



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

E-mail entrant

7/1/2025

E-mail entrant

[**Modifié** : 8.5.113.11, 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.121.03]

La fenêtre d'interaction par e-mail entrant vous permet d'effectuer diverses tâches relatives aux e-mails.

Utilisez la commande **Zoom** du **Menu principal** (voir [Gestion de vos paramètres et préférences](#)) pour modifier la taille du texte dans cette vue. Cette fonction peut ne pas être disponible dans votre environnement.[**Ajouté** : 8.5.109.16]

Important

En cas de problème avec votre centre de contact et de perte de connexion aux serveurs qui gèrent les interactions, certaines fonctions peuvent être temporairement indisponibles ou votre interaction avec un contact peut être perdue. Workspace affiche des messages système vous informant de l'état de chacun de vos canaux de médias disponibles.

Fenêtre d'interaction par e-mail entrant

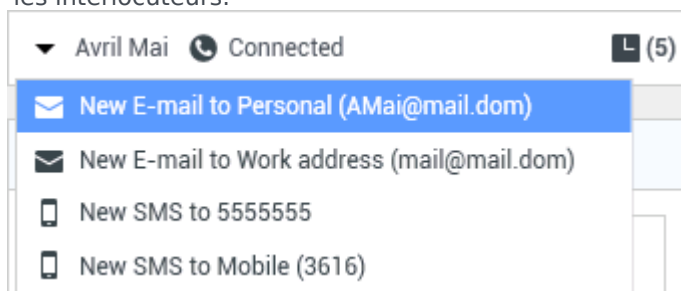
La fenêtre d'interaction par e-mail entrant vous permet d'effectuer diverses tâches relatives aux e-mails, notamment :

- **Répondre** à l'expéditeur de l'e-mail ou Répondre à tous.
- **Afficher et sauvegarder** des fichiers d'images en pièces jointes (pour les interactions par e-mail au format texte ou HTML) et des images incorporées (pour les interactions par e-mail au format HTML).
- **Transférer** l'e-mail.
- **Transférer** l'e-mail vers une ressource externe.
- Sélectionner Marquer comme terminé pour l'interaction en cours.
- **Consulter** une cible interne ou un contact.
- Lancer une **consultation vocale** avec une cible interne ou un contact.
- Lancer une **consultation par MI** avec une cible interne.
- Définir un **code de disposition**.
- Sauvegarder l'e-mail dans une **corbeille** en vue de le traiter ultérieurement.
- Utiliser la **Note** pour associer une note à l'historique de l'interaction.
- Afficher les **données de contexte** (données jointes) relatives à l'interaction en cours.
- **Appeler** l'expéditeur si un numéro de téléphone figure dans la base de données des contacts.

- Afficher et gérer l'**historique du contact**. Ouvrir et gérer les interactions par e-mail à partir de l'historique du contact.
- Afficher et gérer les **informations sur le contact**. Votre compte peut être configuré pour vous laisser attribuer une interaction avec un contact inconnu à un contact connu dans la base de données des contacts, en utilisant la fonction **Affectation de contact manuelle** [Modifié : 8.5.117.18].
- Masquer ou afficher les commandes et les informations relatives à l'interaction en cours en cliquant sur le bouton permettant de développer ou de réduire la vue Interaction :

Réduire	
Développer	

- Afficher la bibliothèque de **réponses** standard, si vous décidez d'appeler l'expéditeur plutôt que de lui répondre par e-mail.
- **Imprimer** l'interaction par e-mail en cours.
- Planifier un rappel : cliquez sur **Planifier un rappel** () pour ouvrir la fenêtre **Nouveau rappel**. Voir **Rappel Genesys**. [Ajouté : 8.5.111.21]
- Fusionner l'interaction avec d'autres médias (voix et SMS, par exemple) en utilisant le menu Action sur les interlocuteurs.



Fusion des médias

S'il existe des **interactions récentes ou en cours** pour le contact actuel, le nombre d'interactions en cours s'affiche à côté de l'état de connexion de l'interaction.

Conseil

Dans certains environnements, vous devrez peut-être définir un code de disposition avant de transférer une interaction par e-mail.

URL et sécurité

[Ajouté : 8.5.121.03] Parfois, des URL (liens vers des sites Web) sont envoyées par un contact. Les URL dans la vue d'interactions par e-mail entrant peuvent être au format texte brut ou HTML. Vous pouvez visionner l'URL avant de cliquer dessus en positionnant le pointeur de votre souris sur l'URL pour afficher une info-bulle qui vous permet de voir l'adresse.

Avertissement

Pour éviter l'ouverture de liens Web malveillants, affichez les liens hypertextes en utilisant l'info-bulle avant de cliquer dessus.

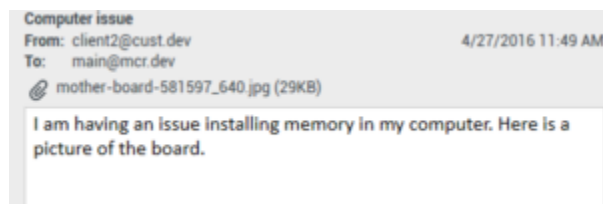
Images incorporées et en pièces jointes

[Ajouté : 8.5.113.11]

Votre contact inclut parfois des images dans ses interactions par e-mail.

Si votre contact a incorporé une image dans le corps de l'e-mail, vous verrez qu'elle s'affiche avec le reste du contenu de l'e-mail. Vous pouvez sauvegarder l'image sur un disque local ou un lecteur réseau en cliquant avec le bouton droit sur cette image et en sélectionnant **Sauvegarder l'image sous** dans le menu contextuel.

Si l'image a été envoyée en pièce jointe, vous la verrez à côté d'une icône en forme de trombone au-dessus du corps de l'e-mail.



L'icône en forme de trombone indique que l'interaction par e-mail comporte une pièce jointe.

Actions liées aux pièces jointes

Cliquez avec le bouton droit sur le nom de la pièce jointe pour utiliser les fonctions suivantes :

- **Ouvrir** — Ouvre le fichier dans l'application par défaut pour le type de fichier.
- **Sauvegarder sous** — Sauvegarde le fichier sur un disque local ou un lecteur réseau.
- **Imprimer** — Imprime le contenu du fichier au moyen d'une imprimante de votre choix.
- **Tout sauvegarder** — Sauvegarde toutes les pièces jointes sur un disque local ou un lecteur réseau.

Transfert d'une interaction par e-mail entrant

Pour transférer une interaction par e-mail que vous avez acceptée, cliquez sur le bouton **Transférer** (). **Team Communicator** apparaît. Sélectionnez une cible de transfert. Sélectionnez **Transfert d'e-mail**.

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.

Transfert d'une interaction par e-mail entrant vers une ressource externe

[Modifié : 8.5.113.11]

[Modifié : 8.5.104.15]

Workspace prend en charge deux types de transfert d'e-mail. La plupart des entreprises utiliseront uniquement un de ces types, en fonction de leurs procédures.

- **Transférer** — Sert typiquement à transférer un e-mail et à poser une question à son sujet. Vous utilisez ensuite la réponse que vous avez reçue pour compléter votre réponse à votre contact.
- **Transférer comme pièce jointe** — Sert typiquement à permettre à une autre personne de rédiger la réponse à un e-mail.

Transférer

[Ajouté : 8.5.113.11]

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). Cette fonction est parfois appelée « transfert 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 de l'e-mail que vous transférez et, en dessous de ces renseignements, le contenu de l'e-mail original cité. Vous devrez tout de même répondre à l'interaction par e-mail entrant d'origine. Les agents peuvent ou non attendre une réponse à ce transfert, selon les politiques et les procédures.

Pour transférer l'e-mail incorporé à votre e-mail, cliquez sur **Transférer** () sur la barre d'outils de la fenêtre de l'e-mail entrant actif.

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

- Commencez à saisir un nom ou des informations sur le contact dans le champ d'adresse. **Team Communicator** s'ouvre et vous permet de sélectionner une cible. 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 les adresses e-mail supplémentaires.
- Cliquez sur le bouton **À...**, en regard du champ d'adresse **A**, 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 cibles **Cc**.

Cliquez sur **Ajouter Cc** pour afficher le champ d'adresse **Cc**. Le champ d'adresse **Cc** s'affiche sous le champ d'adresse **A**. Procédez de la même manière que pour le champ d'adresse **A** pour ajouter des adresses e-mail cibles au champ **Cc**. Cliquez sur **X** pour supprimer le champ 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 le corps de l'e-mail, au-dessus du contenu cité de celui que vous transférez.

Pour envoyer l'e-mail entrant transféré à vos destinataires en tant qu'objet incorporé, cliquez sur (



) **Terminer le transfert Ctrl+Entrée**. La fenêtre d'interaction se ferme sur votre Bureau et l'e-mail est transféré vers la boîte de réception de la ressource externe. Cliquez sur **Annuler le transfert** si vous souhaitez fermer l'affichage Transférer l'e-mail sans transférer l'interaction par e-mail.

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.

Transférer comme pièce jointe

[Modifié : 8.5.113.11]

(Anciennement appelé *Transférer à une ressource externe*) Workspace vous transfère des interactions par e-mail entrant vers une ressource externe (une personne dans votre annuaire d'entreprise non incluse dans l'environnement Genesys — par exemple votre back office) en sélectionnant une adresse e-mail dans Team Communicator, soit par une saisie manuelle de l'adresse, soit par la sélection de l'adresse d'un contact que vous avez recherché, soit à partir d'un favori d'entreprise ou d'un favori personnel. Vous pouvez configurer des agents de sorte qu'ils puissent ajouter des renseignements supplémentaires sur l'interaction transférée dans un champ de texte à cet effet.

Selon la procédure qu'utilise votre entreprise, vous pouvez rester propriétaire de l'interaction après l'avoir transmise, donc être responsable de fermer l'interaction.

Pour transférer l'e-mail en tant que pièce jointe vers une ressource externe, cliquez sur **Transférer**

comme que pièce jointe () dans la barre d'outils de la fenêtre d'e-mail entrant active. Selon la configuration de votre système, cette action peut ouvrir **Team Communicator** ou afficher l'interaction Transférer l'e-mail comme pièce jointe.

Conseil

Il se peut que votre système ne soit pas configuré pour toutes les fonctions de transfert d'e-mail. Par exemple, Team Communicator ne s'ouvre pas ou l'interaction Transférer l'e-mail comme pièce jointe ne s'affiche pas. Il se peut que vous ne puissiez transférer l'interaction qu'à un seul destinataire à, que vous ne puissiez mettre aucun destinataire en copie **Cc** ou que le champ Instructions ne soit pas activé.

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

- Commencez à saisir un nom ou des informations sur le contact dans le champ d'adresse. **Team Communicator** s'ouvre et vous permet de sélectionner une cible. 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 les adresses e-mail supplémentaires.

- Cliquez sur le bouton **À...**, en regard du champ d'adresse **A**, 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 cibles **Cc**.

Cliquez sur **Ajouter Cc** pour afficher le champ d'adresse **Cc**. Le champ d'adresse **Cc** s'affiche sous le champ d'adresse **A**. Procédez de la même manière que pour le champ d'adresse **A** pour ajouter des adresses e-mail cibles au champ **Cc**. Cliquez sur **X** pour supprimer le champ d'adresse **Cc**.

Pour ajouter un commentaire, des informations ou des instructions à l'interaction par e-mail transférée à la cible, cliquez dans la zone de texte située sous les champs **A** et **Cc** et saisissez votre message.

Pour transférer l'e-mail entrant à vos destinataires comme pièce jointe, cliquez sur  **Achever le transfert comme pièce jointe**. La fenêtre d'interaction se ferme sur votre Bureau et l'e-mail est transféré vers la boîte de réception de la ressource externe. Cliquez sur **Annuler le transfert comme pièce jointe** si vous souhaitez fermer l'affichage Transférer l'e-mail comme pièce jointe sans transférer l'interaction par e-mail.

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 :

- [Handle An Email Interaction \(Gestion d'une interaction par e-mail\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Fusionner différents médias dans une seule conversation\)](#)
- [Main Window Basics \(Notions de base sur la fenêtre principale\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Fenêtres et vues de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Résumé des cas d'utilisation de base\)](#)

Rubriques connexes

- [E-mail sortant](#)
- [Contrôle AQ des interactions par e-mail](#)

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