



# **Administration d'Avaya Workspaces pour CRM pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud**

# Notices

© 2026 Avaya LLC. All Rights Reserved.

You may, at your own risk, assemble a MyDocs collection solely for your own internal business purposes, which constitutes a modification to the original published version of the publications. Avaya shall not be responsible for any modifications, additions, or deletions to the original published version of publications. You agree to defend, indemnify and hold harmless Avaya, Avaya's agents, servants and employees against all claims, lawsuits, demands and judgments arising out of, or in connection with, your modifications, additions or deletions to the publications.

A single topic or a collection of topics may come from multiple Avaya publications. All of the content in your collection is subject to the legal notices and disclaimers in the publications from which you assembled the collection. For information on licenses and license types, trademarks, and regulatory statements, see the original publications from which you copied the topics in your collection.

Except where expressly stated by Avaya otherwise, no use should be made of materials provided by Avaya on this site. All content on this site and the publications provided by Avaya including the selection, arrangement and design of the content is owned by Avaya and/or its licensors and is protected by copyright and other intellectual property laws including the sui generis rights relating to the protection of databases. Avaya owns all right, title and interest to any modifications, additions or deletions to the content in the Avaya publications.

## Avis

Bien que des efforts raisonnables aient été déployés pour s'assurer que les renseignements contenus dans ce document sont complets et exacts au moment de l'impression, Avaya n'assume aucune responsabilité en cas d'erreur. Avaya se réserve le droit d'apporter des modifications et des corrections aux renseignements contenus dans ce document sans l'obligation d'aviser toute personne ou organisation de ces modifications.

## Exonération de responsabilité

Le terme « Documentation » désigne l'ensemble des informations publiées sur divers supports, notamment les informations relatives aux produits, les descriptions des abonnements ou des services, les instructions d'utilisation et les caractéristiques techniques de performance qui sont généralement à la disposition des utilisateurs des produits. La documentation n'inclut pas les documents de marketing. Avaya n'est pas responsable des modifications, des ajouts ou des suppressions à la version originale publiée de la Documentation à moins que ces modifications, ajouts ou suppressions n'aient été exécutés par Avaya ou en son nom. L'utilisateur final convient d'indemniser et de tenir indemne Avaya, les agents, les préposés et les employés d'Avaya contre toutes réclamations, poursuites, demandes et tous jugements découlant de modifications, d'ajouts ou de suppressions ultérieurs ou relativement à ces documents, dans la mesure faite par l'utilisateur final.

## Lien vers l'Avis de non-responsabilité

Avaya n'est pas responsable du contenu ou de la fiabilité des sites Web liés mentionnés dans ce site ou dans la Documentation fournie par Avaya. Avaya n'est pas responsable de l'exactitude des renseignements, des déclarations ou du contenu fournis sur ces sites et ne cautionne pas nécessairement les produits, les services ou les renseignements décrits ou offerts dans ces sites. Avaya ne garantit pas que ces liens fonctionnent en toute circonstance et n'a aucun contrôle sur la disponibilité des pages Internet en question.

## Garantie

Avaya offre une garantie limitée sur le matériel et les logiciels Avaya. Veuillez consulter votre entente avec Avaya pour établir les modalités de la garantie limitée. De plus, la langue de garantie standard d'Avaya, ainsi que toute information liée au soutien de ce produit pendant qu'il est sous garantie est à la disposition des clients d'Avaya et des autres parties au moyen du site Web de soutien d'Avaya : <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> sous le lien « Garantie et cycle de vie du produit » ou un site successeur tel que désigné par Avaya. Veuillez noter que si vous avez acquis le ou les produits d'un partenaire de réseau Avaya autorisé à l'extérieur des États-Unis et du Canada, la garantie vous est fournie par le partenaire de réseau Avaya et non par Avaya.

Le terme « **Service hébergé** » désigne un abonnement à un service hébergé d'Avaya souscrit auprès d'Avaya ou d'un partenaire de distribution Avaya agréé (le cas échéant), décrit ci-après dans la section relative au SAS hébergé et dans tout autre document décrivant le service hébergé applicable. Si vous achetez un abonnement au Service hébergé, la garantie limitée qui précède peut ne pas s'appliquer, mais vous pourriez avoir droit de fournir des services en lien avec le Service hébergé, comme décrit plus loin dans les documents de description du service pour le Service hébergé applicable. Communiquez avec Avaya ou le partenaire de réseau Avaya (le cas échéant) pour en savoir plus.

## Service hébergé

CELA S'APPLIQUE UNIQUEMENT SI VOUS AVEZ ACHETÉ UN ABONNEMENT À UN SERVICE HÉBERGÉ AUPRÈS D'AVAYA OU D'UN PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA (LE CAS ÉCHÉANT), LES CONDITIONS D'UTILISATION POUR LES SERVICES HÉBERGÉS SONT DISPONIBLES SUR LE SITE WEB D'AVAYA AU [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) SOUS LE LIEN « Conditions d'utilisation pour les services hébergés d'Avaya » OU SUR LE SITE SUCCESEUR DÉSIGNÉ PAR AVAYA, ET S'APPLIQUENT À QUICONQUE ACCÈDE OU UTILISE LE SERVICE HÉBERGÉ. EN ACCÉDANT OU EN UTILISANT LE SERVICE HÉBERGÉ, OU EN AUTORISANT D'AUTRES

PERSONNES À LE FAIRE, VOUS-MÊME, EN VOTRE NOM ET EN CELUI DE L'ENTITÉ POUR LAQUELLE VOUS LE FAITES (ICI DÉNOMMÉE INDIFFÉREMMENT « VOUS » ET « UTILISATEUR FINAL »), ACCEPTEZ CES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS ACCEPTEZ LES CONDITIONS D'UTILISATION AU NOM D'UNE SOCIÉTÉ OU D'UNE AUTRE ENTITÉ JURIDIQUE, VOUS DÉCLAREZ AVOIR LE POUVOIR DE LIER CETTE ENTITÉ AUX PRÉSENTES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS N'AVEZ PAS UNE TELLE AUTORITÉ, OU SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS ACCEPTER CES CONDITIONS D'UTILISATION, VOUS NE DEVEZ PAS ACCÉDER AU SERVICE HÉBERGÉ NI L'UTILISER, NI AUTORISER QUICONQUE À ACCÉDER AU SERVICE HÉBERGÉ OU À L'UTILISER.

## Licences

Les Conditions de licence logicielle mondiale (« Conditions de licence logicielle ») sont disponibles sur le site Web <https://www.avaya.com/en/legal-license-terms/> ou sur un site successeur désigné par Avaya. Ces Conditions de licence logicielle s'appliquent à quiconque installe, télécharge ou utilise le Logiciel ou la Documentation. En installant, téléchargeant ou utilisant le Logiciel, ou en autorisant des tiers à le faire, l'utilisateur accepte que les Conditions de licence logicielle créent un contrat exécutoire entre lui et Avaya. Dans l'éventualité où l'utilisateur final accepte ces Conditions de licence logicielle au nom d'une entreprise ou de toute autre entité juridique, l'utilisateur final garantit qu'il possède l'autorité pour contracter ce contrat de licence au nom de cette entité.

## Droit d'auteur

Sauf indication expresse contraire, aucune utilisation ne doit être faite du matériel sur ce site, de la Documentation, du Logiciel, du Service hébergé ou du matériel fourni par Avaya. Tout le contenu de ce site, la documentation, le Service hébergé et le produit fourni par Avaya, y compris la sélection, l'arrangement et la conception du contenu, appartiennent soit à Avaya, soit à ses concédants de licence et sont protégés par des droits d'auteur et d'autres lois sur la propriété intellectuelle, y compris les droits sui generis relatifs à la protection des bases de données. Vous ne pouvez modifier, copier, reproduire, republier, téléverser, publier, transmettre ou distribuer de quelque façon que ce soit tout contenu, en tout ou en partie, y compris tout code et logiciel, à moins d'autorisation expresse d'Avaya. La reproduction, la transmission, la diffusion, le stockage et l'utilisation non autorisés sans le consentement écrit exprès d'Avaya peuvent être considérés comme des actes criminels, ainsi que des infractions civiles en vertu de la loi applicable.

## Virtualisation

Ce qui suit s'applique si le produit est déployé sur une machine virtuelle. Chaque produit possède son propre code de commande et son propre type de licence. Sauf indication contraire, toute Instance d'un produit doit être commandée séparément et qu'il faut demander la licence de chaque produit séparément. Par exemple, si le client utilisateur final ou le Partenaire de réseau Avaya souhaite installer deux Instances du même type de produits, deux produits de ce type doivent être commandés.

## Composants de tiers

Ce qui suit s'applique uniquement si le codec H.264 (AVC) est distribué avec le produit. LE PRÉSENT PRODUIT FAIT L'OBJET D'UNE LICENCE DE PORTEFEUILLE DE BREVETS AVC POUR L'UTILISATION PERSONNELLE ET NON COMMERCIALE D'UN PARTICULIER POUR (i) ENCODER DE LA VIDÉO SELON LA NORME AVC (« VIDÉO AVC ») ET/OU (ii) DÉCODER DE LA VIDÉO AVC ENCODÉE PAR UN PARTICULIER ENGAGÉ DANS UNE ACTIVITÉ PERSONNELLE ET NON COMMERCIALE ET/OU OBTENUE AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR DE VIDÉOS QUI DÉTIENT UNE LICENCE LUI PERMETTANT DE PROPOSER DES VIDÉOS AVC. AUCUNE LICENCE N'EST ACCORDÉE OU NE SERA IMPLICITE POUR AUCUNE AUTRE UTILISATION. DES RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES PEUVENT ÊTRE OBTENUS AUPRÈS DE MPEG LA, L.L.C. VOIR [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://WWW.MPEGLA.COM).

## Fournisseur de service

AU SUJET DES CODECS, SI LE PARTENAIRE DU RÉSEAU AVAYA HÉBERGE UN PRODUIT QUI UTILISE OU INTÈGRE LE CODEC H.264 OU H.265, LE PARTENAIRE DU RÉSEAU AVAYA RECONNAÎT ET ACCEPTE QUE LE PARTENAIRE DU

RÉSEAU AVAYA EST RESPONSABLE DE TOUS LES FRAIS ET/OU REDEVANCES CONNEXES. LE CODEC H.264 (AVC) FAIT L'OBJET D'UNE LICENCE DE PORTEFEUILLE DE BREVETS AVC POUR L'UTILISATION PERSONNELLE ET NON COMMERCIALE PAR UN PARTICULIER POUR : (i) ENCODER DE LA VIDÉO SELON LA NORME AVC (« VIDÉO AVC ») ET/OU (ii) DÉCODER DE LA VIDÉO AVC ENCODÉE PAR UN PARTICULIER ENGAGÉ DANS UNE ACTIVITÉ PERSONNELLE ET/OU OBTENUE AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR DE VIDÉOS HABILITÉ À FOURNIR DES VIDÉOS AVC. AUCUNE LICENCE N'EST ACCORDÉE OU NE SERA IMPLICITE POUR AUCUNE AUTRE UTILISATION. DES RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES CODECS H.264 (AVC) ET H.265 (HEVC) PEUVENT ÊTRE OBTENUS AUPRÈS DE MPEG LA, L.L.C. VOIR [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

#### **Conformité aux lois**

Vous reconnaissez et convenez qu'il est de votre responsabilité de vous conformer aux lois et règlements applicables, y compris, mais sans s'y limiter, aux lois et règlements relatifs à l'enregistrement des appels, à la confidentialité des données, à la propriété intellectuelle, aux secrets commerciaux, à la fraude et aux droits de performance musicale, dans le pays ou le territoire où le produit Avaya est utilisé.

#### **Prévention de la Fraude touchant les appels interurbains**

La « Fraude touchant les appels interurbains » est l'utilisation non autorisée de vos équipements de télécommunications par un tiers non autorisé (par exemple, une personne qui ne serait ni employée, ni agent, ni sous-traitant de l'entreprise ou qui ne travaillerait pas pour le compte de cette dernière). Sachez qu'il peut y avoir un risque de Fraude touchant les appels interurbains associée à votre système et que, si la Fraude touchant les appels interurbains survient, cela peut entraîner des frais supplémentaires pour vos services de télécommunications.

#### **Intervention d'Avaya en cas de Fraude touchant les appels interurbains**

Si Vous pensez avoir été victime d'une Fraude touchant les appels interurbains et que Vous avez besoin d'assistance ou de soutien technique, veuillez communiquer avec votre représentant commercial Avaya.

#### **Vulnérabilités de sécurité**

Des informations sur les stratégies de soutien de sécurité d'Avaya se trouvent dans la section Stratégies de sécurité et de soutien sur <https://support.avaya.com/security>.

Les vulnérabilités de sécurité suspectes du produit Avaya sont traitées par le flux de soutien de sécurité du produit Avaya (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

#### **Marques de commerce**

Les marques de commerce, les logos et les marques de service (« Marques ») figurant sur ce site, sur toute documentation, le ou les services hébergés et sur tout produit fournis par Avaya sont des marques déposées ou non déposées d'Avaya, de ses sociétés affiliées, de ses donneurs de licence, de ses fournisseurs ou de parties tierces. Les utilisateurs ne sont pas autorisés à utiliser ces Marques sans le consentement écrit préalable d'Avaya ou du tiers qui pourrait détenir la Marque. Rien dans ce site, la Documentation, le ou les Services hébergés et le ou les produits ne doit être interprété comme accordant, par implication, par préclusion ou autrement, une licence ou un droit à l'égard des Marques et sans l'autorisation écrite expresse d'Avaya ou du tiers concerné.

Avaya est une marque déposée d'Avaya LLC.

Toutes les marques de commerce n'appartenant pas à Avaya appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

« Linux » est une marque de commerce déposée de Linus Torvalds aux États-Unis et dans d'autres pays.

#### **Téléchargement de la Documentation**

Pour obtenir les versions les plus récentes de la Documentation, consultez le site Web de soutien d'Avaya : <https://support.avaya.com> ou un tel site subséquent désigné par Avaya.

#### **Contactez le support Avaya**

Consultez le site Web de soutien d'Avaya : <https://support.avaya.com> pour obtenir les avis et les articles de produits ou de Services

hébergés, ou pour signaler un problème avec votre produit ou Service hébergé Avaya. Pour connaître nos coordonnées et obtenir la liste des numéros d'assistance, consultez le site Web de soutien technique d'Avaya à l'adresse <https://support.avaya.com> (ou le site successeur désigné par Avaya), faites défiler la page jusqu'en bas, puis cliquez sur Contacter l'assistance Avaya.

## Sommaire

<b>Chapitre 1 : Introduction</b> .....	7
Objectif.....	7
Historique des changements.....	7
<b>Chapitre 2 : Aperçu de l'intégration de Avaya Workspaces pour CRM avec Salesforce</b> .....	9
Liste de vérification pour la configuration Avaya Workspaces pour CRM dans Salesforce.....	10
Installation du package APEX.....	12
Activation de l'application Lightning Experience pour afficher le téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel.....	13
Téléchargement du fichier de configuration du CRM.....	14
Importation du fichier de définition de l'application Call Center.....	14
Configuration de votre centre d'appels.....	15
Description des champs d'informations générales.....	16
Description des champs Options de composition.....	20
Description des champs Options du téléphone logiciel.....	21
Description des champs d'options d'activité.....	30
Description des champs de l'option de fenêtre éclair.....	36
Description des champs de configuration du serveur.....	42
Description des champs Codes de motif activés.....	42
Description des champs Carte des codes de motif Pas libre avec omnicanal.....	43
Description des champs Options d'étiquette.....	44
Configuration d'une disposition de téléphone logiciel.....	45
Configuration des paramètres de la fenêtre contextuelle pour les appels entrants.....	46
SSO pour Salesforce.....	48
Liste de vérification pour activer l'authentification unique dans Salesforce.....	49
Création d'un fichier de métadonnées dans Salesforce.....	50
Ajout d'utilisateurs dans Salesforce.....	52
Téléchargement du fichier de métadonnées vers Avaya Experience Platform™ Public Cloud.....	52
Autoriser liste du nom de Salesforce domaine.....	54
Création d'utilisateurs pour Salesforce SSO.....	55
<b>Chapitre 3 : Intégration Avaya Workspaces pour CRM avec Dynamics 365</b> .....	57
Liste de vérification pour la configuration de Avaya Workspaces pour CRM dans Dynamics 365 CIF 1.0.....	58
Téléchargement du fichier de configuration CRM.....	60
Importation d'une solution.....	60
Ajout des entités du centre de contact à une application Power App.....	61
Configuration de votre centre de contacts.....	63
Description générale des champs.....	65
Description des champs de configuration du serveur.....	65

Description des champs Options de composition.....	65
Description des champs de l'option d'activité.....	67
Description des champs des options du téléphone logiciel.....	71
Description des champs Codes de motif activés.....	79
Description des champs Options d'étiquette.....	80
Description des champs Paramètres de l'API d'emplacement.....	81
Description des champs de l'option de fenêtre éclair.....	81
Configuration d'un fournisseur de canaux dans l'application Power de Channel Integration	
Framework .....	83
Description des champs Nouveau fournisseur de canaux.....	84
Création d'une URL pour le URL du canal champ.....	84
SSO pour Dynamics 365.....	86
Liste de contrôle pour l'activation de l'authentification unique dans Dynamics 365.....	86
Ajout de la boîte à outils SAML Azure Active Directory.....	88
Configuration des URL.....	88
Conversion des noms de domaine en majuscules en minuscules.....	89
Ajout d'utilisateurs et de groupes dans Dynamics 365.....	89
Liste d'autorisation du nom de Dynamics 365 domaine.....	90
Création d'un fichier de métadonnées dans Dynamics 365.....	91
Téléchargement du fichier de métadonnées vers Avaya Experience Platform™ Public Cloud.....	91
Création d'utilisateurs pour Dynamics 365 SSO.....	92
Liste de vérification pour la configuration de Avaya Workspaces pour CRM dans Dynamics 365	
CIF 2.0.....	93
Création d'un nouveau profil d'expérience d'agent.....	96
Ajout d'utilisateurs au nouveau profil d'expérience d'agent.....	97
Création d'un fournisseur CIF pour le nouveau profil d'expérience de l'agent.....	98
Description des champs du fournisseur CIF.....	98
Création d'une URL pour le champ Paramètres personnalisés.....	99
Configuration de votre centre de contact pour CIF 2.0.....	100
Description des champs d'options d'activité.....	101
Description des champs des options du téléphone logiciel.....	102
Description des champs des codes de motif.....	105
Création d'un tableau pour les journaux de votre centre de contact pour les interactions en cours.....	105
<b>Chapitre 4 : Avaya Workspaces pour CRM intégration avec ServiceNow aperçu.....</b>	<b>108</b>
Liste de contrôle pour la configuration Avaya Workspaces pour CRM dans ServiceNow.....	109
Téléchargement du fichier de configuration CRM.....	111
Importation de la configuration du centre de contacts.....	111
Règles CORS.....	112
Description des API REST.....	113
Ajout d'une règle CORS pour openframe.....	113
Ajout d'une règle CORS pour l'API de table.....	114

Ajout d'une règle CORS pour le contact.....	115
Ajout d'une règle CORS pour le consommateur.....	115
Ajout d'une règle CORS pour l'aide à la recherche par IA.....	116
Configuration de votre centre de contacts.....	116
Description des champs Configuration de votre centre de contacts.....	118
Description des champs de la section Options de composition.....	121
Description des champs des options du téléphone logiciel.....	123
Description des champs d'options d'activité.....	133
Description des champs Options de fenêtre éclair.....	141
Description des champs Codes de motif activés.....	144
Description des champs de configuration du serveur.....	145
Description des champs Options d'étiquette.....	146
Ajout Avaya Experience Platform™ Public Cloud à la liste des domaines de confiance.....	147
Création d'un tableau pour les journaux de votre centre de contact.....	148
Ajout de champs personnalisés à la table à l'aide de l'Form Designer application.....	149
<b>Chapitre 5 : Fonctionnalités communes.....</b>	<b>152</b>
Consulter la configuration.....	152
Administration ACW.....	152
Activation de l'ACW pour une file d'attente.....	153
Modèles de réponse.....	153
Avaya Experience Platform™ Public Cloud Solution VDI pour Citrix.....	154
Restrictions d'utilisation de Citrix VDI.....	154
Latence du réseau dans un environnement VDI Citrix.....	154
Liste de vérification pour activer la prise en charge de VDI pour les agents.....	155
Attributs et paramètres d'engagement.....	157
Cas d'utilisation des paramètres personnalisés.....	158
<b>Chapitre 6 : Ressources.....</b>	<b>164</b>
Ressources pour la plateforme Avaya Experience™ Public Cloud.....	164
Documentation.....	164
Formation.....	171
Soutien.....	172
Ressources pour Avaya Experience Platform™ (sur site + Connect).....	173
Documentation.....	173
Formation.....	176
Soutien.....	177
<b>Glossaire.....</b>	<b>178</b>

# Chapitre 1 : Introduction

---

## Objectif

Ce document est destiné aux administrateurs et décrit comment intégrer le téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel aux solutions suivantes :

- Salesforce
- Dynamics 365
- ServiceNow

---

## Historique des changements

Problème	Date	Résumé des changements
Numéro 34	22 octobre 2024	Ajout d'informations sur la configuration de la transmission des journaux d'interaction en cours à Dynamics 365 dans les rubriques suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Description des champs d'options d'activité</a> à la page 101</li><li>• <a href="#">Création d'un tableau pour les journaux de votre centre de contact pour les interactions en cours</a> à la page 105</li></ul>
		Suppression de l'option Y pour la configuration du partage de session locale aux sujets suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Description des champs de configuration du serveur</a> à la page 42 (Salesforce)</li><li>• <a href="#">Description des champs de configuration du serveur</a> à la page 65 (Dynamics 365)</li><li>• <a href="#">Description des champs de configuration du serveur</a> à la page 145 (ServiceNow)</li></ul>

*Suite du tableau...*

Problème	Date	Résumé des changements
Numéro 33	30 août 2024	<p>Ajout d'informations sur <b>Champ de journal des interactions personnalisés 1-3</b> et <b>Champ de journal des transactions personnalisés 1-3</b> dans les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Description des champs de l'option d'activité</a> à la page 67 (Dynamics 365)</li> <li>• <a href="#">Description des champs d'options d'activité</a> à la page 133 (ServiceNow)</li> </ul> <p>Mise à jour des URL à <a href="#">Installation du package APEX</a> à la page 12.</p> <p>Mise à jour <a href="#">Liste de vérification pour activer la prise en charge de VDI pour les agents</a> à la page 155 avec des informations sur l'ajout de l'URL Citrix en tant que domaine de confiance dans la configuration du locataire Keycloak et ajout d'informations supplémentaires à <a href="#">Ajout de l'URL Citrix en tant que domaine de confiance</a> à la page 157.</p> <p>Ajout d'informations sur les fonctions récemment ajoutées pour l'intégration Salesforce à <a href="#">Aperçu de l'intégration de Avaya Workspaces pour CRM avec Salesforce</a> à la page 9.</p>
Numéro 32	26 juillet 2024	<p>Suppression des options P (pré-remplissage) et I (interrogation) des <b>La fonction Cliquer pour composer est-elle activée? (O/N)</b> et <b>Cliquer pour consulter activé ? (O/N/T/C)</b> champs pour Dynamics 365 et ServiceNow aux rubriques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Description des champs des options du téléphone logiciel</a> à la page 71 (Dynamics 365)</li> <li>• <a href="#">Description des champs des options du téléphone logiciel</a> à la page 123 (ServiceNow)</li> </ul> <p>Ajout d'informations sur la configuration CIF 2.0 pour Dynamics 365 à <a href="#">Liste de vérification pour la configuration de Avaya Workspaces pour CRM dans Dynamics 365 CIF 2.0</a> à la page 93.</p>

# Chapitre 2 : Aperçu de l'intégration de Avaya Workspaces pour CRM avec Salesforce

Salesforce est une solution de gestion de la relation client (CRM) qui vous permet d'intégrer tous les départements de votre entreprise dans une seule plateforme pour gérer vos interactions avec les clients. CRM fait référence à l'ensemble des processus et des outils qui gèrent les relations avec les clients. Avec Salesforce, vous pouvez collaborer et interagir avec vos employés et partenaires, tout en stockant vos données en toute sécurité dans le cloud.

L'intégration Avaya Workspaces pour CRM à Salesforce permet aux agents de votre centre d'appels d'effectuer les actions suivantes tout en utilisant la fonctionnalité Salesforce :

- Accédez au Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel sur le Salesforce site Web.
- Gérer les interactions clients entrantes et sortantes.
- Effectuer des appels internes.
- Exécutez un écran contextuel, cliquez pour composer et enregistrez les journaux d'interaction.
- Accédez au répertoire Salesforce.
- Envoyez des données aux composants Salesforce Lightning, aux flux Lightning et aux pages Visualforce.
- Synchronisation de l'agent avec Salesforce Omnicanal.

Les agents utilisent les fonctionnalités du Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel pour communiquer avec les clients et l'intégration de Salesforce pour gérer les informations associées de Salesforce. Par exemple, un agent peut accepter les interactions numériques à l'aide du Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel et les associer à divers Salesforce composants, tels que des tâches, des cas, des leads et des notes. Avaya Workspaces pour CRM est optimisé pour l'interface Salesforce Lightning Experience et prend en charge les modes Lightning Standard et Lightning Console.

## Remarque :

Salesforce utilise une terminologie spécialisée pour faire référence aux aspects des interactions avec les clients. Ce guide fait référence à certains de ces termes, tels que les cas, les occasions et les tâches. Ce guide contient également des procédures qui ne s'appliquent qu'au logiciel Salesforce. Si vous utilisez un autre logiciel CRM, cette terminologie et ces procédures ne s'appliquent pas.

Cette intégration comprend également des fonctionnalités de supervision. Par exemple, il permet aux superviseurs de votre centre d'appels de surveiller les agents et d'intervenir auprès des clients. Dans le Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel, les superviseurs peuvent utiliser le tableau de bord du superviseur pour afficher les agents actuellement actifs et effectuer des tâches de superviseur, telles que l'observation des interactions, le coaching des agents et l'interception des interactions.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon dont les agents et les superviseurs peuvent utiliser le Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel dans Salesforce, voir *Utilisation du Avaya Experience Platform™ Public Cloud Avaya Workspaces pour CRM*.

En tant qu'administrateur, vous devez effectuer les tâches requises pour compléter l'intégration de Avaya Workspaces pour CRM avec Salesforce. Lorsque vous terminez l'intégration, vous pouvez configurer les propriétés de votre centre de contact et gérer l'expérience de vos agents. Par exemple, vous pouvez permettre à vos agents de transférer des appels et de mettre en place des conférences.

Le présent guide décrit les procédures Salesforce requises pour le processus d'intégration. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'administration de Salesforce, consultez <https://help.salesforce.com/>.

#### Liens connexes

[Liste de vérification pour la configuration Avaya Workspaces pour CRM dans Salesforce](#) à la page 10

[Installation du package APEX](#) à la page 12

[Activation de l'application Lightning Experience pour afficher le téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel](#) à la page 13

[Téléchargement du fichier de configuration du CRM](#) à la page 14

[Importation du fichier de définition de l'application Call Center](#) à la page 14

[Configuration de votre centre d'appels](#) à la page 15

[Configuration d'une disposition de téléphone logiciel](#) à la page 45

[Configuration des paramètres de la fenêtre contextuelle pour les appels entrants](#) à la page 46

[SSO pour Salesforce](#) à la page 48

[Aperçu de l'intégration de Avaya Workspaces pour CRM](#)

---

## Liste de vérification pour la configuration Avaya Workspaces pour CRM dans Salesforce

Effectuez les tâches suivantes pour l'intégration Avaya Workspaces pour CRM avec Salesforce :

Liste de vérification pour la configuration Avaya Workspaces pour CRM dans Salesforce

Non.	Tâche	Description	✓
1.	Installez l'ensemble APEX.	Vous devez installer le forfait APEX pour permettre à vos agents d'accéder au téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel.	
2.	Activez votre application Lightning Experience pour afficher le téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel.	Si vous utilisez l'application Lightning Experience, configurez-la pour afficher le téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel sur la barre utilitaire.	
3.	Importez le fichier de définition de l'application Call Center dans Salesforce.	Téléchargez le fichier Définition de l'application Call Center à partir de <a href="https://support.avaya.com">https://support.avaya.com</a> ou <a href="https://plds.avaya.com/">https://plds.avaya.com/</a> et importez-le dans Salesforce en format XML pour configurer les propriétés de votre centre d'appels.	
4.	Configurez votre centre d'appels.	Dans le fichier Définition de l'application Call Center, vous pouvez configurer et modifier les propriétés du téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel.  Le fichier de définition de l'application Call Center vous permet de gérer l'expérience de l'agent. Par exemple, vous pouvez définir si Avaya Workspaces pour CRM affiche des notifications contextuelles aux agents.	
5.	Configurez la disposition du téléphone logiciel.	Vous pouvez configurer la disposition du téléphone logiciel pour les appels entrants, sortants et internes. Personnalisez la disposition du téléphone logiciel pour définir les champs et objets liés à l'Salesforceappel affichés dans Avaya Workspaces pour CRM.  Cette étape est facultative. Si vous ne configurez pas la disposition du téléphone logiciel, Avaya Workspaces pour CRM affiche la disposition par défaut aux préposés.	

Suite du tableau...

Non.	Tâche	Description	✓
6.	Configurez les paramètres de la fenêtre contextuelle pour les appels entrants.	<p>Lors de la configuration de la disposition du téléphone logiciel pour les appels entrants, spécifiez les pages qui s'Avaya Workspaces pour CRM affichent aux préposés lorsque les détails d'un appel entrant correspondent ou ne correspondent pas aux enregistrements existants dans Salesforce.</p> <p>Cette étape est facultative. Si vous ne configurez pas les paramètres de la fenêtre contextuelle pour les appels entrants, Avaya Workspaces pour CRM affiche les pages en fonction de la disposition par défaut. Vous pouvez configurer la page qui s'Avaya Workspaces pour CRM affiche aux agents dans les scénarios suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un agent accepte un appel entrant et les détails de l'appel ne correspondent pas aux Salesforce enregistrements existants.</li> <li>• Un agent accepte un appel entrant et les détails de l'appel correspondent à un Salesforce enregistrement existant.</li> <li>• Un agent accepte un appel entrant et les détails de l'appel correspondent à plusieurs Salesforce enregistrements existants.</li> </ul>	

### Liens connexes

[Voyage du client - Workspaces pour Salesforce](#)

[Test Workspaces pour Salesforce](#)

---

## Installation du package APEX

### À propos de cette tâche

Installez l'ensemble APEX pour permettre à vos agents d'accéder au Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel.

### Procédure

1. Pour installer le paquet APEX pour une organisation de test, accédez à l'URL suivante : <http://test.salesforce.com/packaging/installPackage.apexp?p0=04t5w000005PndM>
2. Pour installer le package APEX pour une organisation de production, accédez à l'URL suivante : <https://login.salesforce.com/packaging/installPackage.apexp?p0=04t5w000005PndM>

3. Sur la **Installer Avaya IXWS** page, sélectionnez **Installer pour tous les utilisateurs**.
4. Cliquez sur **Installer**.

Une fois l'installation terminée, vous recevez une notification par courriel.

#### Liens connexes

[Installation du paquet APEX dans Salesforce](#)

---

## Activation de l'application Lightning Experience pour afficher le téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel


### À propos de cette tâche

Activez l'application Lightning Experience pour afficher le téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel sur la barre utilitaire aux agents en utilisant la vue Lightning Experience.

### Préambules

Configurez une application Lightning Experience pour votre centre d'appels. Pour plus d'informations sur la configuration de l'application Lightning Experience, contactez votre Salesforce administrateur.

### Procédure

1. En haut de la page d'accueil de Salesforce, cliquez sur .
2. Dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur **Configuration**.
3. Allez à **Applications > Gestionnaire d'applications**.  
Salesforce affiche la **Gestionnaire d'applications Lightning Experience** page.
4. Trouvez l'application Lightning Experience configurée pour votre centre d'appels et cliquez sur à ▼ côté.
5. Dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur **Modifier**.
6. Cliquez sur **Éléments utilitaires (bureau seulement)**.
7. Cliquez sur **Ajouter un élément utilitaire**.
8. Dans la fenêtre contextuelle, repérez l'**Ouvrir le CTI Softphone** option dans la liste et cliquez dessus.  
Salesforce affiche les champs de configuration des **Téléphone** onglets.
9. **(Facultatif)** Pour modifier le nom du téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel qui s'affiche sur la barre utilitaire, dans **Étiquette**, tapez un nom pour votre téléphone logiciel.
10. Dans **Largeur du panneau**, tapez 260 .
11. Dans **Hauteur du panneau**, tapez 600 .

12. **(Facultatif)** Pour activer Avaya Workspaces pour CRM automatiquement lorsqu'un préposé se connecte, sélectionnez **Démarrer automatiquement**.
13. Cliquez sur **Enregistrer**.

---

## Téléchargement du fichier de configuration du CRM

### Procédure

1. Allez à <https://support.avaya.com> pour télécharger la définition du Call Center ou le progiciel pour votre CRM.
2. Naviguez vers **Prise en charge des produits > Téléchargements**.
3. Dans le **Saisir le nom du produit** champ, entrez Avaya Experience Platform™ Public Cloud.

Une liste des logiciels disponibles s'affiche.

Ce fichier de configuration est également disponible sur <https://plds.avaya.com/> sous le nom d'Experience Platform Workspaces for CRM.

### Liens connexes

[Aperçu de l'intégration de Avaya Workspaces pour CRM avec Salesforce](#) à la page 9  
[Importation du fichier de définition de l'application Call Center](#) à la page 14

---

## Importation du fichier de définition de l'application Call Center


### À propos de cette tâche

Importez le fichier de définition de l'application Call Center (CCDef) pour créer un enregistrement de votre centre d'appels dans Salesforce. Le fichier CCDef est en format XML. Après avoir importé le fichier CCDef dans Salesforce, vous pouvez configurer les propriétés de votre centre d'appels.

### Préambules

Téléchargez le fichier de configuration à partir du site Web Avaya de soutien.

### Procédure

1. En haut de la page d'accueil de Salesforce, cliquez sur .
2. Dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur **Configuration**.
3. Sur la **Configuration** page, allez à **Paramètres des fonctionnalités > Service > Centre d'appels > Centres d'appels**.

4. Cliquez sur **Importer**.
5. Cliquez **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier requis.
6. Cliquez sur **Importer**.

### Liens connexes

[Aperçu de l'intégration de Avaya Workspaces pour CRM avec Salesforce](#) à la page 9

[Configuration de votre centre d'appels](#) à la page 15

[Téléchargement du fichier de configuration du CRM](#) à la page 14

---

## Configuration de votre centre d'appels


### À propos de cette tâche

Configurez votre centre d'appels pour définir comment Avaya Workspaces pour CRM gère les interactions entrantes et sortantes et gère l'expérience de vos agents. Par exemple, vous pouvez permettre à vos agents de transférer des appels et de mettre en place des conférences.

### Préambules

Importez le fichier CCDef de votre centre d'appels dans Salesforce.

### Procédure

1. En haut de la page d'accueil de Salesforce, cliquez sur .
2. Dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur **Configuration**.
3. Sur la **Configuration** page, allez à **Paramètres des fonctionnalités > Service > Centre d'appels > Centres d'appels**.
4. Repérez le centre d'appels à configurer et cliquez dessus.  
Salesforce affiche la **Détails du centre d'appels** page contenant la configuration de centre de contact sélectionnée.
5. En haut de la page, cliquez sur **Modifier**.
6. Remplissez les champs.

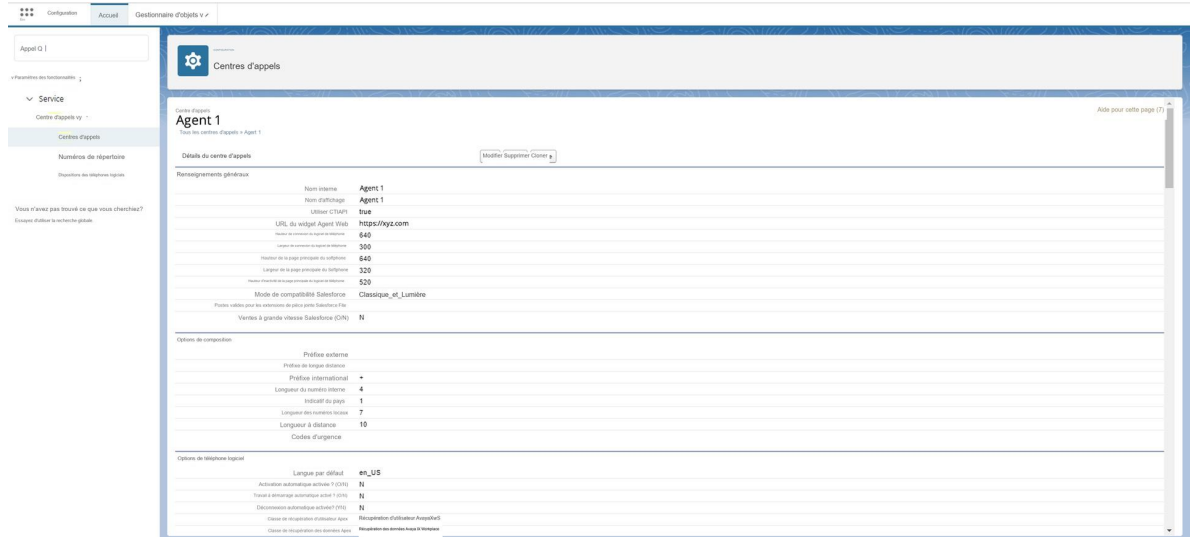


Illustration 1 : Exemple d'écran de configuration du centre de contact Salesforce

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Liens connexes**

- [Aperçu de l'intégration de Avaya Workspaces pour CRM avec Salesforce](#) à la page 9
- [Description des champs d'informations générales](#) à la page 16
- [Description des champs Options de composition](#) à la page 20
- [Description des champs Options du téléphone logiciel](#) à la page 21
- [Description des champs d'options d'activité](#) à la page 30
- [Description des champs de l'option de fenêtre éclair](#) à la page 36
- [Description des champs de configuration du serveur](#) à la page 42
- [Description des champs Codes de motif activés](#) à la page 42
- [Description des champs Carte des codes de motif Pas libre avec omnicanal](#) à la page 43
- [Description des champs Options d'étiquette](#) à la page 44
- [Importation du fichier de définition de l'application Call Center](#) à la page 14
- [Configuration de la définition du Centre d'appels dans Salesforce](#)

**Description des champs d'informations générales**

Nom	Description
<b>Nom interne</b>	<p>Le nom de votre fichier CCDef. Si vous avez plusieurs centres d'appels, chacun doit avoir un nom interne unique. Après avoir configuré le nom interne de votre CCDef, vous ne pouvez plus le modifier.</p> <p>Vous pouvez saisir un maximum de 40 caractères alphanumériques, sans espaces ni signes de ponctuation. Le nom interne doit commencer par un caractère alphabétique.</p>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Nom d'affichage</b>	Le nom de votre centre d'appels que Salesforce affiche dans la <b>Tous les centres d'appels</b> table. Si vous avez plusieurs centres d'appels, chacun doit avoir un nom d'affichage unique.  Vous pouvez entrer un maximum de 1 000 caractères UTF-8.
<b>Utiliser l'API CTI</b>	L'option d'utiliser l'API CTI dans votre CCDef. Assurez-vous que la valeur dans ce champ est <b>vrai</b> .
<b>URL du widget Agent Web</b>	Le point d'entrée que Salesforce utilise pour récupérer Avaya Workspaces pour CRM depuis Avaya Experience Platform™ Public Cloud.  Pour entrer cette URL, vous devez la construire. Pour plus de renseignements, consultez la section <a href="#">Création d'une URL pour le champ URL du widget Agent Web</a> à la page 18.
<b>Hauteur de connexion du logiciel de téléphonie</b>	La hauteur du Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel pendant la connexion de l'utilisateur. Vous pouvez saisir une valeur correspondant à la hauteur requise en pixels. La valeur par défaut est de 640.
<b>Largeur de connexion du logiciel de téléphonie</b>	La largeur du Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel pendant la connexion de l'utilisateur. Vous pouvez saisir une valeur correspondant à la largeur requise en pixels. La valeur par défaut est de 300.
<b>Hauteur de la page principale du logiciel de téléphonie</b>	La hauteur du Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel après que l'utilisateur se soit connecté. Vous pouvez saisir une valeur correspondant à la hauteur requise en pixels. La valeur par défaut est de 640.  Cette valeur est utilisée lorsque l'agent possède au moins une carte d'interaction dans le Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel. Si le préposé n'en a aucun, la hauteur du Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel est déterminée par la valeur dans le champ <b>Hauteur d'inactivité de la page principale du Softphone</b> .  * <b>Remarque :</b>  Pour désactiver le redimensionnement du téléphone logiciel entre le mode inactif et le mode d'interaction, vous pouvez saisir la même valeur dans les champs <b>Hauteur de la page principale du logiciel de téléphonie</b> et <b>Hauteur d'inactivité de la page principale du Softphone</b> .
<b>Largeur de la page principale du logiciel de téléphonie</b>	La largeur du Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel après que l'utilisateur se soit connecté. Vous pouvez saisir une valeur correspondant à la largeur requise en pixels. La valeur par défaut est de 300.

Suite du tableau...

Nom	Description
<b>Hauteur d'inactivité de la page principale du Softphone</b>	<p>La hauteur du Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel après que l'utilisateur se soit connecté. Vous pouvez saisir une valeur correspondant à la hauteur requise en pixels. La valeur par défaut est de 520.</p> <p>Cette valeur est utilisée lorsque l'agent n'a aucune carte d'interaction dans le Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel. Si l'agent possède une carte d'interaction, la hauteur du Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel est déterminée par la valeur dans le <b>Hauteur de la page principale du logiciel de téléphonie</b> champ.</p> <p><b>* Remarque :</b></p> <p>Pour désactiver le redimensionnement du téléphone logiciel entre le mode inactif et le mode d'interaction, vous pouvez saisir la même valeur dans les champs <b>Hauteur de la page principale du logiciel de téléphonie</b> et <b>Hauteur d'inactivité de la page principale du Softphone</b>.</p>
<b>Mode de compatibilité Salesforce</b>	<p>Les modes Salesforce dans lesquels vous pouvez utiliser le Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel.</p>
<b>Extensions valides des pièces jointes de fichiers Salesforce</b>	<p>Le type de fichiers que les agents peuvent joindre lors des interactions de messagerie.</p>
<b>Ventes à grande vitesse Salesforce (O/N)</b>	<p>L'option d'activer et de désactiver la fonction Ventes à grande vitesse.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La fonction Ventes à grande vitesse est activée.</li> <li>• N : La fonction Ventes à grande vitesse est désactivée. Il s'agit de la valeur par défaut.</li> </ul> <p><b>* Remarque :</b></p> <p>Vous devez activer les fonctionnalités suivantes pour utiliser la fonction Ventes à grande vitesse :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliquer pour composer</li> <li>• Consignation des appels</li> <li>• Foudre</li> </ul>

### Liens connexes

[Configuration de votre centre d'appels](#) à la page 15

[Création d'une URL pour le champ URL du widget Agent Web](#) à la page 18

## Création d'une URL pour le champ URL du widget Agent Web

### À propos de cette tâche

Créez une URL pour l'entrer dans le champ **URL du widget Agent Web** lors de la configuration de votre centre d'appels. Salesforce utilise cette URL pour récupérer Avaya Workspaces pour

CRM à partir de Avaya Experience Platform™ Public Cloud. Vous pouvez configurer le **URL du widget Agent Web** champ dans la **Informations générales** section de la **Détails du centre d'appels** page.

## Préambules

Obtenez les URL suivantes de Avaya :

- L'URL Avaya Workspaces
- L'URL du serveur Avaya Experience Platform™ Public Cloud

## Procédure

1. Dans **URL du widget Agent Web**, entrez votre Avaya Workspaces URL.  
Par exemple, `https://example.workspaces.avayacloud.com`
2. Ajouter `/sfdc-workspaces/?tenantId=` à l'URL saisie.
3. Ajoutez l'ID de compte à l'URL saisie.
4. **(Facultatif)** Pour copier votre ID de compte, suivez les étapes suivantes :
  - a. Connectez-vous à Administration du centre d'applications.
  - b. Dans l'arborescence de navigation, cliquez sur **Compte**.
  - c. Sur la **Compte** page, localisez votre compte et cliquez sur l'📄 à côté de celle-ci.  
L'ID de compte a été ajouté à votre presse-papiers.
5. Ajouter `&tenantUrl=` à l'URL saisie.
6. Ajoutez l'URL du serveur Avaya Experience Platform™ Public Cloud sans le protocole `https://` à l'URL entrée.  
Par exemple, si l'URL du serveur Avaya Experience Platform™ Public Cloud est `https://example.avayacloud.com`, vous devez ajouter `example.avayacloud.com` à l'URL saisie.
7. Ajoutez `/auth/realms/` à l'URL saisie.
8. Ajoutez l'ID de compte à l'URL saisie.  
Pour ajouter l'ID de compte à votre presse-papiers, répétez l'étape 4.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.  
Salesforce remplit le **URL du widget Agent Web** champ avec l'URL saisie.

## Exemple

L'URL saisie doit comprendre les parties suivantes :

```
<Avaya Workspaces URL>/sfdc-workspaces/?tenantId=<Account ID>&tenantUrl=<L'URL du serveur Avaya Experience Platform™ Public Cloud sans le protocole https://>/auth/realms/<Account ID>
```

Dans l'exemple ci-dessus, les parties de l'URL entourées des symboles "<" et ">" sont des valeurs uniques que vous devez entrer manuellement.

**Liens connexes**[Configuration de votre centre d'appels](#) à la page 15**Description des champs Options de composition**

Nom	Description
<b>Préfixe extérieur</b>	Le préfixe que les agents entrent pour initier des appels externes. La valeur par défaut est 9. Vous pouvez également laisser ce champ vide.
<b>Préfixe interurbain</b>	Le préfixe pour initier des appels interurbains. Au Canada et aux États-Unis, ce préfixe est 1. Dans le reste du monde, il est habituellement de 0. La valeur par défaut est 1. Vous pouvez également laisser ce champ vide.
<b>Préfixe international</b>	Le préfixe pour initier des appels internationaux. Au Canada et aux États-Unis, le préfixe pour les appels internationaux est 011. Dans le reste du monde, elle est habituellement de 00. La valeur par défaut est 011. Vous pouvez également laisser ce champ vide.
<b>Longueur du numéro interne</b>	Le nombre de chiffres des numéros intérieurs de votre centre d'appels. La valeur par défaut est 4.  Si la longueur d'un numéro de téléphone est égale ou inférieure à la valeur entrée, Avaya Workspaces pour CRM traite le numéro de téléphone comme un numéro interne.  Si la longueur d'un numéro de téléphone est supérieure à la valeur entrée, Avaya Workspaces pour CRM traite le numéro de téléphone comme un numéro extérieur.  * <b>Remarque :</b>  Si votre plan de composition local utilise des postes ayant la même longueur que <b>Longueur du numéro local</b> , réglez cette valeur à 0. Si vous tapez 0, Avaya Workspaces pour CRM traite tous les numéros de téléphone comme des numéros extérieurs.  Ne laissez pas ce champ vide.
<b>Code du pays</b>	L'indicatif du pays pour l'emplacement actuel de votre centre de contact. Avaya Workspaces pour CRM utilise cette valeur pour améliorer le traitement des numéros sortants. La valeur par défaut est 1. Ne laissez pas ce champ vide.
<b>Longueur du numéro local</b>	La longueur des numéros de téléphone locaux externes. La valeur par défaut est 7.
<b>Longueur interurbaine</b>	Le nombre de chiffres des numéros de téléphone extérieurs interurbains. Avaya Workspaces pour CRM utilise cette valeur pour analyser les numéros sortants et déterminer les préfixes requis. La valeur implicite est 10.

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Codes d'urgence</b>	<p>Les numéros d'urgence à composer pour joindre les fournisseurs de services d'urgence. Par exemple, aux États-Unis, le numéro d'urgence est le 911. Si vous entrez un numéro d'urgence dans ce champ et qu'un agent compose le numéro, Avaya Workspaces pour CRM établit un appel d'urgence. Les appels d'urgence sont acheminés directement aux fournisseurs de services d'urgence, et ils ignorent les règles de composition existantes.</p> <p>Vous pouvez saisir plusieurs numéros d'urgence séparés par des virgules. Pour désactiver la fonction d'appel d'urgence, laissez ce champ vide.</p> <p>Pour obtenir de plus amples renseignements sur les appels d'urgence, reportez-vous à la section <i>Administration d'Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i> Gestion des utilisateurs.</p>

### Liens connexes

[Configuration de votre centre d'appels](#) à la page 15

## Description des champs Options du téléphone logiciel

Nom	Description
<b>Langue par défaut</b>	<p>Sauvegarde du paramètre de langue pour Avaya Workspaces pour CRM. Ce paramètre est utilisé si la langue configurée dans l'interface utilisateur n'est pas prise en charge. Si Avaya Workspaces pour CRM ne prend pas en charge la langue configurée dans ce <b>Langue par défaut</b> champ, il utilise l'anglais.</p>
<b>Démarrage automatique du travail activé ? (O/N)</b>	<p>L'option permettant d'initier automatiquement le démarrage du travail lorsque les agents se connectent à Avaya Workspaces pour CRM.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Le préposé entre automatiquement en mode Démarrer le travail sans appuyer sur aucune touche.</li> <li>• N : Le préposé n'entre pas automatiquement en mode Démarrer le travail après s'être connecté.</li> </ul> <p>Si vous réglez <b>Démarrage automatique du travail activé ?</b> à N, vous pouvez configurer davantage les <b>État de démarrage du travail (R/NR)</b> options <b>Boutons de démarrage (SW/R/NR/US)</b> et .</p>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Boutons de démarrage (SW/R/NR/US)</b>	<p>Option permettant de configurer le comportement des <b>Commencer le travail</b> touches.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SW (Commencer le travail) : Avaya Workspaces pour CRM affiche la <b>Commencer le travail</b> touche .</li> <li>• R (Prêt) : Avaya Workspaces pour CRM affiche la <b>Prêt</b> touche .</li> <li>• NR (Pas libre) : Avaya Workspaces pour CRM affiche la <b>Non prêt</b> touche .</li> <li>• US (User Selection) : Avaya Workspaces pour CRM affiche les <b>Non prêt</b> touches <b>Prêt</b> et .</li> </ul>
<b>État de démarrage du travail (R/NR)</b>	<p>L'option permettant de mettre les agents à l'état Prêt ou Pas libre après le début du travail.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• R (Prêt) : l'état de l'agent passe à Prêt après le début du travail.</li> <li>• NR (Pas libre) : l'état de l'agent passe à Pas libre après le démarrage du travail.</li> </ul> <p>Vous pouvez configurer <b>État de démarrage du travail (R/NR)</b> si le serveur prend en charge l'option Commencer le travail avec la sélection d'état de l'agent. Si le serveur prend en charge la fonction Démarrer le travail avec la sélection de l'état de l'agent, l'état de l'agent change automatiquement après le démarrage du travail.</p>
<b>Déconnexion automatique activée ? (O/N)</b>	<p>L'option permettant d'exécuter automatiquement l'étape Terminer le travail lorsque les agents se déconnectent de Avaya Workspaces pour CRM.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les préposés ne cliquent pas <b>Terminer le travail</b> avant de se déconnecter.</li> <li>• N : Les préposés doivent cliquer <b>Terminer le travail</b> avant de se déconnecter.</li> </ul>
<b>Classe de récupération des utilisateurs d'Apex</b>	<p>Le nom de la classe de récupération d'utilisateur d'Apex qui Avaya Workspaces pour CRM utilise pour obtenir des informations sur lSalesforce'utilisateur connecté.</p>
<b>Classe de récupération des données Apex</b>	<p>Le nom de la classe de récupération d'utilisateur d'Apex qui Avaya Workspaces pour CRM utilise pour effectuer une recherche dans Salesforce.</p>
<b>Classe de récupération d'objet Apex</b>	<p>Le nom de la classe d'extraction d'objet d'Apex qui Avaya Workspaces pour CRM utilise pour obtenir de l'information sur lSalesforceobjet requis.</p>
<b>Classe de répertoire Salesforce Apex</b>	<p>Le nom de la classe d'Salesforceannuaire d'Apex qui récupère les numéros d'annuaire dans Salesforce Lightning.</p>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Classe Apex des valeurs de la liste de sélection</b>	Le nom de la classe de valeurs de la liste de sélection d'Apex qui Avaya Workspaces pour CRM utilise pour obtenir les valeurs de la liste déroulante personnalisée de Salesforce.
<b>URL du rapport de journal</b>	L'URL utilisée Avaya Workspaces pour CRM lorsqu'un agent clique sur <b>Mon étiquette de rapport</b> .  Vous pouvez configurer la valeur par défaut de ce champ à l'aide du fichier XML CCDef.
<b>La fonction Cliquer pour composer est-elle activée? (O/N/P/I)</b>	L'option pour activer la fonction Cliquer pour composer.  Les valeurs sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les préposés peuvent utiliser la fonction Cliquer pour composer.</li> <li>• N : Les préposés ne peuvent pas utiliser la fonction Cliquer pour composer. Si vous désactivez la fonction cliquer pour composer, désactive Salesforce automatiquement la fonction cliquer pour consulter.</li> <li>• P (préremplissage) : les agents peuvent utiliser la fonction cliquer pour composer. Lorsqu'un préposé clique sur un numéro, Avaya Workspaces pour CRM affiche ce numéro dans le <b>Trouver quelqu'un</b> champ et l'agent peut modifier le numéro avant de commencer l'appel.</li> <li>• I (Interrogation) : Les agents peuvent utiliser la fonction Cliquer pour composer. Lorsqu'un préposé clique sur un numéro, Avaya Workspaces pour CRM affiche une fenêtre de confirmation avant de lancer l'appel.</li> </ul>


*Suite du tableau...*

Nom	Description
<p><b>Cliquer pour consulter activé ? (O/N/T/C/P/I)</b></p>	<p>L'option pour activer la fonction cliquer pour consulter. Grâce à la fonction cliquer pour consulter, l'agent qui traite un appel actif peut cliquer sur un numéro et initier un appel consultatif ou transférer l'appel actif.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les agents peuvent utiliser la fonction cliquer pour consulter.</li> <li>• N : Les agents ne peuvent pas utiliser la fonction cliquer pour consulter.</li> <li>• T (Transfert) : les agents peuvent utiliser la fonction cliquer pour consulter. Lorsqu'un préposé clique sur un numéro pendant un appel actif, Avaya Workspaces pour CRM effectue un transfert en aveugle.</li> <li>• C (consulter) : les agents peuvent utiliser la fonction cliquer pour consulter pour initier un appel consultatif.</li> <li>• P (préremplissage) : les agents peuvent utiliser la fonction cliquer pour consulter. Lorsqu'un préposé clique sur un numéro pendant un appel actif, Avaya Workspaces pour CRM affiche ce numéro dans le <b>Trouver quelqu'un</b> champ. L'agent peut modifier le numéro avant de lancer l'appel.</li> <li>• I (Interrogation) : Les agents peuvent utiliser la fonction cliquer pour consulter. Lorsqu'un préposé clique sur un numéro pendant un appel actif, Avaya Workspaces pour CRM affiche une fenêtre de confirmation avant de lancer l'appel. Dans la fenêtre de confirmation, le préposé peut choisir <b>Consulter</b> d'initier un appel consultatif ou <b>Transfert à l'aveugle</b> de transférer l'appel actif.</li> </ul>
<p><b>Activer la sélection manuelle Non disponible (O/N)</b></p>	<p>L'option permettant aux agents de passer de l'état de l'agent à Pas libre.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les préposés peuvent passer l'état de l'agent à Pas libre.</li> <li>• N : Les préposés ne peuvent pas passer l'état de l'agent à Pas libre. Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas cette option dans la liste des états de l'agent. L'état de l'agent passe à Pas libre si le serveur l'amorce; par exemple, si un agent ne répond pas à une interaction routée.</li> </ul>
<p><b>Activer la sélection manuelle du travail après contact (O/N)</b></p>	<p>L'option permettant aux agents de passer de l'état de l'agent à Travail après contact.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les agents peuvent passer de l'état de l'agent à Travail après contact.</li> <li>• N : Les préposés ne peuvent pas basculer l'état de l'agent sur Travail après contact. Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas cette option dans la liste des états de l'agent. L'état de l'agent passe à Travail après contact si le serveur l'amorce; par exemple, si un agent met fin à une interaction routée.</li> </ul>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Activer le transfert ? (Y/C/N)</b>	<p>L'option pour activer la fonction de transfert d'appel.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les préposés peuvent initier des transferts en aveugle et consultés à d'autres préposés ou à une file d'attente.</li> <li>• C (consult) : les agents peuvent initier des transferts consultés à d'autres agents ou à une file d'attente. Ils ne peuvent pas initier de transferts en aveugle.</li> <li>• N : Les préposés ne peuvent pas initier de transferts.</li> </ul> <p>Si vous réglez à la fois le <b>Activer le transfert</b> et <b>Activer la conférence</b> le sur N, les préposés ne peuvent pas initier un appel de consultation.</p>
<b>Activer la conférence? (Y/C/N)</b>	<p>L'option pour activer la fonction de conférence.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les préposés peuvent initier des appels consultés en tant que conférences.</li> <li>• C (consulter) : les agents peuvent initier des appels consultés en tant que conférences.</li> <li>• N : Les préposés ne peuvent pas lancer de conférences.</li> </ul> <p>Si vous réglez à la fois le <b>Activer le transfert</b> et <b>Activer la conférence</b> le sur N, les préposés ne peuvent pas initier un appel de consultation.</p>
<b>Délai d'attente de la réponse du serveur (secondes)</b>	<p>Option permettant de définir une valeur de temporisation pour les processus qui nécessitent une réponse du Salesforce serveur, par exemple, lorsque vous activez un agent. La valeur par défaut est 120.</p> <p>Si un processus dure plus longtemps que la valeur entrée, Avaya Workspaces pour CRM affiche le <b>Réinitialiser la session</b> bouton .</p> <p>Lorsqu'un utilisateur clique sur ce bouton, le serveur reçoit une demande de déconnexion. Vous pouvez utiliser une valeur de 0 pour désactiver cette fonction.</p>
<b>Accepter automatiquement l'interaction ? (O/N/A)</b>	<p>L'option pour accepter automatiquement les interactions entrantes.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : accepte Avaya Workspaces pour CRM automatiquement toutes les interactions entrantes.</li> <li>• A (ACD) : accepte Avaya Workspaces pour CRM automatiquement les interactions acheminées (ACD, VDN).</li> <li>• N : nAvaya Workspaces pour CRM'accepte pas automatiquement les interactions entrantes.</li> </ul>



*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Niveau de sécurité des journaux (N/M/H/D)</b>	<p>Le niveau de sécurité des Avaya Workspaces pour CRM journaux. Le niveau de sécurité détermine si les journaux créés contiennent des champs qui correspondent à des renseignements personnels identifiables, tels que le nom du client, le courriel ou le numéro de téléphone.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N (aucun) : Les journaux créés contiennent des champs qui correspondent à des renseignements personnels identifiables.</li> <li>• M (Moyen) : Les journaux créés contiennent des champs qui correspondent à des renseignements personnels identifiables. Avaya Workspaces pour CRM remplace les valeurs de ces champs par le message suivant : <code>adfconnect-value-exists</code> .</li> <li>• H (haut) : Les journaux créés ne contiennent pas de champs qui correspondent à des renseignements personnels identifiables.</li> <li>• D (Désactivé) : Avaya Workspaces pour CRM ne crée pas de journaux pour les interactions.</li> </ul>
<b>Durée de conservation des journaux (minutes)</b>	<p>Durée pendant laquelle Avaya Workspaces pour CRM les journaux sont stockés dans le stockage de session. Entrez une valeur en minutes.</p>
<b>Activer le transfert des interactions entrantes (O/I/N)</b>	<p>L'option permettant aux agents de mettre fin aux interactions entrantes.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les agents peuvent mettre fin aux interactions entrantes.</li> <li>• I (interne) : les agents ne peuvent mettre fin qu'aux interactions internes. Les agents ne peuvent pas mettre fin aux interactions acheminées.</li> <li>• N : Les agents ne peuvent pas mettre fin aux interactions entrantes.</li> </ul>
<b>Activer l'interaction sortante manuelle (O/N)</b>	<p>L'option permettant aux agents d'initier des interactions manuelles. Les agents peuvent initier des interactions à l'aide du clavier, du <b>Recomposer</b> bouton, de la liste d'historique ou de la zone de recherche.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les agents peuvent lancer des interactions manuelles.</li> <li>• N : Les préposés ne peuvent pas initier des interactions manuelles.</li> </ul> <p> <b>Remarque :</b></p> <p>Ce paramètre n'affecte pas les fonctions Cliquer pour composer et Cliquer pour consulter.</p>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Omnicanal activé ? (C/S/N)</b>	<p>L'option pour activer la synchronisation d'état d'agent entre les files d'attente Avaya Workspaces pour CRM et Salesforceomnicanal.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• C (mode complémentaire) : l'état par défaut de l'agent dans Avaya Workspaces pour CRM et Salesforce Omnichannel est Pas libre. Lorsque l'état de l'agent Avaya Workspaces pour CRM passe à Prêt, l'état de l'agent à Salesforce Omnicanal passe à Pas libre.</li> <li>• S (mode synchronisé) : l'état de l'agent change simultanément dans les deux Salesforce systèmes Omnichannel et Avaya Workspaces pour CRM. Lorsque l'agent accepte une interaction dans une file d'attente, l'état de l'agent dans l'autre file d'attente passe à Pas libre.</li> <li>• N : Salesforce Omnicanal est désactivé.</li> </ul>
<b>ID d'état prêt pour l'omnicommerce</b>	<p>Option permettant d'indiquer l'ID d'état Salesforce Prêt. Vous pouvez entrer plusieurs ID d'état Prêt séparés par un point-virgule. Par exemple, vous pouvez saisir : 0N50S000000000Cj ; 0N50S000000000CK ; 0N550000000000k ; 0N50S000000000CP.</p> <p>Lorsque l'état de l'agent dans Salesforce passe à Prêt et que l'ID d'état Prêt correspond à l'un des ID entrés dans le <b>ID d'état prêt pour l'omnicommerce</b> champ, l'état de l'agent dans passe Avaya Workspaces également à Prêt.</p> <p>Lorsque l'état de l'agent Avaya Workspaces passe à Prêt, l'état de l'agent Salesforce passe à Prêt avec l'ID d'état Prêt qui correspond au premier ID entré dans le <b>ID d'état prêt pour l'omnicommerce</b> champ.</p> <p>Vous devez entrer au moins un ID d'état Prêt.</p>
<b>ID d'état omnicanal non prêt</b>	<p>Option permettant d'indiquer l'ID d'état Salesforce Pas libre. Vous pouvez entrer plusieurs ID d'état Pas libre séparés par un point-virgule. Par exemple, vous pouvez saisir : 0N50S000000000Cj ; 0N50S000000000CK ; 0N550000000000k ; 0N50S000000000CP.</p> <p>Lorsque l'état de l'agent dans Salesforce passe à Pas libre et que l'ID d'état Pas libre correspond à l'un des ID entrés dans le <b>ID d'état omnicanal non prêt</b> champ, l'état de l'agent dans passe Avaya Workspaces également à Pas libre.</p> <p>Lorsque l'état de l'agent Avaya Workspaces passe à Pas libre, l'état de l'agent Salesforce passe à l'état Pas libre avec l'ID d'état Pas libre qui correspond au premier ID entré dans le <b>ID d'état omnicanal non prêt</b> champ.</p> <p>Vous pouvez associer les ID d'état Salesforce Pas libre entrés aux codes de motif Avaya Workspaces Pas libre à l'aide des <b>Mappage des codes de raison de non disponibilité avec Omnichannel 1-20</b> champs.</p>


Suite du tableau...

Nom	Description
<b>ID de l'état de travail après contact omnicanal</b>	<p>Option permettant d'indiquer l'ID d'état Salesforce Pas libre et de l'associer à l'état Travail Avaya Workspaces après contact. Vous ne pouvez entrer qu'un seul ID d'état Pas libre.</p> <p>Lorsque l'état de l'agent Salesforce passe à Pas libre et que l'ID d'état Pas libre correspond à l'ID entré dans le <b>ID de l'état de travail après contact omnicanal</b> champ, l'état de l'agent Avaya Workspaces passe à Travail après contact.</p>
<b>Code de motif omnicanal Non prêt</b>	<p>Option permettant d'indiquer et d'étiqueter le code de motif Avaya Workspaces Pas libre. En mode Gratuit, lorsque l'état de l'agent Salesforce passe à Prêt, l'état de l'agent Avaya Workspaces passe à Pas libre associé au code de motif entré.</p> <p>Si vous n'associez pas les ID d'état Salesforce Pas libre aux codes de motif Avaya Workspaces Pas libre à l'aide des <b>Mappage des codes de raison de non disponibilité avec Omnichannel 1-20</b> champs, Avaya Workspaces utilise le code de motif entré dans le <b>Code de motif omnicanal Non prêt</b> champ comme code par défaut.</p> <p>Vous devez entrer un code de motif Avaya Workspaces Pas libre au format suivant : &lt;reason code number = reason code label&gt;, où &lt;reason code number&gt; est le numéro du code de motif Pas libre requis dans Avaya Workspaces, et &lt;reason code label&gt; est l'étiquette qui s'Avaya Workspaces affiche pour ce code de motif.</p> <p>Par exemple, vous pouvez saisir 21 = Numérique pas libre . Si vous utilisez le mode Complémentaire, lorsque l'état de l'agent Salesforce passe à Prêt, l'état de l'agent Avaya Workspaces passe à Pas libre associé au code de motif 21 et le code de motif est étiqueté Numérique Pas libre.</p>
<b>Touche de parcours client activée (O/N)</b>	<p>L'option permettant aux agents d'afficher le parcours client.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les agents peuvent afficher le parcours client en cliquant sur .</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas .</li> </ul>

Suite du tableau...

Nom	Description
<b>Activer ou désactiver les canaux (O/N/P)</b>	<p>L'option permettant aux agents d'afficher la liste des voies à l'aide du bouton de basculement ( &gt; ). Si vous activez cette fonction, les préposés peuvent cliquer sur le bouton bascule au bas du téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel pour afficher la liste des canaux et leur état de disponibilité.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Avaya Workspaces pour CRM affiche le bouton de basculement et les agents peuvent cliquer dessus pour développer la liste des canaux. Si l'une des voies devient indisponible, le bouton de basculement est affiché en jaune et l'icône de voie dans la liste des voies est également affichée en jaune. L'état de l'agent pour les voies non disponibles passe à Pas libre.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas la touche de basculement. La liste des voies s'affiche par défaut dans l'affichage développé.</li> <li>• P (Présent) : Avaya Workspaces pour CRM affiche le bouton de basculement et les agents peuvent cliquer dessus pour développer la liste des canaux. Si l'une des voies devient indisponible, Avaya Workspaces pour CRM développe automatiquement la liste des voies et l'icône de voie s'affiche en jaune. L'état de l'agent pour les voies non disponibles passe à Pas libre.</li> </ul>
<b>Activer les notifications ? (Y/L/T/N)</b>	<p>L'option pour activer Avaya Workspaces pour CRM l'affichage des notifications aux agents.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les agents peuvent afficher la liste des avis et les avis toast (fenêtre contextuelle).</li> <li>• L (Liste) : les agents ne peuvent afficher que la liste des avis.</li> <li>• T (Toast) : Les agents ne peuvent afficher que les notifications contextuelles.</li> <li>• N : Les agents ne peuvent pas afficher les notifications.</li> </ul>
<b>Définir l'état de l'agent à Non disponible sur RONA?</b>	<p>L'option permettant de changer automatiquement l'état de l'agent à Pas libre lorsque le réacheminement sur non-réponse (RONA) se produit.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : L'état de l'agent passe à Pas libre lorsque RONA se produit. Vous pouvez activer Avaya Workspaces pour CRM l'utilisation d'un code de motif lors du passage de l'état de l'agent à Pas libre. Pour indiquer un code de motif, tapez Y = numéro , où le numéro est un numéro de code de motif. Par exemple, vous pouvez saisir O = 1.</li> <li>• N : L'état de l'agent ne passe pas à Pas libre lorsque RONA se produit.</li> </ul>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Numéro de la messagerie vocale</b>	<p>Le numéro de téléphone utilisé Avaya Workspaces pour CRM pour accéder aux messages vocaux.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si vous laissez ce champ vide, Avaya Workspaces pour CRM désactive la fonction de messagerie vocale.</li> <li>• Si vous tapez un numéro, Avaya Workspaces pour CRM utilise ce numéro pour activer la fonction de messagerie vocale. Les préposés peuvent appeler le numéro configuré pour écouter les messages laissés par les clients.</li> </ul>
<b>Activer l'historique avancé des clients?</b>	<p>L'option permettant aux agents d'afficher l'historique client avancé. La disposition avancée de l'historique du client est similaire à la disposition de Avaya Workspaces clavardage standard avec chaque message affiché dans une boîte de message distincte. L'historique client par défaut affiche les messages à l'aide de séparateurs de lignes.</p> <p> <b>Astuce :</b></p> <p>Si les préposés rencontrent des erreurs lors de l'affichage de l'historique client avancé, réglez cette option à N.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les agents peuvent afficher l'historique client avancé.</li> <li>• N : Les agents ne peuvent pas afficher l'historique client avancé.</li> </ul>
<b>Temps de rebond (secondes)</b>	<p>L'option permettant d'indiquer un intervalle de temps en secondes pour la désactivation des touches du téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel après qu'un agent a cliqué sur une touche. Par exemple, si vous entrez une valeur de 5, les agents ne peuvent pas cliquer sur les boutons du téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel pendant cinq secondes après avoir cliqué <b>Alerte</b> pour accepter une interaction numérique. Si l'agent termine l'action avec succès, Avaya Workspaces pour CRM ne désactive pas les boutons.</p>

**Liens connexes**

[Configuration de votre centre d'appels](#) à la page 15

**Description des champs d'options d'activité**

Nom	Description
<b>Nom de l'API du champ ID de l'agent</b>	<p>L'option permettant de définir le nom de l'API du champ personnalisé d'activité qui sauvegarde l'ID de l'agent.</p> <p>Par exemple, vous pouvez saisir AgentId__c.</p>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Nom de l'API du champ appelé</b>	L'option utilisée pour les interactions vocales pour définir le nom de l'API du champ personnalisé d'activité qui enregistre le numéro appelé ou l'expéditeur de l'interaction numérique (DNIS). Par exemple, vous pouvez saisir <code>Called__c</code> .
<b>Nom de l'API du champ Appelant</b>	L'option utilisée pour les interactions vocales pour définir le nom de l'API du champ personnalisé d'activité qui sauvegarde l'ID de l'appelant. Il s'agit également de l'identification automatique du numéro (ANI). Par exemple, vous pouvez saisir <code>Caller__c</code> .
<b>Nom de l'API du champ</b>	L'option permettant de définir le nom de l'API du champ personnalisé d'activité qui sauvegarde le type de consultation. Par exemple, vous pouvez saisir <code>Consult__c</code> .
<b>Champ d'activité numérique personnalisé 1-3</b>	L'option permettant de définir un champ personnalisé pour les interactions numériques Avaya Workspaces pour CRM s'affiche sur les cartes d'interaction dans la <b>Détails de l'activité</b> section. Vous pouvez saisir une API associée au champ personnalisé requis dans Salesforce. Par exemple, vous pouvez saisir <code>Product__c</code> .  Avaya Workspaces pour CRM utilise l'API pour créer le champ personnalisé dans les journaux Salesforce. Si l'API n'existe pas, Avaya Workspaces pour CRM ne sauvegarde pas les journaux pour ce champ.
<b>Champs d'activité vocale personnalisés 1 à 3</b>	L'option permettant de définir un champ personnalisé pour les interactions vocales que Avaya Workspaces pour CRM affiche sur les cartes d'interaction dans la section <b>Détails de l'activité</b> . Vous pouvez saisir une API associée au champ personnalisé requis dans Salesforce. Par exemple, vous pouvez saisir <code>Product__c</code> .  Avaya Workspaces pour CRM utilise l'API pour créer le champ personnalisé dans les journaux Salesforce. Si l'API n'existe pas, Avaya Workspaces pour CRM ne sauvegarde pas les journaux pour ce champ.
<b>Objet par défaut de l'activité numérique</b>	La valeur par défaut affichée par Avaya Workspaces pour CRM dans le champ <b>Objet</b> des interactions numériques.
<b>Objet de l'activité vocale par défaut</b>	La valeur par défaut affichée par Avaya Workspaces pour CRM dans le champ <b>Objet</b> des interactions vocales.
<b>Activer l'activité sur les interactions incomplètes (O/N)</b>	L'option permettant d'activer Avaya Workspaces pour CRM la création de journaux pour les interactions incomplètes. Les valeurs sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM crée des journaux pour les interactions incomplètes.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM ne crée pas de journaux pour les interactions incomplètes.</li> </ul>

Suite du tableau...

Nom	Description
<b>À partir du nom de l'API de champ</b>	L'option utilisée pour les interactions numériques pour définir le nom de l'API du champ personnalisé d'activité qui sauvegarde le DNIS.  Par exemple, vous pouvez saisir <code>From__c</code> .
<b>Gérer la fonction Cliquer pour composer à partir de la tâche (N/R/U/C)</b>	L'option d'utiliser les informations de la <b>Tâche</b> page pour créer un journal d'appels lorsqu'un agent initie un appel clic-à-composer.  Les valeurs sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• N (Non) : Lorsqu'un agent initie un appel en un clic pour composer à partir de la <b>Tâche</b> page, Avaya Workspaces pour CRM n'utilise pas les informations de la <b>Tâche</b> page pour créer un journal d'appels.</li> <li>• R (lié) : Lorsqu'un agent initie un appel en un clic pour composer, Avaya Workspaces pour CRM utilise les informations liées sur la page pour créer un journal des appels.</li> <li>• U (mis à jour) : Lorsqu'un agent initie un appel en un clic pour composer, Avaya Workspaces pour CRM utilise les informations de la <b>Tâche</b> page pour créer un journal d'appels. L'état de l'appel dans le journal d'appels ne change pas.</li> <li>• C (Terminé) : Lorsqu'un agent initie un appel en un clic pour composer un numéro, Avaya Workspaces pour CRM utilise les informations de la <b>Tâche</b> page pour créer un journal d'appels. L'état de l'appel dans le journal des appels passe à Complété.</li> </ul>
<b>Nom du champ de la liste des catégories de ventes à grande vitesse</b>	Le nom du champ d'Activité personnalisée qui affiche une liste des catégories de ventes à haute vitesse pour un appel.
<b>Taille de l'historique des interactions</b>	Le nombre d'interactions que Avaya Workspaces pour CRM enregistre dans le widget <b>Historique</b> . Vous pouvez entrer un nombre de 0 à 20.
<b>Données de journal (1 à 2)</b>	L'option permettant d'activer le nom de l'API de journalisation des données pour enregistrer les valeurs des attributs et des paramètres d'engagement. Vous pouvez ajouter plusieurs champs de données de journal séparés par un point-virgule. Le format requis pour un attribut est : <code>CRMCustomActivityField=AttributeKey</code> . Le format requis pour un paramètre d'engagement est : <code>CRMCustomActivityField=EngagementParameterKey</code> . Par exemple, dans le <b>Consignation des journaux 1</b> champ, saisissez <code>Langue__c=Langue</code> pour attribuer la langue sélectionnée par le client lors d'une interaction à un attribut.

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Rendre les données liées à l'activité collantes (O/X/N)</b>	<p>Option permettant de déterminer la valeur sélectionnée dans les champs <b>Nom</b> et <b>Lié à</b>.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM sélectionne le premier objet Salesforce qu'un agent ouvre après avoir accepté l'interaction. L'agent peut modifier manuellement la valeur dans les champs <b>Nom</b> et <b>Lié à</b>. Avaya Workspaces pour CRM enregistre le dernier objet sélectionné dans le journal des interactions.</li> <li>• X : Avaya Workspaces pour CRM ne sélectionne aucune valeur dans les champs <b>Nom</b> et <b>Lié à</b>. L'agent doit sélectionner la valeur manuellement.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM sélectionne le dernier objet Salesforce qu'un agent ouvre après avoir accepté une interaction. L'agent peut sélectionner la valeur manuellement. Lorsque l'agent ouvre un nouvel objet Salesforce, Avaya Workspaces pour CRM met à jour la valeur dans les champs <b>Nom</b> et <b>Lié à</b>.</li> </ul>
<b>Prioriser lié à (O/N)</b>	<p>L'option permettant de déterminer si les journaux d'interaction doivent contenir l'objet Salesforce du <b>Nom</b> champ ou du <b>Lié à</b> champ dans le cas où le <b>Nom</b> champ contient l'objet Lead.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si le <b>Nom</b> champ contient l'objet Lead, Avaya Workspaces pour CRM enregistre l'objet du <b>Lié à</b> champ dans le journal d'interaction et le supprime du <b>Nom</b> champ.</li> <li>• N : Si le <b>Nom</b> champ contient l'objet Lead, Avaya Workspaces pour CRM enregistre l'objet du <b>Nom</b> champ dans le journal des interactions et le supprime du <b>Lié à</b> champ.</li> </ul>
<b>Nom de l'API du champ de file d'attente</b>	<p>Option permettant de définir le nom de la file d'attente. Si le champ est vide, Avaya Workspaces pour CRM l'ignore et ne sauvegarde aucune donnée.</p> <p>Par exemple, vous pouvez saisir <code>Queue__c</code>.</p>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Étiquettes d'en-tête Voix/ Courriel/Chat/Messagerie</b>	<p>L'option permettant d'afficher des informations supplémentaires sur l'en-tête d'une carte d'interaction entrante dans les états d'Alerte, Actif et ACW. Vous pouvez utiliser les paramètres d'engagement, les attributs et les éléments intrinsèques pour afficher des informations supplémentaires. Vous pouvez configurer séparément les canaux vocaux et numériques.</p> <p>Vous choisissez un type de canal pour afficher des informations supplémentaires et saisissez une chaîne dans le champ respectif aux formats suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• attr :LabelToDisplay=AttributeKey</li> <li>• param :LabelToDisplay=EngagementParameterKey</li> <li>• intrinsèques : LabelToDisplay=TOPIC_NAME</li> </ul> <p>Par exemple, dans le <b>Étiquettes d'en-tête vocal</b> champ, saisissez param:LabelToDisplay=customerType pour afficher la valeur de la clé customerType reçue des paramètres d'engagement dans l'en-tête d'une carte d'interaction vocale entrante.</p> <p>Dans le <b>Étiquettes d'en-tête vocal</b> champ, saisissez attr :LabelToDisplay=Language pour afficher la valeur de la clé Language reçue des attributs sur l'en-tête d'une carte d'interaction vocale entrante.</p> <p>Dans le <b>Étiquettes d'en-tête vocal</b> champ, saisissez intrinsèques :LabelToDisplay=TOPIC_NAME pour afficher la valeur de la clé TOPIC_NAME reçue des intrinsèques dans l'en-tête d'une carte d'interaction vocale entrante.</p>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Afficher les détails de l'activité ? (O/N/S/A)</b>	<p>L'option pour activer Avaya Workspaces pour CRM afin d'afficher la <b>Détails de l'activité</b> section aux agents.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les agents peuvent voir la <b>Détails de l'activité</b> section sur les cartes d'interaction. Lorsqu'un agent reçoit une carte d'interaction, Avaya Workspaces pour CRM affiche la <b>Détails de l'activité</b> section en mode réduit. L'agent peut cliquer sur la <b>Détails de l'activité</b> section pour l'agrandir.</li> <li>• S (Afficher les champs au départ) : les agents peuvent afficher la <b>Détails de l'activité</b> section des cartes d'interaction. Lorsqu'un agent reçoit une carte d'interaction, Avaya Workspaces pour CRM affiche la <b>Détails de l'activité</b> section en mode étendu. L'agent peut cliquer sur la <b>Détails de l'activité</b> section pour la replier.</li> <li>• A (Toujours ouvert) : les agents peuvent voir la <b>Détails de l'activité</b> section sur les cartes d'interaction. Lorsqu'un agent reçoit une carte d'interaction, Avaya Workspaces pour CRM affiche la section <b>Détails de l'activité</b> en mode développé. L'agent ne peut pas réduire la <b>Détails de l'activité</b> section.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM crée des journaux, mais les agents ne peuvent pas les consulter ou les modifier.</li> </ul>
<b>Afficher les commentaires ? (O/N)</b>	<p>L'option permettant d'activer Avaya Workspaces pour CRM pour afficher le <b>Commentaires</b> champ sur les cartes d'interaction dans la <b>Détails de l'activité</b> section.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Avaya Workspaces pour CRM affiche le <b>Commentaires</b> champ.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas le <b>Commentaires</b> champ.</li> </ul>
<b>Afficher le nom (O/N)</b>	<p>Option permettant d'activer Avaya Workspaces pour CRM pour afficher le <b>Nom</b> champ sur les cartes d'interaction dans la <b>Détails de l'activité</b> section.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Avaya Workspaces pour CRM affiche le <b>Nom</b> champ.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas le <b>Nom</b> champ.</li> </ul>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Afficher les éléments associés à? (O/N)</b>	<p>L'option permettant d'activer Avaya Workspaces pour CRM pour afficher le <b>Lié à</b> champ sur les cartes d'interaction dans la <b>Détails de l'activité</b> section.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM affiche le <b>Lié à</b> champ sur les cartes d'interaction dans la <b>Détails de l'activité</b> section.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas le <b>Lié à</b> champ sur les cartes d'interaction dans la <b>Détails de l'activité</b> section.</li> </ul>
<b>Nom de l'API du champ Heure de début</b>	<p>L'option permettant de définir le nom de l'API du <b>Heure de début</b> champ qui enregistre l'heure de début des interactions.</p> <p>Par exemple, vous pouvez saisir <code>Call_Start__c</code>.</p>
<b>Au nom de l'API du champ</b>	<p>L'option permettant de définir le nom API du champ personnalisé d'activité qui enregistre le destinataire de l'interaction numérique.</p> <p>Par exemple, vous pouvez entrer <code>To__c</code>.</p>
<b>Journal des activités activé (O/N/A/E)</b>	<p>L'option permettant d'activer Avaya Workspaces pour CRM la création de journaux d'appels.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM crée des journaux pour tous les appels.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM ne crée pas de fichiers journaux pour les appels.</li> <li>• A (ACD) : Avaya Workspaces pour CRM crée des journaux uniquement pour les appels ACD.</li> <li>• E (Externe) : Avaya Workspaces pour CRM crée des journaux uniquement pour les appels externes entrants et sortants.</li> </ul>

## Liens connexes

[Configuration de votre centre d'appels](#) à la page 15

## Description des champs de l'option de fenêtre éclair

Avaya Workspaces utilise l'élément Trame en ligne pour la page affichée par l'application de fenêtre contextuelle. Lorsque Avaya Workspaces utilise la syntaxe `<iframe>` pour afficher le site Web, les témoins du contenu intégré sont considérés comme des témoins tiers.

Nom	Description
<b>Voulez-vous entrer l'ANI ? (O/N)</b>	<p>L'option permettant d'activer les fenêtres contextuelles pour l'ANI avec le numéro de téléphone de l'appelant.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM affiche des pop-ups pour ANI.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas de pop-ups pour l'ANI.</li> </ul>
<b>POP sur le DNIS? (O/N)</b>	<p>L'option permettant d'activer les fenêtres contextuelles pour le DNIS avec le numéro appelé.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM affiche des pop-ups pour DNIS.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas de pop-ups pour DNIS.</li> </ul>
<b>Fenêtre contextuelle lors de la consultation ou de la conférence/transfert terminé (C/N)</b>	<p>L'option permettant d'activer Avaya Workspaces pour CRM pour afficher les fenêtres contextuelles aux participants de la conférence et du transfert. Les destinataires de la conférence et du transfert peuvent afficher des fenêtres contextuelles lorsqu'ils reçoivent des appels consultatifs ou lorsque Avaya Workspaces pour CRM termine une conférence ou un transfert.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• C (Terminé) : Avaya Workspaces pour CRM affiche des fenêtres contextuelles aux destinataires de la conférence et du transfert lorsqu'un transfert ou une conférence est terminée. Il s'agit de l'option par défaut</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas de fenêtres contextuelles pour transférer, conférer et consulter les destinataires d'appels.</li> </ul>
<b>Recherche d'ANI internationale? (O/N)</b>	<p>L'option permettant d'activer Avaya Workspaces pour CRM pour effectuer une recherche ANI en utilisant le format E.164.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM recherche les numéros ANI en utilisant le format E.164.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM ne recherche pas les numéros ANI en utilisant le format E.164.</li> </ul>
<b>Supprimer l'affichage contextuel (O/N)</b>	<p>L'option de désactiver les affichages à l'écran pour les interactions.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas de pop-ups pour les interactions.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM affiche des pop-ups pour les interactions.</li> </ul>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Attendez le média avant d'effectuer le screenpop (O/N)</b>	<p>L'option permettant d'afficher les détails du client dans le pop-up.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N : Lorsqu'un agent reçoit une interaction, le pop-up n'affiche pas les détails du client. Avaya Workspaces pour CRM recherche les informations associées à ce client dans Salesforce en utilisant le courriel du client.</li> <li>• Lorsqu'un agent reçoit une interaction, le pop-up affiche les détails du client. Avaya Workspaces pour CRM recherche les informations associées à ce client dans Salesforce en utilisant les données client recueillies par le formulaire d'initiation de clavardage. Les informations recueillies par le formulaire d'initiation de discussion peuvent inclure le nom et le numéro de téléphone du client.</li> </ul>
<b>Paramètre personnalisé (1-10)</b>	<p>L'option de réaliser une ou plusieurs des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afficher les informations sur le client dans la <b>Détails de l'interaction</b> section.</li> <li>• Afficher un pop-up ou lancer une recherche globale dans le CRM</li> <li>• Afficher un pop-up en fonction de l'ID de l'objet</li> <li>• Remplacez les valeurs par défaut de l'ANI et du DNIS par les nouvelles valeurs.</li> </ul>
<b>Fenêtre contextuelle avancée (1 à 10)</b>	<p>L'option de définir des options avancées de fenêtre contextuelle pour les attributs et les paramètres d'engagement.</p> <p>En tant qu'administrateur Salesforce, vous pouvez créer une <b>Visualforce</b> page, des flux personnalisés et des composants Lightning personnalisés. Utilisez les <b>Fenêtre contextuelle avancée</b> champs pour définir les données relatives aux appels Avaya pour ce contenu personnalisé.</p> <p>Dans chaque <b>Fenêtre contextuelle avancée</b> champ, vous pouvez saisir plusieurs clés d'attribut et des clés de paramètre d'engagement séparées par des points-virgules. Par exemple, dans le <b>Fenêtre contextuelle avancée 1</b> champ, saisissez <code>attr :Language; attr :Department; param :CustomerType</code>.</p> <p>Pour obtenir de plus amples renseignements sur les options de données, consultez Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect).</p>
<b>Nom de la classe de composant Pop To Lightning</b>	<p>L'option pour indiquer le nom de la classe de composant Lightning que Avaya Workspaces pour CRM utilise pour obtenir des informations sur le composant Lightning Salesforce requis.</p>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Ordre des codes d'apparition d'écran</b>	<p>L'option pour définir la priorité de l'affichage de l'écran en fonction de la valeur de l'ID d'objet Salesforce.</p> <p>Chaque objet a un ID ou un préfixe d'objet spécifique, qui se compose de trois caractères. Par exemple, 001 est Compte, 003 est Contact, 006 est Opportunité et 00T est Tâche. Pour obtenir une liste complète, consultez <a href="https://www.salesforceben.com/salesforce-object-key-prefix-list/">https://www.salesforceben.com/salesforce-object-key-prefix-list/</a>.</p> <p>Si l'ordre que vous entrez dans ce champ est 003, 006, 001 et que les résultats de recherche renvoient un compte (001) et une opportunité (006), la fenêtre contextuelle affiche uniquement l'opportunité. Si vous laissez ce champ vide, plusieurs paramètres de correspondance seront utilisés.</p>

### Liens connexes

[Configuration de votre centre d'appels](#) à la page 15

[Données de fenêtre contextuelle avancées : page Visualforce personnalisée](#) à la page 39

[Données de fenêtre contextuelle avancées : Flux personnalisés](#) à la page 40

[Données de fenêtre contextuelle avancées : Composants Lightning personnalisés](#) à la page 41

[Cas d'utilisation des paramètres personnalisés](#) à la page 158

## Données de fenêtre contextuelle avancées : page Visualforce personnalisée

Vous pouvez créer une page Visualforce personnalisée dans Salesforce. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le composant de recherche de personnes Visualforce, reportez-vous à la section [Composant de recherche de personnes Visualforce](#) de la Salesforce documentation.

### Options de données

Avaya Workspaces pour CRM peut envoyer des données relatives aux appels de Avaya à votre page Salesforce Visualforce pour plusieurs événements. La liste suivante présente les options de données :

- ID d'agent
- ANI
- Nom de l'appelant
- Numéro de l'appelant
- Consu
- DNIS
- Heure de fin
- Tches demandées
- ID de compétence
- Nom de la compétence
- Date de début

- Heure de début
- ID de thème
- Nom du thème
- UCID
- UUI
- Données dans les champs Fenêtre contextuelle avancée (1 à 10)

#### Liens connexes

[Description des champs de l'option de fenêtre éclair](#) à la page 36

### Données de fenêtre contextuelle avancées : Flux personnalisés

Vous pouvez créer des flux personnalisés dans Salesforce. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les flux personnalisés, reportez-vous à [la section Flux \(composant Experience Builder\)](#) de la Salesforce documentation.

#### Options de données

Avaya Workspaces pour CRM peut envoyer des données relatives aux appels de Avaya à vos flux Salesforce personnalisés pour plusieurs événements. La liste suivante présente les options de données :

- ID d'agent
- ANI
- Nom de l'appelant
- Numéro de l'appelant
- Consu
- DNIS
- Heure de fin
- Tches demandées
- ID de compétence
- Nom de la compétence
- Date de début
- Heure de début
- ID du thème
- Nom du thème
- UCID
- UUI
- Données dans les champs Advanced Pop (1 à 10)

#### Liens connexes

[Description des champs de l'option de fenêtre éclair](#) à la page 36

## Données de fenêtre contextuelle avancées : Composants Lightning personnalisés

Vous pouvez créer des composants Lightning personnalisés dans Salesforce. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les composants personnalisés Lightning, reportez-vous à la section [Composants personnalisés Lightning](#) dans la Salesforce documentation.

### Options de données

Avaya Workspaces pour CRM peut envoyer des données relatives aux appels de Avaya à vos composants Salesforce Lightning pour plusieurs événements. Le tableau suivant répertorie les options de données pour chaque type d'événement :

Événements d'arrivée et de réponse	Événements sortants	Événements de libération
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appelant (ANI)</li> <li>• Appelé (SINC)</li> <li>• Consu</li> <li>• Nom de l'appelant</li> <li>• Date de début</li> <li>• Heure de début</li> <li>• ID de thème</li> <li>• Nom du thème</li> <li>• UUI</li> <li>• ID d'appel</li> <li>• Données dans les champs Advanced Pop 1 à 10</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appelant (ANI)</li> <li>• Appelé (SINC)</li> <li>• Consu</li> <li>• ID de demande de travail</li> <li>• Données dans les champs Advanced Pop 1 à 10</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appelant (ANI)</li> <li>• Appelé (SINC)</li> <li>• Consu</li> <li>• Nom de l'appelant</li> <li>• Date de début</li> <li>• Heure de début</li> <li>• ID de thème</li> <li>• Nom du thème</li> <li>• UUI</li> <li>• ID d'appel</li> <li>• Données dans les champs Advanced Pop 1 à 10</li> <li>• ID d'agent</li> <li>• Durée de l'appel</li> <li>• Commentaires sur le journal des appels</li> <li>• Objet du journal des appels</li> <li>• Code de résultat/disposition du journal des appels</li> <li>• Type d'appel</li> <li>• Nom</li> <li>• Lié à</li> <li>• Type de libération</li> </ul>

### Liens connexes

[Description des champs de l'option de fenêtre éclair](#) à la page 36

## Description des champs de configuration du serveur

Nom	Description
<b>URL de l'hôte</b>	Le nom de domaine complet (FQDN) du nom d'hôte du serveur indique le serveur sur lequel le Avaya Workspaces pour CRM softphone est installé. Procurez-vous le FQDN auprès de l'assistance Avaya.
<b>Utiliser le partage de session local (N)</b>	L'option d'activer la prise en charge de plusieurs onglets. Les valeurs sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• N : La prise en charge de plusieurs onglets est désactivée. Les agents ouvrent les interactions numériques et vocales dans le même onglet.</li> </ul>

### Liens connexes

[Configuration de votre centre d'appels](#) à la page 15


## Description des champs Codes de motif activés

Nom	Description
<b>Raison de non disponibilité activée? (O/N/Z)</b>	L'option permettant aux agents d'utiliser les codes de motif Pas libre. Les valeurs sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les préposés peuvent cliquer sur le code de motif Pas libre requis <b>Non prêt</b> et le sélectionner.</li> <li>• N : Les préposés peuvent cliquer <b>Non prêt</b> pour passer à l'état Pas libre, mais ils ne peuvent pas sélectionner les codes de motif Pas libre.</li> <li>• Z (zéro) : Lorsque les agents cliquent sur <b>Non prêt</b>, affiche Avaya Workspaces pour CRM uniquement le code de motif Pas libre de zéro.</li> </ul>
<b>Codes de disposition activés ? (O/N)</b>	L'option permettant aux agents d'utiliser les codes de disposition. Les valeurs sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les agents peuvent cliquer <b>Plus</b> sur la carte d'interaction et sélectionner le code de disposition approprié.</li> <li>• N : Les préposés ne peuvent pas sélectionner les codes de disposition.</li> </ul>

### Liens connexes

[Configuration de votre centre d'appels](#) à la page 15

## Description des champs Carte des codes de motif Pas libre avec omnicanal

Nom	Description
<b>Mappage des codes de raison de non disponibilité avec Omnichannel 1-20</b>	<p>L'option permettant d'associer l'ID d'état Salesforce Pas libre au code de motif Avaya Workspaces Pas libre. Entrez une valeur au format suivant : &lt;Code de motif Pas libre Avaya Workspaces&gt; = &lt;ID d'état Pas libre Salesforce&gt;, où &lt;Code de motif Pas libre Avaya Workspaces&gt; est le numéro du code de motif Pas libre requis dans et Avaya Workspaces &lt;ID d'état Pas libre Salesforce&gt; est l'ID d'état Salesforce Pas libre requis.</p> <p>Par exemple, vous pouvez saisir 1=0N50S00000000Cj . En mode Synchronisé, lorsque l'état de l'agent Salesforce passe à Pas libre et que l'ID d'état Pas libre est 0N50S00000000Cj l'état de l'agent Avaya Workspaces passe à l'état Pas libre associé au code de motif 1.</p> <p> <b>Remarque :</b></p> <p>Assurez-vous de fournir les ID d'état Salesforce Pas libre dans le <b>ID d'état omnicanal non prêt</b> champ avant de les associer aux codes de motif Avaya Workspaces Pas libre à l'aide des <b>Mappage des codes de motif Non prêt avec Omnicanal</b> champs.</p>

### Liens connexes

[Configuration de votre centre d'appels](#) à la page 15

## Description des champs Options d'étiquette

Nom	Description
<b>Connecté</b> <b>Prêt</b> <b>Pas libre</b> <b>Prêt</b> <b>Ne pas être prêt</b> <b>Travail après contact</b> <b>Travail après contact (étendu)</b> <b>En attente Pas libre</b> <b>Travail après contact en attente</b> <b>Codes de disposition</b> <b>Annuler</b> <b>Activer</b> <b>Activer l'agent</b> <b>Commencer le travail</b> <b>Pour commencer le travail</b> <b>Commencer le travail en attente</b> <b>Terminer le travail</b> <b>Terminer le travail en attente</b> <b>Déconnexion</b> <b>Forcer la déconnexion</b> <b>Hors ligne</b> <b>Afficher les agents hors ligne</b> <b>Masquer les agents hors ligne</b>	<p>Vous pouvez modifier le nom d'une étiquette utilisée dans Avaya Workspaces pour CRM si votre centre d'appels utilise une autre étiquette. Par exemple, si votre centre d'appels utilise l'étiquette d'état de l'agent disponible au lieu de l'étiquette d'état de l'agent prêt, vous pouvez saisir <i>Disponible</i> dans le <b>Prêt</b> champ. Avaya Workspaces pour CRM affiche l'étiquette d'état de l'agent disponible au lieu de l'étiquette d'état de l'agent libre lorsqu'un agent sélectionne cet état d'agent.</p>

### Liens connexes


[Configuration de votre centre d'appels](#) à la page 15

# Configuration d'une disposition de téléphone logiciel

## À propos de cette tâche

Configurez une disposition de téléphone logiciel pour définir quels Salesforce champs et objets liés à l'appel s'Avaya Workspaces pour CRM affichent aux agents. Pour configurer la disposition du téléphone logiciel, vous devez créer une définition de la disposition du téléphone logiciel. Configurez la disposition du téléphone logiciel pour les appels entrants, sortants et internes dans la définition de la disposition du téléphone logiciel. Vous pouvez définir l'ordre dans lequel Avaya Workspaces pour CRM affiche les Salesforce champs et les objets liés aux appels aux agents.

## Procédure

1. En haut de la page d'accueil de Salesforce, cliquez sur .
2. Dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur **Configuration**.
3. Sur la **Configuration** page, allez à **Paramètres des fonctions > Service > Centre d'appels > Configurations des téléphones logiciels**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans **Nom**, entrez un nom pour la définition de la disposition de votre téléphone logiciel.
6. **(Facultatif)** Pour en faire la définition par défaut de la disposition du téléphone logiciel, sélectionnez **La disposition par défaut est-elle activée ?**.
7. Dans **Sélectionner le type d'appel**, sélectionnez **Interne**, **Entrant** ou **Sortant**.
8. Pour configurer la disposition du téléphone logiciel pour les champs liés à l'appel, dans la **Afficher ces champs liés aux appels** section, cliquez sur l'une des options suivantes **Modifier** :
  - Pour ajouter un champ à la disposition du téléphone logiciel, dans la **Disponible** section, sélectionnez le champ requis et cliquez sur **►**.
  - Pour supprimer un champ de la disposition du téléphone logiciel, dans la **Sélections** section, sélectionnez le champ requis et cliquez sur **◀**.
  - Pour modifier l'ordre dans lequel Avaya Workspaces pour Salesforce affiche un champ, dans la **Sélections** section, sélectionnez le champ requis et cliquez sur **▲** ou **▼**.

Avaya Workspaces pour CRM affiche un champ lié à l'appel dans le téléphone logiciel de l'agent si une valeur valide pour ce champ est disponible. Par exemple, si vous ajoutez le **ID de l'appelant** champ à la disposition du téléphone logiciel pour les appels sortants, Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas ce champ.
9. Pour configurer la disposition du téléphone logiciel pour les objets liés à l'appel, dans la **Afficher ces objets de salesforce.com** section, cliquez sur l'une des options suivantes **Ajouter / Supprimer des objets** :
  - Pour ajouter un objet à la disposition du téléphone logiciel, dans la **Disponible** section, sélectionnez l'objet requis et cliquez sur **►**.

- Pour supprimer un objet de la disposition du téléphone logiciel, dans la **Sélections** section , sélectionnez l'objet requis et cliquez sur ◀ .
  - Pour modifier l'ordre dans lequel Avaya Workspaces pour CRM affiche un objet, dans la **Sélections** section , sélectionnez le champ requis et cliquez sur ▲ ou ▼ .
10. Pour configurer la disposition du téléphone logiciel dans les cas où Avaya Workspaces pour CRM trouve un seul enregistrement pour l'objet requis, dans les **Si un seul <Object> est trouvé, affichez** sections , cliquez sur l'une des options suivantes **Modifier** et effectuez l'une des opérations suivantes :
    - Pour ajouter un champ à la disposition du téléphone logiciel, dans la **Disponible** section , sélectionnez le champ requis et cliquez sur ▶ .
    - Pour supprimer un champ de la disposition du téléphone logiciel, dans la **Sélections** section , sélectionnez le champ requis et cliquez sur ◀ .
    - Pour modifier l'ordre dans lequel Avaya Workspaces pour CRM affiche un champ, dans la **Sélections** section , sélectionnez le champ requis et cliquez sur ▲ ou ▼ .
  11. Pour configurer la disposition du téléphone logiciel pour les autres types d'appels, répétez les étapes 7 à 10.
  12. En haut de la **Dispositions des téléphones logiciels** page, cliquez sur **Enregistrer**.

#### Liens connexes

[Configuration des dispositions de téléphone logiciel dans Salesforce](#)

---

## Configuration des paramètres de la fenêtre contextuelle pour les appels entrants

### À propos de cette tâche

Lors de la configuration de la disposition du téléphone logiciel pour les appels entrants, vous pouvez spécifier les pages qui s'Avaya Workspaces pour CRM affichent lorsque les détails d'un appel entrant correspondent et ne correspondent pas aux enregistrements existants dans Salesforce.

Avaya Workspaces utilise l'élément Trame en ligne pour la page affichée par l'application de fenêtre contextuelle. Lorsque Avaya Workspaces utilise la syntaxe `<iframe>` pour afficher le site Web, les témoins du contenu intégré sont considérés comme des témoins tiers.

### Préambules

Créez une définition de disposition de téléphone logiciel pour le type d'appel entrant.

### Procédure

1. En haut de la page d'accueil de Salesforce, cliquez sur ⚙.

2. Dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur **Configuration**.
3. Sur la **Configuration** page , allez à **Paramètres des fonctions > Service > Centre d'appels > Configurations des téléphones logiciels**.  
Salesforce affiche la **Dispositions des téléphones logiciels** page .
4. Pour modifier une définition de disposition de téléphone logiciel existante, cliquez **Modifier** à côté de celle-ci.  
Vous pouvez configurer les paramètres de fenêtre contextuelle pour la disposition du téléphone logiciel de type appel entrant.
5. Dans la **Paramètres de l'écran contextuel** section , cliquez sur **Les fenêtres contextuelles s'ouvrent dans la section** et sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Fenêtre de navigateur existante** : Avaya Workspaces pour CRM affiche des fenêtres contextuelles dans les fenêtres ouvertes du navigateur.
  - **Nouvelle fenêtre ou nouvel onglet de navigateur** : Avaya Workspaces pour CRM affiche des fenêtres contextuelles dans les nouvelles fenêtres ou les nouveaux onglets du navigateur.
6. Cliquez sur **Aucun enregistrement correspondant** et sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Ne pas faire apparaître d'écran** : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas de fenêtres contextuelles lorsque les détails d'un appel entrant ne correspondent pas aux Salesforce enregistrements existants.
  - **Aller à nouveau** : vous pouvez sélectionner une nouvelle page d'enregistrement qui s'Avaya Workspaces pour CRM affiche lorsque les détails d'un appel entrant ne correspondent pas aux Salesforce enregistrements existants.
  - **Aller à la page Visualforce** : vous pouvez spécifier une page Visualforce qui s'Avaya Workspaces pour CRM affiche lorsque les détails d'un appel entrant ne correspondent pas aux Salesforce enregistrements existants. L'adaptateur CTI transmet les données de l'appel à la page Visualforce à l'aide d'une URL. Les données peuvent comprendre ANI (ID du demandeur) et DNIS (numéro composé par le demandeur).
  - **Aller au flux** : vous pouvez sélectionner un flux d'écran qui s'Avaya Workspaces pour CRM affiche lorsque les détails d'un appel entrant ne correspondent pas aux Salesforce enregistrements existants. Vous pouvez sélectionner des flux d'écran actifs.
7. Cliquez sur **Enregistrement à correspondance unique** et sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Ne pas faire apparaître d'écran** : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas de fenêtres contextuelles lorsque les détails d'un appel entrant correspondent à un Salesforce enregistrement existant.
  - **Aller à nouveau** : vous pouvez sélectionner une nouvelle page d'enregistrement qui s'Avaya Workspaces pour CRM affiche lorsque les détails d'un appel entrant correspondent à un Salesforce enregistrement existant.

- **Aller à la page Visualforce** : vous pouvez spécifier une page Visualforce qui s'Avaya Workspaces pour CRM affiche lorsque les détails d'un appel entrant correspondent à un Salesforce enregistrement existant. L'adaptateur CTI transmet les données de l'appel à la page Visualforce à l'aide d'une URL. Les données peuvent comprendre ANI (ID du demandeur) et DNIS (numéro composé par le demandeur).
  - **Aller au flux** : vous pouvez sélectionner un flux d'écran qui s'Avaya Workspaces pour CRM affiche lorsque les détails d'un appel entrant correspondent à un Salesforce enregistrement existant. Vous pouvez sélectionner des flux d'écran actifs.
8. Cliquez sur **Enregistrement à correspondance multiple** et sélectionnez l'une des options suivantes :
- **Ne pas faire apparaître d'écran** : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas de fenêtres contextuelles lorsque les détails d'un appel entrant correspondent à plus d'un Salesforce enregistrement existant.
  - **Aller à nouveau** : vous pouvez sélectionner une nouvelle page d'enregistrement qui s'Avaya Workspaces pour CRM affiche lorsque les détails d'un appel entrant correspondent à plus d'un Salesforce enregistrement existant.
  - **Aller à la page Visualforce** : vous pouvez spécifier une page Visualforce qui s'Avaya Workspaces pour CRM affiche lorsque les détails d'un appel entrant correspondent à plus d'un Salesforce enregistrement existant. L'adaptateur CTI transmet les données de l'appel à la page Visualforce à l'aide d'une URL. Les données peuvent comprendre ANI (ID du demandeur) et DNIS (numéro composé par le demandeur).
  - **Aller au flux** : vous pouvez sélectionner un flux d'écran qui s'Avaya Workspaces pour CRM affiche lorsque les détails d'un appel entrant correspondent à plus d'un Salesforce enregistrement existant. Vous pouvez sélectionner des flux d'écran actifs.
9. En haut de la **Modification de la disposition du logiciel de téléphonie** page, cliquez sur **Enregistrer**.

### Liens connexes

- [Configuration d'une disposition de téléphone logiciel](#) à la page 45
- [Configuration des paramètres de fenêtre éclair dans Salesforce](#)

---

## SSO pour Salesforce

L'authentification unique (SSO) est un système d'authentification qui permet aux utilisateurs de se connecter avec un seul identifiant à plusieurs applications logicielles indépendantes. Avec SSO, les agents peuvent se connecter à Avaya Workspaces pour CRM utilisant le même nom d'utilisateur et le même mot de passe qu'ils utilisent pour Salesforce. Pour activer SSO, créez un fichier de métadonnées dans Salesforce et téléchargez-le dans Avaya Experience Platform™ Public Cloud. De plus, assurez-vous que le nom de domaine que vous utilisez n'est pas bloqué par Avaya Experience Platform™ Public Cloud.

Pour assurer la confidentialité entre le fournisseur d'identité et Salesforce, SSO utilise le protocole Security Assertion Markup Language (SAML) v2. SAML est une norme ouverte pour l'échange de données d'authentification et d'autorisation entre les parties.

### Liens connexes

[Aperçu de l'intégration de Avaya Workspaces pour CRM avec Salesforce](#) à la page 9

[Liste de vérification pour activer l'authentification unique dans Salesforce](#) à la page 49

[Création d'un fichier de métadonnées dans Salesforce](#) à la page 50

[Ajout d'utilisateurs dans Salesforce](#) à la page 52

[Téléchargement du fichier de métadonnées vers Avaya Experience Platform Public Cloud](#) à la page 52

[Autoriser liste du nom de Salesforce domaine](#) à la page 54

[Création d'utilisateurs pour Salesforce SSO](#) à la page 55

## Liste de vérification pour activer l'authentification unique dans Salesforce

Effectuez les tâches de configuration SSO suivantes :

Non.	Tâche	Description	✓
1.	Créer un fichier de métadonnées dans Salesforce.	Configurez les informations de base et activez SAML avant de télécharger le fichier de métadonnées sur votre ordinateur.	
2.	Ajouter des utilisateurs dans Salesforce.	Ajoutez chaque utilisateur SSO à Salesforce.  Comme indiqué plus loin dans cette liste de vérification, vous devrez également créer des utilisateurs pour Salesforce SSO dans Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	
3.	Téléversez le fichier de métadonnées dans Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	Ajoutez le fichier de métadonnées de Salesforce à l'inventaire des Avaya Experience Platform™ Public Cloud éléments.	
4.	Ajoutez le nom de Salesforce domaine à la liste d'Avaya Experience Platform™ Public Cloud autorisation.	Ajoutez le Salesforce domaine en tant que domaine autorisé. Assurez-vous que les messages provenant de Salesforce ne sont pas bloqués par Avaya Experience Platform™ Public Cloud. Cela est nécessaire pour créer des utilisateurs.	

*Suite du tableau...*


Non.	Tâche	Description	✓
5..	Créer des utilisateurs SSO dans Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	Lorsque vous créez des utilisateurs, assurez-vous que leur identifiant de connexion correspond à leur identifiant de Salesforce connexion.	

### Liens connexes

[SSO pour Salesforce](#) à la page 48

## Création d'un fichier de métadonnées dans Salesforce

### Procédure

1. En haut de la page d'accueil de Salesforce, cliquez sur .
2. Dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur **Configuration**.
3. Allez à **Applications > Gestionnaire d'applications**.  
Salesforce affiche la **Gestionnaire d'applications Lightning Experience** page .
4. Cliquez sur **Nouvelle application connectée**.
5. Dans la **Informations de base** section, remplissez les champs.
6. Dans la **Paramètres de l'application Web** section, cochez la **Activer SAML** case et remplissez les champs.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.  
Salesforce affiche la **Gestionnaire d'applications Lightning Experience** page .
8. Cliquez sur la nouvelle application connectée dans la liste et cliquez sur **Gérer**.
9. Dans la section **Informations de connexion SAML**, cliquez sur **Télécharger les métadonnées**.  
Salesforce télécharge les métadonnées associées à la nouvelle application de connexion pour SSO.

### Liens connexes

[SSO pour Salesforce](#) à la page 48

[Nouvelle application connectée descriptions des pages](#) à la page 51

[Configuration du gestionnaire d'applications Salesforce](#)

## Nouvelle application connectée descriptions des pages

### Description des champs Informations de base

Nom	Description
<b>Nom de l'application connectée</b>	Le nom de l'application connectée pour la fonction SSO. Une application connectée consiste en un ensemble de paramètres de configuration dans Salesforce.
<b>Nom de l'API</b>	Le nom de l'API qui fournit la fonction SSO.
<b>Courriel de contact</b>	L'adresse courriel du contact pour l'application connectée.
<b>Téléphone de contact</b>	Le numéro de téléphone de la personne-ressource pour l'application connectée.
<b>URL de l'image du logo</b>	Ce paramètre n'est pas applicable.
<b>URL de l'icône</b>	Ce paramètre n'est pas applicable.
<b>URL d'information</b>	Ce paramètre n'est pas applicable.

### Description des champs Paramètres de l'application Web

Nom	Description
<b>URL de départ</b>	Ce paramètre n'est pas applicable. Laissez ce champ vide.
<b>Activer SAML</b>	Cochez cette case pour activer SAML pour SSO. Les champs restants sont affichés après que vous avez coché cette case.
<b>ID d'entité</b>	Exemple : <code>https://&lt;your_ccaas_domain&gt;/auth/realms/&lt;tenant ID&gt;</code> Prenez note de cette valeur.
<b>URL ACS</b>	Cette URL est également l'URL du Avaya Experience Platform™ Public Cloud locataire, suivie du modèle : <code>https://&lt;your_ccaas_domain&gt;/auth/realms/&lt;tenant ID&gt;/broker/&lt;yourSSOappName&gt;/endpoint</code> Prenez note de cette valeur. Vous en avez besoin lorsque vous ajoutez le serveur SAML à l'inventaire des Avaya Experience Platform™ Public Cloud éléments
<b>Activer la déconnexion unique</b>	L'option de déconnexion des utilisateurs Avaya Workspaces pour CRM lorsqu'ils se déconnectent de Salesforce. Exemple : <code>https://&lt;your_Salesforce_production_URL&gt;/services/auth/idp/saml2/logout</code>
<b>Type de sujet</b>	Liste déroulante des identifiants de connexion possibles. Dans un déploiement typique, il s'agit du nom d'utilisateur.
<b>Format d'ID de nom</b>	Le format du nom d'utilisateur. Vous pouvez le sélectionner dans la liste déroulante. Dans un déploiement typique, il s'agit de <code>urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:nameid-format:persistent</code> .

*Suite du tableau...*

Nom	Description
Émetteur	L'adresse de votre URL de Salesforce production. Exemple : <code>https://&lt;your_Salesforce_production_URL&gt;.lightning.force.com</code>
Certificat IdP	Le nom du certificat du fournisseur d'identité. Sélectionnez cette option dans la liste déroulante.
Vérifier la signature de la requête	La case à cocher pour activer un niveau supplémentaire de vérification de sécurité.
Chiffrer la réponse SAML	La case à cocher pour activer un niveau supplémentaire de chiffrement de sécurité.
Algorithme de signature pour les messages SAML	Liste déroulante pour définir le format des messages SAML. Dans un déploiement typique, il s'agit de SHA1.

Pour plus d'informations sur les autres champs, reportez-vous à la section <https://help.salesforce.com/>.

### Liens connexes


[Création d'un fichier de métadonnées dans Salesforce](#) à la page 50

## Ajout d'utilisateurs dans Salesforce

### Préambules

Créez un fichier de métadonnées dans Salesforce.

### Procédure

1. En haut de la page d'accueil de Salesforce, cliquez sur .
2. Dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur **Configuration**.
3. Allez à **Applications > Gestionnaire d'applications**.  
Salesforce affiche la **Gestionnaire d'applications Lightning Experience** page .
4. Cliquez sur la nouvelle application connectée dans la liste, puis cliquez sur **Gérer**.
5. Dans la section Profils, cliquez sur **Gérer les profils**.
6. Sélectionnez les profils auxquels vous voulez accéder SSO.

### Liens connexes

[SSO pour Salesforce](#) à la page 48

[Configuration des utilisateurs dans Salesforce](#)

## Téléchargement du fichier de métadonnées vers Avaya Experience Platform™ Public Cloud

### Préambules

Connectez-vous à Administration du centre d'applications en tant qu'administrateur de compte.

## Procédure

1. Dans l'arborescence de navigation, cliquez sur **Inventaire des éléments**.
2. Sur la **Éléments** page, cliquez sur **Nouveau > SAML**.
3. Sur la **Serveur SAML** page, remplissez les champs.
4. Cliquez **Sélectionner le fichier XML** et repérez le fichier de métadonnées que vous avez créé dans Salesforce.
5. Cliquez sur **Téléverser**.  
Administration du centre d'applications téléverse le fichier et affiche une liste d'options.
6. Sélectionnez ce qui suit :
  - **Liaison HTTP-POST pour la demande d'authentification** : contrôle la liaison SAML lors de la demande d'authentification auprès d'un fournisseur d'identité externe (IDP). Si vous le réglez à OFF, Keycloak utilise Redirect Binding.
  - **Déconnexion de liaison HTTP-POST** : spécifie le point de terminaison de déconnexion SAML. Il s'agit d'un champ facultatif. Si votre SAML IDP publie un descripteur d'entité IDP, la valeur de ce champ y est spécifiée.
  - **Réponse de liaison HTTP-POST** : contrôle la liaison SAML en réponse à toute demande SAML envoyée par un PDI externe. Si vous le réglez à OFF, Keycloak utilise Redirect Binding.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Liens connexes

[SSO pour Salesforce](#) à la page 48

[Description des champs du serveur SAML](#) à la page 53

[Configuration du gestionnaire d'applications Salesforce](#)

## Description des champs du serveur SAML

Nom	Description
<b>Nom</b>	Le nom, sans espaces, que vous avez utilisé dans le <b>URL ACS</b> champ de la <b>Paramètres de l'application Web</b> section de la Salesforce configuration. Nom qui apparaît avant <b>endpoint</b> . Par exemple, <code>https://sandbox.avayacloud.com/auth/realms/ULEENI/broker/sfdcso/endpoint</code> Dans cet exemple, le nom est <code>sfdcso</code> .
<b>Nom d'affichage</b>	Le nom qui s'Avaya Workspaces pour CRM affiche sur la <b>Se connecter</b> page.
<b>Sélectionner le fichier XML</b>	Cliquez sur pour sélectionner le fichier de métadonnées que vous avez créé dans Salesforce.
<b>Téléverser</b>	Cliquez sur pour télécharger le fichier de métadonnées que vous avez créé dans Salesforce dans Avaya Experience Platform™ Public Cloud.

## Liens connexes

[Téléchargement du fichier de métadonnées vers Avaya Experience Platform Public Cloud](#) à la page 52

## Autoriser liste du nom de Salesforce domaine

### Préambules

Connectez-vous à Administration du centre d'applications en tant qu'administrateur de compte.

### Procédure

1. Dans l'arborescence de navigation, cliquez sur **Comptes**.
2. Sur la **Compte** page , cliquez sur à ... côté de votre compte, puis cliquez sur **Modifier**.
3. Remplissez les champs.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Liens connexes

[SSO pour Salesforce](#) à la page 48

[Description des champs de la page Compte](#) à la page 54

## Description des champs de la page Compte

Champ	Description
<b>Nom</b>	Le nom du compte. Par exemple, vous pouvez saisir .
<b>Domaine(s) de connexion</b>	Les domaines de connexion associés au Salesforce compte que vous souhaitez autoriser list. Par exemple, vous pouvez saisir xyz . com et appuyer sur Entrée .
<b>Domaine de connexion par défaut</b>	Le domaine par défaut du compte.
<b>Adresse(s) courriel d'urgence</b>	Adresses de courriel pour envoyer une notification concernant les appels d'urgence.
<b>Description</b>	La description du compte.
<b>Profils</b>	Le profil à assigner au compte. Vous pouvez attribuer plusieurs profils à un compte.

### Adresse

Utilisez cette section pour ajouter un emplacement d'urgence pour votre compte. Après avoir ajouté un emplacement d'urgence, vous pouvez l'attribuer aux utilisateurs existants. Administration du centre d'applications attribue automatiquement l'emplacement d'urgence par défaut à tous les nouveaux utilisateurs. Vous pouvez ajouter un maximum de cinq emplacements d'urgence pour un compte et en définir un par défaut.

## Administrateur

Utilisez cette section pour ajouter de nouveaux administrateurs de compte ou attribuer les utilisateurs existants comme administrateurs à votre compte.

### Liens connexes

[Autoriser liste du nom de Salesforce domaine](#) à la page 54

## Création d'utilisateurs pour Salesforce SSO

### À propos de cette tâche

Vous pouvez créer un agent d'essai et lui attribuer des files d'attente et des attributs. L'agent hérite des attributs du profil que vous affectez.

Pour plus d'informations sur la gestion des utilisateurs dans Administration du centre d'applications, reportez-vous à la section *Administration d'Avaya Experience Platform™ Public Cloud*.

### Préambules

- Connectez-vous à Administration du centre d'applications en tant qu'administrateur de compte.
- Créez un profil associé à votre compte.

### Procédure

1. Dans l'arbre de navigation, cliquez sur **Gestion des utilisateurs > Utilisateurs**.
2. Sur la page **Utilisateurs**, cliquez sur **Créer un utilisateur**.
3. Sur la **Utilisateurs** page, remplissez les champs.
4. Développez la **Appartenance** section et remplissez les champs.
5. Dans la **Fonctions de l'utilisateur** section, remplissez les champs.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Liens connexes

[SSO pour Salesforce](#) à la page 48

[Description des champs de la page Nouvel utilisateur](#) à la page 55

[Configuration des utilisateurs dans Salesforce](#)

## Description des champs de la page Nouvel utilisateur

Champs	Description
<b>Compte</b>	Sélectionnez le compte ou la hiérarchie de compte pour créer un utilisateur.  Par défaut, la page affiche la hiérarchie de compte sélectionnée sur la <b>Utilisateurs</b> page. À partir de cette <b>Compte</b> liste, vous pouvez modifier le compte ou la hiérarchie du compte.

*Suite du tableau...*

Champs	Description
<b>Prénom</b>	Entrez le prénom de l'utilisateur.
<b>Nom de famille</b>	Entrez le nom de famille de l'utilisateur.
<b>Nom d'affichage</b>	Entrez le nom d'affichage de l'utilisateur.
<b>Adresse de courriel</b>	Entrez l'adresse de courriel de l'utilisateur.
<b>Identifiant de connexion</b>	Entrez l'ID de connexion de l'utilisateur. Dans la liste à côté de l'ID de connexion, sélectionnez le domaine.  L'ID de connexion que vous entrez doit correspondre à l'ID de connexion pour Salesforce.  Le nom de domaine provient du compte.
<b>Mot de passe</b>	Laissez ce champ vide.
<b>Confirmation du mot de passe</b>	Laissez ce champ vide.
<b>Profil</b>	Sélectionnez un profil pour l'utilisateur.  Vous devez sélectionner un profil pour activer la section Fonctions. Selon la configuration du profil, différentes options de voies sont affichées dans la section Fonctions.

#### Liens connexes

[Création d'utilisateurs pour Salesforce SSO](#) à la page 55

# Chapitre 3 : Intégration Avaya Workspaces pour CRM avec Dynamics 365

Dynamics 365 est une solution logicielle qui unit les fonctionnalités de gestion de la relation client (CRM) et de planification des ressources d'entreprise (ERP). Grâce au logiciel infonuagique Dynamics 365, vous pouvez gérer les personnes, les processus et les données associés à votre entreprise dans une seule solution divisée en plusieurs applications.

L'intégration de Avaya Workspaces pour CRM à Dynamics 365 permet aux agents de votre centre de contact d'effectuer les actions suivantes tout en utilisant la fonctionnalité Dynamics 365 :

- Accédez au Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel sur la Dynamics 365 plateforme.
- Gérer les interactions clients entrantes et sortantes.
- Effectuer des appels internes.

Les agents utilisent les fonctionnalités du Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel pour communiquer avec les clients et l'intégration de Dynamics 365 pour gérer les informations associées de Dynamics 365. Par exemple, un agent peut sélectionner un numéro de téléphone dans le répertoire téléphonique Dynamics 365 et lancer une interaction vocale sortante à l'aide du Avaya Workspaces pour CRM softphone.

Cette intégration comprend également des fonctionnalités de supervision. Par exemple, il permet aux superviseurs de votre centre de contact de surveiller les agents et d'intervenir auprès des clients. Dans le Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel, les superviseurs peuvent utiliser le tableau de bord du superviseur pour afficher les agents actuellement actifs et effectuer des tâches de superviseur, telles que l'observation des interactions, le coaching des agents et l'interception des interactions.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon dont les agents et les superviseurs peuvent utiliser le Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel dans Dynamics 365, voir *Utilisation du Avaya Experience Platform™ Public Cloud Avaya Workspaces pour CRM*.

En tant qu'administrateur, vous devez effectuer les tâches requises pour intégrer Avaya Workspaces pour CRM avec Dynamics 365. Vous pouvez créer une application Power dans laquelle Dynamics 365 affiche le Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel, ou utiliser une application Power existante. Assurez-vous d'installer l'application Channel Integration Framework qui vous permet d'intégrer des solutions externes à Dynamics 365 avant de commencer à y intégrer Avaya Workspaces pour CRM. Lorsque vous terminez l'intégration, vous pouvez configurer les propriétés de votre centre de contact et gérer l'expérience de vos agents. Par exemple, vous pouvez permettre à vos agents de faire des transferts d'appel et de configurer des conférences.

Ce guide décrit les procédures Dynamics 365 requises pour le processus d'intégration. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'administration de Dynamics 365, consultez <https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/>.

### Liens connexes

[Liste de vérification pour la configuration de Avaya Workspaces pour CRM dans Dynamics 365 CIF 1.0](#) à la page 58

[Téléchargement du fichier de configuration CRM](#) à la page 60

[Importation d'une solution](#) à la page 60

[Ajout des entités du centre de contact à une application Power App](#) à la page 61

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 63

[Configuration d'un fournisseur de canaux dans l'application Power de Channel Integration Framework](#) à la page 83

[SSO pour Dynamics 365](#) à la page 86

[Liste de vérification pour la configuration de Avaya Workspaces pour CRM dans Dynamics 365 CIF 2.0](#) à la page 93

[Création d'un nouveau profil d'expérience d'agent](#) à la page 96

[Création d'un fournisseur CIF pour le nouveau profil d'expérience de l'agent.](#) à la page 98

[Configuration de votre centre de contact pour CIF 2.0](#) à la page 100

[Création d'un tableau pour les journaux de votre centre de contact pour les interactions en cours](#) à la page 105

[Test de Workspaces d'Avaya pour Dynamics 365](#)

---

## Liste de vérification pour la configuration de Avaya Workspaces pour CRM dans Dynamics 365 CIF 1.0

Utilisez la liste de contrôle suivante pour vous assurer que vous effectuez toutes les étapes requises pour configurer avec succès l'intégration de Avaya Workspaces pour CRM avec Dynamics 365 CIF 1.0 :

Non.	Tâche	Description	Remarques	✓
1.	Importez le fichier de solution dans Dynamics 365.	Vous devez importer le fichier de solution dans Dynamics 365 pour configurer les propriétés de votre centre de contact.	Vous devez télécharger le fichier de solution à partir de <a href="https://support.avaya.com/">https://support.avaya.com/</a> .	

*Suite du tableau...*

Non.	Tâche	Description	Remarques	✓
2.	Ajoutez les entités du centre de contact à l'application Power.	Vous devez ajouter les entités du centre de contact à l'application Power Apps pour l'utiliser pour configurer votre centre de contact. Après avoir ajouté les entités du centre de contact, Dynamics 365 les affiche dans l'application Power.	Vous devez créer une application Power Apps pour votre centre de contact ou utiliser une application Power Apps existante pour effectuer cette procédure. Pour plus d'informations sur la création de Power Apps, consultez la documentation de Microsoft.	
3.	Configurez votre centre de contact.	Vous devez configurer votre centre de contact à l'aide d'une application Power App. Dans Power App, vous pouvez configurer et modifier les propriétés du Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel.	Lors de la configuration du centre de contact, vous pouvez gérer l'expérience de vos agents. Par exemple, vous pouvez définir si Avaya Workspaces pour CRM affiche des notifications pop-up aux agents.	
4.	Configurez un fournisseur de canaux dans l'application Power de Channel Integration Framework.	Après avoir configuré votre centre de contact dans une application Power, vous devez utiliser l'application Power du Channel Integration Framework pour configurer un fournisseur de canaux. Le fournisseur de canaux récupère le Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel de Avaya Experience Platform™ Public Cloud à Dynamics 365.	Vous devez effectuer les actions suivantes avant de configurer un fournisseur de canaux : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configurez votre centre de contact dans une application Power App.</li> <li>• Procurez-vous l'URL du serveur à partir de Avaya Experience Platform™ Public Cloud auprès de Avaya.</li> <li>• Installez l'application Power de Channel Integration Framework.</li> </ul>	

### Liens connexes

[Intégration Avaya Workspaces pour CRM avec Dynamics 365](#) à la page 57

[Importation du fichier de solution dans Dynamics 365](#)

[Ajout d'entités du Centre de contact dans Dynamics 365](#)

[Configuration du Contact Center dans Dynamics 365](#)

[Configuration du fournisseur de canaux dans Dynamics 365](#)

---

## Téléchargement du fichier de configuration CRM

### Procédure

1. Allez à <https://support.avaya.com> pour télécharger la définition du Call Center ou le progiciel pour votre CRM.
2. Naviguez vers **Prise en charge des produits > Téléchargements**.
3. Dans le **Saisir le nom du produit** champ, entrez Avaya Experience Platform™ Public Cloud.

Une liste des logiciels disponibles s'affiche.

Ce fichier de configuration est également disponible sur <https://plds.avaya.com/> sous le nom d'Experience Platform Workspaces for CRM.

### Liens connexes

[Intégration Avaya Workspaces pour CRM avec Dynamics 365](#) à la page 57

[Importation d'une solution](#) à la page 60

---

## Importation d'une solution

### À propos de cette tâche

Importez le fichier de solution que vous avez téléchargé à partir du site Web Avaya Support pour configurer les propriétés de votre centre de contact. Ce fichier contient les tables de configuration que vous pouvez utiliser pour ajouter les entités de centre de contact requises à l'application Power. Le fichier de solution est au format ZIP.

### Préambules

- Créez une application Power pour votre centre de contact ou utilisez une application Power existante. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la création d'applications Power, reportez-vous à la documentation de Microsoft.

### Procédure

1. En haut de la Dynamics 365 page d'accueil, cliquez sur .
2. Dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur **Paramètres avancés**.
3. En haut de la page, à côté de **Paramètres**, cliquez sur .
4. Dans la section **Personnalisation**, cliquez sur **Solutions**.  
Dynamics 365 affiche la **Toutes les solutions** page.
5. En haut de la page, cliquez sur **Importer**.  
Dynamics 365 affiche la **Importer la solution** fenêtre.
6. Dans la **Sélectionner le paquet de solutions** section, cliquez sur **Choisissez un fichier** et sélectionnez le fichier requis.

7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Dans la **Actions post-importation** section, sélectionnez **Activer toutes les étapes de traitement des messages du SDK incluses dans la solution**.
9. Cliquez sur **Importer**.
10. En haut de la page, cliquez sur **Publier toutes les personnalisations**.  
Dynamics 365 importe le fichier de solution. Vous pouvez maintenant ajouter des entités de centre de contact à l'application Power.
11. Téléchargez le fichier de configuration à partir du site Web Avaya Support.

### Liens connexes

[Intégration Avaya Workspaces pour CRM avec Dynamics 365](#) à la page 57

[Ajout des entités du centre de contact à une application Power App](#) à la page 61

[Téléchargement du fichier de configuration CRM](#) à la page 60

[Importation du fichier de solution dans Dynamics 365](#)

---

## Ajout des entités du centre de contact à une application Power App

### À propos de cette tâche

Ajoutez les entités du centre de contact à une application Power App. Avec les entités de centre de contact, vous pouvez gérer les composants de votre centre de contact, tels que la configuration, les journaux d'interaction et la liste des agents qui peuvent accéder au téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel. Vous devez ajouter les entités de centre de contact suivantes à Power App :

- **Contact Center** : pour gérer la configuration du centre d'appels.
- **Journal des contacts** : pour gérer les journaux du centre d'appels.
- **Contact** : pour gérer les détails du client.

Pour ajouter des entités de centre de contact à Power Apps, utilisez l'Sitemap Designer application . Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'utilisation de l'Sitemap Designer application , reportez-vous à la documentation de Microsoft.

### Préambules

- Créez une application Power pour votre centre de contact ou utilisez l'application Power existante. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la création de Power Apps, reportez-vous à la documentation de Microsoft.
- Importez le fichier de solution que vous avez téléchargé à partir du site Web de Avaya support vers Dynamics 365.

### Procédure

1. Sur la **Applications Power** page , cliquez sur ... dans l'application Power App configurée pour votre centre d'appels.

2. Dans la fenêtre contextuelle , cliquez sur **OUVRIRE DANS APP DESIGNER**.

Dynamics 365 affiche la **Concepteur d'applications** page .

3. Dans la **Plan du site** rangée , cliquez sur .

Dynamics 365 affiche la **Concepteur de plan de site** page .

4. **(Facultatif)** Pour configurer une zone pour votre centre d'appels, cliquez sur l'**Nouvelle zone**onglet et, dans **Titre**, saisissez un nom.

Dynamics 365 utilise les zones pour permettre aux utilisateurs de passer d'une configuration de centre d'appels à une autre. Vous pouvez basculer entre les zones à l'aide de l'icône de basculement située au bas de la page Power App.

5. **(Facultatif)** Pour configurer un groupe pour votre centre d'appels, cliquez sur l'**Nouveau groupe**onglet et, dans **Titre**, saisissez un nom.

Dynamics 365 affiche Groupes sous forme d'en-têtes sur la page Application Power. Pour ajouter des entités de centre de contact à chaque groupe, vous pouvez utiliser l'**Nouvelle sous-zone**onglet .

6. Pour créer une entité pour la gestion de la configuration de votre centre de contacts, procédez comme suit :

- a. Cliquez sur l'onglet **Nouvelle sous-zone**.
- b. Dans **Entité**, sélectionnez **Contact Center**.

Vous pouvez utiliser l'entité créée pour configurer votre centre de contacts dans Power App.

7. Pour créer une entité pour la gestion des journaux de votre centre de contacts, procédez comme suit :

- a. En haut de la **Concepteur de plan de site** page, cliquez sur **Ajouter > Sous-zone**.
- b. Cliquez sur l'onglet **Nouvelle sous-zone**.
- c. Dans **Entité**, sélectionnez **Journal des contacts**.

Vous pouvez utiliser l'entité créée pour gérer les journaux d'interaction dans Power App.

8. Pour créer une entité pour la gestion des détails du client, procédez comme suit :

- a. En haut de la **Concepteur de plan de site** page, cliquez sur **Ajouter > Sous-zone**.
- b. Cliquez sur l'onglet **Nouvelle sous-zone**.
- c. Dans **Entité**, sélectionnez **Contact**.

Vous pouvez utiliser l'entité créée pour afficher et gérer les détails du client.

9. En haut de la **Concepteur de plan de site** page, cliquez sur **Enregistrer et fermer**.

Dynamics 365 met à jour la configuration de l'application Power App et vous redirige vers la **Concepteur d'applications** page .

10. En haut de la page, cliquez sur **Publier**.

Vous pouvez maintenant accéder à l'application Power App et l'utiliser pour gérer la configuration de votre centre d'appels.

### Liens connexes

[Intégration Avaya Workspaces pour CRM avec Dynamics 365](#) à la page 57

[Importation d'une solution](#) à la page 60

[Ajout d'entités Contact Center dans Dynamics 365](#)

---

## Configuration de votre centre de contacts

### À propos de cette tâche

Configurez votre centre de contact pour définir comment Avaya Workspaces pour CRM gère les interactions entrantes et sortantes et gère l'expérience de vos agents. Par exemple, vous pouvez permettre à vos agents de transférer des appels et de configurer des conférences.

### Préambules

- Créez une application Power pour votre centre de contact ou utilisez une application Power existante. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la création de Power Apps, reportez-vous à la documentation de Microsoft.
- Importez le fichier de solution que vous avez téléchargé du site Web de Avaya support vers Dynamics 365.
- Ajoutez les entités du centre de contact à votre application Power App.

### Procédure

1. Sur la **Applications Power** page , sélectionnez l'application Power App configurée pour votre centre d'appels.
2. Sélectionnez **Centres de contact**.
3. En haut de la page, cliquez sur **Nouveau**.  
Dynamics 365 affiche la **Nouveau Centre de contact** page .

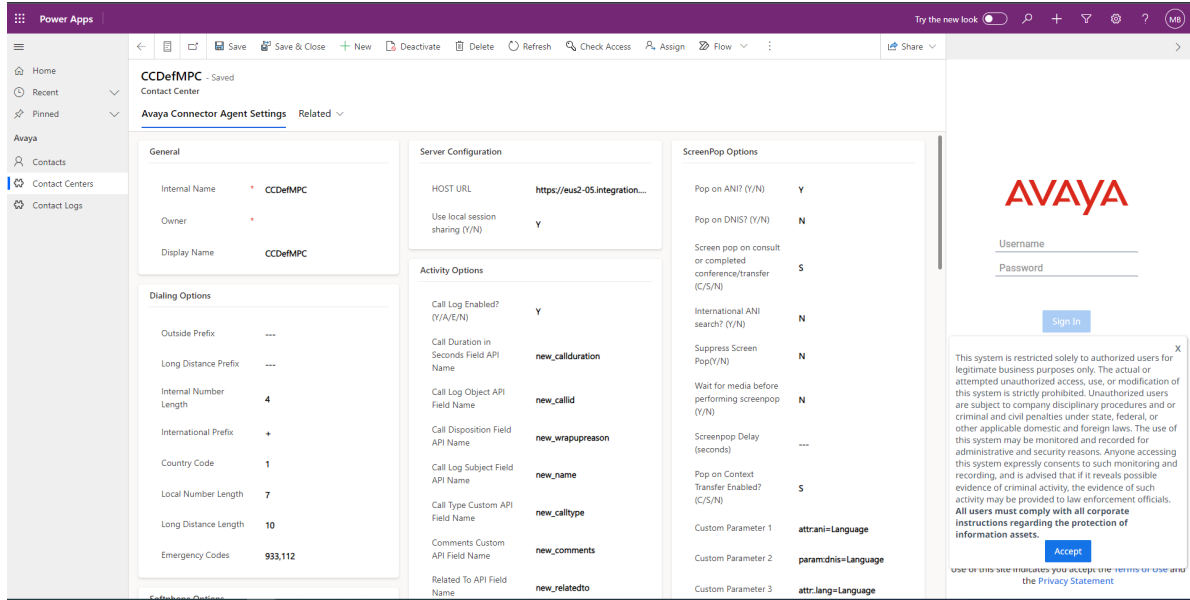


Illustration 2 : Exemple de page de configuration du centre de contacts Dynamics 365

4. Remplissez les champs pertinents.
5. En haut de la page, cliquez sur **Enregistrer et fermer**.

## Liens connexes

- [Intégration Avaya Workspaces pour CRM avec Dynamics 365](#) à la page 57
- [Description générale des champs](#) à la page 65
- [Description des champs de configuration du serveur](#) à la page 65
- [Description des champs Options de composition](#) à la page 65
- [Description des champs de l'option d'activité](#) à la page 67
- [Description des champs des options du téléphone logiciel](#) à la page 71
- [Description des champs Codes de motif activés](#) à la page 79
- [Description des champs Options d'étiquette](#) à la page 80
- [Description des champs Paramètres de l'API d'emplacement](#) à la page 81
- [Description des champs de l'option de fenêtre éclair](#) à la page 81
- [Importation d'une solution](#) à la page 60
- [Ajout des entités du centre de contact à une application Power App](#) à la page 61
- [Configuration de Contact Center dans Dynamics 365](#)

## Description générale des champs

Nom	Description
<b>Nom interne</b>	Le nom de la configuration de votre centre d'appels. Si vous avez plusieurs centres de contact, chacun doit avoir un nom interne unique.  Vous pouvez entrer un maximum de 40 caractères alphanumériques sans espaces ni signes de ponctuation.
<b>Propriétaire</b>	Le nom de l'utilisateur Dynamics 365 qui a créé la configuration du centre de contact. Par défaut, Dynamics 365 remplit ce champ avec votre nom.
<b>Nom d'affichage</b>	Le nom de votre centre d'appels qui Dynamics 365 s'affiche sur la <b>Centres d'appels actifs</b> page . Si vous avez plusieurs centres de contact, chacun doit avoir un nom d'affichage unique.  Vous pouvez entrer un maximum de 1 000 caractères UTF-8.

### Liens connexes

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 63

## Description des champs de configuration du serveur

Nom	Description
<b>URL DE L'HÔTE</b>	L'URL du serveur Avaya Experience Platform™ Public Cloud. Ce champ indique le serveur sur lequel le Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel est installé. Vous devez obtenir cette URL d'Avaya Support.
<b>Partage de session locale? (N)</b>	L'option d'activer la prise en charge de plusieurs onglets.  Les valeurs sont les suivantes :  • N : La prise en charge de plusieurs onglets est désactivée. Les agents ouvrent les interactions numériques et vocales dans le même onglet.


### Liens connexes

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 63

## Description des champs Options de composition

Nom	Description
<b>Préfixe extérieur</b>	Le préfixe que vos agents doivent entrer pour initier des appels externes.
<b>Préfixe interurbain</b>	Le préfixe que vos agents doivent entrer pour initier des appels interurbains.
<b>Préfixe international</b>	Le préfixe que vos préposés doivent entrer pour initier des appels internationaux.

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Longueur du numéro interne</b>	<p>Le nombre de chiffres des numéros internes de votre centre d'appels. Avaya Workspaces pour CRM utilise cette valeur pour déterminer le type de numéros.</p> <p>Si la longueur d'un numéro de téléphone est égale ou inférieure à la valeur entrée, Avaya Workspaces pour CRM traite ce numéro de téléphone comme un numéro interne.</p> <p>Si la longueur d'un numéro de téléphone est supérieure à la valeur entrée, Avaya Workspaces pour CRM traite ce numéro de téléphone comme un numéro extérieur.</p> <p> <b>Remarque :</b></p> <p>Si vous tapez 0, Avaya Workspaces pour CRM traite tous les numéros de téléphone comme des numéros extérieurs.</p> <p>Si votre plan de composition local utilise les postes ayant la même longueur que dans <b>Longueur du numéro local</b>, tapez 0.</p>
<b>Code du pays</b>	L'indicatif du pays de l'emplacement actuel de votre centre de contact. Avaya Workspaces pour CRM utilise cette valeur pour améliorer le traitement des numéros sortants.
<b>Longueur du numéro local</b>	Le nombre de chiffres des numéros extérieurs dans votre pays.
<b>Longueur interurbaine</b>	La longueur des numéros extérieurs interurbains dans votre centre de contact. Avaya Workspaces pour CRM utilise cette valeur pour analyser les numéros sortants et déterminer les préfixes requis.
<b>Codes d'urgence</b>	<p>Les numéros d'urgence à composer pour joindre les fournisseurs de services d'urgence. Par exemple, aux États-Unis, le numéro d'urgence est le 911. Si vous entrez un numéro d'urgence dans ce champ et qu'un agent compose le numéro, Avaya Workspaces pour CRM établit un appel d'urgence. Les appels d'urgence sont acheminés directement aux fournisseurs de services d'urgence, et ils ignorent les règles de composition existantes.</p> <p>Vous pouvez saisir plusieurs numéros d'urgence séparés par des virgules. Pour désactiver la fonction d'appel d'urgence, laissez ce champ vide.</p> <p>Pour obtenir de plus amples renseignements sur les appels d'urgence, reportez-vous à la section <i>Administration d'Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i> Gestion des utilisateurs.</p>

### Liens connexes

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 63

## Description des champs de l'option d'activité

Nom	Description
<b>Ajouter la durée de l'appel en secondes Nom API du champ</b>	L'option permettant de définir le nom API du champ <b>Durée de l'activité</b> qui permet d'économiser le temps total de l'activité (voix ou numérique). Si le champ est vide, Avaya Workspaces pour CRM ignore le champ et n'enregistre aucune donnée.  Par exemple, vous pouvez taper <code>new_callduration</code> .
<b>Ajouter le nom du champ API de l'objet du journal des appels</b>	L'option permettant de définir le nom API de l'ID du champ d' <b>interaction</b> qui enregistre l'ID de l'interaction. Si le champ est vide, Avaya Workspaces pour CRM ignore le champ et n'enregistre aucune donnée.  Par exemple, vous pouvez taper <code>new_callid</code> .
<b>Ajouter le nom API du champ Objet du journal des appels</b>	L'option permettant de définir le nom API du champ <b>Objet</b> qui enregistre l'objet d'une interaction. Si le champ est vide, Avaya Workspaces pour CRM ignore le champ et n'enregistre aucune donnée.  Par exemple, vous pouvez taper <code>new_subject</code> .
<b>Ajouter un nom de champ API personnalisé de type d'appel</b>	L'option permettant de définir le nom API du champ <b>Type d'appel</b> qui enregistre le type d'appel d'une interaction. Si le champ est vide, Avaya Workspaces pour CRM ignore le champ et n'enregistre aucune donnée.  Par exemple, vous pouvez taper <code>new_calltype</code> .
<b>Ajouter des commentaires Nom du champ API personnalisé</b>	L'option permettant de définir le nom API du champ <b>Commentaire</b> qui enregistre les commentaires de l'utilisateur pendant une interaction. Si le champ est vide, Avaya Workspaces pour CRM ignore le champ et n'enregistre aucune donnée.  Par exemple, vous pouvez taper <code>new_comments</code> .
<b>Ajouter un nom de champ associé à l'API</b>	L'option permettant de définir le nom API du champ <b>Relié à</b> qui enregistre le contact associé à une interaction. Si le champ est vide, Avaya Workspaces pour CRM ignore le champ et n'enregistre aucune donnée.  Par exemple, vous pouvez taper <code>new_relatedà</code> .
<b>Ajouter un nom de champ API personnalisé d'état</b>	L'option permettant de définir le nom API du champ <b>État</b> qui enregistre l'état d'une interaction. Si le champ est vide, Avaya Workspaces pour CRM ignore le champ et n'enregistre aucune donnée.  Par exemple, vous pouvez taper <code>new_status</code> .
<b>Nom de l'API du champ ID de l'agent</b>	L'option permettant de définir le nom API du champ <b>Activité personnalisée</b> qui enregistre l'ID de l'agent.  Par exemple, vous pouvez taper <code>new_agentId</code> .
<b>Nom de l'API du champ Consulter</b>	Option permettant de définir le nom API du champ <b>Activité personnalisée</b> qui enregistre le type de consultation.  Par exemple, vous pouvez taper <code>new_consult</code> .

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Objet par défaut de l'activité numérique</b>	La valeur par défaut affichée par Avaya Workspaces pour CRM dans le champ <b>Objet</b> des interactions numériques.
<b>Objet de l'activité vocale par défaut</b>	La valeur par défaut affichée par Avaya Workspaces pour CRM dans le champ <b>Objet</b> des interactions vocales.
<b>Activer l'activité sur les interactions incomplètes (O/N)</b>	L'option permettant d'activer Avaya Workspaces pour CRM la création de journaux pour les interactions incomplètes. Les valeurs sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM crée des journaux pour les interactions incomplètes.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM ne crée pas de journaux pour les interactions incomplètes.</li> </ul>
<b>Du nom de l'API du champ</b>	L'option permettant de définir le nom API du champ <b>Activité personnalisée</b> qui enregistre l'expéditeur d'interaction numérique (DNIS). Par exemple, vous pouvez taper <code>new_from</code> .
<b>Taille de l'historique des interactions</b>	Le nombre d'interactions que Avaya Workspaces pour CRM enregistre dans le widget <b>Historique</b> . Vous pouvez entrer un nombre de 0 à 20.
<b>Champ de journal des interactions personnalisées 1-3</b>	L'option de définir des champs de journal d'interaction personnalisés où les agents enregistrent des détails supplémentaires sur les interactions vocales. Vous pouvez configurer ces champs pour répondre à vos besoins commerciaux uniques. Vous pouvez ajouter plusieurs champs séparés par un point-virgule.  Par exemple, vous pouvez ajouter un champ pour sauvegarder les préférences spécifiques des clients pendant les interactions de vente. Le nom du champ doit être identique à la colonne Dynamics 365 créée dans la table des journaux d'interactions. Par exemple, « <code>new_mycustomdepartment</code> ».  CIF 1.0 ne prend en charge que les champs de type texte, tandis que CIF 2.0 prend en charge à la fois les champs de type texte et les listes déroulantes.
<b>Champ de journal des transactions personnalisées 1-3</b>	L'option de définir des champs de journal de transactions personnalisés où les agents enregistrent des détails supplémentaires sur les interactions numériques. Vous pouvez configurer ces champs pour répondre à vos besoins commerciaux uniques. Vous pouvez ajouter plusieurs champs séparés par un point-virgule.  Par exemple, vous pouvez ajouter un champ pour sauvegarder les préférences spécifiques des clients pendant les interactions de vente. Le nom du champ doit correspondre à la colonne Dynamics 365 créée dans la table des journaux d'interactions. Par exemple, « <code>new_mycustomdepartment</code> ».  CIF 1.0 ne prend en charge que les champs de type texte, tandis que CIF 2.0 prend en charge à la fois les champs de type texte et les listes déroulantes.

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Données de journal (1 à 2)</b>	<p>L'option permettant d'activer le nom de l'API de journalisation des données pour enregistrer les valeurs des attributs et des paramètres d'engagement. Vous pouvez ajouter plusieurs champs de données de journal, séparés par un point-virgule. Le format requis pour un attribut est : <code>CRMCustomActivityField=AttributeKey</code>. Le format requis pour un paramètre d'engagement est : <code>CRMCustomActivityField=EngagementParameterKey</code>. Par exemple, dans le <b>Consignation des journaux 1</b> champ, saisissez <code>new_language=Language</code> pour attribuer la langue que le client sélectionne lors d'une interaction à un attribut.</p>
<b>Étiquettes d'en-tête Voix/Courriel/Chat/Messagerie</b>	<p>L'option permettant d'afficher des informations supplémentaires sur l'en-tête d'une carte d'interaction entrante dans les états d'Alerte, Actif et ACW. Vous pouvez utiliser les paramètres d'engagement, les attributs et les éléments intrinsèques pour afficher des informations supplémentaires. Vous pouvez configurer séparément les canaux vocaux et numériques.</p> <p>Vous choisissez un type de canal pour afficher des informations supplémentaires et saisissez une chaîne dans le champ respectif aux formats suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• attr : <code>LabelToDisplay=AttributeKey</code></li> <li>• paramètre : <code>LabelToDisplay=EngagementParameterKey</code></li> <li>• intrinsèques : <code>LabelToDisplay=TOPIC_NAME</code></li> </ul> <p>Par exemple, dans le <b>Étiquettes d'en-tête vocal</b> champ, saisissez <code>param:LabelToDisplay=customerType</code> pour afficher la valeur de la clé <code>customerType</code> reçue des paramètres d'engagement dans l'en-tête d'une carte d'interaction vocale entrante.</p> <p>Dans le <b>Étiquettes d'en-tête vocal</b> champ, saisissez <code>attr :LabelToDisplay=Language</code> pour afficher la valeur de la clé <code>Language</code> reçue des attributs sur l'en-tête d'une carte d'interaction vocale entrante.</p> <p>Dans le <b>Étiquettes d'en-tête vocal</b> champ, saisissez <code>intrinsèques :LabelToDisplay=TOPIC_NAME</code> pour afficher la valeur de la clé <code>TOPIC_NAME</code> reçue des intrinsèques dans l'en-tête d'une carte d'interaction vocale entrante.</p>
<b>Nom API du champ de la file d'attente</b>	<p>L'option permettant de définir le nom API du champ File d'attente qui enregistre le nom de la file d'attente. Si le champ est vide, Avaya Workspaces pour CRM ignore le champ et n'enregistre aucune donnée.</p> <p>Par exemple, vous pouvez taper <code>new_queue</code> .</p>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Afficher les détails de l'activité ? (O/N/S/A)</b>	<p>L'option pour activer Avaya Workspaces pour CRM afin d'afficher la <b>Détails de l'activité</b> section aux agents.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les agents peuvent voir la <b>Détails de l'activité</b> section sur les cartes d'interaction. Lorsqu'un agent reçoit une carte d'interaction, Avaya Workspaces pour CRM affiche la <b>Détails de l'activité</b> section en mode réduit. L'agent peut cliquer sur la <b>Détails de l'activité</b> section pour l'agrandir.</li> <li>• S (Afficher les champs au départ) : les agents peuvent afficher la <b>Détails de l'activité</b> section des cartes d'interaction. Lorsqu'un agent reçoit une carte d'interaction, Avaya Workspaces pour CRM affiche la <b>Détails de l'activité</b> section en mode étendu. L'agent peut cliquer sur la <b>Détails de l'activité</b> section pour la replier.</li> <li>• A (Toujours ouvert) : les agents peuvent voir la <b>Détails de l'activité</b> section sur les cartes d'interaction. Lorsqu'un agent reçoit une carte d'interaction, Avaya Workspaces pour CRM affiche la section <b>Détails de l'activité</b> en mode développé. L'agent ne peut pas réduire la <b>Détails de l'activité</b> section.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM crée des journaux, mais les agents ne peuvent pas les consulter ou les modifier.</li> </ul>
<b>Afficher les commentaires ? (O/N)</b>	<p>L'option permettant d'activer Avaya Workspaces pour CRM pour afficher le <b>Commentaires</b> champ sur les cartes d'interaction dans la <b>Détails de l'activité</b> section.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Avaya Workspaces pour CRM affiche le <b>Commentaires</b> champ.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas le <b>Commentaires</b> champ.</li> </ul>
<b>Afficher le nom (O/N)</b>	<p>Option permettant d'activer Avaya Workspaces pour CRM pour afficher le <b>Nom</b> champ sur les cartes d'interaction dans la <b>Détails de l'activité</b> section.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Avaya Workspaces pour CRM affiche le <b>Nom</b> champ.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas le <b>Nom</b> champ.</li> </ul>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Afficher les éléments associés à</b>	<p>L'option permettant d'activer Avaya Workspaces pour CRM pour afficher le <b>Lié à</b> champ sur les cartes d'interaction dans la <b>Détails de l'activité</b> section.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM affiche le <b>Lié à</b> champ sur les cartes d'interaction dans la <b>Détails de l'activité</b> section.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas le <b>Lié à</b> champ sur les cartes d'interaction dans la <b>Détails de l'activité</b> section.</li> </ul>
<b>Nom API du champ Heure de début</b>	<p>L'option permettant de définir le nom API du champ <b>Heure de début</b> qui enregistre l'heure de début des interactions.</p> <p>Par exemple, vous pouvez taper <code>new_Call_Start</code> .</p>
<b>Au nom de l'API du champ</b>	<p>L'option permettant de définir le nom API du champ <b>Personnalisé de l'activité</b> qui enregistre le destinataire de l'interaction numérique.</p> <p>Par exemple, vous pouvez taper <code>new_to</code> .</p>
<b>Journal des activités activé (O/N/A/E)</b>	<p>L'option permettant d'activer Avaya Workspaces pour CRM la création de journaux d'appels.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM crée des journaux pour tous les appels.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM ne crée pas de fichiers journaux pour les appels.</li> <li>• A (ACD) : Avaya Workspaces pour CRM crée des journaux uniquement pour les appels ACD.</li> <li>• E (Externe) : Avaya Workspaces pour CRM crée des journaux uniquement pour les appels externes entrants et sortants.</li> </ul>

### Liens connexes

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 63




## Description des champs des options du téléphone logiciel

Nom	Description
<b>Langue par défaut</b>	<p>La langue de l'interface utilisateur Dynamics 365.</p> <p>Les utilisateurs de Dynamics 365 peuvent sélectionner une langue d'interface utilisateur différente de la langue par défaut. Si Avaya Workspaces pour CRM ne prend pas en charge la langue de l'interface utilisateur que l'agent sélectionne pour le CRM, il utilise la langue que les administrateurs Dynamics 365 configurent comme langue par défaut. Si Avaya Workspaces pour CRM ne prend pas en charge la langue par défaut configurée par les administrateurs, elle utilise l'anglais.</p>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Démarrage automatique du travail activé ? (O/N)</b>	<p>L'option pour configurer l'étape Avaya Workspaces pour CRM lorsque les agents se connectent.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM initie automatiquement le démarrage du travail après la connexion de l'agent.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM ne lance pas automatiquement le démarrage du travail après que l'agent se soit connecté.</li> </ul> <p>Si vous réglez <b>Démarrage automatique du travail activé ?</b> à N, vous pouvez configurer davantage les options <b>Boutons de démarrage (SW/R/NR/US)</b> et <b>État de démarrage du travail (R/NR)</b>.</p>
<b>Boutons de démarrage (SW/R/NR/US)</b>	<p>Option permettant de configurer le comportement du <b>Commencer le travail</b> bouton.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SW (Commencer le travail) : Avaya Workspaces pour CRM affiche le <b>Commencer le travail</b> bouton.</li> <li>• R (Prêt) : Avaya Workspaces pour CRM affiche le <b>Prêt</b> bouton.</li> <li>• NR (Pas prêt) : Avaya Workspaces pour CRM affiche le <b>Non prêt</b> bouton.</li> <li>• É.-U. (sélection de l'utilisateur) : Avaya Workspaces pour CRM affiche les <b>Prêt</b> et <b>Non prêt</b> boutons.</li> </ul>
<b>État de démarrage du travail (R/NR)</b>	<p>L'option permettant de mettre les agents à l'état Prêt ou Pas prêt après le début du travail.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• R (Prêt) : l'état de l'agent passe à Prêt après que le travail a été démarré.</li> <li>• NR (Pas prêt) : l'état de l'agent passe à Pas prêt après le début du travail.</li> </ul> <p>Vous pouvez configurer <b>État de démarrage du travail (R/NR)</b> si le serveur prend en charge l'option Démarrer le travail avec la sélection de l'état de l'agent. Si le serveur prend en charge la fonction Démarrer le travail avec la sélection de l'état de l'agent, l'état de l'agent change automatiquement après le démarrage du travail.</p>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Déconnexion automatique activée ? (O/N)</b>	<p>L'option permettant d'exécuter automatiquement l'étape Terminer le travail lorsque les agents se déconnectent de Avaya Workspaces pour CRM.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les préposés ne cliquent pas <b>Terminer le travail</b> avant de se déconnecter.</li> <li>• N : Les préposés doivent cliquer <b>Terminer le travail</b> avant de se déconnecter.</li> </ul>
<b>Rapports activés ? (O/N)</b>	<p>Option permettant d'afficher le <b>Afficher les rapports de CRM</b> bouton lorsque l'agent clique sur .</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le <b>Afficher les rapports de CRM</b> bouton apparaîtra lorsque l'agent cliquera sur .</li> <li>• N : Le <b>Afficher les rapports de CRM</b> bouton n'apparaîtra pas lorsque l'agent cliquera sur .</li> </ul>
<b>La fonction Cliquer pour composer est-elle activée? (O/N)</b>	<p>L'option d'activer la fonction Cliquer pour composer.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les agents peuvent utiliser la fonction Cliquer pour composer.</li> <li>• N : Les agents ne peuvent pas utiliser la fonction Cliquer pour composer. Si vous désactivez la fonction cliquer pour composer, Dynamics 365 désactive automatiquement la fonction cliquer pour consulter.</li> </ul>
<b>Cliquer pour consulter activé ? (O/N/T/C)</b>	<p>L'option d'activer la fonction clic pour consulter. Grâce à la fonction de consultation par clic, l'agent qui gère un appel actif peut cliquer sur un numéro et initier un appel consultatif ou transférer l'appel actif.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les agents peuvent utiliser la fonction de consultation par clic.</li> <li>• N : Les agents ne peuvent pas utiliser la fonction de consultation par clic.</li> <li>• T (Transfert) : les agents peuvent utiliser la fonction de consultation par clic. Lorsqu'un agent clique sur un numéro pendant un appel actif, Avaya Workspaces pour CRM effectue un transfert à l'aveugle.</li> <li>• C (consultation) : Les agents peuvent utiliser la fonction cliquer pour consulter afin d'initier un appel consultatif.</li> </ul>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<p><b>Activer la sélection manuelle Non disponible (O/N)</b></p>	<p>L'option permettant aux agents de passer de l'état de l'agent à Pas libre.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les préposés peuvent passer l'état de l'agent à Pas libre.</li> <li>• N : Les préposés ne peuvent pas passer l'état de l'agent à Pas libre. Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas cette option dans la liste des états de l'agent. L'état de l'agent passe à Pas libre si le serveur l'amorce; par exemple, si un agent ne répond pas à une interaction routée.</li> </ul>
<p><b>Activer la sélection manuelle du travail après contact (O/N)</b></p>	<p>L'option permettant aux agents de passer de l'état de l'agent à Travail après contact.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les agents peuvent passer de l'état de l'agent à Travail après contact.</li> <li>• N : Les préposés ne peuvent pas basculer l'état de l'agent sur Travail après contact. Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas cette option dans la liste des états de l'agent. L'état de l'agent passe à Travail après contact si le serveur l'amorce; par exemple, si un agent met fin à une interaction routée.</li> </ul>
<p><b>Activer le transfert ? (Y/C/N)</b></p>	<p>L'option d'activer la fonction de transfert d'appel.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les agents peuvent initier des transferts en aveugle et consultés à d'autres agents ou à une file d'attente.</li> <li>• C (consulter) : Les agents peuvent initier des transferts consultés à d'autres agents ou à une file d'attente. Ils ne peuvent pas initier de transferts à l'aveugle.</li> <li>• N : Les agents ne peuvent pas initier de transferts.</li> </ul> <p>Si vous réglez à N à la fois le <b>Activer le transfert</b> et le <b>Activer la conférence</b> , les agents ne peuvent pas initier un appel de consultation.</p>
<p><b>Activer la conférence? (Y/C/N)</b></p>	<p>L'option d'activer la fonction de conférence.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les agents peuvent initier des appels consultés en tant que conférences.</li> <li>• C (consult) : les agents peuvent initier des appels consultés sous forme de conférences.</li> <li>• N : Les agents ne peuvent pas lancer de conférences.</li> </ul> <p>Si vous réglez à N à la fois le <b>Activer le transfert</b> et le <b>Activer la conférence</b> , les agents ne peuvent pas initier un appel de consultation.</p>




*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Bouton de transfert activé ? (O/N/C)</b>	<p>L'option pour activer la fonction de transfert d'appel.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les préposés peuvent initier des transferts en aveugle et consultés à d'autres préposés ou à une file d'attente.</li> <li>• C (consult) : les agents peuvent initier des transferts consultés à d'autres agents ou à une file d'attente. Ils ne peuvent pas initier de transferts en aveugle.</li> <li>• N : Les préposés ne peuvent pas initier de transferts.</li> </ul> <p>Si vous réglez à la fois le <b>Activer le transfert</b> et <b>Activer la conférence</b> le sur N, les préposés ne peuvent pas initier un appel de consultation.</p>
<b>Activer ou désactiver les canaux (O/N/P)</b>	<p>L'option permettant aux agents d'afficher la liste des voies à l'aide du bouton de basculement ( &gt; ). Si vous activez cette fonction, les préposés peuvent cliquer sur le bouton bascule au bas du téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel pour afficher la liste des canaux et leur état de disponibilité.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Avaya Workspaces pour CRM affiche le bouton de basculement et les agents peuvent cliquer dessus pour développer la liste des canaux. Si l'une des voies devient indisponible, le bouton de basculement est affiché en jaune et l'icône de voie dans la liste des voies est également affichée en jaune. L'état de l'agent pour les voies non disponibles passe à Pas libre.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas la touche de basculement. La liste des voies s'affiche par défaut dans l'affichage développé.</li> <li>• P (Présent) : Avaya Workspaces pour CRM affiche le bouton de basculement et les agents peuvent cliquer dessus pour développer la liste des canaux. Si l'une des voies devient indisponible, Avaya Workspaces pour CRM développe automatiquement la liste des voies et l'icône de voie s'affiche en jaune. L'état de l'agent pour les voies non disponibles passe à Pas libre.</li> </ul>
<b>Bouton Conférence activé? (O/N/C)</b>	<p>L'option pour activer la fonction de conférence.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les préposés peuvent initier des appels consultés en tant que conférences.</li> <li>• C (consulter) : les agents peuvent initier des appels consultés en tant que conférences.</li> <li>• N : Les préposés ne peuvent pas lancer de conférences.</li> </ul> <p>Si vous réglez à la fois le <b>Activer le transfert</b> et <b>Activer la conférence</b> le sur N, les préposés ne peuvent pas initier un appel de consultation.</p>


*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Délai d'attente de la réponse du serveur (secondes)</b>	<p>Option permettant de définir une valeur de temporisation pour les processus qui nécessitent une réponse du serveur Dynamics 365, par exemple, lorsque vous activez un agent.</p> <p>Lorsque le processus qui nécessite une réponse du Dynamics 365 serveur dure plus longtemps que la valeur entrée, Avaya Workspaces pour CRM affiche le bouton <b>Réinitialiser la session</b>. Lorsqu'un agent clique sur le <b>Réinitialiser la session</b> bouton, le serveur reçoit une demande de déconnexion. Vous pouvez entrer 0 pour désactiver cette fonctionnalité.</p>
<b>Accepter automatiquement l'interaction ? (O/N/A)</b>	<p>L'option pour accepter automatiquement les interactions entrantes.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : accepte Avaya Workspaces pour CRM automatiquement toutes les interactions entrantes.</li> <li>• A (ACD) : accepte Avaya Workspaces pour CRM automatiquement les interactions acheminées (ACD, VDN).</li> <li>• N : nAvaya Workspaces pour CRM'accepte pas automatiquement les interactions entrantes.</li> </ul>
<b>Niveau de sécurité des journaux (N/M/H/D)</b>	<p>Le niveau de sécurité des Avaya Workspaces pour CRM journaux. Le niveau de sécurité détermine si les journaux créés contiennent des champs qui correspondent à des renseignements personnels identifiables, tels que le nom du client, le courriel ou le numéro de téléphone.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N (aucun) : Les journaux créés contiennent des champs qui correspondent à des renseignements personnels identifiables.</li> <li>• M (Moyen) : Les journaux créés contiennent des champs qui correspondent à des renseignements personnels identifiables. Avaya Workspaces pour CRM remplace les valeurs de ces champs par le message suivant : <code>adfconnect-value-exists</code> .</li> <li>• H (haut) : Les journaux créés ne contiennent pas de champs qui correspondent à des renseignements personnels identifiables.</li> <li>• D (Désactivé) : Avaya Workspaces pour CRM ne crée pas de journaux pour les interactions.</li> </ul>
<b>Durée de conservation des journaux (minutes)</b>	<p>Durée pendant laquelle Avaya Workspaces pour CRM les journaux sont stockés dans le stockage de session. Entrez une valeur en minutes.</p>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<p><b>Activer le transfert des interactions entrantes (O/I/N)</b></p>	<p>L'option permettant aux agents de mettre fin aux interactions entrantes.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les agents peuvent mettre fin aux interactions entrantes.</li> <li>• I (interne) : les agents ne peuvent mettre fin qu'aux interactions internes. Les agents ne peuvent pas mettre fin aux interactions acheminées.</li> <li>• N : Les agents ne peuvent pas mettre fin aux interactions entrantes.</li> </ul>
<p><b>Activer l'interaction sortante manuelle (O/N)</b></p>	<p>L'option permettant aux agents d'initier des interactions manuelles. Les agents peuvent initier des interactions à l'aide du clavier, du <b>Recomposer</b> bouton, de la liste d'historique ou de la zone de recherche.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les agents peuvent lancer des interactions manuelles.</li> <li>• N : Les préposés ne peuvent pas initier des interactions manuelles.</li> </ul> <p> <b>Remarque :</b> Ce paramètre n'affecte pas les fonctions Cliquer pour composer et Cliquer pour consulter.</p>
<p><b>Touche de parcours client activée (O/N)</b></p>	<p>L'option permettant aux agents d'afficher le parcours client.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les agents peuvent afficher le parcours client en cliquant sur .</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas .</li> </ul>
<p><b>Activer les notifications ? (Y/L/T/N)</b></p>	<p>L'option pour activer Avaya Workspaces pour CRM l'affichage des notifications aux agents.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les agents peuvent afficher la liste des avis et les avis toast (fenêtre contextuelle).</li> <li>• L (Liste) : les agents ne peuvent afficher que la liste des avis.</li> <li>• T (Toast) : Les agents ne peuvent afficher que les notifications contextuelles.</li> <li>• N : Les agents ne peuvent pas afficher les notifications.</li> </ul>

Suite du tableau...

Nom	Description
<b>Définir l'état de l'agent à Non disponible sur RONA?</b>	<p>L'option permettant de changer automatiquement l'état de l'agent à Pas libre lorsque le réacheminement sur non-réponse (RONA) se produit.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : L'état de l'agent passe à Pas libre lorsque RONA se produit. Vous pouvez activer Avaya Workspaces pour CRM l'utilisation d'un code de motif lors du passage de l'état de l'agent à Pas libre. Pour indiquer un code de motif, tapez Y = numéro , où le numéro est un numéro de code de motif. Par exemple, vous pouvez saisir O = 1.</li> <li>• N : L'état de l'agent ne passe pas à Pas libre lorsque RONA se produit.</li> </ul>
<b>Numéro de la messagerie vocale</b>	<p>Le numéro de téléphone utilisé Avaya Workspaces pour CRM pour accéder aux messages vocaux.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si vous laissez ce champ vide, Avaya Workspaces pour CRM désactive la fonction de messagerie vocale.</li> <li>• Si vous tapez un numéro, Avaya Workspaces pour CRM utilise ce numéro pour activer la fonction de messagerie vocale. Les préposés peuvent appeler le numéro configuré pour écouter les messages laissés par les clients.</li> </ul>
<b>Activer l'historique avancé des clients?</b>	<p>L'option permettant aux agents d'afficher l'historique client avancé. La disposition avancée de l'historique du client est similaire à la disposition de Avaya Workspaces clavardage standard avec chaque message affiché dans une boîte de message distincte. L'historique client par défaut affiche les messages à l'aide de séparateurs de lignes.</p> <p> <b>Astuce :</b></p> <p>Si les préposés rencontrent des erreurs lors de l'affichage de l'historique client avancé, réglez cette option à N.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les agents peuvent afficher l'historique client avancé.</li> <li>• N : Les agents ne peuvent pas afficher l'historique client avancé.</li> </ul>
<b>Temps de rebond (secondes)</b>	<p>L'option permettant d'indiquer un intervalle de temps en secondes pour la désactivation des touches du téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel après qu'un agent a cliqué sur une touche. Par exemple, si vous entrez une valeur de 5, les agents ne peuvent pas cliquer sur les boutons du téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel pendant cinq secondes après avoir cliqué <b>Alerte</b> pour accepter une interaction numérique. Si l'agent termine l'action avec succès, Avaya Workspaces pour CRM ne désactive pas les boutons.</p>

## Liens connexes

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 63

## Description des champs Codes de motif activés

Nom	Description
<b>Raison de non disponibilité activée? (O/N/Z)</b>	L'option permettant aux agents d'utiliser les codes de motif Pas libre. Les valeurs sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les préposés peuvent cliquer sur le code de motif Pas libre requis <b>Non prêt</b> et le sélectionner.</li> <li>• N : Les préposés peuvent cliquer <b>Non prêt</b> pour passer à l'état Pas libre, mais ils ne peuvent pas sélectionner les codes de motif Pas libre.</li> <li>• Z (zéro) : Lorsque les agents cliquent sur <b>Non prêt</b>, affiche Avaya Workspaces pour CRM uniquement le code de motif Pas libre de zéro.</li> </ul>
<b>Codes de disposition activés ? (O/N)</b>	L'option permettant aux agents d'utiliser les codes de disposition. Les valeurs sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les agents peuvent cliquer <b>Plus</b> sur la carte d'interaction et sélectionner le code de disposition approprié.</li> <li>• N : Les préposés ne peuvent pas sélectionner les codes de disposition.</li> </ul>

### Liens connexes

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 63

## Description des champs Options d'étiquette

Nom	Description
<b>Connecté</b> <b>Prêt</b> <b>Non prêt</b> <b>Prêt à partir</b> <b>Ne pas prêt</b> <b>Travail après le contact</b> <b>Travail après contact (étendu)</b> <b>En attente Non prêt</b> <b>Travail en attente après contact</b> <b>Codes de disposition</b> <b>Annuler</b> <b>Activer</b> <b>Activer l'agent</b> <b>Commencer le travail</b> <b>Pour commencer à travailler</b> <b>Commencer le travail en attente</b> <b>Terminer le travail</b> <b>Terminer le travail en attente</b> <b>Déconnexion</b> <b>Forcer la déconnexion</b> <b>Hors ligne</b> <b>Afficher les agents hors ligne</b> <b>Masquer les agents hors ligne</b>	<p>Vous pouvez modifier le nom d'une étiquette utilisée dans Avaya Workspaces pour CRM si votre centre d'appels utilise une autre étiquette. Par exemple, si votre centre d'appels utilise l'étiquette d'état de l'agent disponible au lieu de l'étiquette d'état de l'agent prêt, vous pouvez saisir <i>Disponible</i> dans le <b>Prêt</b> champ. Avaya Workspaces pour CRM affiche l'étiquette d'état de l'agent disponible au lieu de l'étiquette d'état de l'agent libre lorsqu'un agent sélectionne cet état d'agent.</p>

### Liens connexes

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 63

## Description des champs Paramètres de l'API d'emplacement

Nom	Description
Clé API Google Maps	Chaîne alphanumérique unique que vous pouvez générer à partir de la plateforme Google Maps. Pour plus de renseignements, consultez la section <a href="https://developers.google.com/maps/documentation/javascript/get-api-key">https://developers.google.com/maps/documentation/javascript/get-api-key</a> .

### Liens connexes

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 63

## Description des champs de l'option de fenêtre éclair

Avaya Workspaces utilise l'élément Trame en ligne pour la page affichée par l'application de fenêtre contextuelle. Lorsque Avaya Workspaces utilise la syntaxe `<iframe>` pour afficher le site Web, les témoins du contenu intégré sont considérés comme des témoins tiers.

Nom	Description
<b>Voulez-vous entrer l'ANI ? (O/N)</b>	L'option permettant d'activer les fenêtres contextuelles pour l'ANI avec le numéro de téléphone de l'appelant.  Les valeurs sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM affiche des pop-ups pour ANI.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas de pop-ups pour l'ANI.</li> </ul>
<b>POP sur le DNIS? (O/N)</b>	L'option permettant d'activer les fenêtres contextuelles pour le DNIS avec le numéro appelé.  Les valeurs sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM affiche des pop-ups pour DNIS.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas de pop-ups pour DNIS.</li> </ul>
<b>Fenêtre contextuelle lors de la consultation ou de la conférence/transfert terminé (C/N)</b>	L'option permettant d'activer Avaya Workspaces pour CRM pour afficher les fenêtres contextuelles aux participants de la conférence et du transfert. Les destinataires de la conférence et du transfert peuvent afficher des fenêtres contextuelles lorsqu'ils reçoivent des appels consultatifs ou lorsque Avaya Workspaces pour CRM termine une conférence ou un transfert.  Les valeurs sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• C (Terminé) : Avaya Workspaces pour CRM affiche des fenêtres contextuelles aux destinataires de la conférence et du transfert lorsqu'un transfert ou une conférence est terminée. Il s'agit de l'option par défaut</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas de fenêtres contextuelles pour transférer, conférer et consulter les destinataires d'appels.</li> </ul>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<p><b>Recherche d'ANI internationale? (O/N)</b></p>	<p>L'option permettant d'activer Avaya Workspaces pour CRM pour effectuer une recherche ANI en utilisant le format E.164.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM recherche les numéros ANI en utilisant le format E.164.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM ne recherche pas les numéros ANI en utilisant le format E.164.</li> </ul>
<p><b>Supprimer l'affichage contextuel (O/N)</b></p>	<p>L'option de désactiver les affichages à l'écran pour les interactions.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas de pop-ups pour les interactions.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM affiche des pop-ups pour les interactions.</li> </ul> <p>Vous devez régler la valeur à Y pour supprimer la fenêtre contextuelle sur Dynamics 365 et vous assurer que la recherche est effectuée en arrière-plan sans la fenêtre contextuelle.</p>
<p><b>Attendez le média avant d'effectuer le screenpop (O/N)</b></p>	<p>L'option permettant d'afficher les détails du client dans le pop-up.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N : Lorsqu'un agent reçoit une interaction, le pop-up n'affiche pas les détails du client. Avaya Workspaces pour CRM recherche les informations associées à ce client dans Dynamics 365 en utilisant le courriel du client.</li> <li>• Lorsqu'un agent reçoit une interaction, le pop-up affiche les détails du client. Avaya Workspaces pour CRM recherche les informations associées à ce client dans Dynamics 365 en utilisant les données client recueillies par le formulaire d'initiation de clavardage. Les informations recueillies par le formulaire d'initiation de discussion peuvent inclure le nom et le numéro de téléphone du client.</li> </ul>
<p><b>Paramètre personnalisé (1-10)</b></p>	<p>L'option de réaliser une ou plusieurs des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afficher les informations sur le client dans la <b>Détails de l'interaction</b> section.</li> <li>• Afficher un pop-up</li> <li>• Remplacez les valeurs par défaut d'ANI et de DNIS par les nouvelles valeurs.</li> <li>• Lancer une recherche à travers plusieurs valeurs enregistrées sur la page de contact du client dans le CRM pour afficher une fenêtre contextuelle sur l'objet correspondant.</li> </ul>

**Liens connexes**

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 63

[Cas d'utilisation des paramètres personnalisés](#) à la page 158

---

# Configuration d'un fournisseur de canaux dans l'application Power de Channel Integration Framework

## À propos de cette tâche

Configurez un fournisseur de canaux à l'aide de l'application Channel Integration Framework Power pour récupérer le téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel Avaya Experience Platform™ Public Cloud et permettre à vos agents de l'utiliser dans Dynamics 365.

## Préambules

- Assurez-vous que vous avez configuré votre centre de contact dans une application Power App.
- Assurez-vous d'avoir installé l'application Power de Channel Integration Framework.

## Procédure

1. Sur la **Applications Power** page , sélectionnez l'application **Cadre d'intégration des canaux** Power App.
2. En haut de la page, cliquez sur **Nouveau**.  
Dynamics 365 affiche la **Nouveau fournisseur de canaux** page .
3. Remplissez les champs pertinents.
4. Pour définir les utilisateurs qui Dynamics 365 peuvent accéder au téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Dans la **Sélectionner les applications d'interface unifiée pour le canal** section , sélectionnez une ou plusieurs applications Power. Tous les utilisateurs des applications Power App sélectionnées ont accès au téléphone logiciel.
  - Dans la **Sélectionnez les rôles pour le canal** section , sélectionnez un ou plusieurs rôles d'utilisateur. Tous les utilisateurs associés aux rôles d'utilisateur sélectionnés ont accès au téléphone logiciel.
5. En haut de la page, cliquez sur **Enregistrer et fermer**.

## Liens connexes

[Intégration Avaya Workspaces pour CRM avec Dynamics 365](#) à la page 57

[Description des champs Nouveau fournisseur de canaux](#) à la page 84

[Création d'une URL pour le URL du canal champ](#) à la page 84

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 63

[Configuration du fournisseur de canaux dans Dynamics 365](#)

## Description des champs Nouveau fournisseur de canaux

Nom	Description
<b>Nom</b>	Le nom de votre fournisseur de Avaya Experience Platform™ Public Cloud canaux.
<b>Étiquette</b>	Le titre qui s'Dynamics 365affiche sur le widget de téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel.
<b>URL du canal</b>	L'URL du fournisseur de Avaya Workspaces pour CRM canaux. Pour entrer cette URL, vous devez la créer. Pour plus de renseignements, consultez la section <a href="#">Création d'une URL pour le URL du canal champ</a> à la page 84.
<b>Activer la communication sortante</b>	L'option permettant à vos agents d'initier des appels sortants.
<b>Ordre des canaux</b>	L'ordre des fournisseurs de canaux. Si vous avez plusieurs fournisseurs de voies et que vous attribuez un utilisateur à tous ces fournisseurs, Dynamics 365 applique à cet utilisateur la configuration du fournisseur de voies avec l'ordre le plus élevé. Le fournisseur de voies ayant la valeur la plus basse dans le <b>Ordre des canaux</b> champ a l'ordre le plus élevé.
<b>Versión de l'API</b>	La version des API du cadre d'intégration des canaux. Réglez cette valeur à 1.

### Liens connexes

[Configuration d'un fournisseur de canaux dans l'application Power de Channel Integration Framework](#) à la page 83

## Création d'une URL pour le URL du canal champ

### À propos de cette tâche

Créez une URL pour l'entrer dans le **URL du canal** champ lors de la configuration d'un fournisseur de canaux dans l'application Power de Channel Integration Framework. Dynamics 365 utilise cette URL pour la récupérer Avaya Workspaces pour CRM à partir de Avaya Experience Platform™ Public Cloud.

### Préambules

Obtenez les URL suivantes de Avaya :


- L'URL Avaya Workspaces
- L'URL du serveur Avaya Experience Platform™ Public Cloud

### Procédure

1. Dans **URL du canal**, entrez votre Avaya Workspaces URL.

Par exemple, `https://example.workspaces.avayacloud.com`

2. Ajouter `/sfdc-workspaces/?tenantId=` à l'URL saisie.

3. Ajoutez l'ID de compte à l'URL saisie.
4. **(Facultatif)** Pour copier votre ID de compte, suivez les étapes suivantes :
  - a. Connectez-vous à Administration du centre d'applications.
  - b. Dans l'arborescence de navigation, cliquez sur **Compte**.
  - c. Sur la **Compte** page, localisez votre compte et cliquez sur l'  à côté de celle-ci.  
L'ID de compte a été ajouté à votre presse-papiers.
5. Ajouter `&tenantUrl=` à l'URL saisie.
6. Ajoutez l'URL du serveur Avaya Experience Platform™ Public Cloud sans le protocole `https://` à l'URL entrée.  
  
Par exemple, si l'URL du serveur Avaya Experience Platform™ Public Cloud est `https://example.avayacloud.com`, vous devez ajouter `example.avayacloud.com` à l'URL saisie.
7. Ajoutez `/auth/realms/` à l'URL saisie.
8. Ajoutez l'ID de compte à l'URL saisie.  
  
Pour ajouter l'ID de compte à votre presse-papiers, répétez l'étape 4.
9. Ajouter `&msdIframeOrigin=` à l'URL entrée.
10. Ajoutez l'URL de votre Dynamics 365 instance à l'URL entrée.
11. Ajouter `&ccdefName=` à l'URL entrée.
12. Ajoutez le nom de la configuration de votre centre d'appels à l'URL entrée.  
  
Le nom de la configuration de votre centre d'appels est le nom que vous entrez dans le **Nom interne** champ lors de la configuration de votre centre d'appels.
13. En haut de la page, cliquez sur **Enregistrer et fermer**.

### Exemple

L'URL entrée doit comprendre les parties suivantes :

```
<Avaya Workspaces URL>/sfdc-workspaces/?tenantId=<ID de  
compte>&tenantUrl=<L'URL du Avaya Experience Platform™ Public Cloud serveur sans  
le https:// protocole>/auth/realms/<ID de compte>&msdIframeOrigin=<L'URL  
de votre instance Dynamics 365>&ccdefName=<Le nom de la configuration de  
votre centre de contact>
```

Dans l'exemple ci-dessus, les parties de l'URL entourées des symboles "<" et ">" sont des valeurs uniques que vous devez entrer manuellement.

### Liens connexes

[Description des champs Nouveau fournisseur de canaux](#) à la page 84

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 63

## SSO pour Dynamics 365

L'authentification unique (SSO) est un schéma d'authentification qui permet aux utilisateurs de se connecter avec un seul ID à plusieurs applications logicielles indépendantes. Grâce à l'authentification unique, les agents peuvent se connecter à en Avaya Workspaces pour CRM utilisant le même nom d'utilisateur et le même mot de passe qu'ils utilisent pour Dynamics 365. Vous devez configurer plusieurs URL dans Dynamics 365 et ajouter des utilisateurs à Dynamics 365 Active Directory pour activer la prise en charge Avaya Workspaces pour CRM de l'authentification unique. De plus, vous devez créer un fichier de métadonnées dans Dynamics 365 et le télécharger dans Avaya Experience Platform™ Public Cloud. Assurez-vous que le nom de domaine que vous utilisez n'est pas bloqué par Avaya Experience Platform™ Public Cloud et assurez-vous qu'il est converti en minuscules pour traitement par Avaya Experience Platform™ Public Cloud.

Pour assurer la confidentialité entre le fournisseur d'identité et Salesforce, SSO utilise le protocole Security Assertion Markup Language (SAML) v2. SAML est une norme ouverte pour l'échange de données d'authentification et d'autorisation entre les parties. Vous devez ajouter la boîte à outils SAML Azure Active Directory à votre Dynamics 365 Active Directory.

### Liens connexes

[Intégration Avaya Workspaces pour CRM avec Dynamics 365](#) à la page 57

[Liste de contrôle pour l'activation de l'authentification unique dans Dynamics 365](#) à la page 86

[Ajout de la boîte à outils SAML Azure Active Directory](#) à la page 88

[Configuration des URL](#) à la page 88

[Conversion des noms de domaine en majuscules en minuscules](#) à la page 89

[Ajout d'utilisateurs et de groupes dans Dynamics 365](#) à la page 89

[Liste d'autorisation du nom de Dynamics 365 domaine](#) à la page 90

[Création d'un fichier de métadonnées dans Dynamics 365](#) à la page 91

[Téléchargement du fichier de métadonnées vers Avaya Experience Platform Public Cloud](#) à la page 91

[Création d'utilisateurs pour Dynamics 365 SSO](#) à la page 92

## Liste de contrôle pour l'activation de l'authentification unique dans Dynamics 365

Utilisez la liste de contrôle suivante pour vous assurer d'effectuer toutes les étapes requises pour configurer avec succès l'Avaya Workspaces pour CRM intégration avec Salesforce :

Non.	Tâche	Description	Remarques	✓
1.	Ajoutez la boîte à outils SAML Azure Active Directory.			

*Suite du tableau...*

Non.	Tâche	Description	Remarques	✓
2.	Ouvrez la boîte à outils SAML Azure Active Directory et configurez plusieurs URL.	Vous devez vous assurer d'utiliser le format approprié pour les URL.	<b>État du relais</b> est facultatif. Avaya recommande de configurer <b>URL de déconnexion</b> pour s'assurer que les utilisateurs bénéficient d'une meilleure expérience de déconnexion.	
3.	Si votre déploiement utilise des noms de domaine en majuscules, vous devez vous assurer que le format est converti en minuscules pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	Il s'agit d'une étape facultative. Si votre nom de domaine utilise déjà des minuscules, vous n'avez pas besoin de cette étape.		
4.	Vous devez ajouter chaque utilisateur SSO à Dynamics 365.	Vous devez également ajouter chaque utilisateur SSO à Avaya Experience Platform™ Public Cloud. Cette procédure est décrite ci-dessous.		
5.	Ajoutez le nom de Dynamics 365 domaine à la liste d'Avaya Experience Platform™ Public Cloud autorisation.	Vous devez vous assurer que les messages provenant de ne Dynamics 365 sont pas bloqués par Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	Vous devez ajouter le Dynamics 365 domaine comme domaine autorisé dans Avaya Experience Platform™ Public Cloud. Cela est nécessaire pour pouvoir créer des utilisateurs.	
6.	Téléchargez un fichier de métadonnées à partir de Dynamics 365.	Ce fichier est appelé <b>XML de métadonnées de fédération</b> .		
7.	Téléchargez le fichier de métadonnées dans Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	Vous devez ajouter le fichier de métadonnées de Dynamics 365 à l'inventaire des Avaya Experience Platform™ Public Cloud éléments.		
8.	Création d'utilisateurs SSO dans Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	Vous devez créer des utilisateurs avec un ID de connexion qui correspond exactement à leur ID de Dynamics 365 connexion.		

### Liens connexes

[SSO pour Dynamics 365](#) à la page 86

## Ajout de la boîte à outils SAML Azure Active Directory

### Procédure

1. Accédez au centre d'administration Dynamics 365 Azure Active Directory.
2. Ajoutez le **Boîte à outils SAML Azure AD**.
3. Effectuez les étapes suivantes.

Pour plus d'informations, consultez la documentation de Microsoft.

### Liens connexes

[SSO pour Dynamics 365](#) à la page 86

## Configuration des URL

### Préambules

Ajoutez le **Boîte à outils SAML Azure AD**.

### Procédure

1. À partir de votre Dynamics 365 tableau de bord, allez à **Applications d' > entreprise** et cliquez sur votre application de serveur SSO.
2. Dans le menu , cliquez sur **Authentification unique**.
3. Dans le **Configuration SAML de base** volet , cliquez sur **Modifier**.
4. Configurez les URL suivantes :

URL	Pourquoi et quand exécuter cette tâche
<b>Identifiant (ID d'entité)</b>	<code>https://&lt;ccass domain&gt;.com/auth/realms/&lt;tenant ID&gt;</code>
<b>URL de réponse</b>	<code>https://&lt;ccass domain&gt;.com/auth/realms/&lt;tenant ID&gt;/broker/&lt;CCaaS Element Inventory Name JavaScript Escaped&gt;/endpoint/descriptor</code>
<b>URL de connexion</b>	<code>https://&lt;ccass domain&gt;.com/auth/realms/&lt;tenant ID&gt;/protocol/openid-connect/auth?client_id=workspaces&amp;redirect_uri=https&lt;string response from login redirection&gt;</code>
<b>URL de déconnexion</b>	<code>https://&lt;Dynamics 265 url&gt;/services/auth/idp/saml2/logout</code>

### Liens connexes

[SSO pour Dynamics 365](#) à la page 86

[Trouver votre URL de connexion](#) à la page 89

## Trouver votre URL de connexion

### Procédure

1. Ouvrir Avaya Workspaces pour CRM dans un nouvel onglet.
2. Attendez la redirection de connexion.
3. Copiez et collez l'URL.

Ceci est votre URL de connexion.

### Liens connexes

[Configuration des URL](#) à la page 88

## Conversion des noms de domaine en majuscules en minuscules

### À propos de cette tâche

Si votre nom de Dynamics 365 domaine est en majuscules, vous devez vous assurer qu'il est converti en minuscules pour traitement par Avaya Experience Platform™ Public Cloud.

### Procédure

1. À partir de votre Dynamics 365 tableau de bord, allez à **Applications d' > entreprise** et cliquez sur votre application de serveur SSO.
2. Dans le menu , cliquez sur **Authentification unique**.
3. Dans le **Attributs et revendications** volet , cliquez sur **Modifier**
4. Assurez-vous que **Identificateur d'utilisateur unique (ID d'utilisateur)** est réglé à `ToLowercase (user.userprincipalname)[nameid-format:persistent]`.

### Liens connexes

[SSO pour Dynamics 365](#) à la page 86

## Ajout d'utilisateurs et de groupes dans Dynamics 365

### Procédure

1. À partir de votre Dynamics 365 tableau de bord, allez à **Applications d' > entreprise** et cliquez sur votre application de serveur SSO.
2. Dans le menu , cliquez sur **Utilisateurs et groupes**.
3. Cliquez sur **Ajouter un utilisateur ou un groupe** pour ajouter les utilisateurs pour lesquels vous voulez autoriser l'accès SSO.

Pour plus d'informations, consultez la documentation de Microsoft.

### Liens connexes

[SSO pour Dynamics 365](#) à la page 86

## Liste d'autorisation du nom de Dynamics 365 domaine

### Préambules

Connectez-vous à Administration du centre d'applications en tant qu'administrateur de compte.

### Procédure

1. Dans l'arborescence de navigation, cliquez sur **Comptes**.
2. Sur la **Compte** page , cliquez sur à ... côté de votre compte, puis cliquez sur **Modifier**.
3. Remplissez les champs.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Liens connexes

[SSO pour Dynamics 365](#) à la page 86

[Description des champs de la page Compte](#) à la page 90

## Description des champs de la page Compte

Champ	Description
<b>Nom</b>	Le nom du compte. Par exemple, vous pouvez saisir .
<b>Domaine(s) de connexion</b>	Les domaines de connexion associés au Dynamics 365 compte que vous souhaitez autoriserlist. Par exemple, vous pouvez saisir xyz . com et appuyer sur Entrée .
<b>Domaine de connexion par défaut</b>	Le domaine par défaut du compte.
<b>Adresse(s) courriel d'urgence</b>	Adresses de courriel pour envoyer une notification concernant les appels d'urgence.
<b>Description</b>	La description du compte.
<b>Profils</b>	Le profil à assigner au compte. Vous pouvez attribuer plusieurs profils à un compte.

### Adresse

Utilisez cette section pour ajouter un emplacement d'urgence pour votre compte. Après avoir ajouté un emplacement d'urgence, vous pouvez l'attribuer aux utilisateurs existants. Administration du centre d'applications attribue automatiquement l'emplacement d'urgence par défaut à tous les nouveaux utilisateurs. Vous pouvez ajouter un maximum de cinq emplacements d'urgence pour un compte et en définir un par défaut.

### Administrateur

Utilisez cette section pour ajouter de nouveaux administrateurs de compte ou attribuer les utilisateurs existants comme administrateurs à votre compte.

### Liens connexes

[Liste d'autorisation du nom de Dynamics 365 domaine](#) à la page 90

## Création d'un fichier de métadonnées dans Dynamics 365

### Procédure

1. À partir de votre Dynamics 365 tableau de bord, allez à **Applications d' > entreprise** et cliquez sur votre application de serveur SSO.
2. Dans le menu , cliquez sur **Authentification unique**.
3. Dans le **Certificat de signature SAML** volet , dans le **XML de métadonnées de fédération** champ , cliquez sur **Télécharger**.

Dynamics 365 télécharge le fichier de métadonnées SSO.

### Liens connexes

[SSO pour Dynamics 365](#) à la page 86

## Téléchargement du fichier de métadonnées vers Avaya Experience Platform™ Public Cloud

### Préambules

Connectez-vous à Administration du centre d'applications en tant qu'administrateur de compte.

### Procédure

1. Dans l'arborescence de navigation, cliquez sur **Inventaire des éléments**.
2. Sur la **Éléments** page , cliquez sur **Nouveau > SAML**.
3. Sur la **Serveur SAML** page , remplissez les champs.
4. Cliquez sur **Sélectionner le fichier XML** et localisez le fichier de métadonnées que vous avez créé dans Dynamics 365.
5. Cliquez sur **Téléverser**.

Administration du centre d'applications télécharge le fichier et affiche une liste d'options.

6. Sélectionnez ce qui suit :
  - **Liaison HTTP-POST pour la demande d'authentification** : contrôle la liaison SAML lors de la demande d'authentification auprès d'un fournisseur d'identité externe (IDP). Si vous le réglez sur **DÉSACTIVÉ**, Keycloak utilise la liaison de réacheminement.
  - **Déconnexion de liaison HTTP-POST** : spécifie le point d'extrémité de déconnexion SAML. Il s'agit d'un champ facultatif. Si votre IDP SAML publie un descripteur d'entité IDP, la valeur de ce champ y est spécifiée.
  - **Réponse de liaison HTTP-POST** : contrôle la liaison SAML en réponse à toute demande SAML envoyée par un IDP externe. Si vous le réglez sur **DÉSACTIVÉ**, Keycloak utilise la liaison de réacheminement.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Liens connexes

[SSO pour Dynamics 365](#) à la page 86

[Description des champs du serveur SAML](#) à la page 92

## Description des champs du serveur SAML

Nom	Description
Nom	Le nom que vous avez entré dans le <b>URL de réponse</b> champ lorsque vous avez configuré les URL pour Dynamics 365. Format : <CCaaS Element Inventory Name>
Nom d'affichage	Le nom qui s'Avaya Workspaces pour CRM affiche sur la <b>Se connecter</b> page.
Sélectionner le fichier XML	Cliquez sur pour sélectionner le fichier de métadonnées que vous avez créé dans Dynamics 365.
Téléverser	Cliquez sur pour télécharger le fichier de métadonnées que vous avez créé dans Dynamics 365 dans Avaya Experience Platform™ Public Cloud.

### Liens connexes

[Téléchargement du fichier de métadonnées vers Avaya Experience Platform Public Cloud](#) à la page 91

## Création d'utilisateurs pour Dynamics 365 SSO

### À propos de cette tâche

Vous pouvez créer un agent de test et lui attribuer des files d'attente et des attributs. L'agent hérite des attributs du profil que vous attribuez.

### Préambules

- Connectez-vous à Administration du centre d'applications en tant qu'administrateur de compte.
- Créez un profil associé à votre compte.

### Procédure

1. Dans l'arbre de navigation, cliquez sur **Gestion des utilisateurs > Utilisateurs**.
2. Sur la page **Utilisateurs**, cliquez sur **Créer un utilisateur**.
3. Sur la **Utilisateurs** page , remplissez les champs.
4. Développez la **Appartenance** section et remplissez les champs.
5. Dans la **Fonctions de l'utilisateur** section , remplissez les champs.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Liens connexes

[SSO pour Dynamics 365](#) à la page 86

[Description des champs de la page Nouvel utilisateur](#) à la page 93

## Description des champs de la page **Nouvel utilisateur**

### Identité

Champs	Description
<b>Compte</b>	Sélectionnez le compte ou la hiérarchie de compte pour créer un utilisateur.  Par défaut, la page affiche la hiérarchie de compte sélectionnée sur la <b>Utilisateurs</b> page. Vous pouvez modifier le compte ou la hiérarchie du compte à partir de ce champ.
<b>Prénom</b>	Entrez le prénom de l'utilisateur.  Vous pouvez personnaliser ce champ pour modifier le prénom de l'utilisateur.
<b>Nom de famille</b>	Entrez le nom de famille de l'utilisateur.
<b>Nom d'affichage</b>	Entrez le nom d'affichage de l'utilisateur.
<b>Adresse de courriel</b>	Entrez l'adresse de courriel de l'utilisateur.
<b>Identifiant de connexion</b>	Entrez l'ID de connexion de l'utilisateur. Ce champ comprend deux parties. L'ID de connexion et le domaine. Le nom de domaine provient du compte.  L'ID de connexion pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud doit correspondre à l'ID de connexion pour Dynamics 365.
<b>Mot de passe</b>	Laissez ce champ vide.
<b>Confirmation du mot de passe</b>	Laissez ce champ vide.
<b>Profil</b>	Sélectionnez un profil pour l'utilisateur.  Vous devez sélectionner un profil pour activer la section Fonctions. Selon la configuration du profil, différentes options de voies apparaissent dans la section Fonctions.

### Liens connexes

[Création d'utilisateurs pour Dynamics 365 SSO](#) à la page 92

---

## Liste de vérification pour la configuration de Avaya Workspaces pour CRM dans Dynamics 365 CIF 2.0

Avaya Workspaces pour CRM prend en charge Dynamics 365 le Channel Integration Framework (CIF) 2.0, en maintenant toutes les fonctionnalités de Dynamics 365 1.0. Vous pouvez également synchroniser les états des agents entre Dynamics 365 et Avaya Workspaces pour CRM avec Dynamics 365 CIF 2.0.

## Conditions préalables

Avant de commencer à configurer Avaya Workspaces pour CRM dans Dynamics 365 CIF 2.0, assurez-vous de faire ce qui suit :

- Possédez les licences requises suivantes :
  - Service à la clientèle Dynamics 365 Entreprise
  - Module complémentaire de messagerie numérique et de voix
- Utilisez Dynamics 365 (en ligne) 9.1 et ultérieure et une application multisesion pour les fonctionnalités multisesion.
- Satisfaire aux exigences de disponibilité internationale.
- Utilisez les navigateurs Web pris en charge pour le widget de clavardage en direct.
- Autoriser l'accès aux sites Web requis, aux liens géospécifiques et aux liens du Government Community Cloud (GCC).
- Fournir une solution omnicanal pour le service à la clientèle.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les licences et les conditions préalables, reportez-vous à la documentation Dynamics 365 à l'adresse suivante :

- <https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/implement/system-requirements-omnichannel>
- <https://learn.microsoft.com/en-us/dynamics365/customer-service/implement/omnichannel-provision-license>

## Liste de contrôle

Utilisez la liste de contrôle suivante pour vous assurer que vous effectuez toutes les étapes requises pour configurer l'intégration avec Avaya Workspaces pour CRM Dynamics 365 CIF 2.0 :

Non.	Tâche	Description	Remarques	✓
1.	Téléchargez et importez le fichier de solution dans Dynamics 365.	Importez le fichier de solution dans Dynamics 365 pour configurer les propriétés de votre centre de contact.	<p>Téléchargez le fichier de solution à partir de <a href="https://plds.avaya.com">https://plds.avaya.com</a> <a href="https://support.avaya.com/">https://support.avaya.com/</a>.</p> <p>Pour obtenir de plus amples renseignements sur le téléchargement et l'importation du fichier de solution, consultez les rubriques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Téléchargement du fichier de configuration CRM</a> à la page 60</li> <li>• <a href="#">Importation d'une solution</a> à la page 60</li> </ul>	

*Suite du tableau...*

Non.	Tâche	Description	Remarques	✓
2.	Ajoutez les entités du centre de contact à l'application Power.	Ajoutez les entités du centre de contact à l'application Power Apps pour l'utiliser pour configurer votre centre de contact. Après avoir ajouté les entités du centre de contact, Dynamics 365 les affiche dans l'application Power.	Créez une application Power Apps pour votre centre de contact ou utilisez une application Power Apps existante pour effectuer cette procédure. Pour plus d'informations sur la création de Power Apps, consultez la documentation de Microsoft.	
3.	(Facultatif) Créez une table personnalisée de journal des contacts.	<p>Vous pouvez créer une table personnalisée de Journal des contacts pour enregistrer les journaux d'interaction.</p> <p>Après avoir créé la table, vous devez associer les noms de colonne aux champs de configuration du centre de contact pour les enregistrer dans la table Journaux d'interaction personnalisés que vous avez créée.</p>	<p>Vous pouvez également utiliser la table de journaux personnalisés par défaut pour passer cette étape.</p> <p>Pour créer une table de journaux personnalisés, reportez-vous à la documentation Dynamics 365 à la <a href="https://learn.microsoft.com/en-us/power-apps/maker/data-platform/create-edit-entities-solution-explorer">https://learn.microsoft.com/en-us/power-apps/maker/data-platform/create-edit-entities-solution-explorer</a>.</p>	
4.	Créez un profil d'expérience d'agent.	Créez un profil d'expérience d'agent, ajoutez des utilisateurs au profil, activez tous les canaux actifs et attribuez un fournisseur de canal vocal tiers.	<p>Effectuez ces actions dans l'application Power du Centre d'administration du service à la clientèle.</p> <p>Pour activer l'omnicanal, vous devez activer le basculement de <b>tous les canaux actifs</b>.</p>	
5.	Configurez le fournisseur CIF pour le nouveau profil d'expérience de l'agent.	Remplissez les champs requis sur la page de configuration du fournisseur CIF.		

Suite du tableau...

Non.	Tâche	Description	Remarques	✓
6.	Configurez votre centre de contact.	Vous devez configurer votre centre de contact à l'aide de l'application Power App. Dans Power App, vous pouvez configurer et modifier les propriétés du Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel.	Vous pouvez vous référer aux descriptions des champs CIF 1.0 lors de la configuration de votre centre de contacts, à l'exception des champs liés à l'omnicanal.  Configurez les champs liés à l'omnicanal pour synchroniser les états d'agent entre Dynamics 365 et Avaya Workspaces pour CRM et activez la synchronisation.	
7.	(Facultatif) Configurez les états des agents pour Omnichannel.	Configurez les champs Omnichannel et les codes de raison pour synchroniser les états des agents entre Dynamics 365 et Avaya Workspaces pour CRM.	Vous pouvez configurer les codes de raison dans l'onglet <b>Codes de raison</b> et dans l'onglet <b>Productivité</b> de l'application Power du centre d'administration du service à la clientèle.  La synchronisation des états de l'agent entre Dynamics 365 et Avaya Workspaces pour CRM est optionnelle.	

### Liens connexes

[Intégration Avaya Workspaces pour CRM avec Dynamics 365](#) à la page 57

## Création d'un nouveau profil d'expérience d'agent

### À propos de cette tâche

Vous devez créer un profil d'expérience d'agent, lui attribuer des agents, activer tous les canaux actifs et affecter un fournisseur de canal vocal tiers pour commencer à utiliser le CIF 2.0.

### Préambules

Assurez-vous que vous êtes sur la page Power App **du centre d'administration du service à la clientèle**.

### Procédure

1. Dans le volet latéral, dans la section **Expérience de l'agent**, cliquez sur **Espaces de travail**.

Dynamics 365 affiche la page de personnalisation des **Workspaces**.

2. À côté de la section **Profils d'expérience de l'agent**, cliquez sur **Gérer**.  
Dynamics 365 affiche la page **Profils d'expérience agent** avec une liste des profils d'expérience agent existants.
3. En haut de la page, cliquez sur **Nouveau**.  
Dynamics 365 affiche la fenêtre **Créer un nouveau profil d'expérience d'agent**.
4. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le nouveau profil d'expérience de l'agent.  
Par exemple, saisissez `CIF 2.0`.
5. Dans le champ **Nom unique**, saisissez un nom unique au format `<préfixe>_<nom>`.  
Par exemple, saisissez `CIF_2.0`.
6. Dans le champ **Description**, saisissez une description de profil.  
Par exemple, saisissez `Channel Integration Framework 2.0`.
7. Cliquez sur **Créer**.  
Dynamics 365 crée le nouveau profil d'expérience de l'agent.

### Étapes suivantes

Ajout d'utilisateurs au nouveau profil d'expérience d'agent.

### Liens connexes

[Intégration Avaya Workspaces pour CRM avec Dynamics 365](#) à la page 57

[Ajout d'utilisateurs au nouveau profil d'expérience d'agent](#) à la page 97

## Ajout d'utilisateurs au nouveau profil d'expérience d'agent.

### À propos de cette tâche

Vous devez choisir et ajouter des utilisateurs au nouveau profil d'expérience d'agent. Les utilisateurs que vous ajoutez au profil d'expérience agent travaillent sur le CIF 2.0.

### Préambules

Assurez-vous que vous êtes sur la nouvelle page de profil de l'expérience agent que vous avez créée.

### Procédure

1. En haut de la page, cliquez sur **Ajouter des utilisateurs**.  
Dynamics 365 affiche la fenêtre **Ajouter des utilisateurs** avec une liste des agents disponibles.
2. Pour ajouter des utilisateurs, sélectionnez un ou plusieurs agents de la liste.
3. Cliquez sur **Ajouter**.

### Liens connexes

[Création d'un nouveau profil d'expérience d'agent](#) à la page 96

## Création d'un fournisseur CIF pour le nouveau profil d'expérience de l'agent.

### À propos de cette tâche

Créez un fournisseur CIF pour le nouveau profil d'expérience de l'agent afin d'activer l'intégration Avaya dans CIF 2.0.

### Procédure

1. Dans le volet latéral, dans la section **Expérience de l'agent**, cliquez sur **Espaces de travail**.

Dynamics 365 affiche la page **Workspaces**.

2. À côté de la section **Fournisseur de canaux vocaux tiers**, cliquez sur **Gérer**.

3. Pour créer un nouveau fournisseur, cliquez sur **Nouveau**.

Dynamics 365 affiche la page de configuration du fournisseur de canaux.

### Étapes suivantes

Configuration du nouveau fournisseur CIF.

### Liens connexes

[Intégration Avaya Workspaces pour CRM avec Dynamics 365](#) à la page 57

[Description des champs du fournisseur CIF](#) à la page 98

[Création d'une URL pour le champ Paramètres personnalisés](#) à la page 99

## Description des champs du fournisseur CIF

Le tableau suivant présente les descriptions des champs pour la configuration du fournisseur CIF :

Nom	Description
<b>Nom</b>	Le nom de votre fournisseur de CIF. Par exemple, saisissez le fournisseur Avaya.
<b>Nom unique</b>	L'identifiant unique de votre fournisseur CIF au format <prefix>_<name>. Le préfixe doit être alphanumérique, comporter de 3 à 8 caractères et inclure un trait de soulignement. Par exemple, saisissez Avaya_provider.
<b>Étiquette</b>	L'étiquette à afficher en tant que titre du widget CIF. Par exemple, saisissez avaya_provider.
<b>URL du canal</b>	L'URL du fournisseur CIF.

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Activer les appels sortants</b>	L'option pour activer la communication sortante entre Dynamics 365 et Avaya Workspaces pour CRM. Tapez <i>Oui</i> .
<b>Ordre des canaux</b>	L'ordre de priorité de l'affichage du canal aux agents et dans les applications de l'interface unifiée. Entrez <i>1</i> .
<b>Version de l'API</b>	La version des API CIF. Tapez <i>2</i> .
<b>Paramètres personnalisés</b>	L'URL de l'emplacement d'hébergement de Avaya Workspaces pour CRM au format <code>configUrl=https://&lt;dynamicsUrl&gt;&amp;ccdefName=&lt;ccdefName&gt;</code> :  Pour obtenir de plus amples renseignements sur la création de l'URL, consultez <a href="#">Création d'une URL pour le champ Paramètres personnalisés</a> à la page 99.

### Liens connexes

[Création d'un fournisseur CIF pour le nouveau profil d'expérience de l'agent.](#) à la page 98

## Création d'une URL pour le champ Paramètres personnalisés

### À propos de cette tâche

Créez une URL pour l'entrer dans le champ **Paramètres personnalisés** lors de la configuration d'un fournisseur de canaux dans l'application CIF 2.0 Power App. Dynamics 365 utilise cette URL pour récupérer Avaya Workspaces pour CRM à partir de Avaya Experience Platform™ Public Cloud.


### Préambules

Obtenez les URL suivantes de Avaya :

- L'URL Avaya Workspaces
- L'URL du serveur Avaya Experience Platform™ Public Cloud

### Procédure

1. Dans **Paramètres personnalisés**, saisissez `configUrl=` avant l'URL.  
Par exemple, `configUrl=https://example.workspaces.avayacloud.com`.
2. Ajouter `/sfdc-workspaces/?tenantId=` à l'URL saisie.
3. Ajoutez l'ID de compte à l'URL saisie.
4. **(Facultatif)** Pour copier votre ID de compte, suivez les étapes suivantes :
  - a. Connectez-vous à Administration du centre d'applications.
  - b. Dans l'arborescence de navigation, cliquez sur **Compte**.

- c. Sur la **Compte** page, localisez votre compte et cliquez sur l'  à côté de celle-ci.  
L'ID de compte a été ajouté à votre presse-papiers.

5. Ajouter `&tenantUrl=` à l'URL saisie.
6. Ajoutez l'URL du serveur Avaya Experience Platform™ Public Cloud sans le protocole `https://` à l'URL entrée.

Par exemple, si l'URL du serveur Avaya Experience Platform™ Public Cloud est `https://example.avayacloud.com`, vous devez ajouter `example.avayacloud.com` à l'URL saisie.

7. Ajoutez `/auth/realms/` à l'URL saisie.
8. Ajoutez l'ID de compte à l'URL saisie.  
Pour ajouter l'ID de compte à votre presse-papiers, répétez l'étape 4.
9. Ajoutez l'URL de votre instance Dynamics 365 à l'URL saisie.
10. Ajoutez le nom de la configuration de votre centre de contact à l'URL saisie.  
Le nom de la configuration de votre centre de contact est le nom que vous entrez dans le **Nom interne** champ lors de la configuration de votre centre de contact.
11. En haut de la page, cliquez sur **Enregistrer et fermer**.

### Exemple

L'URL que vous construisez doit comprendre les parties suivantes :

```
configUrl=<Avaya Workspaces URL>/sfdc-workspaces/?tenantId=<Account ID>&tenantUrl=<L'URL du serveur Avaya Experience Platform™ Public Cloud sans le protocole https://>/auth/realms/<Account ID>&ccdefName=<Le nom de votre configuration de centre de contact>
```

Dans l'exemple ci-dessus, les parties de l'URL entourées des symboles "<" et ">" sont des valeurs uniques que vous devez entrer manuellement.

### Liens connexes

[Création d'un fournisseur CIF pour le nouveau profil d'expérience de l'agent.](#) à la page 98

---

## Configuration de votre centre de contact pour CIF 2.0

### À propos de cette tâche

Configurez votre centre de contact pour CIF 2.0 afin de définir comment Avaya Workspaces pour CRM gère les interactions entrantes et sortantes et gère l'expérience de vos agents.

Configurez les champs Omnichannel pour synchroniser les états des agents entre Dynamics 365 et Avaya Workspaces pour CRM et activez la synchronisation.

Utilisez ce chapitre pour configurer les fonctionnalités associées au CIF 2.0. Vous pouvez utiliser la documentation CIF 1.0 pour configurer les autres champs.

### Procédure

1. Sur la **Applications Power** page, sélectionnez l'application Power App où se trouve votre centre de contact.
2. Sélectionnez **Centres de contact**.
3. En haut de la page, cliquez sur **Nouveau**.  
Dynamics 365 affiche la **Nouveau Centre de contact** page.
4. Remplissez les champs pertinents.
5. En haut de la page, cliquez sur **Enregistrer et fermer**.

### Liens connexes

[Intégration Avaya Workspaces pour CRM avec Dynamics 365](#) à la page 57

[Description des champs d'options d'activité](#) à la page 101

[Description des champs des options du téléphone logiciel](#) à la page 102

[Description des champs des codes de motif](#) à la page 105

## Description des champs d'options d'activité

Nom	Description
<b>Nom de la table des journaux d'interaction actifs</b>	<p>L'option pour activer le tableau de journal des interactions actives. Si vous laissez le champ vide, la fonctionnalité reste désactivée. Entrez le nom de la table Dynamics 365 pour activer la fonctionnalité. Par exemple, <code>new_interactions</code>. La valeur que vous tapez doit correspondre au nom de la table.</p> <p>Assurez-vous que votre Dynamics 365 administrateur a créé une table dans Dynamics 365 avec les lignes requises. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la table des journaux du centre de contact, consultez <a href="#">Création d'un tableau pour les journaux de votre centre de contact pour les interactions en cours</a> à la page 105.</p> <p>Vous devez régler la valeur de <b>Supprimer l'affichage contextuel (O/N)</b> à Y pour supprimer le pop-up sur Dynamics 365 et vous assurer que la recherche est effectuée en arrière-plan sans le pop-up. Pour plus de renseignements, consultez la section <a href="#">Description des champs de l'option de fenêtre éclair</a> à la page 81.</p>

### Liens connexes

[Configuration de votre centre de contact pour CIF 2.0](#) à la page 100

## Description des champs des options du téléphone logiciel

Nom	Description
<p><b>Omnicanal activé ? (C/S/N)</b></p>	<p>L'option permettant d'activer la synchronisation de l'état des agents entre les files d'attente omnicanal Avaya Workspaces pour CRM et Dynamics 365.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mode complémentaire (C) : l'état par défaut de l'agent dans Avaya Workspaces pour CRM et Dynamics 365 Omnichannel est Non disponible. Lorsque l'état de l'agent dans Avaya Workspaces pour CRM passe à Prêt, l'état de l'agent dans Salesforce Omnicanal passe à Pas prêt.</li> <li>• Mode synchronisé (S) : l'état de l'agent change simultanément dans Dynamics 365 Omnichannel et Avaya Workspaces pour CRM. Lorsque l'agent accepte une interaction dans une file d'attente, l'état de l'agent dans l'autre file d'attente passe à Non prêt.</li> <li>• N : L'application Omnicanal Dynamics 365 est désactivée.</li> </ul>
<p><b>Nom de l'état prêt pour l'omni-canal</b></p>	<p>L'option pour indiquer l'état de présence Dynamics 365 Prêt. Vous pouvez entrer plusieurs états de présence Prêt séparés par un point-virgule. Par exemple, Prêt; Actif; En cours; En ligne. Le texte que vous saisissez doit correspondre au texte de présence de l'état de présence sur la page <b>agent &gt; productivité &gt; présence personnalisée</b>.</p> <p>Lorsque l'état d'un agent dans Dynamics 365 passe à « Prêt » et que le texte de l'état de présence correspond à l'une des entrées du champ <b>Nom de l'état prêt omnicanal</b>, l'état de l'agent dans Avaya Workspaces passe également à « Prêt ».</p> <p>Lorsque l'état d'un agent dans Avaya Workspaces passe à « Prêt », son état dans Dynamics 365 passe également à « Prêt », en utilisant le premier texte d'état de présence correspondant du champ <b>Nom d'état prêt omnicanal</b>.</p> <p>Vous devez saisir au moins un texte d'état de présence "Prêt".</p>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Nom de l'état omnicanal Non prêt</b>	<p>Option permettant d'indiquer l'état de présence Dynamics 365 Non prêt. Vous pouvez entrer plusieurs états de présence Non disponible séparés par un point-virgule. Par exemple <i>Pause; Absent; Café; Occupé</i>. Le texte que vous saisissez doit correspondre au texte de présence de l'état de présence sur la page <b>expérience de l'agent &gt; productivité &gt; présence personnalisée</b> .</p> <p>Lorsque l'état d'un agent dans Dynamics 365 passe à « Non disponible » et que le texte d'état de présence correspond à l'une des entrées du champ <b>Nom d'état omnicanal non disponible</b>, l'état de l'agent dans Avaya Workspaces passe également à « Non disponible ».</p> <p>Lorsque l'état d'un agent dans Avaya Workspaces passe à « Pas prêt », son état dans Dynamics 365 passe également à « Pas prêt », en utilisant le premier texte d'état de présence correspondant du champ <b>Nom d'état omnicanal pas prêt</b>.</p> <p>Vous pouvez associer les textes d'état de présence Dynamics 365 Not Ready aux codes de motif Avaya Workspaces Not Ready à l'aide des <b>Mappage des codes de raison de non disponibilité avec Omnichannel 1-20</b> champs.</p>
<b>Nom de l'état de travail omnicanal après le contact</b>	<p>Option permettant d'indiquer l'état de présence Dynamics 365 Non prêt et de l'associer à l'état Travail après contact Avaya Workspaces. Vous ne pouvez entrer qu'un seul état de présence Non disponible. Le texte que vous saisissez doit correspondre au texte de présence de l'état de présence sur la page <b>agent &gt; productivité &gt; présence personnalisée</b>.</p> <p>Lorsque l'état de l'agent dans Dynamics 365 passe à Pas prêt et que le texte de l'état de présence Pas prêt correspond au texte de l'état de présence entré dans le champ <b>Nom de l'état de travail après contact omnicanal</b>, l'état de l'agent dans Avaya Workspaces passe à Travail après contact.</p>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<p><b>Code de motif omnicanal Non prêt</b></p>	<p>Option permettant d'indiquer et d'étiqueter le code de motif Avaya Workspaces Non prêt. En mode Complémentaire, lorsque l'état de l'agent dans Dynamics 365 passe à Prêt, l'état de l'agent dans Avaya Workspaces passe à l'état Pas prêt associé au code de motif entré.</p> <p>Si vous n'associez pas les états de présence Dynamics 365 Not Ready aux codes de motif Avaya Workspaces Not Ready à l'aide des <b>Mappage des codes de raison de non disponibilité avec Omnichannel 1-20</b> champs, Avaya Workspaces utilise le code de motif entré dans le <b>Code de motif omnicanal Non prêt</b> champ comme code par défaut. Le texte que vous saisissez doit correspondre au texte de présence de l'état de présence sur la page de <b>expérience de l'agent &gt; productivité &gt; présence personnalisée</b>.</p> <p>Vous devez entrer un code de motif Avaya Workspaces Not Ready au format suivant : <code>&lt;reason code number = reason code label&gt;</code>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>&lt;reason code number&gt;</code> est le numéro du code de raison Pas prêt requis dans Avaya Workspaces.</li> <li>• <code>&lt;reason code label&gt;</code> est l'étiquette que Avaya Workspaces affiche pour ce code de raison.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir <code>21 = Numérique non prêt</code>. Si vous utilisez le mode complémentaire, lorsque l'état de l'agent dans Dynamics 365 passe à Prêt, l'état de l'agent dans Avaya Workspaces passe à l'état Pas prêt associé au code de raison 21, et le code de raison est étiqueté Numérique Pas prêt.</p>

**Liens connexes**

[Configuration de votre centre de contact pour CIF 2.0](#) à la page 100

## Description des champs des codes de motif

Nom	Description
<b>Mappage des codes de raison de non disponibilité avec Omnichannel 1-20</b>	<p>L'option permettant d'associer l'état de présence Dynamics 365 Non prêt au code de motif Avaya Workspaces pour CRM Non prêt. Entrez une valeur au format suivant : &lt;Avaya Workspaces for CRM Not Ready reason code&gt; = &lt;Dynamics 365 Not Ready presence status&gt;, où &lt;Avaya Workspaces Not Ready reason code&gt; est le numéro du code de motif Pas prêt requis dans Avaya Workspaces pour CRM et &lt;Dynamics 365 Not Ready presence status text&gt; est l'état de présence requis de Dynamics 365 Pas prêt. Le texte de présence que vous saisissez doit correspondre au texte de présence de l'état de présence sur la page <b>expérience de l'agent &gt; productivité &gt; présence personnalisée</b>.</p> <p>Par exemple, vous pouvez saisir 1 = Interruption. En mode synchronisé, lorsque l'état de l'agent dans Dynamics 365 passe à Pas prêt et que le texte de l'état de présence Pas prêt est 1, l'état de l'agent dans Avaya Workspaces pour CRM passe à l'état Pas prêt associé au code de raison 1.</p> <p> <b>Remarque :</b></p> <p>Assurez-vous de fournir les états de présence Dynamics 365 Not Ready dans le champ <b>Nom de l'état Omnichannel Not Ready</b> avant de les associer aux codes de motif Avaya Workspaces Not Ready à l'aide des <b>Mappage des codes de motif Non prêt avec Omnichannel</b> champs.</p>

### Liens connexes

[Configuration de votre centre de contact pour CIF 2.0](#) à la page 100

## Création d'un tableau pour les journaux de votre centre de contact pour les interactions en cours

Assurez-vous que votre Dynamics 365 administrateur crée une table avec les lignes suivantes pour stocker les journaux d'interaction que Avaya Workspaces pour CRM crée pour votre centre de contact au début d'un appel. Les noms de ligne doivent être égaux aux valeurs ci-dessous. Aucune des lignes n'est obligatoire et seules les données relatives aux lignes configurées sont sauvegardées.

Votre administrateur Dynamics 365 doit créer le flux personnalisé qui lit les données de la table et les nettoie une fois que les données ne sont plus nécessaires. Avaya enregistre l'ID d'enregistrement dans le stockage local de Dynamics Sandbox. L'ID d'enregistrement pointe vers l'enregistrement d'interaction créé lors de l'événement de réponse. Avec cet ID d'enregistrement, les données peuvent être collectées pour le flux personnalisé.

## Interactions entrantes

Les données entrantes sont recueillies lorsque l'appel est répondu.

Nom de l'API de colonne de la table Dynamics	Description
nouveau_ContactId	L'ID de contact Dynamics ou une liste d'ID, séparés par des virgules. Cela couvrira les scénarios sans correspondance, avec correspondance unique et avec correspondances multiples. L'administrateur Dynamics 365 doit analyser les données et les utiliser dans le flux personnalisé de Dynamics.
nouvel_IdentifiantInteraction	L'ID d'appel.
nouveau_AgentId	L'ID de l'agent.
nouvelle_AgentExtension	Le numéro de station de l'agent.
nouveau_NomVdn	Le nom du VDN Elite.
nouveau_numéro_Vdn	Le numéro VDN élite.
nouvelle_nom_compétence	Le nom de la compétence Élite.
nouveau_numéro de compétence	Le numéro de compétence élite.
nouvelle_date de début	La date à laquelle l'appel a débuté.
nouvelle_heure_de_début	L'heure à laquelle l'appel a débuté.
nouveau_Uui	La valeur UUI configurée dans Elite au format hexadécimal.
nouvelle_direction_d'appel	La direction de l'appel. Il peut s'agir d'appels entrants ou sortants.
nouveau_appelant	L'information sur l'appelant.
nouveau_Appelé	L'information appelée.
nouvelle_AccepterHeure	L'heure à laquelle l'appel a été accepté.
nouvel_ID de connexion de l'agent	ID de connexion de l'agent Avaya.
nouveau_DynamicsAgentId	Dynamics 365 ID de l'agent.

## Interactions sortantes

Les données sortantes sont recueillies lorsque l'appel est initié.

Nom de l'API de colonne de la table Dynamics	Description
nouveau_InteractionId	L'ID d'appel.
nouveau_AgentId	L'ID de l'agent.
nouvelle_AgentExtension	Le numéro de station de l'agent.
nouvelle_heure_de_début	L'heure à laquelle l'appel a débuté.
nouvelle_direction_d'appel	La direction de l'appel. Il peut s'agir d'appels entrants ou sortants.
nouveau_appelant	L'information sur l'appelant.

*Suite du tableau...*

Création d'un tableau pour les journaux de votre centre de contact pour les interactions en cours

Nom de l'API de colonne de la table Dynamics	Description
nouveau_Appelé	L'information appelée.
nouvel_ID de connexion_Agent	ID de connexion de l'agent Avaya.
nouveau_DynamicsAgentId	Dynamics 365 ID de l'agent.

### Liens connexes

[Intégration Avaya Workspaces pour CRM avec Dynamics 365](#) à la page 57

# Chapitre 4 : Avaya Workspaces pour CRM intégration avec ServiceNow aperçu

ServiceNow est une plateforme infonuagique qui vous permet d'automatiser les processus d'affaires dans l'ensemble de votre organisation. Avec ServiceNow, vous pouvez utiliser plusieurs applications et plug-ins pour gérer les projets, les équipes et les interactions avec les clients. La ServiceNow plateforme enregistre tous les processus de gestion des services effectués au sein de votre organisation.

Avaya Workspaces pour CRM L'intégration avec ServiceNow permet aux agents de votre centre de contact d'effectuer les actions suivantes tout en utilisant la ServiceNow fonctionnalité :

- Accédez au téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel sur le ServiceNow site Web.
- Gérer les interactions client entrantes et sortantes.
- Faire des appels internes.

Les agents utilisent les fonctionnalités de téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel pour communiquer avec les clients et l'ServiceNowintégration pour gérer les ServiceNow informations associées. Par exemple, un préposé peut sélectionner un numéro de téléphone dans le répertoire ServiceNow téléphonique et lancer une interaction vocale de départ à l'aide du téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel.

Cette intégration comprend également des fonctionnalités de superviseur. Par exemple, il permet aux superviseurs de votre centre d'appels de surveiller les agents et d'intervenir avec les clients. Dans le téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel, les superviseurs peuvent utiliser le tableau de bord du superviseur pour afficher les agents actuellement actifs et effectuer des tâches de superviseur, telles que l'observation des interactions, l'accompagnement des agents et l'interception des interactions.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon dont les agents et les superviseurs peuvent utiliser le téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel dans ServiceNow, voir *Utilisation de Avaya Experience Platform™ Public Cloud Avaya Workspaces pour CRM*.

En tant qu'administrateur, vous devez effectuer les tâches requises pour terminer l'intégration de Avaya Workspaces pour CRM avec ServiceNow. Lorsque vous terminez l'intégration, vous pouvez configurer les propriétés de votre centre de contact et gérer l'expérience de vos agents. Par exemple, vous pouvez permettre à vos agents de transférer des appels et de configurer des conférences.

Ce guide décrit les ServiceNow procédures requises pour le processus d'intégration. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'administration de ServiceNow, reportez-vous à la section <https://docs.servicenow.com/>.

### Liens connexes

[Liste de contrôle pour la configuration Avaya Workspaces pour CRM dans ServiceNow](#) à la page 109

[Téléchargement du fichier de configuration CRM](#) à la page 111

[Importation de la configuration du centre de contacts](#) à la page 111

[Règles CORS](#) à la page 112

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 116

[Ajout Avaya Experience Platform Public Cloud à la liste des domaines de confiance](#) à la page 147

[Création d'un tableau pour les journaux de votre centre de contact](#) à la page 148

[Vérification Workspaces de ServiceNow](#)

## Liste de contrôle pour la configuration Avaya Workspaces pour CRM dans ServiceNow

Utilisez la liste de contrôle suivante pour vous assurer d'effectuer toutes les étapes requises pour configurer avec succès l'Avaya Workspaces pour CRM intégration avec ServiceNow :

Non.	Tâche	Description	Remarques	✓
1.	Activez les modules d'extension suivants dans ServiceNow : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aviser</li> <li>• Fenêtre ouverte</li> <li>• Téléphone logiciel CTI</li> </ul>	Grâce à ces plug-ins, vous pouvez intégrer le téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel à votre ServiceNow instance et permettre à vos agents de l'utiliser pour traiter les interactions.	Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'activation des modules d'extension, reportez-vous à la ServiceNow documentation.	
2.	Importez la configuration du centre de contacts à partir du fichier de configuration vers ServiceNow.	Vous devez télécharger le fichier de configuration du centre de contact et copier le code dans ce fichier pour l'insérer dans le champ lors de la configuration de votre centre de contact. Le code spécifie la configuration par défaut du centre d'appels.	Vous devez télécharger le fichier de configuration à partir de <a href="https://support.avaya.com/">https://support.avaya.com/</a> .	

Suite du tableau...

Non.	Tâche	Description	Remarques	✓
3.	Ajoutez des règles CORS dans ServiceNow.	Vous devez ajouter des règles de partage de ressources inter-origines (CORS) pour activer la communication entre ServiceNow et Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'ajout de règles CORS, reportez-vous à la ServiceNow documentation.	
4.	Configurez votre centre d'appels à l'aide de la configuration OpenFrame.	Suivez cette procédure pour configurer votre centre d'appels. Dans Configuration OpenFrame , vous pouvez spécifier et modifier les propriétés du téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel.	Lors de la configuration du centre d'appels, vous pouvez gérer l'expérience de vos agents. Par exemple, vous pouvez définir si Avaya Workspaces pour CRM affiche des notifications contextuelles aux agents.	
5.	Ajouter Avaya Experience Platform™ Public Cloud à la liste des domaines de confiance.	ServiceNow communique uniquement avec les URL incluses dans la liste des domaines de confiance. Si la liste des domaines de confiance contient les URL qui pointent vers Avaya Experience Platform™ Public Cloud, vous pouvez intégrer le téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel dans votre ServiceNow instance.	Pour obtenir de plus amples renseignements sur la gestion de la liste des domaines de confiance, reportez-vous à la ServiceNow documentation.	
6.	Créez une table pour les journaux de votre centre d'appels.	ServiceNow utilise la table créée pour stocker les journaux d'Avaya Workspaces pour CRM interactions créés pour votre centre de contacts.	Si vous ne créez pas de table pour vos journaux d'interaction, Avaya Workspaces pour CRM ne crée pas de journaux d'interaction.	
7.	Ajoutez des champs personnalisés à la table créée à l'aide de l'Form Designer application .	Vous pouvez définir les champs que la table créée affiche aux utilisateurs lorsqu'ils affichent les journaux d'interaction.	Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'ajout de champs aux tables, reportez-vous à la ServiceNow documentation.	

## Liens connexes

[Avaya Workspaces pour CRM intégration avec ServiceNow aperçu](#) à la page 108

[Activation des plug-ins dans ServiceNow](#)

[Vérification du fichier Contact Center pour ServiceNow](#)

[Configuration de Contact Center dans ServiceNow](#)

[Administration des domaines de confiance dans ServiceNow](#)

[Création de tables dans ServiceNow](#)

[Ajout de champs personnalisés dans ServiceNow](#)

---

# Téléchargement du fichier de configuration CRM

## Procédure

1. Allez à <https://support.avaya.com> pour télécharger la définition du Call Center ou le progiciel pour votre CRM.
2. Naviguez vers **Prise en charge des produits > Téléchargements**.
3. Dans le **Saisir le nom du produit** champ, entrez Avaya Experience Platform™ Public Cloud.

Une liste des logiciels disponibles s'affiche.

Ce fichier de configuration est également disponible sur <https://plds.avaya.com/> sous le nom d'Experience Platform Workspaces for CRM.

## Liens connexes

[Avaya Workspaces pour CRM intégration avec ServiceNow aperçu](#) à la page 108

[Importation de la configuration du centre de contacts](#) à la page 111

[Vérification du fichier Contact Center pour ServiceNow](#)

---

# Importation de la configuration du centre de contacts

## À propos de cette tâche

Importez la configuration du centre de contacts pour spécifier les propriétés de votre centre de contacts dans ServiceNow. Vous devez télécharger le fichier de configuration à partir du site Web Avaya Support. Le fichier de configuration au format XML contient le code que vous devez entrer dans le champ lors de la configuration de votre centre de contacts.

## Préambules

Téléchargez le fichier de configuration à partir du site Web Avaya Support.

## Procédure

1. Ouvrez le fichier de configuration sur votre ordinateur.

Le fichier de configuration affiche le code qui spécifie la configuration par défaut de votre centre de contacts.

2. Copiez le code dans le fichier de configuration.

## Étapes suivantes

Insérez le code copié dans le champ lors de la configuration de votre centre d'appels sur la **Configurations OpenFrame** page .

## Liens connexes

[Avaya Workspaces pour CRM intégration avec ServiceNow aperçu](#) à la page 108

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 116

[Téléchargement du fichier de configuration CRM](#) à la page 111

[Vérification du fichier Contact Center pour ServiceNow](#)

---

## Règles CORS

Le protocole de partage de ressources inter-origines (CORS) permet la communication entre les plateformes hébergées dans différents domaines, tels que ServiceNow et Avaya Experience Platform™ Public Cloud, par l'interface de programmation d'applications (API). Les règles CORS définissent les domaines qui peuvent échanger les demandes API de transfert d'état de représentation (REST) avec ServiceNow.

Ajoutez les règles CORS pour permettre à vos agents d'utiliser le téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel dans ServiceNow. Lorsque vous ajoutez une règle CORS, entrez une URL qui pointe vers le Avaya Experience Platform™ Public Cloud domaine ou le domaine de votre ServiceNow instance. Le choix de l'URL que vous devez entrer dépend de l'API REST à laquelle une règle CORS s'applique.

Si une API REST nécessite d'entrer une URL qui pointe vers le Avaya Experience Platform™ Public Cloud domaine, vous devez entrer les éléments suivants : `https://*.avayacloud.com`

Si une API REST nécessite d'entrer une URL qui pointe vers le domaine de votre ServiceNow instance, vous pouvez la copier à partir de la barre d'adresse de votre navigateur.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration des règles CORS, reportez-vous à la ServiceNow documentation.

## Liens connexes

[Description des API REST](#) à la page 113

## Description des API REST

Vous devez créer des règles CORS à intégrer Avaya Workspaces pour CRM à ServiceNow. Le tableau suivant décrit les API REST pour lesquelles vous devez créer des règles CORS :

API REST	Description
Fenêtre ouverte	Permet aux préposés d'accéder au téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel dans ServiceNow. Lorsque vous créez une règle CORS pour cette API REST, entrez une URL qui pointe vers le domaine de votre ServiceNow instance.
API de la table	Permet ServiceNow de créer des journaux pour les interactions que les agents traitent à l'aide du téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel. Lorsque vous créez une règle CORS pour cette API REST, entrez une URL qui pointe vers le Avaya Experience Platform™ Public Cloud domaine.
Contact	Permet au téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel d'afficher les informations relatives aux contacts aux agents dans ServiceNow. Les contacts sont des enregistrements de gestion du service à la clientèle (CSM) que vous créez pour les clients interentreprises (B2B). Le B2B est le processus de vente de produits à d'autres entreprises. Lorsque vous créez une règle CORS pour cette API REST, entrez une URL qui pointe vers le Avaya Experience Platform™ Public Cloud domaine.
Consommateur	Permet au téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel d'afficher les informations relatives au consommateur aux agents dans ServiceNow. Les consommateurs sont des enregistrements CSM que vous créez pour les clients interentreprises (B2C). Le B2C est un processus de vente de produits à des clients individuels. Lorsque vous créez une règle CORS pour cette API REST, entrez une URL qui pointe vers le domaine de votre ServiceNow instance.
Aide à la recherche par IA	Permet au téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel d'afficher des fenêtres contextuelles aux agents dans ServiceNow. Vous pouvez configurer les fenêtres contextuelles dans Administration du centre d'applications. Lorsque vous créez une règle CORS pour cette API REST, entrez une URL qui pointe vers le Avaya Experience Platform™ Public Cloud domaine.

## Ajout d'une règle CORS pour openframe

### À propos de cette tâche

Ajoutez une règle CORS qui s'applique à openframe. Openframe est une API REST qui permet à vos agents d'accéder au téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel dans ServiceNow.

### Procédure

1. Sur la page d'accueil ServiceNow, dans **Navigateur de filtres**, saisissez les règles CORS et sélectionnez **Règles CORS**.
2. En haut de la page, cliquez sur **Nouveau**.

3. Dans **Nom**, saisissez le nom de la règle CORS.
4. Dans **API REST**, sélectionnez **Openframe [maintenant/Openframe]**.
5. Dans **Domaine**, entrez une URL qui pointe vers le domaine de votre instance ServiceNow.  
Vous pouvez copier cette URL depuis la barre d'adresse de votre navigateur.
6. Dans l'**Méthodes HTTP**onglet, sélectionnez les éléments suivants :
  - **OBTENIR**
  - **PUBLIER**
7. **(Facultatif)** Remplissez les autres champs.  
Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration des règles CORS, reportez-vous à la documentation ServiceNow.
8. Au bas de la page, cliquez sur **Soumettre**.

## Ajout d'une règle CORS pour l'API de table

### À propos de cette tâche

Ajoutez une règle CORS qui s'applique à l'API de table. L'API de table est une API REST qui permet ServiceNow de créer des journaux pour les interactions que vos agents traitent à l'aide du téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel.

### Procédure

1. Sur la page d'accueil ServiceNow, dans **Navigateur de filtres**, saisissez les règles CORS et sélectionnez **Règles CORS**.
2. En haut de la page, cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans **Nom**, saisissez le nom de la règle CORS.
4. Dans **API REST**, sélectionnez **Table API [maintenant/table]**.
5. Dans **Domaine**, entrez `https://*.avayacloud.com`.
6. Dans l'**Méthodes HTTP**onglet, sélectionnez les éléments suivants :
  - **OBTENIR**
  - **Correctif**
  - **PUBLIER**
  - **Supprimer**
  - **PUT**
7. **(Facultatif)** Remplissez les autres champs.  
Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration des règles CORS, reportez-vous à la documentation ServiceNow.
8. Au bas de la page, cliquez sur **Soumettre**.

## Ajout d'une règle CORS pour le contact

### À propos de cette tâche

Ajoutez une règle CORS qui s'applique au contact. Contact est une API REST qui permet au téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel d'afficher les informations relatives au contact aux agents. Les contacts sont des enregistrements CSM que vous créez pour les clients B2B.

### Procédure

1. Sur la page d'accueil ServiceNow, dans **Navigateur de filtres**, saisissez les règles CORS et sélectionnez **Règles CORS**.
2. En haut de la page, cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans **Nom**, saisissez le nom de la règle CORS.
4. Dans **API REST**, sélectionnez **Contact [maintenant/contact]**.
5. Dans **Domaine**, entrez `https://*.avayacloud.com`.
6. Dans **l'Méthodes HTTPonglet**, sélectionnez les éléments suivants :
  - **OBTENIR**
  - **PUBLIER**
7. **(Facultatif)** Remplissez les autres champs.  
Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration des règles CORS, reportez-vous à la documentation ServiceNow.
8. Au bas de la page, cliquez sur **Soumettre**.

## Ajout d'une règle CORS pour le consommateur

### À propos de cette tâche

Ajoutez une règle CORS qui s'applique au consommateur. Consumer est une API REST qui permet au téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel d'afficher les informations relatives au consommateur aux agents. Les consommateurs sont des enregistrements CSM que vous créez pour les clients B2C.

### Procédure

1. Sur la page d'accueil ServiceNow, dans **Navigateur de filtres**, saisissez les règles CORS et sélectionnez **Règles CORS**.
2. En haut de la page, cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans **Nom**, saisissez le nom de la règle CORS.
4. Dans **API REST**, sélectionnez **Consommateur [maintenant/consommateur]**.
5. Dans **Domaine**, entrez une URL qui pointe vers le domaine de votre instance ServiceNow.  
Vous pouvez copier cette URL depuis la barre d'adresse de votre navigateur.

6. Dans l'**Méthodes HTTP**onglet , sélectionnez les éléments suivants :
  - **OBTENIR**
  - **PUBLIER**
7. **(Facultatif)** Remplissez les autres champs.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration des règles CORS, reportez-vous à la documentation ServiceNow.
8. Au bas de la page, cliquez sur **Soumettre**.

## Ajout d'une règle CORS pour l'aide à la recherche par IA

### À propos de cette tâche

Ajoutez une règle CORS qui s'applique à AI Search Assist. AI Search Assist est une API REST qui permet au téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel d'afficher des fenêtres contextuelles pour vos agents. Vous pouvez configurer les fenêtres contextuelles dans Administration du centre d'applications.

### Procédure

1. Sur la page d'accueil ServiceNow, dans **Navigateur de filtres**, saisissez les règles CORS et sélectionnez **Règles CORS**.
2. En haut de la page, cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans **Nom**, saisissez le nom de la règle CORS.
4. Dans **API REST**, sélectionnez **AI Search Assist (API interne) [maintenant/Asie]**.
5. Dans **Domaine**, entrez `https://*.avayacloud.com`.
6. Dans l'**Méthodes HTTP**onglet , sélectionnez les éléments suivants :
  - **OBTENIR**
  - **PUBLIER**
  - **PUT**
7. **(Facultatif)** Remplissez les autres champs.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration des règles CORS, reportez-vous à la documentation ServiceNow.
8. Au bas de la page, cliquez sur **Soumettre**.

---

## Configuration de votre centre de contacts

### À propos de cette tâche

Utilisez la configuration OpenFrame pour spécifier les propriétés de votre centre de contact. Vous pouvez déterminer les groupes d'utilisateurs qui ont accès au téléphone Avaya Workspaces pour

CRM logiciel. Lorsque vous effectuez cette procédure, vous devez indiquer l'URL qui ServiceNow utilise pour récupérer le téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel à partir de Avaya Experience Platform™ Public Cloud.

## Préambules

Téléchargez le fichier de configuration du centre de contact à partir du site Web Avaya de support et copiez le code qu'il contient.

## Procédure

1. Sur la page d'ServiceNowaccueil, allez à **Ouvrir le cadre > Configurations**.
2. En haut de la page, cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans la partie supérieure de la page, remplissez les champs.
4. Pour permettre aux utilisateurs d'accéder au téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel, dans **Groupe d'utilisateurs**, sélectionnez un groupe d'utilisateurs et cliquez deux fois dessus.

Vous pouvez répéter cette étape pour permettre à d'autres utilisateurs d'accéder au téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel.

5. Dans , insérez le code que vous avez copié à partir du fichier de configuration du centre de contacts.
6. Dans , saisissez les valeurs requises à côté des parties du code qui spécifient les propriétés de votre centre de contact.
7. Au bas de la page, cliquez sur **Soumettre**.

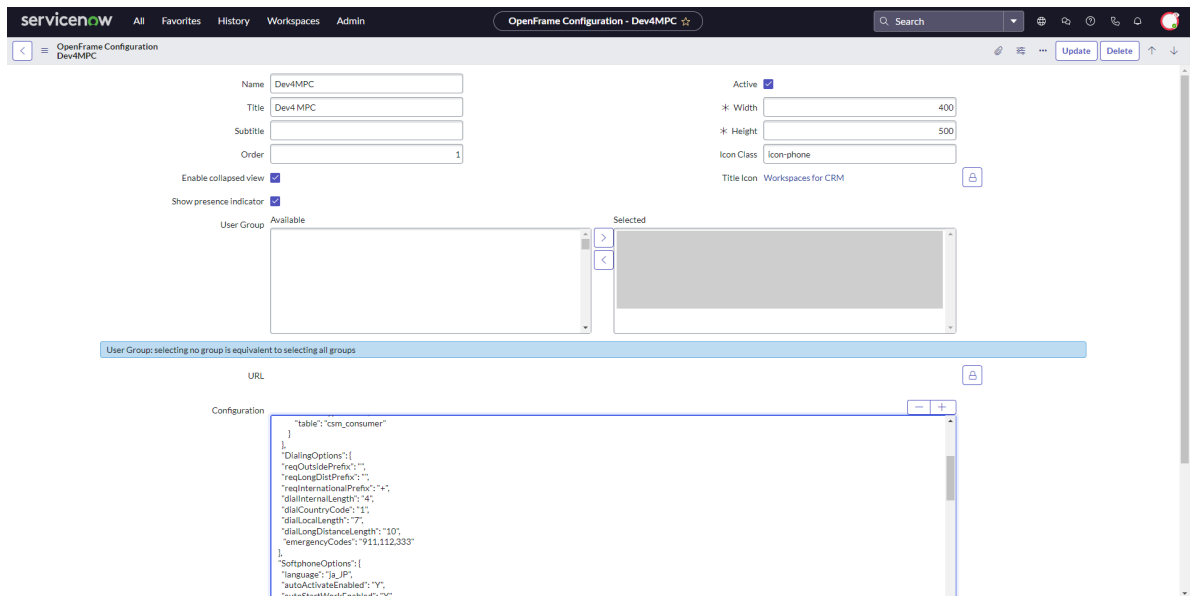


Illustration 3 : Exemple de la page de configuration du centre d'appels ServiceNow

## Exemple

Pour spécifier les propriétés de votre centre d'appels, mettez à jour les parties requises du code qui ServiceNow s'affiche dans le champ.

Par exemple, la partie suivante du code permet Avaya Workspaces pour CRM de créer des journaux d'appels :

```
"callLogEnabled": "Y",
```

Pour désactiver la création Avaya Workspaces pour CRM de journaux, vous devez mettre à jour cette partie du code comme suit :

```
"callLogEnabled": "N",
```

## Liens connexes

[Avaya Workspaces pour CRM intégration avec ServiceNow aperçu](#) à la page 108

[Description des champs Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 118

[Description des champs de la section Options de composition](#) à la page 121

[Description des champs des options du téléphone logiciel](#) à la page 123

[Description des champs d'options d'activité](#) à la page 133

[Description des champs Options de fenêtre éclair](#) à la page 141

[Description des champs Codes de motif activés](#) à la page 144

[Description des champs de configuration du serveur](#) à la page 145

[Description des champs Options d'étiquette](#) à la page 146


[Importation de la configuration du centre de contacts](#) à la page 111

[Configuration de Contact Center dans ServiceNow](#)

## Description des champs Configuration de votre centre de contacts

Nom	Description
<b>Nom</b>	Le nom de votre configuration OpenFrame. ServiceNow affiche ce nom sur la page Configurations OpenFrame.
<b>Actif</b>	La case à cocher qui définit votre Avaya Workspaces pour CRM intégration avec ServiceNow comme active.
<b>Titre</b>	Le titre qui s'ServiceNowaffiche dans l'en-tête du widget de téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel.
<b>Largeur</b>	La largeur du widget de téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel. Vous pouvez entrer une valeur correspondant à la largeur requise en pixels.
<b>Sous-titre</b>	Le sous-titre qui s'ServiceNowaffiche sur l'en-tête du widget de téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel.
<b>Hauteur</b>	La hauteur du widget de téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel. Vous pouvez entrer une valeur correspondant à la hauteur requise en pixels.

*Suite du tableau...*

Nom	Description
<b>Commande</b>	L'ordre des configurations OpenFrame. Si vous avez plusieurs configurations OpenFrame et que vous attribuez un utilisateur à toutes ces configurations, cet utilisateur ne peut accéder à la configuration OpenFrame qu'avec l'ordre le plus élevé. La configuration OpenFrame avec la valeur la plus basse dans le <b>Commande</b> champ a l'ordre le plus élevé.
<b>Classe d'icônes</b>	La classe d'icônes utilisée dans le widget de téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel. Assurez-vous que la valeur dans ce champ est <b>icône-téléphone</b> .
<b>Activer l'affichage réduit</b>	L'activation de cette case n'est pas requise pour l'intégration Avaya Workspaces pour CRM à ServiceNow.  Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette case, reportez-vous à la ServiceNow documentation.
<b>Icône de titre</b>	Il n'est pas nécessaire de remplir ce champ pour intégrer Avaya Workspaces pour CRM avec ServiceNow.  Pour obtenir de plus amples renseignements sur les valeurs que vous pouvez saisir dans ce champ, reportez-vous à la ServiceNow documentation.
<b>Afficher l'indicateur de présence</b>	L'activation de cette case n'est pas requise pour l'intégration Avaya Workspaces pour CRM à ServiceNow.  Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette case, reportez-vous à la ServiceNow documentation.
<b>Groupe d'utilisateurs</b>	L'option permettant de sélectionner des groupes d'utilisateurs qui ont accès au téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel. Pour accéder au téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel, les utilisateurs doivent appartenir à l'un des groupes d'utilisateurs sélectionnés et avoir le rôle d'utilisateur Openframe.   <b>Remarque :</b>  Si vous ne sélectionnez pas de groupes d'utilisateurs, tous les utilisateurs ayant le rôle d'utilisateur openframe peuvent accéder au téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel.  Pour permettre à un groupe d'utilisateurs d'accéder au téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel, localisez-le et cliquez deux fois dessus dans le <b>Disponible</b> champ.
<b>URL</b>	L'URL du fournisseur de Avaya Workspaces pour CRM canaux.  Pour entrer cette URL, vous devez la créer. Pour plus de renseignements, consultez la section <a href="#">Création d'une URL pour le URL champ</a> à la page 120.

### Liens connexes

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 116

[Création d'une URL pour le URL champ](#) à la page 120

## Création d'une URL pour le URL champ

### À propos de cette tâche

Créez une URL pour l'entrer dans le **URL** champ lors de la configuration de votre centre de contacts dans la configuration OpenFrame. ServiceNow utilise cette URL pour la récupération à Avaya Workspaces pour CRM partir de Avaya Experience Platform™ Public Cloud.

### Préambules

Obtenez les URL suivantes de Avaya :

- L'URL Avaya Workspaces
- L'URL du serveur Avaya Experience Platform™ Public Cloud

### Procédure

1. Dans **URL**, entrez votre Avaya Workspaces URL.  
Par exemple, `https://example.workspaces.avayacloud.com`
2. Ajouter `/sfdc-workspaces/?tenantId=` à l'URL saisie.
3. Ajoutez l'ID de compte à l'URL saisie.
4. **(Facultatif)** Pour copier votre ID de compte, suivez les étapes suivantes :
  - a. Connectez-vous à Administration du centre d'applications.
  - b. Dans l'arborescence de navigation, cliquez sur **Compte**.
  - c. Sur la **Compte** page, localisez votre compte et cliquez sur l'📄 à côté de celle-ci.  
L'ID de compte a été ajouté à votre presse-papiers.
5. Ajouter `&tenantUrl=` à l'URL saisie.
6. Ajoutez l'URL du serveur Avaya Experience Platform™ Public Cloud sans le protocole `https://` à l'URL entrée.  
Par exemple, si l'URL du serveur Avaya Experience Platform™ Public Cloud est `https://example.avayacloud.com`, vous devez ajouter `example.avayacloud.com` à l'URL saisie.
7. Ajoutez `/auth/realms/` à l'URL saisie.
8. Ajoutez l'ID de compte à l'URL saisie.  
Pour ajouter l'ID de compte à votre presse-papiers, répétez l'étape 4.
9. Ajouter `&svnlframeOrigin=` à l'URL entrée.
10. Ajoutez l'URL de votre ServiceNow instance à l'URL entrée.
11. Ajouter `&crmType=service-maintenant` à l'URL entrée.
12. Au bas de la page, cliquez sur **Mettre à jour**.  
ServiceNow remplit le **URL** champ avec l'URL entrée.

## Exemple

L'URL entrée doit comprendre les parties suivantes :

```
<Avaya Workspaces URL>/sfdc-workspaces/?tenantId=<Account ID>&tenantUrl=<L'URL du Avaya Experience Platform™ Public Cloud serveur sans le https:// protocol>/auth/realms/<Account ID>&svnlframeOrigin=<L'URL de votre instance ServiceNow>&crmType=service-now
```

Dans l'exemple ci-dessus, les parties de l'URL entourées des symboles "<" et ">" sont des valeurs uniques que vous devez entrer manuellement.

## Liens connexes

[Description des champs Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 118

## Description des champs de la section Options de composition

Pour personnaliser les propriétés de votre centre de contact, mettez à jour les parties requises du code que ServiceNow affiche dans le champ **Configuration**.

Par exemple, la partie suivante du code permet à Avaya Workspaces pour CRM de créer des journaux d'appels :

```
"callLogEnabled": "Y",
```

Pour empêcher Avaya Workspaces pour CRM de créer des fichiers journaux, vous devez mettre à jour cette partie du code comme suit :

```
"callLogEnabled": "N",
```

Le tableau suivant décrit les parties du code que ServiceNow affiche dans le **Configuration** champ, sous la section "DialingOptions":{ :

Partie du code	Description et valeurs
"reqOutsidePrefix": "",	Le préfixe que vos agents doivent entrer pour initier des appels externes.  Par exemple, vous pouvez taper "reqOutsidePrefix": "1", pour permettre à vos agents de passer des appels externes en entrant le préfixe 1.
"reqLongDistPrefix": "",	Le préfixe que vos agents doivent entrer pour initier des appels longue distance.  Par exemple, vous pouvez taper "reqLongDistPrefix": "2", pour permettre à vos agents de passer des appels interurbains en entrant le préfixe 2.
"reqInternationalPrefix": "",	Le préfixe que vos agents doivent entrer pour initier des appels internationaux.  Par exemple, vous pouvez taper "reqInternationalPrefix": "999", pour permettre à vos agents de passer des appels internationaux en entrant le préfixe 999.

*Suite du tableau...*

Partie du code	Description et valeurs
<p>"dialInternalLength": "",</p>	<p>La longueur des numéros internes de votre centre de contact. Avaya Workspaces pour CRM utilise cette valeur pour déterminer le type de nombres.</p> <p>Si la longueur d'un numéro de téléphone est égale ou inférieure à la valeur saisie, Avaya Workspaces pour CRM traite ce numéro de téléphone comme un numéro interne.</p> <p>Si la longueur d'un numéro de téléphone est supérieure à la valeur saisie, Avaya Workspaces pour CRM traite ce numéro de téléphone comme un numéro externe.</p> <p>Par exemple, vous pouvez taper "dialInternalLength" : "5", pour activer Avaya Workspaces pour CRM afin de traiter tous les numéros de téléphone d'une longueur égale ou inférieure à 5 comme des numéros internes.</p> <p><b>* Remarque :</b></p> <p>Si vous tapez 0, Avaya Workspaces pour CRM traite tous les numéros de téléphone comme des numéros externes.</p> <p>Si votre plan de numérotation local utilise des postes ayant la même longueur que dans <b>Longueur du numéro local</b>, tapez 0.</p>
<p>"dialCountryCode": "",</p>	<p>L'indicatif du pays de l'emplacement actuel de votre centre de contact. Avaya Workspaces pour CRM utilise cette valeur pour le traitement amélioré des numéros sortants.</p> <p>Par exemple, vous pouvez taper "dialCountryCode" : "2", pour activer Avaya Workspaces pour CRM l'indicatif de pays 2 pour le traitement des numéros sortants.</p>
<p>"dialLocalLength": "",</p>	<p>La longueur des numéros externes dans votre pays.</p> <p>Par exemple, vous pouvez saisir "dialLocalLength" : "8", si la longueur des numéros externes dans votre pays est de 8 chiffres.</p>
<p>"dialLongDistanceLength": "",</p>	<p>La longueur des numéros extérieurs interurbains dans votre centre de contact. Avaya Workspaces pour CRM utilise cette valeur pour analyser les numéros sortants et déterminer les préfixes nécessaires.</p> <p>Par exemple, vous pouvez saisir "dialLongDistanceLength" : "9" si votre centre de contact utilise des numéros extérieurs interurbains à 9 chiffres.</p>

*Suite du tableau...*

Partie du code	Description et valeurs
"emergencyCodes": ""	<p>Les numéros d'urgence que vos agents doivent composer pour appeler les fournisseurs de services d'urgence. Par exemple, aux États-Unis, le numéro d'urgence est le 911. Si vous entrez un numéro d'urgence dans ce champ et qu'un agent compose le numéro, Avaya Workspaces pour CRM initie l'appel d'urgence. Les appels d'urgence sont acheminés directement aux fournisseurs de services d'urgence, et ils ignorent les règles de composition existantes.</p> <p>Vous pouvez saisir plusieurs numéros d'urgence séparés par des virgules. Pour désactiver la fonction d'appel d'urgence, laissez ce champ vide.</p> <p>Pour obtenir de plus amples renseignements sur les appels d'urgence, reportez-vous à la section <i>Administration d'Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i> Gestion des utilisateurs.</p> <p>Par exemple, vous pouvez taper "emergencyCodes": "911"</p>

### Liens connexes

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 116

## Description des champs des options du téléphone logiciel

Pour personnaliser les propriétés de votre centre de contact, mettez à jour les parties requises du code que ServiceNow affiche dans le champ **Configuration**.

Par exemple, la partie suivante du code permet à Avaya Workspaces pour CRM de créer des journaux d'appels :

```
"callLogEnabled": "Y",
```

Pour empêcher Avaya Workspaces pour CRM de créer des fichiers journaux, vous devez mettre à jour cette partie du code comme suit :

```
"callLogEnabled": "N",
```

Le tableau suivant décrit les parties du code que ServiceNow affiche dans le **Configuration** champ, sous la section "SoftphoneOptions": { :

Partie du code	Description et valeurs
"language": "",	<p>La langue de l'interface utilisateur ServiceNow.</p> <p>Par exemple, vous pouvez taper "language": "en_US", pour afficher l'interface utilisateur ServiceNow en anglais.</p> <p>Les utilisateurs de ServiceNow peuvent sélectionner une langue d'interface utilisateur différente de la langue par défaut. Si Avaya Workspaces pour CRM ne prend pas en charge la langue de l'interface utilisateur que l'agent sélectionne pour le CRM, il utilise la langue que les administrateurs ServiceNow configurent comme langue par défaut. Si Avaya Workspaces pour CRM ne prend pas en charge la langue par défaut configurée par les administrateurs, elle utilise l'anglais.</p>
"autoStartWorkEnabled": "",	<p>L'option pour configurer l'étape Avaya Workspaces pour CRM lorsque les agents se connectent.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM initie automatiquement le démarrage du travail après la connexion de l'agent.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM ne lance pas automatiquement le démarrage du travail après que l'agent se soit connecté.</li> </ul> <p>Si vous réglez "autoStartWorkEnabled": "", sur N, vous pouvez configurer davantage les options "startWorkButtons": "", et "startWorkState": "",.</p>
"startWorkButtons": "",	<p>Option permettant de configurer le comportement du <b>Commencer le travail</b> bouton.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SW (Commencer le travail) : Avaya Workspaces pour CRM affiche le <b>Commencer le travail</b> bouton.</li> <li>• R (Prêt) : Avaya Workspaces pour CRM affiche le <b>Prêt</b> bouton.</li> <li>• NR (Pas prêt) : Avaya Workspaces pour CRM affiche le <b>Non prêt</b> bouton.</li> <li>• É.-U. (sélection de l'utilisateur) : Avaya Workspaces pour CRM affiche les <b>Prêt</b> et <b>Non prêt</b> boutons.</li> </ul>

*Suite du tableau...*

Partie du code	Description et valeurs
"startWorkState": "",	<p>L'option permettant de mettre les agents à l'état Prêt ou Pas prêt après le démarrage du travail.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• R (Prêt) : l'état de l'agent passe à Prêt après que le travail ait commencé.</li> <li>• NR (Pas prêt) : l'état de l'agent passe à Pas prêt après le début du travail.</li> </ul> <p>Vous pouvez configurer "startWorkState": "", si le serveur prend en charge la fonction Démarrer le travail avec la sélection de l'état de l'agent. Si le serveur prend en charge la fonction Démarrer le travail avec la sélection de l'état de l'agent, l'état de l'agent passe automatiquement après le démarrage du travail.</p>
"autoSignOutEnabled": "",	<p>L'option pour activer Avaya Workspaces pour CRM afin d'effectuer l'étape de fin de travail lorsque les agents se déconnectent.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les agents ne cliquent pas <b>Terminer le travail</b> avant de se déconnecter.</li> <li>• N : Les agents doivent cliquer <b>Terminer le travail</b> avant de se déconnecter.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez taper "autoSignOutEnabled": "Y",</p>
"reportsEnabled": "",	<p>Option permettant d'afficher le <b>Afficher les rapports de CRM</b> bouton lorsque l'agent clique sur ☺.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le <b>Afficher les rapports de CRM</b> bouton apparaîtra lorsque l'agent cliquera sur ☺.</li> <li>• N : Le <b>Afficher les rapports de CRM</b> bouton n'apparaît pas lorsque l'agent clique sur ☺.</li> </ul>
"clickToDial": "",	<p>L'option d'activer la fonction Cliquer pour composer.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les agents peuvent utiliser la fonction de composition par clic.</li> <li>• N : Les agents ne peuvent pas utiliser la fonction Cliquer pour composer. Si vous désactivez la fonction cliquer pour composer, ServiceNow désactive automatiquement la fonction cliquer pour consulter.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir "clickToDial": "Y",</p>

*Suite du tableau...*

Partie du code	Description et valeurs
<pre>"clickToConsultEnabled": "",</pre>	<p>L'option pour activer la fonction de consultation par clic. Grâce à la fonction de clic pour consulter, l'agent qui gère un appel actif peut cliquer sur un numéro et initier un appel consultatif ou transférer l'appel actif.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les agents peuvent utiliser la fonction de consultation par clic.</li> <li>• N : Les agents ne peuvent pas utiliser la fonction cliquer pour consulter.</li> <li>• T (Transfert) : les agents peuvent utiliser la fonction de consultation par clic. Lorsqu'un agent clique sur un numéro pendant un appel actif. Avaya Workspaces pour CRM effectue un transfert à l'aveugle.</li> <li>• C (consulter) : Les agents peuvent utiliser la fonction de clic pour consulter afin d'initier un appel consultatif.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez taper</p> <pre>"clickToConsultEnabled": "Y",</pre>
<pre>"manualNotReadySelectionEnabled": "",</pre>	<p>L'option permettant aux agents de passer l'état de l'agent à Pas prêt.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les agents peuvent changer l'état de l'agent à Pas prêt.</li> <li>• N : Les agents ne peuvent pas changer l'état de l'agent à Pas prêt. Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas cette option dans la liste des états des agents. L'état de l'agent peut passer à Non disponible si le serveur l'amorce, par exemple, si un agent ne répond pas à une interaction routée.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir</p> <pre>"manualNotReadySelectionEnabled": "Y",</pre>

*Suite du tableau...*

Partie du code	Description et valeurs
<pre>"manualAfterContactWorkEnabled": "",</pre>	<p>L'option permettant aux agents de passer l'état de l'agent à Travail après contact.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les agents peuvent passer l'état de l'agent à Travail après contact.</li> <li>• N : Les agents ne peuvent pas changer l'état de l'agent à Travail après contact. Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas cette option dans la liste des états des agents. L'état de l'agent peut passer à Travail après contact si le serveur l'initie, par exemple, si un agent met fin à une interaction routée.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir</p> <pre>"manualAfterContactWorkEnabled": "Y",</pre>
<pre>"transferButtonEnabled": "",</pre>	<p>L'option d'activer la fonction de transfert d'appel.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les agents peuvent initier des transferts en aveugle et consultés à d'autres agents ou à une file d'attente.</li> <li>• C (consulter) : Les agents peuvent initier des transferts consultés à d'autres agents ou à une file d'attente. Ils ne peuvent pas initier de transferts à l'aveugle.</li> <li>• N : Les agents ne peuvent pas initier de transferts.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez taper</p> <pre>"transferButtonEnabled": "Y",</pre> <p>Si vous réglez les <code>"transferButtonEnabled": ""</code>, et <code>"conferenceButtonEnabled": ""</code>, à N, les agents ne peuvent pas initier un appel de consultation.</p>

*Suite du tableau...*

Partie du code	Description et valeurs
<pre>"toggleChannelsEnabled": "",</pre>	<p>L'option permettant aux agents d'afficher la liste des canaux à l'aide du bouton de basculement ( &gt; ). Si vous activez cette fonction, les agents peuvent cliquer sur le bouton bascule au bas du Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel pour afficher la liste des canaux et leur état de disponibilité.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM affiche le bouton de basculement, et les agents peuvent cliquer dessus pour développer la liste des canaux. Si l'un des canaux devient non disponible, le bouton de basculement s'affiche en jaune et l'icône de canal dans la liste des canaux s'affiche également en jaune. L'état de l'agent pour les canaux non disponibles passe à Pas prêt.</li> <li>• P (Présent) : Avaya Workspaces pour CRM affiche le bouton de basculement, et les agents peuvent cliquer dessus pour développer la liste des canaux. Si l'une des voies devient indisponible, Avaya Workspaces pour CRM développe automatiquement la liste des canaux et l'icône de canal s'affiche en jaune. L'état de l'agent pour les canaux non disponibles passe à Pas prêt.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas le bouton de basculement, et la liste des canaux s'affiche par défaut dans la vue développée.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir  <pre>"toggleChannelsEnabled": "Y",</pre> </p>
<pre>"conferenceButtonEnabled": "",</pre>	<p>L'option d'activer la fonction de conférence.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les agents peuvent initier des appels consultés en tant que conférences.</li> <li>• C (consulter) : les agents peuvent initier des appels consultés sous forme de conférences.</li> <li>• N : Les agents ne peuvent pas lancer de conférences.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir  <pre>"conferenceButtonEnabled": "Y",</pre> </p> <p>Si vous réglez les <code>"transferButtonEnabled": ""</code>, et <code>"conferenceButtonEnabled": ""</code>, à N, les agents ne peuvent pas initier un appel de consultation.</p>




*Suite du tableau...*

Partie du code	Description et valeurs
"serverResponseTimeout": "",	<p>Option permettant de définir une valeur de temporisation en secondes pour les processus qui nécessitent une réponse du serveur ServiceNow, par exemple, lorsque vous activez un agent. La valeur par défaut est de 120.</p> <p>Lorsque le processus qui nécessite une réponse du ServiceNow serveur dure plus longtemps que la valeur entrée, Avaya Workspaces pour CRM affiche le bouton <b>Réinitialiser la session</b>. Lorsqu'un agent clique sur le <b>Réinitialiser la session</b> bouton, le serveur reçoit une demande de déconnexion. Vous pouvez utiliser une valeur de 0 pour désactiver cette fonctionnalité.</p> <p>Par exemple, vous pouvez taper "serverResponseTimeout": "100",</p>
"autoAcceptInteraction": "",	<p>L'option pour activer Avaya Workspaces pour CRM l'acceptation automatique des interactions entrantes.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM accepte automatiquement toutes les interactions entrantes.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'accepte pas automatiquement toutes les interactions entrantes.</li> <li>• A (ACD) : Avaya Workspaces pour CRM accepte automatiquement seulement les interactions routées (ACD, VDN).</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir "autoAcceptInteraction": "N",</p>

*Suite du tableau...*

Partie du code	Description et valeurs
<pre>"loginSecurityLevel": "",</pre>	<p>Le niveau de sécurité des journaux que Avaya Workspaces pour CRM crée. Le niveau de sécurité détermine si les journaux créés peuvent contenir les champs qui correspondent aux renseignements personnels identifiables, tels que le nom du client, l'adresse courriel ou le numéro de téléphone.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• H (Élevé) : Les journaux créés ne contiennent pas les champs correspondant aux renseignements personnels identifiables.</li> <li>• M (Moyen) : Les journaux créés contiennent les champs qui correspondent aux informations personnelles identifiables. Avaya Workspaces pour CRM remplace les valeurs dans ces champs par le message suivant : la valeur-adfconnect-existe.</li> <li>• N (aucun) : Les journaux créés contiennent les champs qui correspondent aux renseignements personnels identifiables.</li> <li>• D (Désactivé) : Avaya Workspaces pour CRM ne crée pas de fichiers journaux pour les interactions.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir "loginSecurityLevel" : "H",</p>
<pre>"logPersistenceDuration": "",</pre>	<p>Durée pendant laquelle Avaya Workspaces pour CRM conserve les journaux dans le stockage de session. Entrez une valeur en minutes.</p> <p>Par exemple, vous pouvez taper "logPersistenceDuration": "30",</p>
<pre>"dropIncomingInteraction": "",</pre>	<p>L'option permettant aux agents de terminer les interactions entrantes.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les agents peuvent mettre fin aux interactions entrantes.</li> <li>• I (interne) : Les agents ne peuvent mettre fin qu'aux interactions internes. Les agents ne peuvent pas mettre fin aux interactions acheminées.</li> <li>• N : Les agents ne peuvent pas mettre fin aux interactions entrantes.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir "dropIncomingInteraction": "Y",</p>

*Suite du tableau...*

Partie du code	Description et valeurs
"manualOutboundInteraction": "" ,	<p>L'option permettant aux agents Avaya Workspaces pour CRM d'initier des interactions manuelles. Les agents peuvent lancer des interactions manuelles à l'aide du clavier, du <b>Recomposer</b> bouton, du menu d'historique ou de la zone de recherche.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les agents peuvent initier des interactions manuelles.</li> <li>• N : Les agents ne peuvent pas initier des interactions manuelles.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez taper "manualOutboundInteraction": "Y",</p> <p> <b>Remarque :</b></p> <p>Ce paramètre n'affecte pas les fonctionnalités Cliquer pour composer et Cliquer pour consulter.</p>
"customerJourneyButtonEnabled": "" ,	<p>L'option permettant aux agents de visualiser le parcours client.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les agents peuvent afficher le parcours client en cliquant sur .</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas .</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir "customerJourneyButtonEnabled": "N",</p>
"enableNotifications": "" ,	<p>L'option pour activer Avaya Workspaces pour CRM afin d'afficher les notifications aux agents.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les agents peuvent afficher la liste des notifications et les notifications toast.</li> <li>• L (Liste) : Les agents ne peuvent afficher que la liste des notifications.</li> <li>• T (Toast) : Les agents ne peuvent voir que les notifications de toast.</li> <li>• N : Les agents ne peuvent pas voir les notifications.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez taper "enableNotifications": "T",</p>

*Suite du tableau...*

Partie du code	Description et valeurs
<pre>"setAgentStateToNotReadyOnRona": "",</pre>	<p>L'option permettant de changer automatiquement l'état de l'agent à Non prêt lorsque le réacheminement sur non-réponse (RONA) se produit.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N : L'état de l'agent ne passe pas à Non prêt lorsque le RONA se produit.</li> <li>• L'état de l'agent passe à Non prêt lorsque RONA se produit. Vous pouvez activer Avaya Workspaces pour CRM pour utiliser un code de raison lors du passage de l'état de l'agent à Non disponible. Pour indiquer un code de raison, tapez Y = numéro, où numéro est un numéro de code de raison. Par exemple, vous pouvez taper "setAgentStateToNotReadyOnRona": "Y=1",</li> </ul>
<pre>"voicemailNumber": "",</pre>	<p>Le numéro de téléphone que Avaya Workspaces pour CRM utilise pour accéder aux messages vocaux.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si vous ne tapez pas de numéro, Avaya Workspaces pour CRM désactive la fonction de messagerie vocale.</li> <li>• Si vous tapez un numéro, Avaya Workspaces pour CRM utilise ce numéro pour activer la fonctionnalité de messagerie vocale. Les agents peuvent appeler le numéro configuré pour écouter les messages laissés par les clients.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez taper "voicemailNumber": "",</p>
<pre>"advancedCustomerHistoryEnabled": "",</pre>	<p>L'option permettant aux agents de consulter l'historique client avancé. La disposition avancée de l'historique du client est similaire à la disposition de clavardage standard Avaya Workspaces, chaque message étant affiché dans une boîte de message distincte. L'historique client par défaut affiche les messages à l'aide de séparateurs de lignes.</p> <p><b>* Remarque :</b></p> <p>Si vos agents rencontrent des erreurs lors de l'affichage de l'historique avancé des clients, tapez N.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les agents peuvent consulter l'historique client avancé.</li> <li>• N : Les agents ne peuvent pas consulter l'historique client avancé.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir "advancedCustomerHistoryEnabled": "Y",</p>

Suite du tableau...

Partie du code	Description et valeurs
"DebounceTime": ""	L'option permettant d'indiquer un intervalle de temps en secondes pour désactiver les boutons du Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel après qu'un agent a cliqué sur un bouton. Par exemple, si vous tapez "DebounceTime": "5", les agents ne peuvent cliquer sur aucun bouton du Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel pendant cinq secondes après avoir cliqué <b>Alerte</b> pour accepter une interaction numérique. Si l'agent termine l'action avec succès, Avaya Workspaces pour CRM ne désactive pas les boutons.

### Liens connexes

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 116

## Description des champs d'options d'activité

Pour personnaliser les propriétés de votre centre de contact, mettez à jour les parties requises du code que ServiceNow affiche dans le champ **Configuration**.

Par exemple, la partie suivante du code permet à Avaya Workspaces pour CRM de créer des journaux d'appels :

```
"callLogEnabled": "Y",
```

Pour empêcher Avaya Workspaces pour CRM de créer des fichiers journaux, vous devez mettre à jour cette partie du code comme suit :

```
"callLogEnabled": "N",
```

Le tableau suivant décrit les parties du code que ServiceNow affiche dans le **Configuration** champ, sous la section "ActivityOptions": { :

Partie du code	Description et valeurs
"agentIdFieldApiName": "",	L'option permettant de définir le nom de l'API du champ <b>Activité personnalisée</b> qui enregistre l'ID de l'agent. Par exemple, vous pouvez taper "agentIdFieldApiName": "u_agentid"
"callDispositionCustomField": "",	L'option permettant de définir le nom API du champ Motif <b>de</b> disposition qui enregistre la disposition d'une interaction. Si le champ est vide, Avaya Workspaces pour CRM ignore le champ et n'enregistre aucune donnée. Par exemple, vous pouvez taper "callDispositionCustomField": "u_disposition",

*Suite du tableau...*

Partie du code	Description et valeurs
"callDurationInSecondsCustomField": "",	L'option permettant de définir le nom API du champ <b>Type</b> qui enregistre le type d'interaction (entrante, sortante ou interne). Si le champ est vide, Avaya Workspaces pour CRM ignore le champ et n'enregistre aucune donnée.  Par exemple, vous pouvez taper "callDurationInSecondsCustomField": "u_duration",
"callLogCalled": "",	L'option permettant de définir le nom de l'API du champ <b>Activité personnalisée</b> qui enregistre le numéro appelé (DNIS).  Par exemple, vous pouvez taper "callLogCalled": "u_called",
"callLogCaller": "",	L'option permettant de définir le nom de l'API du champ <b>Activité personnalisée</b> qui enregistre l'ID de l'appelant (ANI).  Par exemple, vous pouvez taper "callLogCaller": "u_caller",
"callLogEnabled": "",	L'option permettant d'activer Avaya Workspaces pour CRM pour créer des journaux d'appels.  Les valeurs sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM crée des journaux pour tous les appels.</li> <li>• A (ACD) : Avaya Workspaces pour CRM crée des journaux uniquement pour les appels ACD.</li> <li>• E (Externe) : Avaya Workspaces pour CRM crée des journaux uniquement pour les appels externes entrants et sortants.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM ne crée pas de fichiers journaux pour les appels.</li> </ul> Par exemple, vous pouvez saisir "callLogEnabled": "Y",
"callLogFrom": "",	L'option permettant de définir le nom de l'API du champ <b>Activité personnalisée</b> qui enregistre l'expéditeur d'interaction numérique (DNIS).  Par exemple, vous pouvez taper "callLogFrom": "u_from",
"callLogQueue": "",	L'option permettant de définir le nom API du champ <b>File d'attente</b> qui enregistre le nom de la file d'attente. Si le champ est vide, Avaya Workspaces pour CRM ignore le champ et n'enregistre aucune donnée.  Par exemple, vous pouvez taper "callLogQueue": "u_calllogoptions_calllogqueue",

Suite du tableau...

Partie du code	Description et valeurs
"callLogShow": "",	<p>L'option pour activer Avaya Workspaces pour CRM afin d'afficher la <b>Détails de l'activité</b> section aux agents.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les agents peuvent voir la <b>Détails de l'activité</b> section sur les cartes d'interaction. Lorsqu'un agent reçoit une carte d'interaction, Avaya Workspaces pour CRM affiche la <b>Détails de l'activité</b> section en mode réduit. Les agents peuvent cliquer sur la <b>Détails de l'activité</b> section pour l'agrandir.</li> <li>• S (Afficher les champs au départ) : les agents peuvent afficher la <b>Détails de l'activité</b> section des cartes d'interaction. Lorsqu'un agent reçoit une carte d'interaction, Avaya Workspaces pour CRM affiche la <b>Détails de l'activité</b> section en mode étendu. Les préposés peuvent cliquer sur la <b>Détails de l'activité</b> section pour la replier.</li> <li>• A (Toujours ouvert) : les agents peuvent voir la <b>Détails de l'activité</b> section sur les cartes d'interaction. Lorsqu'un agent reçoit une carte d'interaction, Avaya Workspaces pour CRM affiche la <b>Détails de l'activité</b> section en mode étendu. L'agent ne peut pas réduire la <b>Détails de l'activité</b> section.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM crée des journaux, mais les agents ne peuvent pas les consulter ou les modifier.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir "callLogShow": "Y",</p>
"callLogShowComments": "",	<p>L'option permettant d'activer Avaya Workspaces pour CRM pour afficher le <b>Commentaires</b> champ sur les cartes d'interaction dans la <b>Détails de l'activité</b> section.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM affiche le <b>Commentaires</b> champ sur les cartes d'interaction dans la <b>Détails de l'activité</b> section.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas le <b>Commentaires</b> champ sur les cartes d'interaction dans la <b>Détails de l'activité</b> section.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir "callLogShowComments": "Y",</p>

*Suite du tableau...*

Partie du code	Description et valeurs
"callLogShowName": "",	<p>L'option permettant d'activer Avaya Workspaces pour CRM pour afficher le <b>Nom</b> champ sur les cartes d'interaction dans la <b>Détails de l'activité</b> section.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM affiche le <b>Nom</b> champ sur les cartes d'interaction dans la <b>Détails de l'activité</b> section.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas le <b>Nom</b> champ sur les cartes d'interaction dans la <b>Détails de l'activité</b> section.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir "callLogShowName" : "Y",</p>
"callLogShowRelatedTo": "",	<p>L'option permettant d'activer Avaya Workspaces pour CRM pour afficher le <b>Lié à</b> champ sur les cartes d'interaction dans la <b>Détails de l'activité</b> section.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM affiche le <b>Lié à</b> champ sur les cartes d'interaction dans la <b>Détails de l'activité</b> section.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas le <b>Lié à</b> champ sur les cartes d'interaction dans la <b>Détails de l'activité</b> section.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez taper "callLogShowRelatedTo" : "Y",</p>
"callLogTo": "",	<p>L'option permettant de définir le nom de l'API du champ Personnalisé <b>de</b> l'activité qui enregistre le destinataire de l'interaction numérique.</p> <p>Par exemple, vous pouvez taper "callLogTo" : "u_to",</p>
"callTypeCustomField": "",	<p>L'option permettant de définir le nom API du champ Type <b>d'appel</b> qui enregistre le type d'appel d'une interaction. Si le champ est vide, Avaya Workspaces pour CRM ignore le champ et n'enregistre aucune donnée.</p> <p>Par exemple, vous pouvez taper "callTypeCustomField" : "u_call_type",</p>
"commentsCustomField": "",	<p>L'option permettant de définir le nom API du champ <b>Commentaire</b> qui enregistre les commentaires de l'utilisateur pendant une interaction. Si le champ est vide, Avaya Workspaces pour CRM ignore le champ et n'enregistre aucune donnée.</p> <p>Par exemple, vous pouvez taper "commentsCustomField" : "u_comments",</p>

*Suite du tableau...*

Partie du code	Description et valeurs
"consultFieldApiName": "",	L'option permettant de définir le nom de l'API du champ <b>Activité personnalisée</b> qui enregistre le type de consultation.  Par exemple, vous pouvez taper "consultFieldApiName": "u_consult",
"customVoiceActivityField1": "", "customVoiceActivityField2": "", "customVoiceActivityField3": "",	L'option de définir des champs de journal d'interaction personnalisés où les agents enregistrent des détails supplémentaires sur les interactions vocales. Vous pouvez configurer ces champs pour répondre à vos besoins commerciaux uniques. Vous pouvez ajouter plusieurs champs séparés par un point-virgule.  Par exemple, vous pouvez taper "customVoiceActivityField1": "u_billingDepartment", pour ajouter un champ pour enregistrer les préférences spécifiques des clients pendant les interactions de vente. Le nom du champ doit correspondre au nom de la colonne ServiceNow créée dans la table des journaux d'interactions.  ServiceNow prend en charge les champs de type texte et les listes déroulantes.
"customDigitalActivityField1": "", "customDigitalActivityField2": "", "customDigitalActivityField3": "",	L'option de définir des champs de journal de transactions personnalisés où les agents enregistrent des détails supplémentaires sur les interactions numériques. Vous pouvez configurer ces champs pour répondre à vos besoins commerciaux uniques. Vous pouvez ajouter plusieurs champs séparés par un point-virgule.  Par exemple, vous pouvez taper "customDigitalActivityField1": "u_billingDepartment", pour ajouter un champ afin d'enregistrer les préférences spécifiques des clients pendant les interactions de vente. Le nom du champ doit être identique au nom de la colonne ServiceNow créée dans la table des journaux d'interaction.  ServiceNow prend en charge les champs de type texte et les listes déroulantes.
"defaultVoiceInteractionLogSubject": "",	La valeur par défaut que Avaya Workspaces pour CRM affiche dans le champ <b>Objet</b> des interactions vocales.  Par exemple, vous pouvez saisir ce qui suit : "defaultVoiceInteractionLogSubject": "Interaction Log Subject example",

*Suite du tableau...*

Partie du code	Description et valeurs
<pre>"interactionHistorySize": "5",</pre>	<p>Le nombre d'interactions que Avaya Workspaces pour CRM enregistre dans le widget <b>Historique</b>. Vous pouvez entrer un nombre de 0 à 20.</p> <p>Par exemple, vous pouvez saisir  <pre>"interactionHistorySize": "10",</pre> </p>
<pre>"logData1": "", "logData2": "",</pre>	<p>L'option permettant d'activer le nom de l'API de données de journal pour enregistrer les valeurs des attributs et des paramètres d'engagement. Vous pouvez ajouter plusieurs champs séparés par un point-virgule. Le format requis pour un attribut est : CRMCustomActivityField=AttributeKey. Le format requis pour un paramètre d'engagement est : CRMCustomActivityField=EngagementParameterKey. Par exemple, saisissez « logData1 » :  <pre>« u_language=Language »</pre> pour attribuer la langue que le client sélectionne lors d'une interaction à un attribut.</p>

*Suite du tableau...*

Partie du code	Description et valeurs
<pre>"voiceHeaderLabels": "", "emailHeaderLabels": "", "chatHeaderLabels": "", "messagingHeaderLabels": "",</pre>	<p>L'option permettant d'afficher des informations supplémentaires sur l'en-tête d'une carte d'interaction entrante dans les états d'Alerte, Actif et ACW. Vous pouvez utiliser les paramètres d'engagement, les attributs et les éléments intrinsèques pour afficher des informations supplémentaires. Vous pouvez configurer les canaux vocaux et numériques séparément.</p> <p>Vous choisissez un type de canal pour afficher des informations supplémentaires et saisissez une chaîne dans le champ respectif dans les formats suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• attr :LabelToDisplay=AttributeKey</li> <li>• paramètre :LabelToDisplay=EngagementParameter Key</li> <li>• intrinsèques : LabelToDisplay=TOPIC_NAME</li> </ul> <p>Par exemple, saisissez ce qui suit pour différents cas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• « voiceHeaderLabels » : « param :LabelToDisplay=customerType », pour afficher la valeur de la clé customerType reçue des paramètres d'engagement dans l'en-tête d'une carte d'interaction vocale entrante.</li> <li>• "voiceHeaderLabels" : "attr :LabelToDisplay=Language" pour afficher la valeur de la clé Language reçue des attributs sur l'en-tête d'une carte d'interaction vocale entrante.</li> <li>• "voiceHeaderLabels" : "intrinsèques :LabelToDisplay=TOPIC_NAME" pour afficher la valeur de la clé TOPIC_NAME reçue des intrinsèques dans l'en-tête d'une carte d'interaction vocale entrante.</li> </ul>
<pre>"logDefer": ""</pre>	<p>L'option permettant d'activer Avaya Workspaces pour CRM l'enregistrement des journaux des courriels différés.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM enregistre les journaux des courriels différés.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM ne sauvegarde pas les journaux pour les courriels différés.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez taper "logDefer": "Y",</p>

*Suite du tableau...*

Partie du code	Description et valeurs
"logOnIncompleteInteractions": "",	L'option permettant d'activer Avaya Workspaces pour CRM la création de journaux pour les interactions incomplètes.  Les valeurs sont les suivantes :  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaya Workspaces pour CRM crée des journaux pour les interactions incomplètes.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM ne crée pas de journaux pour les interactions incomplètes.</li> </ul> Par exemple, vous pouvez saisir "logOnIncompleteCalls": "Y",
"startTimeFieldApiName": "",	L'option permettant de définir le nom API du champ <b>Heure de début</b> qui enregistre l'heure de début des interactions.  Par exemple, vous pouvez taper "startTimeFieldApiName": "u_call_start",
"statusCustomField": "",	L'option permettant de définir le nom API du champ <b>État</b> qui enregistre l'état d'une interaction. Si le champ est vide, Avaya Workspaces pour CRM ignore le champ et n'enregistre aucune donnée.  Par exemple, vous pouvez taper "statusCustomField": "u_status",
"subjectCustomField": "",	L'option permettant de définir le nom API du champ <b>Objet</b> qui enregistre le sujet d'une interaction. Si le champ est vide, Avaya Workspaces pour CRM ignore le champ et n'enregistre aucune donnée.  Par exemple, vous pouvez taper "subjectCustomField": "u_subject",
"transcriptionFieldApiName": "",	L'option permettant de définir le nom API du champ <b>Motif de disposition</b> qui enregistre la disposition d'une interaction. Si le champ est vide, Avaya Workspaces pour CRM ignore le champ et n'enregistre aucune donnée.  Par exemple, vous pouvez taper "transcriptionFieldApiName": "u_transcript",
"typeCustomField": "",	L'option permettant de définir le nom API du champ <b>Type d'appel</b> qui enregistre le type d'appel d'une interaction. Si le champ est vide, Avaya Workspaces pour CRM ignore le champ et n'enregistre aucune donnée.  Par exemple, vous pouvez taper "typeCustomField": "u_type",

*Suite du tableau...*

Partie du code	Description et valeurs
defaultDigitalActivitySubject" : "",	La valeur par défaut que Avaya Workspaces pour CRM affiche dans le champ <b>Objet</b> des interactions numériques.  Par exemple, vous pouvez taper "defaultDigitalActivitySubject": "Interaction Log Subject example",

### Liens connexes

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 116

## Description des champs Options de fenêtre éclair

Avaya Workspaces utilise l'élément Trame en ligne pour la page affichée par l'application de fenêtre contextuelle. Lorsque Avaya Workspaces utilise la syntaxe `<iframe>` pour afficher le site Web, les témoins du contenu intégré sont considérés comme des témoins tiers.

Pour personnaliser les propriétés de votre centre de contact, mettez à jour les parties requises du code que ServiceNow affiche dans le champ **Configuration**.

Par exemple, la partie suivante du code permet à Avaya Workspaces pour CRM de créer des journaux d'appels :

```
"callLogEnabled": "Y",
```

Pour empêcher Avaya Workspaces pour CRM de créer des fichiers journaux, vous devez mettre à jour cette partie du code comme suit :

```
"callLogEnabled": "N",
```

Le tableau suivant décrit les parties du code qui s'ServiceNowaffichent dans le champ, sous la "CallScreenPopOptions": { section :

Nom	Description
"screenPopOnAni": "",	L'option permettant d'activer les fenêtres contextuelles pour l'identification automatique du numéro (ANI).  Les valeurs sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Avaya Workspaces pour CRM affiche les fenêtres contextuelles pour ANI.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas de fenêtres contextuelles pour ANI.</li> </ul> Par exemple, vous pouvez saisir "screenPopOnAni": "Y",

*Suite du tableau...*

Nom	Description
"screenPopOnDnis": "",	<p>L'option permettant d'activer les fenêtres contextuelles pour le service d'identification du numéro composé (SINC).</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Avaya Workspaces pour CRM affiche des fenêtres contextuelles pour DNIS.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas de fenêtres contextuelles pour DNIS.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir "screenPopOnDnis": "N",</p>
"popTransferOrConf": "",	<p>L'option permettant d'activer Avaya Workspaces pour CRM l'affichage des fenêtres contextuelles aux destinataires de la conférence et du transfert. Les destinataires de la conférence et du transfert peuvent afficher des fenêtres contextuelles lorsqu'ils reçoivent des appels consultatifs ou lorsqu'Avaya Workspaces pour CRMils terminent une conférence ou un transfert.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• C (Terminé) : Avaya Workspaces pour CRM affiche des fenêtres contextuelles aux destinataires de la conférence et du transfert lorsqu'un transfert ou une conférence est terminé. Il s'agit de l'option par défaut</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas de fenêtres contextuelles pour transférer, mettre en conférence et consulter les destinataires d'appels.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir "popTransferOrConf": "N",</p>
"internationalAnisearch": "",	<p>Option permettant d'Avaya Workspaces pour CRM'effectuer une recherche ANI au format E164.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Avaya Workspaces pour CRM recherche les numéros ANI au format E164.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM ne recherche pas les numéros ANI au format E164.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir "internationalAnisearch": "Y",</p>

Suite du tableau...

Nom	Description
"suppressScreenPop": "",	<p>L'option pour désactiver les fenêtres contextuelles pour les interactions.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Avaya Workspaces pour CRM n'affiche pas de fenêtres contextuelles pour les interactions.</li> <li>• N : Avaya Workspaces pour CRM affiche des fenêtres contextuelles pour les interactions.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir "suppressScreenPop" : "N",</p>
"waitBeforePerformScreenpop" : "",	<p>L'option permettant d'afficher les détails du client dans la fenêtre contextuelle.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N : Lorsqu'un agent reçoit une interaction, la fenêtre contextuelle n'affiche pas les détails du client. Avaya Workspaces pour CRM recherche les informations associées à ce client en ServiceNow utilisant le courriel du client.</li> <li>• O : Lorsqu'un agent reçoit une interaction, la fenêtre contextuelle affiche les détails du client. Avaya Workspaces pour CRM recherche les informations associées à ce client en ServiceNow utilisant les données du client recueillies par le formulaire d'initiation de clavardage. Les informations recueillies par le formulaire d'initiation de la discussion peuvent inclure le nom et le numéro de téléphone du client.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir : "waitBeforePerformScreenpop" : "Y",</p>
"customParam": "", (1 à 10)	<p>L'option permettant d'effectuer une ou plusieurs des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afficher les informations sur le client dans la <b>Détails de l'interaction</b> section</li> <li>• Afficher une fenêtre contextuelle</li> <li>• Remplacez les valeurs ANI et DNIS par défaut par les nouvelles valeurs</li> <li>• Lancer une recherche par le biais de plusieurs valeurs enregistrées sur la page de contact du client sur le CRM pour afficher une fenêtre contextuelle sur l'objet correspondant</li> </ul>

### Liens connexes

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 116

[Cas d'utilisation des paramètres personnalisés](#) à la page 158

## Description des champs Codes de motif activés

Pour personnaliser les propriétés de votre centre de contact, mettez à jour les parties requises du code que ServiceNow affiche dans le champ **Configuration**.

Par exemple, la partie suivante du code permet à Avaya Workspaces pour CRM de créer des journaux d'appels :

```
"callLogEnabled": "Y",
```

Pour empêcher Avaya Workspaces pour CRM de créer des fichiers journaux, vous devez mettre à jour cette partie du code comme suit :

```
"callLogEnabled": "N",
```

Le tableau suivant décrit les parties du code qui s'ServiceNowaffichent dans le champ, sous la "ReasonCodesEnabled": { section :

Nom	Description
"logoutReasonEnabled": "",	<p>L'option permettant aux agents d'utiliser les codes de motif de déconnexion.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les préposés peuvent sélectionner des codes de motif de déconnexion.</li> <li>• N : Les préposés ne peuvent pas sélectionner les codes de motif de déconnexion.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir "logoutReasonEnabled": "Y",</p>
"auxReasonEnabled": "",	<p>L'option permettant aux agents d'utiliser les codes de motif Pas libre.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• O : Les préposés peuvent cliquer sur le code de motif Pas libre requis <b>Non prêt</b> et le sélectionner.</li> <li>• N : Les préposés ne peuvent pas sélectionner les codes de motif Pas libre. Les préposés peuvent cliquer <b>Non prêt</b> pour passer à l'état Pas libre.</li> <li>• Z (zéro) : Lorsque les agents cliquent sur <b>Pas libre</b>, affiche Avaya Workspaces pour CRM uniquement le code de motif Pas libre de zéro.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir "auxReasonEnabled": "Y",</p>

*Suite du tableau...*

Nom	Description
"dispositionCodesEnabled": ""	<p>L'option permettant aux agents d'utiliser les codes de disposition.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N : Les préposés ne peuvent pas sélectionner les codes de disposition.</li> <li>• O : Les agents peuvent cliquer <b>Plus</b> sur la carte d'interaction et sélectionner le code de disposition requis.</li> </ul> <p>Par exemple, vous pouvez saisir "dispositionCodesEnabled": "Y"</p>

### Liens connexes

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 116

## Description des champs de configuration du serveur

Pour personnaliser les propriétés de votre centre de contact, mettez à jour les parties requises du code que ServiceNow affiche dans le champ **Configuration**.

Par exemple, la partie suivante du code permet à Avaya Workspaces pour CRM de créer des journaux d'appels :

```
"callLogEnabled": "Y",
```

Pour empêcher Avaya Workspaces pour CRM de créer des fichiers journaux, vous devez mettre à jour cette partie du code comme suit :

```
"callLogEnabled": "N",
```

Le tableau suivant décrit les parties du code que ServiceNow affiche dans le champ **Configuration**, sous la section "ServerConfig": { :

Nom	Description
"useLocalSessionSharing": "",	<p>L'option d'activer la prise en charge de plusieurs onglets.</p> <p>Les valeurs sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N : La prise en charge de plusieurs onglets est désactivée. Les agents ouvrent les interactions numériques et vocales dans le même onglet.</li> </ul>
"serverHostName": "",	<p>L'URL du serveur Avaya Experience Platform™ Public Cloud. Le nom d'hôte du serveur indique le serveur sur lequel le Avaya Workspaces pour CRM téléphone logiciel est installé. Vous devez obtenir cette URL auprès de votre support Avaya.</p>
"crmUrl": ""	L'URL de votre instance ServiceNow.

### Liens connexes

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 116

## Description des champs Options d'étiquette

Pour personnaliser les propriétés de votre centre de contact, mettez à jour les parties requises du code que ServiceNow affiche dans le champ **Configuration**.

Le tableau suivant décrit les parties du code qui s'ServiceNowaffichent dans la "LabelOptions": { section :

Nom	Description
<pre>"ready": "", "notReady": "", "goReady": "", "goNotReady": "", "afterContactWork": "", "afterContactWorkExtended": "", "startWork": "", "pendingNotReady": "", "pendingAfterContactWork": "", "dispositionCodes": "", "cancel": "", "activate": "", "activateAgent": "", "toStartWork": "", "startWorkPending": "", "finishWork": "", "finishWorkPending": "", "signOut": "", "forceLogout": "", "offline": "", "showOfflineAgents": "", "hideOfflineAgents": "",</pre>	<p>Vous pouvez modifier le nom d'une étiquette utilisée dans Avaya Workspaces pour CRM si votre centre d'appels utilise une autre étiquette. Par exemple, si votre centre d'appels utilise l'étiquette d'état de l'agent disponible au lieu de l'étiquette d'état de l'agent prêt, vous pouvez saisir <b>Disponible</b> dans le <b>Prêt</b> champ. Avaya Workspaces pour CRM affiche l'étiquette d'état de l'agent disponible au lieu de l'étiquette d'état de l'agent libre lorsqu'un agent sélectionne cet état d'agent.</p>

### Liens connexes

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 116

---

# Ajout Avaya Experience Platform™ Public Cloud à la liste des domaines de confiance

## À propos de cette tâche

Ajoutez les URL qui pointent Avaya Experience Platform™ Public Cloud vers la liste des domaines de confiance. Si la liste des domaines de confiance contient ces URL, vous ServiceNow permet d'intégrer le téléphone Avaya Workspaces pour CRM logiciel dans votre ServiceNow instance.

### \* Remarque :

Openframe ne traite que les messages provenant de domaines de confiance que vous spécifiez dans la propriété du système `.ui.concourse.onmessage_enforce_same_origin_whitelist`.

## Préambules

- Procurez-vous l'URL du Avaya Experience Platform™ Public Cloud serveur auprès du service d'assistance Avaya.
- Créez une URL pour le **URL** champ lors de la configuration de votre centre de contacts.

## Procédure

1. Sur la page d'ServiceNowaccueil, dans **Navigateur de filtres**, saisissez `sys_properties.list` et appuyez sur **Entrée** .
2. En haut de la page, dans **Rechercher**, tapez `.ui.concourse.onmessage_enforce_same_origin_whitelist` .
3. Cliquez sur la propriété **glide.ui.concourse.onmessage\_enforce\_same\_origin\_whitelist** du système.  
ServiceNow affiche la page de configuration des propriétés du système.
4. Dans **Valeur**, entrez les URL suivantes :
  - L'URL de votre ServiceNow instance
  - L'URL du Avaya Experience Platform™ Public Cloud serveur
  - L'URL que vous créez pour le **URL** champ lors de la configuration de votre centre de contacts

Vous pouvez séparer les URL saisies par des virgules, des espaces ou de nouvelles lignes.
5. **(Facultatif)** Remplissez les champs restants.  
Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration des propriétés du système, reportez-vous à la ServiceNow documentation .
6. En haut de la page, cliquez sur **Mettre à jour**.

## Liens connexes

[Avaya Workspaces pour CRM intégration avec ServiceNow aperçu](#) à la page 108

[Création d'une URL pour le URL champ](#) à la page 120

[Description des champs de configuration du serveur](#) à la page 145

[Administration des domaines de confiance dans ServiceNow](#)

---

## Création d'un tableau pour les journaux de votre centre de contact

### À propos de cette tâche

Créez une table pour permettre à ServiceNow de stocker les journaux d'interaction que Avaya Workspaces pour CRM crée pour votre centre de contact.

### Préambules

Configurez votre centre de contact sur la **Configurations OpenFrame** page.

### Procédure

1. Sur la page d'accueil ServiceNow, allez à **Définition du système > Tables**.
2. En haut de la page, cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans **Étiquette**, saisissez les journaux d'interaction.

ServiceNow affiche la valeur suivante dans le **Nom** champ ci-dessous :  
u\_interactionlogs.

4. Remplissez les autres champs.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration des tables, reportez-vous à la documentation ServiceNow.

5. Au bas de la page, cliquez sur **Soumettre**.

### Étapes suivantes

Ajoutez des champs personnalisés à la table créée pour afficher les informations d'interaction nécessaires.

Fournir l'accès à d'autres utilisateurs pour créer, écrire ou lire les journaux d'interaction. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'accès à un groupe d'utilisateurs, reportez-vous à la documentation ServiceNow.

### Liens connexes

[Avaya Workspaces pour CRM intégration avec ServiceNow aperçu](#) à la page 108

[Ajout de champs personnalisés à la table à l'aide de l'Form Designerapplication](#) à la page 149

[Configuration de votre centre de contacts](#) à la page 116

[Création de tables dans ServiceNow](#)

[Ajout de champs personnalisés dans ServiceNow](#)

## Ajout de champs personnalisés à la table à l'aide de l'Form Designerapplication

### À propos de cette tâche

Ajoutez des champs personnalisés à la table que vous avez créée pour stocker les journaux de votre centre de contact afin de lui permettre d'afficher les informations requises sur les interactions. Par exemple, vous pouvez ajouter le `u_transcript` champ à la table pour permettre ServiceNow d'afficher la transcription des appels dans les journaux créés.

### Préambules

Créez une table pour les journaux de votre centre d'appels ou utilisez une table existante.


### Procédure

1. Sur la page d'ServiceNowaccueil, allez à **Définition du système** > **Tables** et cliquez sur la table que vous avez créée pour les journaux de votre centre de contacts.
2. Au bas de la page, dans la **Liens connexes** section , cliquez sur **Formulaire de conception**.

ServiceNow affiche l'Form Designerapplication dans un nouvel onglet.

3. En haut de la page, dans le **Champs** sous-onglet, repérez le champ à ajouter à votre table.
4. Faites glisser le champ requis vers la section principale au centre de la page.
5. Répétez les étapes 3 à 4 jusqu'à ce que vous ajoutiez tous les champs requis.
6. Pour ajouter des champs personnalisés à votre table, cliquez sur le **Types de champs** sous-onglet en haut de la page.

ServiceNow affiche la liste des types de champs que vous pouvez utiliser pour ajouter un champ personnalisé.

7. Faites glisser le type de champ requis vers la section principale au centre de la page.
8. Dans la section principale au centre de la page, cliquez sur  à côté du type de champ nouvellement ajouté.


ServiceNow affiche la **Pr** fenêtre .

9. Dans **Étiquette**, saisissez le nom d'affichage du champ personnalisé.

Dynamics 365 affiche cette valeur sous forme de nom de champ lorsqu'un utilisateur ouvre un journal d'interactions.

10. Dans **Nom**, saisissez le nom du champ personnalisé.

Le nom du champ existe dans le code et vous ne pouvez pas le mettre à jour après avoir créé un champ personnalisé.

11. Laissez les champs restants vides.
12. En haut de la **Pr** page, cliquez sur .

13. Répétez les étapes 7 à 12 jusqu'à ce que vous ajoutiez tous les champs personnalisés requis.
14. En haut de la page, cliquez sur **Enregistrer**.

ServiceNow ajoute les champs sélectionnés à votre table. Vous pouvez maintenant afficher ces champs dans les journaux d'interaction.

### Liens connexes

[Création d'un tableau pour les journaux de votre centre de contact](#) à la page 148

[Description des champs personnalisés](#) à la page 150

## Description des champs personnalisés

Lorsque vous ajoutez un champ personnalisé à la table créée, vous devez configurer les champs suivants :

- **Type de champ** : Le type d'information que le champ contient.
- **Étiquette** : le nom que ServiceNow affiche pour le champ ajouté lorsqu'un utilisateur ouvre un journal d'interactions.
- **Nom** : le nom du champ qui existe dans le code.

Le tableau suivant décrit les types de champs à sélectionner lors de l'ajout de champs personnalisés à la table et les valeurs à entrer dans le **Nom** champ. Ce tableau décrit également les valeurs recommandées que vous pouvez entrer dans le **Étiquette** champ.

Type de champ	Étiquette (recommandée)	Nom
Chaîne	Commentaires	u_commentaires
Chaîne	Appelé	vous_appelé
Chaîne	Appelant	u_caller
Chaîne	Type d'appel	type_appel_u
Chaîne	Durée d'appel	u_durée
Chaîne	ID d'appel	u_call_id
Chaîne	État	u_status
Chaîne	Disposition	u_disposition
Chaîne	Raison de la clôture	u_raison_de_récapitulat ion
Chaîne	UUI	u_uui
Chaîne	Nom de la file d'attente	u_options_journal_journ alqueue
Chaîne	File	u_queue
Référence	Contact	u_contact
Chaîne	Transcription	u_transcription
Chaîne	Type	type_u

*Suite du tableau...*

Type de champ	Étiquette (recommandée)	Nom
Chaîne	Objet	u_subject
Chaîne	AgentID	u_agentid
Chaîne	Fin de l'appel	u_call_end
Chaîne	De	u_de
Chaîne	À	u_to
Chaîne	UCID	u_ucid

**Liens connexes**

[Ajout de champs personnalisés à la table à l'aide de l'Form Designer application](#) à la page 149

# Chapitre 5 : Fonctionnalités communes

---

## Consulter la configuration

Vous pouvez configurer la fonction Avaya Orchestration Designer. Dans les propriétés de la **Consulter** tâche, vous pouvez configurer le traitement d'attente pour l'agent recevant une demande de consultation. La **Consulter** tâche s'applique uniquement aux interactions vocales.

Pour créer une voie de consultation dans un flux de travail, vous pouvez connecter une sortie initiée par consultation d'une **Agent connecté** tâche à une **Consulter** tâche. Lorsqu'une consultation est en cours, Organisation affiche les tâches **Agent connecté** et **Consulter** comme des tâches actives.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la fonction Consulter, reportez-vous à la section [Consult interactions](#).

### Propriétés

Propriétés	Description
Flux de traitement	Entrez le nom du flux libre-service pour fournir un traitement d'attente à l'agent qui initie un appel de consultation. En attendant dans une file d'attente, l'agent reçoit le traitement d'attente configuré.
Langue	Sélectionnez la langue du flux libre-service.

---

## Administration ACW

La fonction Après Contact (ACW) permet aux agents d'effectuer des travaux supplémentaires après une interaction. En tant qu'administrateur de compte, vous pouvez activer ACW par canal ou par file d'attente dans Administration du centre d'applications.

Vous pouvez activer l'ACW pour un canal, tel que la voix, la messagerie texte ou le courriel. Les préposés entrent dans l'état ACW après avoir mis fin à une interaction dans le canal. Si vous activez ACW pour une file d'attente, les agents qui travaillent sur une file d'attente particulière entrent dans l'état ACW après avoir terminé une interaction dans cette file d'attente.

Dans l'état ACW, les agents peuvent voir la transcription et la durée de l'interaction, les détails de l'interaction et la durée de l'état ACW. Les agents peuvent également sélectionner un code de disposition pour l'interaction et ajouter des commentaires. Avaya Workspaces pour CRM enregistre le code de disposition sur la **Journaux d'interaction** page.

Vous pouvez activer ACW par canal ou file d'attente sur Salesforce, Dynamics 365 et ServiceNow lorsque vous ajoutez de nouveaux utilisateurs. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section Gestion des utilisateurs *Administration d'Avaya Experience Platform™ Public Cloud*.

---

## Activation de l'ACW pour une file d'attente

### À propos de cette tâche

Lorsque vous activez la fonction ACW pour une file d'attente particulière, les agents travaillant dans cette file d'attente entrent dans l'état ACW après la fin de l'interaction avec le client. Dans cet état, les agents peuvent examiner les détails de la conversation et recevoir de nouvelles interactions après avoir terminé l'activité d'interaction.

### Préambules

Connectez-vous à Administration du centre d'applications en tant qu'administrateur de compte.

### Procédure

1. Dans l'arbre de navigation, cliquez sur **Centre de contact > Files d'attente**.
2. Sur la **Files d'attente** page, cliquez sur le nom de la file d'attente.
3. Pour activer ACW pour la file d'attente, sélectionnez **Travail après le contact**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

---

## Modèles de réponse

Dans Administration du centre d'applications, vous pouvez créer des modèles de réponse que les agents peuvent utiliser lors du traitement des interactions numériques avec les clients. Les modèles contiennent généralement du texte ou des liens fréquemment utilisés. Les modèles permettent aux agents de répondre aux clients rapidement et avec du texte bien préparé et formaté, réduisant ainsi le temps d'interaction et améliorant l'expérience client.

Vous pouvez créer et gérer les types de modèles CRM suivants :

- Modèles de courriels
- Réponses textuelles rapides de clavardage et de messagerie
- URL
- WhatsApp modèles

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration des modèles de réponse, reportez-vous à la section Gestion des modèles dans *Administration d'Avaya Experience Platform™ Public Cloud*. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration des WhatsApp modèles, reportez-vous à la section WhatsApp Gestion dans *Configuration de Avaya Social Connections pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud*.

## Avaya Experience Platform™ Public Cloud Solution VDI pour Citrix

La solution Avaya Experience Platform™ Public Cloud VDI pour Citrix offre une solution multimédia optimisée pour la meilleure expérience audio possible pour les agents et les clients. Les solutions VDI séparent l'expérience de support de l'agent et l'expérience de bureau de l'agent en différents endroits, l'expérience de bureau de l'agent résidant sur le serveur VDI ou le service VDI. La séparation de l'expérience multimédia et de bureau de l'agent impose des interactions supplémentaires sur le réseau, et les réseaux latents peuvent produire une expérience négative de l'agent.

### Restrictions d'utilisation de Citrix VDI

Si vous utilisez Citrix VDI, tenez compte des limitations suivantes :

- L'ordinateur local doit se trouver dans la même région que le bureau VDI. Une latence excessive entre le bureau VDI et l'ordinateur local ralentit le fonctionnement, en particulier les temps d'établissement des appels.
- Aucune prise en charge des flux d'appels autres que les flux d'appels du noyau de traitement des médias.

### Latence du réseau dans un environnement VDI Citrix

Avaya recommande les caractéristiques de latence réseau suivantes lorsque l'expérience de l'agent se trouve dans un environnement VDI.

**Tableau 1 : Expérience de latence du réseau**

Temps d'attente	Avaya
< 50 ms	Excellent
50 < 100 ms	Acceptable
100 < 150 ms	Dégradé
> 150 ms	Non acceptable

Pour améliorer l'expérience de l'agent et du client dans un environnement VDI, augmentez la valeur du chronomètre de réacheminement sur non-réponse (RONA) en AXP On-Prem utilisant les recommandations suivantes :

**Tableau 2 : Valeurs du compteur RONA**

Temps d'attente	Compteur RONA
< 40 ms	Ne pas modifier.
40 < 80 ms	Ne pas modifier.
80 < 150 ms	Augmentez de 1 seconde.
150 < 300 ms	Augmentez de 2 secondes.
> 300 ms	Augmentez de 3 secondes.

La latence du réseau entre le bureau de l'agent et le noyau de traitement multimédia de Avaya détermine l'expérience audio de l'agent. L'expérience audio de l'agent est indépendante du serveur VDI. La latence du réseau a une incidence sur la signalisation et la configuration des appels.

## Liste de vérification pour activer la prise en charge de VDI pour les agents

Utilisez cette liste de vérification pour activer la prise en charge VDI pour un agent ou un groupe d'agents.

Assurez-vous que l'administrateur de compte et l'administrateur Citrix complètent les configurations suivantes pour activer la prise en charge VDI sur le bureau de l'agent dans Avaya Workspaces :

Non.	Tâche	Référence	Rôles	✓
1	Activez la fonctionnalité VDI sur le profil UX.	Reportez-vous à la section <a href="#">Activation de la fonction VDI pour un agent</a> à la page 155.	L'administrateur de compte doit accomplir cette tâche.	
2	Enregistrez Google Chrome et Microsoft Edge (Chromium) auprès du service de redirection Citrix.	Reportez-vous à la section <a href="#">Inscription de Google Chrome et Microsoft Edge (Chromium) au service de réacheminement Citrix</a> à la page 156.	L'administrateur Citrix du client doit accomplir cette tâche.	
3	Ajoutez l'URL de Citrix comme domaine de confiance dans la configuration du locataire Keycloak.	Ajoutez l'URL de Citrix comme domaine de confiance dans la configuration du locataire Keycloak pour assurer un accès sécurisé et ininterrompu aux services Citrix.	L'administrateur Avaya Keycloak doit réaliser cette tâche.	

## Activation de la fonction VDI pour un agent

### À propos de cette tâche

Suivez cette procédure pour activer la fonction VDI pour un agent ou un groupe d'agents pendant la configuration du profil.

Après avoir activé la fonction VDI, l'agent peut se connecter à Avaya Workspaces partir d'un navigateur local ou d'un navigateur dans un environnement VDI. Cependant, le temps de connexion de l'agent augmente dans un environnement non VDI. Par conséquent, activez VDI uniquement si vous avez des agents qui utiliseront la fonction VDI.


**\* Remarque :**

Si vous configurez l'agent avec un profil VDI désactivé, l'agent peut se connecter à à Avaya Workspaces partir d'un navigateur local. Cependant, l'agent ne doit pas se connecter à à Avaya Workspaces partir d'un navigateur dans un environnement VDI, car cette configuration n'est pas prise en charge et entraîne une mauvaise qualité audio.

### Préambules

Connectez-vous à Administration du centre d'applications en tant qu'administrateur avec le rôle d'administrateur des widgets d'administration de Workspaces.

### Procédure

1. Dans l'arbre de navigation, cliquez sur **Espaces de travail > Profils UX**.
2. Accédez au profil UX pour lequel vous voulez activer la fonction VDI.
3. Cliquez sur  pour modifier le profil UX.
4. Dans l'onglet **Général**, activez le commutateur **VDI activé**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Inscription de Google Chrome et Microsoft Edge (Chromium) au service de réacheminement Citrix

### À propos de cette tâche

Pour que le SDK Citrix UC fonctionne avec les navigateurs Google Chrome et Microsoft Edge (Chromium), l'administrateur Citrix doit enregistrer le binaire des navigateurs auprès du service de redirection Citrix. L'administrateur Citrix doit l'enregistrer dans le registre de bureau VDI.

### Préambules

Ajoutez la clé et le répertoire s'ils ne sont pas disponibles. La valeur clé est une liste de noms de processus séparés par des virgules.

### Procédure

1. Ouvrez la fenêtre Éditeur de registre.
2. Allez à **Ordinateur > HKEY\_LOCAL\_MACHINE > SOFTWARE > WOW6432Node > Citrix > WebSocketService**.
3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **WebSocketService** et cliquez sur **Nouvelle > valeur multichaîne**.
4. Indiquez le nom de la clé comme `processusListe blanche` .
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **TraiterListe blanche** , puis cliquez sur **Modifier** .
6. Dans le champ **Valeur**, entrez les données suivantes :

```
chrome.exe  
msedge.exe
```

7. Cliquez sur **OK**.

- Après avoir configuré les clés, redémarrez le `CtxHdxWebSocketService` service à partir de **Task Manager** .

`CtxHdxWebSocketService` est le service de réacheminement vidéo Citrix HDX HTML5.

## Ajout de l'URL Citrix en tant que domaine de confiance

### À propos de cette tâche

Ajoutez l'URL de Citrix comme domaine de confiance dans la configuration du locataire Keycloak pour assurer un accès sécurisé et ininterrompu aux services Citrix.

### Préambules

Assurez-vous que vous êtes sur la page de configuration du locataire de Keycloak.

### Procédure

- Sur la page de configuration du locataire Keycloak, cliquez sur **Défenses de sécurité**.
- Dans le champ **X-Frame Options**, saisissez `SAMEORIGIN`.
- Dans le champ **Options de sécurité du contenu**, saisissez l'URL de Citrix.

Par exemple, `https://[mycitrixurl]/Citrix/CtxStoreFrontWeb/`

---

## Attributs et paramètres d'engagement

Vous pouvez configurer les comportements suivants pour Avaya Workspaces pour CRM à l'aide des attributs et des paramètres d'engagement :

- Affichage des informations sur le client et des détails de l'interaction.
- Affichage des fenêtres contextuelles en fonction des attributs et des paramètres d'engagement lors des interactions
- Enregistrement des informations client dans le CRM

Par exemple, vous pouvez attribuer un attribut au nom de la file d'attente pour afficher le nom de la file d'attente d'où provient l'interaction dans la **Détails de l'interaction** section. Vous pouvez également afficher un écran contextuel en fonction du nom de la file d'attente pendant une interaction.

Vous pouvez configurer les attributs et les paramètres d'engagement pour afficher un écran contextuel et lancer une recherche dans les enregistrements CRM en fonction des attributs et des paramètres d'engagement que vous avez configurés. Avaya Workspaces pour CRM ouvre la carte d'interaction associée lorsque l'agent reçoit une interaction. Vous pouvez également configurer des attributs et des paramètres d'engagement pour lancer une recherche globale dans les enregistrements CRM pour les interactions connexes ou utiliser l'ID de contact unique pour afficher l'objet CRM correspondant. Vous pouvez configurer la recherche globale et l'écran contextuel avec des fonctions d'ID de contact uniquement sur Salesforce.

Vous pouvez configurer plusieurs attributs et paramètres d'engagement et gérer plusieurs détails d'interaction, tels que la langue, le département ou le numéro de compte. Vous pouvez utiliser

les attributs et les paramètres d'engagement pour afficher ces valeurs dans la **Détails de l'interaction** section ou afficher un écran contextuel.

Vous pouvez configurer les champs **Consignation des journaux 1** et **Consignation des données 2** pour enregistrer les informations sur le client et les détails de l'interaction dans le CRM.

Les attributs et les paramètres d'engagement offrent la flexibilité nécessaire pour faire correspondre plusieurs détails des clients et diverses options de fenêtre contextuelle pour les agents. Par exemple, Avaya Workspaces pour CRM compare le numéro d'appel au numéro de téléphone mobile, au numéro de téléphone de domicile et au numéro de téléphone d'entreprise d'un client, selon les attributs et les paramètres d'engagement que vous avez configurés. Ensuite, il affiche un écran contextuel sur la page de contact du client appelant, quelle que soit la source de l'appel. Cette fonction est la valeur par défaut dans Salesforce, et vous devez la configurer sur Dynamics 365 et ServiceNow.

Vous pouvez afficher des informations supplémentaires sur une interaction entrante dans l'en-tête d'une interaction entrante à l'aide des paramètres d'engagement, des attributs et des éléments intrinsèques.

Pour recevoir des informations d'un client, configurez le flux libre-service que vous utilisez pour acheminer les appels.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration des attributs dans Administration du centre d'applications, consultez *Administration d'Avaya Experience Platform™ Public Cloud*. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les paramètres d'engagement, consultez *Configuration des flux de travail pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud*.

### Liens connexes

[Cas d'utilisation des paramètres personnalisés](#) à la page 158

## Cas d'utilisation des paramètres personnalisés

Les champs de paramètres personnalisés vous permettent de définir les attributs et les paramètres d'engagement pour les interactions vocales, numériques ou Avaya Experience Platform™ Public Cloud. Les attributs et les paramètres d'engagement vous permettent de donner aux agents plus de contexte sur les interactions qu'ils traitent, d'automatiser l'accès aux informations de l'utilisateur et d'enregistrer les informations de l'utilisateur dans le CRM. Vous pouvez initier différentes actions en fonction de plusieurs scénarios, y compris les suivants :

Cas d'utilisation	Description et format
Afficher les attributs dans la section <b>Détails de l'interaction</b>	<p>Vous pouvez afficher les entrées du client dans la <b>Détails de l'interaction</b> section.</p> <p><code>attr : .ActivityField=AttributeKey</code> et <code>param : .ActivityField=EngagementParameterKey</code> sont les formats requis. Par exemple, dans le <b>Paramètre personnalisé 1</b> champ, saisissez <code>attr : .Langue=Langue</code> ou <code>param : .Langue=Langue</code> pour attribuer la langue sélectionnée par le client lors d'une interaction à un attribut ou à un paramètre d'engagement.</p> <p>Par conséquent, si le client sélectionne l'anglais comme langue pendant l'appel, la langue s'affiche en anglais dans la <b>Détails de l'interaction</b> section.</p>
Afficher les attributs dans la <b>Détails de l'interaction</b> section et un pop-up	<p>Vous pouvez afficher les entrées du client dans la <b>Détails de l'interaction</b> section et une fenêtre contextuelle vers l'objet CRM correspondant.</p> <p><code>attr : label&amp;Object.Field=AttributeKey</code> et <code>param : label&amp;Object.Field=EngagementParameterKey</code> sont les formats requis. Par exemple, dans le <b>Paramètre personnalisé 1</b> champ, saisissez <code>attr : Language&amp;Contact.Language=Language</code> ou <code>param : Language&amp;Contact.Language=Language</code> pour attribuer la langue comme étiquette, le contact comme objet et la langue comme clé d'attribut ou clé de paramètre d'engagement.</p> <p>Si le client sélectionne l'anglais comme langue pendant l'appel, la langue s'affiche en anglais dans la <b>Détails de l'interaction</b> section, et une fenêtre contextuelle s'affiche avec l'objet CRM correspondant.</p> <p>Vous pouvez configurer les actions CRM pour les cas sans données correspondantes et avec plusieurs valeurs correspondantes.</p>
Afficher un pop-up	<p>Vous pouvez afficher un pop-up pour l'objet CRM correspondant.</p> <p><code>attr: Object.Field=AttributeKey</code> et <code>param: Object.Field=EngagementParameterKey</code> sont les formats requis. Par exemple, dans le <b>Paramètre personnalisé 1</b> champ, saisissez <code>attr : Contact.Language=Language</code> ou <code>param : Contact.Language=Language</code> pour attribuer le contact comme objet, la langue comme champ et la langue comme clé d'attribut ou clé de paramètre d'engagement.</p> <p>Si le client sélectionne l'anglais comme langue pendant l'appel, un écran contextuel s'affiche avec l'objet CRM, où l'entrée de langue est égale à l'anglais.</p> <p>Vous pouvez configurer les actions CRM pour les cas sans données correspondantes et avec plusieurs valeurs correspondantes.</p>

*Suite du tableau...*

Cas d'utilisation	Description et format
<p>Enregistrer les valeurs dans le CRM</p>	<p>Vous pouvez enregistrer les saisies du client dans le CRM.</p> <p>Le format requis est différent pour les trois CRM :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <p><b>Salesforce</b> : attr : CRMCustomActivityField = AttributeKey ou param : CRMCustomActivityField = EngagementParameterKey</p> <p>Par exemple, dans le <b>Consignation des journaux</b> 1 champ, saisissez attr :Language__c=Language ou param :Language__c=Language pour attribuer la langue sélectionnée par le client lors d'une interaction à un attribut ou à un paramètre d'engagement et enregistrer la valeur dans le CRM.</p> </li> <li> <p><b>Dynamics 365</b> : attr : CRMCustomActivityField = AttributeKey ou param : CRMCustomActivityField = EngagementParameterKey</p> <p>Par exemple, dans le <b>Consignation des journaux</b> 1 champ, saisissez attr:new_language=Language ou param:new_language=Language pour attribuer la langue sélectionnée par le client lors d'une interaction à un attribut ou à un paramètre d'engagement et enregistrer la valeur dans le CRM.</p> </li> <li> <p><b>ServiceNow</b> : attr : CRMCustomActivityField = AttributeKey ou param : CRMCustomActivityField = EngagementParameterKey</p> <p>Par exemple, saisissez "logData1" :  "attr:u_language=Language" ou "logData1":  "param:u_language=Language" pour attribuer la langue sélectionnée par le client lors d'une interaction à un attribut ou à un paramètre d'engagement et enregistrer la valeur dans le CRM.</p> <p>Si le client sélectionne l'anglais comme langue pendant l'appel, l'anglais est enregistré comme langue préférée du client dans le CRM.</p> </li> </ul>
<p>Lancer une recherche globale (Salesforce)</p>	<p>Vous pouvez lancer une recherche globale dans le répertoire CRM pour les entrées des clients et afficher un écran contextuel sur l'écran de recherche avec les résultats correspondants.</p> <p>attr :* = AttributeKey et param :* = EngagementParameterKey sont les formats requis. Par exemple, dans le <b>Paramètre personnalisé</b> 1 champ, saisissez attr :* = Langue ou param :* = Langue pour lancer une recherche globale.</p> <p>Si le client sélectionne l'anglais comme langue pendant l'appel, une recherche globale sur les enregistrements du CRM est lancée et l'agent est dirigé vers l'écran des résultats de recherche sur le CRM en fonction de la configuration de la disposition du téléphone logiciel.</p> <p>Ce cas d'utilisation est spécifique à Salesforce.</p>

Suite du tableau...

Cas d'utilisation	Description et format
Afficher un écran contextuel en fonction de l'ID d'objet (Salesforce)	<p>Vous pouvez afficher un pop-up en fonction de l'ID d'objet dans le CRM.</p> <p><code>attr :ID = AttributeKey</code> et <code>param :ID = EngagementParameterKey</code> sont les formats requis. Par exemple, dans le <b>Paramètre personnalisé 1</b> champ, saisissez <code>attr:ID = ID</code> ou <code>param:ID = ID</code> pour afficher un écran contextuel basé sur l'ID de l'objet.</p> <p>Si les valeurs fournies par le client correspondent à un objet dans le CRM, une fenêtre contextuelle s'affiche avec cet objet.</p> <p>Ce cas d'utilisation est spécifique à Salesforce.</p>
Remplacement des données de l'appelant et de l'appelé	<p>Vous pouvez remplacer l'appelant et les numéros de téléphone appelés reçus du client par de nouvelles valeurs et afficher les nouvelles valeurs dans la <b>Détails de l'interaction</b> section.</p> <p>Le format requis est <code>attr : ANI=AttributeKey</code> ou <code>param : ANI=EngagementParameterKey</code> pour l'appelant et <code>attr : DNIS=AttributeKey</code> ou <code>param : DNIS=EngagementParameterKey</code> pour les valeurs appelées.</p> <p>Par exemple, dans le <b>Paramètre personnalisé 1</b> champ, saisissez <code>attr :DNIS=AttributeKey</code> ou <code>param :DNIS=EngagementParameterKey</code> pour remplacer l'identité de l'appelant par les valeurs de département attribuées à l'appelant sur le CRM.</p> <p>Si le service de l'appelant est indiqué comme marketing sur le CRM, la valeur de l'appelant est affichée comme marketing sous le <b>Détails de l'interaction</b>. Si plusieurs commandes de remplacement d'ANI et de DNIS sont définies comme attributs, la dernière commande de remplacement d'ANI ou de DNIS est exécutée.</p>

*Suite du tableau...*

Cas d'utilisation	Description et format
<p>Nouvelle directive d'apparition d'écran (Dynamics 365 et ServiceNow)</p>	<p>Vous pouvez rechercher plusieurs valeurs enregistrées sur la page de contact du client dans le CRM et afficher une fenêtre contextuelle sur l'objet correspondant.</p> <p><code>attr:Object.Field=AttributeKey</code> et <code>param:Object.Field=EngagementParameterKey</code> sont les formats requis. Par exemple, dans le <b>Paramètre personnalisé 1</b> champ, saisissez <code>attr:Contact.HomePhone=ANI</code> ou <code>param:Contact.HomePhone=ANI</code> pour faire correspondre le numéro de téléphone de l'appelant avec la valeur du téléphone domicile enregistrée pour le contact dans le CRM.</p> <p>Si le numéro de téléphone de l'appelant correspond à la valeur du téléphone résidentiel dans le CRM, une fenêtre contextuelle affiche la page de contact de l'appelant. Vous pouvez utiliser cette commande pour rechercher divers champs de la page de contact du demandeur, tels que <b>Téléphone à domicile, Téléphone du bureau, Téléphone cellulaire</b> ou <b>Courriel</b>. Avaya Workspaces pour CRM affiche un pop-up sur la page de contact si l'ANI correspond à l'une de ces valeurs.</p> <p>Il s'agit de la fonction par défaut de Salesforce et vous devez la configurer sur Dynamics 365 et ServiceNow.</p>

*Suite du tableau...*

Cas d'utilisation	Description et format
Afficher des informations supplémentaires dans l'en-tête de la carte d'interaction	<p>Vous pouvez afficher des informations supplémentaires sur l'en-tête d'une carte d'interaction entrante dans les états Alerte, Actif et ACW. Vous pouvez utiliser les paramètres d'engagement, les attributs et les éléments intrinsèques pour afficher des informations supplémentaires. Vous pouvez configurer séparément les canaux vocaux et numériques pour afficher différentes informations à l'aide des champs suivants sous la <b>Options d'activité</b> section de la page de configuration du CRM :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Étiquettes d'en-tête vocal</b></li> <li>• <b>Étiquettes d'en-tête de courriel</b></li> <li>• <b>Étiquettes d'en-tête de clavardage</b></li> <li>• <b>Étiquettes d'en-tête de messagerie</b></li> </ul> <p>Vous choisissez un type de canal pour afficher des informations supplémentaires et saisissez une chaîne dans le champ respectif aux formats suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>attr :LabelToDisplay=AttributeKey</code></li> <li>• <code>param :LabelToDisplay=EngagementParameterKey</code></li> <li>• <code>intrinsèques : LabelToDisplay=TOPIC_NAME</code></li> </ul> <p>Par exemple, dans le <b>Étiquettes d'en-tête vocal</b> champ, saisissez <code>param :LabelToDisplay=customerType</code> pour afficher la valeur de la clé <code>customerType</code> reçue des paramètres d'engagement dans l'en-tête d'une carte d'interaction vocale entrante.</p> <p>Dans le <b>Étiquettes d'en-tête vocal</b> champ, saisissez <code>attr :LabelToDisplay=Language</code> pour afficher la valeur de la clé <code>Language</code> reçue des attributs sur l'en-tête d'une carte d'interaction vocale entrante.</p> <p>Dans le <b>Étiquettes d'en-tête vocal</b> champ, saisissez <code>intrinsèques :LabelToDisplay=TOPIC_NAME</code> pour afficher la valeur de la clé <code>TOPIC_NAME</code> reçue des intrinsèques dans l'en-tête d'une carte d'interaction vocale entrante.</p>

### Liens connexes

[Attributs et paramètres d'engagement](#) à la page 157

[Configuration des paramètres de la fenêtre contextuelle pour les appels entrants](#) à la page 46

# Chapitre 6 : Ressources

## Ressources pour la plateforme Avaya Experience™ Public Cloud

### Documentation

#### Documents et vidéos associés

Titre	Disponible à :	Utilisez le document ou les vidéos pour :	Public cible
Aperçu			
<i>Avaya Experience Platform™ Public Cloud Description de la solution</i>	<a href="#">Avaya Experience Platform™ Public Cloud Description de la solution</a>	Vous devez connaître les caractéristiques et les capacités du produit testé, y compris l'aperçu du produit, les descriptions des fonctionnalités, l'interopérabilité, les spécifications de performance, la sécurité et les exigences en matière de licence.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Partenaires d'affaires</li><li>• Ingénieurs de déploiement</li><li>• Ingénieurs des ventes</li><li>• Architectes de solutions</li></ul>
Mise en oeuvre			
<i>Configuration des flux de travail pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	<a href="#">Aperçu des flux de travail pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</a>	Créer, modifier et gérer des flux de travail pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administrateurs de comptes</li><li>• Analystes d'affaires</li><li>• Développeurs</li></ul>
Administration			
<i>Administration d'Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	<a href="#">Administration d'Avaya Experience Platform™ Public Cloud</a>	Administrer Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Administrateurs de comptes</li><li>• Surveillants</li></ul>
Utilisation			

Suite du tableau...

Titre	Disponible à :	Utilisez le document ou les vidéos pour :	Public cible
<i>Utiliser Avaya Workspaces pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	<a href="#">Utilisation d'Avaya Workspaces pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</a>	Utilisez les caractéristiques et capacités de Avaya Workspaces pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agents</li> <li>• Surveillants</li> </ul>
<i>Utiliser Analytics pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	<a href="#">Utiliser Analytics pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</a>	Utilisez les fonctionnalités et les capacités de Avaya Analytics™ pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrateurs de comptes</li> <li>• Concepteurs de rapports</li> <li>• Surveillants</li> </ul>
<b>Intégration</b>			
<i>Administration de Avaya Workspaces pour CRM Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	<a href="#">Administration de Avaya Workspaces pour CRM pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</a>	Configurer et administrer les fonctionnalités et les capacités des intégrations de gestion de la relation client (CRM) pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrateurs de comptes</li> <li>• Administrateurs de CRM</li> <li>• Développeurs</li> </ul>
<i>Utiliser Avaya Workspaces pour CRM pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	<a href="#">Utiliser Avaya Workspaces pour CRM pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</a>	Utilisez les fonctionnalités et les capacités des intégrations de la gestion de la relation client (CRM) pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agents</li> <li>• Surveillants</li> </ul>
<i>Déployer Aperçu de la composition pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	<a href="#">Déploiement de la composition en mode aperçu pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</a>	Déployez les fonctionnalités et les capacités de Aperçu de la composition dans Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrateurs de comptes</li> <li>• Ingénieurs de déploiement</li> <li>• Ingénieurs des ventes</li> </ul>
<i>Configuration Aperçu de la composition de Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	<a href="#">Configuration Aperçu de la composition de Avaya Experience Platform™ Public Cloud</a>	Configurez et administrez les fonctionnalités et les capacités de Aperçu de la composition dans Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrateurs de comptes</li> <li>• Ingénieurs de déploiement</li> <li>• Ingénieurs des ventes</li> </ul>
<i>Utilisation Aperçu de la composition de Avaya Workspaces</i>	<a href="#">Utilisation de la composition par aperçu dans Avaya Workspaces</a>	Utilisez les fonctionnalités et les capacités de Aperçu de la composition dans Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agents</li> <li>• Surveillants</li> </ul>

Suite du tableau...

Titre	Disponible à :	Utilisez le document ou les vidéos pour :	Public cible
<i>Configuration des contacts d'entreprise pour Avaya Workspaces</i>	<a href="#">Configuration des contacts d'entreprise pour Avaya Workspaces</a>	Configurez et administrez les fonctionnalités et les capacités du <b>Contacts d'entreprise</b> widget dans Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrateurs de comptes</li> <li>Ingénieurs de déploiement</li> <li>Ingénieurs des ventes</li> </ul>
<i>Utilisation des contacts d'entreprise dans Avaya Workspaces</i>	<a href="#">Utilisation des contacts d'entreprise dans Avaya Workspaces</a>	Utilisez les fonctionnalités et les capacités du <b>Contacts d'entreprise</b> widget dans Avaya Workspaces.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agents</li> <li>Surveillants</li> </ul>
<i>Configuration de Avaya Social Connections pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	<a href="#">Configuration de Avaya Social Connections pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</a>	Configurez Avaya Social Connections pour ajouter des administrateurs et des comptes de médias sociaux, et gérer les clients des médias sociaux.	Administrateurs de comptes
<i>Utiliser Avaya Social Connections pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	<a href="#">Utiliser Avaya Social Connections pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</a>	Interagir avec les clients via des comptes de médias sociaux surveillés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agents</li> <li>Surveillants</li> </ul>
Documents Verint Workforce Engagement			
<i>Avaya Experience Platform™ (Public Cloud Workforce Engagement) : Guide de référence et d'installation du déploiement des applications de bureau</i>	<a href="#">Lien d'assistance Avaya</a>	Configurer et administrer les fonctionnalités et les capacités des applications client installées sur les postes de travail des utilisateurs finaux.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrateurs</li> <li>Ingénieurs de déploiement</li> <li>Ingénieurs des ventes</li> </ul>
<i>Avaya Experience Platform™ (Public Cloud Workforce Engagement) : Guide de configuration de l'assistance en temps réel pour les agents</i>	<a href="#">Lien d'assistance Avaya</a>	Configurez et administrez les fonctionnalités et capacités de Verint Workforce Engagement Real-Time Agent Assist.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrateurs</li> <li>Ingénieurs de déploiement</li> <li>Ingénieurs des ventes</li> </ul>

Suite du tableau...

Titre	Disponible à :	Utilisez le document ou les vidéos pour :	Public cible
<i>Avaya Experience Platform™ (Public Cloud Workforce Engagement) : Guide de référence sur le déploiement des technologies, de la sécurité et de l'intégration réseau</i>	<a href="#">Lien d'assistance Avaya</a>	Comprendre les exigences en matière de technologie, de mise en réseau et de sécurité pour se connecter à Verint Workforce Engagement.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrateurs</li> <li>Ingénieurs de déploiement</li> <li>Ingénieurs des ventes</li> </ul>
<i>Guide de démarrage Avaya Experience Management™</i>	<a href="#">Lien d'assistance Avaya</a>	Utilisez les fonctionnalités et les capacités de l'application Avaya Experience Management™ pour la première fois.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrateurs</li> <li>Ingénieurs de déploiement</li> <li>Ingénieurs des ventes</li> </ul>
Vidéos			
<i>Avaya Experience Platform™ Public Cloud Administration du centre d'applications Vidéos</i>	<a href="#">Mise en route du Centre d'administration</a>	Administrer Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrateurs de comptes</li> <li>Surveillants</li> </ul>
<i>Organisation Vidéos</i>	<a href="#">Mise en route de l'Orchestration</a>	Gérer les flux de travail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrateurs de comptes</li> <li>Analystes d'affaires</li> <li>Développeurs</li> </ul>
<i>Avaya Experience Platform™ Public Cloud Automatisation Vidéos</i>	<a href="#">Mise en route de l'automatisation</a>	Gérer les caractéristiques et les capacités de Automatisation pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrateurs de comptes</li> <li>Analystes d'affaires</li> <li>Développeurs</li> </ul>
<i>Administration de Avaya Proactive Outreach et Aperçu de la composition pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	<a href="#">Administration d'Avaya Proactive Outreach et de la composition en mode aperçu pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</a>	Configurer et administrer les fonctionnalités et les capacités de Avaya Proactive Outreach et Aperçu de la composition pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	Administrateurs de comptes

Suite du tableau...

Titre	Disponible à :	Utilisez le document ou les vidéos pour :	Public cible
<i>Administration de Avaya Workspaces pour CRM Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	<a href="#">Administration des Avaya Experience Platform™ Public Cloudespaces de travail pour CRM</a>	Administrer Avaya Experience Platform™ Public Cloud Avaya Workspaces pour CRM.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrateurs de comptes</li> <li>Administrateurs de CRM</li> <li>Surveillants</li> </ul>
<i>Utilisation de Avaya Experience Platform™ Public Cloud pour les superviseurs</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Démarrer avec Avaya Workspaces pour les superviseurs</a></li> <li><a href="#">Exécution de rapports historiques et de tableaux de bord</a></li> </ul>	Gérez les rapports en temps réel et historiques.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrateurs de comptes</li> <li>Surveillants</li> </ul>
<i>Utiliser Avaya Experience Platform™ Public Cloud pour les agents</i>	<a href="#">Lancement du bureau de l'agent</a>	Gérer les caractéristiques et capacités de Avaya Workspaces pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agents</li> <li>Surveillants</li> </ul>
<i>Présentation de Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	<a href="#">Aperçu - Avaya Experience Platform™ Public Cloud</a>	Obtenez un aperçu de Avaya Experience Platform™ Public Cloud et de ses composants.	Tous les auditoires
<i>Présentation de Avaya Workspaces pour CRM pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	<a href="#">Présentation d'Avaya Workspaces pour CRM Avaya Experience Platform™ Public Cloud</a>	Obtenez un aperçu d'Avaya Workspaces for CRM pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud et gérez les interactions.	Tous les auditoires

## Centre de documentation Avaya navigation

Pour de nombreux programmes, la documentation client la plus récente est disponible sur le Centre de documentation Avaya site Web à l'adresse <https://documentation.avaya.com>. Certaines fonctions ne sont disponibles que lorsque vous vous connectez au Centre de documentation Avaya. La fonctionnalité disponible dépend de votre rôle.

### Important :

Si la documentation que vous recherchez n'est pas disponible sur le Centre de documentation Avaya, vous pouvez la trouver sur le [site Web d'assistance d'Avaya](#).

Lorsque vous naviguez dans le Centre de documentation, vous pouvez cliquer sur le logo du **Centre de documentation Avaya** en haut de l'écran pour revenir à la page d'accueil à tout

moment. Sur le système Centre de documentation Avaya, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Cliquez **Avaya relie le site d'** dans la barre de menus supérieure pour accéder à d'autres Avaya sites Web, y compris le site Web de Avaya soutien.
- Cliquez sur **Langues** (🌐) dans la barre de menus supérieure pour modifier la langue d'affichage et afficher les documents localisés.
- Dans le **Rechercher la documentation** champ , recherchez des mots clés et cliquez **Filtre** pour filtrer par catégorie de solution, produit ou rôle d'utilisateur.

Vous pouvez sélectionner plusieurs éléments dans chaque catégorie de filtre. Par exemple, vous pouvez sélectionner un produit et plusieurs rôles d'utilisateur.

- Cliquez **Bibliothèque** dans la barre de menus supérieure pour accéder à la bibliothèque complète de documents. Utilisez les options de filtrage pour affiner vos résultats.
- Après avoir effectué une recherche ou avoir accédé à la bibliothèque, vous pouvez trier le contenu sur la page des résultats de la recherche. Lorsque vous trouvez l'élément que vous voulez afficher, cliquez dessus pour l'ouvrir.
- Utilisez la table des matières d'un document pour la navigation. Vous pouvez également cliquer sur < ou > à côté du titre du document pour naviguer vers le thème précédent ou le thème suivant.
- Cliquez sur **Partager** (➦) pour partager un thème par courriel ou copiez l'URL.
- Téléchargez un PDF de la rubrique actuelle dans un document, la rubrique et ses sous-thèmes, ou l'ensemble du document.
- Imprimez la section que vous consultez.
- Ajoutez du contenu à une collection en cliquant sur **Ajouter à Mes thèmes** (📁). Vous pouvez ajouter le thème et ses sous-thèmes ou ajouter toute la publication.
- Affichez les thèmes de vos collections. Pour accéder à vos collections, cliquez sur votre nom dans la barre de menus supérieure, puis cliquez sur **Mes thèmes**.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Créer, renommer et supprimer une collection.
- Définissez une collection comme collection par défaut ou favorite.
- Enregistrez un PDF du contenu sélectionné dans une collection et téléchargez-le sur votre ordinateur.
- Partagez du contenu dans une collection avec d'autres personnes par courriel.
- Recevez des collections que d'autres ont partagées avec vous.
- Cliquez sur **Regarder** (👁) pour ajouter un thème à votre liste de surveillance afin d'être avisé lorsque le contenu est mis à jour ou supprimé.
- Affichez et gérez votre liste **Liste de surveillance** de surveillance en cliquant sur votre nom dans le menu supérieur.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Activer **Notifications par courriel** pour recevoir des alertes par courriel.
- Désélectionnez le contenu sélectionné ou tous les thèmes.
- Envoyer des commentaires pour un sujet.

## Centre de ressources

Avaya Experience Platform™ Public Cloud contient un Centre de ressources qui donne accès à de l'aide en ligne. Vous pouvez accéder à l'aide à partir de Avaya Workspaces et Administration du centre d'applications écrans. À partir de ces écrans, le Centre de ressources suggère des sujets appropriés à votre page actuelle. Vous pouvez également accéder aux tutoriels vidéo et à la documentation à l'aide de cette fonction.

### Liens connexes

[Accès à l'aide en ligne](#) à la page 170

[Guides de bienvenue](#) à la page 170

### Accès à l'aide en ligne


#### À propos de cette tâche

Avaya Experience Platform™ Public Cloud contient de l'aide en ligne pour Avaya Workspaces et Administration du centre d'applications.

#### Préambules

Connectez-vous à Avaya Workspaces ou à Administration du centre d'applications.

#### Procédure

1. Cliquez sur .
2. Sur **Centre de ressources**, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur **Documentation**.
  - Cliquez sur **Vidéos tutoriels**.


Avaya Experience Platform™ Public Cloud ouvre un nouvel onglet de navigateur pour afficher le document ou la vidéo.

### Liens connexes

[Centre de ressources](#) à la page 170

### Guides de bienvenue

Avaya Experience Platform™ Public Cloud contient des tests de cheminement guidés qui offrent aux visiteurs qui visitent l'interface pour la première fois. Avaya Workspaces et Administration du centre d'applications soutiennent ces visites.

- Pour commencer la visite, cliquez sur **Lancer le tour**.
- Pour fermer la visite, cliquez sur .

**Liens connexes**[Centre de ressources](#) à la page 170**Formation**

Les cours suivants sont disponibles pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud.

Code de cours	Titre du cours	Lien direct	Type de livraison
Administrateur			
61380W	Administration de Avaya Experience Platform™ Public Cloud	<a href="#">Administration d'Avaya Experience Platform™ Public Cloud</a>	Formation en ligne
61410W	Administration des Avaya Experience Platform™ Public Cloud flux de travail	<a href="#">Administration des Avaya Experience Platform™ Public Cloudflux de travail</a>	Formation en ligne
61420W	Administration du libre-service Avaya Experience Platform™ Public Cloud	<a href="#">Administration du Avaya Experience Platform™ Public Cloud libre-service</a>	Formation en ligne
61000W	Mise en route de Avaya Experience Platform™ Public Cloud	<a href="#">Mise en route de Avaya Experience Platform™ Public Cloud</a>	Formation en ligne
ASAC-003 6	Avaya Experience Platform™ Public Cloud Administrateur	<a href="#">Avaya Experience Platform™ Public Cloud Administrateur</a>	Formation en ligne
ASAC-003 0	Avaya Cloud Office™ Administration	—	Formation en ligne
Utilisateur final			
ALEU-5017	Avaya Experience Platform™ Public Cloud Formation de l'utilisateur final	—	Formation en ligne
62420W	Utilisation de Avaya Experience Platform™ Public Cloud pour les Agents	<a href="#">Utilisation de Avaya Experience Platform™ Public Cloud pour les agents</a>	Formation en ligne
62520W	Utilisation de Avaya Experience Platform™ Public Cloud pour les superviseurs	<a href="#">Utilisation de Avaya Experience Platform™ Public Cloud pour les superviseurs</a>	Formation en ligne
ALEU-5025	Avaya Experience Platform™ Public Cloud Formation de l'utilisateur final	<a href="#">Avaya Experience Platform™ Public Cloud Formation de l'utilisateur final</a>	Formation en ligne

*Suite du tableau...*

Code de cours	Titre du cours	Lien direct	Type de livraison
—	Avaya Experience Platform™ Public Cloud Plongée approfondie sur le <a href="#">portail de vente Avaya</a> .	—	Formation en ligne Ce cours nécessite une connexion SSO.

## Soutien

Rendez-vous sur le site Web du soutien technique Avaya au <https://support.avaya.com> pour obtenir la documentation, les avis de produits et les articles les plus récents. Vous pouvez également rechercher des instructions d'utilisation, des téléchargements et des solutions à certains problèmes. Utilisez le système de demande en ligne pour créer une demande de service. Clavardez avec des agents en ligne pour obtenir des réponses à vos questions ou pour demander qu'on vous mette en communication avec une équipe de soutien si votre problème nécessite des compétences plus spécialisées.

## Utilisation de la Avaya base de connaissances InSite

La base de connaissances Avaya InSite est un moteur de recherche basé sur le Web qui fournit :

- Procédures de dépannage et conseils techniques à jour.
- Renseignements sur les mises à jour de service.
- Accès à la documentation technique et client.
- Renseignements sur les programmes de formation et de certification.
- Liens vers d'autres informations pertinentes.

Si vous êtes un partenaire autorisé Avaya ou un client actuel Avaya avec un contrat de support, vous pouvez accéder à la base de connaissances sans frais supplémentaires. Vous devez avoir un compte d'ouverture de session et un numéro «Vendu à» valide.

Utilisez la base de connaissances Avaya InSite pour toute solution potentielle aux problèmes.

1. Allez à <https://support.avaya.com>.
2. Pour vous connecter, cliquez **Sign In** en haut de l'écran, puis saisissez vos informations d'identification lorsque vous y êtes invité.
3. Cliquez sur **Product Support > Products**.
4. Dans **Search Product**, commencez à taper le nom du produit, puis sélectionnez le produit approprié dans la liste affichée.
5. Sélectionnez le numéro de version, s'il y a lieu.
6. Cliquez sur l'**Technical Solutions** onglet pour afficher les articles de résolution des problèmes techniques.

# Ressources pour Avaya Experience Platform™ (sur site + Connect)

## Documentation

### Documents connexes

Titre	Disponible à :	Utilisez le document pour :	Public cible
Aperçu			
<i>Avaya Experience Platform™ Public Cloud Description de la solution</i>	<a href="#">Avaya Experience Platform™ Public Cloud Description de la solution</a>	Connaître les caractéristiques et les capacités du produit testé, y compris l'aperçu du produit et les descriptions des fonctionnalités, l'interopérabilité, les spécifications de performance, la sécurité et les exigences en matière de licence.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingénieurs des ventes</li> <li>• Partenaires d'affaires</li> <li>• Architectes de solutions</li> <li>• Ingénieurs de déploiement</li> </ul>
Déploiement			
<i>Déploiement de Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)</i>	<a href="#">Déploiement de Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)</a>	Préparez, installez et configurez Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingénieurs de déploiement</li> <li>• Administrateurs de comptes</li> </ul>
Administration			
<i>Administration Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	<a href="#">Administration d'Avaya Experience Platform™ Public Cloud</a>	Administrer Avaya Experience Platform™ Public Cloud et Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrateurs de comptes</li> <li>• Surveillants</li> </ul>
<i>Administration Avaya Workspaces pour CRM avec Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)</i>	<a href="#">Administration de Avaya Workspaces pour CRM avec Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)</a>	Configurer et administrer les fonctionnalités et capacités des intégrations de gestion de la relation client (CRM) pour Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développeurs</li> <li>• Administrateurs de CRM</li> <li>• Administrateurs Avaya Experience Platform™</li> </ul>

Suite du tableau...

Titre	Disponible à :	Utilisez le document pour :	Public cible
<i>Configuration des contacts d'entreprise pour Avaya Workspaces avec Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)</i>	<a href="#">Configuration des contacts d'entreprise pour Avaya Workspaces avec Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)</a>	Configurez et administrez les fonctionnalités et les capacités du <b>Contacts d'entreprise</b> widget dans Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingénieurs des ventes</li> <li>• Ingénieurs de déploiement</li> <li>• Administrateurs</li> </ul>
Utilisation			
<i>Utilisation Avaya Workspaces pour Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)</i>	<a href="#">Utiliser Avaya Workspaces pour Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)</a>	Utilisez les caractéristiques et capacités de Avaya Workspaces pour Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agents</li> <li>• Surveillants</li> </ul>
<i>Utiliser Avaya Workspaces pour CRM avec Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)</i>	<a href="#">Utilisation de Avaya Workspaces pour CRM avec Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)</a>	Utilisez les fonctionnalités et les capacités des intégrations de la gestion de la relation client (CRM) pour Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agents</li> <li>• Surveillants</li> </ul>
<i>Utilisation des contacts d'entreprise dans Avaya Workspaces avec Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)</i>	<a href="#">Utilisation des contacts d'entreprise dans Avaya Workspaces avec Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)</a>	Utilisez les fonctionnalités et les capacités du <b>Contacts d'entreprise</b> widget dans Avaya Workspaces.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agents</li> <li>• Surveillants</li> </ul>
Vidéos			
<i>Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect) Administration du centre d'applications</i>	<a href="#">Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect) Administration du centre d'applications</a>	Administrer Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrateurs de comptes</li> <li>• Surveillants</li> </ul>
<i>Utiliser Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect) pour les superviseurs</i>	<a href="#">Utilisation de Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect) pour les superviseurs</a>	Effectuez les actions du superviseur à l'aide de Avaya Workspaces pour Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrateurs de comptes</li> <li>• Surveillants</li> </ul>

Suite du tableau...

Titre	Disponible à :	Utilisez le document pour :	Public cible
<i>Utiliser Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect) pour les agents</i>	<a href="#">Utiliser Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect) pour les agents</a>	Gérer les caractéristiques et capacités de Avaya Workspaces pour Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agents</li> <li>• Surveillants</li> </ul>
<i>Mise en route de Avaya Workspaces pour CRM pour Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)</i>	<a href="#">Mise en route de Avaya Workspaces pour CRM pour Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)</a>	Obtenez un aperçu de Avaya Workspaces pour CRM pour Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect) et gérez les interactions.	Tous les auditoires

## Centre de documentation Avaya navigation

Pour de nombreux programmes, la documentation client la plus récente est disponible sur le Centre de documentation Avaya site Web à l'adresse <https://documentation.avaya.com>. Certaines fonctions ne sont disponibles que lorsque vous vous connectez au Centre de documentation Avaya. La fonctionnalité disponible dépend de votre rôle.

### ! Important :

Si la documentation que vous recherchez n'est pas disponible sur le Centre de documentation Avaya, vous pouvez la trouver sur le [site Web d'assistance d'Avaya](#).

Lorsque vous naviguez dans le Centre de documentation, vous pouvez cliquer sur le logo du **Centre de documentation Avaya** en haut de l'écran pour revenir à la page d'accueil à tout moment. Sur le système Centre de documentation Avaya, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Cliquez **Avaya relie le site d'** dans la barre de menus supérieure pour accéder à d'autres Avaya sites Web, y compris le site Web de Avaya soutien.
- Cliquez sur **Langues** (🌐) dans la barre de menus supérieure pour modifier la langue d'affichage et afficher les documents localisés.
- Dans le **Rechercher la documentation** champ , recherchez des mots clés et cliquez **Filtre** pour filtrer par catégorie de solution, produit ou rôle d'utilisateur.

Vous pouvez sélectionner plusieurs éléments dans chaque catégorie de filtre. Par exemple, vous pouvez sélectionner un produit et plusieurs rôles d'utilisateur.

- Cliquez **Bibliothèque** dans la barre de menus supérieure pour accéder à la bibliothèque complète de documents. Utilisez les options de filtrage pour affiner vos résultats.
- Après avoir effectué une recherche ou avoir accédé à la bibliothèque, vous pouvez trier le contenu sur la page des résultats de la recherche. Lorsque vous trouvez l'élément que vous voulez afficher, cliquez dessus pour l'ouvrir.
- Utilisez la table des matières d'un document pour la navigation. Vous pouvez également cliquer sur < ou > à côté du titre du document pour naviguer vers le thème précédent ou le thème suivant.

- Cliquez sur **Partager** (↗) pour partager un thème par courriel ou copiez l'URL.
- Téléchargez un PDF de la rubrique actuelle dans un document, la rubrique et ses sous-thèmes, ou l'ensemble du document.
- Imprimez la section que vous consultez.
- Ajoutez du contenu à une collection en cliquant sur **Ajouter à Mes thèmes** (📁). Vous pouvez ajouter le thème et ses sous-thèmes ou ajouter toute la publication.
- Affichez les thèmes de vos collections. Pour accéder à vos collections, cliquez sur votre nom dans la barre de menus supérieure, puis cliquez sur **Mes thèmes**.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Créer, renommer et supprimer une collection.
- Définissez une collection comme collection par défaut ou favorite.
- Enregistrez un PDF du contenu sélectionné dans une collection et téléchargez-le sur votre ordinateur.
- Partagez du contenu dans une collection avec d'autres personnes par courriel.
- Recevez des collections que d'autres ont partagées avec vous.
- Cliquez sur **Regarder** (👁) pour ajouter un thème à votre liste de surveillance afin d'être avisé lorsque le contenu est mis à jour ou supprimé.
- Affichez et gérez votre liste **Liste de surveillance** de surveillance en cliquant sur votre nom dans le menu supérieur.

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Activer **Notifications par courriel** pour recevoir des alertes par courriel.
- Désélectionnez le contenu sélectionné ou tous les thèmes.
- Envoyer des commentaires pour un sujet.

## Formation

Les cours suivants sont disponibles pour Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect) :

Code de cours	Titre du cours	Type de livraison
30050W	Consultation et démonstration Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)	Formation Web
60440W	Administration d'Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)	Formation en ligne
60450W	Utilisation de Avaya Workspaces pour Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect) - agents	Formation Web

*Suite du tableau...*

Code de cours	Titre du cours	Type de livraison
60470W	Utilisation de Avaya Workspaces pour Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect) - Superviseur	Formation Web

## Soutien

Rendez-vous sur le site Web du soutien technique Avaya au <https://support.avaya.com> pour obtenir la documentation, les avis de produits et les articles les plus récents. Vous pouvez également rechercher des instructions d'utilisation, des téléchargements et des solutions à certains problèmes. Utilisez le système de demande en ligne pour créer une demande de service. Clavardez avec des agents en ligne pour obtenir des réponses à vos questions ou pour demander qu'on vous mette en communication avec une équipe de soutien si votre problème nécessite des compétences plus spécialisées.

## Utilisation de la Avaya base de connaissances InSite

La base de connaissances Avaya InSite est un moteur de recherche basé sur le Web qui fournit :

- Procédures de dépannage et conseils techniques à jour.
- Renseignements sur les mises à jour de service.
- Accès à la documentation technique et client.
- Renseignements sur les programmes de formation et de certification.
- Liens vers d'autres informations pertinentes.

Si vous êtes un partenaire autorisé Avaya ou un client actuel Avaya avec un contrat de support, vous pouvez accéder à la base de connaissances sans frais supplémentaires. Vous devez avoir un compte d'ouverture de session et un numéro «Vendu à» valide.

Utilisez la base de connaissances Avaya InSite pour toute solution potentielle aux problèmes.

1. Allez à <https://support.avaya.com>.
2. Pour vous connecter, cliquez **Sign In** en haut de l'écran, puis saisissez vos informations d'identification lorsque vous y êtes invité.
3. Cliquez sur **Product Support > Products**.
4. Dans **Search Product**, commencez à taper le nom du produit, puis sélectionnez le produit approprié dans la liste affichée.
5. Sélectionnez le numéro de version, s'il y a lieu.
6. Cliquez sur l'**Technical Solutions** onglet pour afficher les articles de résolution des problèmes techniques.

# Glossaire

<b>Accompagner</b>	Fonction qui permet aux superviseurs de fournir des conseils aux agents. Après avoir observé une interaction, le superviseur peut encadrer un agent dans Avaya Workspaces.
<b>Alerter</b>	Avis informant les agents des interactions entrantes dans Avaya Workspaces.
<b>API de transfert de l'état de représentation</b>	Une API de transfert d'état de représentation (REST) est un ensemble de règles qui permet à différentes applications logicielles de communiquer sur le Web. Une API REST utilise des protocoles Web standard, ce qui la rend largement utilisée pour le partage de données et de fonctionnalités dans le développement Web.
<b>Appel de consultation</b>	Appel que les Avaya Workspaces agents et superviseurs peuvent faire à d'autres agents, superviseurs ou contacts d'entreprise pour demander de l'aide pendant un appel avec le client. Après l'appel de consultation, l'agent ou le superviseur peut transférer l'appel avec le client aux experts consultés ou créer une conférence à quatre avec les experts, le client et lui-même.
<b>Appel de poste interne</b>	Type d'appel téléphonique utilisé par les agents et les superviseurs pour la communication interne. Par exemple, avec un appel de poste interne, un superviseur peut appeler un agent au sujet du calendrier de travail, ou un agent peut appeler le superviseur pour discuter des problèmes liés à l'évaluation.
<b>Avaya Cloud Office™</b>	Un outil de collaboration qui fournit des fonctions d'appel avancées, la vidéoconférence et la prise en charge du clavardage. Avaya Cloud Office™ Les utilisateurs peuvent également inviter des experts tiers à collaborer sur un projet.
<b>Avaya Spaces</b>	Une solution infonuagique conçue pour la collaboration en équipe avec accès à une salle de réunion personnelle, à la messagerie directe et aux espaces de groupe. Avaya Spaces intègre plusieurs formes de communication, telles que les appels vocaux, la vidéoconférence et le clavardage.
<b>Avaya Workspaces</b>	Une application basée sur un navigateur par laquelle les agents du centre de contact traitent les interactions entrantes avec les clients. Avaya

Workspaces prend en charge les interactions vocales, de courriel, de clavardage et de messagerie.

## Bibliothèque numérique

Dans Avaya Workspaces, widget composé de modèles globaux et de modèles associés aux files d'attente d'agents. Les administrateurs de compte peuvent configurer les modèles dans Administration du centre d'applications. Les agents peuvent utiliser **Bibliothèque numérique** des modèles dans les interactions de messagerie avec les clients.

## Carrousel

Type de message multimédia interactif comportant plusieurs images ou volets déroulant horizontalement. Le carrousel offre des options sélectionnables à un client final. Le développement personnalisé est nécessaire pour créer et afficher des modèles de média enrichi basés sur `.json` aux agents sur Avaya Workspaces. À l'aide du widget personnalisé, les agents peuvent envoyer des messages de carrousel sur le canal de messagerie.

## Centre de contact

Une division d'entreprise au sein d'une organisation qui gère les interactions avec les clients. Les centres d'appels sont également appelés centres d'appels. Les centres de contact utilisent une technologie avancée pour aider à résoudre rapidement les problèmes des clients, suivre les interactions avec les clients et capturer les données d'interaction et de performance.

## Classe de seuil

Dans Analytics pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud, une attribution de seuils aux mesures dans Avaya Workspaces pour les rapports en temps réel.

## Clavardage avec les contacts de l'entreprise

Dans Avaya Workspaces, la fonctionnalité permettant d'envoyer des messages aux contacts et aux groupes à partir des **Groupes onglets Clavardages** et du **Contacts d'entreprise** widget. Les trois types de clavardage sont le clavardage individuel, le clavardage de groupe et la conversation.

## Clavardage de groupe

Un clavardage avec plus d'un contact d'entreprise que les Avaya Workspaces agents et les superviseurs peuvent avoir sur l'**Clavardages**onglet du **Contacts d'entreprise** widget. Les agents et les superviseurs ne peuvent pas démarrer une discussion de groupe, mais ils peuvent envoyer des messages de clavardage de groupe aux groupes de clavardage qui les ont contactés.

## Code de disposition

Une étiquette que les agents peuvent joindre à une interaction pour la décrire ou la catégoriser. Les codes de disposition sont des balises qui aident les agents et les autres utilisateurs à résumer et à marquer les interactions qui nécessitent un suivi.

## Compte restreint

Un compte bloqué est le résultat d'une mesure disciplinaire Facebook après que le titulaire du compte a violé ses normes ou politiques communautaires. La nature de la restriction dépend de l'infraction, allant

de l'arrêt temporaire des utilisateurs de commenter les publications à un blocage complet du compte.

**Connecteurs**

Connecteur logiciel qui effectue le transfert du contrôle, des données entre les composants, y compris, mais sans s'y limiter, le protocole et la conversion des données. Ils peuvent également fournir des services, tels que la persévérance, l'invocation, la messagerie et les transactions, qui sont indépendants de la fonctionnalité des composants interactifs. Le connecteur logiciel agit comme un proxy ou un wrapper autour des Avaya Experience Platform™ Public Cloud API qui permettent au service sous-jacent de s'intégrer à des fournisseurs et agrégateurs tiers. Bien que des connecteurs prêts à l'emploi soient fournis par dans le Avaya cadre de l'Avaya Experience Platform™ Public Cloudoffre, les clients peuvent également créer un connecteur de messagerie personnalisé utilisant des API numériques pour s'intégrer Avaya Experience Platform™ Public Cloud à des passerelles ou des fournisseurs tiers.

**Connexion de départ**

Connexion de sortie d'une tâche dans Automatisation. Vous pouvez utiliser la sortie de tâche comme entrée pour une autre tâche.

**Connexion entrante**

Dans Automatisation, une connexion d'arrivée fournit de l'information à une tâche. Chaque tâche a une connexion entrante et au moins une connexion sortante. Une connexion entrante peut recevoir des données qui lui sont transmises par une autre tâche.

**Consultation terminée comme transfert**

Fonction permettant aux agents de transférer un appel client à un autre agent après un appel de consultation dans Avaya Workspaces.

**Consultation terminée en tant que conférence**

Fonction permettant aux agents d'ajouter un autre agent à l'appel de leur client après un appel de consultation dans Avaya Workspaces.

**Contact Center en tant que service**

Contact Center as a Service (CCaaS) est un modèle de déploiement logiciel qui permet aux entreprises d'acheter uniquement la technologie dont elles ont besoin. Un autre fournisseur héberge son logiciel pour réduire les coûts informatiques, d'intégration et de support. Avaya OneCloud™ CCaaS est l'ancien nom de Avaya Experience Platform™ Public Cloud.

**Contacts d'entreprise widget**

widget dans Avaya Workspaces lequel donne accès aux contacts d'Microsoft Teamsentreprise Avaya Cloud Office™, Avaya Spaceset . Les agents et les superviseurs peuvent utiliser le **Contacts d'entreprise** widget pour consulter les contacts d'entreprise disponibles.

**Conversation**

Dans Avaya Workspaces, un échange de message entre les membres d'un groupe d'utilisateurs ou une voie dans l'**Groupesonglet** du **Contacts**

**d'entreprise** widget. L'administrateur du fournisseur gère les groupes d'utilisateurs et les canaux.

<b>Des profils</b>	Dans Administration du centre d'applications, un ensemble de paramètres de configuration attribués à un utilisateur. Dans Avaya Experience Platform™ Public Cloud, les administrateurs de compte créent un profil au niveau d'un compte ou d'une hiérarchie de compte et l'attribuent aux utilisateurs, tels que les agents et les superviseurs.
<b>Disposition</b>	Une expérience que les Avaya Workspaces utilisateurs reçoivent lorsqu'ils utilisent l'application. Les dispositions contiennent des widgets et des dispositions d'interface utilisateur qui sont présentés aux agents ou aux superviseurs pour chacun des canaux pris en charge.
<b>Détails de l'interaction</b>	Élément de l'interface utilisateur qui permet aux agents de voir les détails d'une interaction en cours dans Avaya Workspaces pour CRM.
<b>Facebook compte</b>	Un compte Facebook d'entreprise lié au client. Les administrateurs de compte peuvent utiliser le Facebook compte d'un client pour configurer leurs comptes Facebook et WhatsApp sociaux sur Avaya Social Connections.
<b>Fenêtre contextuelle</b>	Présentation des pages Web externes fournies par une fenêtre contextuelle que les agents peuvent utiliser pour effectuer des tâches. Par exemple, les agents peuvent afficher des sites Web externes avec les informations sur les taux de change actuels.
<b>Formule de métrique</b>	Dans Analytics pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud, calcul effectué sur toutes les données de la base de données du centre de contact. Les formules métriques sont les objets et les opérateurs qui composent ces calculs. Analytics pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud comprend certains calculs courants et les utilisateurs avancés peuvent créer leurs calculs.
<b>Fournisseur d'identité SAML</b>	Une entité système qui émet des assertions d'authentification en conjonction avec un profil d'authentification unique de SAML.
<b>Fournisseur pour les contacts d'entreprise</b>	Une application tierce qui s'Avaya Experience Platform™ Public Cloud intègre à , Avaya Cloud Office™ Avaya Spaces ou Microsoft Teams. Les agents et les superviseurs peuvent voir les contacts du fournisseur disponibles pour consultation sur l'onglet correspondant du <b>Contacts d'entreprise</b> widget.
<b>Gestion de la relation client</b>	La gestion de la relation avec la clientèle (CRM) se produit lorsqu'une entreprise ou une autre organisation administre ses interactions avec les clients, généralement en utilisant l'analyse des données pour étudier de grandes quantités d'informations. CRM fait référence à tous les processus et outils qui gèrent les relations avec les clients. Salesforce,

ServiceNow et Microsoft Dynamics® 365 sont des exemples de logiciels CRM.

**Groupe personnalisé**

Dans Analytics pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud, segmentation des données pour les rapports historiques. Les administrateurs de compte peuvent définir un groupe en fonction d'attributs communs, tels que le canal ou la file d'attente. Dans un rapport historique, les administrateurs de compte ne peuvent afficher que les données qui s'appliquent à un groupe personnalisé.

**ID d'agent**

Un code d'identification unique pour un Avaya Workspaces agent.

**ID de poste téléphonique**

Identificateur unique qui affiche le numéro de poste interne attribué à un agent activé par la voix.

**Identificateur du client**

Dans Avaya Social Connections, un détail de contact principal qui identifie de façon unique un utilisateur final. Par exemple, lorsqu'un utilisateur final envoie un message à un compte d'WhatsApp entreprise, le numéro de téléphone est le principal identifiant de client de l'utilisateur final.

**Interaction**

Une demande d'aide des clients. Une interaction peut également consister en des demandes de clients ou de ventes. Il existe plusieurs types d'interactions en fonction de la façon dont les clients demandent de l'aide. Les clients peuvent demander de l'aide par les voies suivantes :

- Courriel : Envoi d'un courriel contenant sa requête.
- Webchat : lancement d'un clavardage sur votre site Web.
- Messagerie de médias sociaux : Messagerie utilisant Facebook, X (Twitter) et WhatsApp.
- Voix : passer un appel à l'aide d'une application audio WebRTC.

**Interaction numérique**

Type d'interaction, qui peut être l'un des suivants :

- Courriel avec la requête du client
- Clavardage lancé sur le Web
- Messagerie de médias sociaux

**Interaction vocale**

Une interaction vocale est un appel téléphonique des clients dans Avaya Workspaces. Avaya Experience Platform™ Public Cloud Les services vocaux offrent la fonctionnalité d'acheminer et de contrôler les interactions vocales.

**Interrompre**

Fonction permettant aux superviseurs de fournir des conseils aux agents dans Avaya Workspaces. Lors de l'interception, un superviseur se joint à une interaction entre l'agent et le client en tant que tiers actif. Une

fois que le superviseur a bargé dans l'interaction, le client, l'agent et le superviseur interagissent dans une conférence à trois.

<b>Intervalle</b>	Dans Analytics pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud, une période spécifique. Lorsque les superviseurs et les administrateurs de compte génèrent des rapports pour montrer les performances du centre de contact, ils spécifient un intervalle, par exemple entre 9 h et 17 h. Le relevé indique la performance pour cette période.
<b>Intégration</b>	Concept qui permet à deux ou plusieurs logiciels ou composants de fonctionner ensemble et d'échanger des données et des capacités. Avaya Experience Platform™ Public Cloud s'intègre à des applications tierces et à d'autres produits Avaya pour étendre ses fonctionnalités. Par exemple, Avaya Workspaces s'intègre à Salesforce pour fournir des fonctions de centre de contact aux entreprises avec un logiciel CRM.
<b>Intérieur</b>	Appel vocal, messagerie ou courriel initié par un client final et dirigé vers le centre de contact d'une entreprise. Ces interactions entrantes sont traitées par l'automatisation et les agents du centre d'assistance dans les centres de contact entrants. Les centres de contact entrants se concentrent sur la fourniture d'un service à la clientèle de haut niveau et d'un routage efficace des contacts afin de réduire les temps d'attente.
<b>Libre-service</b>	Dans Automatisation, un flux libre-service est un flux où l'appelant n'interagit pas avec un agent. Les flux en libre-service collectent des informations pour les files d'attente, les attributs et l'identification du client.
<b>Liste d'autorisation</b>	Une liste d'adresses IP approuvées, de domaines ou d'autres entrées pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud.
<b>Mappage</b>	Dans Automatisation, une correspondance est un ensemble de réponses, avec leurs variantes, aux questions. Par exemple, la réponse à une question peut être oui ou non. Avec une table de correspondance, le client peut fournir une variante d'une réponse et elle est toujours valide dans le flux. Une correspondance solide comporte des variations de la réponse, y compris des mots colloques, tels que oui, oui, oui, y, etc.
<b>Microsoft Teams</b>	Une plateforme de messagerie et de collaboration d'entreprise qui donne accès aux canaux et aux équipes, à la messagerie directe et aux clavardages de groupe. Microsoft Teams s'intègre également à d'autres plateformes Microsoft 365, y compris les applications Dynamics 365.
<b>Microsoft Teams voie</b>	Type de groupe d'utilisateurs qui existe dans Microsoft Teams. Les agents et les superviseurs peuvent voir la liste des Microsoft Teams canaux et des utilisateurs disponibles sur l' <b>Groupesonglet</b> du <b>Contacts d'entreprise</b> widget dans Avaya Workspaces.

<b>Métrique calculée</b>	Dans Analytics pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud, une formule pour les données dans un rapport. Un utilisateur avancé peut ajouter des métriques calculées à un rapport historique standard. Par défaut, chaque rapport historique affiche un ensemble standard de métriques. Les utilisateurs avancés peuvent ajouter des métriques supplémentaires pour faire des calculs de composés basés sur des mesures standard.
<b>Métrique personnalisée</b>	Dans Analytics pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud, une mesure supplémentaire dans un rapport. Un utilisateur avancé peut ajouter des métriques personnalisées à un rapport historique standard. Par défaut, chaque rapport historique affiche un ensemble standard de métriques. Les utilisateurs avancés peuvent ajouter des métriques supplémentaires pour afficher des données plus affinées.
<b>Options de transfert</b>	Appel vocal sortant ad hoc ou courriel initié par un agent du centre de contact au client final. Les membres d'une équipe de vente ou les représentants du service à la clientèle effectuent ces interactions avec les clients.
<b>P-Intrinsics</b>	Dans Automatisation, un en-tête SIP avec une chaîne codée en hex dans le format nom=valeur s'apparie au sujet de la session. Les applications qui reçoivent un en-tête SIP peuvent traiter l'information différemment de Automatisation.
<b>Partage de ressources inter-origines</b>	Le protocole Cross-Origin Resource Sharing (CORS) permet la communication entre les plateformes hébergées dans différents domaines, tels que ServiceNow et Avaya Experience Platform™ Public Cloud, par l'intermédiaire d'une interface de programmation d'applications (API). Les règles CORS définissent les domaines qui peuvent échanger les demandes API de transfert d'état de représentation (REST) avec ServiceNow.
<b>Producteur</b>	Dans Analytics pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud, un ensemble de mesures visant à fournir des données contextuelles en temps réel aux superviseurs et aux administrateurs de compte d'Avaya Workspaces. Analytics pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud Le fournit aux fabricants suivants Avaya Workspaces pour une utilisation dans les tableaux de bord de rapports en temps réel : Agent, AgentByChannel, AgentByQueue, Canal, DialogDetail, Groupe, File d'attente et File d'attenteByChannel.
<b>Profils UX</b>	Dans Administration du centre d'applications, les profils UX contiennent un certain nombre de paramètres qui gèrent l'expérience utilisateur dans Avaya Workspaces, y compris la Avaya Workspaces disposition. Les profils UX sont sélectionnés dans le cadre des profils d'utilisateur qui sont

utilisés lors de la création d'utilisateurs dans Avaya Experience Platform™ Public Cloud.

### **Report Type (type de relevé)**

Dans Analytics pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud, les superviseurs et les administrateurs de compte obtiennent des données sur les performances des agents du centre de contact à l'aide de trois types de rapports. Les rapports en temps réel fournissent des informations sur l'activité actuelle. Les relevés historiques fournissent des renseignements sur les activités passées. Les dossiers historiques fournissent des informations sur les activités passées avec des graphiques interactifs.

### **Retour**

Type de message multimédia interactif qui permet au client final de cliquer sur un bouton pour envoyer une réponse ou une sélection. Le développement personnalisé est nécessaire pour créer et afficher des modèles de média enrichi basés sur `.json` aux agents sur Avaya Workspaces. À l'aide du widget personnalisé, les agents peuvent envoyer des messages de retour sur le canal de messagerie.

### **Règles d'acheminement**

Dans Organisation, l'acheminement du flux de travail est basé sur des règles. Vous pouvez utiliser des règles pour lancer un flux de travail basé sur les informations contenues dans les événements entrants.

### **Réacheminement sur non-réponse**

Le réacheminement sur non-réponse (RONA) est une fonction permettant de réacheminer un appel après un nombre administré de coups de sonnerie. Le protocole RONA empêche un appel sans réponse de sonner indéfiniment.

### **Récapituler**

Une forme d'agrégation de données en fonction du temps dans Analytics pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud. Lorsque les superviseurs et les administrateurs de compte génèrent des rapports pour montrer les performances du centre de contact, ils peuvent afficher des données quotidiennes ou mensuelles. Ces données sont également appelées données de cumul.

### **Récupérer les informations d'identification**

Dans Avaya Social Connections, une action que les administrateurs de compte effectuent lors de la création ou de la gestion de comptes de médias sociaux. Par exemple, lorsque les administrateurs de compte ajoutent un compte Facebook ou un compte WhatsApp social sur Avaya Social Connections, ils utilisent cette option pour terminer le processus d'authentification avec le fournisseur de médias sociaux.

### **SAML**

Security Assertion Markup Language (SAML) est un protocole qui vous permet d'accéder à plusieurs applications Web à l'aide d'un seul ensemble d'informations d'identification d'utilisateur. Avaya Experience Platform™ Public Cloud prend en charge l'authentification unique basée sur la redirection de navigateur standard à l'aide du protocole SAMLv2.

<b>SLA</b>	Service Level Agreement (SLA) est un terme de l'industrie qui définit un niveau de service auquel vous vous attendez, avec les métriques selon lesquelles le service est mesuré, et les recours ou pénalités ne devraient pas être atteints. Il s'agit d'un composant essentiel de tout contrat de technologie.
<b>Sortie de tâche</b>	Connexion de sortie d'une tâche dans un Organisation flux de travail. Il s'agit d'une représentation visuelle de la progression du flux de travail. Vous pouvez utiliser une sortie de tâche comme entrée pour une autre tâche.
<b>Tableau de bord du superviseur</b>	Écran qui permet aux superviseurs de surveiller les agents. Les superviseurs peuvent afficher une liste des agents et les informations sur l'état et les interactions d'un agent, utiliser des filtres pour rechercher des agents dans une équipe, mettre fin aux sessions, déconnecter des appels et diffuser des messages. À partir du tableau de bord des superviseurs, les superviseurs peuvent également observer, coacher et interagir dans le clavardage, la messagerie et les interactions vocales.
<b>Threshold</b>	Un niveau de service dans Analytics pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud. En dessous de ce niveau, les clients du centre de contact ne reçoivent pas de réponse satisfaisante. Au-delà de ce niveau, les clients ont une expérience positive. Les superviseurs et les administrateurs de compte peuvent ajouter un seuil à chaque mesure dans un rapport en temps réel. Pour les rapports en temps réel, cette fonctionnalité est appelée Classes de seuils. Pour les rapports historiques, les administrateurs de compte peuvent également attribuer des seuils pour gérer plus précisément les accords de niveau de service (SLA).
<b>Traitement en attente</b>	Message ou audio que le client reçoit pendant qu'il est dans la file d'attente en attente d'être connecté à un agent.
<b>Travail après contact</b>	Le travail après contact (ACW) est un état d'agent qui laisse le temps à un agent d'écrire des notes sur une interaction terminée avant de mettre en Avaya Workspaces file d'attente l'interaction suivante. Les administrateurs de compte configurent la période ACW dans Administration du centre d'applications.
<b>Téléphone logiciel</b>	Application de téléphonie installée sur un ordinateur.
<b>WhatsApp compte d'entreprise</b>	Un compte de plateforme WhatsApp d'entreprise qui représente l'entreprise du client. Les clients peuvent utiliser leurs comptes d'WhatsApp entreprise pour créer un compte de médias WhatsApp sociaux sur Avaya Social Connections.
<b>WhatsApp modèle</b>	Format de message dans WhatsApp lequel les agents peuvent s'engager dans des conversations de marketing, d'utilitaire et d'authentification avec

les clients. Les agents peuvent utiliser des types de modèles de texte brut, de bouton, de macro ou de média.

**Widget de clavardage et de messagerie**

Dans Avaya Workspaces, un widget d'interaction que les agents du centre de contact utilisent pour travailler sur les interactions de messagerie et de messagerie sur les réseaux sociaux. Les agents peuvent utiliser ce widget pour échanger des messages et des fichiers multimédias avec les clients.

**État de l'agent**

Une déclaration de la disponibilité des agents. Les états et les changements d'état des agents sont visibles par les agents et les superviseurs dans Avaya Workspaces.

**Événements**

Dans Automatisation et Organisation, un événement est un changement pendant l'acheminement d'une Avaya Experience Platform™ Public Cloud interaction. Chaque événement comporte un schéma qui contient des données que les flux de travail utilisent pour prendre des décisions d'acheminement.

# Index

## A

activation	
ACW .....	<a href="#">153</a>
ACW par file d'attente .....	<a href="#">153</a>
activation de la fonction VDI pour un agent .....	<a href="#">155</a>
ACW .....	<a href="#">152</a>
activation .....	<a href="#">153</a>
ACW par file d'attente	
activation .....	<a href="#">153</a>
aide en ligne .....	<a href="#">170</a>
ajout	
champs de la table pour les journaux d'interaction ....	<a href="#">149</a>
ajouter	
API de table .....	<a href="#">114</a>
API REST d'aide à la recherche par IA .....	<a href="#">116</a>
API REST de contact .....	<a href="#">115</a>
API REST grand public .....	<a href="#">115</a>
API REST openframe .....	<a href="#">113</a>
ajouter des utilisateurs	
Administration du centre d'applications .....	<a href="#">55</a>
API de table	
ajout .....	<a href="#">114</a>
API REST d'aide à la recherche par IA	
ajout .....	<a href="#">116</a>
API REST de contact	
ajout .....	<a href="#">115</a>
API REST grand public	
ajout .....	<a href="#">115</a>
API REST openframe	
ajout .....	<a href="#">113</a>
Application Lightning Experience	
configurer .....	<a href="#">13</a>
Espaces de travail pour téléphone logiciel CRM .....	<a href="#">13</a>
Application Power	
configurer .....	<a href="#">61</a>
Attribut	
configuration .....	<a href="#">158</a>
options .....	<a href="#">158</a>
Attributs de	
sommaire .....	<a href="#">157</a>
vue d'ensemble .....	<a href="#">157</a>
authentification unique	
Dynamics 365 .....	<a href="#">86</a>
Salesforce .....	<a href="#">48</a>
Authentification unique (SSO)	
Dynamics 365 .....	<a href="#">86</a>
utilisateurs .....	<a href="#">92</a>

## B

Base de connaissances Avaya InSite .....	<a href="#">172, 177</a>
--	--------------------------

## C

Call Center	
CIF 2.0 .....	<a href="#">99, 100</a>
configurer dans Dynamics 365 .....	<a href="#">63, 100</a>
configurer dans Salesforce .....	<a href="#">15</a>
configurer dans ServiceNow .....	<a href="#">116</a>
Dynamics 365 .....	<a href="#">63, 100</a>
Salesforce .....	<a href="#">15</a>
ServiceNow .....	<a href="#">116</a>
CCDef	
importer dans Salesforce .....	<a href="#">14</a>
centre de documentation .....	<a href="#">168, 175</a>
navigation .....	<a href="#">168, 175</a>
recherche de contenu .....	<a href="#">168, 175</a>
centre de ressources .....	<a href="#">170</a>
Champ d'URL de canal	
CIF 2.0 .....	<a href="#">99, 100</a>
URL .....	<a href="#">99</a>
Champ d'URL de voie	
URL .....	<a href="#">84, 120</a>
Champ URL du widget Agent Web	
URL .....	<a href="#">18</a>
changements aux documents .....	<a href="#">7</a>
CIF 2.0 .....	<a href="#">99, 100</a>
Dynamics 365	
Description des champs des options	
d'activité .....	<a href="#">101</a>
tableau des journaux du centre de contact .....	<a href="#">105</a>
Citrix .....	<a href="#">154</a>
clé de registre .....	<a href="#">156</a>
codes de motif activés .....	<a href="#">42</a>
Codes de motif Pas libre	
carte avec omnicanal .....	<a href="#">43</a>
collection	
génération de PDF .....	<a href="#">168, 175</a>
modifier .....	<a href="#">168, 175</a>
partage de contenu .....	<a href="#">168, 175</a>
supprimer .....	<a href="#">168, 175</a>
Composants Salesforce Lightning	
données avancées .....	<a href="#">41</a>
Compteur RONA .....	<a href="#">154</a>
configuration	
Application Power .....	<a href="#">61</a>
centre d'appels dans Dynamics 365 .....	<a href="#">63, 100</a>
centre d'appels dans Salesforce .....	<a href="#">15</a>
centre d'appels dans ServiceNow .....	<a href="#">116</a>
CIF 2.0 .....	<a href="#">99, 100</a>
configuration du téléphone logiciel .....	<a href="#">45</a>
Consulter .....	<a href="#">152</a>
fournisseur de voies .....	<a href="#">83</a>
configuration de l'ordinateur personnel .....	<a href="#">156</a>
configuration du téléphone logiciel	

configuration du téléphone logiciel ( <i>suite</i> )		Dynamics 365 ( <i>suite</i> )	
appels entrants .....	<a href="#">46</a>	Description des champs du serveur SAML .....	<a href="#">92</a>
configurer .....	<a href="#">45</a>	fichier de métadonnées .....	<a href="#">91</a>
paramètres de la fenêtre contextuelle .....	<a href="#">46</a>	fournisseur de voies .....	<a href="#">83</a>
Configurations types .....	<a href="#">153</a>	groupes .....	<a href="#">89</a>
Consulter		liste d'autorisation .....	<a href="#">90</a>
description .....	<a href="#">152</a>	liste de contrôle .....	<a href="#">86</a>
contenu		noms de domaine .....	<a href="#">89</a>
partage .....	<a href="#">168, 175</a>	solution .....	<a href="#">60, 88</a>
publication d'une sortie PDF .....	<a href="#">168, 175</a>	URL .....	<a href="#">88</a>
recherche en cours.....	<a href="#">168, 175</a>	utilisateurs .....	<a href="#">89</a>
surveillance des mises à jour .....	<a href="#">168, 175</a>	Utilisateurs SSO .....	<a href="#">92</a>
trier par dernière mise à jour .....	<a href="#">168, 175</a>	vue d'ensemble .....	<a href="#">57</a>
courriel		Dynamique 365	
Configuration .....	<a href="#">153</a>	URL .....	<a href="#">89</a>
créer		<b>F</b>	
table des journaux d'interaction .....	<a href="#">148</a>	fichier de configuration	
<b>D</b>		Dynamics .....	<a href="#">60</a>
Définition du centre d'appels		importer .....	<a href="#">111</a>
importer dans Salesforce .....	<a href="#">14</a>	Salesforce .....	<a href="#">14</a>
Description des API REST .....	<a href="#">113</a>	ServiceNow .....	<a href="#">111</a>
description des champs		fichier de métadonnées	
Page Ajouter des utilisateurs .....	<a href="#">93</a>	configurer .....	<a href="#">50, 91</a>
Page Nouveaux utilisateurs .....	<a href="#">55</a>	Dynamics 365 .....	<a href="#">91</a>
Description des champs de la page		Salesforce .....	<a href="#">50, 52</a>
comptes .....	<a href="#">54, 90</a>	téléverser .....	<a href="#">52, 91</a>
documentation et vidéos associées .....	<a href="#">164</a>	Flux Salesforce	
documents connexes .....	<a href="#">173</a>	données avancées .....	<a href="#">40</a>
domaine		formation .....	<a href="#">171, 176</a>
liste d'autorisation .....	<a href="#">90</a>	Fournisseur de CIF	
liste d'autorisation .....	<a href="#">54</a>	configuration .....	<a href="#">98</a>
Domaine public Avaya OneCloud CCaaS		fournisseur de voies	
ajouter à la liste d'autorisation .....	<a href="#">147</a>	configurer .....	<a href="#">83</a>
données		<b>I</b>	
Composants Lightning .....	<a href="#">41</a>	Identification unique (SSO)	
Flux .....	<a href="#">40</a>	Salesforce .....	<a href="#">48</a>
Page Visualforce .....	<a href="#">39</a>	utilisateurs .....	<a href="#">55</a>
Dynamics 365		importation	
Application Power .....	<a href="#">61</a>	CCDef .....	<a href="#">14</a>
Authentification unique (SSO) .....	<a href="#">86</a>	Définition du centre d'appels .....	<a href="#">14</a>
Call Center .....	<a href="#">63, 100</a>	fichier de configuration .....	<a href="#">111</a>
CIF 2.0 .....	<a href="#">99, 100</a>	solution .....	<a href="#">60</a>
codes de motif .....	<a href="#">105</a>	installation	
description des champs d'information générale .....	<a href="#">65</a>	Paquet APEX .....	<a href="#">12</a>
Description des champs de configuration du serveur ...	<a href="#">65</a>	introduction	
Description des champs des codes de motif activés ....	<a href="#">79</a>	Dynamics 365 .....	<a href="#">57</a>
Description des champs des options d'activité .....	<a href="#">101</a>	Salesforce .....	<a href="#">9</a>
Description des champs des options d'étiquette .....	<a href="#">80</a>	ServiceNow .....	<a href="#">108</a>
Description des champs des options d'activité .....	<a href="#">67</a>	<b>K</b>	
Description des champs des options de composition ...	<a href="#">65</a>	Ko	
Description des champs des options de l'application			
téléphonique .....	<a href="#">71, 102</a>		
Description des champs des options de pop-up .....	<a href="#">81</a>		
Description des champs du nouveau fournisseur de			
voies .....	<a href="#">84</a>		

Ko ( <i>suite</i> )		Règles CORS ( <i>suite</i> )	
Site d'assistance .....	<a href="#">172, 177</a>	vue d'ensemble .....	<a href="#">112</a>
<b>L</b>		répertoire actif .....	<a href="#">88</a>
la gestion de l'application ;		restrictions	
Dynamics 365 .....	<a href="#">58, 93</a>	VDI Citrix .....	<a href="#">154</a>
Salesforce .....	<a href="#">10</a>	Restrictions VDI Citrix .....	<a href="#">154</a>
ServiceNow .....	<a href="#">109</a>	<b>S</b>	
latence du réseau .....	<a href="#">154</a>	Salesforce	
lien Web		Application Lightning Experience .....	<a href="#">13</a>
Configuration .....	<a href="#">153</a>	Call Center .....	<a href="#">15</a>
liste blanche		CCDef .....	<a href="#">14</a>
URL Citrix .....	<a href="#">157</a>	configuration du téléphone logiciel .....	<a href="#">45, 46</a>
liste d'autorisation		Définition du centre d'appels .....	<a href="#">14</a>
domaine .....	<a href="#">90</a>	description des champs d'information générale .....	<a href="#">16</a>
Domaine public Avaya OneCloud CCaaS .....	<a href="#">147</a>	Description des champs de configuration du serveur .....	<a href="#">42</a>
liste d'autorisation		Description des champs de la nouvelle application	
domaine .....	<a href="#">54</a>	connectée .....	<a href="#">51</a>
Liste de contrôle SSO		Description des champs des codes de motif activés .....	<a href="#">42</a>
Dynamics 365 .....	<a href="#">86</a>	Description des champs des options d'étiquette .....	<a href="#">44</a>
liste de surveillance .....	<a href="#">168, 175</a>	Description des champs des options d'activité .....	<a href="#">30</a>
liste de vérification pour activer la prise en charge VDI		Description des champs des options de composition .....	<a href="#">20</a>
pour les agents .....	<a href="#">155</a>	Description des champs des options de pop-up .....	<a href="#">36</a>
Liste de vérification SSO		Description des champs des options de téléphone	
Salesforce .....	<a href="#">49</a>	logiciel .....	<a href="#">21</a>
<b>M</b>		Description des champs du serveur SAML .....	<a href="#">53</a>
majuscule .....	<a href="#">89</a>	fichier de métadonnées .....	<a href="#">50, 52</a>
<b>P</b>		Identification unique (SSO) .....	<a href="#">48, 49</a>
Page Salesforce Visualforce		la gestion de l'application ; .....	<a href="#">10, 58, 93</a>
données avancées .....	<a href="#">39</a>	Les codes de motif non prêts correspondent aux	
Paquet APEX		descriptions des champs omnicanaux .....	<a href="#">43</a>
installer .....	<a href="#">12</a>	liste d'autorisation .....	<a href="#">54</a>
paramètres d'engagement		liste de contrôle .....	<a href="#">10, 49, 58, 93</a>
sommaire .....	<a href="#">157</a>	Paquet APEX .....	<a href="#">12</a>
vue d'ensemble .....	<a href="#">157</a>	utilisateurs .....	<a href="#">52</a>
paramètres de l'API d'emplacement		Utilisateurs SSO .....	<a href="#">55</a>
description du champ .....	<a href="#">81</a>	vue d'ensemble .....	<a href="#">9</a>
partage de contenu .....	<a href="#">168, 175</a>	SAML .....	<a href="#">88</a>
portail de documentation .....	<a href="#">168, 175</a>	sensible au contexte .....	<a href="#">170</a>
profils		Service de réacheminement Citrix .....	<a href="#">156</a>
Salesforce .....	<a href="#">52</a>	ServiceNow	
<b>R</b>		API de table .....	<a href="#">114</a>
recherche de contenu .....	<a href="#">168, 175</a>	API REST d'aide à la recherche par IA .....	<a href="#">116</a>
Règles CORS		API REST de contact .....	<a href="#">115</a>
API de table .....	<a href="#">114</a>	API REST grand public .....	<a href="#">115</a>
API REST d'aide à la recherche par IA .....	<a href="#">116</a>	API REST openframe .....	<a href="#">113</a>
API REST de contact .....	<a href="#">115</a>	Call Center .....	<a href="#">116</a>
API REST openframe .....	<a href="#">113</a>	Description des champs de configuration de votre	
API REST grand public .....	<a href="#">115</a>	centre de contacts .....	<a href="#">118</a>
		Description des champs de configuration du serveur .....	<a href="#">145</a>
		Description des champs des codes de motif activés .....	<a href="#">144</a>
		Description des champs des options d'activité .....	<a href="#">133</a>
		Description des champs des options d'étiquette .....	<a href="#">146</a>
		Description des champs des options de composition .....	<a href="#">121</a>
		Description des champs des options de fenêtre	
		contextuelle .....	<a href="#">141</a>

ServiceNow ( <i>suite</i> )	
Description des champs des options de l'application	
téléphonique .....	<a href="#">123</a>
description des champs personnalisés .....	<a href="#">150</a>
Domaine public Avaya OneCloud CCaaS .....	<a href="#">147</a>
fichier de configuration .....	<a href="#">111</a>
journaux d'interaction .....	<a href="#">149</a>
journaux d'interactions .....	<a href="#">148</a>
la gestion de l'application ; .....	<a href="#">109</a>
liste d'autorisation .....	<a href="#">147</a>
liste de contrôle .....	<a href="#">109</a>
Règles CORS .....	<a href="#">112</a>
vue d'ensemble .....	<a href="#">108</a>
Site Web du soutien technique Avaya .....	<a href="#">172</a> , <a href="#">177</a>
solution	
importer .....	<a href="#">60</a>
sommaire	
Attributs de .....	<a href="#">157</a>
paramètres d'engagement .....	<a href="#">157</a>
soutien .....	<a href="#">172</a> , <a href="#">177</a>

vue d'ensemble ( <i>suite</i> )	
Attributs de .....	<a href="#">157</a>
Dynamics 365 .....	<a href="#">57</a>
paramètres d'engagement .....	<a href="#">157</a>
Règles CORS .....	<a href="#">112</a>
Salesforce .....	<a href="#">9</a>
ServiceNow .....	<a href="#">108</a>
VDI .....	<a href="#">154</a>

## T

table des journaux d'interaction	
créer .....	<a href="#">148</a>
tableau des journaux d'interaction	
ajouter des champs .....	<a href="#">149</a>
texte rapide .....	<a href="#">153</a>
Travail après contact	
activation .....	<a href="#">153</a>
Travail après contact par file d'attente	
activation .....	<a href="#">153</a>
Travail après le contact .....	<a href="#">152</a>
trier les documents .....	<a href="#">168</a> , <a href="#">175</a>
trouver du contenu dans le centre de documentation .....	<a href="#">168</a> , <a href="#">175</a>
tutoriel .....	<a href="#">170</a>

## U

URL .....	<a href="#">88</a> , <a href="#">89</a> , <a href="#">153</a>
URL du canal	
CIF 2.0 .....	<a href="#">99</a> , <a href="#">100</a>
construire .....	<a href="#">84</a> , <a href="#">99</a> , <a href="#">120</a>
URL du widget Agent Web	
construire .....	<a href="#">18</a>
utilisateurs .....	<a href="#">89</a>
Authentification unique (SSO) .....	<a href="#">92</a>
configurer .....	<a href="#">52</a>
Identification unique (SSO) .....	<a href="#">55</a>

## V

VDI .....	<a href="#">154</a>
visite .....	<a href="#">170</a>
visite guidée .....	<a href="#">170</a>
vue d'ensemble	