



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

Éléments de travail

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.



Sommaire

- [1 Éléments de travail](#)
 - [1.1 Comment traiter un élément de travail ?](#)
 - [1.2 Comment obtenir de l'aide avec un élément de travail ?](#)
 - [1.3 Transfert d'un élément de travail](#)

Comment traiter un élément de travail ?

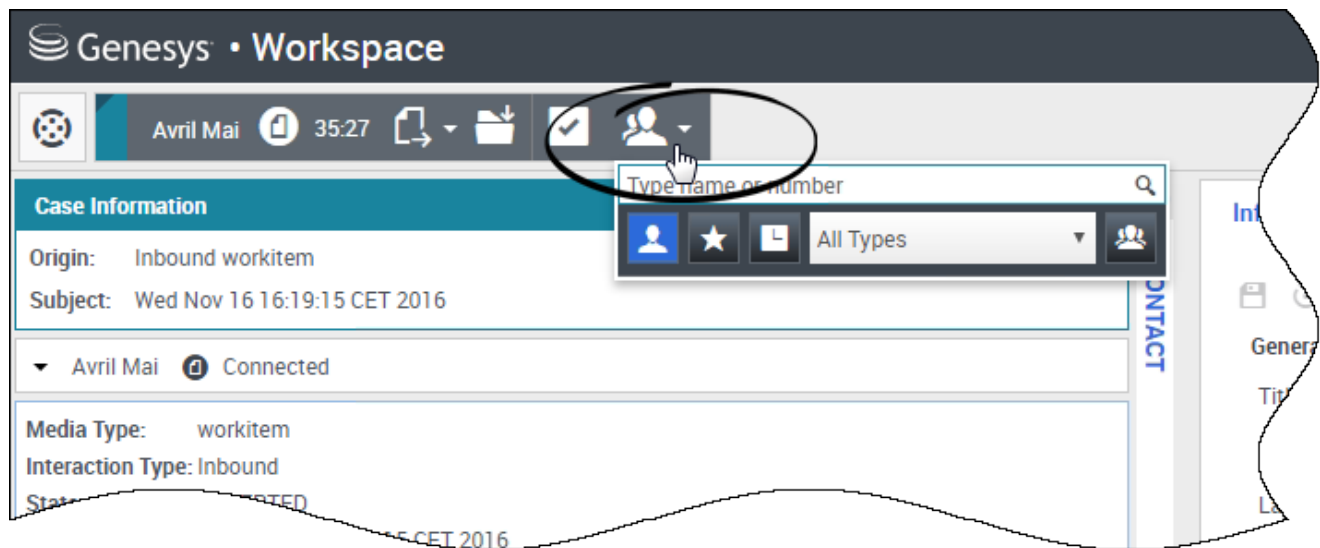
Link to video


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.