



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 Desktop Edition Help

Présentation des fonctionnalités

---

## Sommaire

- 1 Présentation des fonctionnalités
  - 1.1 Prise en charge des plug-ins
  - 1.2 Ressources connexes

# Présentation des fonctionnalités

L'interface de Workspace comprend des vues et des fenêtres renfermant les **composants, fonctions et commandes** requis pour effectuer une tâche, telle que le traitement d'une interaction vocale entrante.

**Connexion** : il s'agit de la première vue qui s'affiche. Vous y indiquez vos informations d'identification et, le cas échéant, des données de connexion supplémentaires en relation avec votre rôle ou l'environnement technique. Pour ouvrir la fenêtre Connexion, **lancez** l'application Workspace.

**Fenêtre principale** : permet de gérer votre état, vos contacts, vos favoris et vos paramètres, de trouver les interactions existantes, de consulter vos KPI et vos messages, ainsi que de lancer de nouvelles interactions.

**Outil de statistiques** : permet d'afficher vos KPI et les statistiques du centre de contacts dans une vue permanente. Les statistiques peuvent être affichées sous forme de bandeau défilant ou de vue statique.

**Aperçu de l'interaction** : affiche une notification interactive concernant une nouvelle interaction entrante. La notification est un aperçu incluant des données jointes via lesquelles vous pouvez décider d'accepter ou de refuser l'interaction.

## Tâches vocales

- **Interaction vocale** : permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction vocale avec un contact ou un agent interne.
- **Interaction vocale interne** : permet de lancer une interaction vocale avec une cible interne.
- **Consultation vocale** : permet de consulter un autre agent au sujet de l'**interaction vocale** en cours avant de lancer une conférence avec cet agent ou de lui transférer un appel.
- **Enregistrement vocal** : permet d'enregistrer l'interaction vocale en cours avec un contact ou une cible interne (pour les agents VoIP/SIP uniquement).
- **Interaction vidéo** : permet d'ajouter le canal vidéo à votre appel vocal en cours.

**Interaction de rappel Web** : permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction de rappel Web vocale avec un contact.

## Tâches de Chat

- **Interaction par Chat** : permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction par Chat avec un contact ou un agent interne.
- **Consultation par Chat** : permet de consulter un autre agent au sujet de l'interaction par Chat en cours, avant de lancer une conférence avec cet agent ou d'effectuer un transfert vers celui-ci.

**Interaction par e-mail** : permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter les interactions par e-mail entrant et sortant avec un contact ou un agent interne, mais aussi le contrôle AQ des interactions par e-mail sortant.

**Interaction SMS** : permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction SMS avec un contact.

**Module complémentaire Skype for Business** : permet d'afficher toutes les informations nécessaires pour traiter des interactions avec un contact dans un environnement qui utilise Skype for Business.

**Interaction par Facebook** : permet d'afficher toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction Facebook avec un contact.

**Interaction par Twitter** : permet d'afficher toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction par Twitter avec un contact.

**Interaction par RSS** : permet de visualiser toutes les informations nécessaires pour traiter une interaction par RSS avec un contact.

**Éléments de travail** : permet de visualiser les types de médias non interactifs, tels que les fax.

**Messagerie instantanée interne** : permet d'envoyer un message instantané (MI) à un autre agent (cible interne) ou de recevoir un MI envoyé par une cible interne.

### Tâches de campagne d'appels sortants

- **Appels sortants en mode Prévisualisation** : permet de demander une interaction de type campagne d'appels sortants et de visualiser les données relatives au contact avant d'établir l'appel avec ce dernier.
- **Appels de prévisualisation Insertion sortante** : permet de recevoir automatiquement une interaction de type campagne d'appels sortants et de visualiser les données relatives au contact avant d'établir l'appel avec ce dernier.
- **Appels sortants en modes Progressif et Prédicatif** : permet de recevoir des interactions sortantes composées automatiquement par le système.
- **Actions d'appel pour les appels sortants** : permet d'effectuer des fonctions d'appel courantes comme le transfert d'appel ou la planification d'un rappel.

## Prise en charge des plug-ins

Workspace prend en charge les plug-ins Genesys pour un éventail de canaux de médias étendus, dont les canaux de médias sociaux tels que Facebook et Twitter. Consultez la documentation fournie avec vos plug-ins Genesys eServices pour obtenir des informations sur l'installation et l'utilisation de ces canaux.

## Ressources connexes

Le *Guide de l'utilisateur de Workspace Desktop Edition* (anglais uniquement) fournit des leçons détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de Workspace. Les leçons suivantes peuvent vous être utiles :

- **Getting Started (Mise en route)**

- [Handling Interactions \(Gestion des interactions\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

### Rubriques connexes

- [Composants, fonctions et commandes](#)
- [Team Communicator](#)
- [Navigation à l'aide du clavier et accessibilité](#)

### 10 premières pages

1. [Aide de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Fenêtre principale](#)
3. [Mon état](#)
4. [Annuaire des contacts](#)
5. [Corbeilles](#)
6. [Présentation des fonctionnalités](#)
7. [Mes messages](#)
8. [Connexion](#)
9. [Consultation vocale](#)
10. [Composants, fonctions et commandes](#)