

# Formation Université de Montréal Cisco Bureau Finesse Agent et Superviseur

1. Connexion au bureau Finesse à partir de Firefox  
<https://centredappel.umontreal.ca>

**Important:** la casse doit être respectée dans le champ « nom de l'utilisateur ». Après la première connexion, il sera conservé en mémoire

Lorsque votre session est ouverte dans le bureau Finesse, votre rôle (agent ou superviseur), nom d'agent, ID de l'agent et l'extension apparaissent dans l'entête. Votre statut est à Pas Prêt



2. Cisco Finesse Agent Desktop description

## Onglet Accueil

Nom de l'agent, rôle et UCCX Extension

Etat et durée de l'état en cours

Déconnexion

Onglets :  
Accueil  
Mon historique,  
Mes statistiques

Rapports de données en temps réel :  
Rapport de statistiques de files d'attente de service d'agent présente des statistiques de la file d'appels de la journée en cours, depuis minuit, des files d'attente de service contact (CSQ) auxquelles l'agent est associé

Nom de la file d'attente de service de contact	Appels en attente	Le plus long appel de la file d'attente
ADMISSION	0	00:00:00

Rapports de données en temps réel :  
Rapport de synthèse de l'équipe d'agents présente l'état de l'agent et le motif (le cas échéant). Un agent peut consulter les informations de tous les agents de l'équipe

Nom de l'agent	Etat	Motif
1 BELL TEST	Not Ready	Phone Working
Maud Cossette	Not Ready	Agent Logon

“Le gadget Données temps réel affiche des informations sur l'état actuel du centre de contact »

# Formation Université de Montréal Cisco Bureau Finesse Agent et Superviseur

## Onglet Mon historique

**Nom de l'agent, rôle et UCCX**

**Déconnexion**

**Effectuer un nouvel appel**

Historique des appels récents

Type	Nombre	Disposition	Motif de traitement post...	File d'attente	Heure de début	Durée	Passer un appel
Outbound	914188491122	Answered			11 janv 2019 09:17:41	00:00:06	
Inbound	94188491122	Answered		ADMISSION	11 janv 2019 09:17:05	00:00:11	

Rapports de données en temps réel :  
Rapport Historique des appels récents présente les derniers détails de l'historique des appels pour la journée en cours depuis minuit

Historique des états récents

Heure de début	Etat	Motif	Durée
11 janv 2019 09:17:41	Not Ready	Offhook	00:00:07
11 janv 2019 09:17:19	Ready		00:00:21
11 janv 2019 09:17:17	Work		00:00:02
11 janv 2019 09:17:08	Talking		
11 janv 2019 09:17:05	Reserved		
11 janv 2019 09:16:58	Ready		
11 janv 2019 09:16:47	Not Ready		
11 janv 2019 09:16:47	Login		
11 janv 2019 09:14:23	Logout	Connection Failure	00:02:23

Rapports de données en temps réel :  
Recent State History présente l'état de l'agent et la durée dans cet état et le code de motif (le cas échéant) pour la journée en cours, depuis minuit

## Onglet Mes statistiques

**Rapports de données en temps réel :  
Rapport de statistiques d'agent présente des statistiques de performance de l'agent pour la journée en cours, depuis minuit**

**Effectuer un nouvel appel**

Rapport des statistiques de l'agent

Appels...	Appels...	Temps de conversation			Durée d'attente			Prêt			Non prêt			Traitement post-appel		
		Moy	Max	Total	Moy	Max	Total	Moy	Max	Total	Moy	Max	Total	Moy	Max	Total
1	1	00:00:09	00:00:09	00:00:09	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:10	00:00:21	00:05:40	00:02:24	00:10:16	00:12:04	00:00:02	00:00:02	00:00:02

## Effectuer un appel

**Gadget Effectuer un appel**

**Effectuer un nouvel appel**

Liste des contacts

Annuaire	Nom de famille	Prénom	Numéro	Remarques

Annuaire

Champ de

Clavier

## Formation Université de Montréal Cisco Bureau Finesse Agent et Superviseur

### 3. Différents états

Prêt	Disponible pour les appels entrants	Quand: - Après que le mode travail expire - Vous sélectionnez l'état dans la liste déroulante
Pas Prêt	Non disponible pour les appels entrants	Quand: - Vous désirez fermer votre session (Déconnexion) - Vous sélectionnez l'état dans la liste déroulante
Récapitulatif	Temps de pause entre lorsqu'un appel est terminé	- Si le récapitulatif est requis pour vous, lorsqu'un appel est terminé, votre état changera automatiquement pour « Récapitulatif »
Réservé	UCCX essaie de transférer un appel à l'agent	Quand un appel est dirigé au bureau finesse de l'agent, votre état change automatiquement pour « Réservé »
Conversation	Vous avez répondu à un appel provenant du UCCX	Quand vous êtes connecté à l'appelant

### 4. Guide usager disponible sur le site de Cisco

Cliquer sur le lien

[https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/cust\\_contact/contact\\_center/finesse/finesse\\_1161/us\\_fr/guide/uccx\\_b\\_uccx-finesse-agent-supervisor-desktop\\_fr\\_FR.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/finesse/finesse_1161/us_fr/guide/uccx_b_uccx-finesse-agent-supervisor-desktop_fr_FR.pdf)

- |                                    |         |
|------------------------------------|---------|
| 5. Modifier votre état             | page 23 |
| 6. Passer un appel                 | page 24 |
| 7. Répondre à un appel             | page 25 |
| 8. Lancer un appel de consultation | page 27 |
| 9. Déconnexion du bureau Finesse   | page 19 |

***Ne fermez pas votre navigateur pour vous déconnecter du bureau Finesse.** Finesse peut mettre jusqu'à 120 secondes pour détecter que votre navigateur est fermé et 60 secondes supplémentaires pour vous déconnecter. Finesse peut continuer à vous acheminer des appels pendant ce temps.*

***Verrouillage du compte après cinq (5) tentatives de connexion infructueuses.** Finesse bloque l'accès à votre compte pendant 5 minutes. Pour des raisons de sécurité, si vous tentez de vous connecter à nouveau pendant ce délai, Finesse ne vous informe pas que votre compte est verrouillé. Vous devez patienter cinq minutes avant de réessayer (si vous essayez exemple après 4 minutes, le compteur se mettra à zéro et vous devrez patienter à nouveau 5 minutes)*

# Formation Université de Montréal Cisco Bureau Finesse Agent et Superviseur

## 10. Cisco Finesse Supervisor Desktop description

Déconnexion

The screenshot shows the Cisco Finesse Supervisor Desktop interface. The top navigation bar includes the user name 'Superviseur Maud Cossette (mcossette) - poste 11690' and a 'Déconnexion' button. Below the navigation bar, there are tabs for 'Gérer une équipe', 'Mon historique', 'Données de l'équipe', and 'Données de file d'attente'. The main content area is titled 'Performance de l'équipe' and features a dropdown menu for selecting a team (currently 'Maud'). Below the dropdown, there are status indicators: 'Démarrer la surveillance', 'Prêt', 'Non prêt', and 'Déconnexion'. A table displays the performance of agents in the selected team:

Nom de l'agent	Etat	Durée dans l'état	Poste
Lyne Huet	Déconnecté	--	--
Maud Cossette	Pas prêt - Identification Agent	00:05:35	11690
celine jeannotte	Déconnecté	--	--

Annotations with red circles and arrows point to various elements:

- 'Nom de l'agent rôle et LICC' points to the user name in the top bar.
- 'Etat et la durée de l'état en' points to the 'Etat' and 'Durée dans l'état' columns in the table.
- 'Gadget Gérer une équipe' points to the 'Gérer une équipe' tab.
- 'Liste déroulante des équipes auxquelles vous êtes configuré comme superviseur' points to the team selection dropdown.
- 'Utilisez le gadget « Performance de l'équipe » pour faire afficher les détails de l'équipe sélectionnée dans la liste déroulante' points to the team selection dropdown.
- 'Agents qui font partie de l'équipe sélectionnée' points to the table of agents.
- 'Déconnexion' points to the 'Déconnexion' button in the top bar.

The screenshot shows the Cisco Finesse Supervisor Desktop interface with the 'Performance de l'équipe' gadget selected. The table of agents is updated:

Nom de l'agent	Etat	Durée dans l'état	Poste
Lyne Huet	Déconnecté	--	--
Maud Cossette	Pas prêt - Identification Agent	00:00:32	11690
celine jeannotte	Déconnecté	--	--

Two new gadgets are visible on the right side:

- 'Recent Call History - Maud Cossette' displays a table of recent calls:

Heure de ...	Durée	Type	Nombre	Disposition	File d'atte...	Motif de t...
27 sept. 2018 0...	00:00:03	Outbound	914188491122	Unanswered		
27 sept. 2018 0...	00:00:09	Inbound	4188491122	Answered	TestMaud	

- 'Recent State History - Maud Cossette' displays a table of agent state changes:

Heure de début	State	Motif	Durée
27 sept. 2018 00:28:20	Login		00:00:00
27 sept. 2018 00:28:13	Logout	Agent Initiated	00:00:07
27 sept. 2018 00:28:11	Not Ready		00:00:01
27 sept. 2018 00:28:07	Ready		00:00:04
27 sept. 2018 00:28:02	Work		00:00:05
27 sept. 2018 00:27:56	Talking		00:00:06
27 sept. 2018 00:27:52	Reserved		00:00:03
27 sept. 2018 00:27:45	Ready		00:00:07
27 sept. 2018 00:14:52	Not Ready	Agent Logon	00:12:52

An annotation with a red circle and arrow points to the 'Performance de l'équipe' gadget with the text: 'Utilisez le gadget « Performance de l'équipe » pour afficher l'historique d'appels et des états des agents de chacune des équipes qui vous sont affectées'.

# Formation Université de Montréal Cisco Bureau Finesse Agent et Superviseur

## Onglet Mon historique

Superviseur Maud Cossette (mcossette) - poste 11690  
Prêt 04:14

Gérer une équipe **Mon historique** Données de l'équipe Données de fin

Effectuer un nouvel appel

Historique des appels récents

Type	Nombre	Disposition	Motif de traiteme...	File d'attente	Heure de début	Durée	Passer un appel
Inbound	4188491122	Answered		TestMaud	19 nov. 2018 22:53:59	00:00:13	
Outbound	914185647796	Unanswered			19 nov. 2018 22:47:47	00:00:07	
Inbound	4188491122	Answered		TestMaud	19 nov. 2018 22:46:05	00:01:28	
Inbound	4188491122	Answered		TestMaud	19 nov. 2018 22:42:57	00:01:21	
Inbound	4188491122	Answered		TestMaud	19 nov. 2018 22:39:42	00:02:31	
Inbound	4188491122	Answered		TestMaud	19 nov. 2018 21:54:26	00:00:27	
Inbound	4188491122	Answered		TestMaud	19 nov. 2018 21:45:32	00:05:08	
Inbound	4188491122	Answered		TestMaud	19 nov. 2018 21:40:14	00:00:30	

Historique des états récents

Heure de début	État	Durée
19 nov. 2018 22:54:12	Work	00:00:05
19 nov. 2018 22:54:02	Talking	00:00:09
19 nov. 2018 22:53:59	Reserved	00:00:03
19 nov. 2018 22:47:55	Ready	00:06:03

Historique des appels récents affichera l'historique des appels pour tous les agents appartenant aux équipes auxquelles vous êtes superviseurs.

Historique des états récents affichera l'historique des états pour tous les agents appartenant aux équipes auxquelles vous êtes superviseurs.

# Formation Université de Montréal Cisco Bureau Finesse Agent et Superviseur

## Onglet Données de l'équipe

The screenshot shows the 'Données de l'équipe' (Team Data) report in Cisco Finesse. The report is for 'Superviseur Maud Cossette (mcossette) - poste 11690'. The main report is 'Rapport de synthèse de l'équipe - Depuis minuit'. The table below shows performance metrics for the supervisor.

	Appel...	Temp...	Temps de conversation			Durée d'attente			Durée - Prêt			Durée - Non prêt			Temps de traitement post appel					
			Moy	Max	Total	Moy	Max	Total	Moy	Max	Total	Moy	Max	Total	Moy	Max	Total			
Maud Cos...	mcossette	02:30:29	7	7	00:00:05	00:01:35	00:05:03	00:11:05	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:05:39	00:44:14	01:13:48	00:05:20	00:35:21	00:53:20	00:00:04	00:00:05	00:00:31

## Onglet Données de file d'attente

The screenshot shows the 'Données de file d'attente' (Queue Data) report in Cisco Finesse. The report is for 'Superviseur Maud Cossette (mcossette) - poste 11690'. The main report is 'Rapport de synthèse de file d'attente de service de contact vocale'. The table below shows queue performance metrics.

	Appels traités	Total d'appels	Le plus long appel de la file d'att...	Temps de traitement le plus long
Rapport de synthèse de file d'attente de service de contact vocale - Aperçu	0	0	00:00:00	00:00:00
Rapport de synthèse de file d'attente de service de contact vocale - Depuis minuit	0	0	00:00:00	00:00:00
Rapport de synthèse de file d'attente de service de contact vocale - Moyenne à court et long terme	7	7	00:00:07	00:05:03
Rapport détaillé d'agent de file d'attente de service de contact vocale - Informations de l'agent de file d'attente de service de contact vocale				

# Formation Université de Montréal Cisco Bureau Finesse Agent et Superviseur

Guide usager disponible sur le site de Cisco  
Cliquer sur le lien

[https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/cust\\_contact/contact\\_center/finesse/finesse\\_1161/user/guide/uccx\\_b\\_uccx-finesse-agent-supervisor-desktop\\_fr\\_FR.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/finesse/finesse_1161/user/guide/uccx_b_uccx-finesse-agent-supervisor-desktop_fr_FR.pdf)

11. Afficher les performances de l'équipe	page 47
12. Modifier l'état d'un agent	page 49
13. Surveiller un appel	page 49
14. Intervention sur un appel	page 50
15. Intercepter un appel	page 51