enregistrer l'appel** — Cliquez sur Enregistrer l'appel () pour lancer l'enregistrement.
- **Arrêter l'enregistrement de l'appel** — Cliquez sur Arrêter l'enregistrement de l'appel () pour cesser d'enregistrer l'appel en cours.
- **Suspendre l'enregistrement de l'appel** — Cliquez sur Suspendre l'enregistrement de l'appel () pour mettre en pause l'enregistrement de l'appel en cours.
- **Reprendre l'enregistrement de l'appel** — Cliquez sur Reprendre l'enregistrement de l'appel () pour relancer un enregistrement d'appel suspendu.

Lorsque l'enregistrement d'un appel est en cours, l'icône d'appel figurant dans la zone des

interlocuteurs connectés devient rouge.

Lorsque vous suspendez un enregistrement d'appel, l'icône redevient grise.

Lorsque l'enregistrement de l'appel est actif, une icône d'enregistrement () apparaît dans la barre de titre de la **vue principale**.

Comment transférer mes appels ?

Pour transférer des appels vers une extension ou un numéro de téléphone différent, sur le canal média sélectionné, dans la colonne Transférer, cliquez sur **Aucun transfert actif** et **Transférer**.

Cette action ouvre la boîte de dialogue Transférer. Entrez le numéro auquel vous souhaitez transférer les appels et cliquez sur **Appliquer**. Cliquez sur **Annuler** pour revenir à l'onglet Mes canaux sans transférer vos appels.

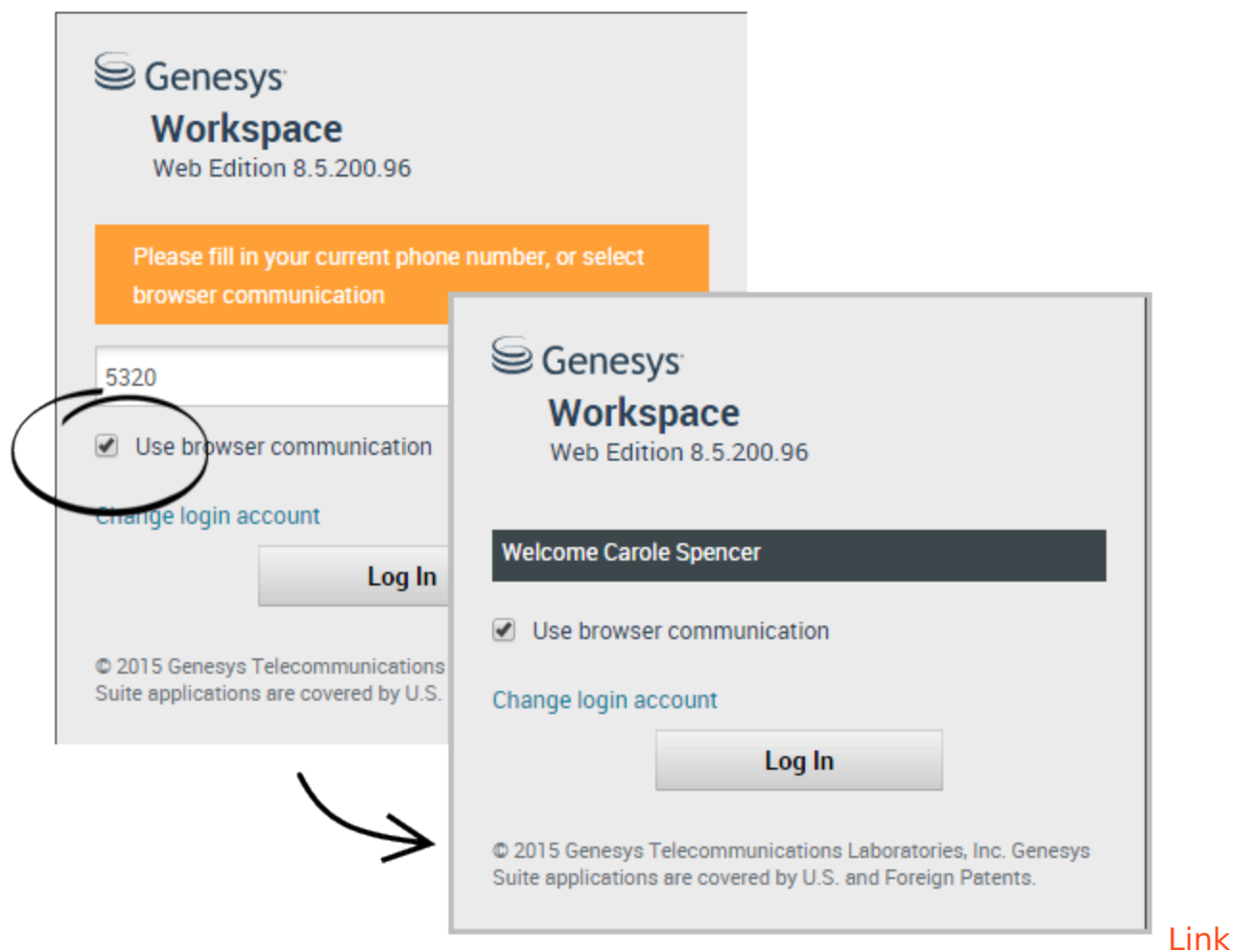
Pour désactiver le transfert actif, cliquez sur **Transféré à <numéro>**, puis sur **Annuler transfert vers <numéro>** dans la colonne Transférer du canal vocal.

Dans la boîte de dialogue Annuler transfert, cliquez sur **Oui** pour annuler le transfert. Le transfert actif est désactivé et l'état Transférer devient **Aucun transfert actif**. Pour conserver le transfert actif, cliquez sur **Non**.

Important

En cas de transfert actif, l'application ne reçoit aucun appel.

Comment utiliser mon téléphone Web avec Workspace ?



to video

Certains systèmes utilisent un téléphone Web pour vous permettre de vous connecter aux appels. Si votre système utilise un téléphone Web, sélectionnez **Utilisez la communication du navigateur** au moment de vous connecter.

Assurez-vous que votre casque est bien branché et correctement configuré dans le panneau de commande **Sons**, et qu'il s'agit de l'appareil de lecture et d'enregistrement par défaut. Demandez à votre superviseur si vous avez besoin d'aide pour configurer votre casque.

Chaque fois que vous vous connectez à un système à téléphone Web, vous pouvez être amené à **autoriser** le système à utiliser votre microphone.

Les appels téléphoniques sur le Web sont traités de la même façon que des appels standard, à l'exception de quelques fonctionnalités supplémentaires que vous pouvez utiliser :



- désactive (ou réactive) le son de votre microphone et des haut-parleurs, sans placer l'appel en attente.
- Lorsque vous mettez fin à un appel, vous pouvez évaluer la qualité de l'appel en sélectionnant les étoiles sous les commandes de l'appel. Utilisez une étoile pour une qualité mauvaise, ou jusqu'à cinq étoiles pour une qualité excellente.

Conseil : si vos appels Web sont de qualité médiocre, vous pouvez **dépanner** votre connexion.

J'ai un avertissement concernant des problèmes de réseau. Que dois-je faire ?

Pendant un appel téléphonique basé sur le Web, un message peut s'afficher dans les commandes d'appel qui indique qu'"un problème de réseau a été détecté, qui peut affecter la qualité de l'appel", mais les sons de l'appel vous semblent bons. Que devez-vous faire ?

 A network problem was detected that might affect the quality of the call

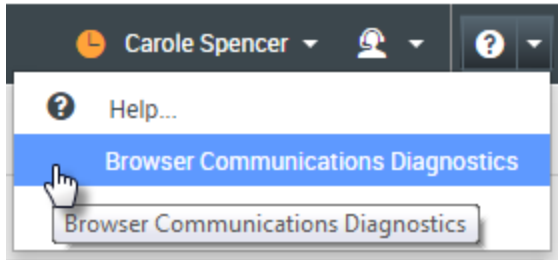
Le problème peut avoir un impact sur la façon dont votre contact vous entend. Votre voix peut sembler déformée ou hachée. Ce message vous indique que votre contact peut ne pas vous entendre ou peut avoir du mal à vous comprendre. Vérifiez avec votre contact, pour vous assurer qu'il ou elle peut vous entendre. Vous devrez peut-être les rappeler ou transférer leur appel à un autre agent.

À la fin de l'appel, un message s'affiche et vous demande d'évaluer la qualité de l'appel, sur une échelle de 1 à 5 étoiles, où 1 étoile correspond à une qualité vocale extrêmement mauvaise et 5 étoiles indique une excellente qualité vocale. Vous devrez peut-être le faire avant de pouvoir marquer l'appel comme terminé.

Si le problème persiste lors de l'appel ou continue de se produire à chaque fois que vous avez un appel en cours, après l'appel vous pouvez utiliser l'outil **Diagnostics des communications du navigateur** pour tester votre réseau.

Vous pouvez également utiliser l'outil **Remarques** pour informer votre administrateur des problèmes que vous pouvez rencontrer.

La qualité d'appel de mon téléphone Web est médiocre. Que puis-je faire ?



[Link to video](#)

S'il est activé, utilisez l'outil **Diagnostics des communications du navigateur** d'appel de téléphone Web pour vous aider à résoudre des problèmes de qualité d'appel.

Assurez-vous que votre casque est branché et activé dans le panneau de commande **Sons**, puis ouvrez l'outil **Diagnostics de communications du navigateur** dans le menu **Aide**.

L'outil peut lire un son, demander que vous parliez dans votre microphone et passer un appel de test. Vous fournissez des informations en répondant aux questions. Si le système détecte des problèmes de réseau lors de l'appel de test, il peut afficher un message dans l'outil **Diagnostics des communications du navigateur**.

Vous pouvez utiliser l'outil **Remarques** pour informer votre administrateur des problèmes que vous pouvez rencontrer.






E-mail

La fenêtre d'interaction par e-mail permet de voir toutes les informations nécessaires pour traiter les interactions par e-mail entrantes et sortantes avec un contact.

Comment traiter un e-mail entrant ?

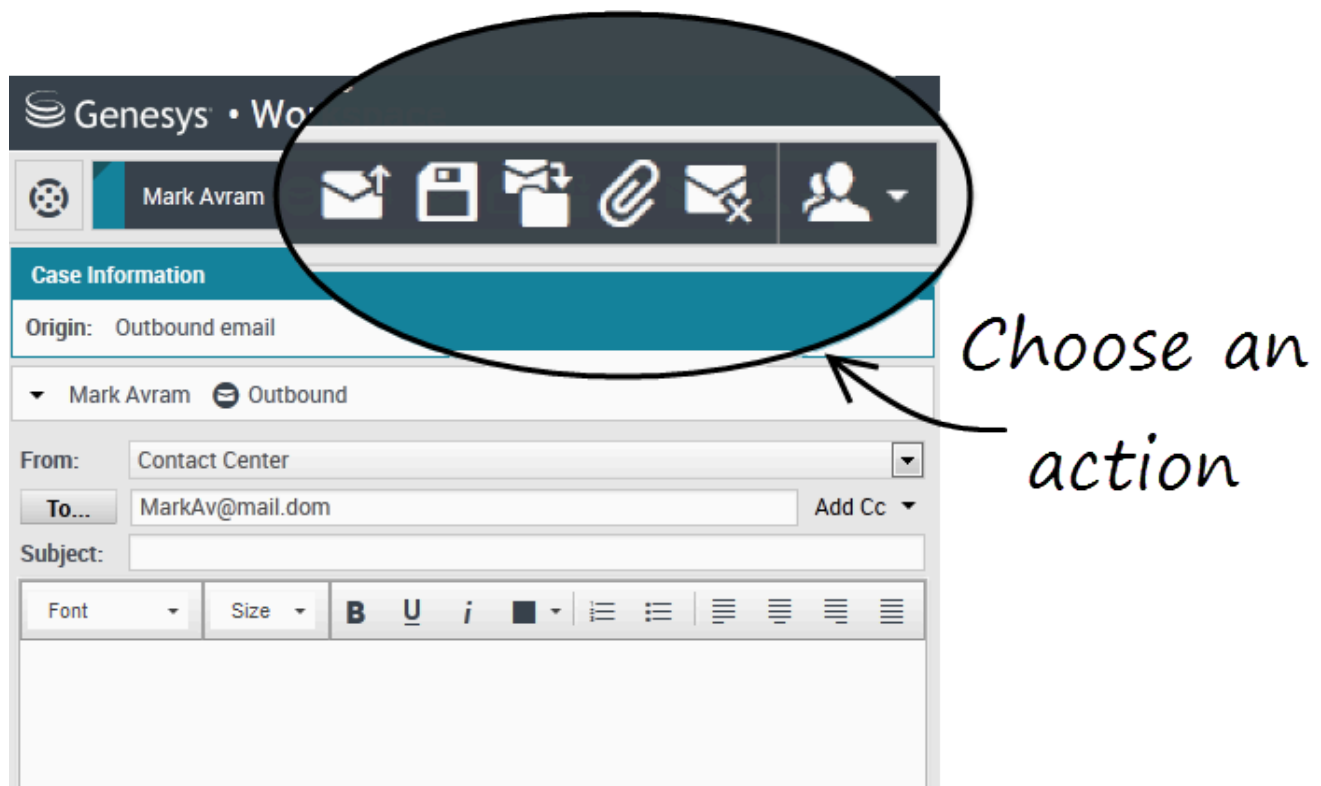
Link to video



Actions typiques que vous pouvez effectuer avec un e-mail :

-  pour répondre à l'e-mail à l'aide de votre propre message ou d'une **réponse standard**.
-  pour répondre à tous.
-  pour transférer l'e-mail à un autre agent.
-  pour **transférer** l'e-mail vers une ressource externe.
-  pour l'enregistrer dans votre **corbeille**.
- Afficher les données de contexte associé.
- Ajouter une note ou un code de disposition.
- Marquer comme terminé.

Regarder la vidéo pour voir ce qui se passe lorsqu'un e-mail arrive à un poste de travail.

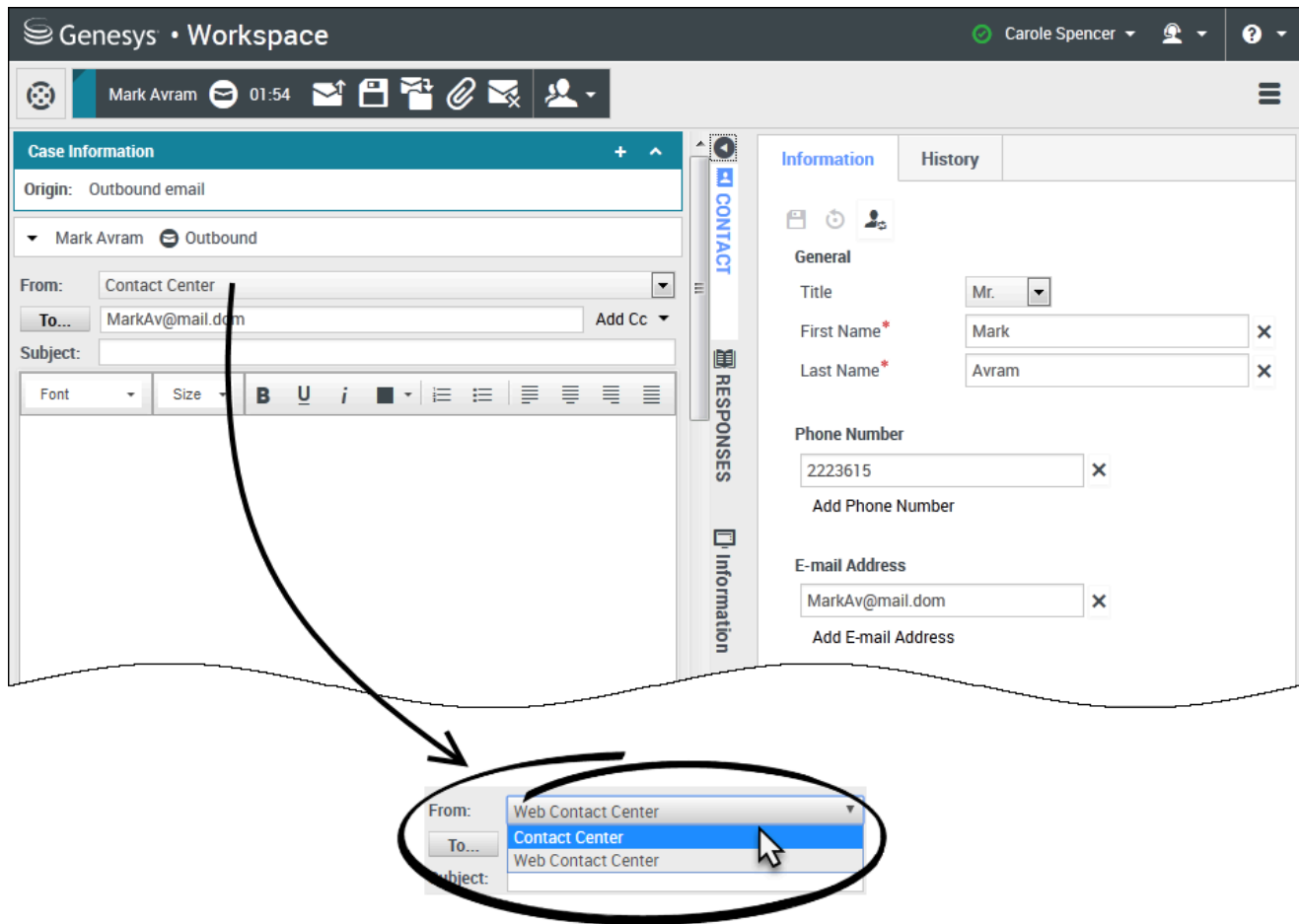
Comment obtenir de l'aide avec un e-mail ?



- Consultez les données de contexte associées pour obtenir des informations utiles pour vous.
- **Appeler le contact**, si votre site possède cette fonctionnalité et si son numéro est disponible dans votre liste de contacts.
-  pour démarrer une **consultation** avec un collègue.
-  pour **transférer** l'e-mail à une ressource externe afin d'obtenir de l'aide supplémentaire.

Si vous envoyez l'e-mail à quelqu'un d'autre, vous pouvez ajouter vos propres notes ou instructions pour que cette personne les reçoive.

Comment faire pour composer et envoyer un e-mail ?



Il y a trois façons de composer et d'envoyer un e-mail dans Workspace :

- Répondre à une interaction active.
- Rechercher un contact (en utilisant l'annuaire de votre **équipe interne** ou de votre **annuaire de contacts**) et sélectionner l'option e-mail dans les détails du contact.
- Au cours d'un appel, cliquer sur le menu Action sur participants et sélectionner **Nouvel e-mail à....**

Quand la fenêtre des e-mails sortants est ouverte, vous pouvez composer un message, ajouter des notes, des dispositions, des pièces jointes et des destinataires selon vos besoins, puis envoyer l'e-mail.

Utilisez la liste déroulante **De** pour sélectionner une autre adresse e-mail « De ». Votre administrateur

définit l'adresse « De » par défaut.

Si vous n'êtes pas prêt à l'envoyer, vous pouvez l'enregistrer en BROUILLON dans votre **corbeille** ou le supprimer.

Transfert d'un e-mail en tant que pièce jointe vers une ressource externe

Link to video

Pour envoyer une copie d'un e-mail en tant que pièce jointe à une ressource externe (une personne dans votre annuaire d'entreprise non incluse dans l'environnement Genesys —, par exemple votre back office). Un e-mail entrant transféré est copié en tant que pièce jointe dans une nouvelle interaction par e-mail à votre attention. Vous devez tout de même répondre à l'interaction par e-mail entrant d'origine. Vous pouvez ou non attendre une réponse à ce transfert, selon les politiques et les procédures.

Pour transférer l'e-mail, cliquez sur **Transférer** () sur la barre d'outils de la fenêtre de l'e-mail entrant actif. Cette fonctionnalité est disponible uniquement pour les interactions par e-mail en cours.

Vous disposez de deux possibilités pour ajouter une cible au champ d'adresse **A** :

- Entrez une adresse e-mail dans le champ d'adresse. Cliquez sur **Ajouter une adresse e-mail** et saisissez l'adresse e-mail de la cible dans le champ dédié. Si votre environnement est configuré pour permettre la saisie de plusieurs adresses, vous pouvez cliquer dans le champ d'adresse pour y saisir des adresses e-mail supplémentaires.
- Cliquez sur le bouton **À...**, en regard du champ d'adresse **À**, pour afficher la vue **Recherche de contact**. Vous pouvez utiliser cette vue pour rechercher des cibles dans l'**Annuaire de contacts**. La vue Recherche de contact peut également être utilisée pour ajouter des destinataires **Cc** (si Cc est disponible dans votre environnement).

Pour afficher la zone d'adresse **Cc**, cliquez sur **Ajouter Cc**. La zone d'adresse **Cc** est affichée sous la zone d'adresse **À**. Pour ajouter des adresses courriel de cible dans la zone **Cc**, vous procédez de la même façon que pour ajouter des adresses à la zone **À**. Cliquez sur **X** pour supprimer la zone d'adresse **Cc**.

Pour ajouter un commentaire, des renseignements ou des instructions à l'interaction par e-mail transférée à votre destinataire, saisissez le message dans la zone **Entrer les instructions de transfert**, au-dessus de l'e-mail d'origine que vous transférez.


Pour envoyer l'e-mail entrant transféré à vos destinataires, cliquez sur () **Terminer le transfert**.

Lorsque vous transférez un e-mail, il est temporairement stocké dans votre corbeille de travaux en cours jusqu'à ce que le transfert soit terminé.

Transfert d'un e-mail en tant qu'objet incorporé vers une ressource externe

Link to video

Pour envoyer une copie commentée d'un e-mail à une ressource externe (une personne dans votre annuaire d'entreprise non incluse dans l'environnement Genesys —, par exemple votre back office). C'est ce que l'on appelle un transfert en tant qu'objet incorporé. Un e-mail entrant transféré est copié dans une nouvelle interaction par e-mail. Le nouvel e-mail comportera une note indiquant la date et le nom de contact ou l'en-tête de l'e-mail que vous transférez et, en dessous de ces renseignements, le contenu de l'e-mail d'origine cité. Vous devez tout de même répondre à l'interaction par e-mail entrant d'origine. Vous pouvez ou non attendre une réponse à ce transfert, selon les politiques et les procédures.

Pour transférer l'e-mail, cliquez sur **Transférer** () sur la barre d'outils de la fenêtre de l'e-mail entrant actif. Généralement, cette fonctionnalité est disponible uniquement pour les interactions par e-mail en cours ; toutefois, certains centres de contact peuvent vous permettre de transférer des interactions par e-mail à partir de l'historique des interactions qui sont déjà fermées.

Vous disposez de deux possibilités pour ajouter une cible au champ d'adresse **A** :

- Entrez une adresse e-mail dans le champ d'adresse. Cliquez sur **Ajouter une adresse e-mail** et saisissez l'adresse e-mail de la cible dans le champ dédié. Si votre environnement est configuré pour permettre la saisie de plusieurs adresses, vous pouvez cliquer dans le champ d'adresse pour y saisir des adresses e-mail supplémentaires.
- Cliquez sur le bouton **À...**, en regard du champ d'adresse **À**, pour afficher la vue **Recherche de contact**. Vous pouvez utiliser cette vue pour rechercher des cibles dans l'**Annuaire de contacts**. La vue Recherche de contact peut également être utilisée pour ajouter des destinataires **Cc** (si Cc est disponible dans votre environnement).


Pour afficher la zone d'adresse **Cc**, cliquez sur **Ajouter Cc**. La zone d'adresse **Cc** est affichée sous la zone d'adresse **À**. Pour ajouter des adresses courriel de cible dans la zone **Cc**, vous procédez de la même façon que pour ajouter des adresses à la zone **À**. Cliquez sur **X** pour supprimer la zone d'adresse **Cc**.

Pour ajouter un commentaire, des renseignements ou des instructions à l'interaction par e-mail transférée à votre destinataire, saisissez votre message au-dessus de l'e-mail d'origine que vous transférez.

Pour envoyer l'e-mail entrant transféré à vos destinataires, cliquez sur () **Terminer le transfert**.

Lorsque vous transférez un e-mail, il est temporairement stocké dans votre corbeille de travaux en cours jusqu'à ce que le transfert soit terminé.

Transfert à partir de l'historique

Vous pouvez effectuer un transfert en tant qu'objet incorporé à partir de l'[historique des interactions](#). Dans les fenêtres suivantes, sélectionnez une interaction et cliquez sur  :

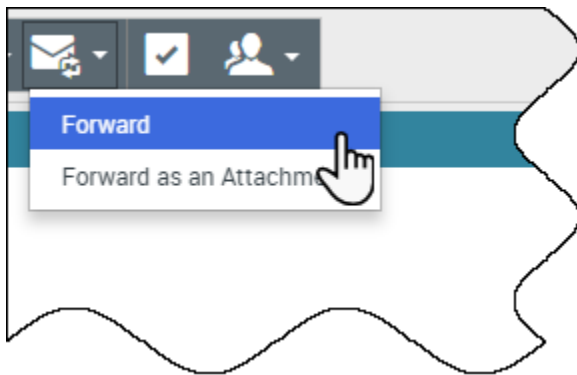
- **Historique de l'interaction**
- **Historique du contact**
- **Mon historique**

Transfert en tant qu'objet incorporé ou en tant que pièce jointe

Link to video

Certains centres de contact sont configurés pour vous permettre de choisir si vous souhaitez transférer un e-mail entrant en tant qu'objet incorporé ou en tant que pièce jointe. Si cette fonction est activée, le bouton Transférer dispose d'un menu déroulant qui vous permet de choisir la façon dont vous souhaitez transférer un e-mail.

Cliquez sur **Transférer** pour ouvrir le menu.

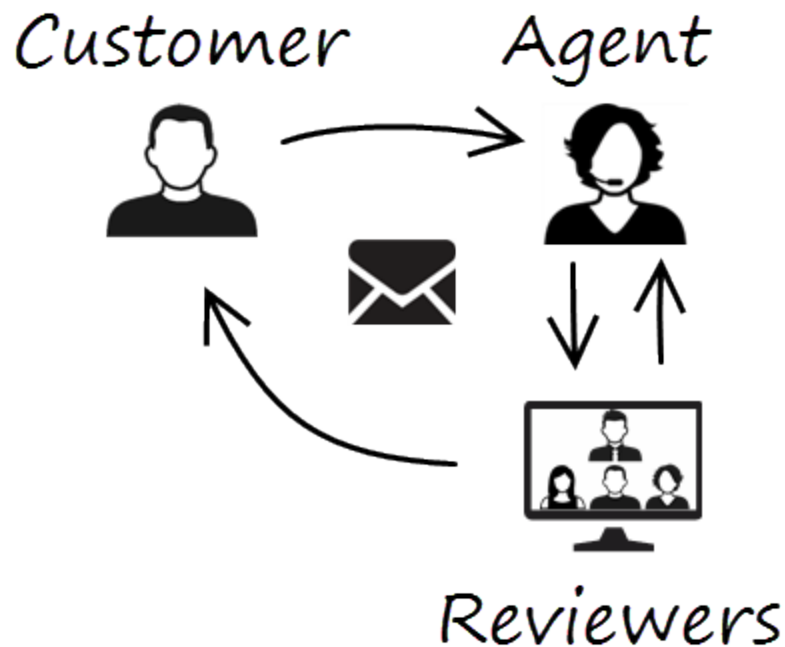


Choisissez l'une des options suivantes :

- Transférer
- Transférer comme pièce jointe

Suivez les étapes indiquées dans les sections ci-dessus, en fonction de la manière dont vous transférez votre e-mail.

Comment fonctionne l'assurance qualité des e-mails ?



Workspace permet à vous et à votre chef d'équipe ou à votre superviseur de travailler ensemble dans la réalisation d'une révision d'Assurance qualité (AQ) des interactions par e-mail sortantes. Si votre centre de contact est configuré pour les contrôles d'assurance qualité des e-mails, tous les e-mails que vous envoyez sont d'abord envoyés à un réviseur pour approbation.

Voici un exemple de fonctionnement d'un cycle de contrôle qualité des e-mails banal :

- Un client envoie un e-mail à un agent.
- L'agent envoie une réponse qui est adressée à un réviseur.
- Le réviseur approuve l'e-mail (l'envoie au client) ou le rejette (le garde pour modifications). Le réviseur peut effectuer les mises à jour lui-même ou renvoyer le dossier à l'agent avec ses remarques ou ses instructions. Les informations de contexte sur l'interaction peuvent également afficher un état **Refusé**.
- Une fois les modifications effectuées, le processus d'examen se répète.

(Interrogez votre administrateur à propos du processus de révision AQ dans votre centre de contact car il pourrait se dérouler différemment que dans cet exemple.)

Chat

Le canal de chat vous permet de gérer les chats avec les clients. Pour discuter avec les membres de votre équipe à l'extérieur d'une consultation, utilisez [la messagerie instantanée](#).





Cette page présente les options standard de traitement d'une interaction par chat. Au cours d'une session de chat, vous et votre contact vous envoyez des messages en temps réel. Lorsque votre contact saisit du texte, un avis indiquant qu'une réponse est en cours d'écriture s'affiche, mais vous ne pourrez pas voir le contenu du message avant son envoi. La vue d'Interaction permet de conserver une trace de la conversation et vous permet de consulter ce qui a été dit.

Comment traiter une interaction par chat ?

Link to video

Lorsque vous acceptez une demande de discussion, le nom du contact s'affiche en haut de l'écran et le minuteur de l'indicateur de réponse en attente démarre. La couleur de l'indicateur, au départ verte, devient jaune, si vous n'avez pas répondu dans la limite spécifiée. Si vous ne répondez toujours pas, l'indicateur devient rouge et se met à clignoter.

Voici certaines actions que vous pouvez faire lors du traitement d'un chat :

- Transférer () le chat à un autre utilisateur au sein de votre entreprise.
- Lancer une conférence par chat () avec vous-même, le client et un autre utilisateur dans votre entreprise.
- Démarrer une [consultation](#) vocale (contacts et cibles internes) ou par chat (cible interne uniquement).
- [Appeler](#) le contact ou lui [envoyer un e-mail](#), si son numéro de téléphone ou son adresse e-mail sont dans la base de données des contacts. (Vous pouvez également lancer un appel ou envoyer un e-mail à partir du menu [Action sur les participants](#) en cliquant sur une adresse e-mail ou un numéro de téléphone.) Si votre compte vous l'autorise, vous pouvez également cliquer sur un numéro de téléphone ou une adresse e-mail que votre contact vous envoie comme un message de chat pour l'appeler ou lui envoyer un e-mail.
- Ajouter un [code de disposition](#) ou une [note](#).
- Finir la discussion par chat () et la marquer comme terminée ()

Si vous placez le pointeur de la souris sur l'interaction dans la [barre Interaction](#), le temps écoulé et les dernières lignes de la transcription du chat sont affichés. Les informations sur l'état de la connexion apparaissent à côté du menu [Action sur les participants](#).

Remarque : si une réponse est en attente et si la fenêtre d'interaction par chat n'est pas active, elle se met à clignoter dans la barre des tâches Windows quel que soit l'état de l'indicateur de réponse en

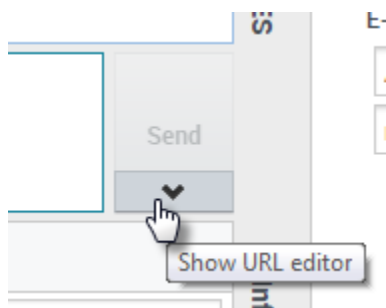
attente (vert, jaune ou rouge).

Regardez la vidéo pour voir ce qu'il se passe lorsqu'une demande de chat arrive à un poste de travail.

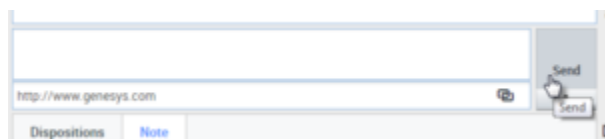
Transmission de liens Web (URL) à vos contacts


Link to video

Certains agents peuvent être configurés pour transmettre des liens de site Web (URL) à des contacts. Si c'est votre cas, une flèche vers le bas située en dessous du bouton **Envoyer** s'affiche.



Cliquez sur le bouton pour ouvrir l'éditeur d'URL situé sous la zone d'édition du texte du chat. Entrez ou collez l'adresse du site Web (URL) que vous souhaitez envoyer à votre contact et cliquez sur **Envoyer**.



Pour vérifier l'URL avant de l'envoyer, cliquez sur le symbole de lien ( ▼) afin d'ouvrir l'URL dans votre navigateur. Ainsi, vous pouvez vous assurer de rediriger votre contact vers le bon site Web.

Si vous avez déjà envoyé des URL, une flèche vers le bas s'affiche en regard du symbole de lien dans la zone de l'éditeur d'URL. Cliquez sur la flèche pour ouvrir un menu contenant une liste des URL que vous avez envoyées à vos contacts. Sélectionnez l'une de ces URL pour la transmettre à votre contact. Vous pouvez utiliser les touches fléchées pour vous déplacer dans la liste des URL : les touches fléchées haut et bas mettent en surbrillance l'URL suivante, les touches fléchées gauche ou droite la sélectionnent et l'insèrent dans le champ Transmettre l'URL.

Votre contact reçoit alors un message dans sa fenêtre de chat l'invitant à cliquer sur le lien que vous lui avez envoyé.

Facebook

Le canal Facebook vous permet de gérer les interactions avec des contacts et des membres de l'équipe sur ce service de réseau social populaire.

Vous devez être un utilisateur enregistré avant de pouvoir utiliser le site et créer un profil personnel, ajouter des amis, et échanger des messages, y compris des notifications automatiques lorsque des amis mettent leur profil à jour.

Les entreprises utilisent Facebook pour atteindre leurs clients cibles, choisissant leur audience par localisation, par âge et par intérêts. Les entreprises peuvent aussi promouvoir leur page Facebook ou site Internet, utiliser le bouton "J'aime" de Facebook pour augmenter leur influence publicitaire et créer une communauté autour de leur entreprise.

Remarque : vous ne pouvez pas annexer des fichiers ou des images dans vos commentaires.

Comment traiter une interaction Facebook ?



Lorsqu'une nouvelle interaction par Facebook entrante est acheminée vers votre poste de travail, un aperçu de l'interaction apparaît dans le coin inférieur droit de votre bureau.

Si vous acceptez l'interaction, la vue d'interaction Facebook entrante s'affiche avec le message original acheminé sur la marge de gauche, sous la barre d'interaction Facebook. Les commentaires ultérieurs sont intégrés sous le message original.

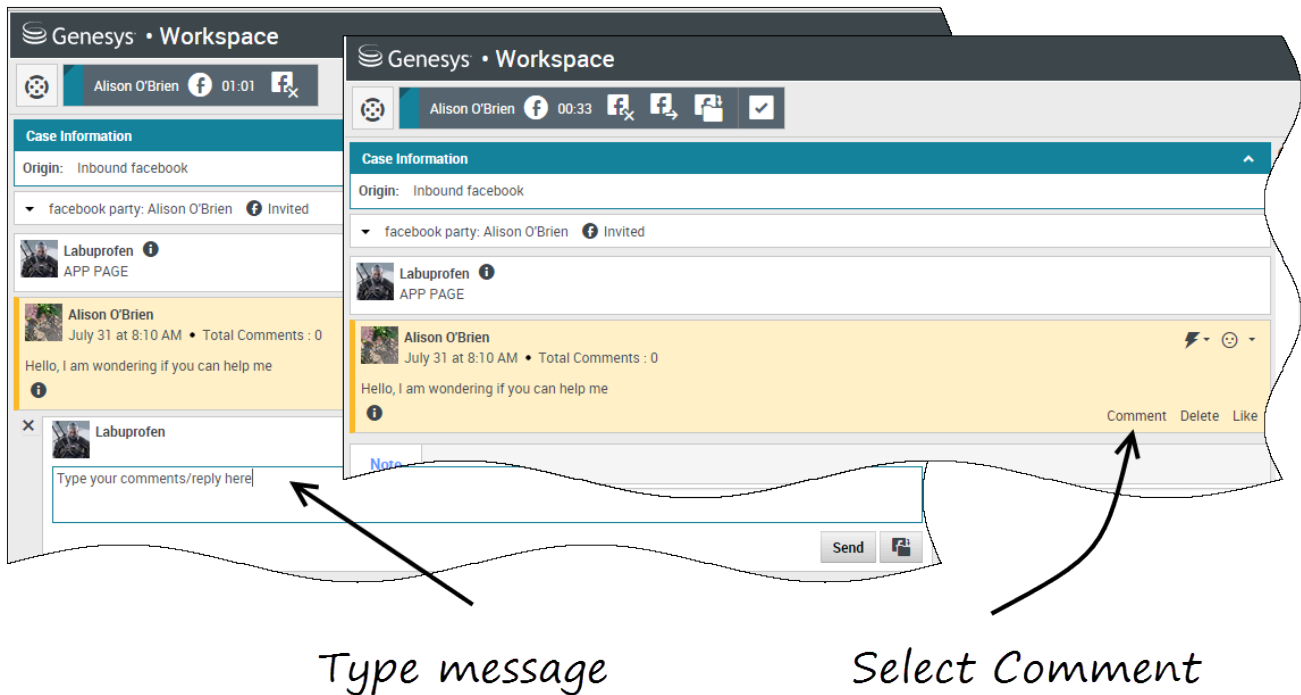
Pour afficher vos informations de contact Facebook, sélectionnez **Afficher infos** pour ouvrir l'onglet de profil d'utilisateur ou sélectionnez le nom d'utilisateur pour ouvrir la page Facebook contenant les informations du profil d'utilisateur.

Pour répondre au post original, cliquez sur **Commentaire** à droite du post. Votre commentaire est annexé au message et envoyé à votre contact Facebook.

Voici certaines actions que vous pouvez faire lors du traitement d'une interaction Facebook :

- Transférer l'interaction à quelqu'un d'autre au sein de votre entreprise.
- Lancer une conférence par chat avec vous-même, le client et un autre utilisateur dans votre entreprise.
- Démarrer une **consultation** vocale (contacts et cibles internes) ou par chat (cible interne uniquement).
- **Appeler** le contact ou lui **envoyer un e-mail**, si son numéro de téléphone ou son adresse e-mail sont dans la base de données des contacts. (Vous pouvez également lancer un appel ou envoyer un e-mail à partir de la zone de transcription en cliquant sur une adresse e-mail ou un numéro de téléphone.)
- **Répondre avec un autre canal média**, comme la voix ou l'e-mail.
- Répondre par une **Réponse standard**.
- Ajouter un **code de disposition** ou une **note**.
- Mettre fin à l'interaction et la marquer comme terminée.

Quelles actions pouvez-vous mener lors de l'affichage des commentaires ?

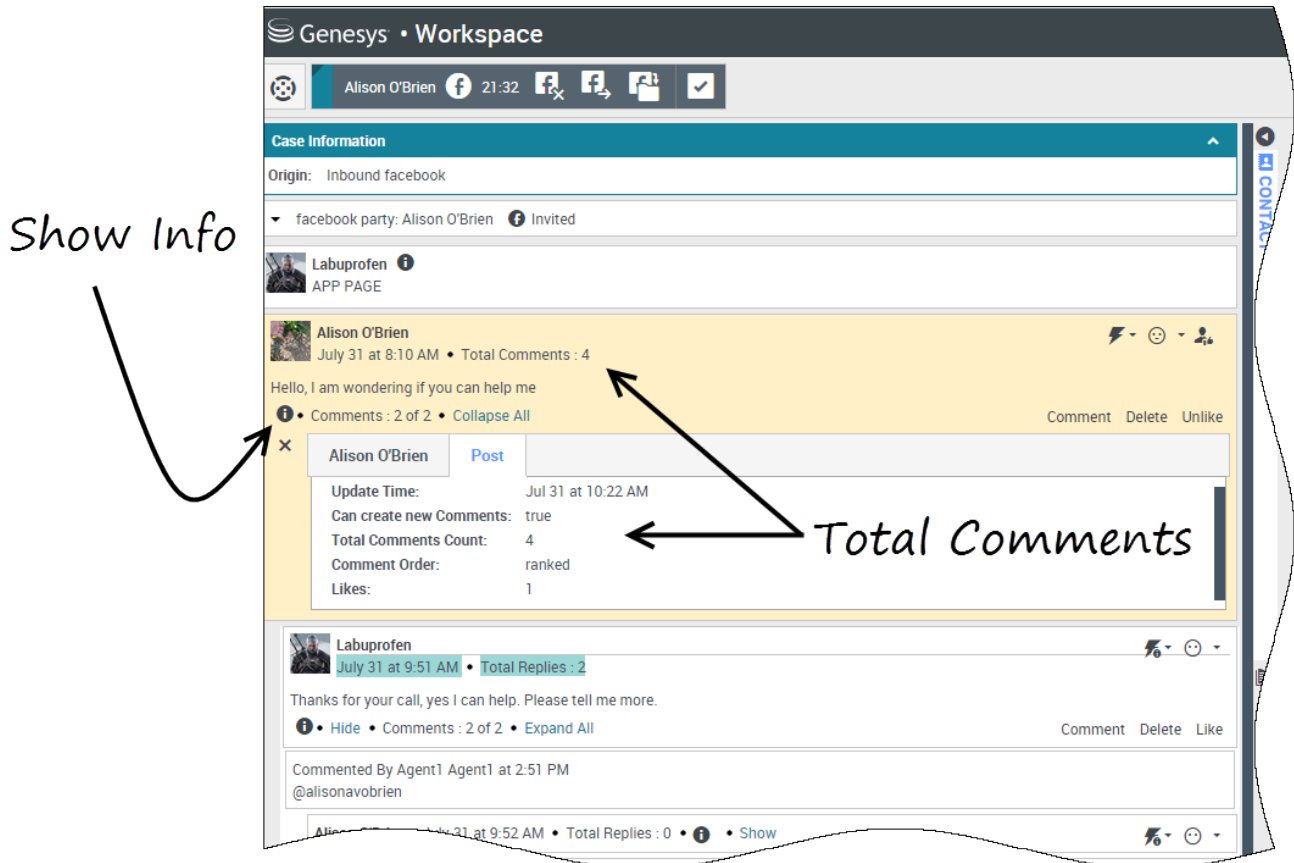


Vous pouvez répondre à votre contact Facebook. Sélectionnez "Commentaire" et tapez votre message dans la boîte de texte.

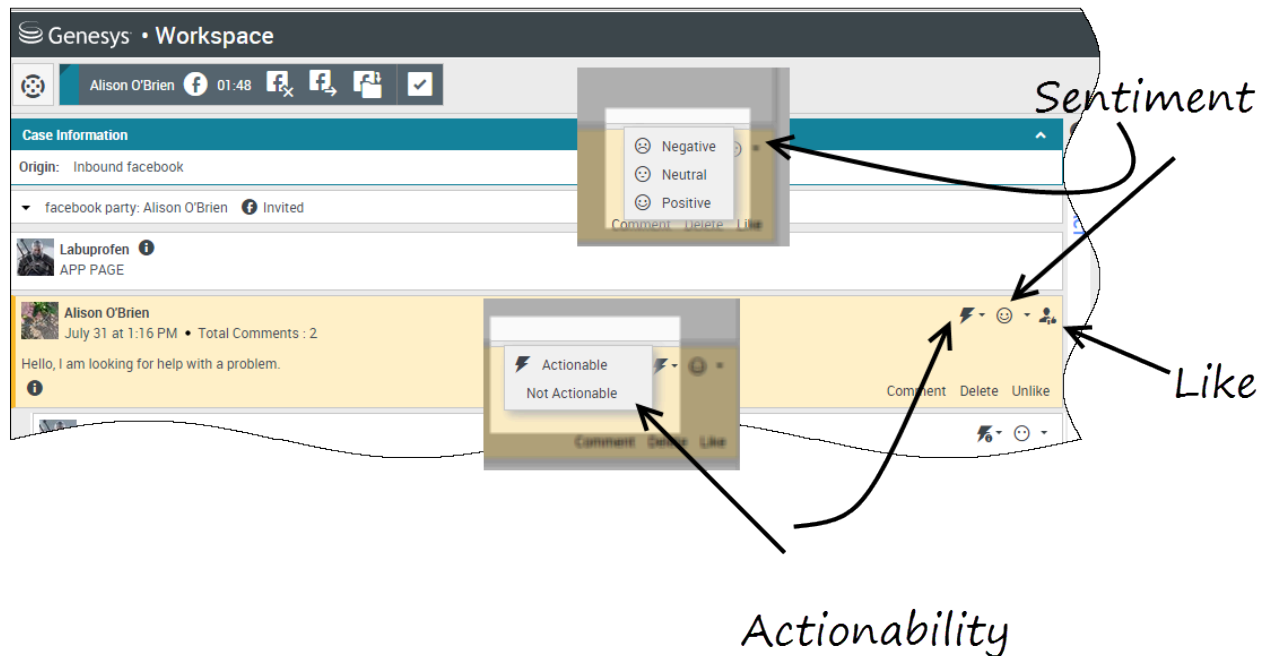
Sélectionnez le bouton **Montrer infos** pour ouvrir le profil d'utilisateur puis sélectionnez l'onglet **Post** pour voir le nombre total des commentaires. Le nombre total des commentaires apparaît aussi au-dessus du message d'origine. Votre administrateur détermine le nombre de commentaires à afficher par page. Si le nombre de commentaires dépasse le nombre déterminé, **Afficher la suite**

apparaît. Cliquez sur **Afficher la suite** pour voir les autres commentaires.

[+] Montrer davantage de captures d'écran.



Afficher la possibilité d'action et les sentiments



À l'arrivée d'une interaction par Facebook, vous pouvez voir les icônes **Possibilité d'action** et **Sentiment** pouvant présenter l'une des valeurs suivantes :

- **Possibilité d'action** — Action possible, non actionnable ou non déclaré.
- **Sentiment** — Peut être positif, négatif, neutre ou non déclaré.

Les messages Facebook concernés sont de couleur jaune et les non concernés sont affichés en gris. Les commentaires Facebook sont automatiquement étendus et colorés en jaune s'ils permettent l'action, et réduits et colorés en gris s'ils ne le permettent pas. Vous pouvez actualiser chaque icône de commentaire Facebook **Possibilité d'action** et **Sentiment**.

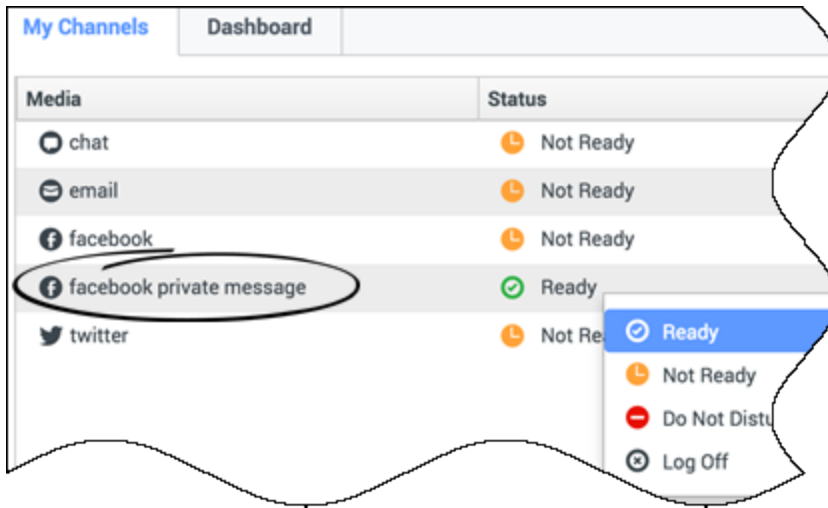
Si vous approuvez une interaction, cliquez sur **J'aime**.

Répondre aux commentaires

The screenshot shows the Genesys Workspace interface for a case. The case information indicates it is an inbound Facebook message. The main content is a Facebook post by Alison O'Brien from July 31 at 8:10 AM, with 4 total comments. The post text is "Hello, I am wondering if you can help me". Below the post are three comments: one from Labuprofen at 9:51 AM with 2 replies, and two from Alison O'Brien at 9:52 AM and 10:22 AM, both with 0 replies. The Labuprofen comment text is "Thanks for your call, yes I can help. Please tell me more." and the Alison O'Brien comments are "Thank you". Handwritten annotations include "Reply to original post" with an arrow pointing to the "Comment" button of the original post, and "Subsequent posts" with three arrows pointing to the "Comment" buttons of the three subsequent comments.

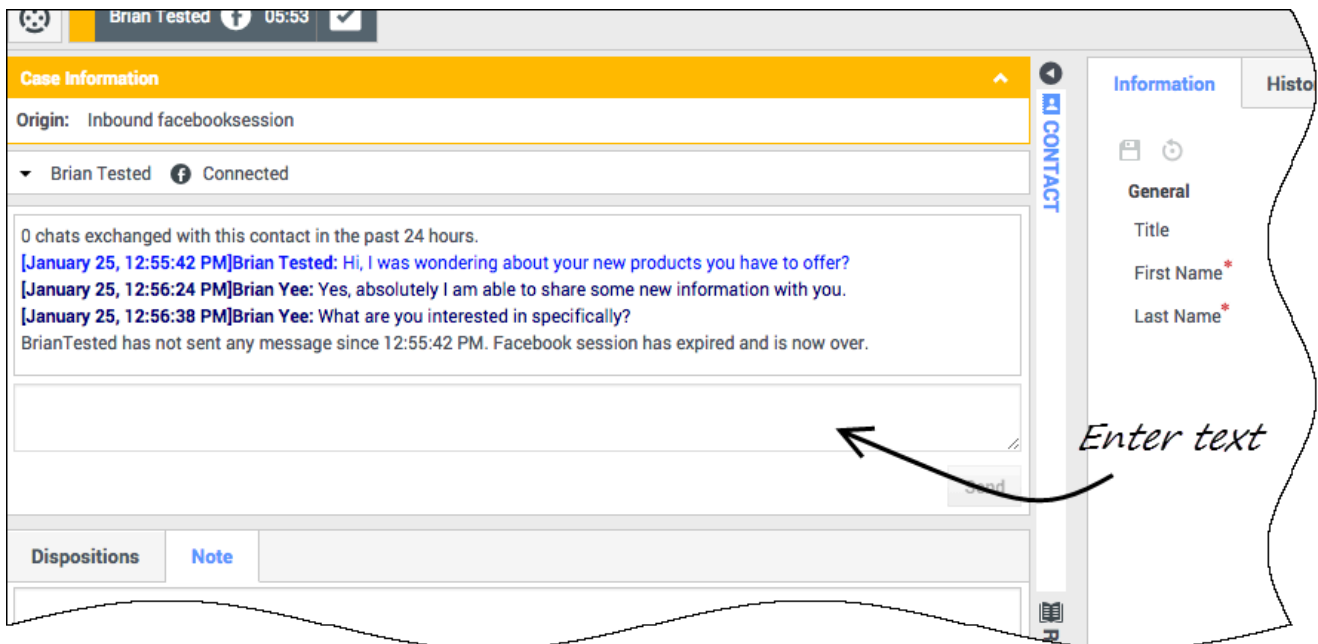
Vous pouvez répondre à la publication Facebook originale, ou à un commentaire Facebook. Les commentaires ultérieurs sont intégrés sous la publication originale. Sélectionnez le commentaire applicable, tapez votre réponse (vous pouvez couper et coller du texte), et sélectionnez **Envoyer**.

Répondre à un message privé : se connecter



Vous pouvez répondre à un message privé à partir d'un contact Facebook (mais vous ne pouvez pas envoyer de nouveaux messages privés). Pour ce faire, vous devez vous connecter à un canal spécial appelé **message privé Facebook**.

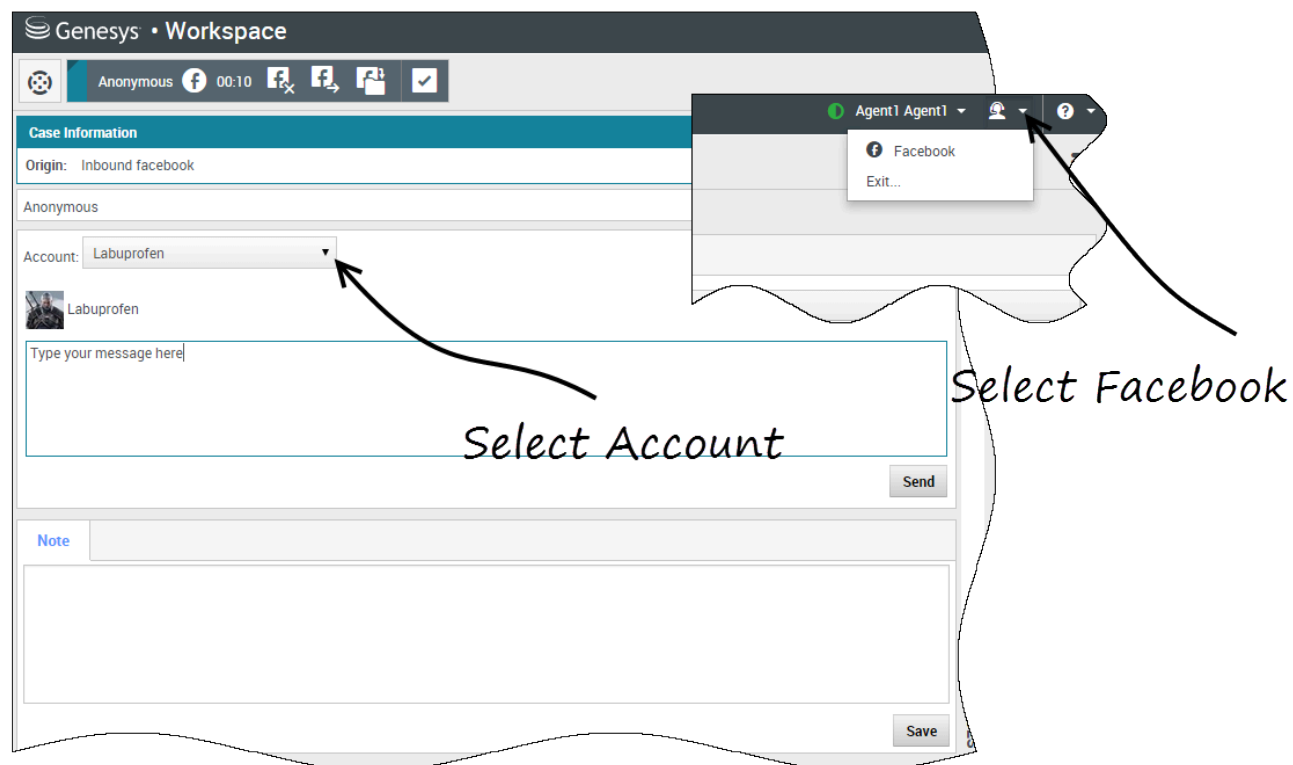
Répondre à un message privé : saisir votre réponse



Une fois que vous êtes connecté au canal **message privé Facebook**, vous pouvez accepter des interactions de message privé et y répondre d'une manière très similaire à celle dont vous traitez les

interactions par chat.

Publier sur Facebook



Vous pouvez publier une réponse sur la page de votre contact Facebook. Au départ du menu déroulant à côté de l'icône **Agent**, sélectionnez **Facebook**. Sélectionnez le compte sur lequel vous voulez poster. Tapez votre message et envoyez-le à votre contact.

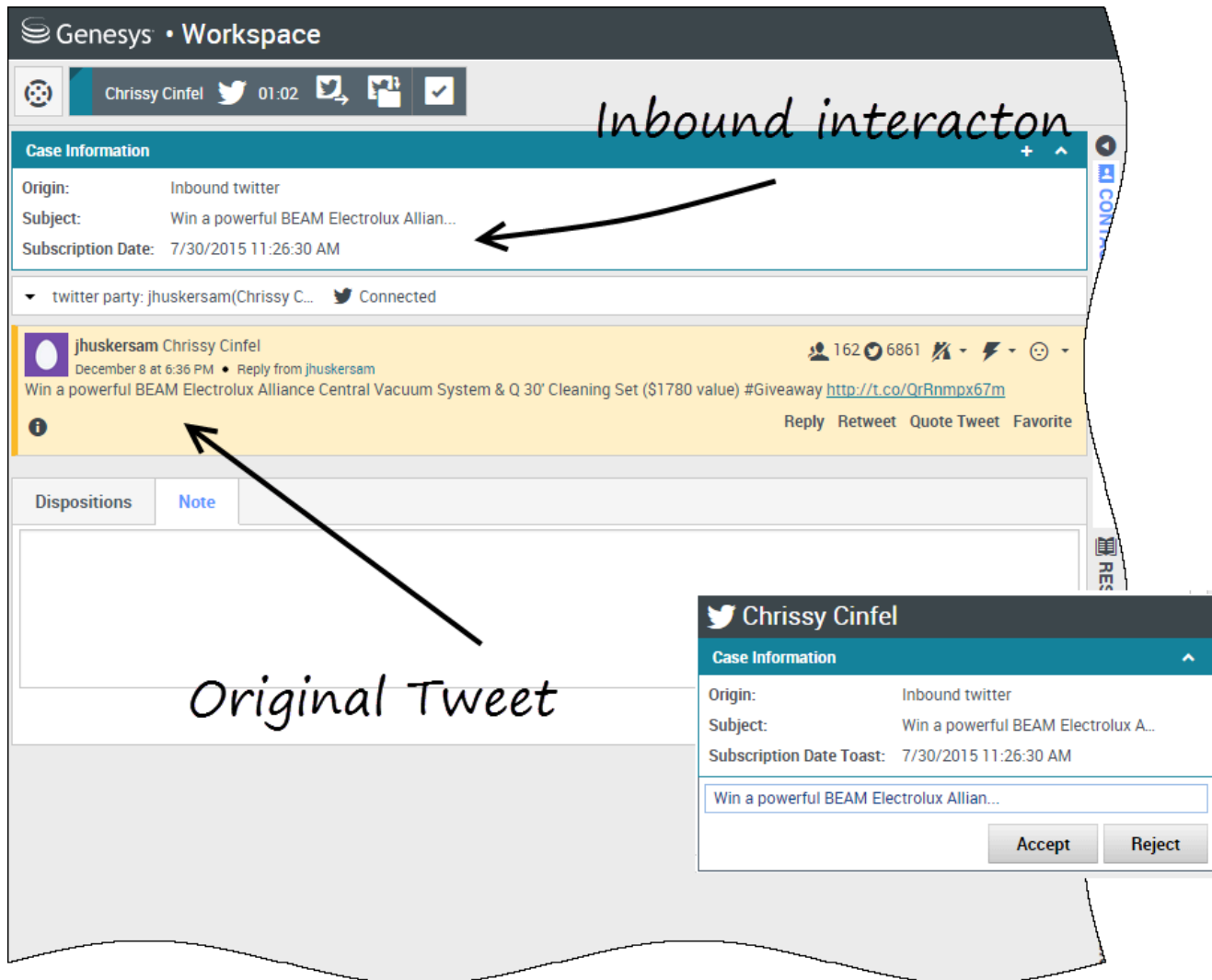
Twitter

Twitter est un réseau social en ligne populaire et un service de microblogging qui vous permet d'envoyer et de lire des messages textes appelés Tweets. Ces messages sont publiés sur le flux Twitter d'une personne, envoyés à ses abonnés et retrouvés sur Twitter par la fonction de recherche.

Twitter possède aussi une série de produits publicitaires pour aider les marques et les entreprises à promouvoir leur contenu dans l'expérience Twitter. Les entreprises peuvent utiliser des tweets pour atteindre les utilisateurs de Twitter selon leurs centres d'intérêt sur Twitter.

Remarque : vous ne pouvez pas joindre de fichiers ou d'images à vos commentaires.

Comment traiter une interaction Twitter ?



Lorsqu'une nouvelle interaction par Twitter entrante est acheminée vers votre poste de travail, un aperçu de l'interaction apparaît dans le coin inférieur droit de votre bureau.

Si vous acceptez, la vue d'interaction Twitter entrante s'affiche et le tweet original acheminé apparaît sur la marge de gauche, sous la barre d'interaction Twitter.

Sélectionnez **Répondre**, ou la flèche vers le bas après **Répondre**.

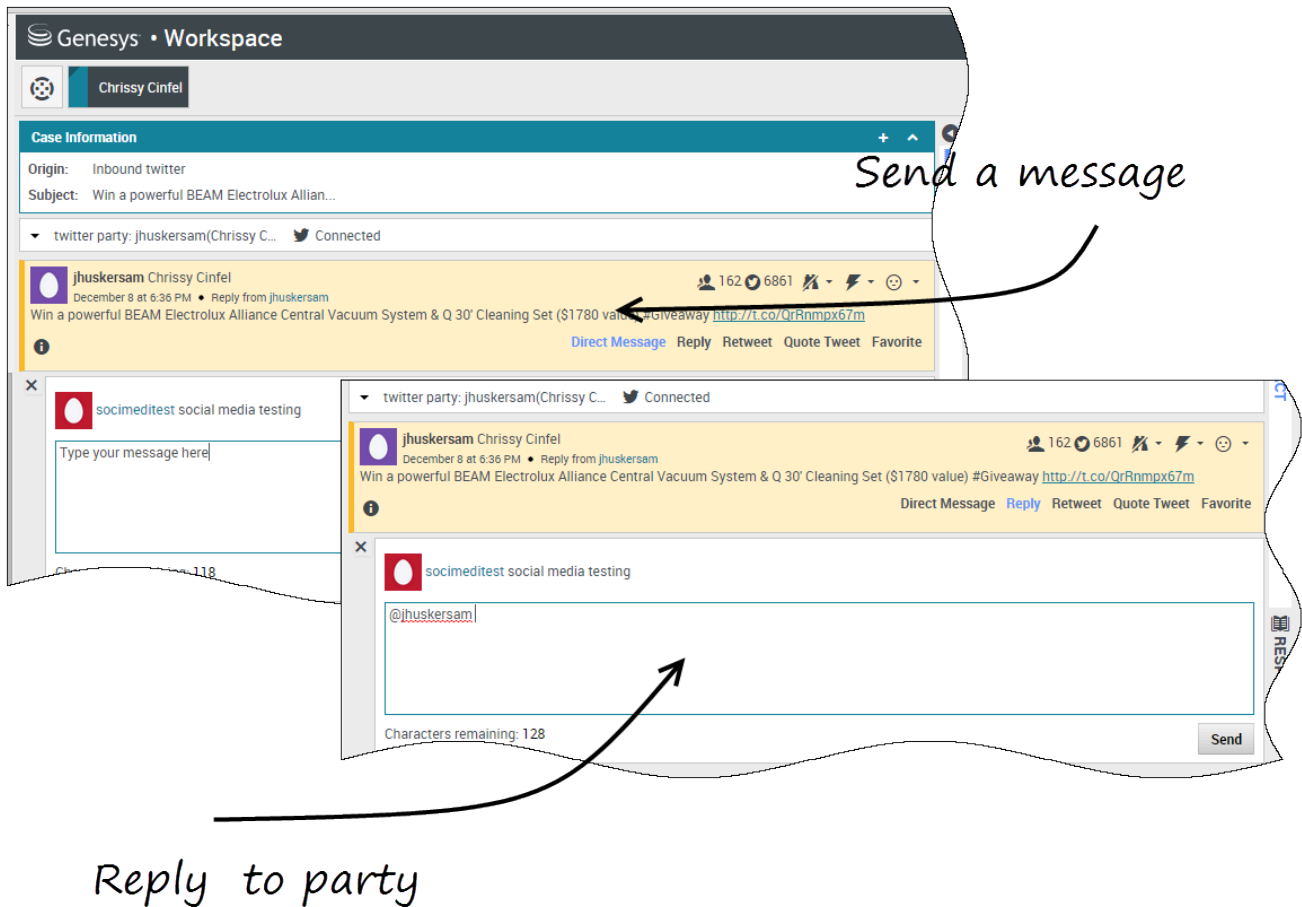
Votre message est envoyé au contact sur Twitter. Votre message est également ajouté dans la zone de transcription de la vue d'interaction par Twitter.

Pour afficher les informations de profil du contact Twitter, sélectionnez l'icône **Afficher Info** ou cliquez sur le nom d'utilisateur pour ouvrir la page Twitter contenant les informations de profil de l'utilisateur.

Voici certaines actions que vous pouvez faire lors du traitement d'une interaction Twitter :

- Transférer l'interaction à quelqu'un d'autre au sein de votre entreprise.
- Lancer une conférence par chat avec vous-même, le client et un autre utilisateur dans votre entreprise.
- Démarrer une **consultation** vocale (contacts et cibles internes) ou par chat (cible interne uniquement).
- **Appeler** le contact ou lui **envoyer un e-mail**, si son numéro de téléphone ou son adresse e-mail sont dans la base de données des contacts. (Vous pouvez également lancer un appel ou envoyer un e-mail à partir de la zone de transcription en cliquant sur une adresse e-mail ou un numéro de téléphone.)
- **Répondre avec un autre canal média**, comme la voix ou l'e-mail.
- Répondre par une **Réponse standard**.
- Ajouter un **code de disposition** ou une **note**.
- Mettre fin à l'interaction et la marquer comme terminée.

Envoyer un message à votre contact Twitter



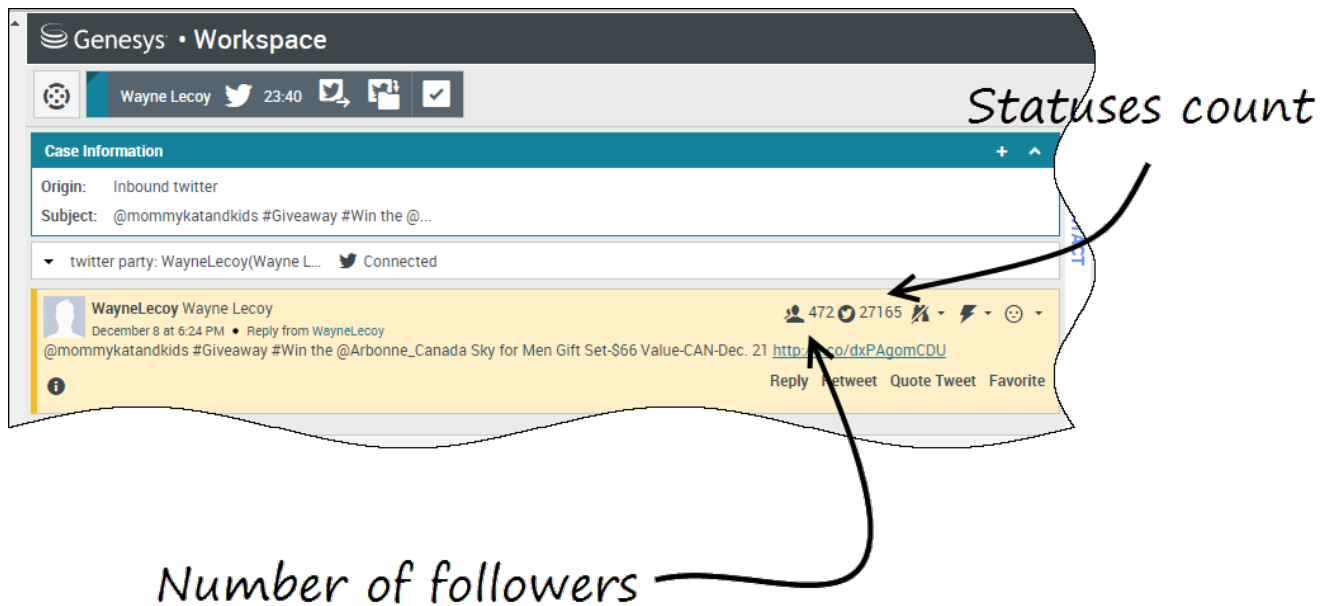
Sélectionnez **Message direct** et tapez votre message dans la fenêtre de message pour envoyer un message à votre contact Twitter uniquement.

Important

Vous pouvez uniquement envoyer un message direct à un contact qui vous suit.

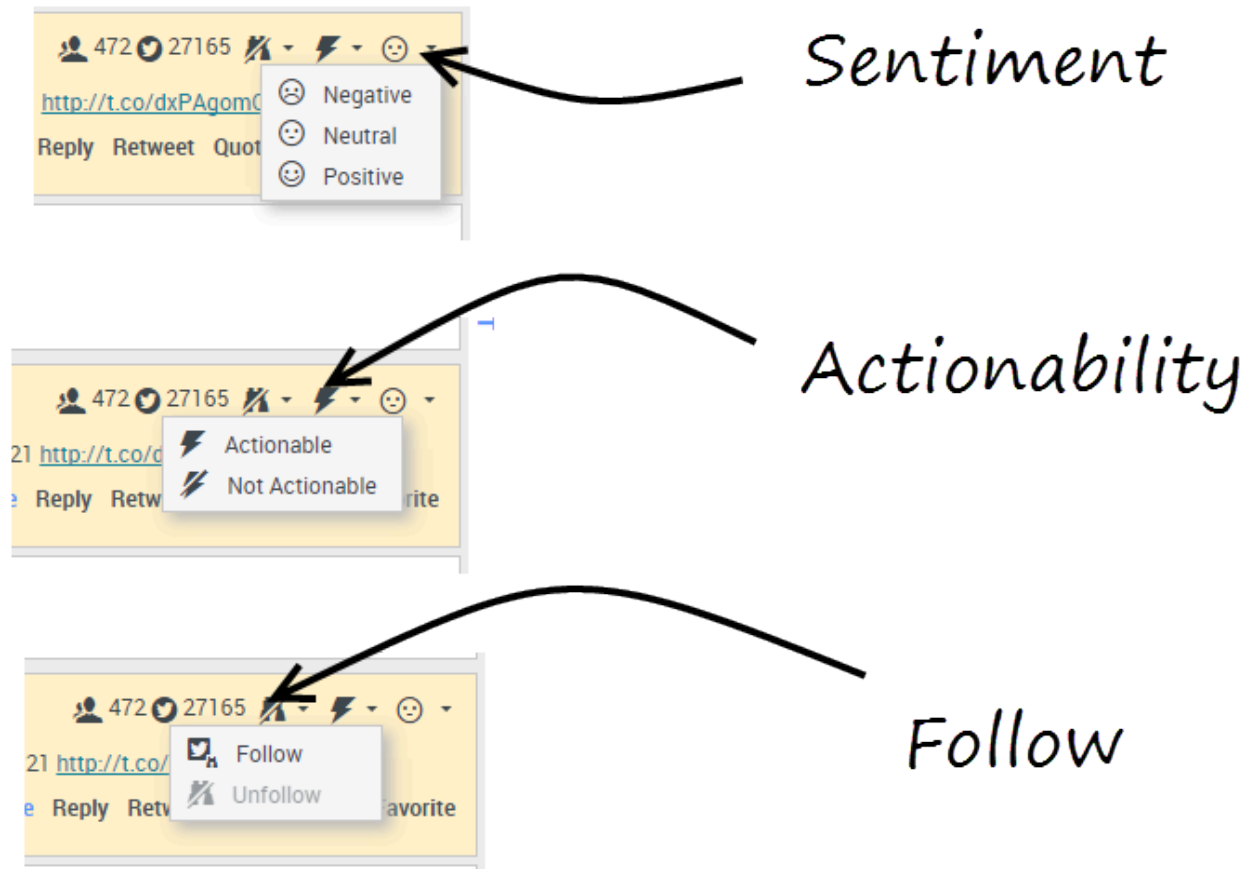
Ou bien, vous pouvez envoyer une réponse à l'interaction originale que tout le monde peut voir. Les mentions sont automatiquement insérées dans les réponses. Le signe @ est utilisé pour appeler les noms d'utilisateur dans des Tweets, comme ceci : Salut @JoeBelow ! Lorsqu'un nom d'utilisateur est précédé du signe @, il devient un lien vers le profil d'un contact Twitter.

Afficher le nombre de tweets et d'abonnés du contact Twitter



Le nombre qui suit l'icône **Nombre d'états** indique le nombre de tweets de l'utilisateur. Vous pouvez voir aussi le nombre d'abonnés de l'utilisateur.

Afficher la possibilité d'action et les sentiments

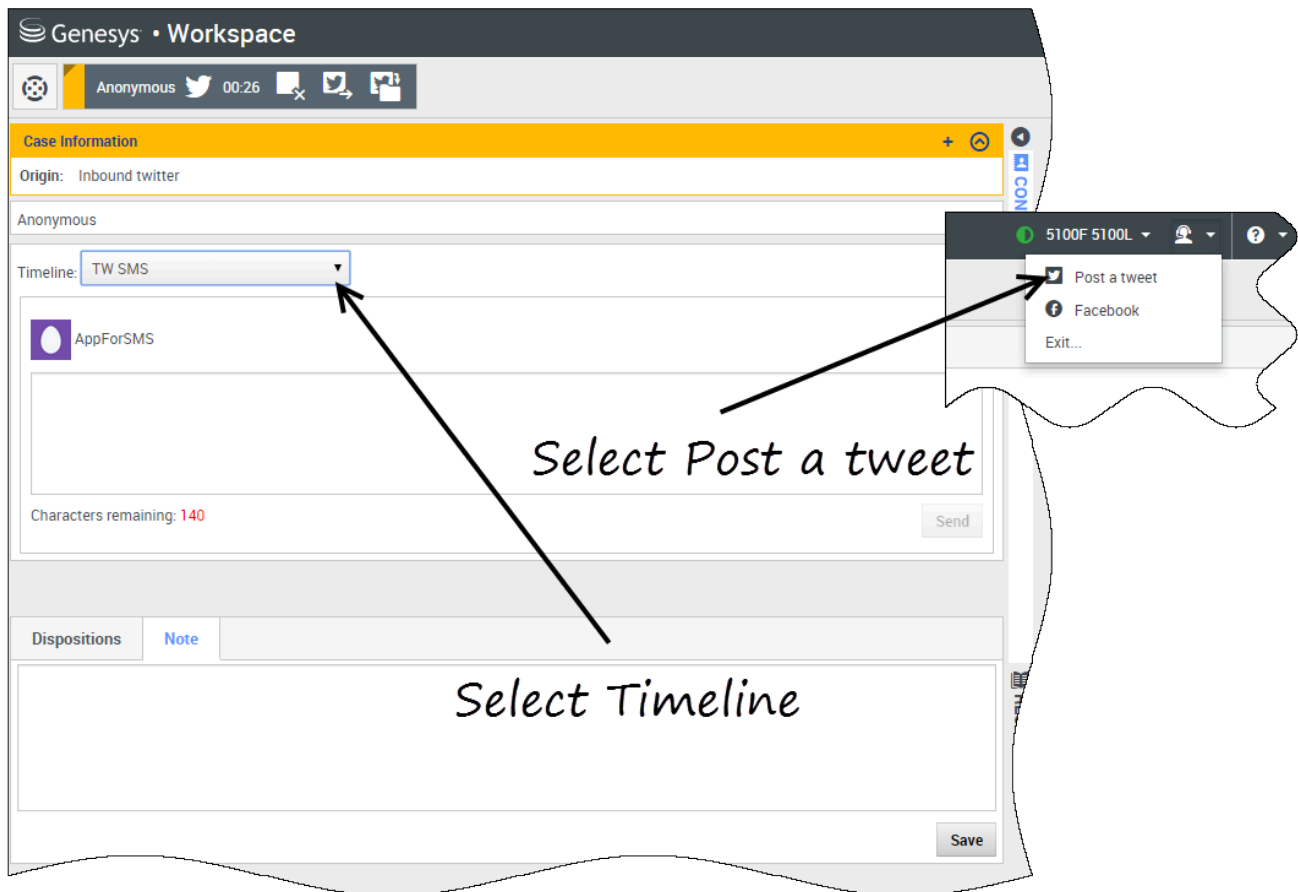


À l'arrivée d'une interaction par Twitter, vous pouvez voir les icônes **Possibilité d'action** et **Sentiment** pouvant présenter l'une des valeurs suivantes :

- **Possibilité d'action** — Action possible, action pas possible, non déclaré.
- **Sentiment** — Peut être positif, négatif, neutre ou non déclaré.

Vous pouvez devenir abonné ou arrêter de suivre l'auteur d'un message Twitter. Sélectionnez le bouton **Abonné** pour ne plus suivre ce compte.

Publier sur Twitter



Vous pouvez publier un tweet sur la page de votre contact Twitter. Au départ du menu déroulant à côté de l'icône **Agent**, sélectionnez **Poster un tweet**. Sélectionnez le journal sur lequel vous voulez publier le tweet. Tapez votre message et envoyez-le à votre contact.

Éléments de travail



Les éléments de travail sont des documents qui peuvent vous être adressés en vue d'être traités. Il peut s'agir d'un large éventail de types de médias, tels que des télécopies ou des PDF, que vous pouvez être amené à visualiser tandis que vous traitez des interactions d'un autre type, telles que des e-mails.

La fenêtre Interaction de type élément de travail permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter un élément de travail.

Comment traiter un élément de travail ?

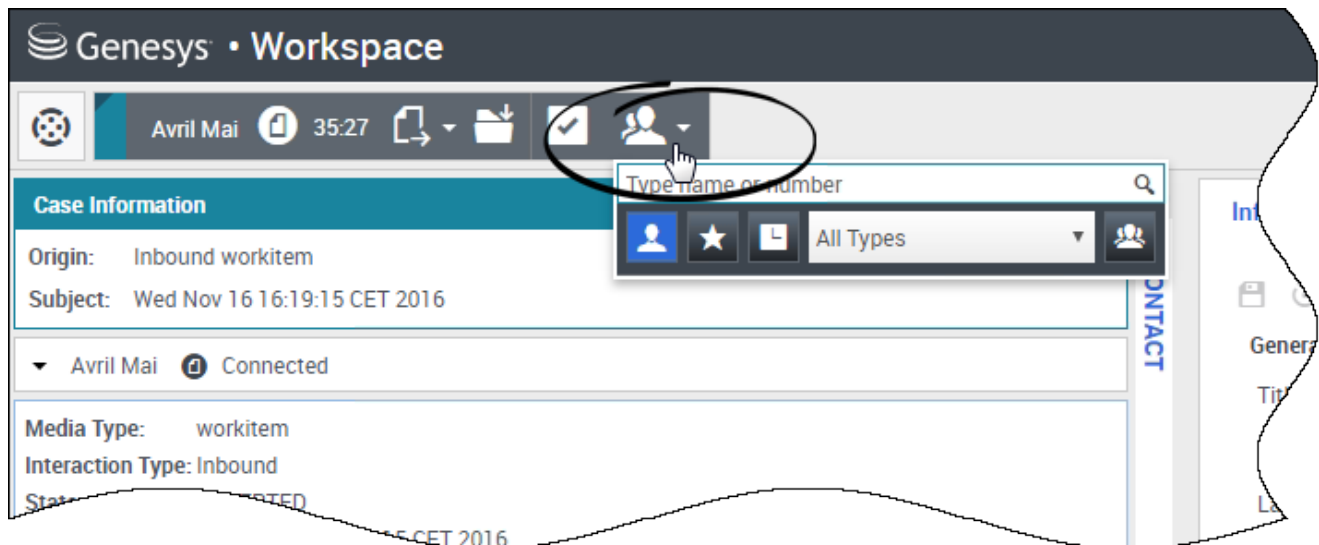
[Link to video](#)


Actions typiques que vous pouvez effectuer avec un élément de travail :

-  pour transférer l'élément de travail à un autre agent.
-  pour l'enregistrer dans votre **corbeille**.
- Afficher les données de contexte associé.
- Ajouter une note ou un code de disposition.
- Marquer comme terminé.

Regarder la vidéo pour voir ce qui se passe lorsqu'un élément de travail arrive à un poste de travail.


Comment obtenir de l'aide avec un élément de travail ?



- Consultez les données de contexte associées pour obtenir des informations utiles pour vous.
- **Appeler le contact**, si votre site possède cette fonctionnalité et si son numéro est disponible dans votre liste de contacts.
-  pour démarrer une **consultation** avec un collègue.

Si vous transférez l'élément de travail à quelqu'un d'autre, vous pouvez ajouter vos propres notes ou instructions pour que cette personne les reçoive.

Transfert d'un élément de travail

Pour transférer un élément de travail que vous avez accepté, cliquez sur le bouton **Transfert d'élément de travail** () disponible. Sélectionnez une cible de transfert. La cible doit être configurée de manière à recevoir des interactions du type de l'élément de travail. Sélectionnez **<Transférer type>d'élément de travail**.

Si la cible accepte l'interaction, la fenêtre de l'interaction se ferme sur votre Bureau.

Si la cible refuse l'interaction, la fenêtre d'interaction s'ouvre à nouveau sur votre Bureau et un message d'erreur s'affiche pour vous en informer.

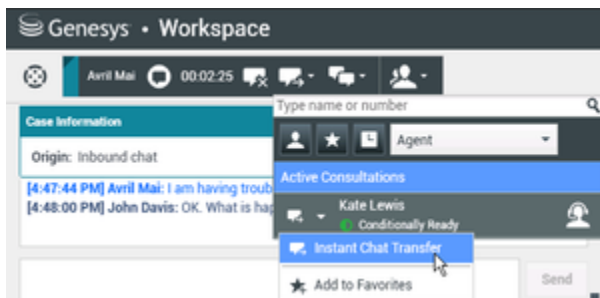
Fusion de canaux différents dans une seule conversation

La puissance de l'expérience client de Workspace réside dans la fusion de plusieurs canaux dans une seule conversation.

Vous pouvez **chatter** avec un contact en ligne, tout en discutant ensemble par **téléphone** et en composant un message **e-mail** pour envoyer des informations par écrit !

Vous pouvez avoir une conférence avec un contact et une autre personne de votre entreprise et en même temps envoyer des **messages instantanés** à la personne de votre entreprise.

Lorsque vous conseillez une autre personne de votre entreprise, Team Communicator affiche une liste de vos consultations actives pour vous permettre de choisir rapidement la personne à transférer ou à intégrer à une conférence, ou la personne à qui adresser un type différent de consultation (voix ou Chat).



Team Communicator affiche les consultations actives

Cet article montre plusieurs cas d'utilisation pour la fusion de canaux (omnicanal) que vous pouvez utiliser pour améliorer l'expérience client (CX).

[+] Guide sur les combinaisons de fusions des médias

Le tableau **Sélection de fusions de médias disponibles par type d'interaction** répertorie quelques-unes des combinaisons de fusions de médias disponibles dans chaque canal de média, y compris les consultations. Le tableau **Types de consultations et types de consultations de fusion disponibles par type d'interaction** répertorie les combinaisons de fusions de médias disponibles pour chaque type de média de consultation.

Sélection de fusions de médias disponibles par type d'interaction

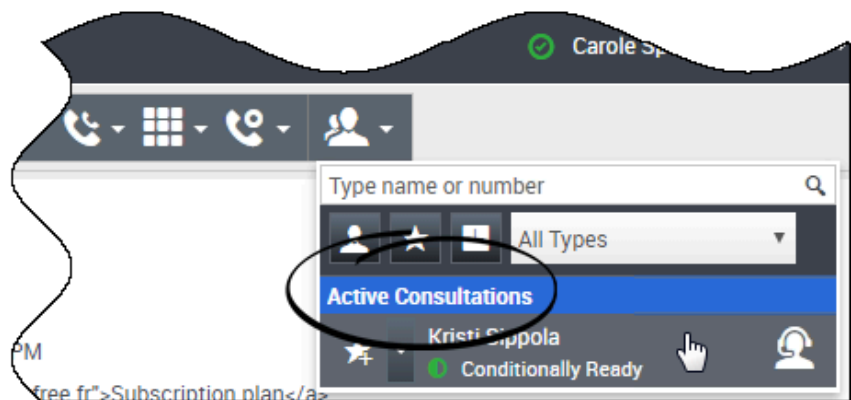
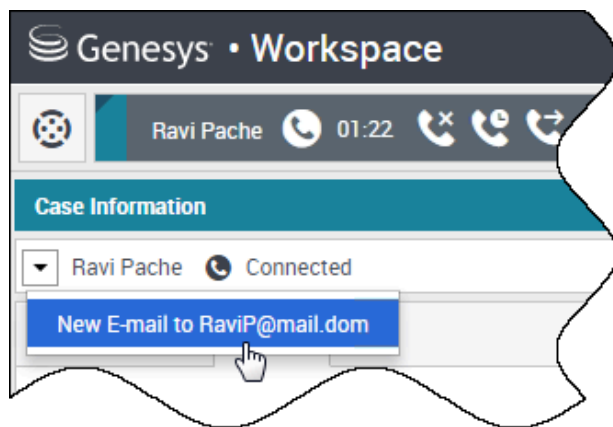
Interaction	Fusion des médias et consultation
Voix (contact)	Consultation vocale
	Consultation par messagerie instantanée
Voix (cible interne)	Consultation vocale
	Consultation par messagerie instantanée

Interaction	Fusion des médias et consultation
Messagerie instantanée (cible interne)	Voix (cible interne)
E-mail (entrant provenant d'un contact)	Voix
	Consultation vocale
	Consultation par messagerie instantanée
E-mail (sortant vers un contact)	Voix
	Consultation vocale
	Consultation par messagerie instantanée
Chat	Voix
	Consultation vocale
	Consultation par messagerie instantanée
	Consultation par chat

Types de consultations et types de consultations de fusion disponibles par type d'interaction

Interaction	1re consultation	1re consultation de transition	2e consultation de transition
Voix	Consultation vocale	Consultation par messagerie instantanée	X
E-mail	Consultation vocale	Consultation par messagerie instantanée	X
	Consultation par messagerie instantanée	Consultation vocale	X
Chat	Consultation vocale	Consultation par messagerie instantanée	Consultation du Chat
		Consultation du Chat	Consultation par messagerie instantanée
	Consultation par messagerie instantanée	Consultation vocale	Consultation du Chat
		Consultation du Chat	X
	Consultation du Chat	Consultation vocale	Consultation par messagerie instantanée
		Consultation par messagerie instantanée	Consultation vocale

Fusion d'un média dans un autre



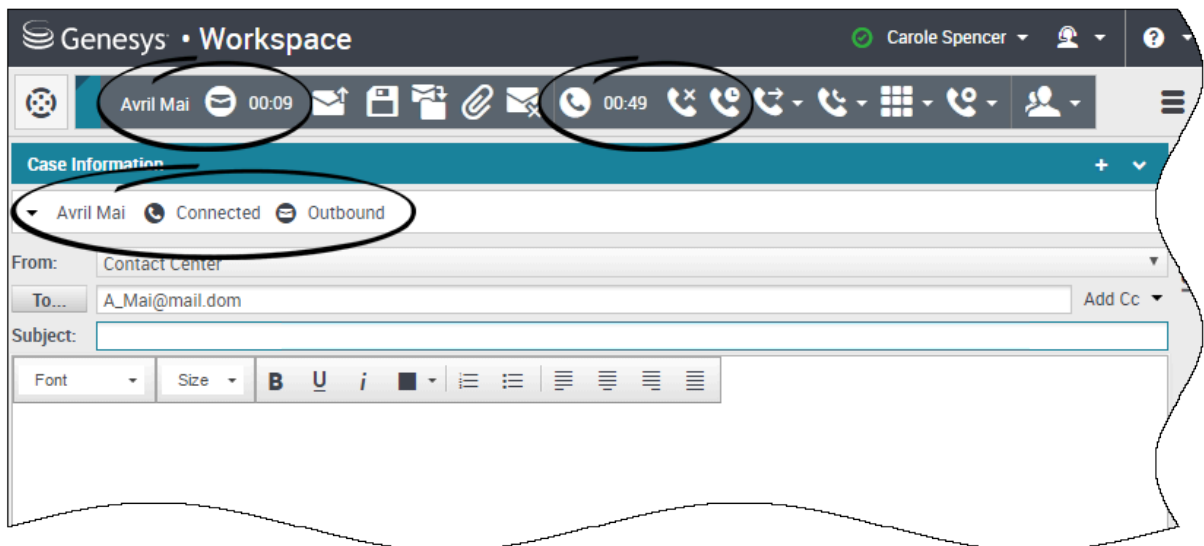
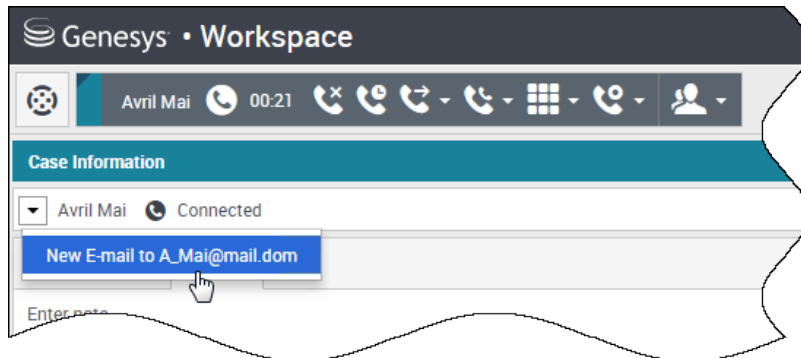
Quand vous traitez un appel, un chat ou un e-mail, il est facile d'ajouter un nouveau type de média à une conversation mixte.

Cliquez sur ce bouton pour ouvrir le menu Action à côté du nom de l'interlocuteur.

Le menu Action affiche les canaux de médias disponibles pour la fusion.

Team Communicator propose un menu Action pour chaque interlocuteur que vous conseillez.

Fusion d'une interaction par e-mail avec une interaction vocale



Vous pouvez envoyer un e-mail à la personne à qui vous parlez au téléphone, et ce, en pleine conversation. Vous pouvez également faire le contraire : appeler un contact à partir de la nouvelle fenêtre d'e-mail sortant pendant que vous écrivez votre e-mail.

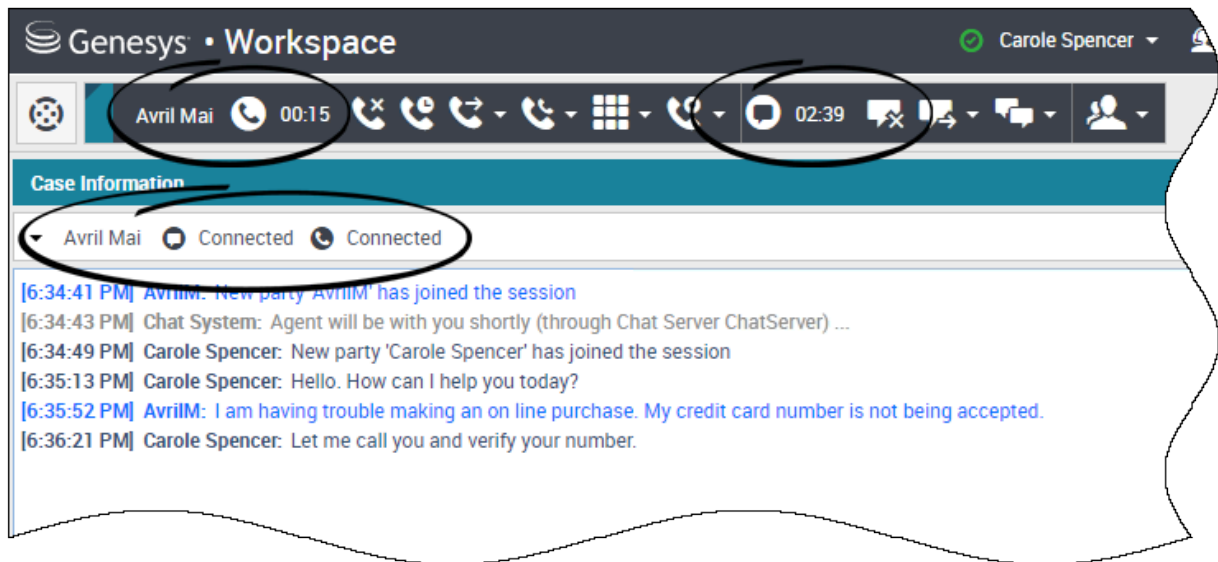
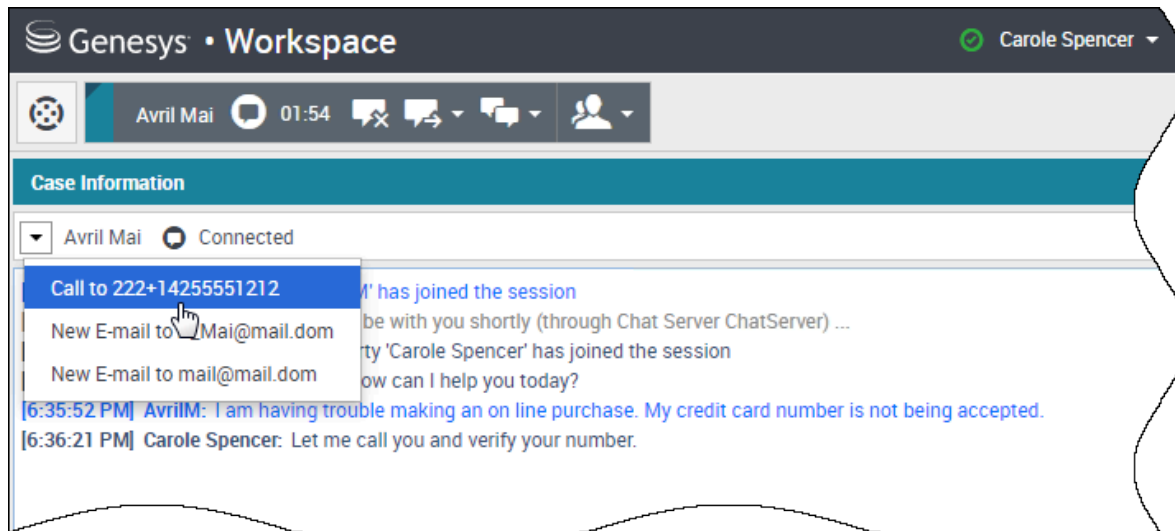
Cliquez sur le menu Action relatif à l'interlocuteur pour l'ouvrir et sélectionnez le type d'interaction que vous souhaitez démarrer.

Si le contact a plusieurs adresses e-mail, vous pouvez confirmer, lors de l'appel, l'adresse à utiliser.

La nouvelle interaction par e-mail s'ouvre dans la vue de l'interaction vocale.

Si l'adresse ne figure pas dans la base de données des contacts, utilisez Team Communicator pour lancer une nouvelle interaction par e-mail en entrant l'adresse e-mail dans le champ de recherche de Team Communicator. Dans ce cas, le nouvel e-mail est ouvert dans une vue distincte, pas dans la vue d'interaction vocale ; toutefois, votre appel ne sera pas interrompu.

Fusion d'une interaction vocale avec une interaction par Chat



Vous pouvez appeler un contact avec qui vous interagissez par Chat, mais vous ne pouvez pas démarrer un chat avec un contact que vous avez au téléphone.

Au cours d'un chat avec un contact, il se peut que vous ayez besoin de l'appeler. Utilisez le menu Action relatif à l'interlocuteur pour sélectionner l'un des numéros de téléphone du contact enregistrés dans la base de données des contacts.

La nouvelle interaction vocale s'ouvre dans la vue de l'interaction par Chat.

Fusion des interactions vocales internes avec des interactions de messagerie instantanée internes

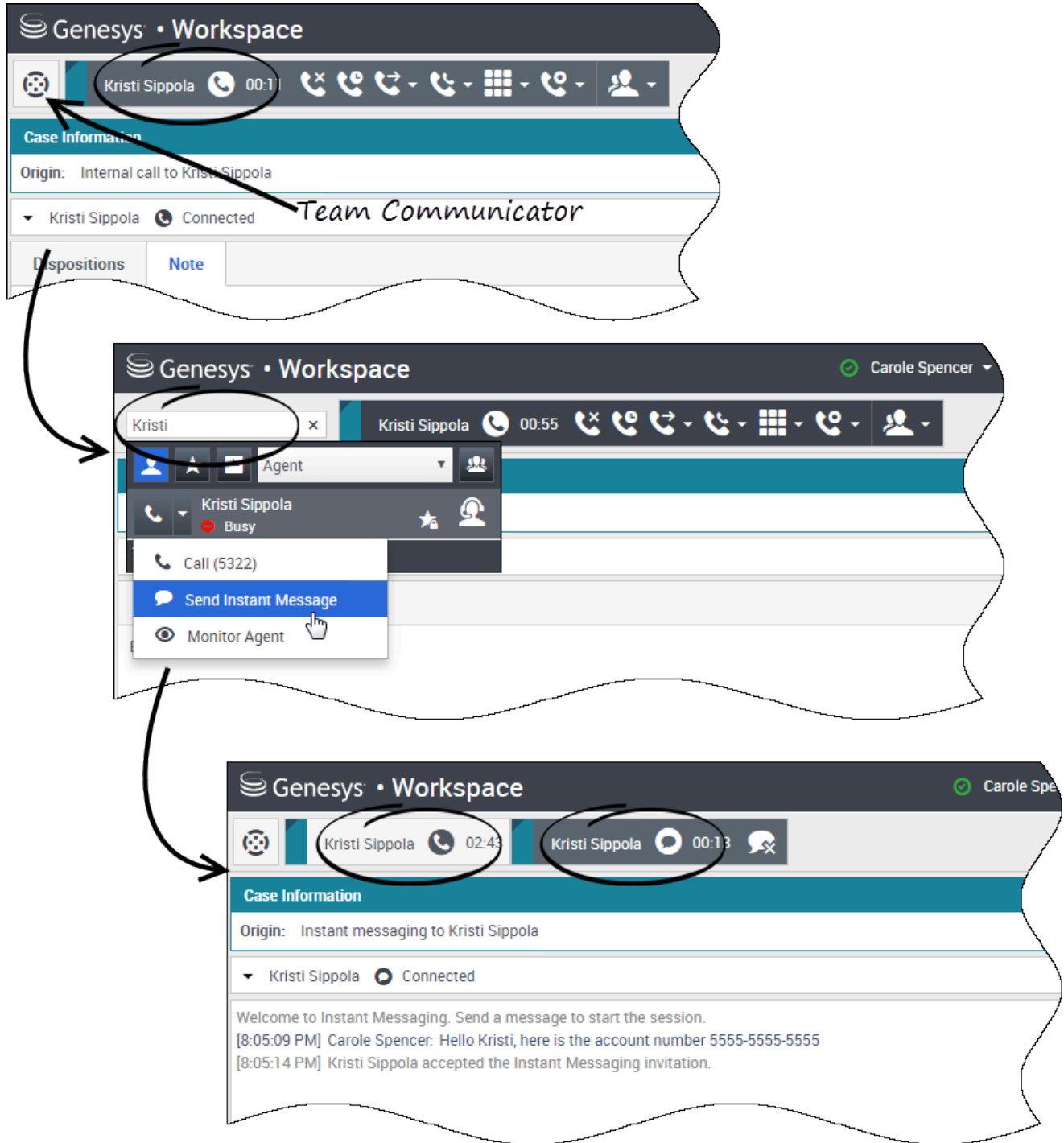
Workspace vous permet de fusionner les médias pendant des interactions internes, que vous téléphoniez à un agent, ou que vous conseilliez un autre interlocuteur pendant que vous traitez une interaction avec un contact. Vous pouvez ajouter différents médias dans vos interactions internes.

Pour ajouter un message instantané à votre appel de consultation vocale ou votre appel vocal interne, utilisez **Team Communicator** et envoyez un message instantané à votre interlocuteur ou appelez-le. En ce moment, le menu Action relatif à l'interlocuteur n'est pas pris en charge.

Les sections suivantes montrent comment combiner voix et MI dans vos conversations internes :

- Fusionner une MI interne avec une interaction vocale interne active
- Fusionner une consultation par MI interne avec une consultation vocale interne active
- Fusionner une consultation vocale avec une consultation par MI

Fusionner une MI interne avec une interaction vocale interne active



Vous pouvez ajouter une interaction par MI interne à une interaction vocale interne active et gérer les deux en même temps.

Pendant un appel avec un membre de votre entreprise, vous pouvez souhaiter lui envoyer un message instantané, peut-être pour lui fournir un numéro de compte, un nom, un numéro de téléphone, etc.

Pour ajouter une interaction par MI à votre conversation, tapez le nom, le numéro de téléphone ou d'autres informations dans le champ Team Communicator pour rechercher la personne qui vous intéresse. Lorsque vous trouvez son nom, sélectionnez Envoyer un message instantané.

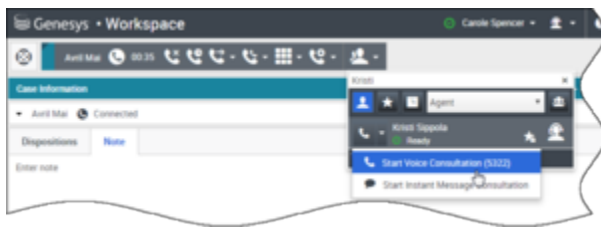
Tapez quelque chose dans le champ de texte de la messagerie instantanée et cliquez sur **Envoyer** pour démarrer la conversation.

Fusionner une consultation par MI interne avec une consultation vocale interne active

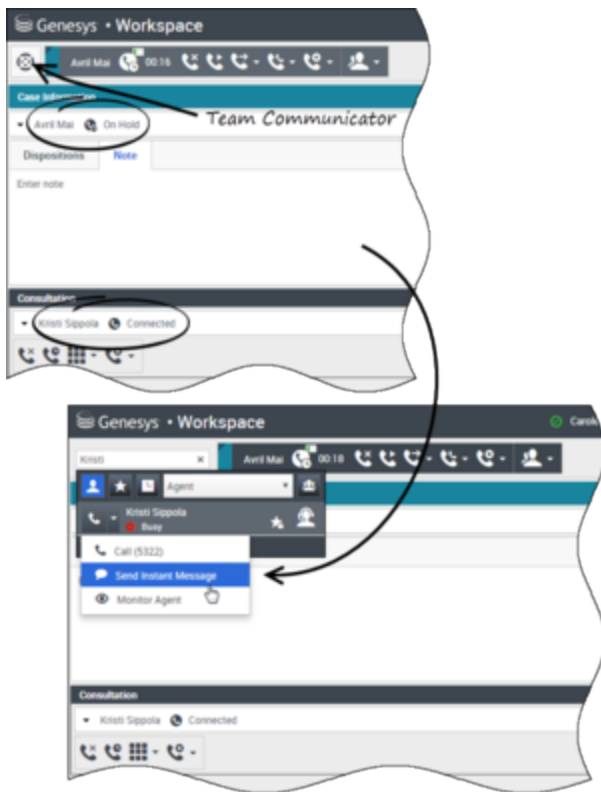
Vous pouvez ajouter une **consultation par MI** interne à une **consultation vocale** interne active et gérer les deux en basculant d'une interaction à l'autre.

Pendant un appel avec un contact, vous pouvez souhaiter lancer une consultation vocale puis la fusionner avec une consultation par MI.

Commencez par démarrer une consultation vocale avec un membre de votre entreprise.



Une fois que vous vous connectez à la personne que vous conseillez, ouvrez **Team Communicator** pour démarrer une messagerie instantanée avec cette même personne (ou une autre personne).



Vous pouvez basculer entre votre appel avec votre client, votre consultation vocale et votre consultation par MI avec la personne de votre entreprise.




Contacts

Les contacts peuvent être des membres d'équipe ou des clients, et sont stockés dans l'annuaire des contacts. Dans l'annuaire des contacts, vous pouvez appeler un contact ou lui envoyer un e-mail, gérer les informations de profil d'un contact (telles que son nom, numéro de téléphone, adresse e-mail) et revoir les interactions passées avec un contact particulier.

Où sont mes contacts ?

[Link to video](#)

Il existe différentes façons d'accéder à vos contacts :

- Ouvrez votre annuaire des contacts en sélectionnant **Annuaire des contacts** dans le menu Vues d'appui. Cette rubrique contient tous vos contacts, tels que les membres de l'équipe, les clients et les contacts extérieurs.
- Utilisez le service **Team Communicator** pour entrer rapidement en contact avec un membre de l'équipe, un favori ou un contact récent. Cet outil est accessible depuis la barre de recherche **Entrer un nom ou un numéro** dans la partie supérieure de l'écran (ou en cliquant sur le bouton , si vous travaillez avec une interaction).


Regardez la vidéo pour voir une présentation de l'annuaire des contacts.

Comment rechercher un contact dans l'annuaire des contacts ?

[Link to video](#)

La façon la plus simple est d'utiliser l'option **Recherche rapide**.

Commencez par saisir un nom, un numéro de téléphone ou une adresse e-mail dans le champ **Recherche rapide** et les résultats correspondants sont renvoyés dans la liste **Contact**.

Personnalisez les résultats de la recherche à l'aide de  pour basculer entre la grille et la liste, ou cliquez sur les en-têtes pour trier par colonne (liste uniquement).

Regardez la vidéo pour voir comment vous pouvez effectuer une recherche dans l'annuaire et personnaliser les résultats.

Quelle est la différence entre la vue Liste et la vue Grille ?

L'annuaire des contacts utilise deux types de modes de recherche pour trouver des contacts dans la base de données de contact.

- Vue Liste — recherche dans chaque champ de la base de données de contact les mots clés que vous spécifiez et affiche une liste non triée de tous les contacts dans la base de données qui correspondent aux critères de recherche.
- Vue Grille — recherche dans chaque champ de la base de données de contacts l'expression que vous spécifiez et affiche une liste d'enregistrements dans lesquels au moins un champ contenait l'expression de recherche.

Voir ci-dessous pour plus d'informations sur ces vues.

Liste

Cliquez sur le bouton **Afficher les contacts sous forme de liste** () pour afficher l'**Annuaire des contacts sous forme de liste**.

Il s'agit d'une liste non triée de tous les contacts figurant dans la base de données qui correspondent aux critères de recherche.

La recherche par « mots-clés » recherche dans les champs de la base de données (nom, numéro de téléphone, adresse e-mail ou autre critère) des contacts ou le ou les mots indiqués dans le champ de recherche. Le moteur de recherche essaie de trouver *au moins l'un* des mots de chaque champ définis dans les critères de recherche (autorisés par votre administrateur pour la Recherche rapide ou ceux que vous avez spécifiés manuellement pour la Recherche avancée) dans la base de données en utilisant le mode de correspondance sélectionné « Commence par » pour rechercher les mots-clés fournis.

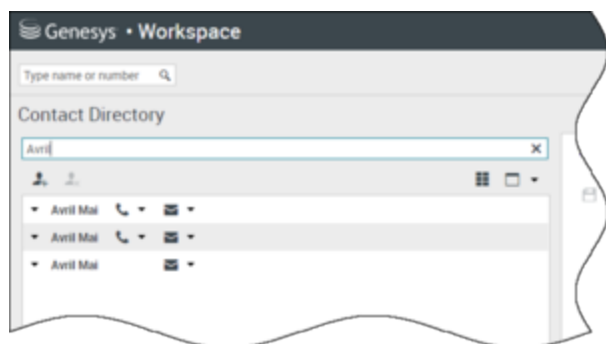
Exemples :

- Une recherche rapide qui utilise les mots-clés *John Daly* en tant que critères définis pour s'appliquer uniquement aux champs **Prénom** et **Nom** trouvera un contact pour qui **Prénom**=*John* et **Nom**=*Daly*.
- Une recherche rapide qui utilise les mots-clés *John Junipero* en tant que critères définis pour s'appliquer uniquement aux champs **Prénom**, **Nom**, **Ville** et **Adresse** trouvera un contact pour qui **Prénom**=*Johnny* et **Adresse** = *2001, Junipero Serra Blvd*.

Les résultats sont renvoyés sous forme de liste qui ne peut pas être triée. Si les résultats sont trop nombreux, vous pouvez réduire les résultats de la recherche en ajoutant des mots-clés supplémentaires à vos critères de recherche (l'ordre de tri dans ce contexte n'est pas défini).

Conseil

Genesys ne prend actuellement pas en charge de jeux de caractères mixtes pour la recherche de contacts dans la base de données. Par exemple, il n'est pas possible de rechercher des mots en caractères chinois simplifié ou latins dans la même chaîne de recherche ; la séquence de caractères chinois simplifiés immédiatement suivie par des caractères latins ne sera pas considérée comme deux mots.



Grille

Cliquez sur le bouton **Afficher les contacts sous forme de grille** (🗎) pour afficher l'**Annuaire des contacts sous forme de grille**.

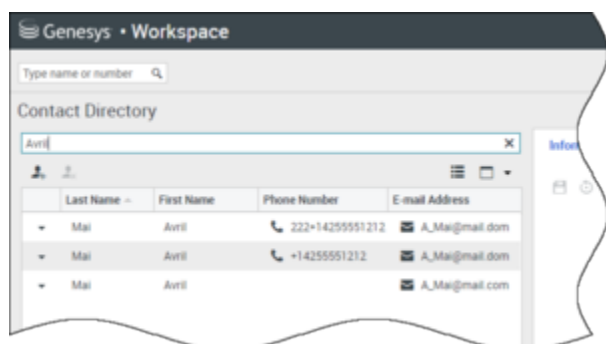
Le mode Grille effectue une recherche qui traite chaque champ de la base de données (nom, numéro de téléphone, adresse e-mail ou autre critère) comme une *expression* (contrairement au mode de la vue Liste, qui considère chaque champ en tant que liste de mots *tokenisée*) et utilise les critères de recherche que vous fournissez comme une *expression*, non comme une liste de mots.

Exemples :

- Une recherche rapide qui utilise l'expression *John Pa* en tant que critère défini pour s'appliquer uniquement aux champs **Prénom** et **Nom** trouvera un contact pour qui **Prénom**=*John Paul* et **Nom**=*Doe*.
- Une recherche rapide qui utilise l'expression *John Daly* en tant que critère défini pour s'appliquer uniquement aux champs **Prénom** et **Nom** ne trouvera *pas* un contact pour qui **Prénom**=*John* et **Nom**=*Daly*

Les résultats sont renvoyés sous forme de tableau et triés selon le champ de recherche par défaut, tel que **Nom**.


L'affichage sous forme de grille peut être utilisé pour affiner votre recherche en triant les résultats.



Cliquez sur un en-tête de colonne dans la grille pour trier la liste en fonction du critère correspondant. Cliquez une seconde fois sur l'en-tête pour trier la colonne dans l'ordre croissant ou décroissant.

Quelles actions puis-je mener avec un contact ?



Link to video

- Appeler le contact ou lui **envoyer un e-mail**.
- Afficher et gérer ses **informations de profil**.
- Afficher son **historique** d'interactions.
- Utiliser  pour supprimer le contact.
- Utiliser **plus d'actions** pour effectuer d'autres actions (selon vos autorisations).


Regardez la vidéo pour voir comment appeler un contact ou envoyer un e-mail à un contact à partir de l'annuaire des contacts.


Comment ajouter un contact ?


Information | **History**

  Reset


General


Title 

First Name * 

Last Name * 


Phone Number

 Primary



Add Phone Number ▾

E-mail Address



Add E-mail Address ▾

Votre site peut être configuré pour ajouter de nouveaux contacts automatiquement. Cependant, si vous travaillez avec un contact qui n'est pas présent dans l'annuaire des contacts, vous devriez pouvoir l'ajouter vous-même tant que l'interaction est encore active.

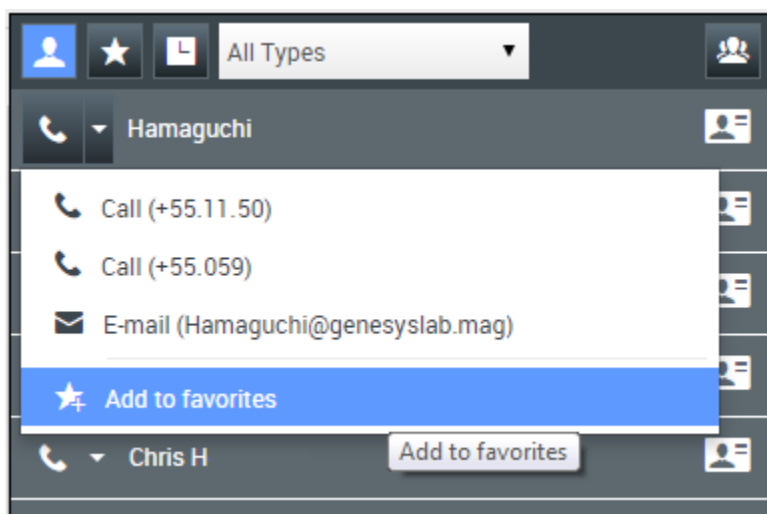
 pour créer un contact.

 pour enregistrer vos modifications.

 pour réinitialiser et supprimer les informations non enregistrées.


Vous pouvez également ajouter des numéros de téléphone et des adresses e-mail au nouveau contact, et indiquer un numéro de téléphone ou une adresse e-mail comme numéro de contact ou adresse *principaux*.

Comment configurer mes favoris ?




En général, les favoris sont des membres de l'équipe que vous contactez fréquemment. Vous pouvez marquer un contact en tant que favori. Il suffit de sélectionner **Ajouter aux favoris** dans la liste déroulante du menu Actions dans **Team Communicator**. Vous pouvez également attribuer le favori dans une catégorie.

Pour afficher vos favoris personnels et les favoris de l'entreprise, sélectionnez  (filtre des favoris) dans la barre **Team Communicator**.

Les favoris sont signalés par le symbole  (étoile). Utilisez les filtres et les options de tri pour modifier les types, les catégories et l'ordre de vos favoris.

Pour modifier un favori, utilisez **Modifier le favori**. Pour supprimer un favori, utilisez .

Les favoris signalés par le symbole  (étoile verrouillée) sont les favoris d'entreprise et ne peuvent être ni modifiés ni supprimés. Le même favori peut appartenir à la fois à vos favoris personnels et aux favoris d'entreprise, mais apparaît comme un favori d'entreprise dans la liste des résultats.

Remarque : 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.

Historique du contact et des interactions

Workspace vous permet de consulter les interactions sur lesquelles vous et vos collègues avez déjà travaillé. Vous pouvez afficher des informations sur les interactions, comme les notes et les données de contexte. Vous pouvez également ouvrir et traiter certaines interactions.

Comment puis-je trouver les interactions sur lesquelles j'ai travaillé ?


La vue Mon historique vous permet d'afficher et de gérer vos interactions précédentes établies avec un contact.

Pour afficher la vue Mon historique dans la **vue principale**, cliquez sur  et sélectionnez **Mon historique**.


Le curseur chronologique vous permet de voir tout l'historique de vos interactions, ou uniquement celles sur lesquelles vous avez travaillé au cours de la dernière journée, de la dernière semaine ou du dernier mois.

Le bouton **Filtre** de la vue Mon historique permet d'affiner les résultats en affichant uniquement les types d'interactions que vous sélectionnez.


Le champ **Recherche rapide** permet d'entrer des mots clés ou une expression à rechercher dans les interactions du contact, par exemple l'objet d'un e-mail ou d'un chat, le corps d'une transcription de chat, le nom d'un client, le nom de l'agent qui a traité l'interaction ou tout autre texte auquel votre administrateur vous permet d'accéder.


	[+] Afficher la vidéo : Mon historique : Recherche rapide Link to video
---	---

La fonction **Recherche avancée** permet de choisir des conditions afin d'effectuer la recherche uniquement dans les limites que vous définissez.

	[+] Afficher la vidéo : Mon historique : Recherche avancée Link to video
---	--

Lorsque vous avez trouvé l'interaction de **voix**, par **chat**, d'**e-mail**, d'**élément de travail**, **Facebook** ou **Twitter** que vous recherchez, **sélectionnez-la** pour afficher ses détails et d'autres informations qui lui sont associées.

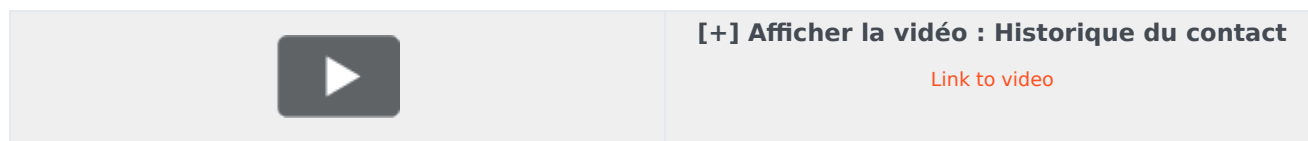
Vous pouvez ouvrir certaines interactions pour les modifier ou les traiter. Il vous suffit de la sectionner et de cliquer sur .

Vous pouvez ouvrir les interactions par e-mail et les transférer en tant qu'objets incorporés à une [ressource externe](#). Il vous suffit de la sectionner et de cliquer sur .

Utilisez le bouton **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** () pour modifier l'affichage du panneau Détails.

Comment explorer l'historique d'un contact ?

La vue Historique du contact permet de voir et de gérer les interactions précédentes avec un contact sélectionné dans l'[Annuaire des contacts](#) ou dans la vue Informations de l'interaction [vocale](#), par [chat](#), [e-mail](#), [élément de travail](#), [Facebook](#) ou [Twitter](#).



Grâce à la vue Historique du contact, vous pouvez :

- Rechercher des interactions pour le contact en cours ou le contact sélectionné.
- Afficher des informations sur l'interaction sélectionnée.

Le curseur chronologique vous permet de voir tout l'historique de vos interactions, ou uniquement celles sur lesquelles vous avez travaillé au cours de la dernière journée, de la dernière semaine ou du dernier mois.

Le bouton **Filtre** de la vue Historique du contact permet d'affiner les résultats en affichant uniquement les types d'interactions que vous sélectionnez.


Le champ [Recherche rapide](#) permet d'entrer des mots clés ou une expression à rechercher dans les interactions du contact, par exemple l'objet d'un e-mail ou d'un chat, le corps d'une transcription de chat, le nom d'un client, le nom de l'agent qui a traité l'interaction ou tout autre texte auquel votre administrateur vous permet d'accéder.




La fonction [Recherche avancée](#) permet de choisir des conditions afin d'effectuer la recherche uniquement dans les limites que vous définissez.



Lorsque vous avez trouvé l'interaction de **voix**, par **chat**, d'**e-mail**, d'**élément de travail**, **Facebook** ou **Twitter** que vous recherchez, **sélectionnez-la** pour afficher ses détails et d'autres informations qui lui sont associées.

Vous pouvez ouvrir certaines interactions pour les modifier ou les traiter. Il vous suffit de la sectionner et de cliquer sur .

Vous pouvez ouvrir les interactions par e-mail et les transférer en tant qu'objets incorporés à une **ressource externe**. Il vous suffit de la sectionner et de cliquer sur .

Utilisez le bouton **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** () pour modifier l'affichage du panneau Détails.

Comment rechercher une interaction ?

Parfois, vous avez besoin de rechercher une interaction qu'une autre personne de votre centre de contact a traitée, ou peut-être que vous avez traitée vous-même. Quoi qu'il en soit, vous ne vous souvenez plus du nom du contact ni de la date à laquelle vous avez traité son dossier. En tant que chef d'équipe ou superviseur, vous pourriez rechercher des interactions liées à un sujet spécifique ou qui ont été traitées par un agent ou des agents particuliers.

La vue Recherche d'interactions permet d'effectuer une recherche dans toute la base de données des interactions et de trouver tous les types de médias disponibles, pour tous les contacts et traités par n'importe quel agent.

Pour afficher la vue Recherche d'interactions dans la **vue principale**, cliquez sur  et sélectionnez **Recherche d'interactions**.


Le curseur chronologique vous permet de voir tout l'historique de vos interactions, ou uniquement celles sur lesquelles vous avez travaillé au cours de la dernière journée, de la dernière semaine ou du dernier mois.


Le bouton **Filtre** de la vue Recherche d'interactions permet d'affiner les résultats en affichant uniquement les types d'interactions que vous sélectionnez.

Le champ **Recherche rapide** permet d'entrer des mots clés ou une expression à rechercher dans les interactions du contact, par exemple l'objet d'un e-mail ou d'un chat, le corps d'une transcription de chat, le nom d'un client, le nom de l'agent qui a traité l'interaction ou tout autre texte auquel votre administrateur vous permet d'accéder.

La fonction **Recherche avancée** permet de choisir des conditions afin d'effectuer la recherche uniquement dans les limites que vous définissez.

Lorsque vous avez trouvé l'interaction de **voix**, par **chat**, d'**e-mail**, d'**élément de travail**, **Facebook** ou **Twitter** que vous recherchez, **sélectionnez-la** pour afficher ses détails et d'autres informations qui lui sont associées.

Vous pouvez ouvrir certaines interactions pour les modifier ou les traiter. Il vous suffit de la sélectionner et de cliquer sur .

Vous pouvez ouvrir les interactions par e-mail et les transférer en tant qu'objets incorporés à une **ressource externe**. Il vous suffit de la sélectionner et de cliquer sur .

Utilisez le bouton **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** (▼) pour modifier l'affichage du panneau Détails.

Utilisation de la recherche rapide

Le champ Recherche rapide permet d'entrer des mots clés ou une expression à rechercher dans la base de données d'interactions, par exemple l'objet d'un e-mail ou d'un chat, le corps d'une transcription de chat, le nom d'un client, le nom de l'agent qui a traité l'interaction ou tout autre texte auquel votre administrateur vous permet d'accéder.



Les recherches d'informations client comme le nom et l'adresse, et d'informations d'interaction comme l'objet ou le texte du corps sont des recherches de type « Commence par ». En clair, chaque champ pour lequel vous êtes autorisé à rechercher des mots ou des chaînes est utilisé pour rechercher des mots commençant par les mots clés que vous entrez dans le champ Recherche rapide.

Les recherches d'informations qui ont été personnalisées par votre administrateur sont des recherches de type « égal à ». En clair, la recherche porte sur une correspondance exacte avec le contenu saisi. Contactez votre administrateur pour en savoir plus sur les informations personnalisées.

Caractéristiques de la recherche de texte :

- Insensible à la casse. TEXTE, Texte, texte et teXte sont tous traités comme un seul et même mot.
- La recherche peut se faire à l'aide de groupes de mots ou de phrases.
 - Placez un groupe de mots entre guillemets pour rechercher une phrase spécifique. La recherche de "Me trouver" renvoie toutes les interactions contenant la correspondance exacte de l'expression « Me trouver ».
 - Dans le cas contraire, chaque mot est traité comme une condition de recherche distincte. La recherche de Me trouver renvoie toutes les interactions contenant un mot commençant par Trouver et un mot commençant par Me.

Utiliser le menu de **Filtre** pour afficher uniquement les interactions d'un certain type, comme la voix,

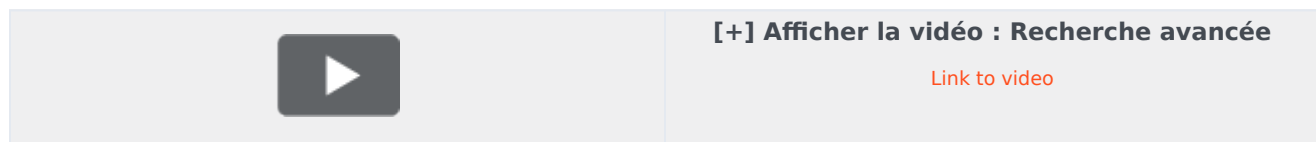
l'e-mail ou le chat. Il se peut que l'interaction que vous recherchez ait été traitée par le biais d'un chat. Pour afficher uniquement les interactions par chat, sélectionnez **Afficher les interactions de chat** dans ce menu.

Lorsque vous avez trouvé l'interaction que vous recherchez, **sélectionnez-la** pour afficher ses détails et d'autres informations qui lui sont associées dans les onglets Détails, Notes et Données de contexte.

Utilisez le bouton **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** (▼) pour modifier l'affichage du panneau Détails.

Utilisation de la recherche avancée

La fonction de *recherche avancée* de la Recherche d'interactions vous permet de choisir un ensemble de conditions que vous souhaitez utiliser pour limiter la recherche aux interactions de la base de données d'interactions qui leur correspondent.

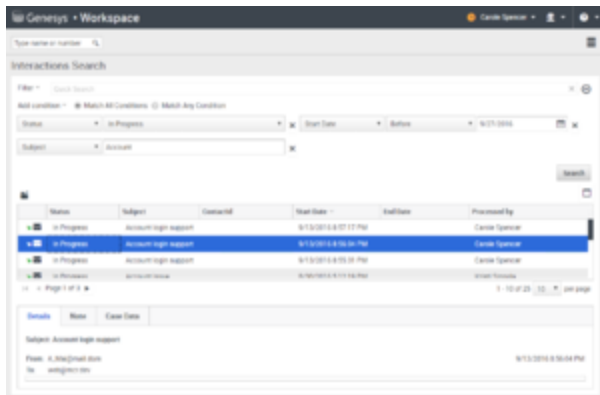


Cliquez sur  en regard du champ de recherche rapide pour ouvrir la vue Recherche avancée.

Conseil

Votre administrateur décide des conditions de recherche. Votre vue Recherche d'interactions ne correspond donc peut-être pas exactement aux captures d'écran et vidéos.
Pour le menu **Ajouter une condition**, votre administrateur peut avoir configuré des groupes de conditions qui apparaissent comme des sous-menus. Cela vous permet de rechercher plus facilement la condition à utiliser.

Voici à quoi ressemble la vue Recherche avancée :



Utilisez les commandes décrites ici pour configurer votre recherche, puis cliquez sur **Recherche** pour trouver les interactions qui correspondent aux conditions que vous spécifiez.

Lorsque vous avez trouvé l'interaction que vous recherchez, **sélectionnez-la** pour afficher ses détails et d'autres informations qui lui sont associées.

Filtre

Utiliser le menu de **Filtre** pour afficher uniquement les interactions d'un certain type, comme la voix, l'e-mail ou le chat. Il se peut que l'interaction que vous recherchez ait été traitée par le biais d'un chat. Pour afficher uniquement les interactions par chat, sélectionnez **Afficher les interactions de chat** dans ce menu.

Ajouter une condition

Utilisez le menu déroulant **Ajouter une condition** pour ajouter des critères de recherche à la vue Recherche avancée. Lorsque vous effectuez une sélection dans ce menu, une nouvelle entrée de condition est ajoutée au-dessus du bouton **Rechercher**. Ajoutez des conditions autant que nécessaire. La vue défile au besoin.

Pour supprimer une condition, cliquez sur le X en regard de l'entrée.

Chaque entrée de condition que vous ajoutez vous permet d'affiner votre recherche. Par exemple, vous pouvez limiter votre recherche aux interactions dont l'état est "En cours". Vous avez peut-être une idée du moment auquel l'interaction a été traitée. Les conditions de **Date de début** et de **Date de fin** vous permettent de limiter la recherche aux interactions traitées avant, pendant ou après une certaine période.

Pour certaines conditions, vous devrez saisir du texte au lieu de choisir des critères dans un menu ou de choisir une date.

Caractéristiques de la recherche de texte :

- Insensible à la casse. TEXTE, Texte, texte et teXte sont tous traités comme un seul et même mot.
- La recherche peut se faire à l'aide de groupes de mots ou de phrases.
 - Placez un groupe de mots entre guillemets pour rechercher une phrase spécifique. La recherche de "Me trouver" renvoie toutes les interactions contenant la correspondance exacte de l'expression

« Me trouver ».

- Dans le cas contraire, chaque mot est traité comme une condition de recherche distincte. La recherche de Me trouver renvoie toutes les interactions contenant un mot commençant par Trouver et un mot commençant par Me.

Pour certaines conditions, vous pourriez avoir à effectuer une recherche dans la base de données de contacts ou rechercher une personne dans votre centre de contact, comme d'autres agents qui ont traité l'interaction qui vous intéresse. Pour la recherche de contacts et de cibles internes, **Team Communicator** s'ouvre lorsque vous cliquez dans des champs tels que **Traité par**.

Répondre à toutes les/certaines conditions

Utiliser l'option **Faire correspondre toutes les conditions** pour limiter la recherche aux interactions qui répondent à *toutes les* conditions que vous spécifiez.

Utiliser l'option **Faire correspondre une condition** pour rechercher les interactions qui répondent à *au moins une* condition de recherche que vous spécifiez.

Affichage des résultats de recherche

Les résultats de recherche sont affichés dans le tableau des interactions. Ils ne peuvent pas être triés. Pour trier le tableau des interactions, effacez le champ de recherche en vue d'afficher l'historique en intégralité.

Important

Workspace renvoie un maximum de 100 interactions. Si vous ne trouvez pas l'interaction que vous recherchez, vous devrez peut-être affiner davantage vos critères de recherche.

Exploration du tableau des résultats de recherche

Après avoir cliqué sur la loupe dans la Recherche rapide ou **Recherche** dans la Recherche avancée, Workspace scanne la base de données des interactions à la recherche d'interactions qui remplissent les conditions que vous avez spécifiées.

Toutes les interactions trouvées sont affichées dans le tableau des résultats de recherche. Le tableau affiche les résultats sur plusieurs pages si de nombreuses interactions ont été trouvées. Si les résultats de recherche apparaissent sur plusieurs pages, parcourez les pages de la liste des résultats de recherche avec l'une des commandes suivantes :

- Cliquez sur le bouton **Accéder à la page suivante** (▶) pour afficher la page suivante.
- Cliquez sur le bouton **Accéder à la page précédente** (◀) pour afficher la page précédente.
- Cliquez sur le bouton **Accéder à la première page** (◀◀) pour revenir au début de la liste des résultats de recherche.

- Cliquez sur le bouton **Accéder à la dernière page** (▶) pour accéder à la fin de la liste des résultats de recherche.
- Spécifiez le nombre d'éléments affichés sur chaque page par le biais de la liste déroulante **par page**.

Détails, notes et données de contexte

Les onglets **Détails**, **Note** et **Données de contexte** fournissent des informations sur les interactions que vous sélectionnez dans le tableau des résultats de recherche.

- L'onglet **Détails** — affiche les informations spécifiques à l'interaction. Par exemple, si vous avez sélectionné une interaction par e-mail, l'Objet, De, A, Etat et le corps des interactions par e-mail s'affichent.
- **Note** — vous permet d'afficher les **notes** écrites par les agents qui ont traité l'interaction.
- **Données de contexte** — vous permet de visualiser les **informations de contexte** et d'autres données associées de l'interaction sélectionnée.

Corbeilles

Une corbeille est comparable à une file d'attente personnelle ou à un espace de stockage qui permet de conserver les **e-mails** et autres interactions **Facebook**, **Twitter** et **Élément de travail** à traiter ultérieurement.

Comme tous les agents, vous pouvez utiliser deux corbeilles. Si vous êtes chef d'équipe, il se peut que vous ayez à votre disposition d'autres corbeilles permettant de gérer les interactions des agents que vous supervisez, et que vous deviez modifier les informations de contexte.


Vous pouvez accéder à toutes vos corbeilles depuis le menu **Vues d'appui** ()


Comment utiliser la vue Mes corbeilles ?

Pour voir une autre corbeille, sélectionnez-la dans l'Explorateur de corbeille à gauche de la vue. Le nombre d'e-mails non ouverts dans chaque corbeille est indiqué à côté de son nom.

La liste des corbeilles disponibles dépend de la configuration de votre système par l'administrateur. Plusieurs corbeilles peuvent être configurées à votre intention, notamment :

- **En cours** contient les interactions entrantes par e-mail non traitées et les messages Facebook et Twitter que vous avez enregistrés en cliquant sur **Enregistrer mes e-mails entrants dans la corbeille en cours**.
- **Mes BROUILLONS** contient les interactions sortantes par e-mail et les messages Facebook et Twitter que vous avez enregistrés en cliquant sur **Enregistrer dans la corbeille des BROUILLONS**.

Pour afficher les détails, les notes et les données de contexte d'une interaction stockée dans l'une de vos corbeilles, sélectionnez-la. Les informations sur l'interaction sélectionnée apparaissent dans les onglets au bas de la vue Corbeilles. Pour afficher les onglets d'informations sur l'interaction, cliquez sur le bouton **Afficher/Masquer le panneau de détails**. ()

Pour ouvrir une interaction afin de la modifier ou de la traiter, sélectionnez-la et cliquez sur .

Réponses types

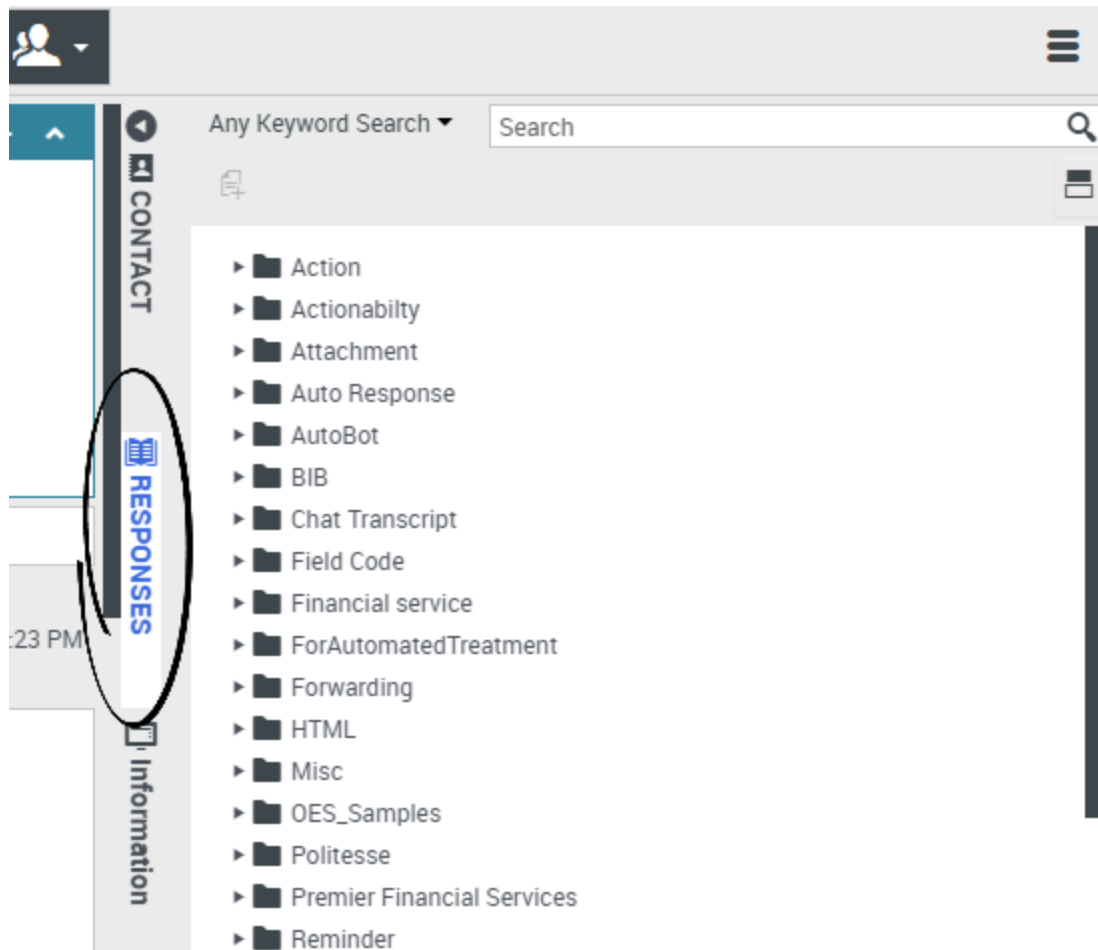
La vue Réponses permet d'accéder à une base de données de réponses types préécrites pour vos interactions. Vous pouvez insérer une réponse dans une interaction sortante, comme un e-mail ou un message de chat, mais vous pouvez aussi les lire aux contacts pendant les interactions par téléphone.

Après l'insertion d'une réponse dans une interaction sortante, comme un e-mail ou un message de chat, vous pouvez modifier le contenu du texte.

Afficher la vidéo : **Ajout d'une réponse standard à un e-mail sortant** :

[Link to video](#)

Utilisation de la vue Réponses

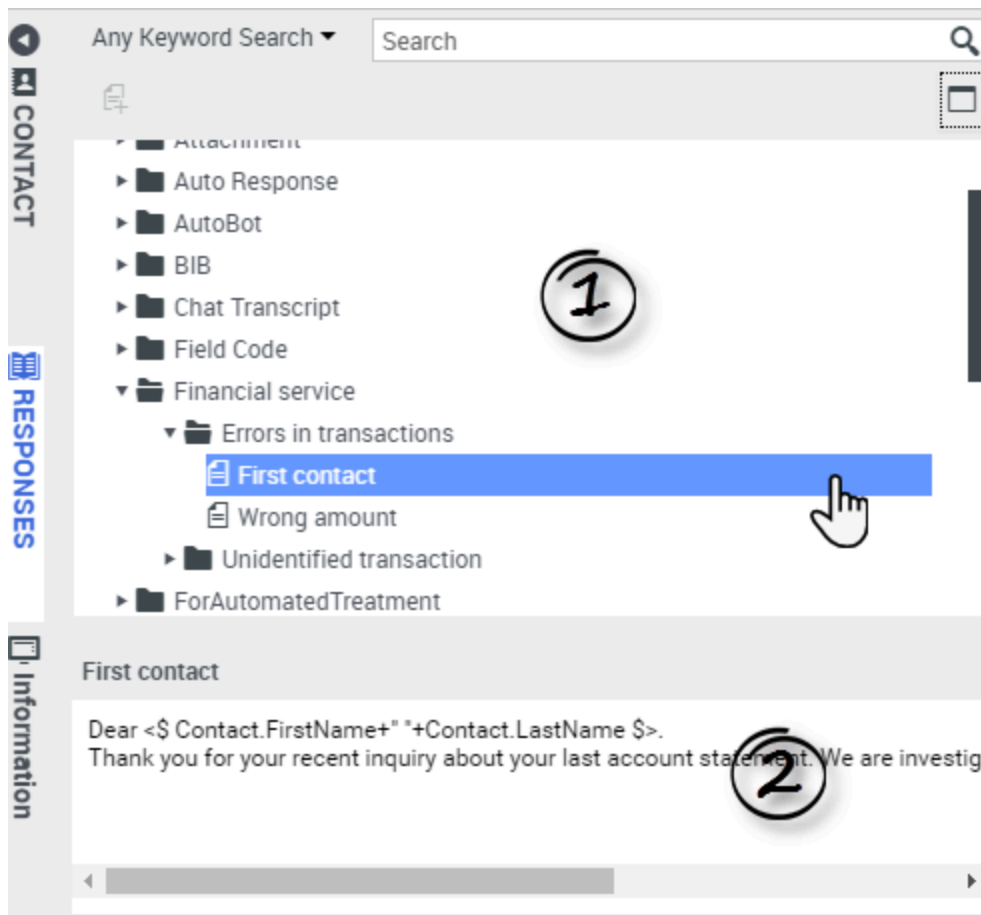


Pour accéder à la vue Réponses, cliquez sur le bouton vertical **RÉPONSES** dans la fenêtre d'interaction active.



La vue Réponses comporte deux parties : une zone **Explorateur de réponses** et une zone d'affichage de réponse. Vous pouvez trouver des réponses de deux façons :

1. À l'aide de la vue du dossier **Explorateur de réponses**
2. Une recherche dans la base de données de réponses en vous servant du champ de **recherche et filtre**.

Explorateur de réponses



L'Explorateur de réponses contient une arborescence de dossiers (catégories de réponses types) et de pages (documents de réponses types). Vous pouvez :

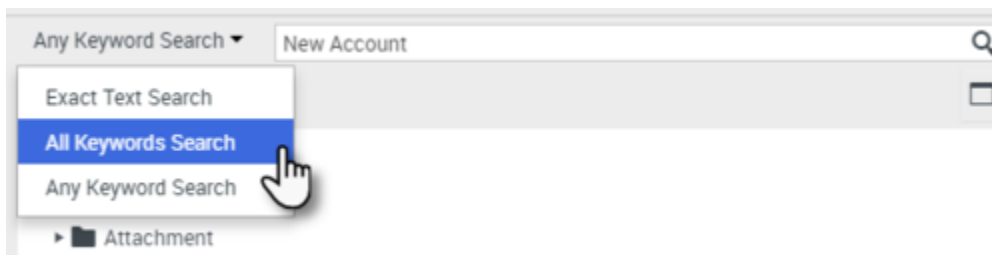
- Sélectionnez une réponse dans la zone de l'explorateur (1) pour afficher son contenu (2).
- Parcourir les dossiers et documents de réponses en cliquant sur les dossiers pour les ouvrir ou les fermer et sur les documents pour les sélectionner.
- Ajouter du texte de réponse standard dans l'interaction en cours au niveau du point d'insertion. Pour cela, sélectionnez un document de réponse et cliquez sur **Insérer un texte de réponse standard** .
- Afficher et masquer les détails des réponses en cliquant sur le bouton **Afficher les détails/Masquer les détails** .
- Afficher le contenu du document de réponse sélectionné dans la zone des détails.
- Copier le contenu de la zone des détails des réponses et le coller dans la zone de message de votre interaction par **e-mail** ou par **Chat**. Les réponses standard utilisent des "jetons" (tels que <\$ Contact.FullName \$>) qui remplacent un code par un texte spécifique. Par exemple, Cher <\$ Contact.FullName \$> devient Cher Jean Durand dans l'e-mail. Si vous copiez et collez le code de jeton (comme <\$ Contact.FullName \$>) dans votre BROUILLON, le remplacement se produit

uniquement lorsque vous envoyez l'e-mail. Pour afficher le texte de remplacement avant l'envoi, vous devez cliquer sur **Insérer un texte de réponse standard**.

Recherche et filtre

La zone Rechercher et Filtrer vous permet d'indiquer des mots-clés à rechercher dans la bibliothèque de réponses standard de votre entreprise. Elle comprend les fonctionnalités suivantes :

- **Champ Rechercher** : entrez le mot-clé à rechercher et cliquez ensuite sur l'icône de la loupe pour lancer la recherche.
- **Type de recherche** : il s'agit d'une liste déroulante qui vous permet d'effectuer des recherches en appliquant l'une des stratégies ci-dessous :
 - **Rechercher n'importe quel mot clé** : trouve toutes les réponses contenant au moins l'un des mots-clés indiqués.
 - **Rechercher tous les mots-clés** : trouve toutes les réponses contenant l'ensemble des mots-clés indiqués.
 - **Recherche de texte exact** : trouve toutes les réponses contenant les mots-clés indiqués dans l'ordre spécifié.



Conseil

La recherche est appliquée à la vue sélectionnée ; pour effacer les critères de recherche et afficher tout le contenu, cliquez sur **X** dans le champ de recherche.

Centre de connaissances

Qu'est-ce que le Centre de connaissances ?

Le Centre de connaissances permet d'optimiser les connaissances de votre entreprise en les collectant, les stockant et les distribuant partout où elles sont nécessaires. Grâce au Centre de connaissances, vous pouvez rapidement fournir des réponses adaptées aux clients afin de mieux les servir en général.

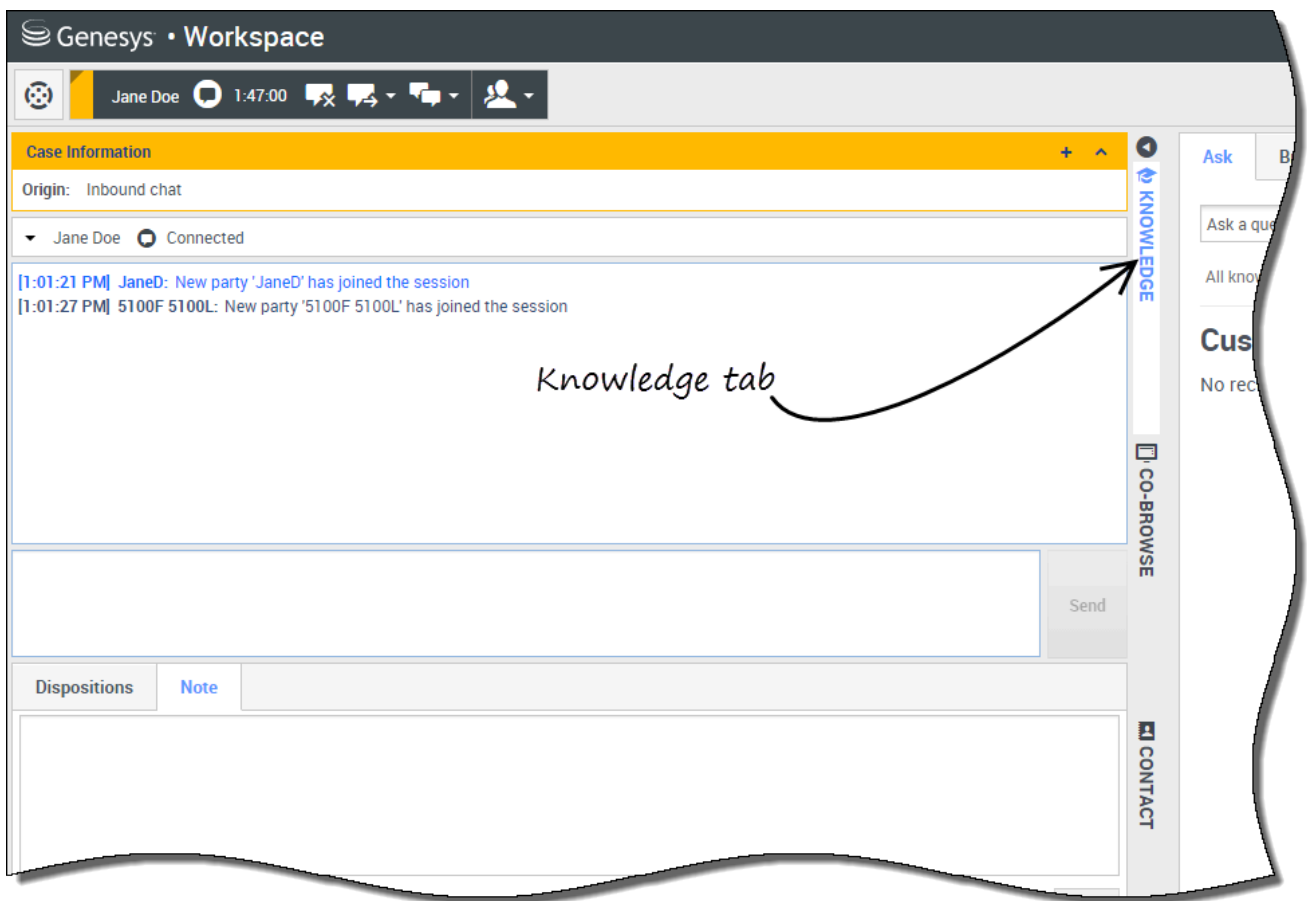
Le Centre de connaissances peut-il m'aider dans mon travail ?

Avec le Centre de connaissances, vous pouvez :

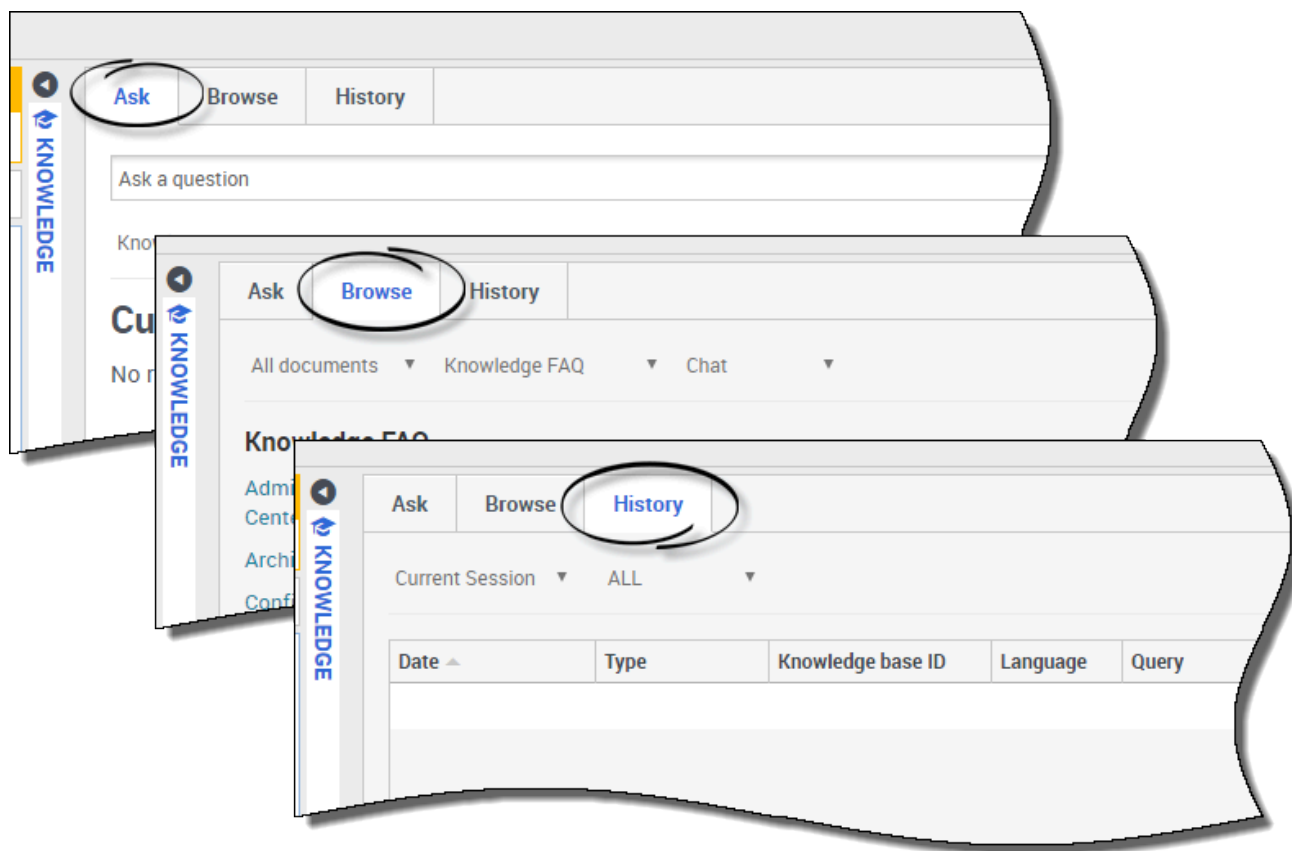
- Fournir les articles suggérés aux clients
- Fournir des remarques pour améliorer l'exactitude et la pertinence des recherches
- Créer des objets de connaissances avec le système de gestion de contenu intégré
- Parcourir la liste des catégories pour vous aider à trouver la bonne réponse, rapidement
- Consulter un historique des recherches et des réponses du client, les lire et les ignorer

Comment accéder au module d'extension ?

Pour accéder à la vue Connaissances, cliquez sur l'onglet vertical **Connaissances** dans la fenêtre d'interaction active :



Comment interagir avec le Centre de connaissances ?



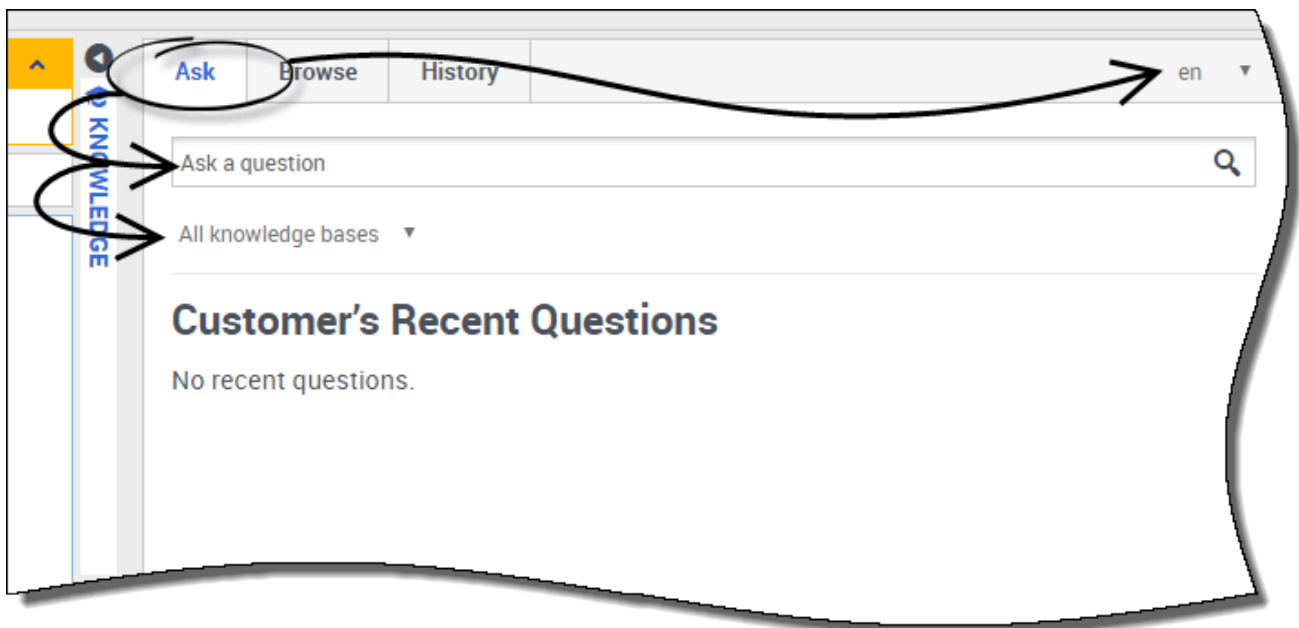
Il existe trois manières de consulter le Centre de connaissances :

- Vous pouvez poser votre question dans l'onglet **Demander**.
- Vous pouvez parcourir une liste de catégories dans l'onglet **Parcourir**.
- Vous pouvez afficher l'historique de l'utilisateur dans l'onglet **Historique**.

Dans les pages suivantes, vous découvrirez les fonctions principales du Centre de connaissances et la manière d'utiliser le module d'extension.

Utilisation du menu Demander

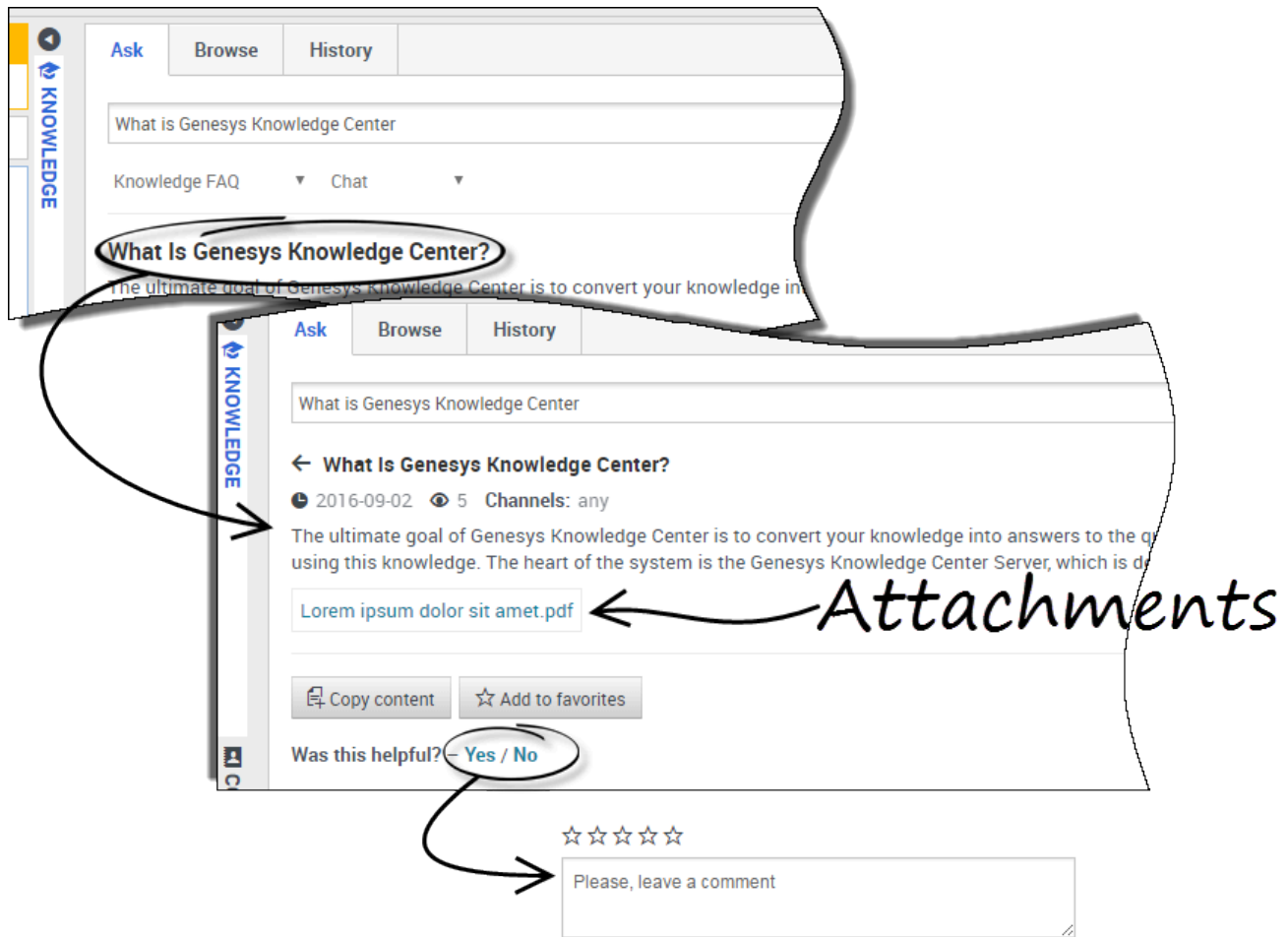
Comment poser une question ?



Vous pouvez poser une question dans la base de connaissances de manière très simple et intuitive. Une fois que vous avez ouvert le menu **Demander** en cliquant sur l'onglet du même nom, il suffit de taper votre question dans le champ puis de choisir votre base de connaissances et votre langue (toutes deux configurées par votre administrateur).

Notez que, au fur et à mesure de la saisie, la base de connaissances vous suggère automatiquement des questions. Ces suggestions sont basées sur les précédentes recherches dans la base de connaissances et sur les mots-clés employés. Si une question de la liste correspond à votre demande, vous pouvez la sélectionner directement. Si ce n'est pas le cas, continuez à taper votre question et cliquez sur la loupe.

J'ai trouvé ma réponse. Que faire ?



En cliquant sur la question, vous développez le résultat afin d'afficher la réponse. Si vous avez trouvé la réponse à votre question, vous pouvez soit la lire à l'appelant (en cas d'interaction vocale), soit copier et coller la réponse directement dans la fenêtre de chat de Workspace.

Le document que vous affichez peut aussi inclure des fichiers joints supplémentaires que vous pouvez télécharger en cliquant sur le lien de pièce jointe.

Si la réponse fournie a été utile, vous avez la possibilité d'améliorer la base de connaissances en ajoutant des remarques. En laissant une évaluation sous la forme d'étoiles et un commentaire, le système peut mieux traiter vos interactions futures en informant la base de connaissances des réponses les mieux adaptées à vos questions.

Vous pouvez également ajouter cette réponse à vos favoris en cliquant sur le bouton **Ajouter aux favoris**. Tous les favoris sont stockés dans l'onglet **Parcourir**.

Pour quitter l'article, cliquez simplement sur la flèche de retour en regard de la question.

Que se passe-t-il si je n'ai pas trouvé de réponse, ou si la réponse fournie ne me donne pas satisfaction ?



Si le système ne propose pas de réponse satisfaisante pour votre client, prenez le temps d'en suggérer une. Ce faisant, vous permettez à la base de connaissances de s'améliorer au fil du temps grâce à votre apport.

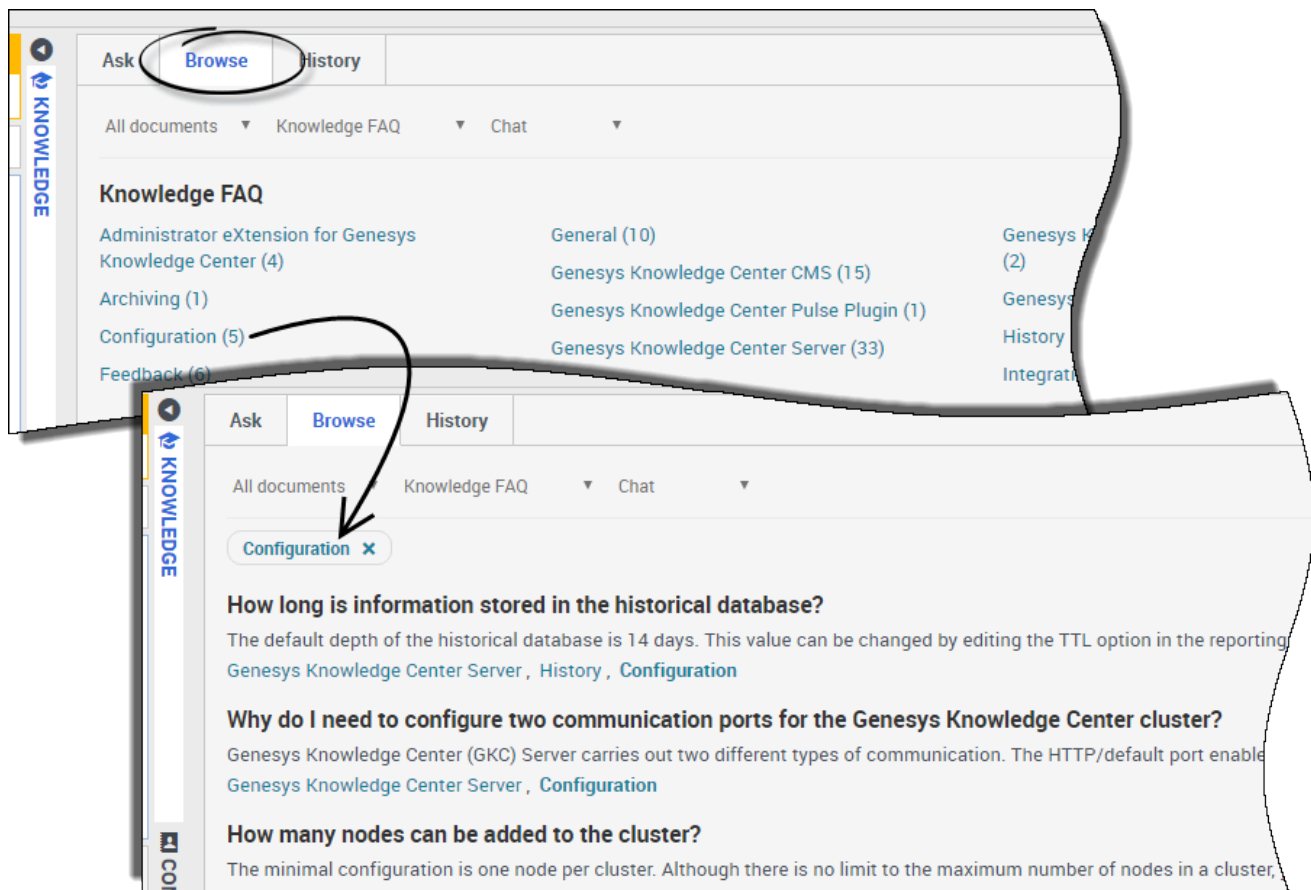
Pour faire une suggestion au système, il suffit de cliquer sur le bouton **Pas de résultat correspondant** au bas de la page et de confirmer que vous souhaitez proposer une nouvelle réponse. Dans la fenêtre **Créer une réponse**, vous pouvez :

- Modifier votre question
- Suggérer la réponse
- Sélectionner les catégories auxquelles appartiennent les questions et réponses

Une fois que vous avez confirmé tous les détails, le système vous demande si vous souhaitez envoyer cette réponse au client. Si vous cliquez sur **Oui**, la réponse est automatiquement copiée dans la fenêtre de chat de Workspace et vous gagnez un temps précieux.

Utilisation de l'onglet Parcourir

Quelles sont les catégories et à quoi servent-elles ?



Grâce aux catégories, vous pouvez parcourir une liste de questions et de réponses potentiellement utiles pour votre interaction avec le client. Quand vous cliquez sur l'onglet **Parcourir**, celui-ci contient plusieurs options de catégories. Si vous cliquez sur l'une d'entre elles, une série de questions et de réponses s'affiche. Ce système est particulièrement utile lorsque vous connaissez le thème de la requête mais ne savez pas vraiment quelle question poser. Pour effacer la catégorie et revenir à la liste principale, il suffit de cliquer sur "x" en regard du nom de cette catégorie.

Important

Au départ, les catégories sont configurées par votre administrateur. Cela étant, vous pouvez aider à améliorer la base de connaissances en ajoutant vos propres questions et réponses et en définissant leur catégorie.

Utilisation de l'onglet Historique

Qu'est-ce que l'historique de l'utilisateur et à quoi sert-il ?

The screenshot shows the 'History' tab selected in the top navigation bar. Below the navigation bar, there are dropdown menus for 'Current Session' (set to 'ALL') and a table of user interactions. The table has the following data:

Date	Type	Knowledge base ID	Language	Query
22 minutes ago	OPEN	knowledgefaq	en	
22 minutes ago	FEEDBACK	knowledgefaq	en	
22 minutes ago	FEEDBACK	knowledgefaq	en	Can I search for knowledge base articles in French or other languages
22 minutes ago	OPEN	knowledgefaq	en	
22 minutes ago	SEARCH	knowledgefaq	en	Can I search for knowledge base articles in French or other languages
22 minutes ago	SEARCH	knowledgefaq	en	Can I search for knowledge base articles in French or other languages
22 minutes ago	FEEDBACK	knowledgefaq	en	
23 minutes ago	OPEN	knowledgefaq	en	
23 minutes ago	OPEN	knowledgefaq	en	

Below the table, the 'Details' section for the selected row is visible, showing:

- Type: FEEDBACK
- Knowledge base ID: knowledgefaq
- Date: 2016-09-06 12:49:25
- Feedback type: LIKE
- Query: Can I search for knowledge base articles in French or other languages

At the bottom of the details section, there is a text input field containing the query: "How can I archive older knowledge base articles?"

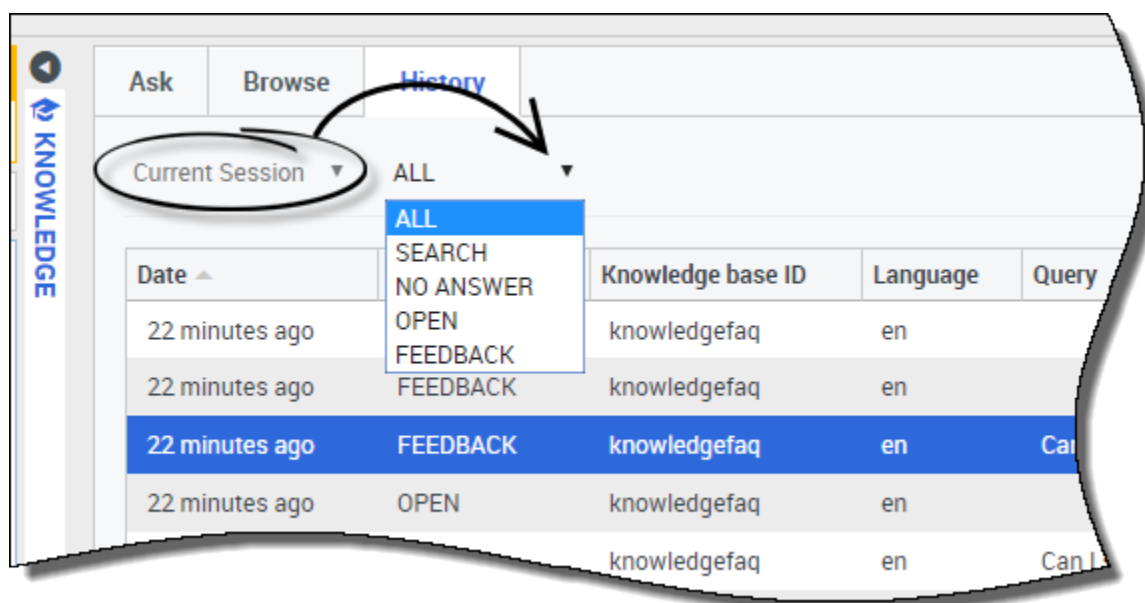
Lorsque vous cliquez sur l'onglet **Historique**, l'historique de l'utilisateur apparaît. L'historique de l'utilisateur permet de voir toutes les demandes en libre-service du client dans la **session actuelle**. Il sert également à afficher **tout l'historique** pour voir l'ensemble des demandes du client au fil du temps.

Essentiellement, ces informations permettent de mieux comprendre le problème actuel du client en rappelant les questions qu'il a déjà posées au système. De plus, l'historique vous aide à déterminer s'il s'agit d'un problème nouveau ou récurrent. L'historique de l'utilisateur est utile pour analyser rapidement ces différents éléments et préparer efficacement votre interaction.

Le menu Historique comprend deux parties :

- 1-Le tableau des événements Historique en haut
- 2-La vue détaillée en bas

Comment savoir ce que le client a déjà demandé au Centre de connaissances ?



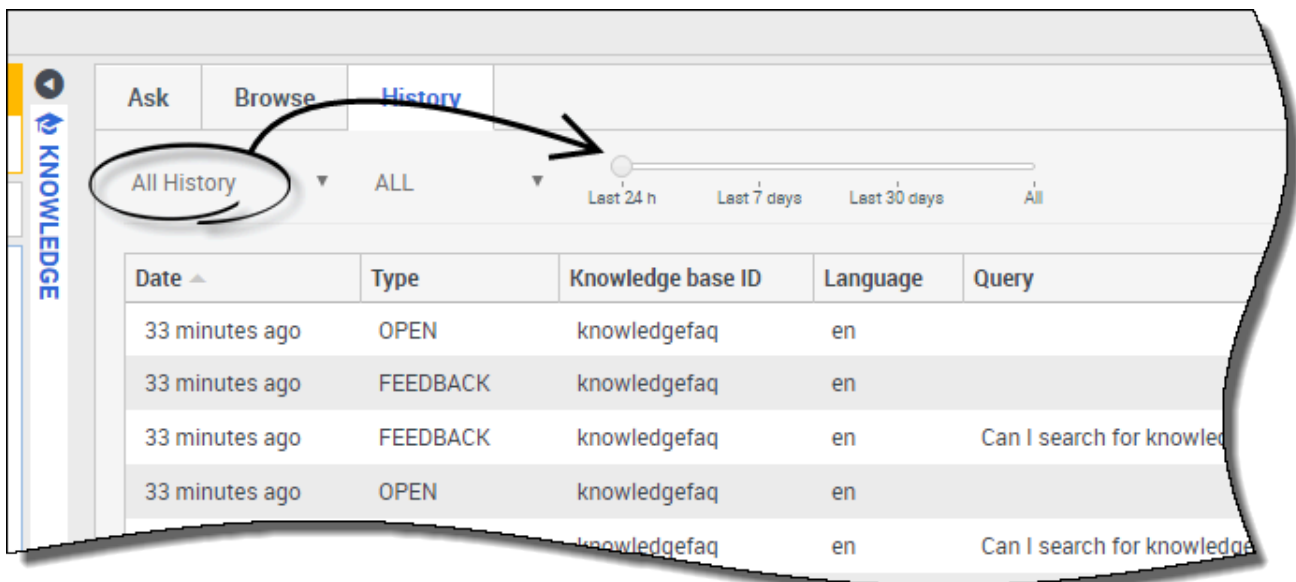
L'affichage de la **session actuelle** permet de voir l'historique de vos interactions récentes avec le client en libre-service. À ce stade, vous pouvez utiliser plusieurs filtres pour trier les questions du client :

- **TOUS** : affiche tous les événements de l'historique
- **RECHERCHER** : affiche uniquement les demandes pour trouver la réponse (avec les résultats affichés pour le client)
- **PAS DE RÉPONSE** : affiche les questions du client pour lesquelles le résultat *aucune réponse n'a été trouvée* a été retourné
- **OUVRIER** : affiche les réponses qui ont été ouvertes et examinées par le client
- **REMARQUES** : affiche les votes positifs et négatifs sur les requêtes effectuées par le client

Important

La vue **Session en cours** est uniquement disponible si votre client a utilisé la fonction de libre-service avant de vous contacter. S'il vous a contacté en premier, elle est inaccessible car il n'existe pas d'historique de la session en cours à afficher.

Puis-je consulter l'ensemble de l'historique de demandes d'un client dans le Centre de connaissances ?



Date ▲	Type	Knowledge base ID	Language	Query
33 minutes ago	OPEN	knowledgefaq	en	
33 minutes ago	FEEDBACK	knowledgefaq	en	
33 minutes ago	FEEDBACK	knowledgefaq	en	Can I search for knowled
33 minutes ago	OPEN	knowledgefaq	en	
		knowledgefaq	en	Can I search for knowledg

Affichez **Tout l'historique** pour voir en intégralité l'historique des interactions de votre client en libre-service. Cette option permet aussi de filtrer les résultats de la même manière que lorsque vous affichez la **Session actuelle**.

En revanche, la vue **Tout l'historique** possède une ligne de temps qui permet d'afficher une période déterminée.

Quelles informations sont fournies dans la vue Détails ?

The screenshot shows the 'History' tab in the Knowledge Base interface. A dropdown menu is open over the 'ALL' filter, showing options: ALL, SEARCH, NO ANSWER, OPEN, and FEEDBACK. The table below lists history items with columns: Date, Type, Knowledge base ID, Language, and Query. The selected row is highlighted in blue. Below the table, the 'Details' view shows the following information:

Date	Type	Knowledge base ID	Language	Query
37 minutes ago	FEEDBACK	knowledgfaq	en	
37 minutes ago	FEEDBACK	knowledgfaq	en	
38 minutes ago	FEEDBACK	knowledgfaq	en	Can I search for knowledge base articles in French or other languages?
38 minutes ago	OPEN	knowledgfaq	en	
38 minutes ago	SEARCH	knowledgfaq	en	Can I search for knowledge base articles in French or other languages?
38 minutes ago	SEARCH	knowledgfaq	en	Can I search for knowledge base articles in French or other languages?
38 minutes ago	FEEDBACK	knowledgfaq	en	
38 minutes ago	OPEN	knowledgfaq	en	
38 minutes ago	OPEN	knowledgfaq	en	

Details

Type: FEEDBACK
Knowledge base ID: knowledgfaq
Date: 2016-09-06 12:49:25
Feedback type: LIKE
Query: Can I search for knowledge base articles in French or other languages

How can I archive older knowledge base articles?

Lorsque vous cliquez sur un événement dans le tableau d'historique, la partie inférieure de la vue affiche les détails correspondants. Les informations fournies dépendent du type d'événement filtré.

Avec le filtre **TOUS** sélectionné, toutes les informations sont affichées.

Si le filtre **RECHERCHER** est sélectionné, les informations suivantes sont indiquées :

- date à laquelle l'événement a été enregistré
- la question posée par le client
- la réponse donnée au client

Si le filtre **PAS DE RÉPONSE** est sélectionné, les informations suivantes sont indiquées :

- date à laquelle l'événement a été enregistré
- la question posée par le client

Si le filtre **OUVRIR** est sélectionné, les informations suivantes sont indiquées :

- date à laquelle l'événement a été enregistré
- réponses ouvertes par le client

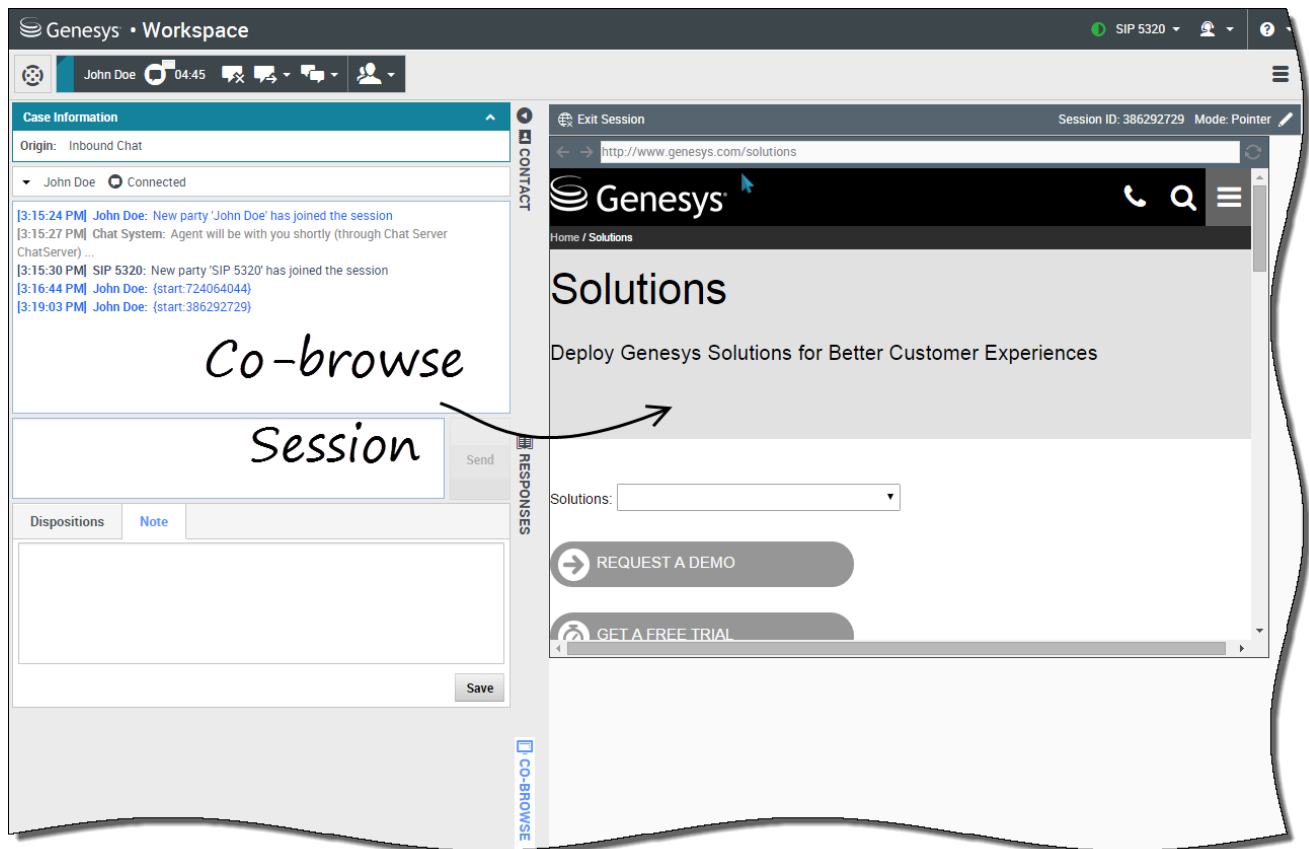
Si le filtre **REMARQUES** est sélectionné, les informations suivantes sont indiquées :

- date à laquelle l'événement a été enregistré
- le type de remarque (positif ou négatif)
- la question posée par le client
- la réponse concernée par les remarques du client

Sessions de recherche commune

Lors d'une session de recherche commune Genesys, vous et votre client pouvez naviguer simultanément sur la même page Web. Contrairement aux applications conventionnelles de partage d'écran, où l'un des participants voit l'image du navigateur de l'autre participant, dans une session de recherche commune Genesys, le client et vous utilisez conjointement la même instance de page Web.

Lancement d'une session de recherche commune



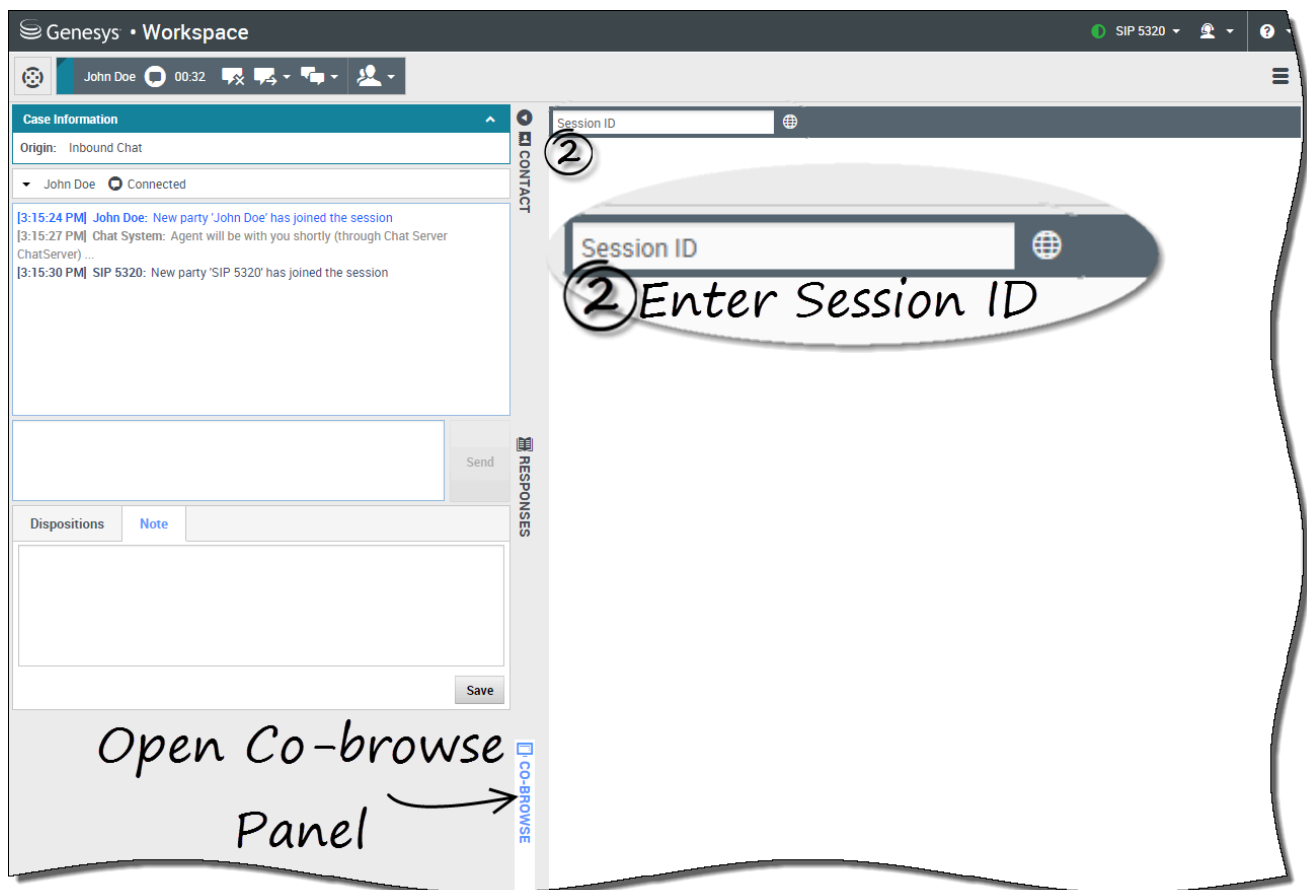
C'est le client qui *doit* initier une session de recherche commune. Vous ne pouvez pas lancer une session de recherche commune. Les sites Web habilités pour la recherche commune Genesys possèdent un bouton Recherche commune que le client doit utiliser pour démarrer une session de ce type.

Lorsqu'il clique sur le bouton Recherche commune, le client voit apparaître un ID de session. Si vous êtes en communication par chat avec le client, la session de recherche commune démarre automatiquement dans votre espace de travail. Au démarrage de la session de recherche commune,

un message de chat spécial apparaît, —`{start:123123123}` par exemple, où `123123123` est l'ID de session.

Remarque : Pour des raisons de sécurité, vous ne verrez qu'un espace réservé de certains éléments du site Web.

Démarrage d'une session de recherche commune à l'aide d'un ID de session



Si vous êtes en communication vocale ou par chat et que votre session de recherche commune ne démarre pas automatiquement, vous pouvez utiliser un ID de session pour démarrer une recherche commune.

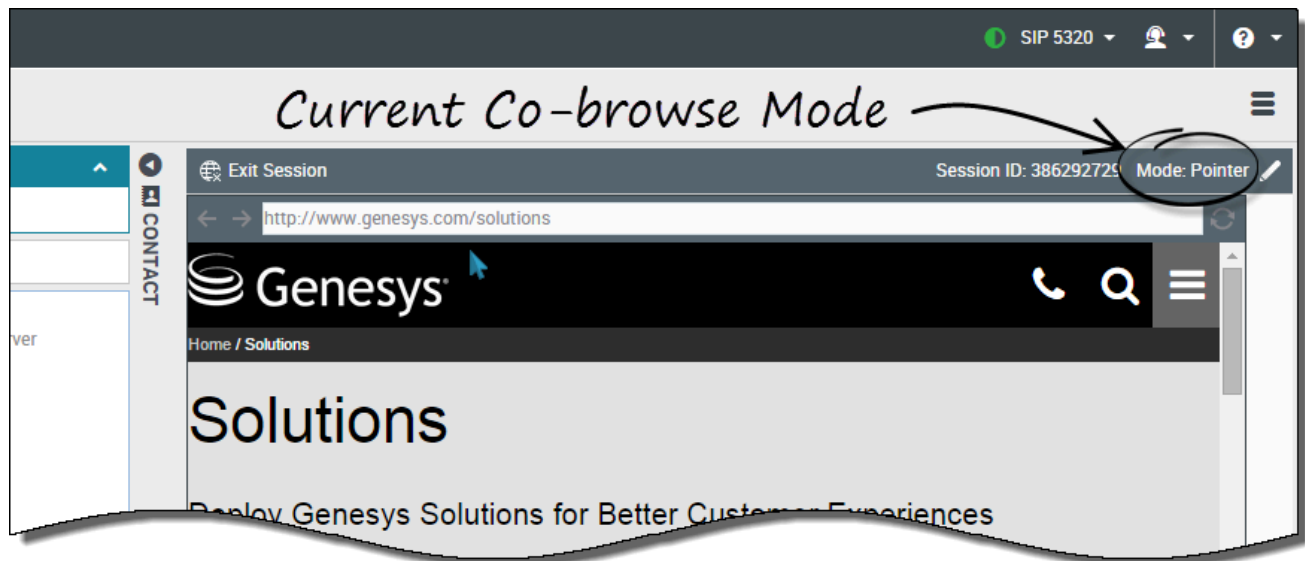
Obtenez l'ID de session auprès du client et saisissez-le dans le champ **ID de session**, puis cliquez sur l'icône en forme de globe.

Vous pouvez voir maintenant le navigateur du client. Vous n'êtes pas obligé d'accéder à la même page que le client. La recherche commune utilise l'ID de session pour s'assurer que vous et votre client visualisez la même page. Dès le démarrage de la session, le client reçoit une notification sur

son écran indiquant qu'il a commencé une session de recherche commune.

Remarque : la recherche commune Genesys n'autorise pas le lancement d'une conférence ou d'un transfert pour les interactions par **chat** et **vocales**.

Utilisation du mode Pointeur

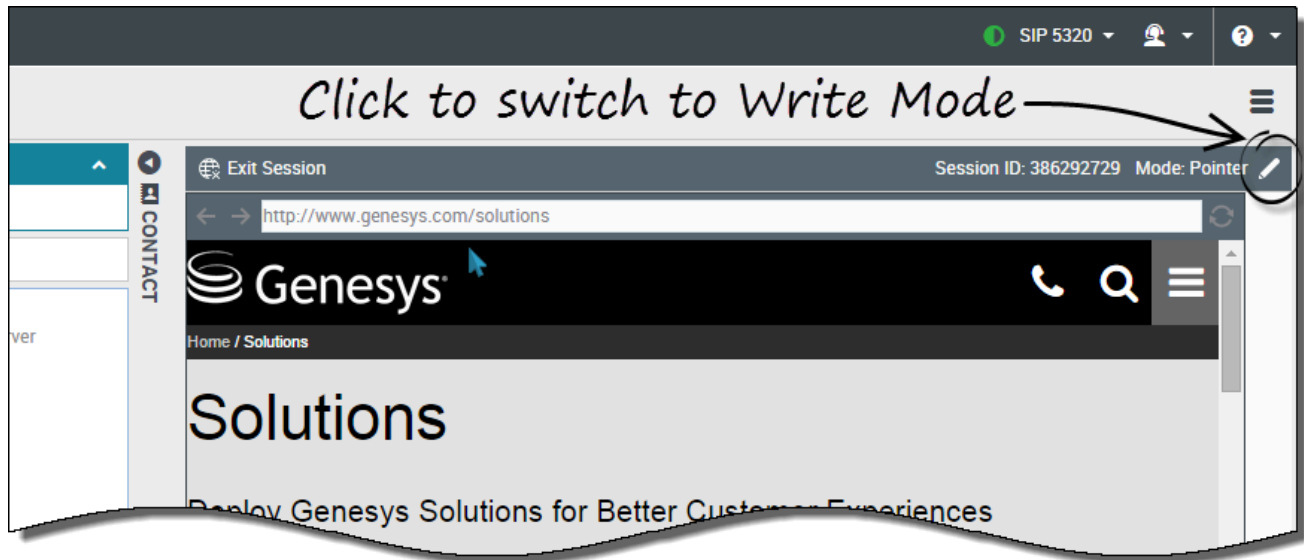


Lorsque vous participez à une session de recherche commune pour la première fois, vous êtes en *mode Pointeur*. Vous pouvez voir ce que l'utilisateur voit, mais vous ne pouvez effectuer aucune action dans son navigateur. Vous ne pouvez pas naviguer, saisir des informations, ni soumettre des formulaires.

À tout moment, vous pouvez voir les mouvements de souris du client et inversement. Lorsque vous cliquez quelque part, un cercle rouge apparaît autour du pointeur de votre souris. Vous pouvez utiliser le cercle rouge pour diriger le client vers des sections précises de la page Web.

À tout moment, vous pouvez demander au client l'activation du mode *Écriture*.

Passer en Mode écriture



En mode Écriture, vous et le client pouvez effectuer toutes les actions normales d'un utilisateur. Chacun a la possibilité de saisir du texte et de cliquer sur les boutons.

Pour passer en mode Écriture, cliquez sur l'icône de crayon dans le coin supérieur droit de la zone Recherche commune. L'application demande au client d'approuver le passage en mode Écriture. Le mode Écriture est activé uniquement si le client l'accepte. Vous recevez une notification à propos de la réponse du client.

Si le client approuve le passage en mode Écriture, l'icône de crayon se transforme en icône de pointeur.

Important

Si le mode Ecriture est désactivé par les administrateurs, l'icône de crayon n'est pas visible.

En mode Écriture, vous pouvez vous déplacer dans la page Web en cliquant sur les liens et en effectuant les opérations suivantes dans Workspace Web Edition :

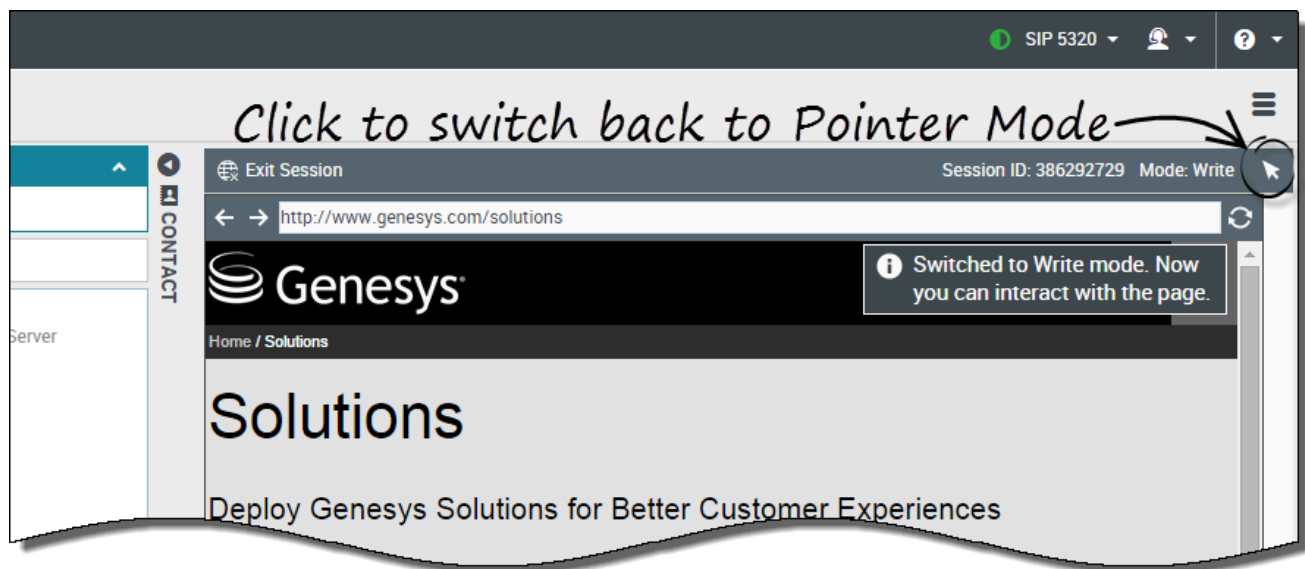
- Cliquer sur les flèches Précédent et Suivant.
- Taper une URL dans la barre d'adresse et appuyer sur la touche **Entrée**.
- Cliquer sur le bouton Actualiser pour recharger la page.

Les administrateurs peuvent limiter les types d'éléments interactifs qui vous sont accessibles en mode Écriture. Par exemple, ils peuvent désactiver certains liens. Par défaut, tous les boutons **Soumettre** sont désactivés pour les agents et ils sont inopérants si vous cliquez dessus. Les clients

peuvent continuer à soumettre des formulaires comme pendant une session de navigation normale.

Important : vous pouvez uniquement effectuer une recherche commune lorsque le client est sur le site de votre entreprise. Si le client va sur un autre site, la session de recherche commune s'interrompt jusqu'à ce qu'il revienne sur votre site.

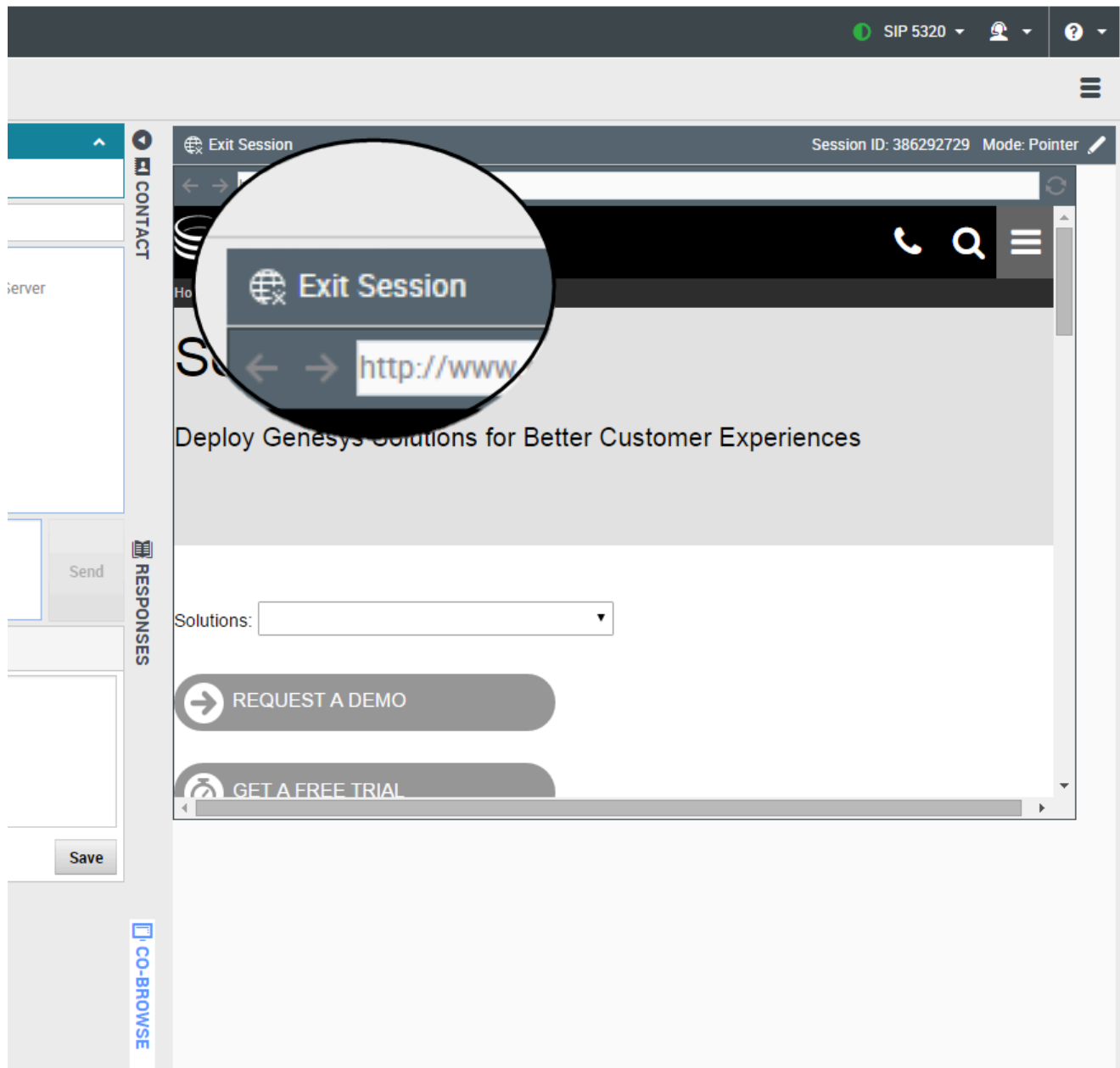
Retour au mode Pointeur



Pour passer en mode Pointeur, cliquez sur l'icône de pointeur dans le coin supérieur droit de la zone Recherche commune.

À tout moment, le client aussi peut repasser en mode Pointeur.

Arrêt d'une session de recherche commune

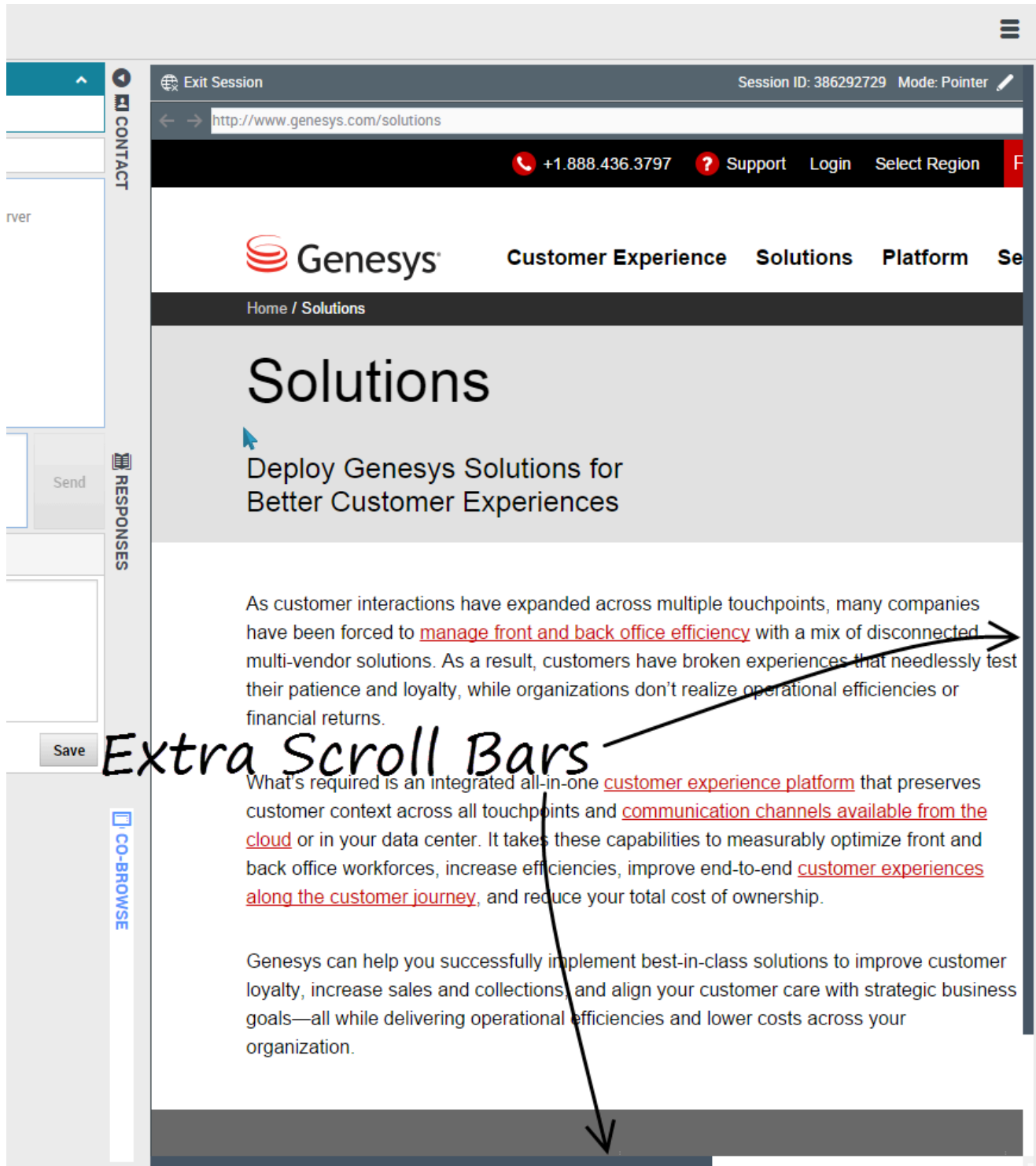


Quand une session de recherche commune est ouverte, les deux participants ont la possibilité d'y mettre fin à l'aide du bouton **Quitter la session**.

Vous pouvez aussi arrêter la session de recherche commune en arrêtant le chat sortant ou l'appel avec le client.

Si le client ferme la session, le système vous avertit et votre écran n'affiche plus le navigateur du client. De la même manière, si vous fermez la session, le client reçoit une notification.

Gestion du navigateur virtuel



La taille de votre navigateur virtuel (une copie du navigateur du client, mais sur votre ordinateur) est

identique à celle du navigateur sur l'écran du client. Des barres de défilement apparaissent pour faciliter vos déplacements dans le navigateur du client si sa fenêtre est plus grande que votre zone Recherche commune dans Workspace Web Edition.

Masquage des données

Les administrateurs peuvent limiter les champs que vous êtes autorisé à consulter. Des astérisques (****) remplacent les caractères masqués. Par exemple, les administrateurs peuvent masquer aux agents le mot de passe et le numéro de sécurité sociale du client ou une page entière.

Historique du navigateur

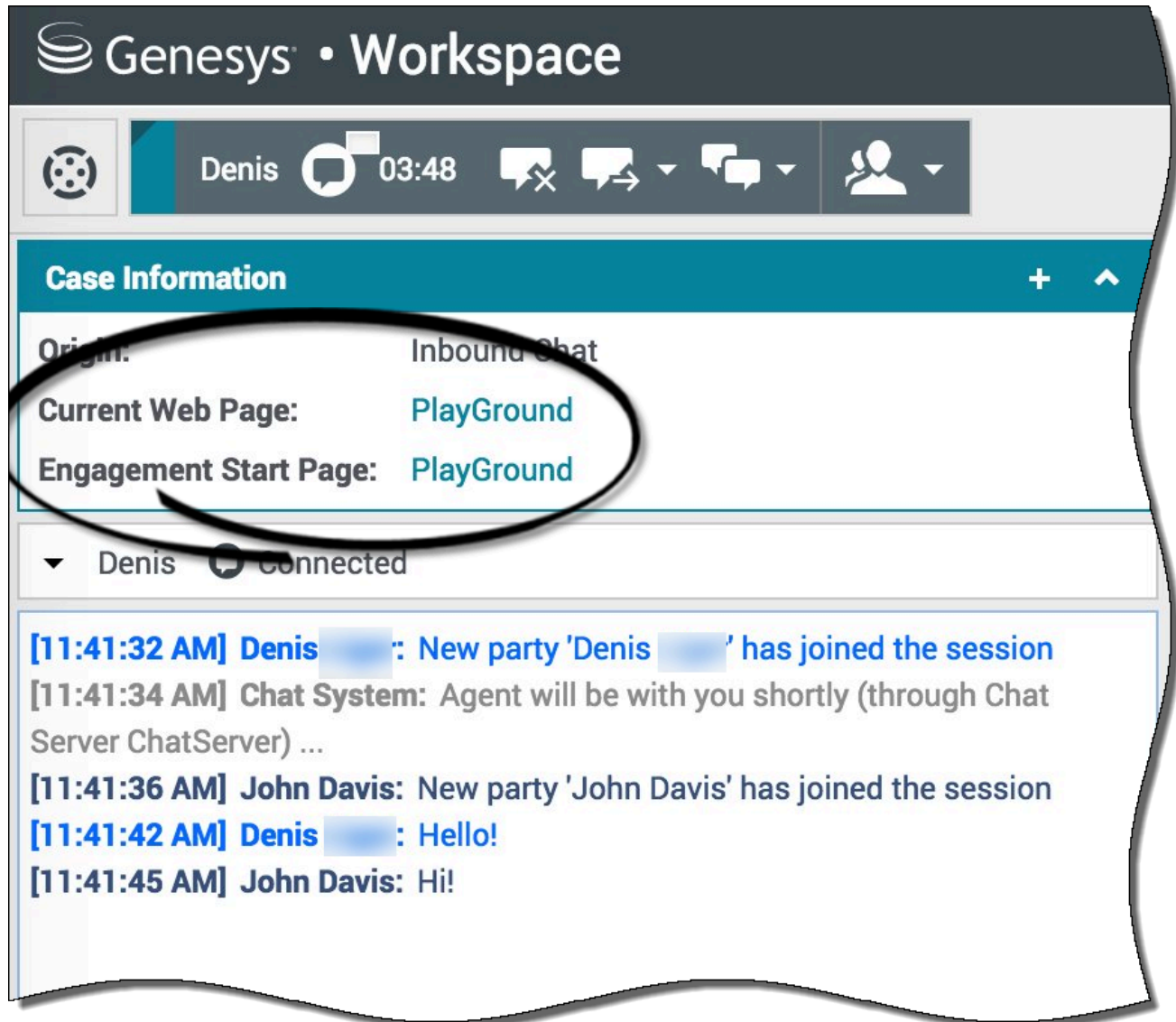
Workspace vous permet d'afficher un historique du navigateur du client avant que vous l'aidiez, pour voir s'il a effectué une recherche aléatoire ou bien précise.



[+] Regarder la vidéo : Affichage de l'historique de navigateur de vos clients

[Link to video](#)

Comment savoir sur quelle page mon client était lorsque je l'ai invité dans la session ?



The screenshot displays the Genesys Workspace interface. At the top, the header reads "Genesys • Workspace". Below this is a navigation bar with a profile icon, the name "Denis", a timer "03:48", and several chat-related icons. The main content area is divided into sections. The "Case Information" section is highlighted with a teal header and contains the following details:

Origin:	Inbound Chat
Current Web Page:	PlayGround
Engagement Start Page:	PlayGround

Below the case information, there is a status bar showing "Denis" with a "Connected" indicator. The chat history section shows the following messages:

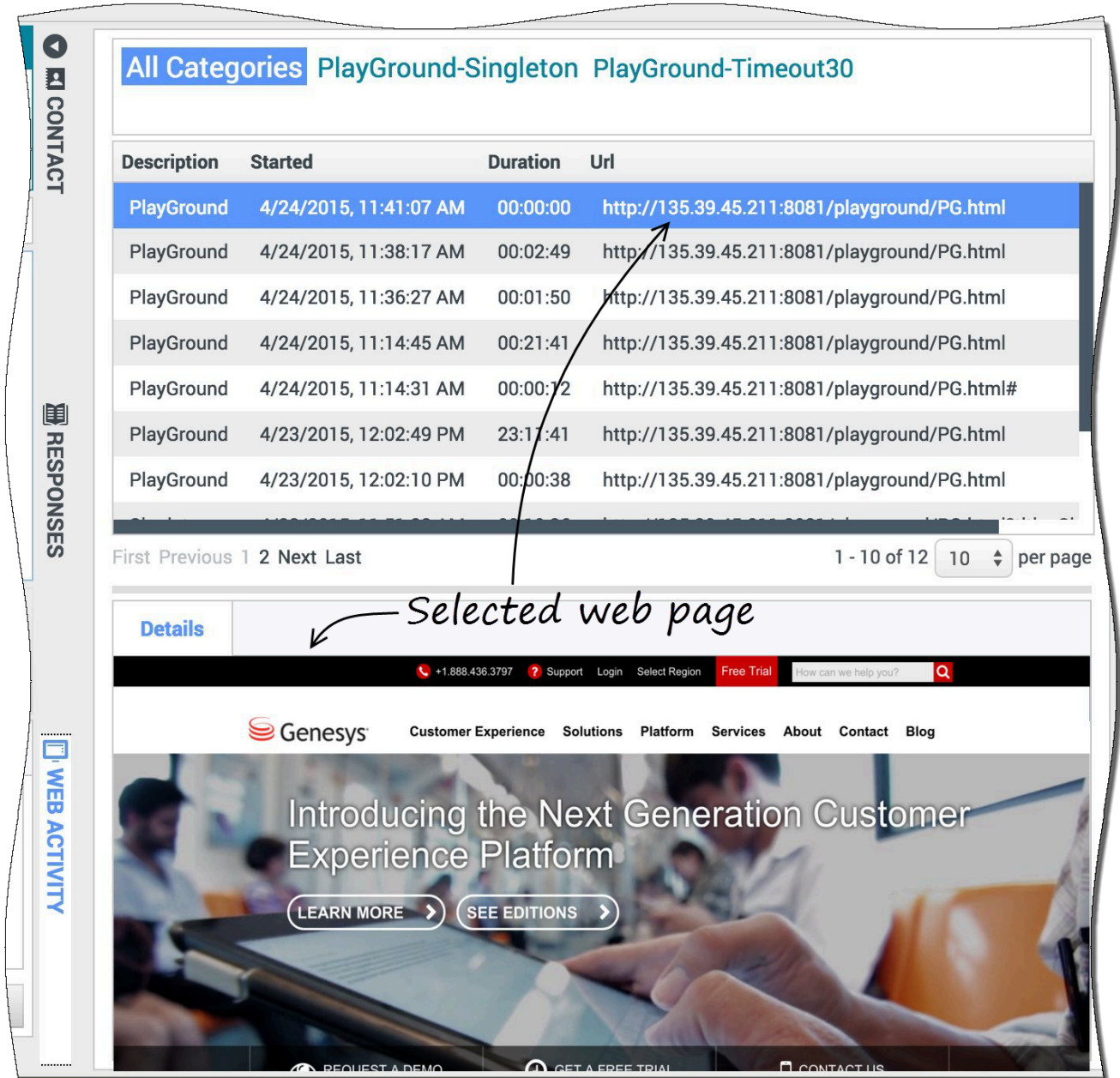
- [11:41:32 AM] Denis [redacted]: New party 'Denis [redacted]' has joined the session
- [11:41:34 AM] Chat System: Agent will be with you shortly (through Chat Server ChatServer) ...
- [11:41:36 AM] John Davis: New party 'John Davis' has joined the session
- [11:41:42 AM] Denis [redacted]: Hello!
- [11:41:45 AM] John Davis: Hi!

Vous pouvez voir sur quelle page Web votre client se trouvait lorsque vous l'avez invité dans la session, mais aussi la page qu'il visite actuellement.

Les données de contexte du client sont visibles sur le côté gauche de la fenêtre d'interaction active.

Le nom de la page Web que le client consultait lorsqu'il a reçu l'invitation à la session est indiqué sous **Page de début d'invitation**, et le nom de la page active est affiché juste au-dessus.

Comment afficher la liste des pages Web visitées par mon client ?



Vous pouvez consulter la liste des pages Web visitées par votre client pendant la session de navigation en cours, ainsi que le contenu de la page Web sélectionnée.

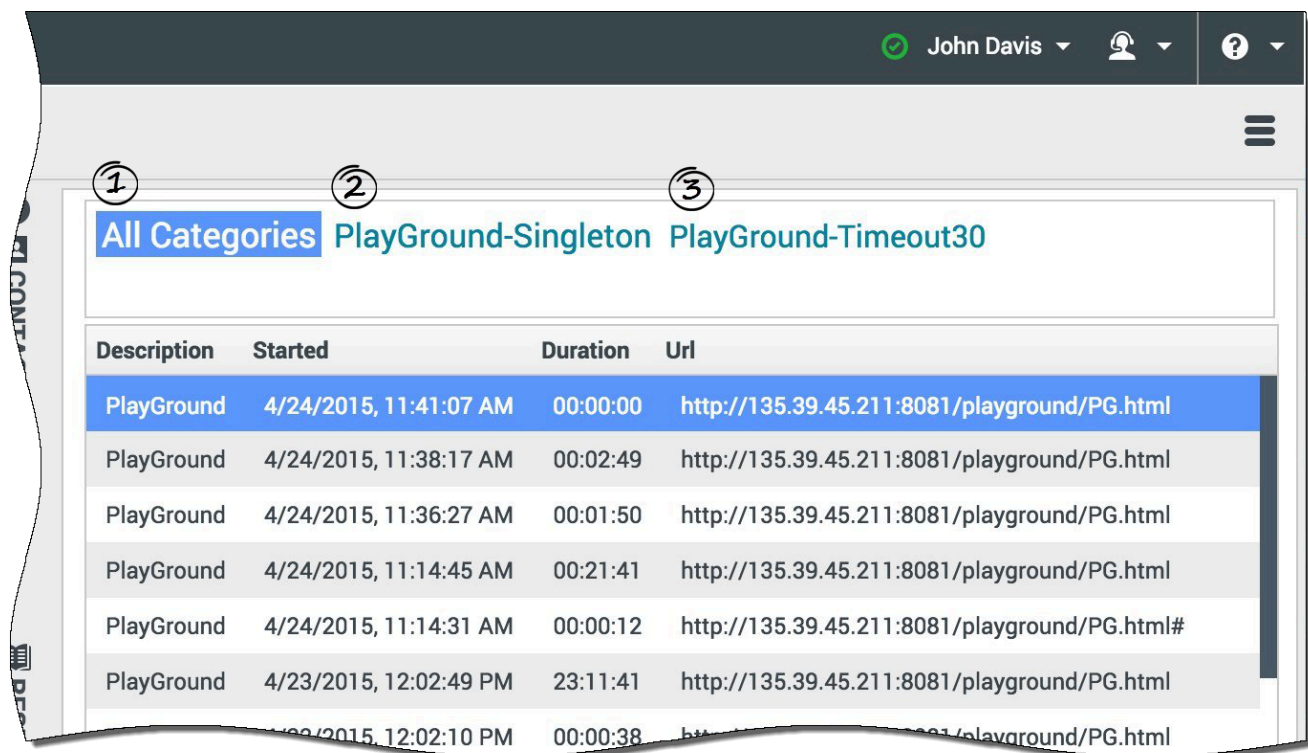
Pour accéder à la vue Activité Web, cliquez sur l'onglet vertical **ACTIVITÉ WEB** dans la fenêtre d'interaction active.

Vous pouvez maintenant voir, dans le coin supérieur droit de la fenêtre, la liste des pages Web visitées par votre client pendant la session de navigation en cours. Dans le coin inférieur droit de votre fenêtre, vous pouvez voir le contenu de la page Web sélectionnée.

Important

Si votre client s'est connecté à votre site Web, il se peut que vous ne puissiez pas voir le contenu des pages Web visitées.

Comment puis-je filtrer la liste des pages Web ?



Vous pouvez filtrer la liste des pages Web en sélectionnant une catégorie.

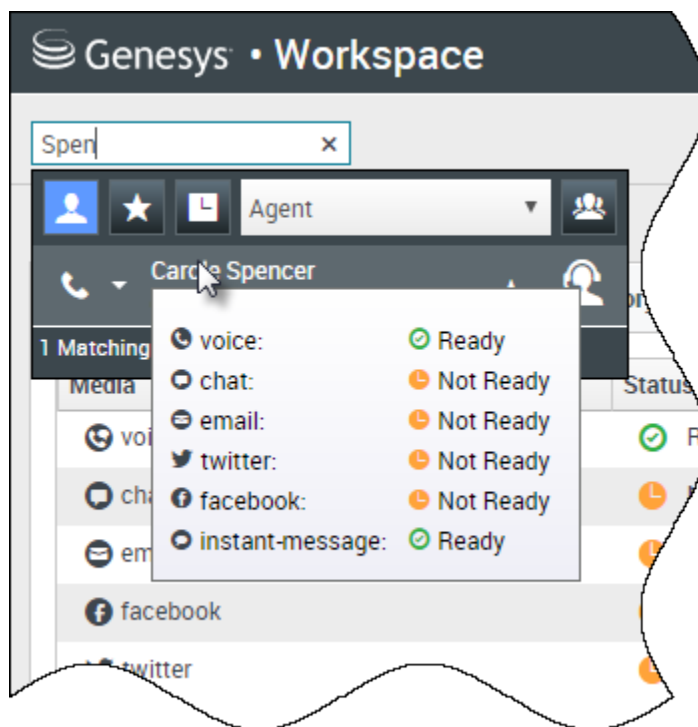
Juste au-dessus de la liste des pages Web, une zone de texte en surbrillance signale que vous affichez les pages Web de toutes les catégories.

Cliquez sur les catégories figurant en regard pour filtrer toutes les pages qui ne sont pas dans cette catégorie.

Interactions en interne

Les interactions en interne sont les communications entre vous et d'autres personnes à l'intérieur de votre entreprise. Elles sont généralement privées, comme des **consultations**, des **transferts**, des **messages instantanés (MI)** et des **messages** de votre système ou de vos administrateurs. Il peut également s'agir de **conférences** qui impliquent le client. Votre superviseur peut également utiliser des interventions ou la surveillance de l'agent pour écouter discrètement vos interactions ou communiquer avec vous et/ou le client.

Comment contacter des personnes de mon entreprise ?

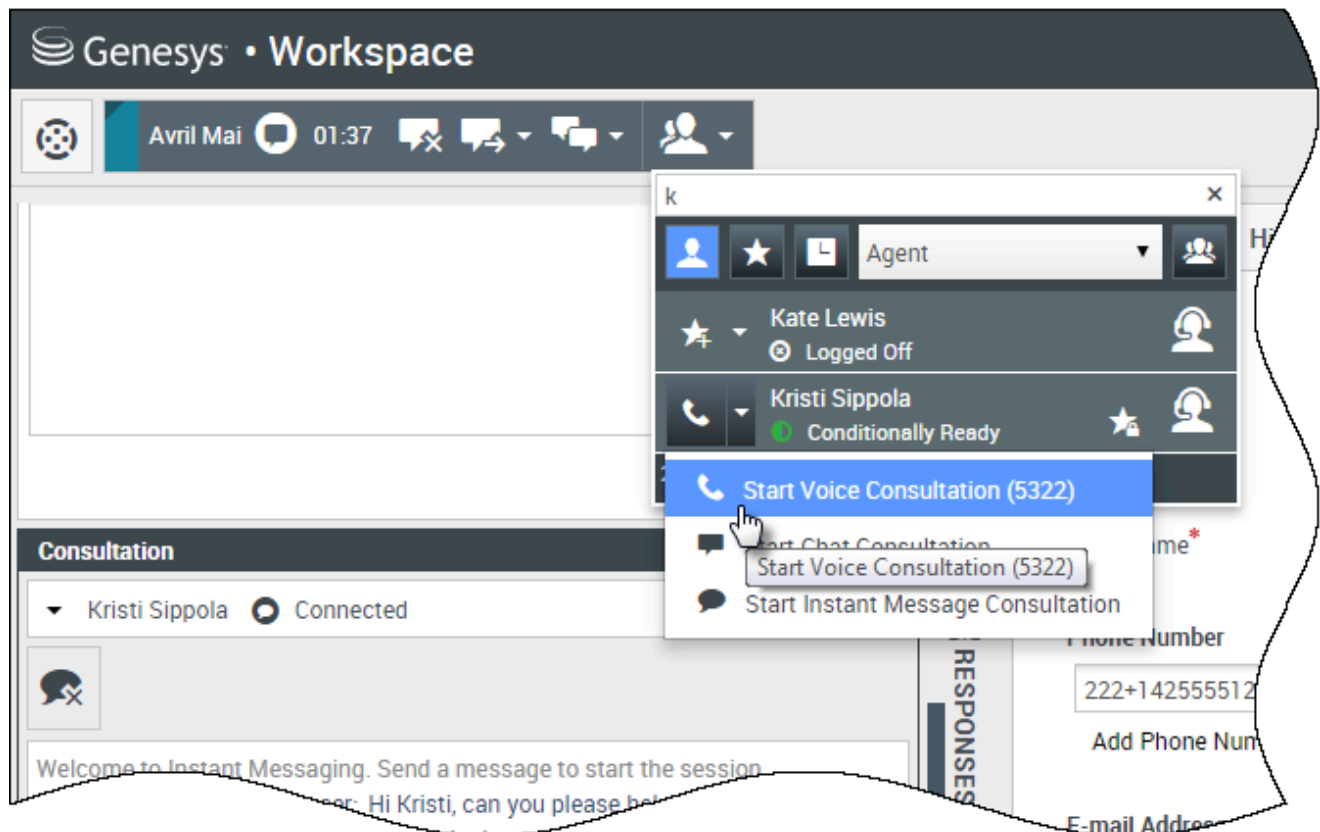


L'outil **Team Communicator** vous permet de rechercher un agent, un chef d'équipe, un groupe d'agents ou toute autre cible que vous souhaitez appeler, consulter ou vers qui vous souhaitez effectuer un transfert, par le biais de l'annuaire de votre entreprise.

Tapez le nom de la personne que vous souhaitez appeler, puis placez le pointeur de la souris sur son nom dans la liste des résultats de recherche. Une fenêtre contextuelle s'affiche pour vous permettre de savoir si cette personne est prête à prendre un appel, est en pause, est occupée ou est déconnectée.

Si la personne est disponible, utilisez le menu Action pour l'appeler. Dans le cas contraire, réessayez avec un canal différent, comme un message instantané ou réessayez ultérieurement.

Comment démarrer une consultation ?



Une consultation vous permet de discuter avec un autre membre de l'équipe au sujet d'un **appel**, d'un **e-mail**, d'une discussion par **chat** ou d'un **élément de travail** actifs. Elle se distingue d'une **conférence** car le client n'est pas connecté à la session.



démarré une consultation.

Recherchez dans la liste des **membres de votre équipe** pour trouver la personne ou la cible interne (un **groupe d'agent**, un point de routage ou une compétence) que vous souhaitez consulter, puis sélectionnez le type de consultation de votre choix. Une fois connecté, vous pouvez surveiller l'état et utiliser les commandes comme vous le feriez pour toute autre interaction.



Voici quelques conseils à garder à l'esprit :

- L'une des parties peut mettre fin à la consultation. Cependant, mettre fin à la consultation ne met pas fin à l'interaction avec le client.
- Si vous mettez fin à la session avec le client, la consultation reste active.

- Les consultations sont privées, le client ne peut ni voir ni entendre vos échanges.
- Le membre de l'équipe peut afficher les informations de contexte et du contact et, le cas échéant, la transcription du chat.
- Pour fermer un chat actif, vous et les membres de l'équipe consultée devez le marquer comme terminé



Si vous êtes en communication et que vous lancez une consultation vocale, l'appel d'origine est mis en attente pendant que vous consultez le membre de l'équipe sélectionné.

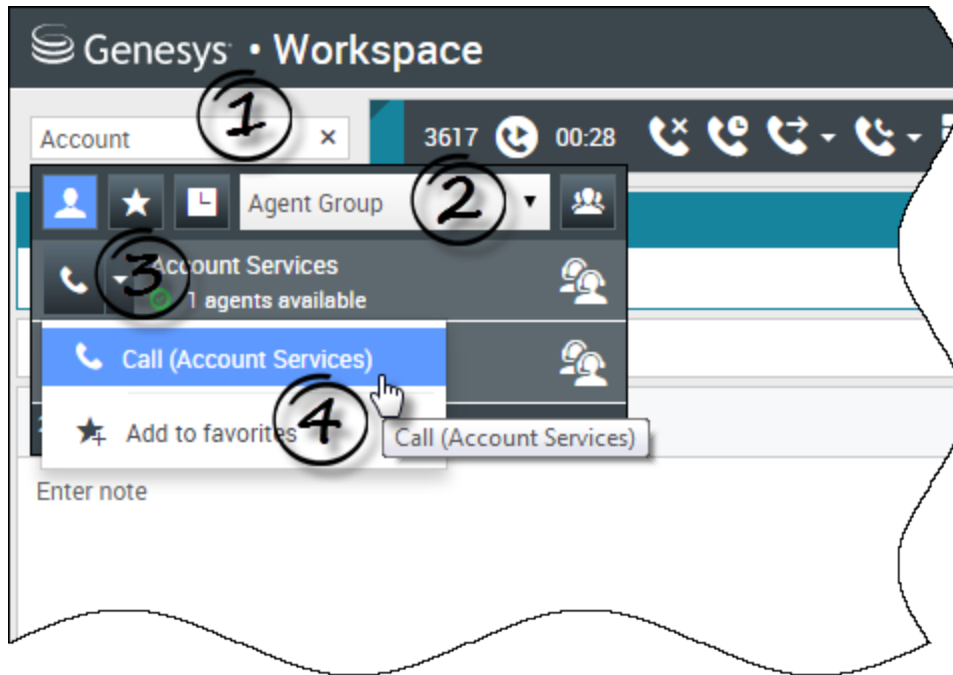
-  reprend l'appel d'origine (et vous permet également de basculer entre les deux appels).
-  met fin à la consultation et reprend l'appel d'origine qui était en attente.

Si vous lancez une consultation par chat ou messagerie instantanée, une nouvelle fenêtre s'ouvre, dans laquelle vous pouvez envoyer des messages privés au membre de l'équipe. Vous pouvez également lancer plusieurs consultations. Par exemple, vous pouvez lancer une consultation vocale lors d'une consultation par messagerie instantanée.

Avant une conférence ou un transfert, vous pouvez consulter les membres de votre équipe en sélectionnant **Consultation** dans la barre d'outils. Une fois la demande de consultation envoyée, le premier appel est mis en attente.

Lors de la consultation, vous pouvez également effectuer une conférence ou un transfert entre le membre de l'équipe et votre client. Pour ce faire, sélectionnez **Appel instantané - Transfert** () ou **Appel instantané - Conférence** (), puis sélectionnez le même bouton en regard du nom du membre de l'équipe souhaité.

Comment passer un appel à un groupe d'agents ?



Dans certains centres de contact, les agents sont répartis en groupes spécifiques. Par exemple, certains parlent une langue étrangère, connaissent bien certains produits ou possèdent un niveau d'habilitation de sécurité supérieur. De telles spécialités peuvent servir de base à la formation de groupes d'agents.

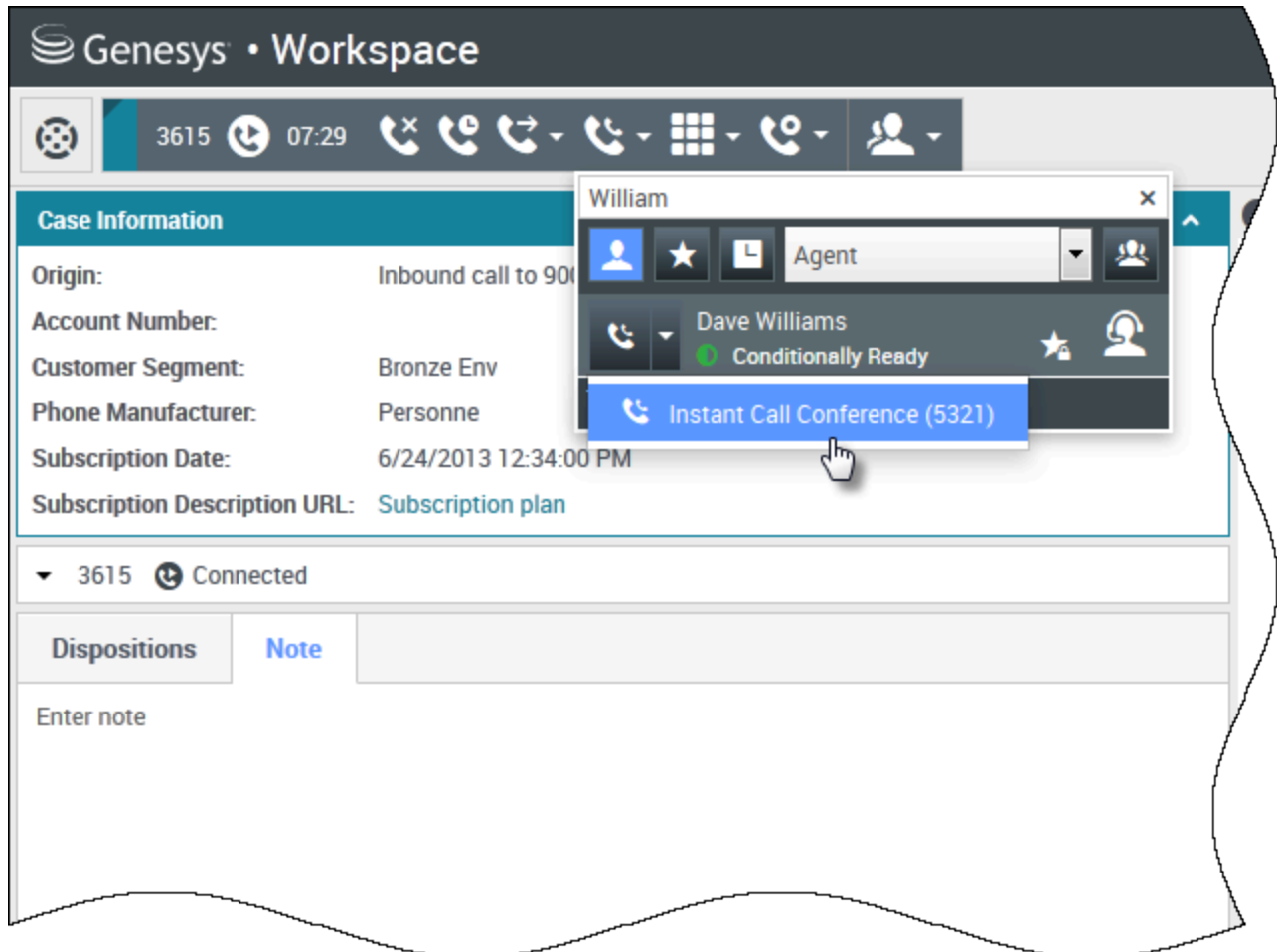
Si l'administrateur a activé cette fonction pour votre centre de contact, tapez le nom du groupe au lieu du nom de l'agent lorsque vous recherchez un membre de l'équipe. Cliquez sur la liste déroulante **Menu Action** à côté du nom du groupe d'agents à appeler.

Parfois, aucun membre du groupe d'agents n'est disponible pour prendre l'appel. Si votre administrateur a configuré cette fonction dans Workspace, un message apparaît sous le nom du groupe pour indiquer combien d'agents sont disponibles. Si aucun agent n'est disponible, vous devez attendre pour appeler.

Important

Dans certains cas, les informations sur la disponibilité du groupe d'agents s'affichent avec 10 à 30 secondes de retard.

Comment démarrer une conférence ?



Le démarrage d'une conférence vous permet d'ajouter une autre personne à l'appel ou à la conversation par chat en cours. Elle se distingue d'une **consultation** car le client est aussi connecté à la session.



commence une conférence lorsque vous travaillez en **voix**.



commence une conférence lorsque vous travaillez en **chat**.

Effectuez une recherche dans la liste de **cibles internes** pour trouver la personne, le groupe d'agents, le point de routage, la file d'attente d'interaction ou la compétence que vous souhaitez ajouter puis sélectionnez le canal de conférence que vous demandez. La conférence commence dès qu'ils acceptent la demande. (Lors de l'envoi d'une demande de conférence à un groupe d'agents, les informations sur la disponibilité des agents sont disponibles dans les 10 à 30 secondes qui suivent, Vous devrez peut-être attendre pour voir si un agent est disponible pour rejoindre la conférence.)

Voici quelques conseils à garder à l'esprit :

- Vous pouvez toujours consulter un membre de l'équipe avant de l'ajouter à la conférence.
- Dans une conférence vocale, la personne que vous avez ajoutée peut choisir d'abandonner l'appel. Il le déconnecte de la conférence, mais votre appel avec le client se poursuit.
- Si vous vous déconnectez de l'appel, mais que la personne ajoutée à la conférence est toujours connectée, l'appel continue sans vous. Votre système peut être configuré pour terminer la conférence après votre déconnexion si la personne que vous avez ajoutée ne fait pas partie de votre entreprise.
- Toute personne connectée à la conférence peut lire ou écouter le contenu de la discussion qu'entretiennent les autres parties, sauf si vous supprimez un participant ou que vous désactivez le son pour ce participant, et ce, de façon sélective.
- Votre compte peut être configuré pour que vous puissiez retirer un interlocuteur d'une conférence. Sélectionnez le menu **Action sur les participants** de la vue Interaction vocale, puis sélectionnez **Supprimer de la conférence** pour supprimer ce participant de la conférence.

Un membre de l'équipe peut sélectionner **Quitter** pour quitter la conférence.

Comment transférer une interaction à un autre membre de l'équipe ?

Link to video

Vous pouvez transférer un appel, un e-mail ou un chat à un autre membre de l'équipe instantanément. Vous pouvez également commencer par le consulter. Par exemple, vous pouvez placer l'appel en cours en attente pendant que vous parlez à un autre membre de l'équipe pour vérifier qu'il accepte le transfert.



transfère un appel vocal.



transfère un chat.



transfère un e-mail entrant.

Voici quelques conseils à garder à l'esprit :

- Les informations de contexte de l'interaction peuvent apparaître sur votre écran, celui de la personne qui reçoit votre transfert, et celui de votre administrateur.
- Si votre demande de transfert n'est pas acceptée, vous devez faire manuellement sortir votre contact de la mise en attente.
- Si aucun agent n'est disponible, vous devez attendre pour transférer l'appel. (Lors du transfert à un groupe d'agents, les informations sur la disponibilité des agents sont disponibles dans les 10 à 30 secondes qui suivent, Vous devrez peut-être attendre pour effectuer le transfert si aucun agent n'est disponible.)

- Si la cible de transfert est occupée (pas prête ou déconnectée), vous pouvez transférer vers la boîte vocale si cette fonctionnalité est disponible.

Regardez la vidéo pour voir comment fonctionne un transfert.

Comment envoyer un message instantané ?

Link to video

Le canal de messagerie instantanée (IM) Workspace vous permet d'envoyer et de recevoir des messages instantanés à/de votre équipe. Si cette fonctionnalité est disponible dans votre environnement, elle le sera sur l'ensemble de votre canal vocal.

Pour envoyer un message instantané, recherchez le **membre d'équipe** et sélectionnez **Envoyer un message instantané**. Saisissez un message et appuyez sur **Envoyer**. Si la personne accepte, vous pouvez envoyer et recevoir des messages.



met fin à la session de messagerie instantanée.



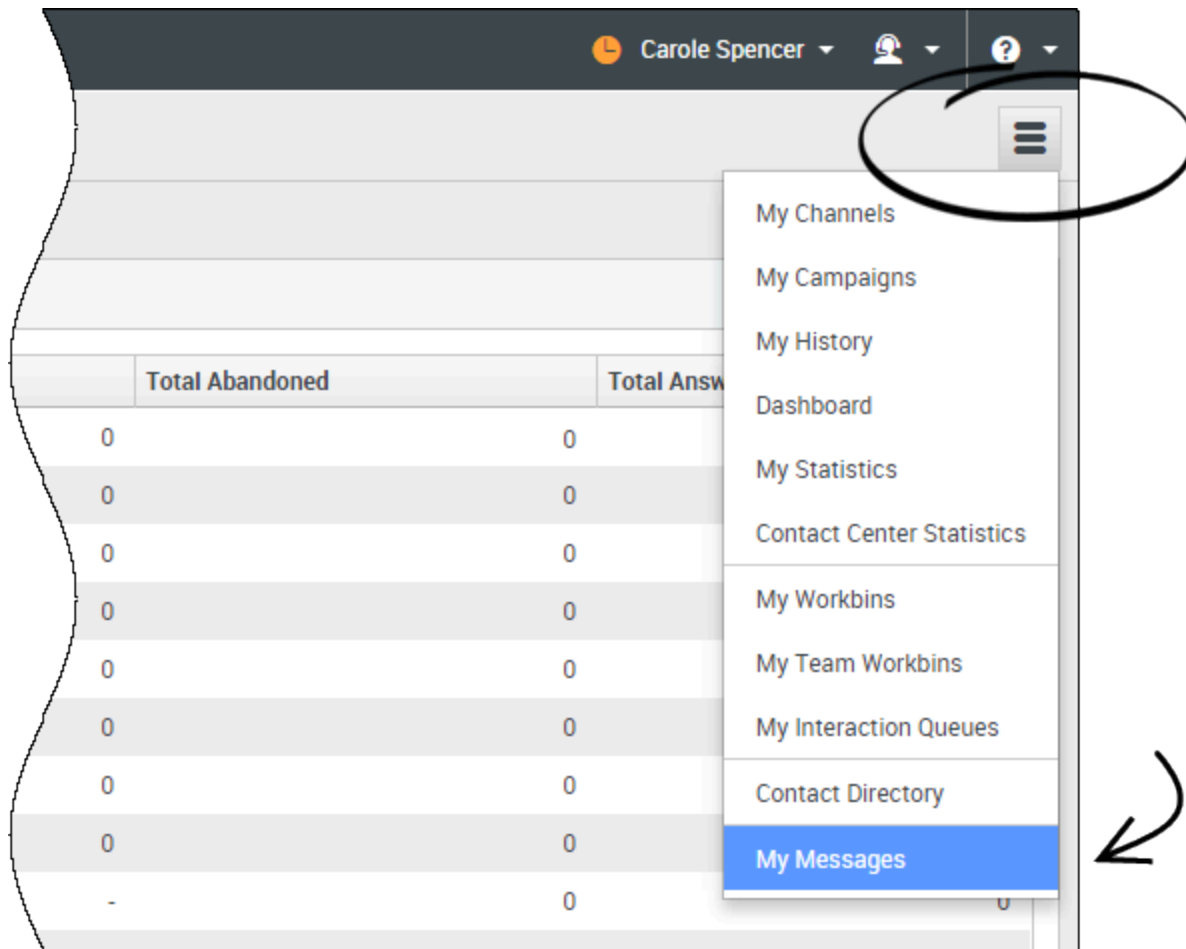
ferme la fenêtre.

Comment recevoir un message instantané ?

Link to video

Regardez la vidéo pour voir comment répondre à une demande de messagerie instantanée émise par l'un de vos collègues.

Comment lire mes messages ?



Il se peut que vous receviez des messages à partir du système de Genesys.


Lorsqu'un nouveau message arrive, une notification d'aperçu s'affiche (vous pouvez également entendre un son ou une tonalité).

Les messages courants comprennent :

- Les messages systèmes (tels que ceux qui s'affichent lorsqu'un commutateur, un canal ou un serveur de contact est hors service)
- Les messages vocaux (s'ils sont activés)

Vous pouvez afficher davantage de messages sur la page **Mes Messages**. Dans la **vue principale**, cliquez sur le bouton **Accéder aux vues d'appui de Workspace et les utiliser** (☰), puis sélectionnez **Mes messages**. Les messages les plus récents s'affichent en haut, avec une couleur et un état pour indiquer une priorité.

Si vous avez des messages vocaux, un indicateur en regard de la boîte aux lettres s'affiche, comme suit : .

Pour accéder à votre répondeur, sélectionnez-le dans le menu **Vues d'appui** (). Une nouvelle interaction interne est lancée. Utilisez le clavier pour taper vos données d'authentification.

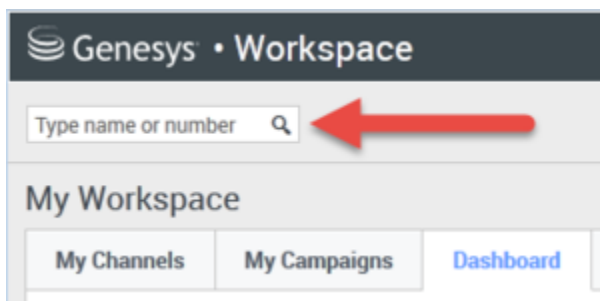
Conseil : si vous passez le pointeur de la souris sur l'indicateur de message en attente, le nombre de messages sur chaque répondeur s'affiche.

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) :

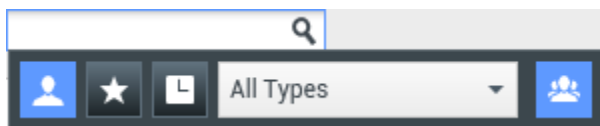
- [Voix](#)
- [Chat](#)
- [E-mail](#)
- [Facebook](#)
- [Twitter](#)

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.

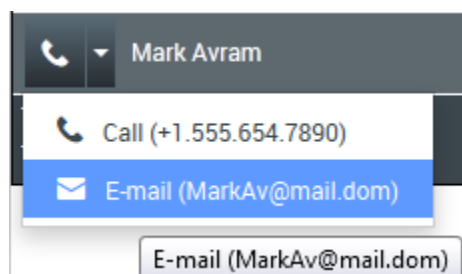
Lorsque vous fermez Team Communicator ou activez le filtre de contacts Tous ou Favoris, le bouton **Récent** redevient blanc si vous avez consulté vos appels récents et manqués ou si vous avez rappelé tous vos appels manqués.

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."

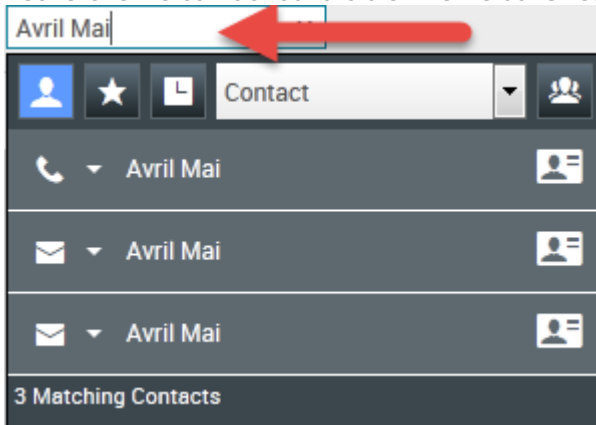
Votre administrateur peut également définir à votre place certaines cibles qui deviennent vos "favoris professionnels". Dans Team Communicator, les favoris professionnels sont identifiés par une étoile accompagnée d'un cadenas (). Cela signifie que vous ne pouvez pas les retirer de la liste de favoris." 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

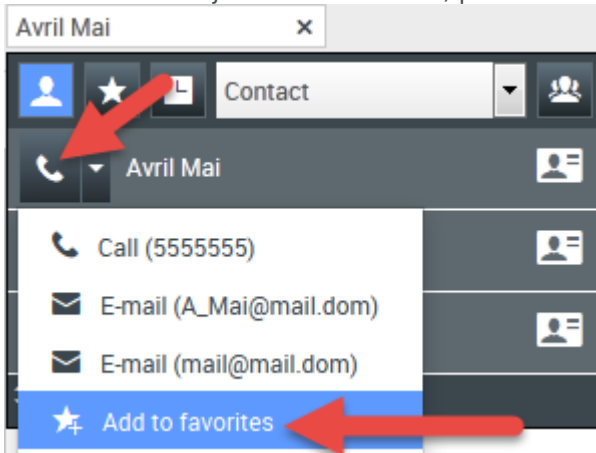
Pour rechercher rapidement des contacts et des cibles internes, utilisez le **menu Action** de Team Communicator, à côté du nom du contact ou de la cible. Procédez comme suit :

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**.



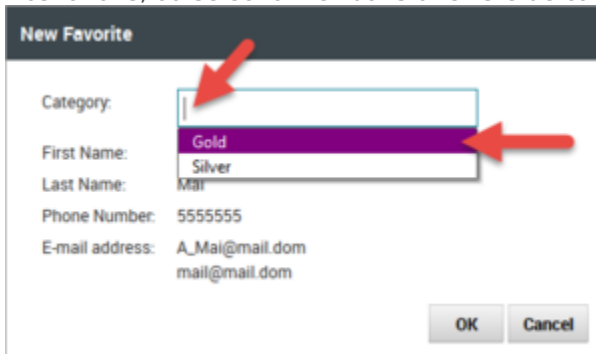
Cliquez sur Ajouter aux favoris

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

A screenshot of the 'New Favorite' dialog box. It has a title bar that says 'New Favorite'. Below the title bar, there are several fields: 'Category:' with an empty text box, 'First Name:' with the value 'Avril', 'Last Name:' with the value 'Mai', 'Phone Number:' with the value '5555555', and 'E-mail address:' with the values 'A_Mai@mail.dom' and 'mail@mail.dom'. At the bottom right of the dialog box, there are two buttons: 'OK' and 'Cancel'.

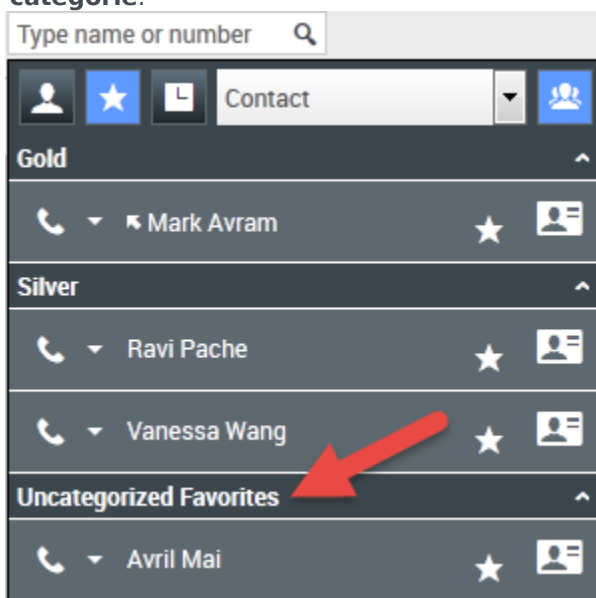
La boîte de dialogue Nouveau favori

- 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

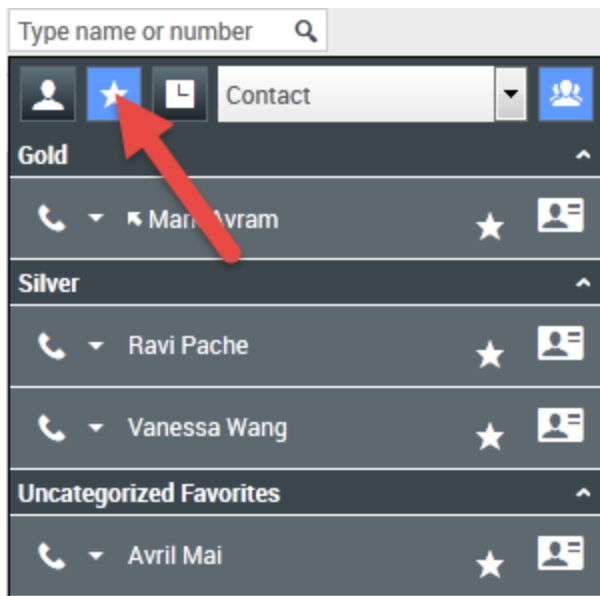
- Cliquez sur **OK** pour ajouter le contact ou la cible interne en tant que favori. Si vous n'avez pas sélectionné de catégorie et que vous choisissez de voir les favoris par catégorie dans Team Communicator, le nouveau favori est indiqué dans la catégorie **Favoris non classés par catégorie**.



Voir les favoris par catégorie

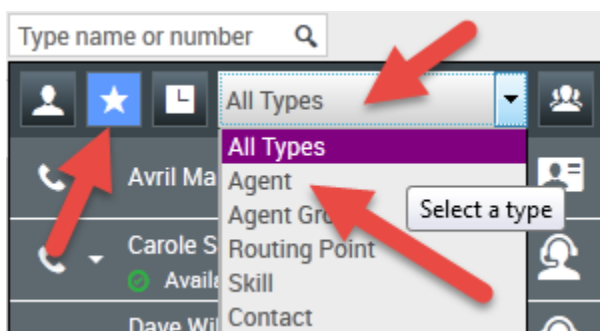
Affichage et gestion de vos favoris

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).



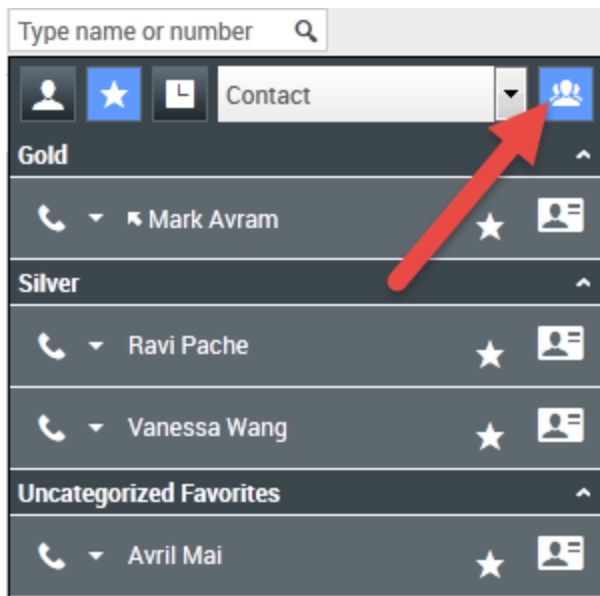
Cliquez sur le bouton de filtre Favoris pour voir vos favoris personnels et professionnels

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.

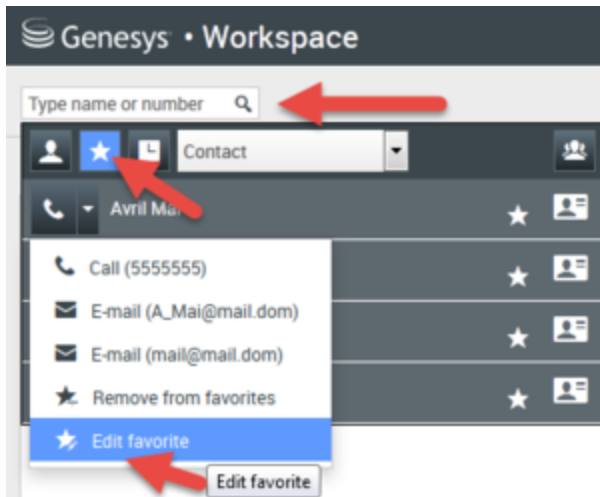
Vous pouvez modifier un favori pour ajouter, supprimer ou modifier une catégorie. Sélectionnez **Modifier le favori** (★) dans le **menu Action** pour afficher et utiliser la boîte de dialogue **Modifier le favori**.

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

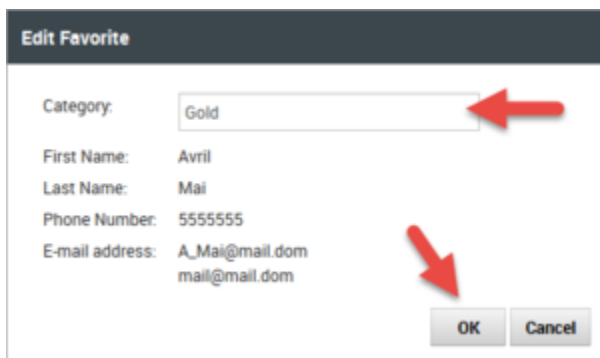
Vous pouvez utiliser Team Communicator pour ajouter, supprimer ou modifier la catégorie que vous avez assignée à une cible ou un contact favori.

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.



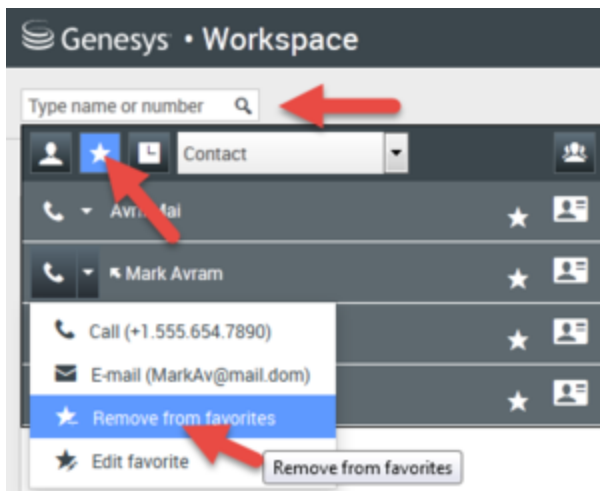
Modifier un favori

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

Suppression d'un favori personnel

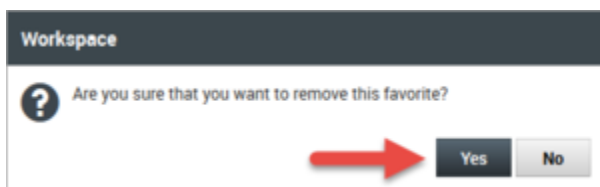
Lorsque vous n'avez plus besoin qu'un contact ou une cible figure dans votre liste de favoris, vous pouvez utiliser Team Communicator pour le supprimer de cette liste.

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.

Campagne d'appels sortants

Comme tous les agents, vous pouvez être amené à travailler sur des campagnes (recouvrement, télémarketing, levée de fonds, etc.), dans lesquelles vous passez des **appels** sortants vers des contacts. Vous pouvez afficher et gérer vos campagnes dans l'onglet **Mes campagnes**.

Quels sont les types de campagnes disponibles ?

Vous pouvez travailler avec l'un des types de campagnes suivants :

- Campagnes en mode **Aperçu**, dans lesquelles vous demandez manuellement (ou *extrayez*) un numéro à composer à partir du système.
- Campagnes en mode **Progressif ou Prédicatif**, dans lesquelles le système vous envoie automatiquement un contact.
- Campagnes en mode **Prévisualisation Insertion** dans lesquelles le système vous envoie automatiquement un enregistrement à prévisualiser. Ensuite, vous cliquez pour connecter l'appel.

Tutoriel vidéo : Campagne d'appels sortants

Voici quatre tutoriels vidéo qui vous donnent un aperçu du rôle d'un agent dans une campagne d'appels sortants. La première vidéo présente des campagnes d'appels sortants, la deuxième montre des campagnes prédictives et progressives (automatiques), la troisième montre des campagnes de prévisualisation (manuelles) et la quatrième présente les campagnes en mode Prévisualisation Insertion (semi-automatiques).

- Présentation



[+] Afficher la vidéo : Présentation des campagnes d'appels sortants

[Link to video](#)

- Récupération automatique des données (et planification d'un rappel)




[+] Afficher la vidéo : Mode automatique

[Link to video](#)

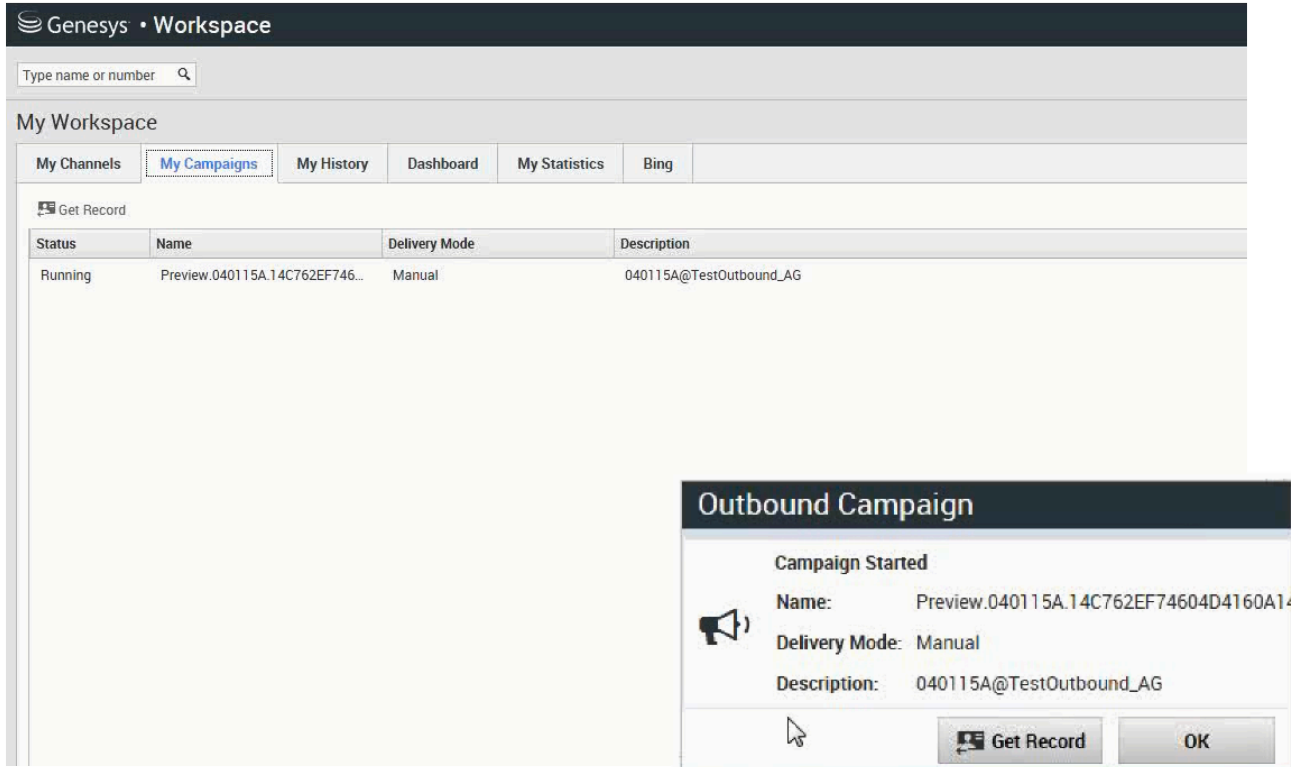
- Récupération manuelle des données

	[+] Afficher la vidéo : Mode manuel Link to video
---	---

- Récupération semi-automatique des données

	[+] Afficher la vidéo : Mode semi-automatique Link to video
---	---

Comment travailler avec des campagnes en mode Aperçu ?



The screenshot shows the Genesys Workspace interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs for 'My Channels', 'My Campaigns', 'My History', 'Dashboard', 'My Statistics', and 'Bing'. The 'My Campaigns' tab is active, displaying a table with the following data:

Status	Name	Delivery Mode	Description
Running	Preview.040115A.14C762EF746...	Manual	040115A@TestOutbound_AG

An 'Outbound Campaign' context menu is overlaid on the table, showing the following details:

- Campaign Started**
- Name:** Preview.040115A.14C762EF74604D4160A14
- Delivery Mode:** Manual
- Description:** 040115A@TestOutbound_AG

At the bottom of the context menu, there are two buttons: 'Get Record' and 'OK'.

Dans les campagnes qui utilisent le mode de numérotation Aperçu, vous demandez une fiche au système, puis vous appelez le contact. Vous pouvez afficher un aperçu des informations de contexte et d'autres détails *avant* de démarrer l'appel. Votre état doit être défini sur **Prêt** pour recevoir des interactions.

Une fenêtre contextuelle s'affiche chaque fois qu'un administrateur charge ou démarre une nouvelle campagne. Lorsque la fenêtre contextuelle Campagne lancée apparaît, vous avez le choix entre les

options suivantes :

- **Obtenir la fiche** pour récupérer la fiche d'un contact à partir de la liste des campagnes.
- **OK** pour rejoindre la campagne. (Cette option nécessite que vous récupériez manuellement une fiche. Accédez à **Mes campagnes**, sélectionnez la campagne que vous souhaitez utiliser et sélectionnez **Obtenir la fiche**).

Après avoir affiché un aperçu de la fiche, vous pouvez l'utiliser dans les buts suivants :



pour appeler le contact. Lorsque l'appel est connecté, vous pouvez surveiller l'état de l'appel et utiliser les commandes d'appel **vocal** standard pour gérer l'appel.



pour refuser la fiche. Vous pouvez ensuite choisir entre les options **Appeler ce contact ultérieurement** pour remettre la fiche dans la liste des campagnes ou **Ne pas appeler ce contact** pour le supprimer de la liste des campagnes.

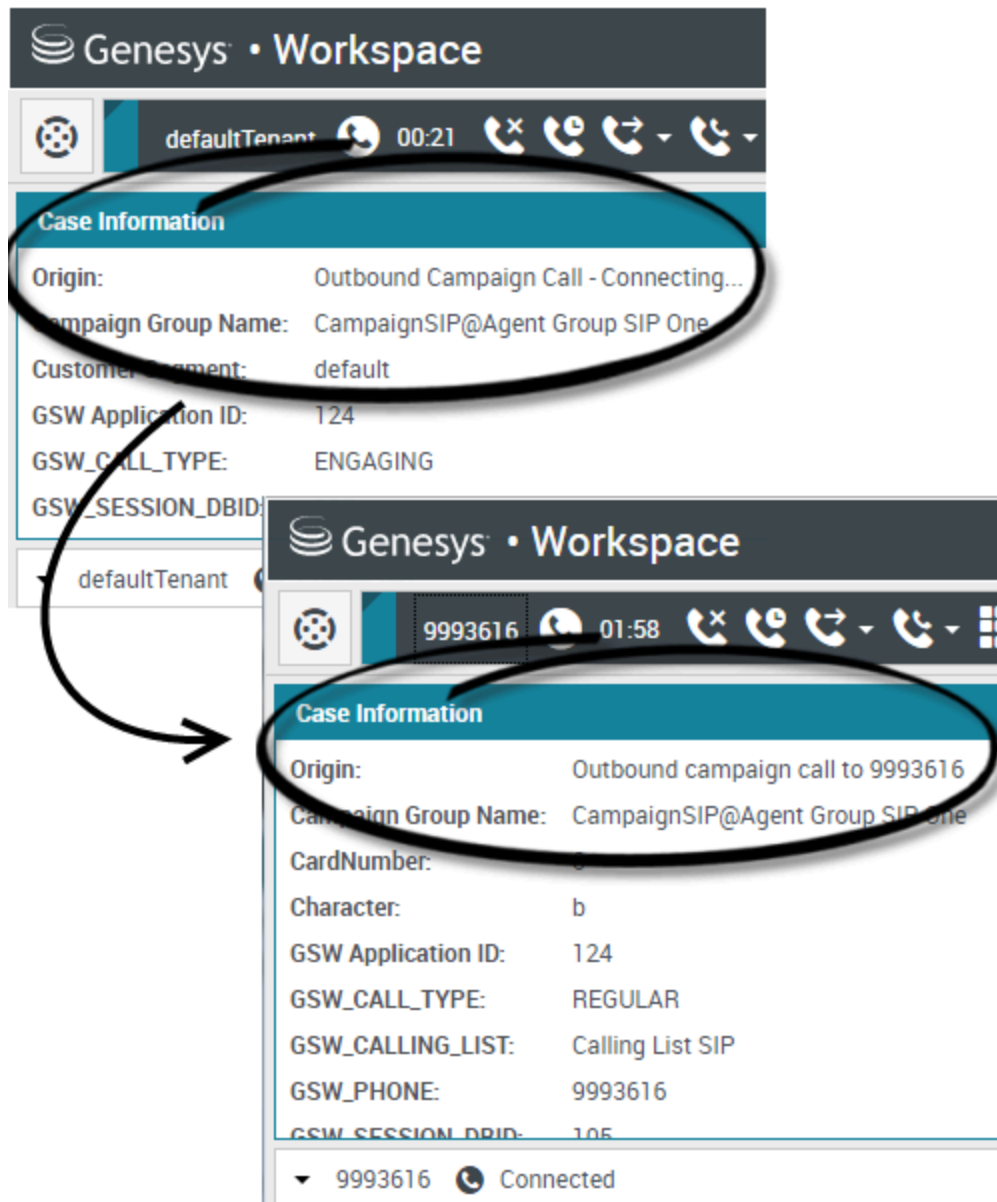


pour arrêter de recevoir des enregistrements (**Terminé et arrêté**).

Pour recevoir à nouveau des enregistrements, accédez à **Mes campagnes**, sélectionnez la campagne que vous souhaitez utiliser et sélectionnez **Obtenir la fiche**.

Si vous y êtes invité, sélectionnez les **détails de l'ID de l'appelant** que vous souhaitez utiliser.

Comment travailler avec des campagnes en modes Progressif et Prédicatif ?



Dans les campagnes utilisant les modes de numérotation Progressif et Prédicatif, vous êtes automatiquement connecté aux appels sortants.

Une fenêtre contextuelle s'affiche chaque fois qu'un administrateur charge ou démarre une nouvelle campagne. Lorsque la fenêtre contextuelle Campagne lancée apparaît, cliquez sur **OK** pour rejoindre la campagne.

Si votre **état** est prêt, soit vous êtes automatiquement connecté à l'appel, ou un nouvel aperçu

d'interaction s'affiche et vous pouvez ensuite **accepter** de vous connecter à l'appel, soit vous **refusez** l'appel pour renvoyer la fiche en haut de la liste d'appels. Si vous ne faites rien, l'interaction retourne en haut de la liste d'appels.

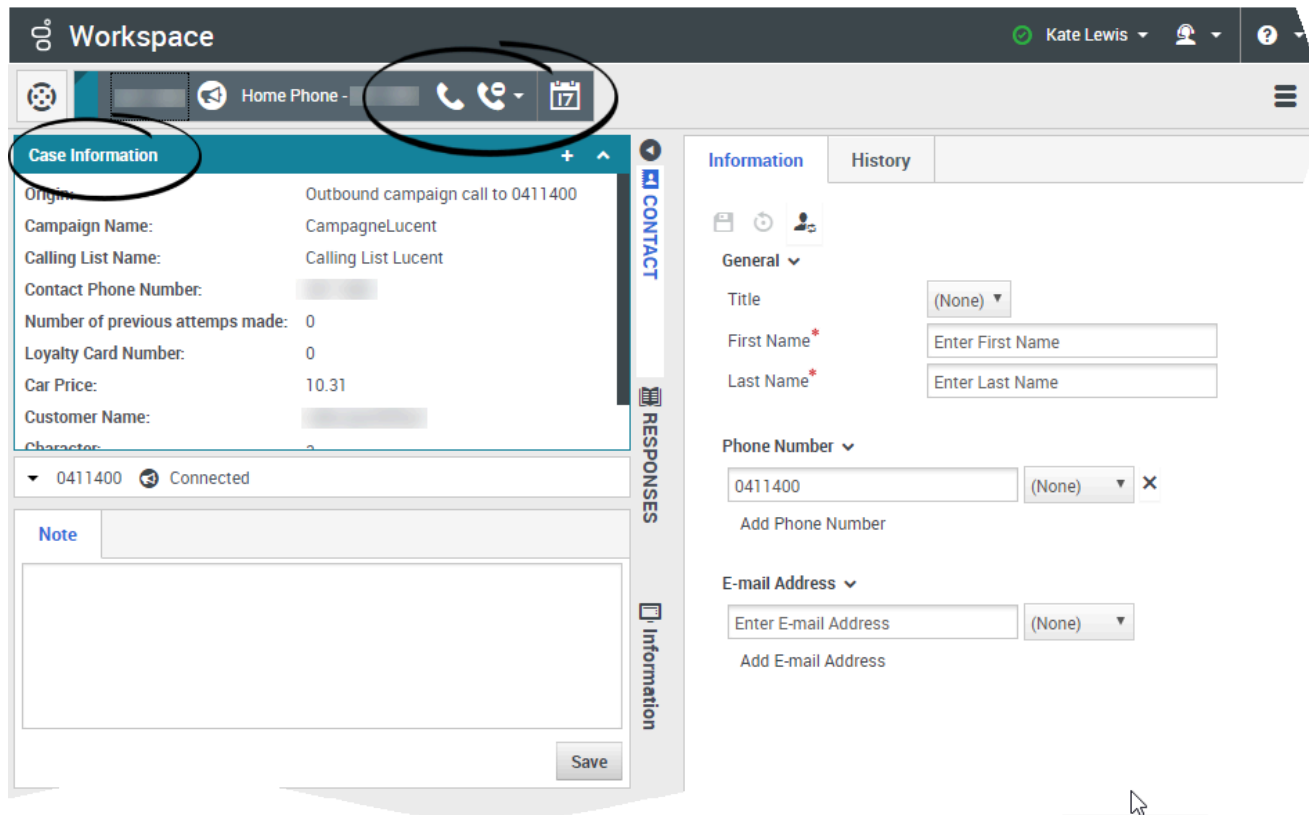
Lorsque vous acceptez l'appel, le contact ou le client n'est pas encore en ligne. Dans les zones de notification contextuelle et d'**informations de contexte** de l'appel, vous pouvez voir que l'**origine** de l'appel est Appel de campagne sortant - Connexion...

Dès que la personne répond au téléphone et que l'appel est connecté, l'**origine** de l'appel est modifiée par Appel de campagne sortant vers <nom ou un numéro du contact>. Des informations sur l'appel peuvent être ajoutées à la zone **Informations de contexte**.

Lorsque vous êtes connecté à un contact, vous pouvez afficher les informations d'appels de la campagne, l'état de l'appel et les actions d'appel disponibles. Utilisez les commandes d'**appel** standard pour gérer l'appel.

Remarque : Dans certains environnements, vous pouvez vous connecter à l'appel sortant uniquement lorsque le contact a répondu au téléphone. Dans ce cas, vous ne voyez pas que l'**origine** de l'appel est Appel de campagne sortant - Connexion... À la place, vous voyez immédiatement le nom et ou le numéro du contact.

Comment travailler avec des campagnes en mode Prévisualisation Insertion ?



Dans les campagnes en mode Prévisualisation Insertion, un enregistrement est envoyé automatiquement sur votre bureau depuis le système. Ensuite, vous appelez le contact. Vous pouvez afficher un aperçu des informations de contexte et d'autres détails *avant* de démarrer l'appel. Votre état doit être défini sur **Prêt** pour recevoir des enregistrements.

Important

Dans l'onglet **Mes Canaux**, le mode Prévisualisation Insertion est un canal séparé de Voix. Vous devez définir le canal **Prévisualisations sortantes** sur **Prêt** pour recevoir des enregistrements.

Une fenêtre contextuelle s'affiche chaque fois qu'un administrateur charge ou démarre une nouvelle campagne. Lorsque la fenêtre contextuelle Campagne lancée apparaît, cliquez sur **OK** pour rejoindre la campagne.

Si votre **état** est Prêt, un nouvel aperçu de l'interaction apparaît. Vous pouvez ensuite **Accepter** de connecter l'appel ou **Refuser** pour replacer la fiche en haut de la liste d'appels. Si vous ne faites rien, l'interaction retourne en haut de la liste d'appels.

Après avoir affiché un aperçu de la fiche, vous pouvez l'utiliser dans les buts suivants :



pour appeler le contact. Lorsque l'appel est connecté, vous pouvez surveiller l'état de l'appel et utiliser les commandes d'appel **vocal** standard pour gérer l'appel.



pour refuser la fiche. Vous pouvez ensuite choisir entre les options **Appeler ce contact ultérieurement** pour remettre la fiche dans la liste des campagnes ou **Ne pas appeler ce contact** pour le supprimer de la liste des campagnes.



pour fermer un enregistrement.

Si vous y êtes invité, sélectionnez les **détails de l'ID de l'appelant** que vous souhaitez utiliser.

Comment planifier des rappels de campagne ?

Schedule Callback

At: 4/9/2015 04:38 PM

Personal Callback

Apr 2015

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

To: Home Phone - 998746343


New Phone Number... Address

Au cours d'une campagne, vous risquez de ne pas pouvoir joindre le contact. Ce contact peut également vous demander que vous le rappeliez à une autre date et à une autre heure spécifiques. Vous pouvez planifier un rappel à tout moment pendant le traitement d'un appel de campagne sortant, même après la fin de l'appel.



ouvre la fenêtre **Planifier un rappel**, qui vous permet de définir une date, une heure et même un autre numéro de téléphone pour le rappel. Vous pouvez également préciser si le rappel est personnel (vous traiterez le rappel personnellement) ou si n'importe quel agent disponible peut le prendre en charge.

Conseil : au cours des campagnes en mode Aperçu, vous pouvez être amené à utiliser cette fonctionnalité pour différer un appel avant que l'appel ne soit composé.

Lorsque vous avez défini les propriétés de votre choix pour le rappel, le bouton Planifier un rappel est remplacé par  pour indiquer qu'un rappel est planifié. Vous pouvez ensuite mettre fin à l'appel.

Si vous souhaitez apporter des modifications à un rappel planifié, vous pouvez ouvrir la fenêtre Planifier un rappel et modifier les paramètres.

Pour annuler un rappel planifié, décochez la case **Planifier un rappel**. Cette action doit être effectuée *avant* la fermeture de la fiche sortante ou de l'aperçu de l'interaction.

Lorsqu'un rappel replanifié est dirigé vers votre poste de travail, un aperçu d'interaction apparaît comme d'habitude. La seule différence est que la vue Informations de contexte signale dans le champ **Origine** qu'il s'agit d'un **Rappel** ou d'un **Rappel personnel**.

Remarque : si vous tentez de marquer comme terminée une interaction sortante replanifiée, un message d'erreur apparaît dans l'interface de Workspace. Cette situation peut se produire si la date et l'heure de la replanification ne sont pas valides (par exemple, si vous les avez définies dans le passé.) Vous devez corriger les erreurs ou annuler la replanification avant de pouvoir marquer l'interaction comme terminée.

Surveillance des agents

Certains membres des centres de contact sont désignés en tant que chefs d'équipe ou superviseurs. À ce titre, ils doivent veiller à la réussite des agents placés sous leur direction.

Rôle de superviseur

En tant que superviseur, votre compte peut être configuré pour vous permettre d'effectuer diverses tâches de gestion et d'appui à votre équipe, ainsi que pour vous aider à gérer les interactions et les files d'attente en cours.

Les tâches du superviseur consistent notamment à :

1. Contrôler, accompagner et intervenir

Workspace vous autorise à contrôler, accompagner et/ou intervenir lors des interactions vocales et/ou de chat traitées par les agents placés sous votre direction.

Selon la configuration de votre environnement, il est possible que vous puissiez contrôler des agents ou des appels. Si votre configuration vous permet de contrôler des agents, lorsqu'un agent transfère un appel, le contrôle de l'appel se termine. Si votre configuration vous permet de contrôler des appels, alors vous continuez à contrôler l'appel au fur et à mesure de son transit au sein du système de votre entreprise.

Présentation

Vous pouvez contrôler leurs performances sur les appels vocaux et les interactions de chat, les accompagner dans ces tâches lors de leur formation ou les aider en cas de contact difficile à traiter. Vous pouvez également intervenir dans un appel vocal ou une interaction par chat afin d'aider le contact directement.

Vous pouvez sélectionner les agents à contrôler en utilisant **Team Communicator**. Vous avez peut-être également la possibilité de contrôler des files d'attente d'interactions (points de routage) ; vous sélectionnez des points de routage par DN dans Team Communicator.

Conseil

- Vous ne pouvez contrôler qu'un agent à la fois sur le canal vocal.
- En revanche, vous pouvez contrôler plusieurs agents simultanément sur le canal de chat.
- Si un agent est connecté en même temps sur le canal vocal et sur le chat, vous pouvez le contrôler sur les deux à la fois.

Lorsque l'agent que vous contrôlez accepte une interaction, une notification apparaît sur votre Bureau. Si vous acceptez l'interaction, une fenêtre d'interaction apparaît sur votre Bureau et vous êtes connecté à l'interaction vocale ou de chat.

Si vous êtes en train de contrôler l'agent, ni lui ni le contact ne peuvent vous entendre ou s'apercevoir de votre présence, sauf si le compte de l'agent est configuré de sorte qu'il soit averti d'une telle surveillance (une icône apparaît dans la fenêtre d'interaction vocale). Sinon, sa configuration est telle qu'il peut être surveillé à son insu.

Si vous accompagnez un agent pendant un appel vocal, il peut vous entendre, mais pas le contact. Si vous accompagnez un agent pendant une interaction par chat, l'agent peut lire vos messages de chat, mais pas le contact.

Vous pouvez choisir de vous joindre (intervention) à un appel ou une interaction par Chat.

Workspace vous permet de basculer entre divers modes de supervision d'équipe.

2. État de l'agent

Le tableau de bord **Mes agents** permet d'afficher et de gérer l'état des agents que vous supervisez. Vous pouvez déconnecter des agents ou modifier leur état par Prêt ou Non prêt.

Présentation

Il est fréquent que les agents oublient de se déconnecter des canaux de média à la fin de la journée ou lorsqu'ils sont dans un état Non prêt pendant une période prolongée (réunion, déjeuner, par exemple). Si les comptes de vos agents sont configurés pour répondre automatiquement aux appels, ce comportement peut conduire à l'acceptation d'interactions par une station de travail sans surveillance d'un agent. Vous pouvez contrôler les états de tous les agents que vous supervisez et les modifier afin de garantir la meilleure satisfaction possible du client. Vous pouvez déconnecter des agents de façon globale de tous les canaux auxquels ils sont connectés.

Des agents peuvent également oublier de changer leur état par Prêt ou Non prêt. La vue **Mes agents** vous permet de visualiser et de modifier l'état des agents pour chaque canal.

3. Contrôle AQ des e-mails

Workspace vous permet de vérifier les interactions par e-mail sortants créées par les agents que vous supervisez, dirigez ou contrôlez, à des fins d'assurance qualité (AQ). Si vous êtes un réviseur, les interactions par e-mails sortants vous sont transmises avant d'être envoyées à un client. En tant que réviseur, votre compte peut être configuré pour que les interactions sortantes par e-mail soient redirigées vers vous ou pour que puissiez les récupérer dans une **corbeille**.

4. Gestion de la corbeille et de la file d'attente

Vous pouvez ouvrir, marquer comme terminé, supprimer et déplacer des interactions en cours qui sont stockées dans les **corbeilles** des membres de votre équipe et dans les **files d'attente d'interaction** que vous gérez.

Comment contrôler mes agents ?

Lorsque vous contrôlez un membre du groupe d'agents que vous supervisez, un aperçu de l'interaction vous informe que l'agent traite une interaction vocale ou par chat. Vous pouvez contrôler la prochaine interaction d'un agent. Votre compte peut également être configuré pour vous permettre de contrôler l'interaction vocale en cours d'un agent.

Vous pouvez commencer à contrôler un agent de votre groupe en utilisant **Team Communicator** pour le rechercher. Dans le **menu Action**, sélectionnez **Contrôler agent** (👁️).

Vous pouvez mettre fin au contrôle d'un agent en utilisant **Team Communicator** et en sélectionnant **Arrêter le contrôle** dans le **menu Action** (🚫).

Vous pouvez arrêter le contrôle de l'interaction en cours en cliquant sur **Mettre fin au contrôle** (🚫) dans la barre d'outils Actions d'appel de la fenêtre d'interaction.

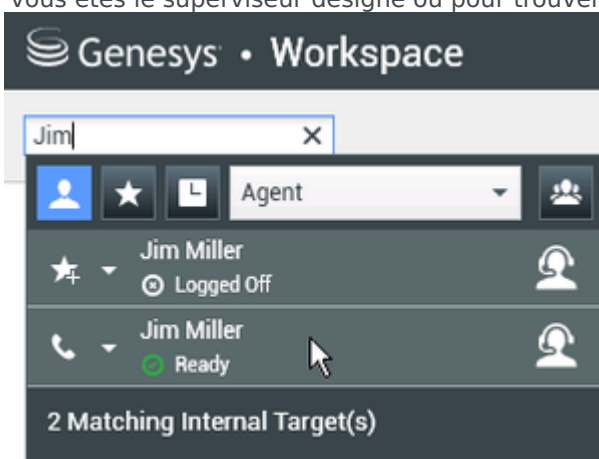
Contrôle d'une interaction vocale

Le contrôle d'un agent qui traite une interaction signifie que vous pouvez écouter la conversation entre l'agent et le contact à leur insu. Il est possible de configurer des agents pour les informer automatiquement en cas de contrôle. Vous pouvez contrôler l'interaction vocale en cours ou suivante d'un agent.

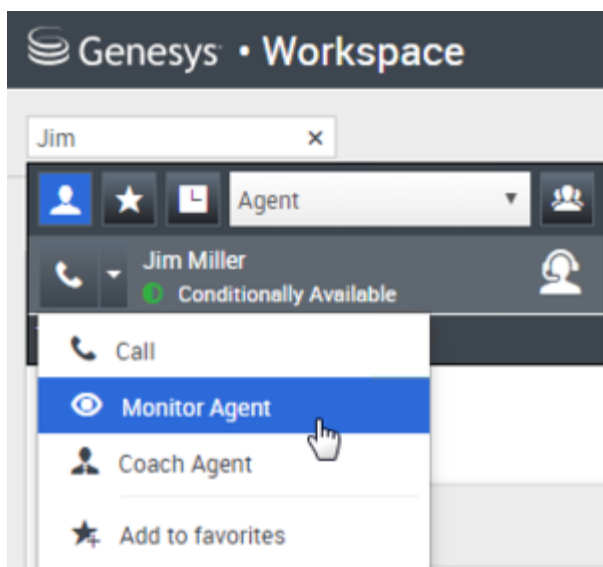
Conseil

Vous ne pouvez contrôler qu'un agent à la fois sur le canal vocal.

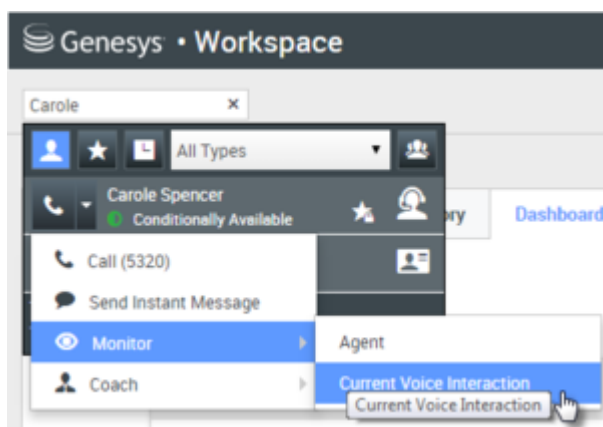
1. Utilisez **Team Communicator** dans la fenêtre principale pour rechercher un agent dans le groupe dont vous êtes le superviseur désigné ou pour trouver un point de routage.



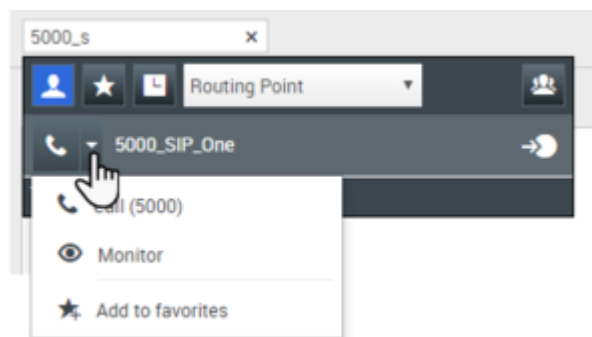
2. Ouvrez le **menu Action** pour l'agent à contrôler et sélectionnez **Contrôler l'agent**.



Sinon, pour contrôler l'interaction suivante si votre compte est configuré pour vous permettre de contrôler l'interaction en cours ou suivante, ouvrez le **menu Action** pour l'agent à contrôler et sélectionnez **Contrôler**. Ensuite, sélectionnez **Agent**. Pour contrôler l'interaction en cours (si votre compte est configuré pour cette fonction), ouvrez le **menu Action** pour l'agent à contrôler et sélectionnez **Contrôler**. Ensuite, sélectionnez **Interactions vocales actuelles**.



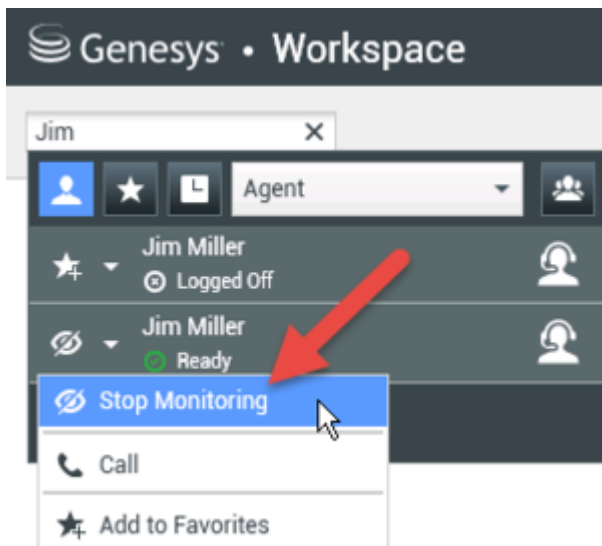
Sinon, pour contrôler les appels sur un point de routage si votre compte est configuré pour vous permettre de contrôler l'interaction suivante sur un point de routage, ouvrez le **menu Action** pour le point de routage à contrôler et sélectionnez **Contrôler**.



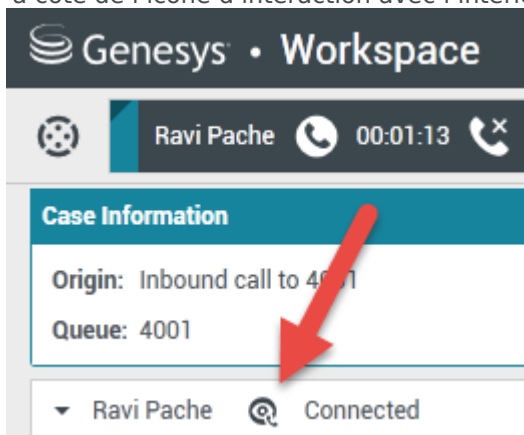
Un message du système vous informe que le contrôle des interactions sur vos canaux configurés a démarré pour l'agent

sélectionné.

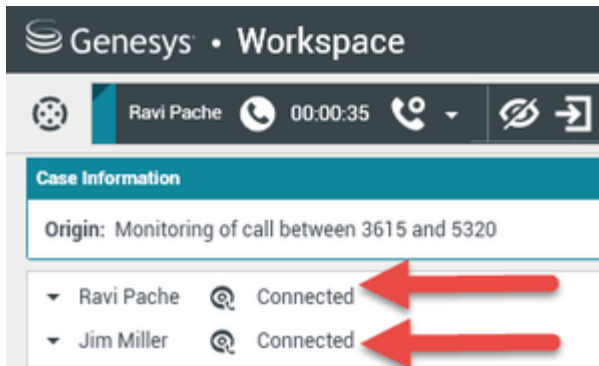
Dans Team Communicator, le **menu Action** pour l'agent (ou le point de routage) à contrôler se transforme en bouton **Arrêter le contrôle**.






- Lorsque l'agent contrôlé accepte une interaction vocale, une notification apparaît sur votre Bureau. Cliquez sur **Accepter** pour commencer à contrôler l'interaction. La fenêtre Surveillance de l'interaction vocale apparaît sur votre Bureau et vous êtes connecté à l'appel. Ni le contact ni l'agent ne peuvent vous entendre, mais vous pouvez les entendre tous les deux. Si vous ne cliquez pas sur **Accepter**, la notification disparaît automatiquement. Si l'agent traite déjà une interaction lorsque vous démarrez le contrôle, vous devez attendre l'interaction suivante pour le contrôler. Si le compte de l'agent est configuré pour qu'il soit informé en cas de contrôle, une icône d'œil apparaît à côté de l'icône d'interaction avec l'interlocuteur dans la fenêtre d'interaction vocale sur son Bureau.



La même icône apparaît dans la fenêtre Surveillance de l'interaction vocale sur votre Bureau à côté du menu **Action** sur participants.



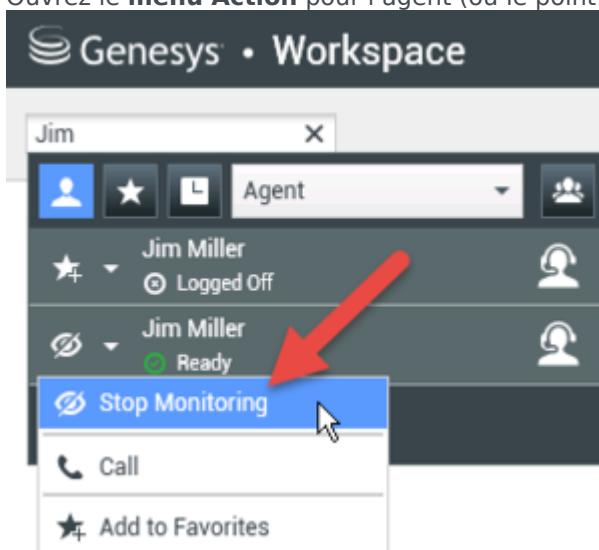
4. Pendant une session de contrôle, vous pouvez effectuer les opérations suivantes depuis la fenêtre Surveillance de l'interaction vocale :
 - Arrêter le contrôle—Pour mettre fin à la session de contrôle, cliquez sur **Mettre fin au contrôle** () dans les commandes Superviseur de la barre d'outils **Actions d'appel**.
 - Intervenir—Pour participer à l'appel contrôlé, cliquez sur **Intervenir** () dans les commandes Superviseur de la barre d'outils **Actions d'appel**. Les deux interlocuteurs peuvent vous entendre.

Vous pouvez repasser en mode contrôle en cliquant sur **Terminer l'appel** () dans la barre d'outils **Actions d'appel**.

Si vous avez mis fin au contrôle, vous êtes déconnecté de l'appel. L'icône de contrôle disparaît de la fenêtre d'interaction vocale de l'agent.

Si l'agent termine l'appel pendant que vous le contrôlez, la session de contrôle cesse automatiquement.

5. Cliquez sur **Terminé** pour fermer la fenêtre Surveillance de l'interaction vocale et marquer l'interaction comme **terminée**.
6. Pour cesser de contrôler l'agent, recherchez d'abord l'agent (ou le point de routage) avec Team Communicator.
7. Ouvrez le **menu Action** pour l'agent (ou le point de routage) et sélectionnez **Arrêter le contrôle**.

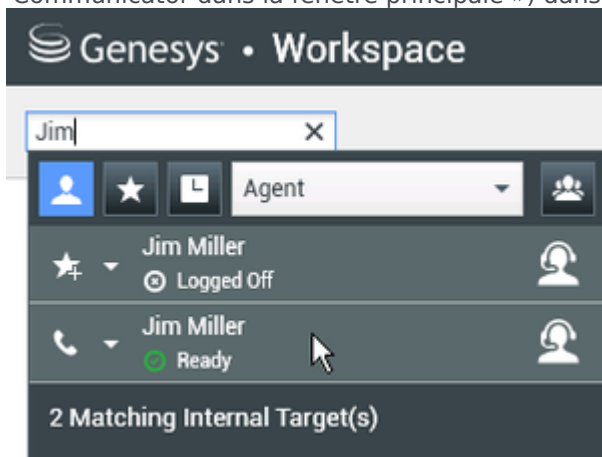


Un message du système vous informe que le contrôle des interactions sur vos canaux configurés a pris fin pour l'agent sélectionné.

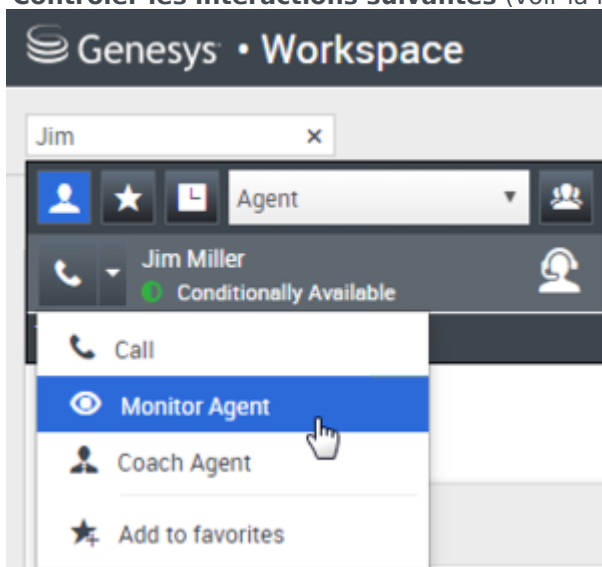
Contrôle d'une interaction par chat

Lorsque vous contrôlez une interaction par chat, vous pouvez lire les communications entre l'agent et le contact à leur insu. Il est possible de configurer le compte des agents pour les informer automatiquement en cas de contrôle. Vous pouvez contrôler la prochaine interaction d'un agent.

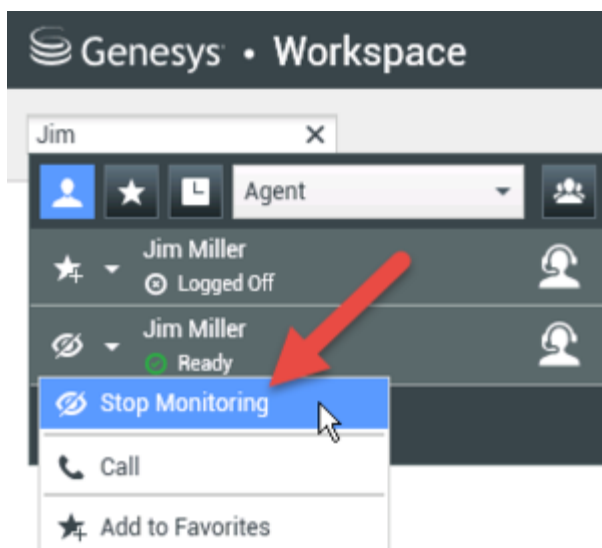
1. Utilisez Team Communicator dans la fenêtre principale pour rechercher un agent (voir la figure « Team Communicator dans la fenêtre principale ») dans le groupe dont vous êtes le superviseur désigné.



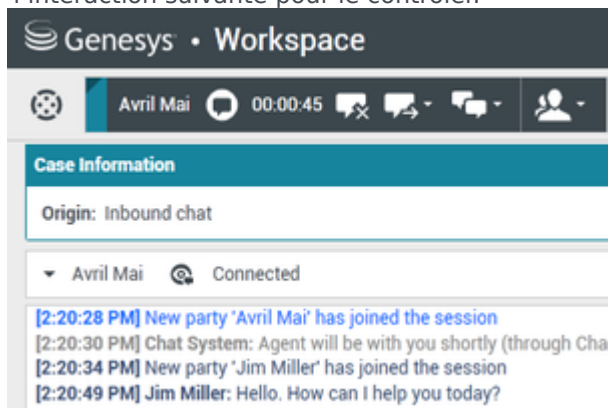
2. Pour contrôler l'interaction suivante, ouvrez le **menu Action** pour l'agent à contrôler et sélectionnez **Contrôler les interactions suivantes** (voir la figure « Menu Action sur la cible interne »).



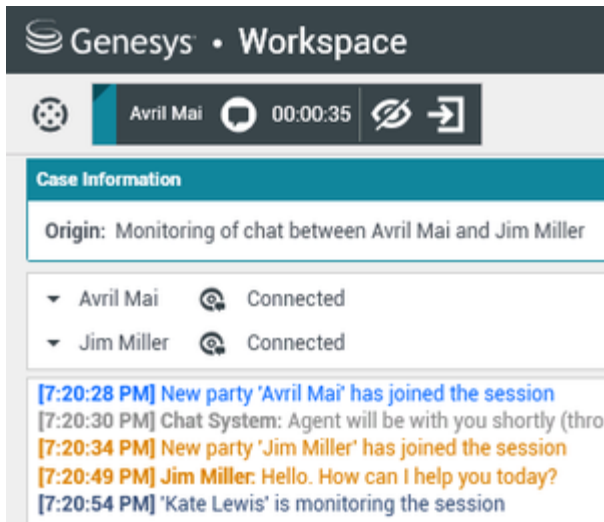
Un message du système vous informe que le contrôle des interactions sur vos canaux configurés a démarré pour l'agent sélectionné. Dans Team Communicator, le **menu Action** pour l'agent à contrôler se transforme en bouton **Mettre fin au contrôle**.






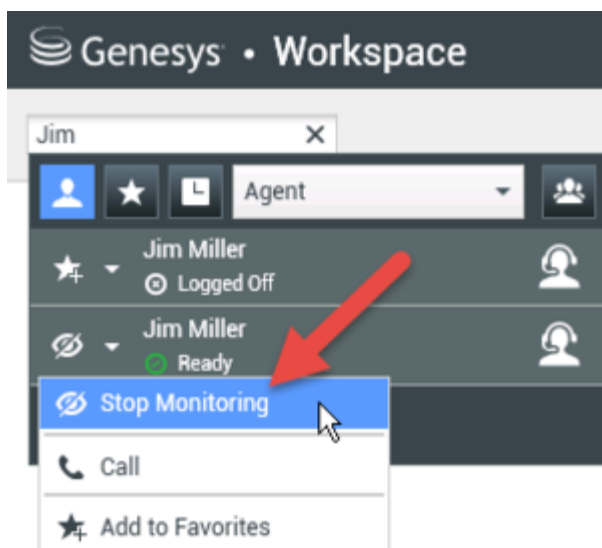
3. Lorsque l'agent contrôlé accepte une interaction par chat, une notification apparaît sur votre Bureau. Cliquez sur **Accepter** pour commencer à contrôler l'interaction. La fenêtre Surveillance de l'interaction de chat apparaît sur votre Bureau et vous êtes connecté à la session de chat. Vous pouvez lire la transcription du chat, mais vous ne pouvez pas envoyer de message au contact ou à l'agent. Si vous ne cliquez pas sur **Accepter**, la notification disparaît automatiquement. Si l'agent traite déjà une interaction lorsque vous démarrez le contrôle, vous devez attendre l'interaction suivante pour le contrôler.



La même icône apparaît dans la fenêtre Surveillance de l'interaction par chat sur votre Bureau à côté du menu **Action** sur participants.



4. Pendant une session de contrôle, vous pouvez effectuer les opérations suivantes depuis la fenêtre Surveillance de l'interaction chat :
 - Arrêter le contrôle—Pour mettre fin à la session de contrôle, cliquez sur **Mettre fin au contrôle** () dans les commandes Superviseur de la barre d'outils **Actions d'appel**.
 - Intervenir—Pour participer à la session de chat contrôlée, cliquez sur **Intervenir** () dans les commandes Superviseur de la barre d'outils **Actions d'appel**. Les deux interlocuteurs peuvent lire vos messages. Vous pouvez repasser en mode contrôle en cliquant sur **Fin du chat** () dans la barre d'outils **Actions d'appel**.
 - Accompagnement vocal—Cliquez sur **Accompagnement vocal** dans le menu **Action** sur participants. Une session vocale est ajoutée à la fenêtre d'interaction par chat. Vous pouvez accompagner l'agent que vous contrôlez en **lui parlant directement**.
 - Accompagnement via chat—Cliquez sur **Accompagnement via chat** dans le menu **Action** sur participants. Une session de chat est ajoutée à la fenêtre d'interaction par chat. Vous pouvez accompagner l'agent que vous contrôlez en lui **envoyant des messages de chat**. Si vous avez mis fin au contrôle, vous êtes déconnecté de la session de chat. L'icône de contrôle disparaît de la fenêtre d'interaction par chat de l'agent. Si l'agent termine la session de chat pendant que vous le contrôlez, votre session de contrôle cesse automatiquement.
5. Cliquez sur **Terminé** pour fermer la fenêtre Surveillance de l'interaction de chat et marquer l'interaction comme **terminée**.
6. Pour cesser de contrôler un agent, recherchez-le d'abord avec Team Communicator.
7. Ouvrez le **menu Action** sur l'agent et sélectionnez **Mettre fin au contrôle** (voir la figure « Menu Action sur la cible interne »).



Un message du système vous informe que le contrôle des interactions sur vos canaux configurés a pris fin pour l'agent sélectionné.

Comment accompagner mes agents ?

Lorsque vous accompagnez un agent du groupe que vous supervisez, un aperçu de l'interaction vous informe que l'agent traite une interaction vocale ou par chat.

Vous pouvez commencer à accompagner un agent de votre groupe en utilisant **Team Communicator** pour le rechercher. Dans le menu **Action**, sélectionnez **Accompagner agent** (👤). Votre compte peut également être configuré pour vous permettre d'accompagner l'interaction vocale en cours d'un agent.

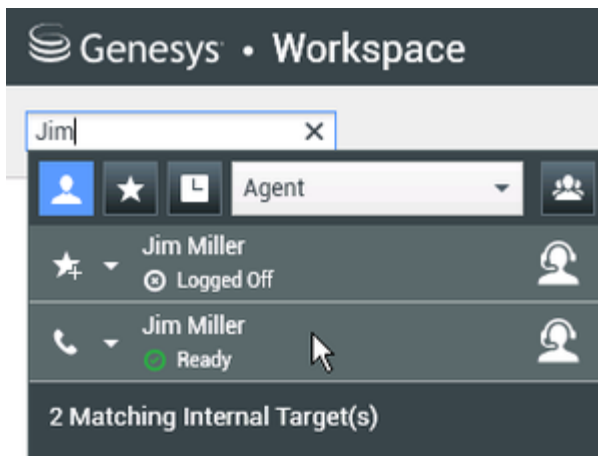
Vous pouvez mettre fin à l'accompagnement d'un agent en utilisant **Team Communicator** et en sélectionnant **Arrêter accompagnement** dans le **menu Action** (👤).

Vous pouvez cesser d'accompagner l'interaction en cours en sélectionnant **Mettre fin à l'accompagnement** (🚫) dans la barre d'outils Actions d'appel de la fenêtre d'interaction.

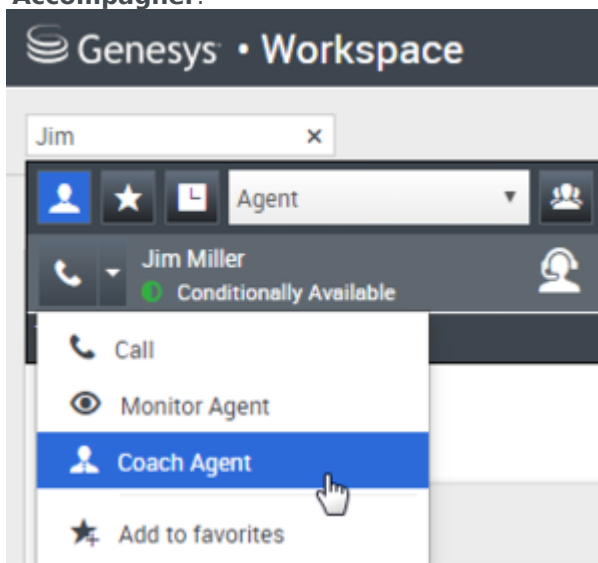
Accompagnement d'une interaction vocale

Lorsque vous accompagnez un agent qui traite une interaction, vous pouvez écouter ses échanges avec le contact et lui parler sans que le contact le sache. Vous pouvez accompagner l'interaction vocale en cours ou suivante d'un agent.

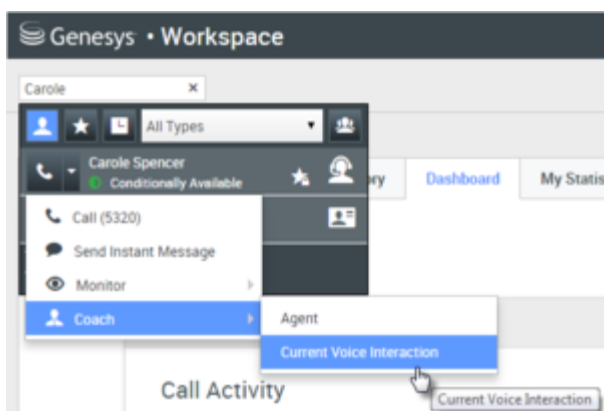
1. Utilisez Team Communicator dans la fenêtre principale pour rechercher un agent (voir la figure « Team Communicator dans la fenêtre principale ») dans le groupe dont vous êtes le superviseur désigné.



2. Ouvrez le **menu Action** pour l'agent à accompagner et sélectionnez **Accompagner agent** (voir la figure « Menu Action sur la cible interne »). Si une interaction est active, elle apparaît dans le menu **Accompagner**.

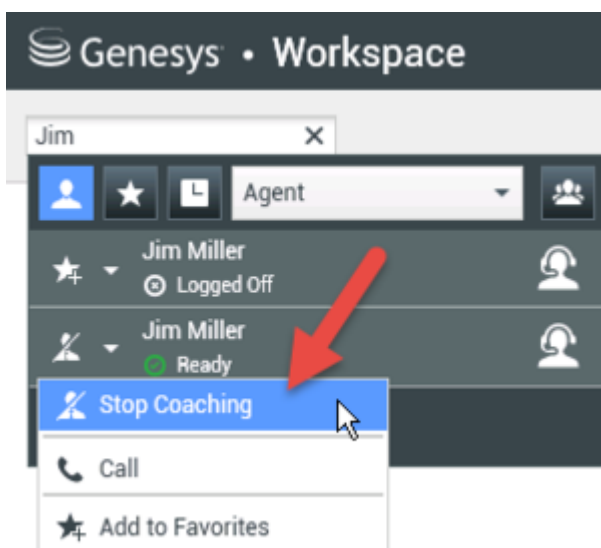


Sinon, pour accompagner l'interaction vocale suivante si votre compte est configuré pour vous permettre d'accompagner l'interaction vocale en cours ou suivante, ouvrez le **menu Action** pour l'agent à accompagner et sélectionnez **Accompagner**. Ensuite, sélectionnez **Agent**. Pour accompagner l'interaction en cours (si votre compte est configuré pour cette fonction), ouvrez le **menu Action** pour l'agent à accompagner et sélectionnez **Accompagner**. Ensuite, sélectionnez **Interactions vocales en cours**.

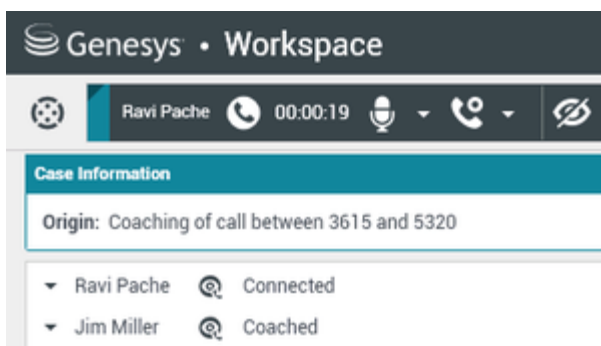


Un message du système vous informe que l'accompagnement des interactions sur vos canaux configurés a démarré pour l'agent sélectionné.


Dans Team Communicator, le **menu Action** pour l'agent à accompagner se transforme en bouton **Arrêter accompagnement**.



- Lorsque l'agent accompagné accepte une interaction vocale, une notification apparaît sur votre Bureau. Cliquez sur **Accepter** pour commencer à accompagner l'interaction. La fenêtre Surveillance de l'interaction vocale apparaît sur votre Bureau et vous êtes connecté à l'appel. Vous pouvez entendre l'agent et l'agent peut vous entendre, mais le contact ne peut entendre que l'agent. Si vous ne cliquez pas sur **Accepter**, la notification disparaît automatiquement et vous ne pouvez pas accompagner l'interaction, sauf si vous arrêtez l'accompagnement et démarrez l'accompagnement du même agent. Si l'agent traite déjà une interaction pendant que vous démarrez l'accompagnement, une notification apparaît immédiatement. Si vous cliquez sur **Accepter**, vous commencez à accompagner l'appel en cours. L'icône d'œil apparaît dans la fenêtre Accompagnement d'interaction vocale sur votre Bureau, à côté du menu **Action** sur participants.



4. Pendant une session d'accompagnement, vous pouvez effectuer les opérations suivantes depuis la fenêtre Accompagnement de l'interaction vocale :

- Arrêter le contrôle—Pour mettre fin à la session d'accompagnement, cliquez sur **Mettre fin au contrôle** () dans les commandes Superviseur de la barre d'outils **Actions d'appel**.

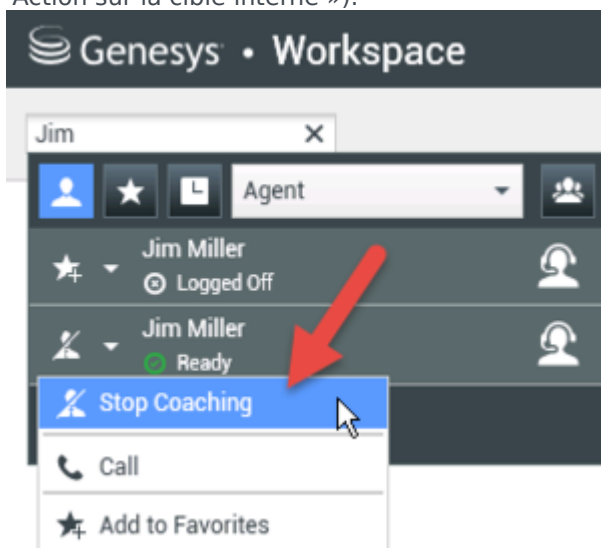
Si vous avez mis fin à l'accompagnement, vous êtes déconnecté de l'appel.

Si l'agent termine l'appel pendant que vous l'accompagnez, votre session d'accompagnement cesse automatiquement.

5. Cliquez sur **Terminé** pour fermer la fenêtre Accompagnement d'interaction vocale et marquer l'interaction comme **terminée**.

6. Pour cesser d'accompagner un agent, recherchez-le d'abord avec Team Communicator.

7. Ouvrez le **menu Action** sur l'agent et sélectionnez **Arrêter accompagnement** (voir la figure « Menu Action sur la cible interne »).



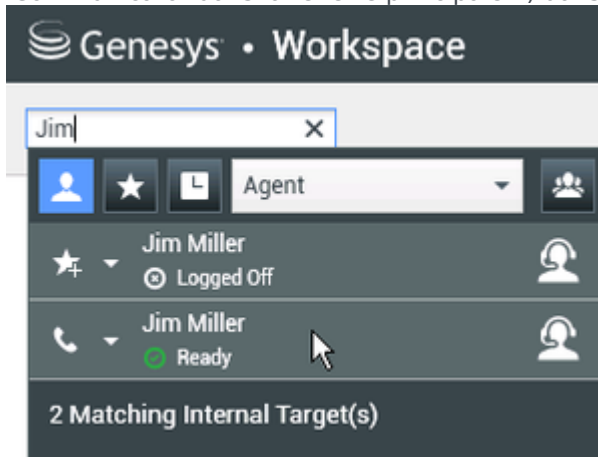
Un message du système vous informe que l'accompagnement des interactions sur vos canaux configurés a pris fin pour l'agent sélectionné.

Accompagnement d'une interaction par Chat

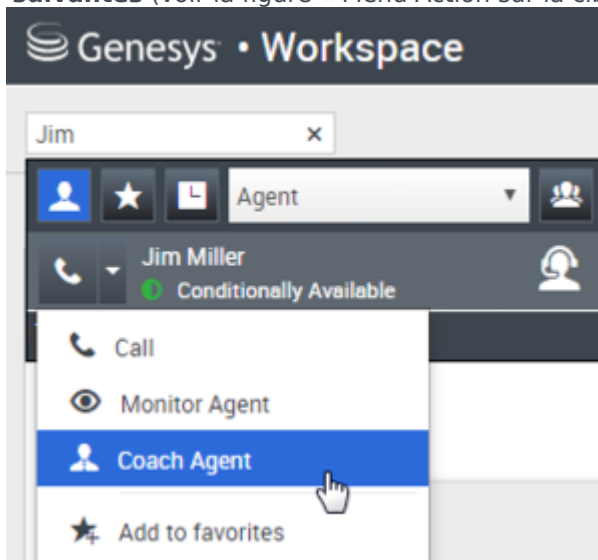
Lorsque vous accompagnez un agent qui traite une interaction, vous pouvez lire la transcription de son interaction avec le contact et envoyer à l'agent des messages de chat à l'insu du contact. Vous

pouvez accompagner la prochaine interaction par chat d'un agent.

1. Utilisez Team Communicator dans la fenêtre principale pour rechercher un agent (voir la figure « Team Communicator dans la fenêtre principale ») dans le groupe dont vous êtes le superviseur désigné.

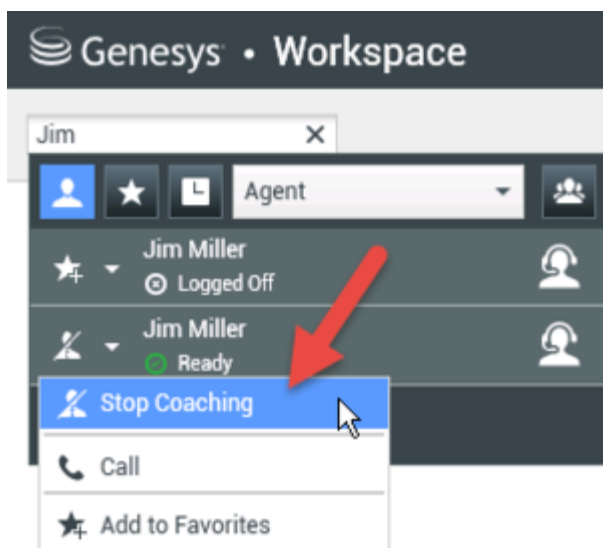


2. Ouvrez le **menu Action** pour l'agent à accompagner et sélectionnez **Accompagner interactions suivantes** (voir la figure « Menu Action sur la cible interne »).



Un message du système vous informe que l'accompagnement des interactions sur vos canaux configurés a démarré pour l'agent sélectionné.

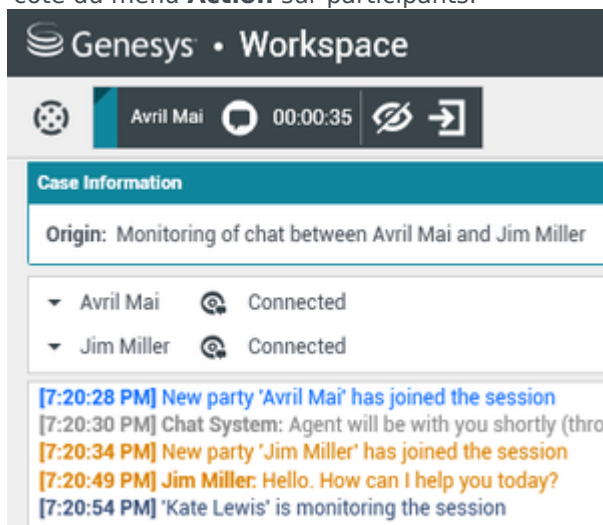
Dans Team Communicator, le **menu Action** pour l'agent à accompagner se transforme en bouton **Arrêter accompagnement**.




3. Lorsque l'agent accompagné accepte une interaction par chat, une notification apparaît sur votre Bureau. Cliquez sur **Accepter** pour commencer à accompagner l'interaction. La fenêtre Surveillance de l'interaction de chat apparaît sur votre Bureau et vous êtes connecté à la session de chat. Vous pouvez lire la transcription du chat et envoyer à l'agent des messages de chat privés à l'insu du contact. Si vous ne cliquez pas sur **Accepter**, la notification disparaît automatiquement et vous ne pouvez pas accompagner l'interaction, sauf si vous arrêtez l'accompagnement et démarrez l'accompagnement du même agent.

Si l'agent traite déjà une interaction pendant que vous démarrez l'accompagnement, une notification apparaît immédiatement. Si vous cliquez sur **Accepter**, vous commencez à accompagner la session de chat en cours.

L'icône d'œil apparaît dans la fenêtre Accompagnement de l'interaction de chat sur votre Bureau à côté du menu **Action** sur participants.

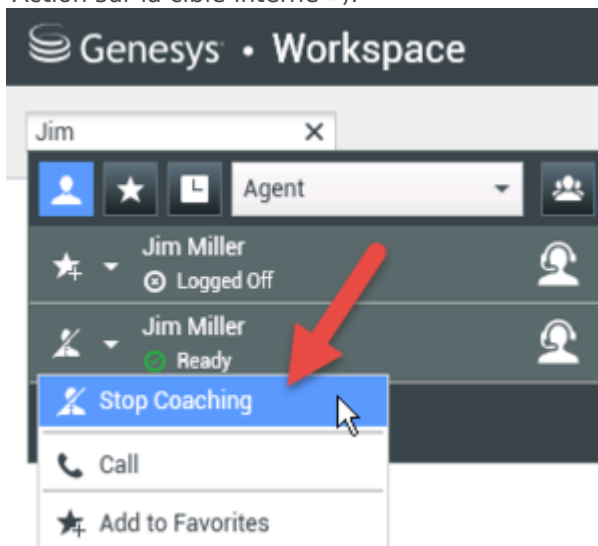


4. Pendant une session d'accompagnement, vous pouvez effectuer les opérations suivantes depuis la fenêtre Accompagnement de l'interaction de chat :
 - Arrêter le contrôle—Pour mettre fin à la session d'accompagnement, cliquez sur **Mettre fin au contrôle** () dans les commandes Superviseur de la barre d'outils **Actions d'appel**.

- **Intervenir**—Pour participer à la session de chat contrôlée, cliquez sur **Intervenir** (👉) dans les commandes Superviseur de la barre d'outils **Actions d'appel**. Les deux interlocuteurs peuvent lire vos messages. Votre session d'accompagnement s'arrête lorsque vous intervenez dans le chat. Cliquez sur **Terminé** pour fermer la session d'accompagnement dans la fenêtre et marquer l'interaction d'accompagnement comme **terminée**. Vous pouvez revenir au contrôle de la session de chat (voir *Contrôle d'une interaction par chat* dans l'onglet **Contrôler**) en cliquant sur **Fin du chat** (🗑️) dans la barre d'outils **Actions d'appel**.
- **Accompagnement vocal**—Cliquez sur **Accompagnement vocal** dans le menu **Action** sur participants de l'agent. Une session vocale est ajoutée à la fenêtre d'interaction par chat. Vous pouvez accompagner l'agent que vous contrôlez en lui **parlant directement**.

Si vous avez mis fin à l'accompagnement, vous êtes déconnecté de la session de chat. Si l'agent termine la session de chat pendant que vous l'accompagnez, votre session d'accompagnement cesse automatiquement.

5. Cliquez sur **Terminé** pour fermer la fenêtre Accompagnement de l'interaction de chat et marquer l'interaction comme **terminée**.
6. Pour cesser d'accompagner un agent, recherchez-le d'abord avec **Team Communicator**.
7. Ouvrez le **menu Action** sur l'agent et sélectionnez **Arrêter accompagnement** (voir la figure « Menu Action sur la cible interne »).



Un message du système vous informe que l'accompagnement des interactions sur vos canaux configurés a pris fin pour l'agent sélectionné.

Comment intervenir dans l'appel d'un de mes agents ?






Lorsque vous arrivez (rejoignez) une interaction active, vous devez déjà être en train de surveiller l'interaction.

Pour intervenir dans une interaction active que vous contrôlez, cliquez sur **Intervenir** (👉) dans la

barre d'outils Supervision. **Intervenir** est un bouton simple si vous contrôlez une interaction sur un canal unique (voix ou Chat).

Comment changer le mode de contrôle de mon agent ?

Workspace permet de basculer entre divers modes de supervision. Lorsque vous contrôlez, accompagnez ou intervenez dans une interaction, vous pouvez alterner entre plusieurs modes de supervision. Les transitions suivantes sont prises en charge :

- Contrôle vers intervention—Cliquez sur **Intervenir** () dans la barre d'outils Supervision.
- Accompagnement vers intervention (chat uniquement)—Cliquez sur **Intervenir** () dans la barre d'outils Supervision.
- Accompagnement vers contrôle (chat uniquement)—Cliquez sur **Fin du chat** ()
- Intervention vers contrôle—Cliquez sur **Terminer l'appel** () ou **Fin du chat** () dans la barre d'outils Interaction pour revenir au contrôle.
- Utilisez l'icône **Mettre fin au contrôle** () de la barre d'outils Interaction pour mettre fin au contrôle.

Comment gérer l'état de mes agents ?

La vue **Mes agents** vous permet de visualiser, contrôler et consigner l'état de tous les agents que vous gérez.

Ouvrez **Mes Agents** en allant dans le menu **Vues d'appui**.

The screenshot shows the 'My Agents' page in Genesys Workspace. At the top, there is a search bar and a 'Search filters' label. Below the search bar, there are filter options for 'Groups' (Agent Group SIP One), 'Channels' (Voice), and 'Status Voice' (All). A search input field labeled 'Search By Name' is also present. Below the filters, there is a table of agents with the following columns: Name, Username, Global Status, Status Voice, and TICS Voice. The table contains five rows of agent data.

Name	Username	Global Status	Status Voice	TICS Voice
5323, SIP	SIP_5323	Logged Out	Logged Out	00:00:00
Sippola, Kristi	ksippo	Logged Out	Logged Out	00:00:00
Spencer, Carole	cspencer	Conditionally Ready	Ready	00:00:13
Visor, Super	SIP_5324	Not Ready	Not Ready	01:37:42
Williams, Dave	dwilliam	Logged Out	Logged Out	00:00:00

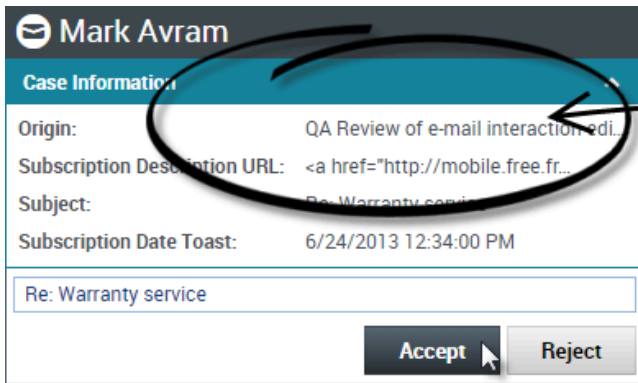
Cette vue comporte deux parties : les filtres et le tableau des agents. Utilisez les filtres pour rechercher des agents selon le **groupe**, le **canal**, l'**état**, le prénom et/ou le nom.

Dans le tableau des agents, cliquez sur un état pour le modifier (pour remplacer **Prêt** par **Non prêt**, par exemple). Pour configurer l'état d'un agent sur Prêt ou Non prêt sur plusieurs canaux, vous devez gérer chaque canal séparément.

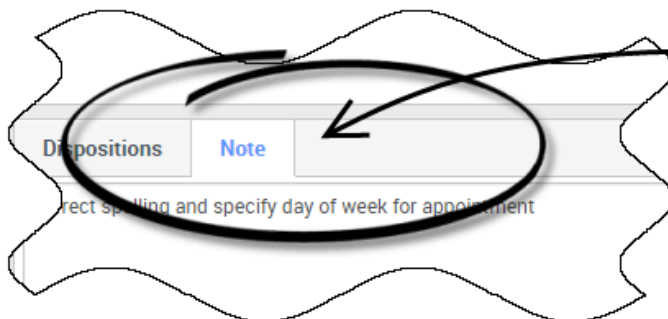
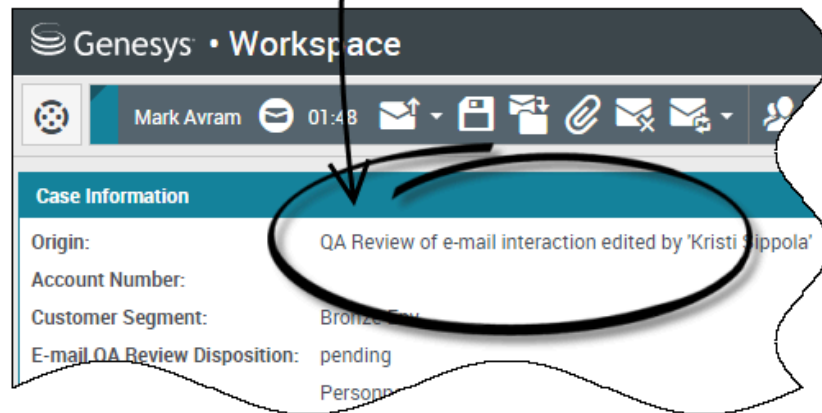
Pour déconnecter un agent de tous les canaux, sélectionnez **Déconnecter** dans la colonne **État global**.

Si l'état d'un agent est Prêt sur un ou plusieurs canaux, mais qu'il est différent sur un ou plusieurs autres canaux, son état global s'affiche en tant que **Prêt avec conditions**.

Comment vérifier un e-mail sortant ?

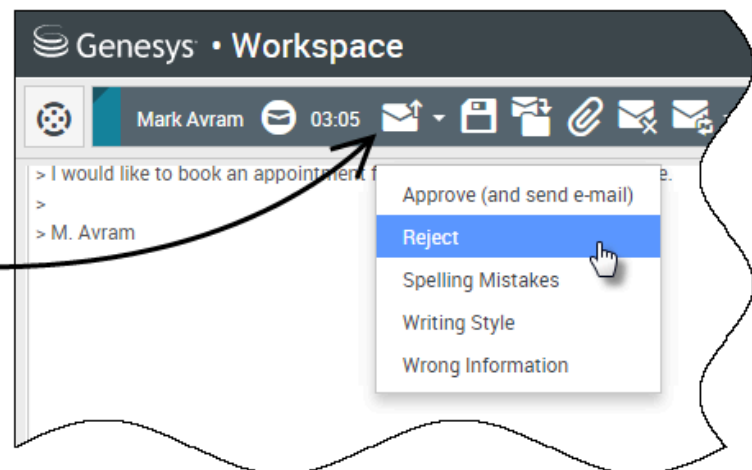


The Case Information informs you that the email is for review



Use a Disposition, the Note tab, or the Send icon to provide feedback about rejected emails

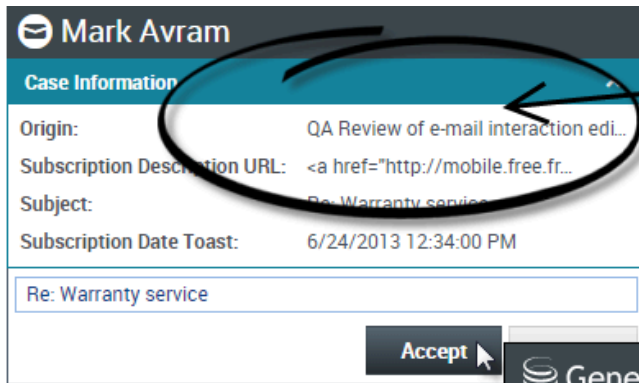
Send a rejected email back to an agent to be corrected



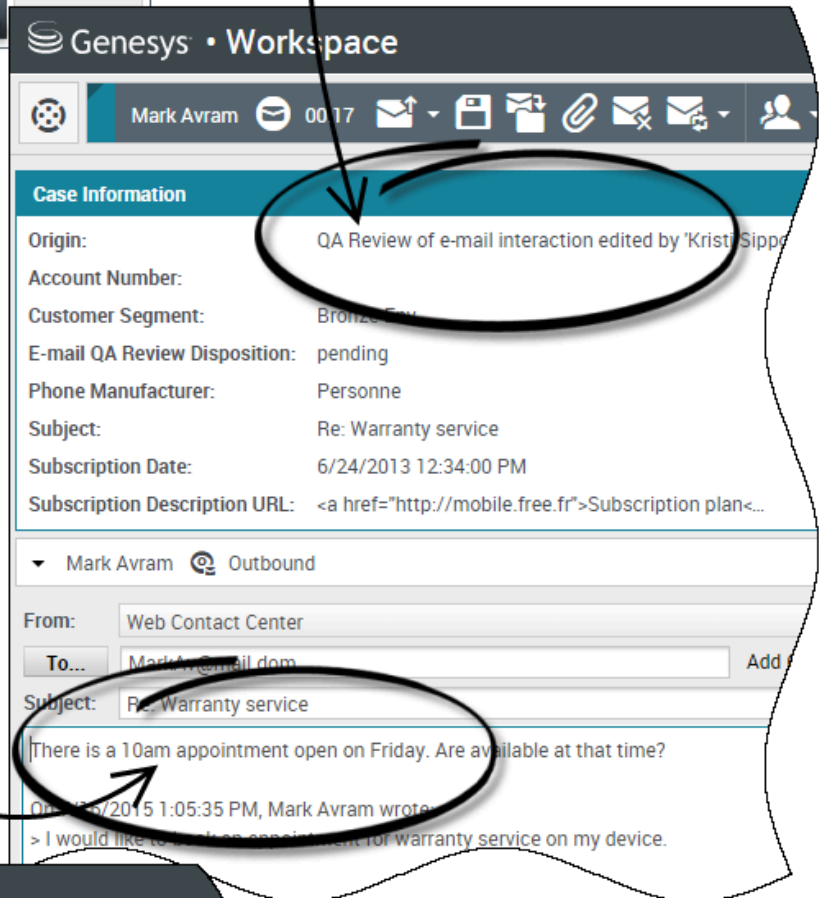
Les e-mails sortants vous sont transmis aux réviseurs avant d'être envoyés à un contact. Dans cet exemple, il y a un problème avec l'e-mail et il doit être renvoyé à l'agent pour correction.

1. Quand une interaction par e-mail vous est adressée pour révision, une fenêtre d'aperçu d'interaction s'ouvre. Les données de contexte indiquent que l'e-mail doit être soumis à une révision AQ. Dans cet exemple, le champ "Origine" contient le texte : "Révision AQ d'interaction par e-mail...". Cliquez sur **Accepter** pour afficher l'interaction. L'interaction par e-mail s'affiche sur votre bureau.
 - La vue des données de contexte peut être configurée pour vous fournir des informations sur l'auteur de l'e-mail.
 - L'icône de révision d'e-mail () apparaît à côté du nom du contact à qui l'interaction par e-mail sera envoyée une fois approuvée.
2. Révision du contenu écrit par l'agent dans la zone de composition d'e-mail. Vous pouvez choisir de résoudre les problèmes éventuels vous-même ou de renvoyer l'original à l'agent pour correction. Suivant la politique dans votre société, vous pouvez transmettre vos remarques en éditant directement le contenu de l'interaction par e-mail, en ajoutant des **notes** pour l'agent, ou encore en discutant oralement du contenu avec l'agent. Autres actions possibles :
 - Enregistrer les modifications apportées à l'interaction par e-mail
 - Déplacer le message dans une **corbeille** pour enregistrer l'e-mail avec les BROUILLONS de votre corbeille pour un traitement ultérieur
 - Joindre un fichier à l'e-mail
 - Supprimer l'e-mail
 - Démarrer une **consultation**
3. Les interactions par e-mail qui vous sont envoyées pour révision présentent un menu déroulant sur le bouton Envoyer. Les contenus de ce menu sont configurés par votre administrateur et pourraient donc être différents de ceux de cet exemple. Cliquez pour ouvrir le menu. En raison de la détection d'un problème, cet e-mail est renvoyé à l'agent pour correction. Dans cet exemple, l'administrateur a configuré des Raisons de refus différentes qui seront comprises dans les données de contexte lorsque l'interaction sera renvoyée à l'agent. Cliquez sur l'une des options de "Refus" pour renvoyer l'e-mail à l'agent d'origine.
4. Vous êtes maintenant prêt à **approuver l'e-mail**.

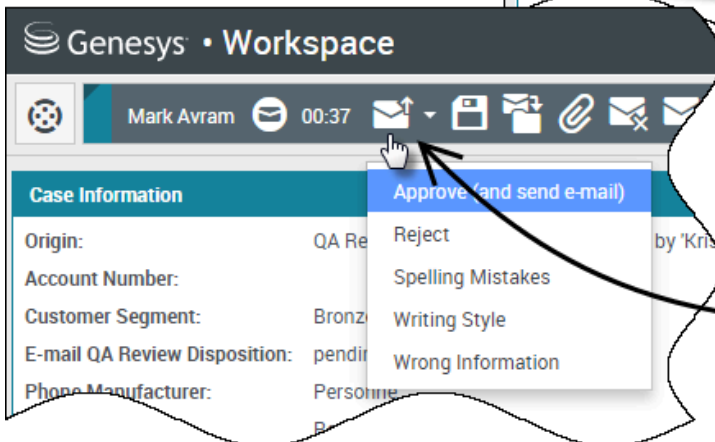
Comment approuver un e-mail sortant corrigé ?



The Case Information informs you that the email is for review




Check to make sure that the requested corrections were made









Send the approved email to the recipient

Si vous êtes un réviseur, les e-mails sortants vous sont transmis avant d'être envoyés à un contact. Dans cet exemple, l'agent a corrigé un problème identifié auparavant, et l'e-mail vous est adressé pour révision.

1. Quand une interaction par e-mail vous est adressée pour révision, un aperçu d'interaction s'affiche sur votre bureau. Les données de contexte indiqueront que l'e-mail doit être soumis à une révision AQ. Dans cet exemple, le champ "Origine" contient le texte : "Révision AQ d'interaction par e-mail...". Cliquez sur **Accepter** pour afficher l'interaction. L'interaction par e-mail s'affiche sur votre bureau.
 - La vue des données de contexte peut être configurée pour vous fournir des informations sur l'auteur de l'e-mail.
 - L'icône de révision d'e-mail () apparaît à côté du nom du contact à qui l'interaction par e-mail sera envoyée une fois approuvée.
2. Révision du contenu écrit par l'agent dans la zone de composition d'e-mail. Vous pouvez choisir de résoudre les problèmes éventuels vous-même ou de renvoyer l'original à l'agent pour correction.
3. Décidant que l'e-mail peut à présent être envoyé au contact, cliquez sur l'icône Envoyer pour ouvrir le menu. Étant donné que l'e-mail est maintenant prêt à être envoyé au contact, sélectionnez l'option qui représente Accepter. Dans cet exemple, l'administrateur a ajouté l'option **Approuver (et envoyer l'e-mail)** dans le menu.

Comment utiliser mes corbeilles d'équipe ?

Vous pouvez effectuer les fonctions suivantes sur les interactions sélectionnées dans les corbeilles en utilisant les boutons **Actions de corbeille** (les actions disponibles dépendent du type d'interaction sélectionné) :

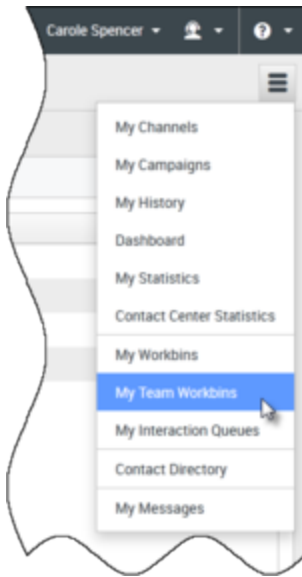
- **Ouvrir** 
- **Marquer terminé** 
- **Supprimer**  : si vous disposez des autorisations appropriées
- **Déplacer ds file d'att.**  : si vous disposez des autorisations appropriées
- **Déplacer dans la corbeille**  : si vous disposez des autorisations appropriées
- **Modifier infos de contexte**  : ouvre la fenêtre Modifier infos de contexte pour vous permettre de modifier le contenu de l'onglet **Données de contexte** pour les interactions sélectionnées.

Vous pouvez également utiliser Ctrl-clic et/ou Maj-clic sur les articles d'une corbeille pour sélectionner plusieurs articles. Si vous avez sélectionné plusieurs articles, vous pouvez les déplacer vers une file d'attente, vers une autre corbeille, les marquer comme **Terminés**, ou mettre à jour les données de contexte pour tous dans l'onglet Données de contexte.

[Link to video](#)

Consultation et utilisation de mes corbeilles d'équipe

Sélectionnez **Mes corbeilles d'équipe** dans le menu **Vues d'appui**.



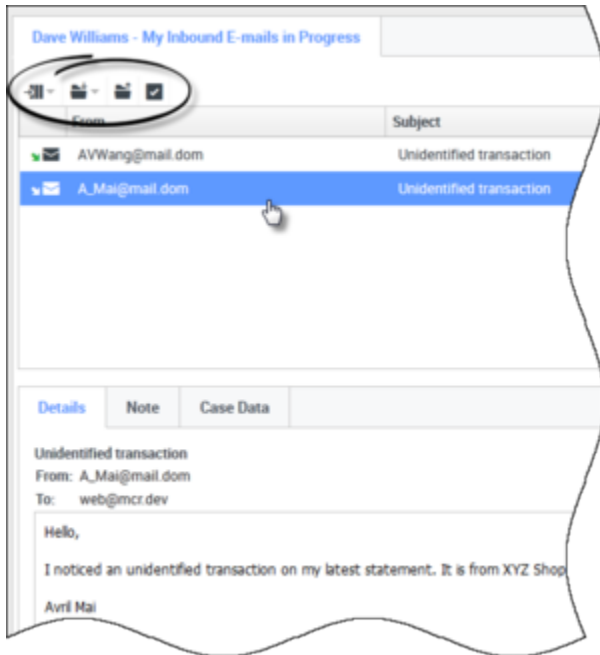
La vue **Mes corbeilles d'équipe** contient une liste extensible de tous les agents que vous supervisez qui disposent de corbeilles. Si vous cliquez sur le nom d'un agent ou sur la flèche à côté de celui-ci, la vue s'étend pour afficher les corbeilles de l'agent et le nombre d'interactions stockées dans chacun d'eux.








Pour afficher et gérer les interactions stockées dans la corbeille de l'agent, cliquez sur le nom de la corbeille. La liste des interactions stockées dans la corbeille est affichée dans le volet à droite de la liste des corbeilles.



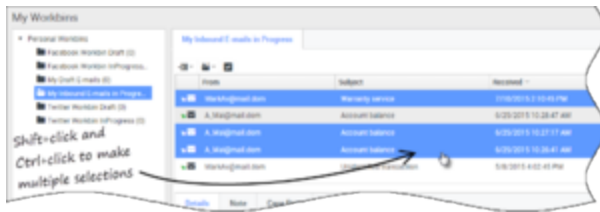
Lorsque vous sélectionnez une interaction dans une corbeille ou une file d'attente d'interactions, le contenu, les notes et les données de contexte sont affichés dans des onglets au bas de la vue Corbeille. Les commandes en haut de la vue Corbeille permettent d'effectuer des actions sur l'interaction sélectionnée.



Selon la configuration de votre système par l'administrateur ou le type d'interaction sélectionné, les actions suivantes sont disponibles :







- **Ouvrir** 
- **Marquer terminé**
- **Supprimer** 
- **Déplacer ds file d'att.** 
- **Déplacer dans la corbeille** 
- **Modifier infos de contexte**  : ouvre la fenêtre Modifier infos de contexte pour vous permettre de modifier le contenu de l'onglet **Données de contexte** pour les interactions sélectionnées.

Vous pouvez utiliser Ctrl-clic et/ou Maj-clic sur les articles d'une corbeille pour sélectionner plusieurs articles. Si vous avez sélectionné plusieurs articles, vous pouvez les déplacer vers une file d'attente, vers une autre corbeille, les marquer comme **Terminés**, ou mettre à jour les données de contexte pour tous dans l'onglet Données de contexte.



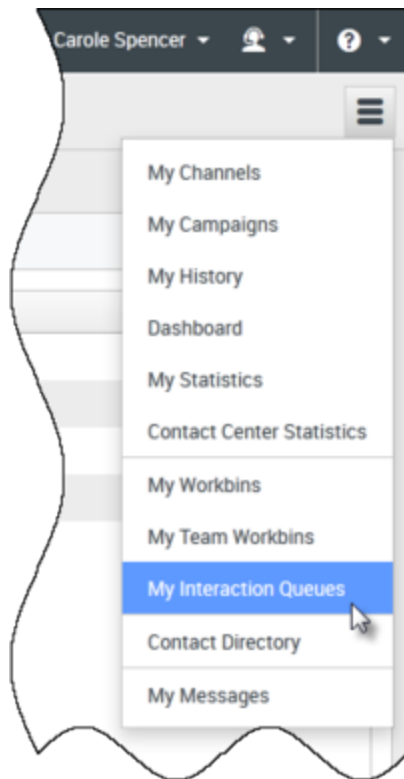
Comment gérer mes files d'attente d'interactions ?

Vous pouvez effectuer les fonctions suivantes sur les interactions sélectionnées dans les files d'attente d'interactions en utilisant les boutons **Actions de files d'attente d'interactions** (les actions disponibles dépendent du type d'interaction sélectionné) :

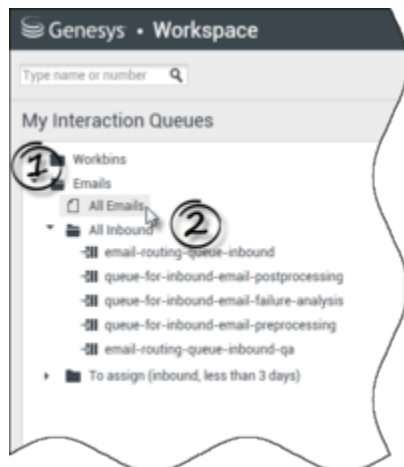
- **Ouvrir**  : ouvre l'interaction sélectionnée dans la vue d'interaction de Workspace.
- **Marquer terminé**  : marque l'interaction comme terminée et la retire de la file d'attente.
- **Supprimer**  : supprime l'interaction sélectionnée.
- **Déplacer ds file d'att.**  : déplace l'interaction vers une autre file d'attente d'interactions
- **Déplacer dans la corbeille**  : déplace l'interaction vers l'une des files d'attente de l'un des agents que vous supervisez, ou vers l'une de vos corbeilles
- **Modifier infos de contexte**  : ouvre la fenêtre Modifier infos de contexte pour vous permettre de modifier le contenu de l'onglet **Données de contexte** pour les interactions sélectionnées.

Consultation et utilisation des files d'attente d'interactions

Sélectionnez **Mes files d'attente d'interactions** dans le menu **Vues d'appui**.

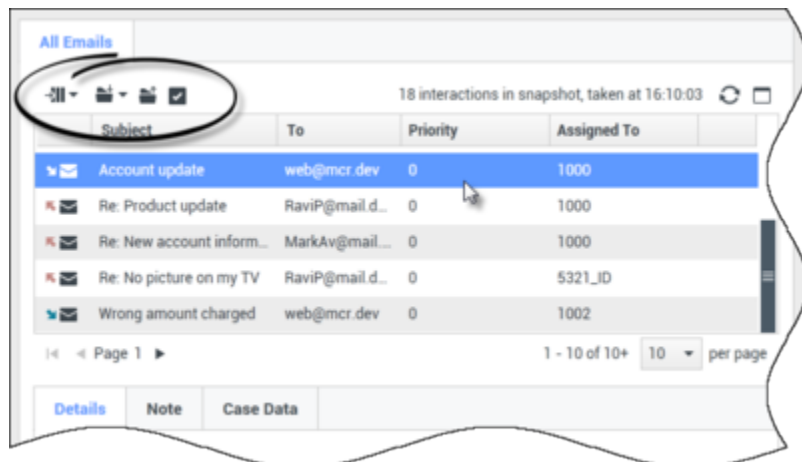


La vue **Mes files d'attente interactions** contient une liste extensible de toutes les files d'attente d'interactions que votre compte est configuré pour gérer. Les files d'attente d'interactions peuvent être regroupées par type dans des dossiers. Si vous cliquez sur le nom du dossier ou sur la flèche à côté de celui-ci, la vue s'étend pour afficher les files d'attente qu'il contient. Cliquez sur une file d'attente pour voir son contenu. La liste des interactions stockées dans la file d'attente est affichée dans le volet à droite de la liste des files d'attente.



Lorsque vous sélectionnez une interaction dans une file d'attente d'interactions, le contenu, les notes et les données de contexte sont affichés dans des onglets au bas de la liste de files d'attente d'interactions. Les commandes en haut de la file d'attente d'interactions permettent d'effectuer des

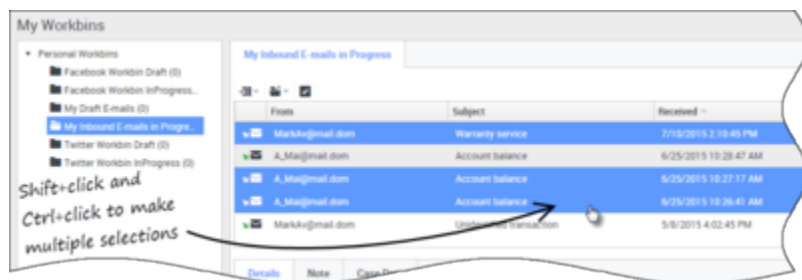
actions sur l'interaction sélectionnée.



Selon la configuration de votre système par l'administrateur ou le type d'interaction sélectionné, les actions suivantes sont disponibles :

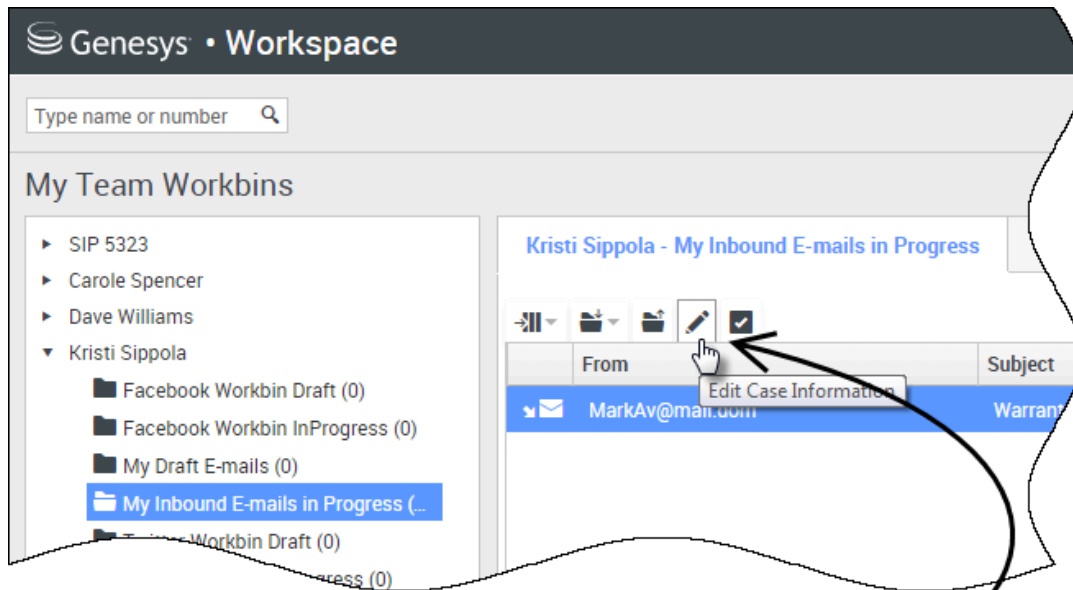
- **Ouvrir**
- **Marquer terminé**
- **Supprimer**
- **Déplacer ds file d'att.**
- **Déplacer dans la corbeille**
- **Modifier infos de contexte** : ouvre la fenêtre Modifier infos de contexte pour vous permettre de modifier le contenu de l'onglet **Données de contexte** pour les interactions sélectionnées.

Vous pouvez utiliser Ctrl-clic et/ou Maj-clic sur les articles d'une file d'attente pour sélectionner plusieurs articles. Si vous avez sélectionné plusieurs articles, vous pouvez les déplacer vers une autre file d'attente, vers une autre corbeille, les marquer comme **Terminés**, ou mettre à jour les données de contexte pour tous dans l'onglet Données de contexte.

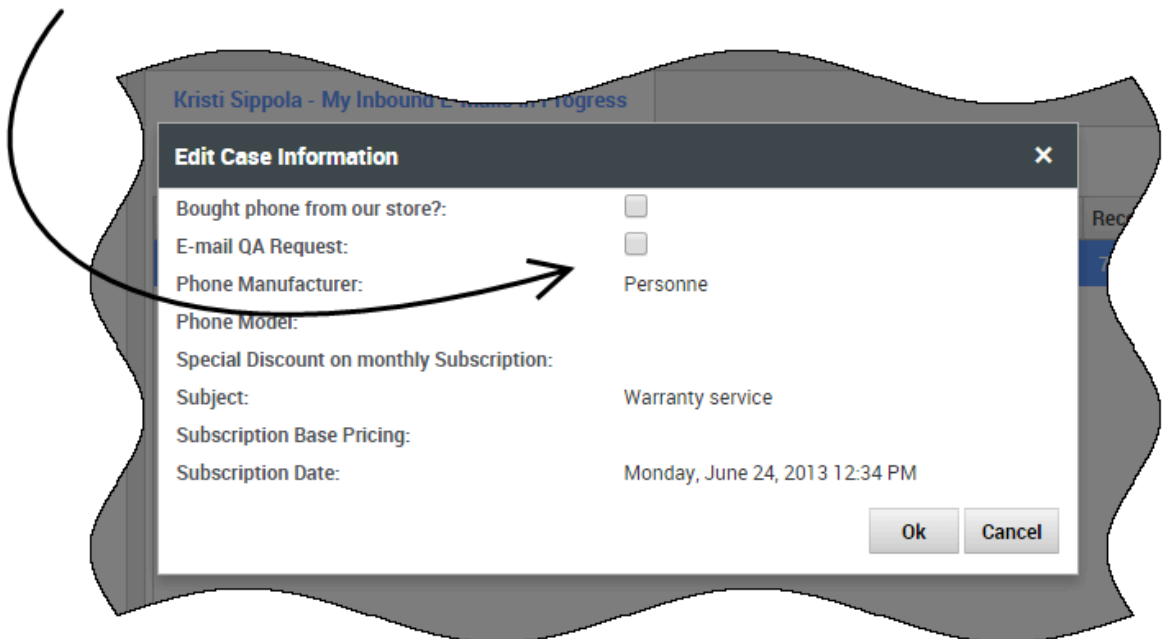


Comment éditer les données de contexte pour les interactions

dans les corbeilles et les files d'attente ?



Supervisors and Team Leads might be set up to edit Case Information for interactions stored in Workbins



Les superviseurs et chefs d'équipe pourraient être configurés pour éditer les données de contexte

pour les interactions qui ont été enregistrées dans **une corbeille ou une file d'attente**. Sélectionnez une interaction pour activer l'icône d'édition des données de contexte. Cliquez sur l'icône pour ouvrir la boîte de dialogue d'édition des données de contexte. Les dispositifs d'édition de cette boîte de dialogue fonctionnent de la même manière que ceux de l'espace des données de contexte d'une fenêtre d'interaction.

Vous pouvez éditer les données de contexte pour plusieurs interactions en sélectionnant deux interactions ou plus. Les règles suivantes s'appliquent à l'édition en présence de données de contexte pour plusieurs interactions :

- La boîte de dialogue d'édition des données de contexte affiche un mélange de tous les champs de données de contexte disponibles dans toutes les interactions sélectionnées.
- Seuls les champs éditables, les cases à cocher et les menus des interactions sélectionnées communs s'affichent avec l'icône d'édition.
- Si un article éditable a la même valeur pour toutes les interactions sélectionnées, la valeur s'affiche dans le champ éditable.
- Si un article éditable a des valeurs différentes pour une ou plusieurs interactions sélectionnées, l'affichage du champ est vierge.