



Utilisation 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

Chapitre 1 : Introduction	7
Objectif.....	7
Historique des changements.....	7
Chapitre 2 : Arbre	9
Description des icônes d'interaction.....	9
Terminologie.....	14
Interactions.....	14
Dispositions.....	14
Centres de contact.....	14
Parcours du client.....	15
Modèles.....	16
Raccourcis clavier.....	16
Chapitre 3 : Prise en main	18
Connexion à Avaya Workspaces pour CRM.....	18
Début du travail.....	19
Modification de votre statut.....	20
Fin de travail.....	20
Déconnexion de Avaya Workspaces pour CRM.....	21
Appels d'urgence.....	21
Sélection d'un emplacement d'urgence.....	22
Ajout d'un emplacement d'urgence.....	22
Description des champs Emplacement d'urgence.....	22
Modification d'un emplacement d'urgence.....	23
Appeler les services d'urgence.....	24
Sortir et redimensionner la fenêtre de l'Avaya Workspaces pour CRM'application.....	24
Utilisation de la fonction de recherche.....	25
Chapitre 4 : Contrôle d'appel du casque	26
Préalables pour l'utilisation des commandes d'appel au casque.....	27
L'option Paramètres de l'appareil.....	28
Fonctions évoluées de contrôle des appels sur les casques Plantronics et Jabra.....	29
Chapitre 5 : Interactions numériques	32
Accepter les interactions numériques.....	32
Rejet des interactions numériques.....	33
Répondre aux interactions numériques.....	33
Mettre fin aux interactions numériques.....	34
Transfert des interactions numériques.....	34
Travailler sur un brouillon de courriel.....	35
Transfert d'un courriel brouillon.....	36
Travailler sur un courriel brouillon transféré.....	36

Envoi d'une réponse intérimaire par courriel.....	37
Joindre un fichier.....	38
Utilisation des gabarits.....	38
Enregistrement d'un clip audio ou vidéo.....	39
Envoi d'un emoji.....	40
Gestion de multiples interactions.....	40
Chapitre 6 : Interactions vocales.....	41
Accepter les interactions vocales.....	42
Refuser les interactions vocales.....	42
Création de contacts dans Salesforce.....	42
Création de comptes dans Salesforce.....	43
Répondre aux interactions vocales.....	44
Mettre fin aux interactions vocales.....	44
Transfert des interactions vocales.....	44
Mise d'un appel en attente.....	45
Chapitre 7 : Supervision.....	47
Tableau de bord du superviseur.....	47
Accès au tableau de bord du superviseur.....	47
Personnalisation des colonnes affichées.....	48
Utilisation des options de filtrage sur le tableau de bord du superviseur.....	49
Recherche d'agents.....	49
Diffuser un message aux agents.....	50
Affichage des interactions avec les agents.....	50
Modification du statut d'un agent de votre équipe.....	51
Observation d'un agent.....	51
Encadrer un agent.....	52
Intervenir dans une interaction.....	52
Chapitre 8 : Exécution de tâches additionnelles.....	53
Affichage de vos détails.....	53
Affichage des rapports.....	53
Affichage des interactions précédentes.....	54
Ajout de codes de disposition.....	54
Affichage des détails de l'interaction.....	55
Ajout de commentaires à une interaction.....	55
Passer des appels.....	56
Recomposition de numéros récents.....	57
Affichage des informations sur le parcours des clients.....	57
Consulter les interactions.....	59
Ajout d'un autre agent à l'interaction.....	60
Appel de poste interne.....	61
Faire des appels de poste interne.....	61
État ACW pour terminer une interaction.....	62
Fermeture de la carte ACW.....	63

Notifications.....	63
Affichage des journaux de notification.....	64
Configuration des notifications pour les nouvelles interactions et les nouveaux états d'agent.....	65
Configuration des notifications pour les interactions actives.....	65
Chapitre 9 : Dépannage	66
Téléchargement des journaux.....	66
Localisation du numéro de version et des informations de soutien.....	67
Affichage des notifications du système.....	67
Effacer les notifications du système.....	67
Utilisation de plusieurs onglets de navigateur avec canal vocal.....	68
Chapitre 10 : Ressources	69
Ressources pour la plateforme Avaya Experience™ Public Cloud.....	69
Documentation.....	69
Formation.....	76
Soutien.....	77
Ressources pour Avaya Experience Platform™ (sur site + Connect).....	78
Documentation.....	78
Formation.....	81
Soutien.....	82
Glossaire	83

Chapitre 1 : Introduction

Objectif

Ce document décrit comment utiliser Avaya Workspaces pour CRM pour gérer les interactions numériques et vocales sur Avaya Experience Platform™ Public Cloud. Ce document client externe est destiné aux agents et superviseurs des centres de contact.

Historique des changements

Problème	Date	Résumé des changements
30	22 octobre 2024	Ajout d'informations sur la fonction de réponse par courriel temporaire à l'adresse Envoi d'une réponse intérimaire par courriel à la page 37.
		Ajout d'informations sur la sélection de l'ID de l'appelant pour les appels externes à Passer des appels à la page 56.
29	30 août 2024	Mise en œuvre de mises à jour mineures sur la nouvelle interface utilisateur du widget de courriel à l'adresse : <ul style="list-style-type: none">• Transfert des interactions numériques à la page 34• Répondre aux interactions numériques à la page 33• Description des icônes d'interaction à la page 9
		Ajout d'informations sur l'ACW temporisé à État ACW pour terminer une interaction à la page 62.
		Ajout d'informations sur la personnalisation du widget pour activer ou désactiver les émojis, les pièces jointes, les demandes d'emplacement et l'enregistrement audio/vidéo aux sujets suivants : <ul style="list-style-type: none">• Joindre un fichier à la page 38• Enregistrement d'un clip audio ou vidéo à la page 39• Envoi d'un emoji à la page 40

Suite du tableau...




Problème	Date	Résumé des changements
28	17 mai 2024	<p>Ajout d'informations sur la fonction de rédaction de courriel à l'adresse :</p> <ul style="list-style-type: none">• Travailler sur un brouillon de courriel. à la page 35• Travailler sur un courriel brouillon transféré à la page 36• Transfert d'un courriel brouillon à la page 36

Chapitre 2 : Arbre


Description des icônes d'interaction

Canaux




Après avoir accepté une interaction, vous pouvez voir les options suivantes dans la zone d'interaction :

Icône	Nom	Description
	Voix	Affiche les interactions vocales.
	Clavardage	Affiche les messages de discussion. Cette icône de navigation est disponible lorsqu'une carte d'interaction de clavardage est en focus.
	Courriel	Affiche les courriels des clients.






Suite du tableau...

Icône	Nom	Description
	Clavardage et messagerie	<p>Affiche les interactions de messagerie texte. Cette icône de navigation est disponible lorsqu'une carte d'interaction de messagerie est en focus.</p> <p>Les préposés peuvent envoyer des messages texte et des images à l'aide des Répondre, Postback et Lia touches.</p> <p>Les types de messages interactifs riches suivants sont pris en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Messages texte et émojis • Pièces jointes et images • Messages de localisation (demande de localisation de l'agent, localisation partagée du client) <p>Les types de fichiers joints suivants sont pris en charge :</p> <p>.aac, .3g2, .3gp, .7z, .aac, .amr, .avi, .bmp, .csv, .doc, .docx, .eml, .gif, .heic, .ics, .jfif, .jpeg, .jpg, .key, .log, .m4a, .m4v, .mov, .mp3, .mp4, .mp4a, .mpeg, .mpg, .mpga, .neon, .numbers, .odt, .oga, .ogg, .ogv, .pages, .pdf, .png, .pps, .ppsx, .ppt, .pptx, .qt, .svg, .tif, .tiff, .txt, .vcf, .wav, .webm, .webp, .wmv, .xls, .xlsx, .xml, .yaml, .yaml</p> <p>Les agents reçoivent des réponses sous forme de messages texte standard.</p>






Barre supérieure et options générales du menu

Icône	Nom	Description
	Réduire/Élargir	<p>Permet de masquer ou d'afficher vos canaux actifs et de gérer l'état de l'agent.</p> <p>Si vous êtes actif sur plusieurs canaux, vous pouvez voir chaque icône de canal, comme le chat, la voix et la messagerie.</p>
	Rechercher	<p>Permet de rechercher des utilisateurs.</p> <p>Vous pouvez ouvrir le clavier de numérotation pour composer le numéro de téléphone à appeler.</p>
	Notifications	<p>Affiche les notifications. Vous pouvez cliquer sur Effacer tout pour supprimer vos notifications.</p>

Suite du tableau...

Icône	Nom	Description
	Historique	Fournit un lien vers l'historique des appels ou des rapports dans la fenêtre d'origine du navigateur. La fonctionnalité exacte dépend du CRM que vous utilisez.
	Paramètres	Affiche une fenêtre pour gérer les paramètres suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Journaux : Gérer les paramètres de journalisation à des fins de dépannage et télécharger les journaux. • Paramètres de l'appareil : Gérer les réglages audio. Sélectionnez votre microphone et vos haut-parleurs. • Préférences utilisateur : Gérer les préférences de notification. • À propos : Afficher les informations sur la version du logiciel.
	Courriels différés	Affiche les courriels différés, s'il y a lieu.
	Liste des agents	Pour les superviseurs uniquement : vous permet d'afficher et de gérer les agents de votre équipe. Par défaut, vous ne voyez que les agents actifs en poste, mais vous pouvez utiliser le filtre pour afficher tous les agents de votre équipe.
	Fenêtre contextuelle	Affiche Avaya Workspaces pour CRM dans une fenêtre de navigateur séparée que vous pouvez redimensionner selon vos besoins.











Icônes disponibles lors des interactions

Icône	Nom	Description
	Accepter les interactions numériques	Accepte une interaction digitale.
	Accepter les interactions vocales	Accepte une interaction vocale.
	Dernier numéro composé	Recompose le dernier numéro que vous avez composé.
	Garde	Met en pause l'interaction vocale en cours. Lorsqu'une interaction vocale active est en attente, la couleur de la carte d'interaction devient bleue.
	Reprendre	Reprise de l'interaction vocale. Lorsqu'une interaction en attente devient active, la couleur de la carte d'interaction change en vert.

Suite du tableau...

Icône	Nom	Description
#	Clavier DTMF	Affiche un clavier où vous pouvez entrer des chiffres Dual Tone Multi-Frequency (DTMF) pendant un appel. L'option DTMF est destinée aux appels de réponse vocale interactive (RVI) et à la messagerie vocale.
↔	Transférer	<p>Transfère une interaction en cours.</p> <p>Lorsque vous cliquez sur ↔ les options suivantes deviennent disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si vous êtes en interaction vocale, Avaya Workspaces affiche une liste d'options qui vous permettent de transférer l'interaction à un service, à un contact dans votre répertoire ou à un autre numéro de téléphone. Pour transférer à un autre numéro de téléphone, dans le Entrez un numéro champ, saisissez le numéro pour transférer l'interaction vocale et cliquez sur 📞. • Si vous êtes en interaction numérique, Avaya Workspaces affiche une liste d'options qui vous permettent de transférer l'interaction à un service ou à un contact de votre répertoire.
⏹	Terminer	Met fin à l'interaction vocale en cours.
...	Plus	<p>Fournit davantage d'options pour l'interaction.</p> <p>Par exemple, vous pouvez consulter plus d'informations sur l'interaction et les codes de disposition.</p>
😊	Émoji	Permet de sélectionner et d'envoyer un émoji.
📎	Joindre	<p>Permet d'attacher des fichiers pendant une interaction numérique. Après avoir cliqué sur 📎, effectuez l'une des options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour envoyer un fichier, cliquez sur Fichier. • Pour envoyer une vidéo, cliquez sur Enregistrement vidéo. • Pour envoyer un enregistrement audio, cliquez sur Enregistrement audio. • Cette fonction est disponible pour le canal vocal Avaya Experience Platform™ Public Cloud.
📄*	Modèles	Affiche la liste des modèles que vous pouvez utiliser pour répondre aux interactions des clients.
📧	Envoyer	Envoie des messages dans une interaction de clavardage, de courriel ou de messagerie.

Suite du tableau...

Icône	Nom	Description
	Répondre	Permet d'écrire une réponse à un courriel ou de modifier le projet.
	Répondre à tous	Permet d'écrire une réponse à un courriel pour tous les destinataires du courriel original ou de modifier le projet.
	Transférer	Permet de transférer un courriel à un autre utilisateur avec ou sans le brouillon de la réponse.
	Écarter	Annule le brouillon de réponse à l'e-mail.
	Terminer	Met fin à une interaction digitale.
	Travail après le contact	Indique que l'agent est entré dans l'état de Travail après contact.
	Parcours client	<p>Fournit une représentation graphique du parcours client de bout en bout dans les sections suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Filtre : filtre les données en fonction des canaux. • Graphique : Se compose des échéanciers supérieurs et intermédiaires. La chronologie supérieure affiche les données d'interaction du centre de contact pour le client. La chronologie du milieu affiche une vue zoomée de la chronologie supérieure. • Détails du parcours : affiche les détails d'une interaction qui se trouve dans la chronologie intermédiaire. <p>Le widget fournit également des transcriptions de l'interaction. Pour les interactions par courriel et par messagerie, la transcription affiche un lien où vous pouvez consulter les pièces jointes précédentes.</p>
	Observer	Les agents peuvent voir le nom du superviseur qui observe l'interaction.
	Mentorat	<p>Les agents peuvent voir le nom du superviseur qui coach l'interaction.</p> <p>Pour les interactions vocales, l'agent peut voir le nom du superviseur ainsi que le numéro de téléphone.</p>
	Interrompre	Les agents peuvent afficher le nom du superviseur qui a interrompu l'interaction.

Terminologie

Interactions

Les interactions sont des demandes d'aide des clients. Ils peuvent également consister en des demandes de clients ou de ventes. Les clients peuvent demander de l'aide en :

- Courriel : Envoi d'un courriel contenant sa requête.
- Clavardage : Lancement d'une séance de clavardage sur le Web.
- Messagerie sur les médias sociaux : Envoi d'un message par l'intermédiaire de plateformes de médias sociaux, comme Facebook, WhatsApp ou X (Twitter).
- Voix : Faire un appel téléphonique à l'aide d'une application de communication vocale.

Le courriel, le clavardage et la messagerie sont des interactions numériques. Les appels vocaux sont des interactions vocales.

Chacune de ces demandes d'aide représente une interaction. En tant qu'agent, vous pouvez répondre aux interactions, les transférer à d'autres agents ou services et les fermer. Un service est un groupe de personnes ayant une compétence particulière. L'équipe des ventes, le service des finances ou le bureau de langue espagnole sont des exemples de services.

Dispositions

Un code de disposition est une étiquette à joindre à une interaction pour la décrire ou la catégoriser. Les codes de disposition sont des balises qui vous aident, vous et les autres, à résumer et à signaler les interactions qui nécessitent un suivi. Par exemple, « Plainte », « Pas intéressé » et « J'ai acheté un autre produit ». Les codes de disposition indiquent souvent le résultat d'une interaction. Par exemple, « Produit vendu » ou « Problème résolu ». Ils décrivent la situation après l'interaction. Vous pouvez ajouter des codes de disposition aux interactions numériques et vocales.

Liens connexes

[Ajout de codes de disposition](#) à la page 54

Centres de contact

Un centre de contact est une division commerciale 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, à suivre les interactions avec les clients et à saisir les données d'interaction et de performance.

La gestion de la relation client (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 l'ensemble des processus et des outils qui gèrent les relations avec les clients. Salesforce, ServiceNow et Microsoft Dynamics® 365 sont des exemples de logiciels de CRM.

Avaya Experience Platform™ Public Cloud utilise un modèle de déploiement de logiciel Contact Center as a Service (CCaaS) qui permet aux entreprises d'acheter uniquement la technologie dont elles ont besoin et un fournisseur l'exploite habituellement pour réduire les coûts de TI, d'intégration et de soutien. Votre organisation utilise la Avaya technologie pour exécuter une application logicielle appelée Avaya Workspaces pour CRM.

Salesforce

Salesforce fournit un logiciel permettant aux entreprises ou à d'autres organisations d'administrer les interactions avec les clients. Le logiciel Salesforce utilise une terminologie spéciale pour faire référence aux aspects des interactions avec les clients.

Ce guide fait référence à une partie de cette terminologie, comme 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. Pour plus d'informations sur Salesforce, consultez <https://www.salesforce.com/>.

Microsoft Dynamics®365

Microsoft fournit des logiciels pour permettre aux entreprises ou à d'autres organisations d'administrer les interactions avec les clients. Microsoft Dynamics®365 aide les entreprises à planifier leurs ressources à l'aide d'applications commerciales intelligentes CRM qui relient les opérations et les chaînes d'approvisionnement pour une gestion complète du portefeuille. Pour plus d'informations sur Microsoft Dynamics, consultez <https://dynamics.microsoft.com/>.

ServiceNow®

ServiceNow fournit un logiciel permettant aux entreprises ou à d'autres organisations d'administrer les interactions avec les clients. ServiceNow relie toutes les parties d'une entreprise dans le but d'accroître la fidélité des clients et d'améliorer les revenus. Il permet aux agents de répondre aux besoins des clients rapidement, de manière proactive et transparente. Pour plus d'informations sur ServiceNow, consultez <https://www.servicenow.com/>.

Parcours du client

Un parcours client est une représentation visuelle des interactions d'un client. Grâce à une interaction avec un canal, vous pouvez visualiser chaque point du parcours du client. La vue d'ensemble du parcours du client dans tous les canaux peut vous aider à prendre des décisions éclairées dans votre centre de contact.

Il fournit une représentation graphique du parcours de bout en bout du client dans les sections suivantes :

- **Filtre** : filtre les données en fonction des canaux.
- **Graphique** : se compose de délais supérieurs et moyens. Le calendrier supérieur affiche les données d'interaction du centre de contact pour le client. La chronologie du milieu affiche une vue agrandie de la chronologie du haut.
- **Détails du parcours** : affiche les détails d'une interaction qui est présente dans le délai moyen.

La fonction Voyage du client fournit également des transcriptions d'interaction. Pour les interactions par courriel et messagerie, la transcription affiche un lien où vous pouvez consulter les pièces jointes précédentes.

Liens connexes

[Affichage des informations sur le parcours des clients](#) à la page 57

Modèles

Un administrateur de compte peut créer des modèles de réponse que vous pouvez utiliser lors du traitement des interactions numériques avec les clients. Les modèles peuvent contenir du texte ou des liens fréquemment utilisés. Grâce aux modèles, vous pouvez répondre rapidement aux clients avec du texte bien préparé et formaté, réduisant ainsi le temps d'interaction et améliorant l'expérience client.

Avaya Workspaces pour CRM enregistre les réponses que vous créez avec des modèles dans la transcription de la conversation.

Les types de modèles suivants sont disponibles :

- **Modèle de courriel** : le widget contient une liste d'exemples de texte de courriel à sélectionner et à ajouter lors de la composition d'un courriel. Vous pouvez survoler le modèle pour en prévisualiser le contenu. Vous pouvez modifier le texte du modèle de courriel avant de l'envoyer.
- **Texte rapide** : le widget contient des messages prédéfinis, tels que des annonces et des réponses aux questions courantes. Le widget est disponible pour les interactions de clavardage, de messagerie et de courriel. Vous pouvez envoyer du texte rapide directement ou le modifier avant de l'envoyer.
- **URL** : le widget contient une liste de liens de page Web configurés à ajouter aux interactions de clavardage, de messagerie et de courriel.

Liens connexes


[Utilisation des gabarits](#) à la page 38

Raccourcis clavier

Avaya Workspaces pour CRM est conforme aux directives du Modèle d'accessibilité volontaire des produits (VPAT) et fournit un soutien d'accessibilité aux utilisateurs ayant une déficience visuelle. Le tableau suivant répertorie les raccourcis clavier que vous pouvez utiliser pour naviguer dans Avaya Workspaces pour CRM :

Touche de raccourci	Action
Ctrl+Alt+1	Ouvre la liste des états des agents.

Suite du tableau...

Touche de raccourci	Action
Ctrl+Alt+2	Surligne le premier élément de l'interface utilisateur dans la barre de menus en haut. Le premier élément de l'interface utilisateur dans la barre de menus supérieure est  par défaut.
Ctrl+Alt+3	Surligne le premier onglet de la fenêtre Paramètres .
Haut/Bas	Se déplace vers le haut et vers le bas dans un menu ou une liste.
Droite	Déploie un menu ou une liste. Déplace vers la droite si l'utilisateur est dans un champ.
Gauche/Retour arrière	Réduit un menu ou une liste. Déplace vers la gauche ou supprime le texte si l'utilisateur est dans un champ.
Échap	Ferme un menu ou une liste.
Onglet	Surligne l'élément d'interface utilisateur suivant.
Maj+Tab	Surligne l'élément d'interface utilisateur précédent.

La navigation au clavier n'est active que si vous ouvrez un menu à l'aide du clavier. La navigation au clavier est inactive si vous ouvrez un menu avec une souris.

Chapitre 3 : Prise en main

Connexion à Avaya Workspaces pour CRM

À propos de cette tâche

Vous pouvez vous connecter à Avaya Workspaces pour CRM à l'aide de votre Avaya Workspaces pour CRM nom d'utilisateur et de votre mot de passe. Ces informations de connexion ne sont généralement pas les mêmes que celles de votre connexion CRM.

Après vous être connecté à Avaya Workspaces pour CRM, vous pouvez activer votre profil pour recevoir des interactions avec les clients.

* Remarque :

Si vous ouvrez le tableau de bord de l'agent dans un autre navigateur ou onglet après vous être connecté, la session dans le navigateur ou l'onglet d'origine se terminera.

Préambules

Assurez-vous d'être connecté à votre CRM.

Procédure

1. Au bas de l'écran, cliquez sur **Espaces de travail CCaaS pour la CRM**.
Le nom du produit peut varier.
2. Cliquez sur **Accepter**.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour vous connecter directement à Avaya Workspaces pour CRM, saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe dans les champs **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe**. Cliquez sur **Se connecter**.
 - Cliquez sur votre logo CRM pour vous connecter avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Avaya Workspaces pour CRM affiche la page de connexion unique.
4. Sur la **Activer l'agent** page, sélectionnez un emplacement d'urgence lorsque vous vous connectez pour la première fois.
5. **(Facultatif)** Pour activer votre profil dans Avaya Workspaces pour CRM, cliquez **Activer**.
Avaya Workspaces pour CRM affiche la page d'accueil et une zone d'interaction avec les options Démarrer le travail. Avaya Workspaces pour CRM reconnaît que vous êtes présent, mais pas prête à accepter les interactions avec les clients. Par exemple, vous pourriez prendre des notes ou rédiger des rapports.

6. Cliquez sur l'option Démarrer le travail qu'un administrateur de compte a configurée.

Vous pouvez recevoir des interactions client lorsque votre état d'agent est défini sur Prêt.

Liens connexes

[Sélection d'un emplacement d'urgence](#) à la page 22

Début du travail

À propos de cette tâche

Lorsque vous vous connectez à Avaya Workspaces pour CRM, vous entrez l'état qu'un administrateur de compte a configuré. Les options sont les suivantes :

- Prêt
- Not Ready (pas libre)
- Connecté

Avaya Workspaces pour CRM commence à vous envoyer des interactions client lorsque vous êtes à l'état Prêt. Si vous êtes dans l'état Pas libre ou Connecté après vous être connecté, vous devez entrer manuellement l'état Prêt pour commencer à travailler.

Préambules

- Connectez-vous à votre CRM et à Avaya Workspaces pour CRM. Assurez-vous d'activer votre profil.
- Assurez-vous que Avaya Workspaces pour CRM ne vous place pas automatiquement à l'état Prêt.

Procédure

Sur Avaya Workspaces pour CRM, effectuez l'une des opérations suivantes selon la configuration :

- Dans la zone d'accueil, cliquez sur **Prêt**.
- En haut du widget CRM, cliquez sur la barre d'outils de l'agent et cliquez sur **Prêt**.

Exemple

Si votre profil est activé pour les interactions de clavardage, Avaya Workspaces pour CRM active le canal de clavardage et vous commencez à recevoir des interactions client basées sur le clavardage. Vous pouvez informer Avaya Workspaces pour CRM que vous n'êtes pas disponible pour accepter les interactions à tout moment en modifiant votre état. Par exemple, si vous quittez votre bureau ou avez besoin de temps pour d'autres activités.

Liens connexes

[Démarrer avec Salesforce](#)

[Présentation de Microsoft Dynamics](#)

[Mise en route de ServiceNow](#)

Modification de votre statut

À propos de cette tâche

Vous pouvez modifier l'état de votre agent pour indiquer si vous êtes prête à accepter les interactions. Réglez votre état sur Pas prêt si vous quittez votre bureau ou avez besoin de temps pour d'autres activités. Lorsque vous indiquez que vous n'êtes pas prêt, sélectionnez une raison dans la liste disponible.

Votre administrateur peut activer la synchronisation de l'état de l'agent entre les files d'attente omnicanal Avaya Workspaces pour CRM et Dynamics 365. Si la synchronisation est activée, les changements d'état de l'agent sont reflétés simultanément dans le widget Avaya Workspaces pour CRM et le widget Dynamics 365.

Procédure

1. Sur Avaya Workspaces pour CRM, cliquez sur la liste des états des agents.
La liste des états de l'agent s'ouvre lorsque vous cliquez sur la barre d'outils de l'agent en haut du widget CRM, où vous pouvez trouver votre avatar et l'état de l'agent.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste disponible :
 - **Prêt** : indique que vous êtes disponible pour accepter les interactions des clients.
 - **Ne pas prêt** : indique que vous n'êtes pas disponible pour accepter les interactions avec les clients. Sélectionnez une raison, telle que **Déjeuner**, **Pause café**, **Formation** ou **Dans une réunion**.
 - **Terminer le travail** : Indique que vous avez terminé le travail pour la journée.

Fin de travail

À propos de cette tâche

À la fin de votre journée de travail, modifiez l'état de votre agent pour indiquer que vous avez terminé votre travail. La modification de votre état informe votre superviseur que vous n'êtes plus disponible pour accepter les interactions avec les clients.

Votre administrateur peut activer la synchronisation de l'état de l'agent entre les files d'attente omnicanal Avaya Workspaces pour CRM et Dynamics 365. Si la synchronisation est activée, les changements d'état de l'agent sont reflétés simultanément dans le widget Avaya Workspaces pour CRM et le widget Dynamics 365.

Procédure

1. Sur Avaya Workspaces pour CRM, cliquez sur la liste des états des agents.
La liste des états de l'agent s'ouvre lorsque vous cliquez sur la barre d'outils de l'agent en haut du widget CRM, où vous pouvez trouver votre avatar et l'état de l'agent.
2. Cliquez sur **Terminer le travail**.

3. Si vous utilisez Avaya Workspaces pour CRM sur plusieurs onglets de navigateur, fermez la fenêtre du canal vocal après vous être déconnecté pour vous assurer que le canal vocal fonctionne correctement.

Déconnexion de Avaya Workspaces pour CRM

À propos de cette tâche

Une fois le travail terminé, fermez la session de Avaya Workspaces pour CRM.

Préambules

Dans la liste des états de l'agent, cliquez sur **Terminer le travail**.

Procédure

Sur la page **Bienvenue**, cliquez sur **Déconnexion**.

Appels d'urgence

Avaya Workspaces pour CRM vous permet d'appeler les services d'urgence sans composer de chiffres supplémentaires, tels que les préfixes d'appel. Pour appeler les services d'urgence, composez un numéro d'urgence, tel que le 911. Vous pouvez composer le numéro d'urgence dans n'importe quel état d'agent. Lorsque vous appelez les services d'urgence, vous Avaya Workspaces pour CRM place à l'état Pas libre avec le code de motif d'urgence. Changez votre état à Prêt à traiter les interactions avec les clients. Si un appel d'urgence est déconnecté en raison d'une erreur, le fournisseur de services d'urgence peut vous rappeler. Vous recevez le rappel quel que soit l'état de votre agent.

Important :

La fonction Appel d'urgence est actuellement disponible uniquement aux États-Unis et au Canada.

Si vous appelez les services d'urgence, Avaya Workspaces pour CRM transmet votre emplacement d'urgence au fournisseur de services d'urgence. Lorsque vous vous connectez à Avaya Workspaces pour CRM, vous voyez la **Activer l'agent page** . Cette page affiche les emplacements d'urgence configurés par un administrateur de compte. Vous devez sélectionner l'emplacement d'urgence qui correspond à votre adresse actuelle. Le fournisseur de services d'urgence peut envoyer de l'aide à votre emplacement d'urgence. Par exemple, le fournisseur de services d'urgence peut envoyer une ambulance au besoin.

L'emplacement d'urgence par défaut défini par un administrateur de compte est présélectionné, mais vous pouvez en sélectionner un autre. Vous pouvez ajouter un nouvel emplacement d'urgence si aucun des emplacements d'urgence existants ne correspond à votre adresse actuelle. Vous pouvez modifier un emplacement d'urgence si vous atteignez le nombre maximal d'emplacements d'urgence.

Sélection d'un emplacement d'urgence

À propos de cette tâche

Sélectionnez un emplacement d'urgence, que les services d'urgence reçoivent lorsque vous faites un appel d'urgence. Vous pouvez sélectionner l'un des emplacements d'urgence configurés par un administrateur de compte. Avant de sélectionner un emplacement d'urgence, vous pouvez le modifier ou en ajouter un nouveau.

Préambules

Connectez-vous à Avaya Workspaces pour CRM.

Procédure

1. Sur la **Activer l'agent** page , dans la **Emplacement** liste , sélectionnez un emplacement d'urgence.
2. Cliquez sur **Activer**.

Avaya Workspaces pour CRM affiche la page d'accueil.

Liens connexes

[Connexion à Avaya Workspaces pour CRM](#) à la page 18

Ajout d'un emplacement d'urgence

À propos de cette tâche

Ajoutez un emplacement d'urgence si aucun des emplacements d'urgence qui s'Avaya Workspaces pour CRM affichent dans la **Emplacement** liste ne correspond à votre adresse actuelle.

Procédure

1. Sur la **Activer l'agent** page , dans la **Emplacement** liste , cliquez sur **Ajouter une nouvelle adresse**.
- Avaya Workspaces pour CRM affiche la **Nouvelle adresse** fenêtre.
2. Remplissez les champs.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Activer**.

Avaya Workspaces pour CRM affiche la page d'accueil.

Liens connexes

[Connexion à Avaya Workspaces pour CRM](#) à la page 18

[Description des champs Emplacement d'urgence](#) à la page 22

Description des champs Emplacement d'urgence

Le tableau suivant répertorie les champs et les descriptions de l'emplacement d'urgence :

Champ	Description
Nom de l'emplacement	Le nom de l'emplacement d'urgence. Par exemple, saisissez : Mon adresse résidentielle .
Numéro de rue	Le numéro de rue de l'emplacement.
Nom de la rue	Le nom de la rue.
Pays	Le nom du pays.
État / Province	Le nom de l'État ou de la province.
Ville	Le nom de la ville.
Code postal	Le code postal.

Emplacement dans l'immeuble

Le tableau suivant répertorie les champs et les descriptions des emplacements intérieurs :


Champ	Description
Emplacement	Le type d'emplacement d'urgence dans un bâtiment. Sélectionnez un type d'endroit dans la liste. Par exemple, sélectionnez Appartement pour ajouter votre appartement aux renseignements sur l'emplacement d'urgence.
Détails	La valeur associée au type d'emplacement d'urgence. Par exemple, pour ajouter l'appartement 6 à l'emplacement d'urgence, sélectionnez Appartement dans la Emplacement liste, puis tapez 6 dans le Détails champ.

Modification d'un emplacement d'urgence

À propos de cette tâche

Modifier un emplacement d'urgence existant si vous ne pouvez pas ajouter un autre emplacement.

Procédure

1. Sur la **Activer l'agent** page , dans la **Emplacement** liste , sélectionnez l'emplacement d'urgence à modifier.
2. Cliquez sur  .
Avaya Workspaces pour CRM affiche la **Nouvelle adresse** fenêtre.
3. Mettez à jour les paramètres et cliquez sur **D'accord**.
4. Cliquez sur **Activer**.
Avaya Workspaces pour CRM affiche la page d'accueil.

Liens connexes

[Connexion à Avaya Workspaces pour CRM](#) à la page 18

[Description des champs Emplacement d'urgence](#) à la page 22

Appeler les services d'urgence





À propos de cette tâche

Lorsque vous appelez les services d'urgence, Avaya Workspaces pour CRM transmet votre emplacement d'urgence au fournisseur de services d'urgence. Vous pouvez sélectionner un emplacement d'urgence après vous être connecté à Avaya Workspaces pour CRM. Vous pouvez appeler les services d'urgence, que vous soyez à l'état Prêt ou Non Prêt. Lorsque vous appelez les services d'urgence, Avaya Workspaces pour CRM met à l'état Pas libre avec le code de raison d'urgence. Vous devez changer votre état à Prêt à recevoir les interactions avec les clients. Si l'appel d'urgence se déconnecte en raison d'une erreur, le fournisseur de services d'urgence peut vous rappeler. Vous recevez le rappel, peu importe l'état de votre agent.

! Important :

La fonction Appel d'urgence est actuellement disponible uniquement aux États-Unis et au Canada.

Procédure



1. En haut de la page, cliquez  sur , puis cliquez sur **Ouvrir le clavier de numérotation**.
2. Entrez un numéro d'urgence à l'aide du clavier ou du clavier téléphonique.
Par exemple, aux États-Unis, le numéro d'urgence est le 911.
3. Cliquez sur .
4. Pour mettre fin à l'appel d'urgence, cliquez sur .

Sortir et redimensionner la fenêtre de l'Avaya Workspaces pour CRM'application

À propos de cette tâche

Vous pouvez détacher (détacher) l'Avaya Workspaces pour CRM'application de la fenêtre actuelle de votre navigateur. Vous pouvez ensuite redimensionner la fenêtre de l'application CRM. La taille minimale recommandée est de 300 pixels.

Procédure








1. Dans Avaya Workspaces pour CRM, cliquez sur  pour détacher l'application de la fenêtre actuelle de votre navigateur.
2. **(Facultatif)** Cliquez et faites glisser les coins de la fenêtre d'Avaya Workspaces pour CRM'application détachée pour la redimensionner.
3. **(Facultatif)** Cliquez sur  pour rattacher l'application à la fenêtre du navigateur d'origine.

Utilisation de la fonction de recherche

À propos de cette tâche

Vous pouvez rechercher des agents dans votre équipe ou d'autres utilisateurs du centre de contact. Vous pouvez leur transférer l'interaction actuelle. Vous pouvez voir les informations de présence du préposé.

Procédure

1. Sur Avaya Workspaces pour CRM, en haut du widget, cliquez sur .
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Tapez les lettres du nom de la personne et cliquez sur  pour envoyer un courriel ou  pour faire un appel. Par exemple, tapez `bar` pour afficher des noms tels que Barbara Jones, Joe Bartlett et Finbar Smith.
 - Tapez n'importe quel numéro du numéro de téléphone de la personne et cliquez sur  pour envoyer un courriel ou  pour faire un appel. Par exemple, tapez `901` pour afficher les numéros de téléphone contenant 901 dans n'importe quelle partie du numéro de téléphone.
 - Cliquez **Répertoire CRM** pour afficher les correspondances à partir du répertoire CRM et cliquez  pour envoyer un courriel ou  pour faire un appel.
 - Cliquez sur **Ouvrir le clavier de numérotation** pour utiliser le clavier.

Chapitre 4 : Contrôle d'appel du casque

Les agents et les superviseurs peuvent utiliser les commandes d'appel avancées disponibles sur les casques Jabra et Plantronics pour effectuer les opérations d'appel suivantes :

- Prise d'un appel
- Abandonner un appel
- Mise en attente d'un appel
- Reprendre un appel mis en attente
- Désactiver ou réactiver le mode discrétion d'un appel
- Régler le volume d'appels
- Traiter plusieurs appels

Avaya Workspaces pour CRM prend en charge les casques d'écoute de la série Plantronics Savi 82xx et Jabra Evolve. Selon le modèle de casque que vous utilisez, vous pouvez utiliser les touches des casques pour contrôler les opérations d'appel. Vous pouvez utiliser des connecteurs Bluetooth ou USB pour connecter vos casques à vos ordinateurs Windows.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la connexion de vos casques d'écoute à vos ordinateurs, suivez les instructions fournies dans les manuels d'utilisation que vous recevez avec vos casques d'écoute.

L'option Paramètres de l'appareil de la Avaya Workspaces pour CRM affiche les détails des casques d'écoute que vous connectez à votre ordinateur. De plus, vous pouvez activer ou désactiver les options de contrôle d'appel avancé disponibles sur votre casque.

Casque Plantronics

Les casques d'écoute Plantronics comprennent une touche d'appel multi-usages et une touche Discrétion que les agents peuvent utiliser pour effectuer des opérations d'appel. Pour utiliser les options de contrôle des appels sur un casque Plantronics, téléchargez et installez le logiciel Plantronics Hub.

Casques Jabra

Tout comme les casques d'écoute Plantronics, les casques d'écoute Jabra comprennent une touche d'appel multi-usages et une touche discrétion. Pour vous assurer que vous pouvez utiliser les options de contrôle des appels sur un casque Jabra, ajoutez l'extension Jabra Chrome à votre navigateur Google Chrome. Vous devez également télécharger et installer le connecteur du dispositif Jabra.

Tout comme le casque Plantronics, vous pouvez utiliser le Bluetooth ou l'accès USB pour connecter votre casque Jabra à votre ordinateur.

Préalables pour l'utilisation des commandes d'appel au casque

Avant de connecter un casque Plantronics ou Jabra à votre ordinateur et d'utiliser les fonctions de contrôle des appels sur les casques, vous devez remplir les conditions préalables énumérées dans cette rubrique. Les commandes d'appel du casque ne sont prises en charge que pour Windows.

* Remarque :

Si les agents et les superviseurs n'ont pas l'autorisation d'effectuer les opérations préalables sur leurs ordinateurs Windows, ils peuvent contacter l'administrateur de compte qui peut remplir ces conditions préalables.

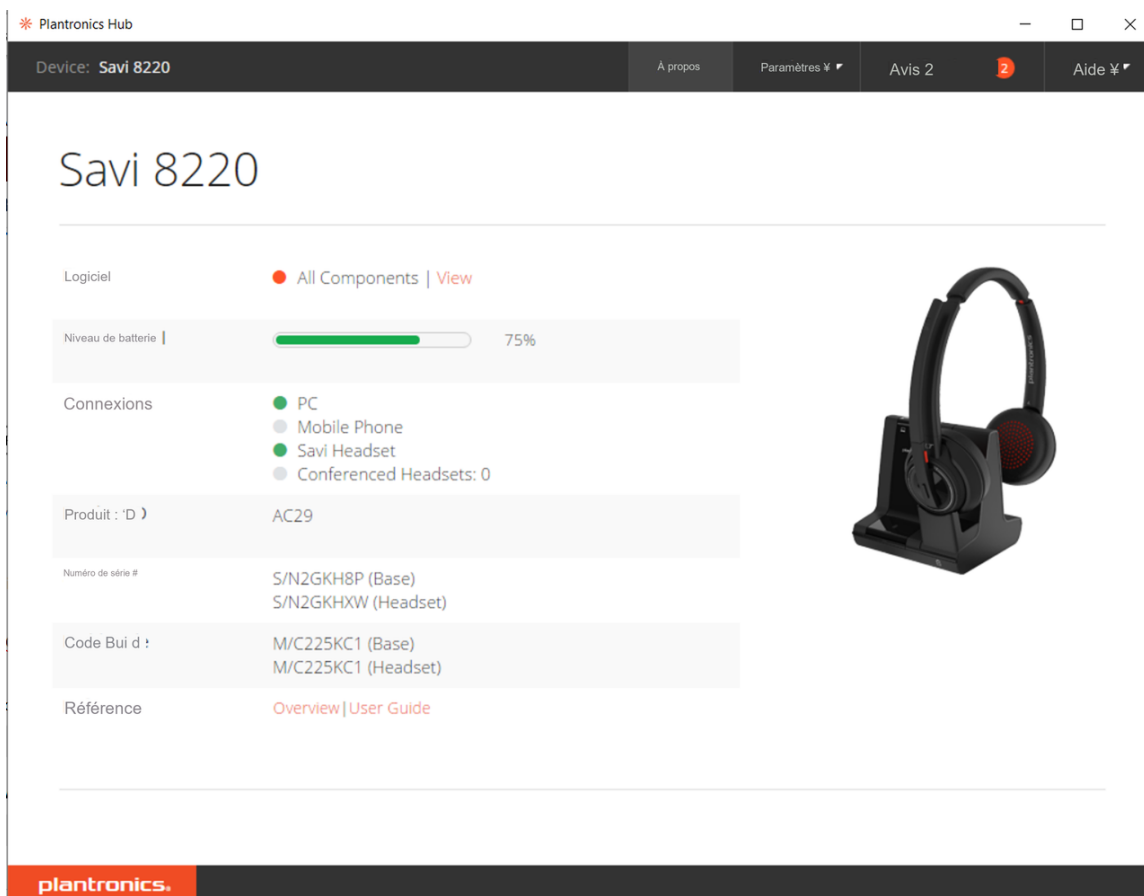


Illustration 1 : Centre Plantronics

Casque	Étapes préalables
<p>Pour les casques d'écoute Plantronics</p>	<p>Vous avez besoin du logiciel Plantronics Hub pour utiliser les fonctions de contrôle des appels de votre casque Plantronics.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. À partir de la page Poly Hub Desktop, téléchargez Plantronics Hub for Windows. 2. Exécutez l'assistant pour installer Plantronics Hub. <p>Après avoir installé Plantronics Hub et connecté votre casque Plantronics à votre ordinateur, Plantronics Hub affiche les détails de votre casque. Par exemple, vous pouvez afficher le nom du casque ou le niveau de batterie. Si vous ne pouvez pas afficher ces détails, suivez les instructions du manuel de l'utilisateur Plantronics que vous avez reçu avec votre casque.</p> <p>Certains casques d'écoute Plantronics comprennent le casque d'écoute et une base de casque d'écoute, tandis que d'autres comprennent le casque d'écoute et un dongle. Vous pouvez connecter la base à votre ordinateur par l'accès USB. Vous pouvez également utiliser le Bluetooth pour connecter un casque Plantronics à votre ordinateur. Cependant, vous ne pouvez pas utiliser les fonctions de contrôle des appels du casque lorsque vous connectez un casque avec Bluetooth.</p> <p>De même, vous devez connecter le dongle d'un casque Plantronics à l'accès USB de votre ordinateur pour utiliser les fonctions de contrôle des appels de votre casque.</p>
<p>Pour casques Jabra</p>	<p>Vous avez besoin d'une extension Jabra Chrome pour votre navigateur Google Chrome et d'un connecteur d'appareil Windows pour utiliser les fonctions de contrôle des appels de votre casque Jabra.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pour ajouter l'extension Google Chrome dans votre navigateur, sur la page Jabra Device Connector (Extension du navigateur), cliquez sur Ajouter à Chrome. 2. Pour télécharger le connecteur de périphérique, sur la page Aperçu de Jabra Developers, défilez jusqu'à la section Téléchargements des versions actuelles et cliquez sur Télécharger correspondant à l'option Connecteurs de périphérique pour Windows. 3. Exécutez l'assistant de configuration de l'hôte Jabra Chrome.

Un mode d'emploi est disponible avec tous les casques Plantronics et Jabra. Suivez attentivement les instructions et terminez la configuration de votre casque pour vous assurer que vous avez bien connecté votre casque à votre ordinateur.

L'option Paramètres de l'appareil

Vous pouvez afficher les paramètres du microphone et du haut-parleur dans l'option Paramètres de l'appareil dans Avaya Workspaces. Lorsque vous branchez ou connectez le casque à votre ordinateur, Avaya Workspaces affiche la confirmation que le nouvel appareil est connecté. La page Paramètres de l'appareil affiche le nom du casque comme valeur par défaut dans les

champs Microphone et Haut-parleurs. Si la page Paramètres de l'appareil n'affiche pas le casque connecté, suivez les instructions du manuel d'utilisation que vous avez reçu avec votre casque pour connecter correctement le casque à votre ordinateur.



Illustration 2 : La page Paramètres de l'appareil

Vous pouvez activer ou désactiver l'option d'utilisation des fonctions de contrôle d'appel avancées de votre casque. Les fonctions avancées ne sont disponibles que pour les casques Plantronics et Jabra. Si vous sélectionnez une autre option de casque dans les champs Microphone et Haut-parleur, Avaya Workspaces désactive cette option.

De plus, si vous sélectionnez un casque Jabra ou Plantronics dans un champ et un casque différent dans l'autre champ, Avaya Workspaces désactive l'option de fonctions avancées.



Fonctions évoluées de contrôle des appels sur les casques Plantronics et Jabra

Les préposés et les superviseurs ne peuvent utiliser les fonctions de contrôle d'appel évoluées de leurs casques Plantronics et Jabra que s'ils sélectionnent le même modèle de casque dans les paramètres du microphone et du haut-parleur.

Par exemple, sur la page Paramètres de l'appareil, si vous sélectionnez un modèle Plantronics dans le champ Microphone, vous devez sélectionner le même modèle dans le champ Haut-parleurs. Si vous sélectionnez un modèle différent dans le champ Haut-parleurs, vous ne pouvez pas utiliser les fonctions de contrôle d'appel évoluées du casque. Dans ce cas, Par conséquent, Avaya Workspaces utilise le casque comme dispositif audio normal. Vous devez utiliser les

options de contrôle d'appel du Avaya Workspaces pour effectuer des opérations d'appel, telles que le mode discrétion et le mode discrétion d'un appel, la réponse à un appel ou la mise en attente d'un appel.

Reportez-vous au manuel d'utilisation que vous avez reçu avec votre casque pour savoir comment connecter correctement votre casque à votre ordinateur. De plus, vous pouvez identifier les options de contrôle des appels des casques dans les manuels et afficher des informations sur l'utilisation de ces options.

Objectif	Action	Résultat
Recevoir un appel entrant.	Appuyez sur le bouton Appeler sur le casque.	<ul style="list-style-type: none"> Avaya Workspaces reçoit l'appel d'arrivée. Avaya Workspaces affiche l'appel comme actif.
Mettre fin à un appel actif.	Appuyez sur le bouton Appeler sur le casque.	<ul style="list-style-type: none"> Avaya Workspaces met fin à l'appel. Avaya Workspaces affiche l'activité de l'appel comme Inactif.
Mettez un appel en mode discrétion ou désactivez le mode discrétion.	<ol style="list-style-type: none"> Appuyez sur la touche Discrétion du casque pour mettre un appel en mode discrétion. Appuyez sur la touche Discrétion du casque pour désactiver le son d'un appel en mode discrétion. 	<ul style="list-style-type: none"> Avaya Workspaces s'affiche  comme Actif, indiquant que la sortie audio est en mode discrétion. Avaya Workspaces s'affiche  comme Inactif, indiquant que la sortie audio est désactivée.
Mettre en attente ou reprendre un appel.	Appuyez longuement sur la touche Appeler du casque.	<ul style="list-style-type: none"> Si l'agent met l'appel en attente, Avaya Workspaces affiche l'état de l'interaction comme Garde. Avaya Workspaces démarre le chronomètre de mise en attente. Si l'agent reprend l'appel, Avaya Workspaces affiche l'état de l'interaction comme Actif. Avaya Workspaces interrompt le chronomètre de mise en attente.
Mettre un appel en garde pour recevoir un autre appel entrant. Mettre en attente ou reprendre un appel.	Appuyez longuement sur la touche Appeler du casque.	<ul style="list-style-type: none"> Avaya Workspaces met le premier appel en garde. Avaya Workspaces reçoit le deuxième appel entrant.

Suite du tableau...

Objectif	Action	Résultat
Mettre un appel en garde dans le cas de plusieurs appels.	<ul style="list-style-type: none"> • Appuyez longuement sur la touche Appeler du casque. • Appuyez sur le bouton Appeler sur le casque. 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaya Workspaces met l'appel actif en attente et reçoit le prochain appel dans la file d'attente. • Si le préposé appuie de nouveau longtemps sur la touche Appel, Avaya Workspaces met le deuxième appel en attente et reprend le premier appel. • Si le préposé appuie une fois sur la touche Appeler, Avaya Workspaces met fin à l'appel actif.

Chapitre 5 : Interactions numériques

Vous pouvez recevoir les types d'interactions numériques suivants de la part des clients :

- Courriel avec la demande du client
- Clavardage lancé sur le Web
- Messagerie sur les médias sociaux

En tant qu'agent, vous pouvez répondre aux interactions, les transférer à d'autres agents ou services et les fermer. Un service est un groupe de personnes ayant une compétence qui peut résider dans un autre domaine de votre organisation, comme l'équipe des ventes, le service des finances ou le bureau de langue espagnole. Pendant ou après une interaction, vous pouvez sélectionner un code de disposition et ajouter des notes.

Liens connexes

[Utilisation de Salesforce avec les interactions par courriel](#)

[Utilisation de Salesforce avec les interactions par clavardage](#)

[Utilisation de Salesforce avec des interactions de messages asynchrones](#)

[Utilisation de Salesforce avec plusieurs interactions](#)

[Utilisation de Microsoft Dynamics avec les interactions par courriel](#)

[Utilisation de Microsoft Dynamics avec les interactions par clavardage](#)

[Utilisation de Microsoft Dynamics avec des interactions de messages asynchrones](#)

[Utilisation de Microsoft Dynamics avec plusieurs interactions](#)

[Utilisation de ServiceNow avec les interactions par courriel](#)

[Utilisation de ServiceNow avec les interactions par clavardage](#)

[Utilisation de ServiceNow avec des interactions de messages asynchrones](#)

[Utiliser ServiceNow avec plusieurs interactions](#)

Accepter les interactions numériques

À propos de cette tâche

Les clients peuvent demander de l'aide par le biais d'un canal numérique, comme le clavardage, la messagerie ou le courriel. Lorsqu'un client demande de l'aide, Avaya Workspaces pour CRM affiche une alerte.

Vous pouvez voir la source des interactions de messagerie de médias sociaux. Avaya Workspaces pour CRM affiche les WhatsApp icônes X (Twitter), InstagramFacebook, et en regard du nom du client comme indicateurs de la source du message sur les médias sociaux.

Un administrateur de compte peut configurer le comportement de la fenêtre de navigateur originale. Par exemple, il peut être configuré pour afficher les coordonnées du contact associé au client qui vous a contacté. Si aucun détail de contact n'est associé au client, la fenêtre du navigateur d'origine peut afficher la **Nouveau contact** page, ou elle peut continuer à afficher la page existante.

Préambules

Assurez-vous que vous êtes à l'état Prêt pour recevoir les interactions.

Procédure

Sur Avaya Workspaces pour CRM, cliquez sur l'alerte pour accepter l'interaction.

Avaya Workspaces pour CRM affiche l'enregistrement d'interaction contenant les détails du client et le texte de demande d'aide.

Rejet des interactions numériques

Procédure

Si vous ne souhaitez pas accepter une interaction, ne cliquez pas sur l'alerte.

L'**Alerte**avis reste pendant 30 secondes. Avaya Workspaces pour CRM vous place ensuite dans l'état Non disponible.

Répondre aux interactions numériques

À propos de cette tâche


Vous pouvez effectuer diverses actions après avoir accepté une interaction numérique. Par exemple, vous pouvez transférer l'interaction, ajouter une pièce jointe ou envoyer un emoji. Après avoir terminé l'interaction, sélectionnez un code de disposition pour résumer l'issue.

Si vous transférez ou mettez fin à une interaction, Avaya Workspaces pour CRM celle-ci se ferme et vous place à l'état Prêt afin que vous puissiez recevoir de nouvelles interactions.

Préambules

Accepter une interaction digitale.

Procédure

1. Effectuez l'une des opérations suivantes pour envoyer une réponse :
 - Pour le clavardage et la messagerie sur les médias sociaux, saisissez une réponse dans le champ de message et cliquez sur .

- Pour les courriels, cliquez sur ↩, ↶ ou → et saisissez une réponse.
2. Cliquez sur l'un des éléments suivants pour effectuer d'autres actions :
 - ↔ : pour transférer l'interaction à un autre agent ou service.
 - 📄 : pour utiliser un modèle pour votre réponse.
 - 😊 : pour envoyer un émoji. Cette option n'est pas disponible pour les interactions par courriel.
 - 📎 : pour envoyer une pièce jointe.

Pour le clavardage et la messagerie sur les médias sociaux, la taille maximale de fichier prise en charge est de 25 Mo. Pour le courriel, la taille est de 20 Mo.

- ✖ : pour mettre fin à l'interaction.
- ⋮ : pour accéder à d'autres options et sélectionner un code de disposition pour l'interaction.

Liens connexes

[Modèles](#) à la page 16

[Utilisation des gabarits](#) à la page 38

[Ajout de codes de disposition](#) à la page 54

[Transfert des interactions numériques](#) à la page 34

Mettre fin aux interactions numériques

À propos de cette tâche

Une fois que vous avez terminé d'aider le client, mettez fin à l'interaction. Lorsque vous terminez une interaction numérique, vous Avaya Workspaces pour CRM met à l'état Prêt pour que vous puissiez recevoir une nouvelle interaction.

Procédure

1. Envoyez un message d'au revoir au client pour l'informer que vous mettez fin à l'interaction.
2. Cliquez pour mettre fin ✖ à une interaction de clavardage ou de messagerie.

Pour terminer les interactions par courriel, répondez au courriel ou transférez-le.

Transfert des interactions numériques


À propos de cette tâche

Après avoir répondu à une interaction numérique, vous pouvez la transférer à un autre agent ou à la file d'attente d'une autre équipe ou d'un autre service. Par exemple, si vous faites partie de

l'équipe Ventes nouvelles, vous pouvez transférer une interaction numérique à l'équipe Marketing ou à un agent individuel de l'équipe Marketing. Vous pouvez rechercher un nom d'agent ou un nom d'équipe. Si vous ne connaissez pas le nom complet de l'équipe ou de l'agent, saisissez n'importe quelles lettres pour afficher les correspondances.

Après avoir effectué le transfert, s'il n'y a aucune réponse, Avaya Workspaces pour CRM transfère l'interaction de nouveau à votre équipe.

Procédure




1. Cliquez sur  pour commencer le transfert.
Avaya Workspaces pour CRM affiche le **Rechercher** champ sous **Services** et **Utilisateurs**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes pour rechercher un agent ou un service :
 - Commencez à saisir un nom dans **Rechercher** pour initier une recherche dans le répertoire des agents et des services.
 - Cliquez sur **Services** pour étendre la liste des services ou des équipes disponibles.
 - Cliquez sur **Utilisateurs** pour étendre la liste des agents disponibles.
3. Cliquez sur l'agent ou le service pour compléter le transfert.

Travailler sur un brouillon de courriel.



À propos de cette tâche

Vous pouvez modifier un courriel rédigé précédemment pour continuer à écrire à partir de l'endroit où vous vous êtes arrêté. Le brouillon du courriel et les pièces jointes sont automatiquement enregistrés dans le délai que votre administrateur définit pour éviter le risque de perte de données lors de l'actualisation du navigateur ou pendant les interruptions du réseau. Grâce à la fonction de rédaction de courriels, vous pouvez travailler sur plusieurs interactions de courriels simultanément et enregistrer votre progression dans chaque interaction de courriels.

Procédure

1. Sur la carte d'interaction, cliquez sur l'interaction par courriel pour continuer à rédiger une réponse.
2. Pour modifier le brouillon, cliquez sur , , ou .

Le widget Avaya Workspaces pour CRM affiche la fenêtre de composition du courriel avec le courriel brouillon.

3. Pour envoyer la réponse au client, cliquez sur .
4. **(Facultatif)** Pour supprimer le brouillon, cliquez sur .

Transfert d'un courriel brouillon


À propos de cette tâche

Vous pouvez transférer un brouillon de courriel et les pièces jointes à un autre utilisateur ou à une file d'attente. Le brouillon de courriel est automatiquement enregistré dans le délai que votre administrateur définit pour éviter le risque de perte de données lors de l'actualisation du navigateur ou pendant les interruptions de réseau.

Préambules

Assurez-vous de travailler sur une interaction par courriel.

Procédure





1. Pour transférer un brouillon de courriel, cliquez sur .
2. Sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Services** à transférer dans une file d'attente.
 - **Utilisateurs** à transférer à un utilisateur.
3. Pour rechercher le destinataire du brouillon de courriel, saisissez le nom de la file d'attente ou de l'utilisateur.
4. Pour transférer le brouillon de courriel, sélectionnez le nom de la file d'attente ou de l'utilisateur dans la liste et cliquez sur **Conserver le brouillon**.
5. **(Facultatif)** Pour transférer le courriel sans le brouillon du courriel, cliquez sur **Délaisser**.

Travailler sur un courriel brouillon transféré



À propos de cette tâche

Après avoir accepté la demande de transfert, vous pouvez consulter et modifier les courriels brouillons que les autres agents vous ont transférés. Une puce indique l'agent qui a transféré le brouillon de l'e-mail.

Procédure

1. Pour accepter la demande de transfert, sur la carte d'interaction, cliquez sur .
2. Pour modifier le brouillon, cliquez sur , , ou .

Le widget Avaya Workspaces pour CRM affiche la fenêtre de composition de courriel avec le courriel rédigé.

3. Pour envoyer la réponse au client, cliquez sur .
4. **(Facultatif)** Pour supprimer le brouillon, cliquez sur .

Envoi d'une réponse intermédiaire par courriel

À propos de cette tâche

Vous pouvez conserver une carte d'interaction par courriel lorsque vous ne pouvez pas résoudre immédiatement la demande d'un client. Vous pouvez envoyer une réponse partielle et faire un suivi après avoir recueilli les détails nécessaires, terminé un processus d'affaires ou reçu une confirmation d'une autre équipe. Cette fonctionnalité vous permet de résoudre le problème de façon approfondie tout en maintenant la communication avec le client.

Vous pouvez envoyer plusieurs réponses intermédiaires. Vous pouvez transférer l'interaction par courriel à un autre agent, et l'agent destinataire peut continuer à envoyer des réponses intermédiaires.

Le widget de courriel affiche l'interface utilisateur mise à jour. Pour activer la nouvelle interface utilisateur du widget de courriel, communiquez avec votre administrateur.

Préambules

Pour utiliser la fonction, assurez-vous que votre administrateur sélectionne le widget **Courriel** pour la disposition du courriel et attribue cette disposition au profil UX attribué aux agents dans Administration du centre d'applications.

Procédure

1. Pour envoyer une réponse intermédiaire au courriel du client, cliquez sur **Répondre** ou **Répondre à tous**.

2. Dans le **Objet** champ, saisissez l'objet du courriel.

Vous pouvez entrer un maximum de 256 caractères dans le **Objet** champ.

3. Dans le **À** champ, entrez l'adresse courriel.

Les adresses de courriel longues sont tronquées pour tenir dans le champ d'adresse. Pour voir une adresse de courriel complète, survolez-la.


Vous pouvez également copier et coller une ou plusieurs adresses électroniques.

4. Dans le corps du message, effectuez les opérations suivantes :

- a. Tapez le message de la réponse.

- b. **(Facultatif)** Pour ajouter des pièces jointes, cliquez sur .

Après avoir joint un fichier, Avaya Workspaces affiche le nom du fichier joint dans la section **Pièces jointes**. Vous pouvez ajouter une pièce jointe à la fois.

- c. **(Facultatif)** Pour supprimer la pièce jointe ajoutée, à côté du nom de l'aperçu de la pièce jointe, cliquez sur .

- d. **(Facultatif)** Pour utiliser un modèle de courriel, sélectionnez le modèle requis dans le **Modèles de courriel** widget.

- e. **(Facultatif)** Pour ajouter une signature de courriel prédéfinie, cliquez sur .

L'éditeur de courriel prend en charge différentes options de formatage. L'éditeur de courriel prend également en charge la vérification orthographique, qui se limite à l'identification d'une faute d'orthographe avec une indication visuelle d'un mot mal épélu.

5. **(Facultatif)** Pour envoyer le courriel et conserver l'option de carte de travail pour plus tard, à côté du **Envoyer** bouton, cliquez sur  > **Envoyer et conserver**.

Résultat


Avaya Workspaces envoie la réponse partielle. La carte d'interaction par courriel reste ouverte pour d'autres actions.

Joindre un fichier


À propos de cette tâche

Pendant une interaction numérique, vous pouvez envoyer une pièce jointe, comme un fichier, un enregistrement audio ou une vidéo. Votre administrateur peut activer ou désactiver l'envoi de fichiers joints.

Procédure

1. Cliquez  pour ajouter une pièce jointe.
2. Pour une interaction de clavardage ou de messagerie, effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour envoyer un fichier, cliquez sur **Fichier**.
 - Pour envoyer une vidéo, cliquez sur **Enregistrement vidéo**.
 - Pour envoyer un enregistrement audio, cliquez sur **Enregistrement audio**.
 - Cette fonction est disponible pour le canal vocal Avaya Experience Platform™ Public Cloud.

Vous ne pouvez pas enregistrer un clip audio ou vidéo pendant une interaction par courriel.

3. Cliquez sur  pour envoyer le message avec la pièce jointe.

Utilisation des gabarits

À propos de cette tâche

Un administrateur de compte peut créer des modèles de réponse que vous pouvez utiliser pour gérer les interactions numériques avec les clients. Les modèles contiennent du texte ou des liens Web fréquemment utilisés.

Vous pouvez utiliser les WhatsApp modèles pour répondre aux WhatsApp messages. Une WhatsApp configuration peut contenir des boutons, des macros et des médias. Un administrateur de compte active les modèles WhatsApp dans Admin Portal.

Vous pouvez utiliser une combinaison de gabarits. Par exemple, lorsque vous répondez à un courriel client, vous pouvez utiliser un modèle de courriel et un modèle d'URL pour ajouter un lien vers un site Web.

L'📧 icône à côté du titre du modèle indique que le modèle est spécifique à votre file d'attente. Les modèles sans cette icône sont communs à tous les agents.

Préambules

Assurez-vous de répondre à une interaction numérique.

Procédure

1. Cliquez sur 📧.
2. Recherchez la catégorie de modèle appropriée.
3. Pour insérer le texte du modèle dans votre réponse, cliquez sur le titre du modèle, puis cliquez sur le texte d'aperçu.
4. **(Facultatif)** Modifiez le texte avant de l'envoyer.
Pour ajouter d'autres modèles à votre réponse, répétez les étapes ci-dessus.
5. Cliquez sur 📧 pour envoyer votre réponse.

Avaya Workspaces pour CRM enregistre les réponses que vous créez à l'aide de modèles dans le transcript de la conversation.

Enregistrement d'un clip audio ou vidéo

À propos de cette tâche

Vous pouvez enregistrer un clip audio ou vidéo et l'envoyer aux clients pendant une interaction de clavardage ou de messagerie. Vous ne pouvez pas enregistrer un clip audio ou vidéo pendant une interaction par courriel. Votre administrateur peut activer ou désactiver l'enregistrement d'un clip audio ou vidéo.

Procédure

1. Pendant l'interaction numérique, cliquez sur 🗨️ puis effectuez l'une des actions suivantes :
 - Cliquez sur **Enregistrement audio**.
 - Cliquez sur **Enregistrement vidéo**.
2. Cliquez sur le **Enregistrer** bouton pour commencer l'enregistrement.
3. Une fois l'enregistrement terminé, cliquez sur **Fermer**.

Avaya Workspaces pour CRM traite et joint l'enregistrement au compte rendu de clavardage. Ce processus peut prendre plusieurs secondes.

4. Cliquez sur **Envoyer** pour envoyer le fichier au client.

Envoi d'un emoji

À propos de cette tâche

Vous pouvez envoyer un emoji pendant une interaction de clavardage ou de messagerie. L'option de sélectionner un emoji n'est pas disponible pour les interactions par courriel. Votre administrateur peut activer ou désactiver l'envoi d'emojis.

Procédure

1. Cliquez sur 😊.
2. Sélectionnez un emoji.
3. Cliquez sur ➤ pour envoyer votre message.

Gestion de multiples interactions

À propos de cette tâche

Lorsque vous recevez plusieurs interactions simultanément, vous pouvez passer d'une carte d'interaction à l'autre pour communiquer avec différents clients. Suivez la procédure suivante pour passer d'une carte d'interaction à une autre.

Procédure

1. Sur l'en-tête de la carte d'interaction à changer, cliquez sur ∨.
Avaya Workspaces pour CRM met cette carte d'interaction en évidence.
2. Pour passer à une autre interaction, sur l'en-tête de la carte d'interaction, cliquez sur ∧.

Liens connexes

[Utilisation de Salesforce avec plusieurs interactions](#)

[Utilisation de Microsoft Dynamics avec plusieurs interactions](#)

Chapitre 6 : Interactions vocales

Les interactions vocales sont des appels téléphoniques des clients.

En tant qu'agent, vous pouvez répondre aux interactions vocales, transférer les appels à d'autres agents ou services et y mettre fin. Un service est un groupe de personnes ayant une compétence qui peut résider dans un autre secteur de votre organisation, comme l'« équipe des ventes », le « service financier » ou le « bureau de langue espagnole ». Vous pouvez également effectuer des tâches supplémentaires telles que l'ajout de dispositions et l'ajout de notes.

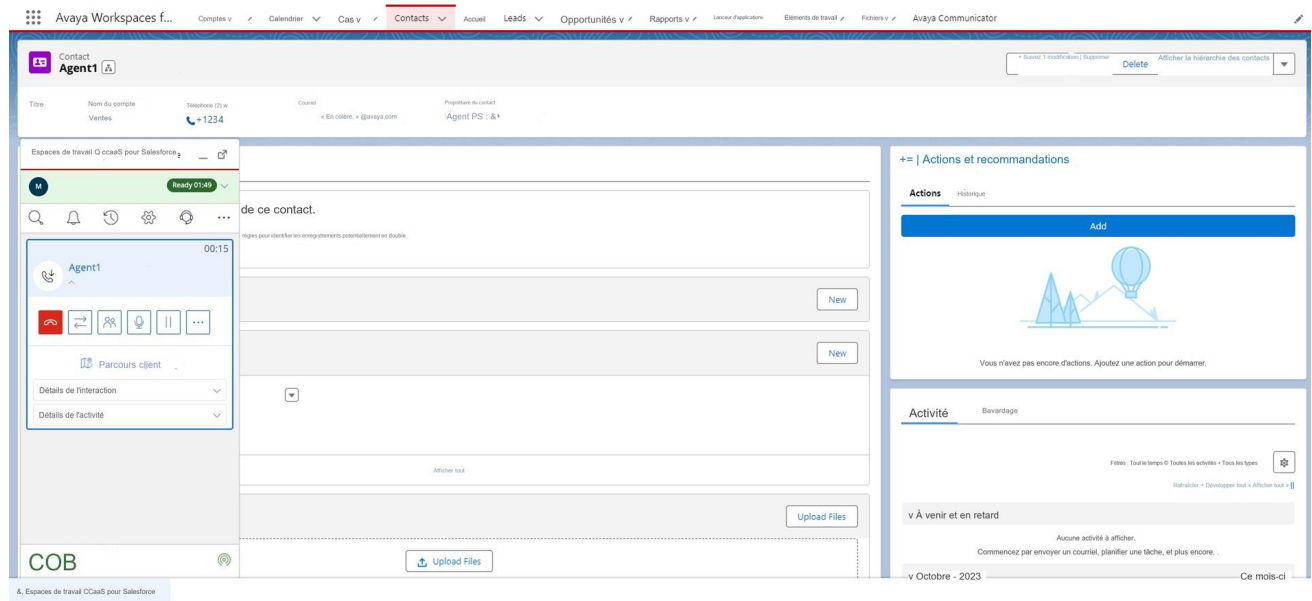


Illustration 3 : Exemple d'interaction vocale active

Liens connexes

[Utilisation de Salesforce avec les interactions vocales](#)

[Utilisation de Microsoft Dynamics avec les interactions vocales](#)

[Utilisation de ServiceNow avec les interactions vocales](#)

Accepter les interactions vocales

À propos de cette tâche

Lorsqu'un client demande de l'aide par téléphone, Avaya Workspaces pour CRM affiche une alerte. Vous pouvez accepter l'interaction vocale entrante pour aider le client.

Un administrateur de compte peut configurer le comportement de la fenêtre de navigateur originale. Par exemple, il peut être configuré pour afficher les coordonnées du contact associé au client qui vous a contacté. Si aucun détail de contact n'est associé au client, la fenêtre du navigateur d'origine peut afficher la **Nouveau contact** page, ou elle peut continuer à afficher la page existante.

Préambules

Assurez-vous que vous êtes à l'état Prêt pour recevoir les interactions.

Procédure

1. Sur Avaya Workspaces pour CRM, cliquez sur l'alerte pour accepter l'interaction vocale.
Avaya Workspaces pour CRM affiche l'enregistrement d'interaction contenant les détails du client.
2. Commencez à parler pour communiquer avec le client.

Refuser les interactions vocales

Procédure

Si vous ne souhaitez pas accepter une interaction, ne cliquez pas sur l'alerte.

L'**Alerte**avis reste pendant 30 secondes. Avaya Workspaces pour CRM vous place ensuite dans l'état Non disponible.

Création de contacts dans Salesforce

À propos de cette tâche

Un administrateur de compte peut personnaliser Avaya Workspaces pour CRM pour vous permettre de créer un nouveau contact lorsque vous recevez une interaction d'un client inconnu. Pour créer des contacts, Avaya Workspaces pour CRM renvoie la mise au point à la fenêtre du navigateur d'origine. Vous trouverez de plus amples renseignements sur la gestion des contacts et des comptes dans la [documentation Salesforce](#).

* Remarque :

Lorsque vous créez des enregistrements, tels que des contacts ou des comptes, Salesforce ils sont associés aux interactions sélectionnées.

Procédure

1. Accepter une interaction d'un client inconnu.
Avaya Workspaces pour CRM affiche la **Nouveau contact** fenêtre .
2. Remplissez les champs obligatoires.
3. Effectuez l'une des opérations suivantes pour lier le contact à un compte :
 - Sélectionnez un compte dans la liste des comptes clients.
 - Si le contact ne provient pas d'un compte existant, créez un nouveau compte.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Votre centre d'appels reconnaît le client la prochaine fois qu'il demande de l'aide et relie toutes ses interactions à ses coordonnées et à son compte de centre d'appels.

Étapes suivantes

Répondez à l'interaction.

Création de comptes dans Salesforce

À propos de cette tâche

Lorsque vous créez un nouveau contact pour un client inconnu, vous devez lier le contact à un compte client. Si le contact n'est pas associé à un compte existant, vous pouvez en créer un nouveau. Pour plus d'informations sur la gestion des contacts et des comptes, consultez la documentation [Salesforce](#) .

* Remarque :

Lorsque vous créez des enregistrements, tels que des contacts ou des comptes, Salesforce ils sont associés aux interactions sélectionnées.

Procédure

1. Accepter une interaction d'un client inconnu.
Avaya Workspaces pour CRM affiche la **Nouveau contact** fenêtre.
2. Dans la **Nom du compte** liste, sélectionnez **+ Nouveau compte**.
3. Remplissez les champs obligatoires.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Avaya Workspaces pour CRM retourne à la **Nouveau contact** fenêtre et affiche le nom du compte nouvellement créé dans le **Nom du compte** champ .

Étapes suivantes

Terminez la création du nouveau contact dans Salesforce.

Répondre aux interactions vocales

À propos de cette tâche

Les interactions vocales sont des appels téléphoniques de clients. Cette procédure résume les actions que vous pouvez effectuer pendant une interaction vocale. Lorsque vous transférez ou mettez fin à l'interaction, la Avaya Workspaces pour CRM ferme et vous place à l'état Prêt.

Préambules

Acceptez une interaction vocale.

Procédure

1. Commencez à parler pour communiquer avec le client.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez # pour entrer les chiffres DTMF.
 - Cliquez sur || pour mettre l'appelant en attente.
 - Cliquez sur ⇄ pour transférer l'interaction à un autre service, agent ou numéro de téléphone.
 - Cliquez sur ☎ pour mettre fin à l'interaction.
 - Cliquez sur ... pour ajouter un code de disposition à l'interaction ou envoyer un courriel.

Mettre fin aux interactions vocales

À propos de cette tâche

Après avoir répondu à la demande du client, mettez fin à l'interaction vocale. Vous devez mettre fin à l'interaction vocale pour être disponible pour une autre interaction.

Procédure

1. Terminez l'appel téléphonique et dites au client que vous mettez fin à l'interaction vocale.
2. Cliquez sur ☎.

Transfert des interactions vocales

À propos de cette tâche

Vous pouvez transférer une interaction vocale à un autre agent ou à une file d'attente d'une autre équipe ou d'un autre service. Par exemple, si vous faites partie de l'équipe de vente nouvelle, vous pouvez transférer une interaction vocale à l'équipe de vente existante ou à un agent individuel de l'équipe de vente existante. Vous pouvez rechercher un nom d'agent ou un

nom d'équipe. Si vous ne connaissez pas le nom complet de l'équipe ou de l'agent, vous pouvez taper n'importe quelle lettre pour afficher les correspondances.

Un administrateur de compte peut configurer si vous pouvez transférer l'interaction vocale en interne, à l'extérieur ou à l'international.

Si votre administrateur de compte a configuré les appels externes et que Avaya Workspaces utilise l'acheminement d'appels par défaut, vous devez composer un numéro PSTN ou un numéro SIP pour transférer les appels aux utilisateurs Avaya Cloud Office™. Par exemple, +1xxxxxxxxxxx ou sip:+1xxxxxxxxxxx. Si votre administrateur de compte a activé le routage dédié pour les appels aux utilisateurs Avaya Cloud Office™, vous devez composer les numéros Avaya Cloud Office™ au format <numéro PSTN>@domain.com. Par exemple, +1xxxxxxxxxxx@avaya.com. Vous pouvez également utiliser les Avaya Cloud Office™ postes et composer le <numéro de poste>@domain.com. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration de votre centre de contact, communiquez avec l'administrateur de compte.

Préambules

Assurez-vous de répondre à une interaction vocale.

Procédure

1. Cliquez sur .

Avaya Workspaces pour CRM affiche le **Rechercher** champ, la **Services** liste et le **Utilisateurs** liste.

2. Effectuez l'une des actions suivantes pour rechercher un agent ou un service :
 - Cliquez **Rechercher** et commencez à taper un nom pour initier une recherche dans le répertoire des agents et des services.
 - Cliquez sur **Services** pour étendre la liste des services ou des équipes disponibles.
 - Cliquez sur **Utilisateurs** pour étendre la liste des agents disponibles.
3. Cliquez sur le nom de l'agent ou du service approprié pour transférer l'interaction vocale.

S'il n'y a pas de réponse de l'utilisateur ou du service, Avaya Workspaces pour CRM transfère l'interaction vocale à votre équipe.

Mise d'un appel en attente

À propos de cette tâche

Vous pouvez mettre un appel en attente si vous devez rapidement recueillir des renseignements ou discuter d'un problème avec votre superviseur ou un autre agent.

Préambules

Assurez-vous de répondre à une interaction vocale.

Procédure

1. Cliquez sur **||** pour mettre l'appel en attente.
Une minuterie s'affiche pour indiquer la durée de la mise en attente.
2. Cliquez sur **X** pour reprendre l'appel.

Chapitre 7 : Supervision

Tableau de bord du superviseur

En tant que superviseur, vous pouvez utiliser Avaya Workspaces pour CRM pour suivre les agents. Vous pouvez consulter une liste des agents et des informations sur l'état et les interactions d'un agent. Utilisez des filtres pour rechercher des agents dans une équipe, mettre fin aux sessions, déconnecter des appels et diffuser des messages. Vous pouvez également observer, coacher et intervenir dans le clavardage, la messagerie et les interactions vocales.

Utilisez les informations du tableau de bord du superviseur pour vous aider à décider si une intervention est nécessaire. Les agents peuvent voir le superviseur observer ou intervenir dans une interaction. Avaya Workspaces pour CRM met fin à la session d'observation si l'agent transfère l'interaction. En tant que superviseur, vous pouvez observer les agents, mais les agents ne peuvent pas s'observer entre eux.

Pour les interactions vocales, vous pouvez observer les appels entrants acheminés vers les agents ou les appels sortants initiés par les agents. Vous ne pouvez observer qu'un seul appel vocal actif à la fois. Vous pouvez écouter la conversation vocale en temps réel entre l'agent et le client. Pour intervenir, vous pouvez coacher directement l'agent et lui donner des conseils. Vous pouvez également vous introduire dans l'interaction et créer une conférence à trois. Pour les interactions numériques, vous pouvez également suivre les réponses d'un agent. De plus, pour former les agents, vous pouvez leur envoyer des messages privés.

Vous pouvez également diffuser un message à tous les agents que vous avez sélectionnés. Avaya Workspaces pour CRM affiche ce message sous forme de notification ou de toast à tous les agents ciblés.

Vous pouvez également changer l'état d'un agent. Cette fonction est utile si l'agent est parti pour la journée et a oublié de se déconnecter de Avaya Workspaces pour CRM. Lorsqu'un agent se déconnecte, vous recevez une notification d'information.

Accès au tableau de bord du superviseur

À propos de cette tâche

Vous pouvez accéder au tableau de bord du superviseur à partir de Avaya Workspaces pour CRM. Par défaut, les agents connectés sont affichés, mais vous pouvez également afficher les agents hors ligne.

Préambules

Assurez-vous que vous êtes connecté à en Avaya Workspaces pour CRM tant que superviseur.

Procédure

1. Dans la barre de menus supérieure de Avaya Workspaces pour CRM, cliquez sur .

Le tableau de bord du superviseur s'ouvre dans une fenêtre distincte. Il affiche les agents de votre groupe avec des détails tels que l'ID de l'agent, l'ID de la station, les canaux, le groupe et l'état (état de l'agent).

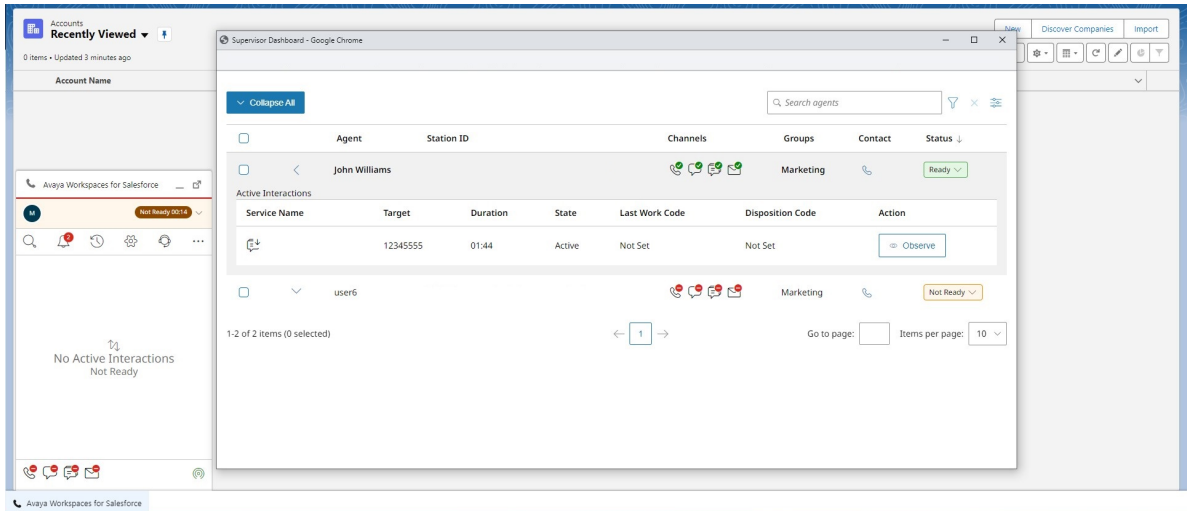



Illustration 4 : Exemple du tableau de bord du superviseur

2. (Facultatif) Pour afficher les agents hors ligne dans la liste, cliquez sur  et activez le **Afficher les agents hors ligne** commutateur.


Personnalisation des colonnes affichées

À propos de cette tâche

Le tableau de bord du superviseur comprend des colonnes avec les détails de l'agent. Vous pouvez personnaliser les colonnes à afficher. Les colonnes disponibles comprennent ce qui suit :

- **Agent** : Affiche le nom de l'agent. Cette colonne est toujours disponible et ne peut pas être désactivée.
- **ID** : Affiche l'ID de l'agent.
- **ID de station** : affiche l'ID de station.
- **Canaux** : Affiche les canaux disponibles pour l'agent et indique l'état Prêt pour chaque canal.
- **Groupes** : Affiche le groupe ou l'équipe de l'agent.
- **État** : Affiche l'état de l'agent. Par exemple, Prêt ou Pas prêt.

Procédure

1. En haut du tableau de bord du superviseur, cliquez sur .
2. Cliquez **Colonnes** pour développer la liste des colonnes.
3. Utilisez les commutateurs pour activer ou désactiver les colonnes, selon les détails de l'agent que vous souhaitez afficher.

Les colonnes activées sont affichées sur le tableau de bord du superviseur. Dans l'image d'exemple suivante, la colonne ID est désactivée et les autres sont activées.




Utilisation des options de filtrage sur le tableau de bord du superviseur

À propos de cette tâche

Utilisez les options de filtrage sur le tableau de bord du superviseur pour surveiller les agents en fonction de leurs détails. Par exemple, vous pouvez combiner les options de filtrage et afficher les préposés avec la voie vocale qui sont également à l'état Prêt.

Procédure

1. En haut du tableau de bord du superviseur, cliquez sur .
2. Sélectionnez les options de filtrage dans une ou plusieurs des catégories suivantes :
 - **Filtrer par canaux**
 - **Filtrer par groupes**
 - **Filtrer par État**

Par exemple, pour rechercher des agents vocaux à l'état Prêt, sélectionnez **Voix** dans la **Filtrer par canaux** liste et sélectionnez **Prêt** dans la **Filtrer par État** liste. Vous pouvez sélectionner plusieurs options dans chaque catégorie de filtrage.

Recherche d'agents

À propos de cette tâche

Vous pouvez rechercher un agent en utilisant le nom de l'agent et l'ID de la station.

Préambules

Assurez-vous d'avoir accédé au tableau de bord du superviseur.

Procédure

Dans le **Rechercher des agents** champ, pour rechercher un agent, tapez l'un des éléments suivants :

- Nom de l'agent
- ID de poste téléphonique

Vous pouvez utiliser une combinaison de recherche et de filtrage pour localiser des agents particuliers.

Diffuser un message aux agents

À propos de cette tâche

Vous pouvez diffuser un message aux agents en ligne qui sont connectés pour leur quart, peu importe leur état d'agent. Vous pouvez envoyer le message à tous les agents en ligne ou à des agents spécifiques. Les préposés reçoivent une notification avec le message diffusé dans Avaya Workspaces pour CRM.

Procédure

1. Dans la liste des agents du tableau de bord du superviseur, cochez la case à côté des agents auxquels vous souhaitez envoyer un message.

Vous pouvez également cocher la case en haut de la liste, à côté des en-têtes de colonne, pour envoyer un message à tous les agents en ligne.
2. Cliquez sur **Message de diffusion**.
3. Dans la fenêtre affichée, tapez votre message, puis cliquez sur **Envoyer un message**.

Affichage des interactions avec les agents

À propos de cette tâche

Vous pouvez afficher les détails des interactions avec les agents actifs.

Procédure

Sur le tableau de bord du superviseur, cliquez sur ∨ pour développer une ligne d'agent.

Avaya Workspaces pour CRM affiche des informations sur les interactions actives de l'agent.

Modification du statut d'un agent de votre équipe

À propos de cette tâche

En tant que superviseur, vous pouvez changer l'état d'un agent de votre équipe. Par exemple, un agent peut quitter ou prendre une pause tout en étant connecté à Avaya Workspaces pour CRM. Vous pouvez modifier l'état de l'agent à Non disponible ou Déconnecté pour empêcher l'agent de recevoir des appels pendant son absence.

Si vous modifiez l'état d'un agent actif pendant une interaction, l'état de l'agent passe à En attente. Lorsque l'agent ferme l'interaction, l'agent passe à l'état que vous avez défini.

Votre administrateur peut activer la synchronisation de l'état de l'agent entre les files d'attente omnicanal Avaya Workspaces pour CRM et Dynamics 365. Si la synchronisation est activée, les changements d'état de l'agent sont reflétés simultanément dans le widget Avaya Workspaces pour CRM et le widget Dynamics 365.

Procédure

1. Sur le tableau de bord du superviseur, localisez l'agent dont vous souhaitez modifier l'état.
2. Cliquez sur l'état actuel de l'agent dans la **État** colonne.
3. Sélectionnez le nouvel état de l'agent.

Par exemple, vous pouvez changer l'état de l'agent de **Prêt** à **Non disponible**.

Résultat



Avaya Workspaces pour CRM affiche le nouvel état de l'agent et envoie une notification à l'agent.

Observation d'un agent

À propos de cette tâche

Vous pouvez observer des interactions actives. Pendant l'observation, vous pouvez voir l'interaction de l'agent avec le client, mais vous ne pouvez pas envoyer de messages à l'agent ou au client.

Procédure

1. Sur le tableau de bord du superviseur, trouvez l'agent que vous souhaitez observer.
2. Cliquez sur  pour développer la ligne de l'agent et afficher les interactions actives.
3. Dans la **Interactions actives** section, sous la **Actions** colonne, cliquez sur .

Encadrer un agent



À propos de cette tâche

Lorsque vous observez une interaction, vous pouvez utiliser la fonction Coaching pour guider l'agent. Pendant la séance d'encadrement, vous pouvez envoyer des messages de clavardage privés à l'agent. Le client ne peut pas voir vos messages.

Préambules

Assurez-vous d'observer une interaction.

Procédure

1. Sur la carte d'interaction, cliquez sur .
Avaya Workspaces pour CRM avertit l'agent qu'un superviseur encadre l'interaction.
2. Dans le **Chat en ligne** widget, cliquez sur l'**Coaching**onglet .
3. Dans le **Saisir le message** champ , tapez un message privé pour l'agent, puis cliquez  sur pour l'envoyer.

Intervenir dans une interaction

À propos de cette tâche


Pendant que vous observez ou encadrez un agent, vous pouvez intervenir pour aider à une interaction. Lorsque vous interagissez, vous vous joignez à l'interaction en tant que tiers actif. Vous, l'agent et le client pouvez vous envoyer des messages à trois voies.

En tant que superviseur, vous pouvez intervenir dans le clavardage, la messagerie et les interactions vocales.

Préambules

Assurez-vous d'observer ou d'encadrer l'interaction.

Procédure

1. Sur la carte d'interaction, cliquez sur .
L'agent et le client reçoivent un avis indiquant qu'un superviseur est connecté.
2. Pour participer activement à l'interaction, tapez les messages sur l'**Client**onglet .
L'agent et le client reçoivent tous deux ces messages.
3. **(Facultatif)** Utilisez l'**Coaching**onglet pour envoyer des messages de coaching privés à l'agent.

Chapitre 8 : Exécution de tâches additionnelles

Affichage de vos détails

À propos de cette tâche

Vous pouvez afficher vos détails à l'aide du Avaya Workspaces pour CRM widget. Les détails comprennent votre nom d'utilisateur, l'ID de la station et l'heure de connexion.

Le nom d'utilisateur affiche le nom que votre administrateur de compte vous a configuré. L'ID de la station affiche le numéro de poste interne qui vous a été attribué. L'heure de connexion affiche la durée de votre connexion. Si vous êtes connecté depuis moins de 24 heures, la durée est affichée en heures. Si vous êtes connecté depuis plus de 24 heures, la durée est affichée comme <nombre de jours> + jour(s). Par exemple, 1+ jour pendant plus de 24 heures, 2+ jours pendant 48 heures.

Procédure

En haut de la Avaya Workspaces pour CRM, cliquez sur la barre d'outils de l'agent.

Résultat

Avaya Workspaces pour CRM affiche vos détails.

Affichage des rapports

À propos de cette tâche

Les rapports sont un moyen utile de suivre les informations sur les interactions.

Procédure

1. En haut du Avaya Workspaces pour CRM widget, cliquez sur .
2. Cliquez sur **Afficher les rapports CRM**.

La fenêtre originale du navigateur affiche l'**Relevé**onglet .

Affichage des interactions précédentes

À propos de cette tâche

Vous pouvez afficher des informations sur les interactions précédentes dans la fenêtre du navigateur d'origine. Vous pouvez également modifier les détails de l'interaction pour votre centre de contact.


Remarque :

La transcription pour les interactions numériques a une limite de 32 000 caractères et ne prend pas en charge les pièces jointes.

Préambules

Assurez-vous de répondre à une interaction.

Procédure

1. Dans la barre de menu supérieure du Avaya Workspaces pour CRM widget, cliquez sur .
2. Cliquez sur le nom de l'interaction client à afficher.


La fenêtre originale du navigateur affiche des renseignements sur l'interaction avec le client.

Ajout de codes de disposition

À propos de cette tâche

Ajoutez un code de disposition à une interaction numérique ou vocale pour décrire ou catégoriser cette interaction. Les codes de disposition permettent d'indiquer le résultat d'une interaction ou d'identifier les interactions qui nécessitent un suivi, comme `Complaint` ou `Issue resolved`.

Procédure

1. Après avoir terminé une interaction, cliquez  sur , puis cliquez sur **Codes de disposition**.
2. Sélectionnez un code de disposition dans la liste.

Avaya Workspaces pour CRM affiche une icône pour indiquer que vous avez appliqué un code de disposition.

Affichage des détails de l'interaction

À propos de cette tâche

Vous pouvez accéder aux types de détails suivants pour une interaction en cours dans Avaya Workspaces pour CRM :

- Le **Appelant** champ affiche des informations sur l'appelant, comme son numéro de téléphone ou son adresse de courriel.
- Le **Appelé** champ affiche des informations sur le destinataire de l'appel, comme son numéro de téléphone ou son adresse de courriel.
- Le **File** champ affiche le nom de la file d'attente d'où provient l'appel. Par exemple `Sales`.
- Le **Nom** champ affiche le nom du demandeur. Par exemple `John Smith`.

L'information exacte affichée pour une interaction peut varier selon la configuration effectuée par un administrateur de compte.

Procédure

1. Pendant une interaction dans Avaya Workspaces pour CRM, défilez vers le bas et développez **Détails de l'interaction**.
2. Passez en revue les détails de l'interaction.

Ajout de commentaires à une interaction

À propos de cette tâche

Avaya Workspaces pour CRM enregistre les détails de chaque interaction, tels que la transcription et les coordonnées du client. Votre centre d'appels relie chaque interaction à un compte client. Vous pouvez afficher une interaction et accéder aux détails du compte. De même, vous pouvez afficher un compte et l'historique des interactions précédentes.

Ajoutez des notes à chaque interaction pour enregistrer toute information qui n'est pas capturée dans la transcription au cas où un autre agent doit vérifier l'état de l'interaction. Vous pouvez ajouter des notes pendant l'interaction ou après l'avoir terminée.

Préambules

Assurez-vous de répondre à une interaction.

Procédure

1. Développez **Détails de l'activité** au bas de l'Avaya Workspaces pour CRM application.
Le **Nom** champ affiche le nom du contact. Par exemple, `John Smith`. Si aucun nom de contact n'est disponible, le **Nom** champ affiche `None`. Si vous créez un enregistrement de centre de contact, tel qu'un lead, un contact ou un compte, l'Avaya Workspaces pour CRM affiche ici.
2. **(Facultatif)** Pour le **Lié à** champ, sélectionnez un enregistrement dans la fenêtre du navigateur d'origine.

Si vous revenez à la fenêtre de navigateur d'origine, vous pouvez sélectionner un enregistrement de centre de contact, tel qu'un cas ou une opportunité, et l'Avaya Workspaces pour CRM'afficher ici. Vous pouvez également laisser ce champ vide.

3. Dans le **Commentaires** champ , saisissez vos notes.

Le nombre maximal de caractères est de 32 000.

4. **(Facultatif)** Saisissez des remarques supplémentaires dans les champs restants.

Un administrateur de compte peut configurer des champs supplémentaires personnalisés pour votre entreprise. Votre centre d'appels enregistre automatiquement vos notes.

5. **(Facultatif)** Si vous oubliez d'ajouter des notes pendant l'interaction en direct, procédez comme suit pour les ajouter plus tard :

- a. Dans la fenêtre du navigateur d'origine, naviguez jusqu'à la tâche de l'interaction.
- b. Cliquez sur **Modifier les commentaires**.
- c. Tapez des remarques supplémentaires au début ou à la fin de la transcription.
- d. Cliquez sur **Enregistrer**.

Passer des appels

À propos de cette tâche

Vous pouvez passer des appels aux agents de votre équipe ou à d'autres utilisateurs de l'entreprise. Les utilisateurs d'entreprise peuvent provenir de n'importe quelle partie de votre entreprise, comme le département des Finances. Un administrateur de compte peut configurer si vous pouvez composer des numéros internes, externes ou internationaux.

Si votre administrateur de compte a configuré les appels externes et que Avaya Workspaces utilise l'acheminement d'appels par défaut, vous devez composer un numéro PSTN ou un numéro SIP pour les appels destinés aux utilisateurs Avaya Cloud Office™. Par exemple, +1xxxxxxxxxxx ou sip:+1xxxxxxxxxxx. Si votre administrateur de compte a activé l'acheminement dédié pour les appels aux utilisateurs Avaya Cloud Office™, vous devez composer les numéros Avaya Cloud Office™ au format <numéro PSTN>@domain.com. Par exemple, +1xxxxxxxxxxx@avaya.com. Vous pouvez également utiliser les Avaya Cloud Office™ extensions et composer le <numéro d'extension>@domain.com. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration de votre centre de contact, communiquez avec l'administrateur de compte.

Lorsque vous passez un appel externe, l'ID de l'appelant sélectionné s'affiche sur l'appareil du client. Vous pouvez modifier cet ID et choisir un ID d'appelant différent si plusieurs ID d'appelant existent dans la partition de ressources associée. Si l'administrateur de compte attribue plusieurs partitions de ressources à votre profil, vous pouvez sélectionner n'importe quelle partition de ressources et l'ID d'appelant associé.

Si vous ne sélectionnez pas d'ID d'appelant dans la liste, Avaya Workspaces utilise l'ID d'appelant par défaut. Avaya Workspaces affiche un ID d'appelant selon les règles de routage des appels par défaut si l'administrateur de compte n'attribue pas d'ID d'appelant par défaut à votre profil à partir d'une partition de ressources. Si une partition de ressources comporte plusieurs ID d'appelant ou

si plusieurs partitions de ressources comportent plusieurs ID d'appelant, vous pouvez modifier l'ID d'appelant par défaut et sélectionner un autre ID d'appelant de votre choix.

Procédure

1. Dans la liste **Aide au contrôle de la qualité**, sélectionnez un ID d'appelant à afficher comme ID d'appelant lorsque vous passez l'appel.

Vous pouvez cliquer sur **Défini par le système** pour utiliser l'ID d'appel par défaut.

2. Sur Avaya Workspaces pour CRM, en haut du widget, cliquez sur 🔍.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Dans le champ de recherche, saisissez le numéro de téléphone et cliquez sur 📞.
 - Ouvrez le pavé numérique, composez le numéro de téléphone et cliquez sur 📞.
 - Ouvrez le répertoire CRM, trouvez le contact et cliquez sur 📞 à côté du nom.

Pour faire un appel, vous pouvez également recomposer un numéro que vous avez appelé précédemment ou cliquer 📞 dans un enregistrement de centre de contact CRM, tel qu'une carte de contact, un dossier ou une opportunité.

Avaya Workspaces pour CRM compose le numéro de téléphone.

Recomposition de numéros récents

À propos de cette tâche

Vous pouvez recomposer un numéro que vous avez appelé au cours de la même session de connexion.

Procédure

1. Au bas de l'Avaya Workspaces pour CRM application, cliquez sur 🔄.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour recomposer le dernier numéro que vous avez appelé, cliquez sur 📞.
 - Pour appeler un autre numéro de téléphone dans la liste, placez le curseur sur le numéro ou le nom du contact et cliquez sur 📞.

Affichage des informations sur le parcours des clients


À propos de cette tâche

Le **Parcours client** widget fournit une représentation graphique du parcours client de bout en bout.


Utilisez l'**Transcription** option pour afficher les interactions vocales, de clavardage, de messagerie, de courriel et de médias sociaux de l'agent virtuel. Vous pouvez également afficher les pièces jointes multimédias enrichies dans la **Transcription** fenêtre. Les pièces jointes peuvent inclure l'un des éléments suivants :


- Carrousels
- Emplacements, demandes d'emplacement et emplacements avec des champs facultatifs
- Touches, telles que les touches Postback et Réponse, et les touches avec icônes
- Liens avec texte, postback et images
- Réponses des clients

Procédure

1. Après avoir accepté une interaction, cliquez sur  pour consulter les informations sur le parcours client.
2. **(Facultatif)** Pour consulter les transcriptions des interactions vocales, de clavardage, de messagerie, de courriel et de médias sociaux de l'agent virtuel, cliquez sur **Transcription**.

Pour les transcriptions de courriel et de messagerie contenant des pièces jointes, le transcript affiche un lien. Vous pouvez utiliser ce lien pour télécharger les fichiers joints associés.

Pour les courriels qu'un agent ou un superviseur a initiés et envoyés au client, les informations sur le parcours client s'affichent .

Après avoir envoyé une réponse provisoire par courriel, le volet **Détails du parcours** affiche les interactions actives par courriel avec  et la transcription affiche la réponse provisoire.

3. **(Facultatif)** Pour afficher les histoires mentionnant votre compte Instagram, cliquez sur le message vous notifiant de la mention.
4. **(Facultatif)** Pour afficher les détails du transfert, sur l'interaction active, cliquez sur l'icône **Transférer l'événement**.

Le numéro sur l'icône **Transfert** indique le nombre de fois que l'agent transfère une interaction. Ce numéro est une variable, et l'indicateur change en fonction des occurrences de l'action de transfert.

Par exemple,  indique que l'interaction a été transférée deux fois.

Le **Parcours client** widget n'affiche aucune augmentation de l'indicateur de transfert pendant l'intervention du superviseur et pour les interactions acheminées par les robots.

La boîte **Détails du transfert** de dialogue affiche des informations supplémentaires. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces détails, reportez-vous à la section [Customer Journey pour les scénarios de transfert](#).

Liens connexes

[Utilisation du widget de parcours client](#)

Consulter les interactions

Avaya Workspaces pour CRM prend en charge la fonction Consultation. Grâce à cette fonction, les agents peuvent envoyer une demande de consultation à un autre agent, à un superviseur ou à une source externe pendant une interaction avec un client pour obtenir de l'aide. Les agents peuvent envoyer une demande de consultation à un utilisateur ou à une file d'attente de services. Par exemple, pour les demandes des clients liées aux finances, les agents peuvent envoyer une demande de consultation à la file d'attente Finance pour obtenir de l'aide du service financier. Ici, l'agent consultant est l'agent qui envoie la demande de consultation pour recevoir de l'aide, et l'agent consulté est l'agent qui assiste l'agent consultant. Les agents peuvent également envoyer une demande de consultation à une source externe en dehors de leur organisation.

Pendant la consultation, les agents-conseils peuvent effectuer les actions suivantes :

- Mettre l'appel du client en attente.
- Passez d'un appel à l'autre.
- Transférez ou déconnectez-vous de la consultation ou restez en conférence téléphonique.
- Reprenez l'appel du client.

Si l'agent ou la source externe qui reçoit un appel de consultation n'est pas disponible ou ne répond pas à l'appel pendant la période de temporisation RONA, l'appel reste en attente dans la file d'attente jusqu'à ce qu'un agent consulté ou la source externe soit disponible. Si l'agent consultant, l'agent consulté, le superviseur ou la source externe annule la demande de consultation, l'agent consultant revient à l'appel avec le client.

Après avoir reçu une consultation d'un autre agent ou d'une source externe, l'agent consultant peut terminer l'appel de consultation comme un transfert ou une conférence. Dans les deux cas, Avaya Experience Platform™ Public Cloud utilise l'indicatif du pays de l'appelant pour terminer l'appel.

Consultation complète comme transfert

Les agents consultants peuvent transférer une interaction client à un autre agent, à un superviseur ou à une source externe après l'appel de consultation. Une fois le transfert terminé, l'agent-conseil abandonne l'appel avec le client. L'agent, le superviseur ou la source externe qui reçoit une demande d'appel de consultation se joint à l'appel avec le client. Si l'agent consulté, le superviseur ou la source externe n'est pas disponible pour l'appel, l'agent consultant peut annuler la demande de consultation et revenir à l'appel avec le client.

Consultation terminée en mode conférence

Les agents consultants peuvent terminer l'appel de consultation sous forme de conférence. Après avoir terminé l'appel de consultation en tant que conférence, le client se joint automatiquement à la conférence avec l'agent consultant et l'agent consulté, le superviseur ou la source externe. Si l'agent consulté, le superviseur ou la source externe n'est pas disponible pour l'appel, l'agent consultant peut annuler la demande de consultation et revenir à l'appel avec le client.

Liens connexes

[Ajout d'un autre agent à l'interaction](#) à la page 60

Ajout d'un autre agent à l'interaction

À propos de cette tâche



La fonction **Consulter** vous permet de recevoir de l'aide d'un autre agent, d'un superviseur ou d'une source externe pendant une interaction avec le client. Après la fin d'un appel de consultation, vous pouvez mettre fin à l'appel de consultation et reprendre la conversation avec le client. Vous pouvez également compléter l'appel de consultation sous forme de transfert ou de conférence. Si vous terminez l'appel de consultation en tant que transfert, vous quittez l'appel et l'agent, le superviseur ou la source externe consulté prend l'appel en charge. Si vous mettez fin à l'appel de consultation en tant que conférence, vous initiez une conférence à trois avec le client, l'agent consulté ou le superviseur et vous-même. Si vous consultez une source externe et mettez fin à l'appel de consultation en tant que conférence, vous initiez une conférence à trois avec le client, la source externe et vous.

Si votre administrateur de compte a configuré les appels externes et que Avaya Workspaces utilise l'acheminement d'appels par défaut, vous devez composer un numéro PSTN ou un numéro SIP pour les appels aux utilisateurs Avaya Cloud Office™. Par exemple, +1xxxxxxxxxxx ou sip:+1xxxxxxxxxxx. Si votre administrateur de compte a activé l'acheminement dédié pour les appels aux utilisateurs Avaya Cloud Office™, vous devez composer les numéros Avaya Cloud Office™ au format <numéro PSTN>@domain.com. Par exemple, +1xxxxxxxxxxx@avaya.com. Vous pouvez également utiliser les Avaya Cloud Office™ extensions et composer le <numéro d'extension>@domaine.com. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration de votre centre de contact, communiquez avec l'administrateur de compte.



Préambules

Assurez-vous que vous êtes en état Prêt et acceptez une interaction entrante.

Procédure

1. Dans le widget d'interaction vocale, cliquez sur .
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Dans le **Rechercher** champ, saisissez l'agent, le superviseur, le nom de la file d'attente ou le numéro de téléphone externe pour demander un appel de consultation.
 - Dans la **Services** liste, sélectionnez une file d'attente pour demander un appel de consultation à un autre agent ou à un superviseur de la file d'attente.
 - Dans la **Utilisateurs** liste, sélectionnez l'agent pour envoyer une demande de consultation.
 - Cliquez sur  pour reprendre l'interaction en cours.

L'appel de consultation commence si l'agent consulté, le superviseur ou la source externe accepte la demande de consultation. Avaya Workspaces pour CRM affiche une nouvelle carte d'interaction dans la carte d'interaction existante.

3. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Cliquez sur  pour transférer l'appel à l'agent, au superviseur ou à la source externe consultée.
 - Cliquez sur  pour compléter l'appel de consultation en tant que conférence.

Liens connexes

[Consulter les interactions](#) à la page 59

Appel de poste interne

Les agents et les superviseurs peuvent faire des appels internes à d'autres agents et superviseurs. Par exemple, un superviseur peut appeler un agent au sujet de l'horaire de travail, ou un agent peut appeler le superviseur pour discuter des problèmes liés à l'évaluation. Les agents et les superviseurs doivent être sur le même compte pour faire des appels de poste interne.

Si un agent est en communication avec un client :

- L'agent ne peut faire un appel de consultation qu'à un autre agent pour des questions liées au client. Avaya Workspaces pour CRM empêche le préposé de faire d'autres appels externes.
- L'agent peut recevoir une demande d'appel interne, mais si l'agent répond à l'appel, met Avaya Workspaces pour CRM automatiquement l'appel du client en attente. Cette fonction s'applique à tous les appels externes et d'urgence.
- L'agent peut ignorer l'appel de poste interne et cliquer sur pour retourner l'appel à partir de la liste des appels manqués ou de l'historique des appels. Si l'agent ne répond pas à l'appel et que l'agent qui appelle n'annule pas l'appel, l'appel expire dans 60 secondes.

La fonction d'appel de poste interne prend en charge les options suivantes :

- Fin de l'appel
 - Mettre en sourdine ou désactiver la sourdine
 - Mettre en attente ou mettre en attente
- En attendant, le client entend de la musique en attente.
- Clavier DTMF

La fonction d'appel de poste interne ne prend pas en charge la réponse automatique.

Avaya Workspaces pour CRM utilise le code de pays du demandeur pour un appel de poste interne.

Si vous ne pouvez pas accéder à la fonction d'appel de poste interne, communiquez avec le service d'assistance Avaya.

Liens connexes

[Faire des appels de poste interne](#) à la page 61

Faire des appels de poste interne

À propos de cette tâche





Vous pouvez faire des appels internes à d'autres préposés et superviseurs. Par exemple, vous pouvez appeler un agent du service des finances pour des questions de clients liées aux finances.




Pendant un appel avec un client, vous pouvez recevoir des appels de poste internes. Vous pouvez mettre l'appel du client en attente et répondre à l'appel de poste interne ou rester en ligne et annuler la demande d'appel de poste interne. Si vous ignorez l'appel de poste interne, vous pourrez plus tard trouver les détails de l'appel dans les appels manqués ou l'historique des appels.

Préambules

Assurez-vous que vous êtes connecté à votre CRM et activé Avaya Workspaces pour CRM.

Procédure

1. Sur Avaya Workspaces pour CRM, en haut du widget, cliquez sur .
2. Effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Dans le **Rechercher** champ , tapez le numéro de téléphone et cliquez sur .
 - Ouvrez le clavier, composez le numéro de téléphone et cliquez sur .
 - Cliquez sur **Répertoire CRM**, trouvez le contact dans la liste et cliquez sur à  côté du nom de l'agent ou du superviseur.

Le titre du répertoire CRM est propre à la plateforme. Par exemple, si vous utilisez ServiceNow, cliquez sur **Répertoire ServiceNow**.
 - Cliquez  et cliquez sur à  côté du nom de l'agent ou du superviseur pour faire un appel, ou cliquez sur  pour appeler le dernier agent que vous avez appelé.

Avaya Workspaces pour CRM compose le numéro de téléphone.

Liens connexes

[Appel de poste interne](#) à la page 61

État ACW pour terminer une interaction

Grâce à la fonction Après Contact (ACW), les agents effectuent un travail supplémentaire après une interaction. Un administrateur de compte peut activer ACW par canal ou file d'attente dans Administration du centre d'applications.

Si un administrateur de compte active l'ACW, vous entrez automatiquement dans l'état ACW lorsque vous mettez fin à une interaction ou que le client quitte. Dans l'état ACW, vous voyez la transcription et la durée de l'interaction, les détails de l'interaction et la durée de l'état ACW. Vous pouvez sélectionner un code de disposition pour l'interaction et ajouter des commentaires avec des renseignements supplémentaires. Le code de disposition est sauvegardé dans l'entrée du journal d'interaction. Vous pouvez fermer la carte d'interaction pour mettre fin à l'ACW. Si votre administrateur active l'ACW temporisé, la carte ACW disparaît automatiquement une fois le compte à rebours terminé.

Si un administrateur de compte active plusieurs interactions par canal ou file d'attente, vous pouvez gérer l'état ACW pour chaque interaction séparément afin de traiter plus d'interactions. Vous ne passez pas à l'état ACW après avoir transféré une interaction à un autre agent.

En tant que superviseur, vous entrez dans l'état ACW après avoir interrompu une interaction. Vous n'entrez pas dans l'état ACW si vous observez ou encadrez l'interaction.

Fermeture de la carte ACW.

À propos de cette tâche

À l'état ACW, vous pouvez effectuer un travail additionnel après une interaction. Passez en revue les informations sur l'interaction et ajoutez des commentaires avec des renseignements supplémentaires. Après avoir terminé ce travail supplémentaire, fermez la carte ACW. Si votre administrateur active l'ACW temporisé, la carte ACW disparaît automatiquement une fois le compte à rebours terminé.

Procédure

Cliquez sur pour fermer la carte ACW.

Votre état d'agent passe à Prêt afin que vous puissiez recevoir une nouvelle interaction.

Liens connexes

[Terminer le travail après le contact](#)

Notifications

Dans Avaya Workspaces pour CRM, vous pouvez recevoir des notifications sonores et de bureau tout en travaillant dans un onglet ou une application de navigateur différent. Vous recevez des notifications dans les situations suivantes :

- Avaya Workspaces pour CRM modifie votre état. Vous ne recevez pas de notifications pour les états en attente.
- Une interaction entrante passe à Redirection sur non-réponse (RONA) et Avaya Workspaces pour CRM change votre état à Pas libre.
- Vous recevez une nouvelle interaction.
- Vous recevez un nouveau message dans une interaction active par clavardage ou messagerie.

Vous pouvez filtrer les notifications en fonction du type de notification. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs filtres. Les options de filtrage suivantes sont disponibles :

- Erreur : Affiche les erreurs techniques. Par exemple, « Le contact n'est pas disponible pour les interactions vocales » ou « L'adresse de courriel que vous avez saisie n'est pas correcte ».
- Avertissement : Affiche des renseignements sur les problèmes qui peuvent entraîner des erreurs techniques. Par exemple, « Le serveur distant est mis à niveau » ou « Le service d'appel n'est pas disponible ».
- Info : Fournit des informations telles que « Le superviseur a entré une interaction » ou « Le service d'appel est disponible ».
- Réussite : Affiche les actions réussies, comme « Les paramètres de l'appareil sélectionnés sont enregistrés ».

Vous pouvez configurer les notifications pour les nouvelles interactions et les changements d'état des agents dans les paramètres du Google Chrome navigateur. Par défaut, Google Chrome demande si Avaya Workspaces pour CRM peut vous envoyer des notifications. Vous pouvez modifier les paramètres de notification pour Avaya Workspaces pour CRM dans Google Chrome à tout moment.

Utilisez Avaya Workspaces pour CRM pour configurer les notifications pour les nouveaux messages dans les interactions actives de clavardage et de messagerie. Si vous désactivez les notifications dans Google Chrome et les activez dans Avaya Workspaces pour CRM, vous recevez toujours des notifications pour les mises à jour actives de clavardage et d'interaction de messagerie.



Lorsque vous recevez une notification de bureau, la fenêtre contient des informations sur l'objet de la notification, telles que `You have a new incoming interaction on the WebChat channel`. Les notifications de bureau que vous recevez lorsque vous partagez votre écran sont masquées.

Affichage des journaux de notification

À propos de cette tâche

Vous pouvez consulter les Avaya Workspaces pour CRM notifications pour recevoir des informations sur diverses activités et problèmes techniques. Par exemple, si vous avez des problèmes de connexion, Avaya Workspaces pour CRM envoie une alarme de notification. Vous pouvez filtrer les notifications en fonction du type de notification. Par exemple, vous pouvez choisir **Erreur** de voir les notifications relatives aux problèmes techniques dans le journal des notifications.

Procédure

1. Dans la barre d'outils supérieure, cliquez sur .
- Avaya Workspaces pour CRM affiche la liste des notifications actuelles et leur heure d'arrivée.
2. Cliquez sur .
3. Sélectionnez une ou plusieurs des options suivantes pour afficher les messages correspondants :
 - **Erreur**
 - **Avertissement**
 - **Réussite**
 - **Info**
4. **(Facultatif)** En haut de la liste des notifications, cliquez sur **Effacer tout** pour effacer les notifications.

Résultat

Avaya Workspaces pour CRM Le répertorie les notifications du type que vous avez sélectionné dans le journal des notifications.

Configuration des notifications pour les nouvelles interactions et les nouveaux états d'agent

À propos de cette tâche

Configurez les notifications pour les nouvelles interactions et la modification des états des agents dans votre Google Chrome navigateur. Vous pouvez configurer les notifications pour les interactions vocales, par courriel, par clavardage et par messagerie.

Un administrateur peut gérer les paramètres d'autorisation. Communiquez avec votre coordinateur pour obtenir de plus amples renseignements.

Procédure


1. Dans la barre d'Google Chrome outils, cliquez sur
2. Cliquez sur **Paramètres**.
3. Cliquez sur **Confidentialité et sécurité > Paramètres du site > Notifications**.
4. Dans la **Comportement personnalisé** section , configurez les notifications pour Avaya Workspaces pour CRM.

Configuration des notifications pour les interactions actives

À propos de cette tâche

Gérez les paramètres de notification pour les interactions actives dans Avaya Workspaces pour CRM. Vous pouvez configurer les notifications sonores et de bureau pour les interactions de clavardage et de messagerie.

Procédure

1. Dans Avaya Workspaces pour CRM, cliquez sur .
2. Dans la **Paramètres** fenêtre , cliquez sur l'**Préférences de l'utilisateur** onglet .
3. Sous **Notifications sonores pour les nouveaux messages texte** et **Notifications de bureau pour les nouveaux messages texte**, sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Toujours activé** : affiche la notification pour tous les nouveaux messages.
 - **Activé si aucune mise au point** : affiche les notifications si vous travaillez sur un autre onglet ou une autre application du navigateur.
 - **Désactivé** : n'affiche pas les notifications.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.


Chapitre 9 : Dépannage

Téléchargement des journaux

À propos de cette tâche

Si vous éprouvez des difficultés techniques et souhaitez enregistrer vos actions à des fins de dépannage, téléchargez un journal de vos activités récentes sur Avaya Workspaces pour CRM. Avant de télécharger le journal, vous pouvez configurer le niveau de journalisation, qui précise la quantité de fichiers journaux d'information qui s'affichent.

Procédure

1. Dans la barre de menus supérieure de Avaya Workspaces pour CRM, cliquez sur .
2. Dans l'**Journaux** onglet , sélectionnez l'une des options de niveau de consignation suivantes :
 - **Élevée** : ces journaux ne contiennent aucune information personnelle sur les clients.
 - **Moyenne** : ces journaux ne contiennent pas de renseignements personnels sur les clients. Ils remplacent plutôt chaque instance de renseignements personnels par un message de confirmation pour indiquer que la valeur a été reçue.
 - **Aucune** : ces journaux contiennent des renseignements personnels sur les clients.
 - **Désactiver la journalisation** : Avaya Workspaces pour CRM ne génère aucun journal.
3. Dans le **Durée de la conservation des journaux (minutes)** champ , entrez la période pour laquelle vous souhaitez recueillir les journaux.

La valeur minimale est 0.

4. Cliquez sur **Télécharger**.

Vous pouvez accéder au fichier journal à partir du dossier Téléchargements de votre ordinateur.

5. **(Facultatif)** Utilisez un éditeur de texte pour ouvrir le fichier journal ou envoyez-le par courriel à votre administrateur de compte.


Un exemple d'éditeur de texte est Bloc-notes.

Localisation du numéro de version et des informations de soutien

À propos de cette tâche

Des informations générales sur l'Avaya Workspaces pour CRMApplication peuvent être utiles à des fins de dépannage. Vous pouvez vérifier le numéro de version et accéder à divers liens de soutien.

Procédure

1. Dans la barre de menu supérieure de Avaya Workspaces pour CRM, cliquez sur .
2. Cliquez sur l'onglet **À propos de**.

Les renseignements suivants sont affichés :


- Version de l'application
- Liens de soutien
- Lien vers la documentation juridique et de sécurité

Affichage des notifications du système

À propos de cette tâche

Passez en revue les notifications Avaya Workspaces pour CRM du système pour en savoir plus sur les problèmes techniques. Par exemple, si vous avez des problèmes de connexion, Avaya Workspaces pour CRM envoie une alarme de notification.

Procédure

Dans la barre de menu supérieure de Avaya Workspaces pour CRM, cliquez sur .

Avaya Workspaces pour CRM affiche une liste des notifications et leur heure d'arrivée.

Liens connexes

[Effacer les notifications du système](#) à la page 67

Effacer les notifications du système

Préambules

Afficher les notifications du système.

Procédure

En haut de la liste des notifications, cliquez sur **Effacer tout**.

Liens connexes

[Affichage des notifications du système](#) à la page 67

Utilisation de plusieurs onglets de navigateur avec canal vocal

À propos de cette tâche

Si votre administrateur a activé le partage de session local, vous verrez une fenêtre contextuelle supplémentaire pour le canal vocal.

Préambules

Assurez-vous de configurer les paramètres de votre navigateur pour activer les fenêtres contextuelles.

Procédure

Si votre administrateur est réglé **Utiliser le partage de session local ? (O/N)** à Y, ne fermez pas la fenêtre contextuelle du canal vocal avant d'avoir terminé votre travail.

Chapitre 10 : 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>	Avaya Experience Platform™ Public Cloud Description de la solution	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">• Partenaires d'affaires• Ingénieurs de déploiement• Ingénieurs des ventes• Architectes de solutions
Mise en oeuvre			
<i>Configuration des flux de travail pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	Aperçu des flux de travail pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud	Créer, modifier et gérer des flux de travail pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none">• Administrateurs de comptes• Analystes d'affaires• Développeurs
Administration			
<i>Administration d'Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	Administration d'Avaya Experience Platform™ Public Cloud	Administrer Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none">• Administrateurs de comptes• Surveillants
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>	Utilisation d'Avaya Workspaces pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud	Utilisez les caractéristiques et capacités de Avaya Workspaces pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none"> • Agents • Surveillants
<i>Utiliser Analytics pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	Utiliser Analytics pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud	Utilisez les fonctionnalités et les capacités de Avaya Analytics™ pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none"> • Administrateurs de comptes • Concepteurs de rapports • Surveillants
Intégration			
<i>Administration de Avaya Workspaces pour CRM Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	Administration de Avaya Workspaces pour CRM pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud	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"> • Administrateurs de comptes • Administrateurs de CRM • Développeurs
<i>Utiliser Avaya Workspaces pour CRM pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	Utiliser Avaya Workspaces pour CRM pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud	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"> • Agents • Surveillants
<i>Déployer Aperçu de la composition pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	Déploiement de la composition en mode aperçu pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud	Déployez les fonctionnalités et les capacités de Aperçu de la composition dans Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none"> • Administrateurs de comptes • Ingénieurs de déploiement • Ingénieurs des ventes
<i>Configuration Aperçu de la composition de Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	Configuration Aperçu de la composition de Avaya Experience Platform™ Public Cloud	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"> • Administrateurs de comptes • Ingénieurs de déploiement • Ingénieurs des ventes
<i>Utilisation Aperçu de la composition de Avaya Workspaces</i>	Utilisation de la composition par aperçu dans Avaya Workspaces	Utilisez les fonctionnalités et les capacités de Aperçu de la composition dans Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none"> • Agents • Surveillants

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>	Configuration des contacts d'entreprise pour Avaya Workspaces	Configurez et administrez les fonctionnalités et les capacités du Contacts d'entreprise widget dans Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none"> Administrateurs de comptes Ingénieurs de déploiement Ingénieurs des ventes
<i>Utilisation des contacts d'entreprise dans Avaya Workspaces</i>	Utilisation des contacts d'entreprise dans Avaya Workspaces	Utilisez les fonctionnalités et les capacités du Contacts d'entreprise widget dans Avaya Workspaces.	<ul style="list-style-type: none"> Agents Surveillants
<i>Configuration de Avaya Social Connections pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	Configuration de Avaya Social Connections pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud	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>	Utiliser Avaya Social Connections pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud	Interagir avec les clients via des comptes de médias sociaux surveillés.	<ul style="list-style-type: none"> Agents Surveillants
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>	Lien d'assistance Avaya	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"> Administrateurs Ingénieurs de déploiement Ingénieurs des ventes
<i>Avaya Experience Platform™ (Public Cloud Workforce Engagement) : Guide de configuration de l'assistance en temps réel pour les agents</i>	Lien d'assistance Avaya	Configurez et administrez les fonctionnalités et capacités de Verint Workforce Engagement Real-Time Agent Assist.	<ul style="list-style-type: none"> Administrateurs Ingénieurs de déploiement Ingénieurs des ventes

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>	Lien d'assistance Avaya	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"> • Administrateurs • Ingénieurs de déploiement • Ingénieurs des ventes
<i>Guide de démarrage Avaya Experience Management™</i>	Lien d'assistance Avaya	Utilisez les fonctionnalités et les capacités de l'application Avaya Experience Management™ pour la première fois.	<ul style="list-style-type: none"> • Administrateurs • Ingénieurs de déploiement • Ingénieurs des ventes
Vidéos			
<i>Avaya Experience Platform™ Public Cloud Administration du centre d'applications Vidéos</i>	Mise en route du Centre d'administration	Administrer Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none"> • Administrateurs de comptes • Surveillants
<i>Organisation Vidéos</i>	Mise en route de l'Orchestration	Gérer les flux de travail.	<ul style="list-style-type: none"> • Administrateurs de comptes • Analystes d'affaires • Développeurs
<i>Avaya Experience Platform™ Public Cloud Automatisation Vidéos</i>	Mise en route de l'automatisation	Gérer les caractéristiques et les capacités de Automatisation pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none"> • Administrateurs de comptes • Analystes d'affaires • Développeurs
<i>Administration de Avaya Proactive Outreach et Aperçu de la composition pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	Administration d'Avaya Proactive Outreach et de la composition en mode aperçu pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud	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>	Administration des Avaya Experience Platform™ Public Cloudespaces de travail pour CRM	Administrer Avaya Experience Platform™ Public Cloud Avaya Workspaces pour CRM.	<ul style="list-style-type: none"> Administrateurs de comptes Administrateurs de CRM Surveillants
<i>Utilisation de Avaya Experience Platform™ Public Cloud pour les superviseurs</i>	<ul style="list-style-type: none"> Démarrer avec Avaya Workspaces pour les superviseurs Exécution de rapports historiques et de tableaux de bord 	Gérez les rapports en temps réel et historiques.	<ul style="list-style-type: none"> Administrateurs de comptes Surveillants
<i>Utiliser Avaya Experience Platform™ Public Cloud pour les agents</i>	Lancement du bureau de l'agent	Gérer les caractéristiques et capacités de Avaya Workspaces pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud.	<ul style="list-style-type: none"> Agents Surveillants
<i>Présentation du Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	Aperçu - Avaya Experience Platform™ Public Cloud	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>	Présentation d'Avaya Workspaces pour CRM Avaya Experience Platform™ Public Cloud	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 75

[Guides de bienvenue](#) à la page 75

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 75

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 75

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	Administration d'Avaya Experience Platform™ Public Cloud	Formation en ligne
61410W	Administration des Avaya Experience Platform™ Public Cloud flux de travail	Administration des Avaya Experience Platform™ Public Cloudflux de travail	Formation en ligne
61420W	Administration du libre-service Avaya Experience Platform™ Public Cloud	Administration du Avaya Experience Platform™ Public Cloud libre-service	Formation en ligne
61000W	Mise en route de Avaya Experience Platform™ Public Cloud	Mise en route de Avaya Experience Platform™ Public Cloud	Formation en ligne
ASAC-003 6	Avaya Experience Platform™ Public Cloud Administrateur	Avaya Experience Platform™ Public Cloud Administrateur	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	Utilisation de Avaya Experience Platform™ Public Cloud pour les agents	Formation en ligne
62520W	Utilisation de Avaya Experience Platform™ Public Cloud pour les superviseurs	Utilisation de Avaya Experience Platform™ Public Cloud pour les superviseurs	Formation en ligne
ALEU-5025	Avaya Experience Platform™ Public Cloud Formation de l'utilisateur final	Avaya Experience Platform™ Public Cloud Formation de l'utilisateur final	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 portail de vente Avaya .	—	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>	Avaya Experience Platform™ Public Cloud Description de la solution	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"> • Ingénieurs des ventes • Partenaires d'affaires • Architectes de solutions • Ingénieurs de déploiement
Déploiement			
<i>Déploiement de Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)</i>	Déploiement de Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)	Préparez, installez et configurez Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect).	<ul style="list-style-type: none"> • Ingénieurs de déploiement • Administrateurs de comptes
Administration			
<i>Administration Avaya Experience Platform™ Public Cloud</i>	Administration d'Avaya Experience Platform™ Public Cloud	Administrer Avaya Experience Platform™ Public Cloud et Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect).	<ul style="list-style-type: none"> • Administrateurs de comptes • Surveillants
<i>Administration Avaya Workspaces pour CRM avec Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)</i>	Administration de Avaya Workspaces pour CRM avec Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)	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"> • Développeurs • Administrateurs de CRM • Administrateurs Avaya Experience Platform™

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>	Configuration des contacts d'entreprise pour Avaya Workspaces avec Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)	Configurez et administrez les fonctionnalités et les capacités du Contacts d'entreprise widget dans Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect).	<ul style="list-style-type: none"> • Ingénieurs des ventes • Ingénieurs de déploiement • Administrateurs
Utilisation			
<i>Utilisation Avaya Workspaces pour Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)</i>	Utiliser Avaya Workspaces pour Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)	Utilisez les caractéristiques et capacités de Avaya Workspaces pour Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect).	<ul style="list-style-type: none"> • Agents • Surveillants
<i>Utiliser Avaya Workspaces pour CRM avec Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)</i>	Utilisation de Avaya Workspaces pour CRM avec Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)	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"> • Agents • Surveillants
<i>Utilisation des contacts d'entreprise dans Avaya Workspaces avec Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)</i>	Utilisation des contacts d'entreprise dans Avaya Workspaces avec Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)	Utilisez les fonctionnalités et les capacités du Contacts d'entreprise widget dans Avaya Workspaces.	<ul style="list-style-type: none"> • Agents • Surveillants
Vidéos			
<i>Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect) Administration du centre d'applications</i>	Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect) Administration du centre d'applications	Administrer Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect).	<ul style="list-style-type: none"> • Administrateurs de comptes • Surveillants
<i>Utiliser Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect) pour les superviseurs</i>	Utilisation de Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect) pour les superviseurs	Effectuez les actions du superviseur à l'aide de Avaya Workspaces pour Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect).	<ul style="list-style-type: none"> • Administrateurs de comptes • Surveillants

Suite du tableau...

Titre	Disponible à :	Utilisez le document pour :	Public cible
<i>Utiliser Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect) pour les agents</i>	Utiliser Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect) pour les agents	Gérer les caractéristiques et capacités de Avaya Workspaces pour Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect).	<ul style="list-style-type: none"> • Agents • Surveillants
<i>Mise en route de Avaya Workspaces pour CRM pour Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)</i>	Mise en route de Avaya Workspaces pour CRM pour Avaya Experience Platform™ (On-Prem + Connect)	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

Accompagner	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.
Alerter	Avis informant les agents des interactions entrantes dans Avaya Workspaces.
API de transfert de l'état de représentation	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.
Appel de consultation	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.
Appel de poste interne	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.
Avaya Cloud Office™	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.
Avaya Spaces	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.
Avaya Workspaces	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 <code>.json</code> 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.

Des profils

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.

Disposition

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.

Détails de l'interaction

Élément de l'interface utilisateur qui permet aux agents de voir les détails d'une interaction en cours dans Avaya Workspaces pour CRM.

Facebook compte

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.

Fenêtre contextuelle

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.

Formule de métrique

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.

Fournisseur d'identité SAML

Une entité système qui émet des assertions d'authentification en conjonction avec un profil d'authentification unique de SAML.

Fournisseur pour les contacts d'entreprise

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 **Contacts d'entreprise** widget.

Gestion de la relation client

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	<p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Type d'interaction, qui peut être l'un des suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

Intervalle

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.

Intégration

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.

Intérieur

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.

Libre-service

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.

Liste d'autorisation

Une liste d'adresses IP approuvées, de domaines ou d'autres entrées pour Avaya Experience Platform™ Public Cloud.

Mappage

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.

Microsoft Teams

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.

Microsoft Teams voie

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'**Groupesonglet** du **Contacts d'entreprise** widget dans Avaya Workspaces.

Métrique calculée	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.
Métrique personnalisée	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.
Options de transfert	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.
P-Intrinsics	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.
Partage de ressources inter-origines	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.
Producteur	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.
Profils UX	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.

SLA	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.
Sortie de tâche	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.
Tableau de bord du superviseur	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.
Threshold	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).
Traitement en attente	Message ou audio que le client reçoit pendant qu'il est dans la file d'attente en attente d'être connecté à un agent.
Travail après contact	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.
Téléphone logiciel	Application de téléphonie installée sur un ordinateur.
WhatsApp compte d'entreprise	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.
WhatsApp modèle	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

Caractères spéciaux

État de l'agent	47
Modification en cours...	51
États de l'agent	
notifications	65

A

à propos du	
Espaces de travail CCaaS pour CRM	67
interactions vocales	41
tableaux de bord	47
acceptation	
interactions numériques	32
interactions vocales	42
Accessibilité	
VPAT	16
accompagnement	
agent	52
ACW	62
administration	47
affichage	
détails de l'activité	55
interactions	54
interactions avec les agents	50
Journal	66
notifications système	67
parcours client	57
préposés	47 , 49
rapports	53
agent	
accompagnement	52
Aide	67
aide en ligne	75
ajout	
codes de disposition	54
emplacement d'urgence	22
remarques	55
appel de poste interne de l'agent	61
appel de poste interne du superviseur	61
appel direct	61
appel interne	60
appel sortant	56
appeler	
services d'urgence	24
services de l'entreprise	61
appeler à l'aide	56
appels d'urgence	
vue d'ensemble	21
appels de poste interne	61
appels internes	61
appels téléphoniques	14 , 41

attachement	
audio	39
vidéo	39
attendre	45
attente	45

B

barge dans	
interactions	52
Base de connaissances Avaya InSite	77 , 82
bons de travail	14 , 54
Bouton Appeler	29
brouillon de courriel	
modifier	35
reprise	35
brouillon de courriel transféré	
modifier	36
bureau	
démarrage	19

C

call	44
Call Center	14
Carte ACW	
fermeture	63
cas	55
Casques	
Jabra	26
Pantronics	26
Casques d'écoute Plantronics	29
Casques Jabra	29
CCaaS	14
centre de documentation	73 , 80
navigation	73 , 80
recherche de contenu	73 , 80
centre de ressources	75
changements aux documents	7
clavardage	14 , 32 – 34 , 54
clavardage Web	32
clients	42 , 43
clips audio	38 , 39
clips vidéo	38 , 39
codes de disposition	14 , 54
codes de motif	14 , 54
codes de travail	14 , 54
collection	
génération de PDF	73 , 80
modifier	73 , 80
partage de contenu	73 , 80
supprimer	73 , 80
composition directe	61

comptes	43	détails des interactions (<i>suite</i>)	
créer	43	affichage	55
Conditions requises	27	diffusion d'un message	50
conférence	59	documentation et vidéos associées	69
Configurations types	38	documents connexes	78
connexion	18, 19		
consulter	45	E	
queue	59	émojis	40
Service	59	Emplacement	
Transfert	59	renseignements sur le soutien	67
utilisateur	59	tableaux de bord	47, 49
contacter		Version	67
personnes	56	emplacement d'urgence	
contacts	42	Sélectionner...	22
créer	42	emplacement d'urgence	
contacts de l'entreprise	25	ajouter	22
contenu		champs	22
partage	73, 80	modifier	23
publication d'une sortie PDF	73, 80	en attente	45
recherche en cours...	73, 80	envoi de courriels	
surveillance des mises à jour	73, 80	réponse intérimaire	37
trier par dernière mise à jour	73, 80	état	20
contrôle des appels au casque	26	explications	14
Conditions requises	27		
conversation	44	F	
courriel	14, 32	fermeture de l'ACW	63
courriel brouillon transféré		filtrage	47
reprise	36	Filtrage	49
créer		filtrer les colonnes	
comptes	43	tableau de bord du superviseur	48
contacts	42	filtres	49
CRM	14	fin de journée	20
		finir	
D		travail	20
de bout en bout	15	fonctions de contrôle des appels	
début de journée	19	Bouton Appeler	29
début de la journée	18	Touche Discrétion	29
déconnexion	20, 21	formation	76, 81
demandes des clients	14, 32, 41		
demandeurs	42, 43	G	
démarrage		gestion	47
bureau	19	interactions	55
maj	19	préposés	47, 49, 51
travail	18	tableaux de bord	47, 49
démarrer		Gestion	49
Maj	18		
description des champs		H	
emplacement d'urgence	22	heure de connexion	53
emplacement dans l'immeuble	22		
Nouvelle adresse	22	I	
descriptions	14	ID de poste	53
détails de l'activité	55		
affichage	55		
détails de l'agent	53		
détails de l'utilisateur	53		
détails des interactions	50, 55		

interactions	14 , 32 , 33 , 42 , 44 , 54 , 55	M	
Commuter entre	40		messagerie de réponses rapides
gestion	32 , 33 , 42 , 55		16
libérer	34		messages...
multiple	40		14 , 32-34 , 54
notifications	65		Microphone
Numérique	32 , 33		44
répondre à	33		mise en attente
réponse à	44		45
téléphonique	42		Modèles d'URL
interactions avec les agents			16 , 38
affichage	50		modèles de courriel
interactions de commutation	40		16
interactions numériques	14 , 32-34		modèles de courriels
émoji	40		38
enregistrement audio	39		modèles de texte rapides
enregistrement vidéo	39		38
joindre un fichier	38		Modification en cours...
libérer	34		état
transfert	34		taille de la fenêtre
interactions précédentes	15		24
interactions vocales	14 , 41 , 44		modifier
à propos du	41		brouillon de courriel
libérer	44		35
transfert	44		brouillon de courriel transféré
intervenir	52		36
			emplacement d'urgence
			23
J		N	
joindre des fichiers	38	ne pas accepter	
Journal	66	interactions numériques	32 , 33
téléchargement	66	interactions vocales	42
journaux de notification		ne pas prêt	20
erreur	64	nom d'utilisateur	53
événement	64	notes	14
filtrer	64	notifications	63 , 67
information (données)	64	États de l'agent	65
succès	64	interactions actuelles	65
warning (avertissement)	64	nouvelles interactions	65
		notifications système	67
		affichage	67
		suppression	67
		Numéro de version	67
		affichage	67
		O	
		objectif	7
		observation	51
		observer	
		préposés	51
		observer les agents	51
		opportunité	55
		Ouverture des espaces de travail CCaaS pour le CRM	18
		P	
		Paramètres de l'appareil	28
		parcours	15
		parcours client	57
		parcours du client	15
		parler à quelqu'un	56
		partage de contenu	73 , 80
		pas prêt	20
		Passer des appels	56
K			
Ko			
Site d'assistance	77 , 82		
L			
libération			
Maj	20		
libérer			
interactions numériques	34		
interactions vocales	44		
liste de surveillance	73 , 80		

personnaliser		Service	
Espaces de travail pour CRM	24	consulter	59
piste de vérification	14	services d'urgence	
plusieurs onglets	68	appel	24
canal vocal	68	services de commutation	34 , 44
plusieurs onglets de navigateur	68	Site Web du soutien technique Avaya	77 , 82
portail de documentation	73 , 80	sortir	24
préparez-vous	20	soutien	67 , 77 , 82
préposés	14	Statistiques	53
prêt	20	superviser	51
		accompagnement	52
Q		préposés	51
queue		recherche en cours...	49
consulter	59	superviseur	47 , 49 , 51
quitter les espaces de travail CCaaS pour le CRM	20	observer	51
		supervision	
R		modification de l'état de l'agent	51
raccourcis de clavier	16	tableau de bord	47
rapport	49	suppression	
rapports	47 , 53	notifications système	67
recherche		surveillance	
personnes	25 , 47 , 49	préposés	51
recherche d'agent	47		
recherche de contenu	73 , 80	T	
recherche en cours...		tableau de bord du superviseur	47
répertoire	25	Filtrage	49
redimensionnement	24	filtrer les colonnes	48
rejet		message aux agents	50
interactions numériques	32 , 33	tableaux de bord	
interactions vocales	42	à propos du	47
relevé d'activité	15	taille de la fenêtre	24
relevés	47	téléchargement	
remarques	55	Journal	66
rendement	53 , 66	téléphone	42 , 44
renseignements sur le soutien	67	passer un appel	56
répertoire d'entreprise	25	téléphoner à quelqu'un	56
répertoire téléphonique	25	téléphonique	42
réponse à		Touche Discrétion	29
interactions numériques	33	transfert	
interactions vocales	44	interactions numériques	34
réponses rapides	16	interactions vocales	44
réponses rapides au clavier	16	travail	
réponses texte rapides	16	finir	20
représentation visuelle	15	Travail après le contact	62
reprise		terminer	63
brouillon de courriel	35	trier les documents	73 , 80
courriel brouillon transféré	36	trouver du contenu dans le centre de documentation	73 , 80
robots	14 , 32 , 33 , 54	tutoriel	75
S		U	
sélection		utilisateur	
emplacement d'urgence	22	consulter	59
sensible au contexte	75		

V

vérification	
préposés	51
Version	67
visage souriant	40
visionnement	51
visite	75
visite guidée	75
Volet History (historique)	15

W

WebRTC	42
--------------	--------------------

Z

zone d'interaction	
description des champs	9