

8x8 XF Workspace  
Guide de l'administrateur,  
utilisateur et superviseur

Copyright © 2024, 8x8, Inc. Tous droits réservés. Ce document est fourni à titre d'information seulement et le contenu des présentes est susceptible d'être modifié sans préavis. Ce document n'est pas garanti comme exempt d'erreurs, ni soumis à d'autres garanties ou conditions, qu'elles soient exprimées oralement ou implicitement dans la loi, y compris les garanties implicites et les conditions de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier. Nous déclinons spécifiquement toute responsabilité à l'égard de ce document et aucune obligation contractuelle n'est formée directement ou indirectement par ce document. Ce document ne peut être reproduit ou transmis sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, à quelque fin que ce soit, sans notre autorisation écrite préalable. 8x8® est une marque déposée de 8x8, Inc. Toutes les autres marques de commerce, marques de service, marques déposées ou marques de service déposées sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. Toutes les autres marques et/ou noms de produits sont les marques de commerce (ou marques déposées) et la propriété de leurs propriétaires respectifs.

<b>À propos de 8x8 XF Workspace</b>	<b>3</b>
<b>8x8 XF Workspace pour les administrateurs</b>	<b>5</b>
Configurer les utilisateurs 8x8 XF Workspace	6
Créer des comptes pour les utilisateurs et superviseurs	6
Configurer le profil de locataire 8x8 Contact Center	7
Configurer les files d'attente téléphoniques du 8x8 Contact Center	7
Configurer les canaux téléphoniques 8x8 Contact Center	8
Créer des scripts RVI téléphoniques 8x8 Contact Center	8
Configurer des utilisateurs 8x8 XF Workspace	9
Accorder des droits de superviseur	9
Personnaliser les comptes d'utilisateur 8x8 XF Workspace	11
Créer des comptes d'utilisateur 8x8 XF Workspace dans 8x8 Admin Console	11
Configurer les comptes d'utilisateur 8x8 XF Workspace dans 8x8 Gestionnaire de configuration	13
Créer des scripts téléphoniques pour 8x8 XF Workspace	18
Statuts automatiques dans 8x8 XF Workspace	20
<b>XF Workspace pour les utilisateurs</b>	<b>22</b>
Commencer en tant qu'utilisateur	22
Connexion à 8x8 Work for Desktop	23
Connexion à 8x8 Work for Web	23
Connaître l'interface utilisateur de l'application de bureau/web	24
Gestion des files d'attente sur le bureau/web	26
Activer et désactiver les files d'attente	27
Filtrer et rechercher des files d'attente	28
Modifier le statut de l'utilisateur XF Workspace	30
Prendre des appels entrants en file d'attente	32
Connaître l'interface utilisateur de l'application mobile	34
Gestion des files d'attente sur l'application mobile	35
<b>XF Workspace pour les superviseurs</b>	<b>37</b>
Commencer en tant que superviseur	37
Connexion	38
Connaître l'interface superviseur	39
Gestion des files d'attente en tant que superviseur	41
Sélectionner une file d'attente à surveiller	41
Filtrer et rechercher les files d'attente	43
Afficher les détails de la file d'attente dans 8x8 XF Workspace	45
Afficher les détails de la file d'attente dans 8x8 Mobile Supervisor	46
Gérer les utilisateurs en tant que superviseur	47
Rapports et analyses pour les superviseurs	48

# À propos de 8x8 XF Workspace

8x8 XF Workspace est conçu pour habiliter les spécialistes de l'organisation qui ont besoin de gérer plusieurs interactions avec les clients du Contact Center tout en s'engageant dans une collaboration interne unifiée. Il est accessible via 8x8 Work pour ordinateur de bureau, Web ou mobile.

8x8 XF Workspace présente un nouveau persona d'utilisateur pour les utilisateurs de l'application 8x8 Work. Cette fonctionnalité permet aux utilisateurs de recevoir et de répondre aux appels dans les files d'attente téléphoniques du 8x8 Contact Center directement dans l'application 8x8 Work. Ci-dessous quelques cas d'utilisation clés de l'entreprise :

- **Immobilier** : Les agents immobiliers opèrent souvent à la fois au bureau et en déplacement, ils ont ainsi la possibilité de gérer avec facilité les appels des files d'attente à partir de différents endroits; augmentant leur réactivité et la qualité du service.
- **Soins de santé** : Les professionnels de santé, y compris les infirmières et les médecins, bénéficient de la flexibilité de recevoir des appels en file d'attente sur une ligne téléphonique spéciale lorsqu'ils sont en déplacement. Cette capacité d'adaptation est cruciale pour la communication et des soins rapides aux patients.
- **Service d'assistance informatique** : En règle générale, les équipes du service d'assistance informatique aident les employés internes qui les contactent via des appels, des messages ou des tickets pour obtenir de l'aide technique. Bien qu'ils ne puissent pas interagir avec des clients externes, leur rôle est vital pour l'efficacité de l'entreprise. Avec 8x8 XF Workspace, le personnel du service d'assistance informatique peut gérer les interactions avec les clients sur la même plateforme que celle sur laquelle se trouvent leurs utilisateurs, rationalisant ainsi le processus.
- **Équipes RH, paie, formation et fonctions supports** : Les employés de ces équipes jouent un rôle essentiel dans le bon fonctionnement d'une entreprise. Ils peuvent être externalisés et fournir un soutien aux principales équipes de l'entreprise, avec le même niveau de soin qu'un interne. Le support à la clientèle est crucial pour maintenir la satisfaction et l'engagement des employés. 8x8 XF Workspace permet à ces équipes externalisées d'offrir un soutien complet efficacement.
- **Support commercial** : Ce département clé gère les demandes des clients externes, telles que des questions sur les dernières offres. L'intégration de 8x8 XF Workspace dans le flux de travail du support commercial permet des interactions client efficaces et rapides, améliorant ainsi l'expérience client globale.

### Features

Avec XF Workspace, vous pouvez :

- Gestion des appels entrants et sortants en file d'attente.
- Visualiser les files d'attente d'appel assignées et les activer ou désactiver.
- Examiner les performances des équipes, des files d'attente et configurer les affectations de file d'attente aux utilisateurs.
- Profiter des fonctionnalités de 8x8 Work for Desktop, Web ou Mobile, telles que sms, messagerie d'équipe, réunions, fax, groupe de sonnerie, barge, monitor, whisper ou prise en charge des appels de groupe. (Consultez les sections en anglais: SMS, Team Messaging, Meetings et Fax)
- Utilisez Frontdesk qui permet une meilleure gestion des appels ; Agir en tant que réceptionniste dirigeant les appels vers la bonne destination. (Consultez la section en anglais : Frontdesk)
- Suivre l'état de l'utilisateur et des files d'attente de 8x8 XF Workspace.
- Surveiller et filtrer les mesures des files d'attente dans 8x8 Supervisor Workspace.

### Audience

Ce guide est destiné aux administrateurs, utilisateurs et superviseurs de 8x8 XF Workspace.

### Limites

La version actuelle de 8x8 XF Workspace présente les limitations suivantes :

- Ne prend en charge aucun canal numérique.
- Les utilisateurs de 8x8 XF Workspace ne peuvent utiliser que les applications 8x8 Work et pas 8x8 Agent Workspace pour traiter les interactions téléphoniques.
- Les files d'attente téléphoniques sortantes sont utilisées uniquement pour les rappels RVI.

# 8x8 XF Workspace pour les administrateurs

8x8 Workspace offre des fonctionnalités de file d'attente d'appels à partir du 8x8 Contact Center (CC), permettant aux utilisateurs des applications 8x8 Work de gérer les interactions et de rester proches des clients, non pas à travers le 8x8 Contact Center traditionnel, mais par 8x8 Work for Desktop, Web ou Mobile.

8x8 Workspace introduit de nouveaux personas d'utilisateur :

- **Utilisateurs de XF Workspace** (support commercial, helpdesk informatique, RH, paie et équipes de formation) - Recevez et répondez aux appels en file d'attente acheminés à partir des files d'attente téléphoniques du 8x8 Contact Center dans l'application 8x8 Work.
- **Superviseurs XF Workspace** - Examinez rapidement les performances des équipes et des files d'attente et configurez les attributions de file d'attente aux utilisateurs.

Les administrateurs 8x8 configurent les utilisateurs 8x8 XF Workspace à l'aide de 8x8 Admin Console et de 8x8 Gestionnaire de configuration. Les utilisateurs, les files d'attente, les scripts et les canaux 8x8 XF Workspace sont configurés de la même manière que les agents formels du 8x8 Contact Center, avec des différences mises en évidence dans ce guide.

## Exigences

Lors de la configuration de comptes d'utilisateur 8x8 XF Workspace en tant qu'administrateur 8x8, assurez-vous de :

- Créer un nouvel utilisateur dans 8x8 Admin Console.
- Attribuer deux licences 8x8 XF Workspace à l'utilisateur, une pour la fourniture et accès de la plate-forme 8x8 Contact Center et une autre pour la fourniture et accès 8x8 Work.
- Attribuer un numéro de téléphone externe et une extension interne.

## Spécifications et limites

La version actuelle de 8x8 XF Workspace présente les spécifications et limites suivantes :

- 8x8 XF Workspace prend en charge les interactions vocales via les canaux téléphoniques entrants et les files d'attente.
- 8x8 XF Workspace ne prend en charge aucun canal numérique.
- Les utilisateurs 8x8 XF Workspace ne peuvent utiliser que les applications 8x8 Work.
- Les utilisateurs 8x8 XF Workspace ne sont pas autorisés à utiliser 8x8 Agent Workspace.
- Pour 8x8 XF Workspace, les clients ont besoin de deux licences dédiées à 8x8 XF Workspace, une pour la plate-forme 8x8 Contact Center et une autre pour 8x8 Work.
- Vous ne pouvez affecter qu'un seul PBX à un locataire CC dans 8x8 XF Workspace.

## 8x8 XF Workspace

---

- Vous pouvez ajouter seulement des files d'attente téléphoniques (entrantes et sortantes).
- Les files d'attente téléphoniques sortantes sont utilisées uniquement pour les rappels RVI (SVI).
- La messagerie vocale CC, la messagerie (IM), et les files d'attente de messagerie ne doivent pas être configurées, car elles ne fonctionnent pas dû à une limitation de la licence.

**Remarque : Les fonctionnalités de 8x8 Work telles que les groupes de sonnerie, le barge-monitor-whisper ou la prise en charge des appels de groupe sont disponibles pour les utilisateurs de XF Workspace. Ils peuvent recevoir des appels dans la même expérience du groupe de sonnerie 8x8 Work ou de la file d'attente d'appels CC.**

## Configurer les utilisateurs 8x8 XF Workspace

La configuration des utilisateurs 8x8 XF Workspace inclut la configuration des utilisateurs avec les licences correctes, la configuration des files d'attente, la définition du routage des appels via des scripts, etc. En tant qu'administrateur, vous devrez accéder à 8x8 Admin Console et à 8x8 Gestionnaire de configuration pour les configurer.

**Pour configurer les utilisateurs 8x8 XF Workspace en tant qu'administrateur 8x8, procédez comme suit :**

1. Dans 8x8 Admin Console, créez des comptes pour les utilisateurs et superviseurs.
2. Dans 8x8 Gestionnaire de configuration:
  - Configurez le profil de locataire CC.
  - Configurez les files d'attente téléphoniques CC pour les utilisateurs.
  - Configurez les canaux téléphoniques CC pour les utilisateurs.
  - Créez des scripts RVI téléphoniques CC.
3. Configurez les utilisateurs CC dans 8x8 Gestionnaire de configuration.
4. Accordez des droits de superviseur dans 8x8 Gestionnaire de configuration.

## Créer des comptes pour les utilisateurs et superviseurs

Dans 8x8 Admin Console, les administrateurs peuvent affecter des utilisateurs avec des services 8x8 Work ou des services 8x8 Contact Center.

Dans 8x8 Contact Center (VCC), les utilisateurs sont groupés par agents/superviseurs et administrateurs.

Les agents gèrent les interactions avec les clients canalisés via le Contact Center pendant que les administrateurs configurent les ressources et le comportement du Contact Center.

## 8x8 XF Workspace

---

8x8 Contact Center prend en charge les agents et les superviseurs réguliers. Les superviseurs ont des capacités supplémentaires pour surveiller l'agent et la représentation de file d'attente.

Pour créer des comptes pour les utilisateurs, accédez à **Accueil > Utilisateurs** dans 8x8 Admin Console.

Pour en savoir plus sur la création de comptes d'utilisateur pour les applications 8x8 Work et 8x8 Contact Center, consultez [8x8 Admin Console - Ajouter des utilisateurs 8x8 Work](#) et [8x8 Admin Console - Ajouter des utilisateurs 8x8 Contact Center](#).

## Configurer le profil de locataire 8x8 Contact Center

Dans 8x8 Contact Center, un locataire est une entité commerciale avec des objectifs et des procédures communs. Les locataires peuvent être des entreprises ou des divisions différentes au sein d'une même entreprise. Chaque locataire a ses numéros de téléphone et ses agents. La séparation en locataires est recommandée lorsque l'organisation exige de garder les équipes séparées ou qu'une certaine combinaison de licences n'est pas disponible.

Lors de la configuration des comptes CC, les administrateurs du 8x8 Contact Center peuvent trouver le nom de leur client, leur langue, leur niveau de support et d'autres informations d'abonnement au client en plus des préférences de compte sous **Accueil > Profile** dans 8x8 Gestionnaire de configuration.

Pour en savoir plus sur la configuration du profil de locataire, consultez [8x8 Contact Center pour administrateurs : configurer les paramètres de profil](#).

## Configurer les files d'attente téléphoniques du 8x8 Contact Center

Une file d'attente du 8x8 Contact Center est un ensemble ordonné d'interactions en attente d'être servies par des agents qualifiés pour répondre à ces interactions.

L'administrateur 8x8 Contact Center peut personnaliser la façon dont les interactions entrantes sont hiérarchisées et routés dans 8x8 Gestionnaire de configuration. Les files d'attente garantissent que les interactions ne sont jamais perdues ou ignorées.

Les files d'attente servent à présenter les interactions entrantes dans 8x8 Contact Center aux agents en fonction de l'ensemble des compétences et de la disponibilité.

8x8 Contact Center fournit une logique sophistiquée pour faire correspondre les clients au meilleur agent pour résoudre leurs problèmes. Les files d'attente dirigent les interactions en fonction du niveau de compétence des agents desservant la file d'attente. Si un agent hautement qualifié est disponible, il gèrera l'interaction plutôt qu'un agent moins expérimenté.

Pour accéder aux files d'attente dans le menu 8x8 Gestionnaire de configuration, accédez à **Files d'attente/Compétences**.

Pour en savoir plus sur la configuration des files d'attente, consultez [8x8 Contact Center pour administrateurs : créer et configurer des files d'attente](#).

### Configurer les canaux téléphoniques 8x8 Contact Center

Un canal téléphonique 8x8 Contact Center facilite la communication des interactions entrantes et sortantes d'un locataire 8x8 Contact Center. Quand une interaction entre, celle-ci est dirigée vers les files d'attente appropriées par l'intermédiaire des règles basées sur des compétences de routage. Par exemple, un canal téléphonique dirige les appels entrants des clients vers les agents du Contact Center.

Un canal téléphonique du 8x8 Contact Center gère les interactions téléphoniques entrantes d'un locataire 8x8 Contact Center. Leurs canaux téléphoniques définissent les numéros de téléphone que vos clients utilisent pour appeler votre organisation.

Pour accéder aux files d'attente dans le menu 8x8 Gestionnaire de configuration, accédez à **Canaux**.

Pour en savoir plus sur la configuration des canaux, consultez [8x8 Contact Center pour administrateurs : Établir des canaux téléphoniques](#).

### Créer des scripts RVI téléphoniques 8x8 Contact Center

Les scripts téléphoniques du 8x8 Contact Center permettent aux administrateurs de concevoir et de contrôler le flux d'interaction dans le Contact Center via 8x8 Gestionnaire de configuration. Rationalisez le flux de clients en connectant rapidement les appelants aux agents via les scripts de réponse vocale interactive (RVI) 8x8.

La RVI est un élément essentiel de tout Contact Center, permettant aux clients d'obtenir des réponses rapides à des questions simples et aidant les entreprises à identifier la bonne ressource pour aider un client avec un problème donné. Vous pouvez créer un nouveau script et l'affecter à plusieurs canaux.

Un script de réponse vocale interactive (RVI) de téléphone de 8x8 Contact Center peut être :

- **Script téléphonique entrant** : Guide les appelants à travers les options pour s'auto-diriger vers la destination souhaitée dans le Contact Center.
- **Sondage post-appel** : Questionnaire présenté à l'appelant à la fin d'un appel, généralement pour recueillir des commentaires sur la qualité du service de l'entreprise. Vous pouvez planifier et créer un script d'enquête post-appel à l'aide d'une enquête contrôlée par RVI, assistée par un agent et autonome.

Pour accéder aux scripts téléphoniques, dans le menu 8x8 Gestionnaire de configuration, accédez à **Scripts > Téléphone**.

Pour en savoir plus sur les scripts téléphoniques, consultez [8x8 Contact Center pour administrateurs : script RVI téléphonique](#).

### Configurer des utilisateurs 8x8 XF Workspace

Dans 8x8 Gestionnaire de configuration, les utilisateurs CC sont classés par catégorie sous l'onglet Utilisateurs. Cette fonctionnalité permet aux administrateurs principaux d'attribuer des privilèges d'agent et d'administrateur au même utilisateur, éliminant ainsi la nécessité de connexions distinctes.

- **Agents** - Ils gèrent les interactions avec les clients canalisés via le Contact Center. 8x8 Contact Center prend en charge les agents et les superviseurs réguliers.
- **Superviseurs** - Ces sont des agents avec des privilèges spéciaux qui leur permettent de surveiller l'activité des autres agents et d'ajuster leur participation dans les files d'attente.
- **Administrateurs** - Ils configurent les ressources et le comportement du Contact Center. Il existe deux types d'administrateurs : **Administrateur principal** avec un accès illimité à tous les objets de configuration ou **Administrateur secondaire** avec des droits de configuration complets ou partiels.

Les administrateurs peuvent ajouter des utilisateurs CC après avoir configuré le profil du locataire, les files d'attente téléphoniques, les canaux et les scripts. Pour ajouter des utilisateurs CC, les administrateurs doivent configurer des propriétés utilisateur et des configurations de téléphone, assigner des agents aux files d'attente, et accorder des privilèges de superviseur. Ils peuvent également accorder des autorisations CRM locales et définir le nombre maximal de conversations simultanées.

Pour accéder aux utilisateurs dans le menu 8x8 Gestionnaire de configuration, accédez à **Utilisateurs**.

Pour en savoir plus sur l'ajout d'utilisateurs CC dans 8x8 Gestionnaire de configuration, consultez [8x8 Contact Center pour administrateurs : ajouter des utilisateurs](#).

### Accorder des droits de superviseur

Les administrateurs 8x8 Contact Center peuvent accorder des privilèges spéciaux à un agent du 8x8 Contact Center ou 8x8 XF Workspace et autoriser les utilisateurs à fonctionner en tant que superviseurs.

Les superviseurs ont tous les droits d'agent et aussi de:

- Surveiller les agents, les files d'attente et les groupes.
- Créer et exécuter des rapports historiques pour les mesures de Contact Center.

Vous pouvez accorder des droits de superviseur à un utilisateur 8x8 XF Workspace à tout moment. Une fois que des utilisateurs 8x8 XF Workspace sont configurés en tant que superviseurs, ils peuvent :

- Accéder à 8x8 Supervisor Workspace via les applications 8x8 Work (nouvel  onglet) ou via <https://apps.8x8.com>

## 8x8 XF Workspace

---

- Surveiller les utilisateurs et les files d'attente.
- Activer/désactiver les files d'attente pour les utilisateurs XF Workspace, mais ne peut pas modifier l'état de l'utilisateur.

Pour activer la capacité de supervision pour un utilisateur CC, dans le menu 8x8 Gestionnaire de configuration, accédez à **Utilisateurs** > **superviseur**.

### Pour permettre la capacité de supervision d'un agent:

1. Connectez-vous à 8x8 Gestionnaire de configuration.
2. Dans le menu 8x8 Gestionnaire de configuration, ouvrez **Utilisateurs**.
3. Trouvez un utilisateur et cliquez sur .
4. Ouvrez l'onglet **Superviseur**.
5. Cochez la case **Cet utilisateur est superviseur** pour accorder des privilèges de superviseur à cet utilisateur.
6. Ouvrez les onglets **Files d'attente** et **Groupes**, et dans les lignes utilisateur souhaitées, cliquez  pour affecter et activer les files d'attente et les groupes d'agents que le superviseur peut surveiller.

**Remarque** : Pour permettre aux utilisateurs de surveiller des groupes d'agents en tant que superviseurs, vous devez créer d'abord un groupe d'agents. Après cela, vous pouvez affecter des utilisateurs à ce groupe. Consultez la section en anglais sur les groupes classiques fonctionnels d'agents: [Classic Agent groups feature](#) dans le guide 8x8 Contact Center pour administrateurs pour obtenir des instructions détaillées sur la création et l'affectation de groupes d'agents. Pour obtenir de nouvelles informations sur l'expérience de l'interface utilisateur (actuellement en version bêta), consultez la section en anglais sur la fonctionnalité nouveaux groupes d'agents: [New Agent Groups feature \(Beta\)](#) dans le même guide.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

secondary admin

< Back to user list

General Properties Phone Queues **Supervisor** CRM & Tab permissions Interactions

This user is supervisor  Allow this supervisor to monitor calls  Restrict report privileges

**Monitoring**

**Queues** Agent Groups Campaigns

Queue List > Filter Queue List

Assign All << < 1 > >> 20 records Configure Sort Clear All Sort

Media ^ 1	Name	Default Priority	Assigned
Chat	ForSMS	6	<input checked="" type="checkbox"/>
Chat	Acme-Sales-chat-queue	6	<input type="checkbox"/>
Chat	Acme-Support-chat-queue	6	<input type="checkbox"/>
Email	Acme-Support-email-queue	2	<input type="checkbox"/>
Email	Acme-Sales-email-queue	2	<input checked="" type="checkbox"/>
Outbound Phone	Sales	8	<input checked="" type="checkbox"/>
Outbound Phone	Recovery	8	<input checked="" type="checkbox"/>
Outbound Phone	Outbound-support	8	<input checked="" type="checkbox"/>
Inbound Phone	Acme-Support-phone-queue	8	<input checked="" type="checkbox"/>
Inbound Phone	Acme-Sales-phone-queue	8	<input checked="" type="checkbox"/>
Inbound Phone	Acme-Support-phone-queue - 1	8	<input checked="" type="checkbox"/>

Note: If you restrict reporting privileges, only the queues, queue groups, agent groups, and campaigns selected under "Monitoring" will be available to report on.

Save Cancel

Pour en savoir plus sur l'activation des privilèges du superviseur, consultez [8x8 Contact Center pour administrateurs - accorder des droits de superviseur](#).

## Personnaliser les comptes d'utilisateur 8x8 XF Workspace

En tant qu'administrateur 8x8, vous créez des comptes pour les utilisateurs et les superviseurs 8x8 XF Workspace via 8x8 Admin Console et 8x8 Gestionnaire de configuration.

Les utilisateurs, les files d'attente, les scripts et les canaux 8x8 XF Workspace sont configurés de la même manière que les utilisateurs formels du 8x8 Contact Center, avec des différences mises en évidence dans cette section.

### Créer des comptes d'utilisateur 8x8 XF Workspace dans 8x8 Admin Console

Grâce à 8x8 Admin Console, en tant qu'administrateur 8x8, vous pouvez créer des comptes d'utilisateur pour les rôles d'utilisateur et de superviseur 8x8 XF Workspace.

Les utilisateurs 8x8 XF Workspace sont autorisés à utiliser les fonctions collaboratives disponibles dans les applications 8x8 Work tout en interagissant avec les clients via des appels en file d'attente depuis le 8x8 Contact Center, le tout dans le confort des applications 8x8 Work. En outre, les utilisateurs d'8x8 XF Workspace prennent en charge d'autres caractéristiques de

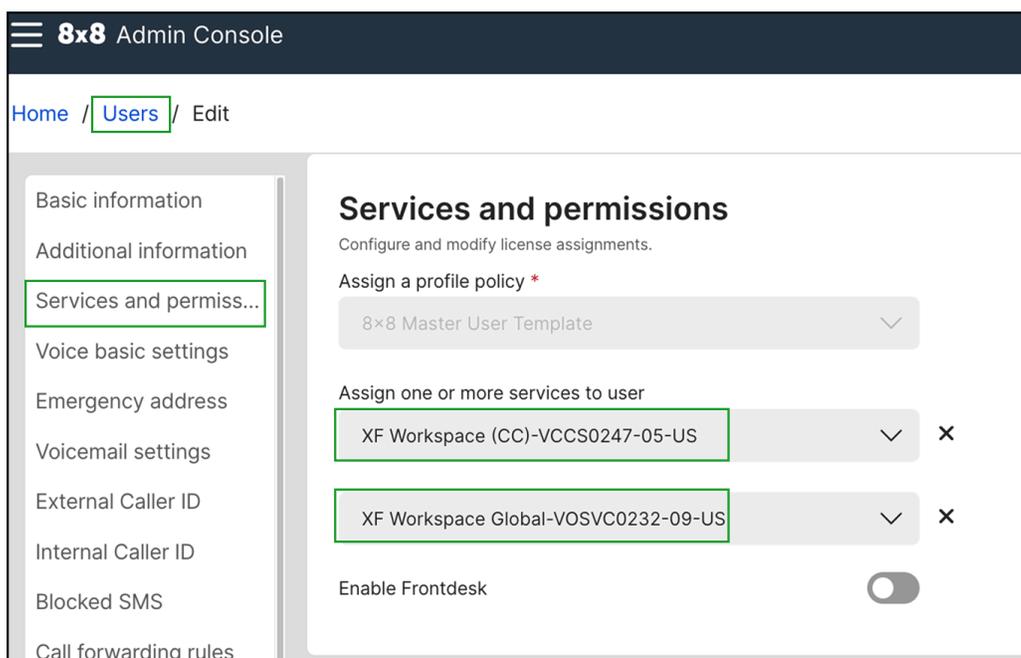
## 8x8 XF Workspace

8x8 Work telles que des groupes de sonneries simultanées, le barge-monitor-whisper, ou des groupes de prise d'appels.

Vous pouvez créer un compte d'utilisateur pour un utilisateur 8x8 XF Workspace semblable aux [agents 8x8 Contact Center](#). Néanmoins, vous devez attribuer à votre client une paire de licences 8x8 XF Workspace dédiée, une pour la partie VCC et une autre pour la partie 8x8 Work.

### Pour créer des comptes d'utilisateur 8x8 XF Workspace :

1. Dans 8x8 Admin Console accédez à **Accueil > Utilisateurs**.
2. Dans la page **Utilisateurs**, dans le coin supérieur droit, cliquez sur + **Créer un utilisateur**.
3. Ajoutez ici des détails sur l'utilisateur tels que le prénom et le nom de famille. Pour un utilisateur 8x8 XF Workspace, dans la section **Profile**, choisissez la licence **XF Workspace (CC)** pour 8x8 Contact Center et pour les applications 8x8 Work, sélectionnez l'une des licences disponibles (décrivant le plan téléphonique), telles que **XF Workspace Global**, **XF Workspace International**, **XF Workspace Pro**, et **XF Workspace Metered**.



- Choisissez un numéro de téléphone et une extension pour chaque environnement 8x8 Work et 8x8 Contact Center.

The screenshot shows the 8x8 Admin Console interface. The top navigation bar includes '8x8 Admin Console', 'Help & Setup', and a user profile icon. The main navigation menu on the left lists various settings categories, with 'Users' highlighted. The 'Voice basic settings' page is displayed, featuring a sidebar with categories like 'Basic information', 'Additional information', and 'Services and permis...'. The main content area is titled 'Voice basic settings' and includes a sub-header: 'Define extension number, phone numbers, configure device and manage line key configuration for deskphones.' The configuration fields are: 'Phone Number \*' with the value '+1 209-288-4330', 'Extension number \*' with the value '1008', 'Additional Phone Numbers' (Please select), 'Device model' (None), 'Display Inbound Caller ID' (checked), 'Preferred codec' (Toll Quality (G.711U)), and 'Enable call waiting' (checked).

#### 4. Enregistrez vos paramètres.

**Remarque :** Dans une configuration avec plusieurs PBX, les utilisateurs liés au locataire par défaut peuvent être affectés à 8x8 XF Workspace. Chaque locataire est lié à un seul PBX.

Pour savoir comment configurer les utilisateurs, voir [8x8 Admin Console - Ajouter des utilisateurs 8x8 Work](#) et [8x8 Admin Console - Ajouter des utilisateurs 8x8 Contact Center](#).

## Configurer les comptes d'utilisateur 8x8 XF Workspace dans 8x8 Gestionnaire de configuration

Pour configurer un compte d'utilisateur 8x8 XF Workspace dans 8x8 Gestionnaire de configuration, assurez-vous que l'utilisateur a déjà un compte configuré dans 8x8 Admin Console.

Assurez-vous que les files d'attente auxquelles vous allez affecter des membres sont déjà créées dans 8x8 Gestionnaire de configuration.

**Important !** Ne définissez jamais le délai d'attente de post-traitement de la file d'attente téléphonique sur **Manuel** pour les utilisateurs XF Workspace. Les utilisateurs seront mis dans l'état de post-traitement après le premier appel sans la possibilité d'y mettre fin, et ils ne recevront aucun appel en file d'attente. Pour éviter ce problème, assurez-vous de sélectionner une valeur comprise entre 0 et 60 secondes, par incréments de 5 secondes.

The screenshot shows the 8x8 configuration interface. The left sidebar contains a navigation menu with items: Home, Security, Agent Groups, Users, Queues/Skills (highlighted), Channels, Scripts, CRM, Outbound Setup, Campaigns, Broadcast, Integration, Status Codes, Transaction Codes, Outbound Phone Codes, and Chat design. The main content area is titled 'Queues/Skills » Add Inbound Phone » Properties'. Below the title is a breadcrumb trail: '< Back to queue list' and a tabbed interface with 'Properties' (selected), 'Members', 'Voice Mail', 'Interactions', and 'SLA'. The 'Properties' tab contains the following configuration fields:

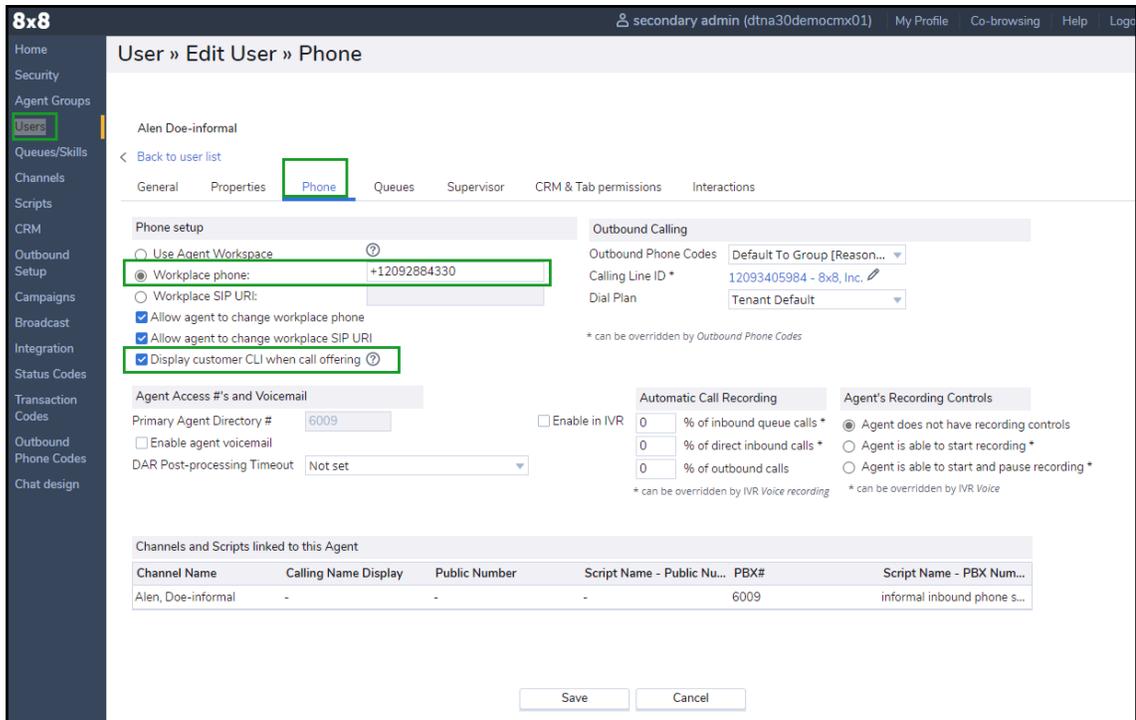
Queue type	Phone	
Queue direction	Inbound	
* Queue name	Queue replies script	
Default priority	8	1=Low 10=High
<input type="checkbox"/> Transfer Incoming Calls to		
Post-processing timeout	15 seconds	
Voice Recording	0	%
Waiting Music	Jazz music	
Agent whisper audio	None	

At the bottom right of the form are two buttons: 'Save' and 'Cancel'.

### Pour configurer un compte d'utilisateur 8x8 XF Workspace :

1. Connectez-vous à 8x8 Gestionnaire de configuration.
2. Dans la page d'accueil de Gestionnaire de configuration, ouvrez l'onglet **Profil**.
3. Sous **Workplace phone** (téléphone du poste de travail), activez la case à cocher **Affichage de l'identifiant de la ligne appelante (CLI) lors de la sonnerie du téléphone du poste de travail de l'agent**. (ceci est fait seulement une fois et s'applique à tous les utilisateurs du client configurés).  
**Remarque** : Les utilisateurs 8x8 XF Workspace utilisent uniquement des points de terminaison d'applications 8x8 Work (8x8 Work for Desktop/Web/Mobile, téléphones de bureau ou Microsoft Teams) et ne peuvent pas accéder à l'application 8x8 Agent Workspace. Avec ce paramètre activé, ils peuvent voir les détails d'identification de l'appelant (identification de l'appelant et nom de la file d'attente) sur les appels entrants, les appels actifs et les journaux.
4. Enregistrez les paramètres.





9. Assurez-vous que les files d'attente auxquelles vous allez affecter des membres sont déjà créées dans le 8x8 Gestionnaire de configuration. Pour savoir comment créer des files d'attente téléphoniques entrantes ou sortantes, consultez [8x8 Contact Center pour administrateurs : créer et configurer des files d'attente](#).
10. Sur la page **Utilisateurs**, ouvrez l'onglet **Fichiers d'attente** et dans la(les) ligne(s) d'utilisateur souhaitée(s), cliquez  pour affecter et activer l'utilisateur.

User » Edit User » Queues

secondary admin (dtna30democmx01) My Profile Co-browsing Help Logout

Home Security Agent Groups **Users** Queues/Skills Channels Scripts CRM Outbound Setup Campaigns Broadcast Integration Status Codes Transaction Codes Outbound Phone Codes Chat design

Alen Doe-informal

< Back to user list

General Properties Phone **Queues** Supervisor CRM & Tab permissions Interactions

Queue List > Filter Queue List

Assign All  Enable All

<< < 1 > >> 20 records Configure Sort Clear All Sort

Media ^	Queue name	Skill Level (click to change)	Agents enabled	Assigned	Enabled
Chat	ForSMS	80 - High	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chat	Acme-Sales-chat-queue	80 - High	4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chat	Acme-Support-chat-queue	80 - High	4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Email	Acme-Support-email-queue	80 - High	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Email	Acme-Sales-email-queue	80 - High	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outbound Phone	Sales	80 - High	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outbound Phone	Recovery	80 - High	1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outbound Phone	Outbound-support	80 - High	7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inbound Phone	Acme-Support-phone-queue	80 - High	5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Inbound Phone	Acme-Sales-phone-queue	80 - High	5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Voice Mail	acme-sales-voicemail	80 - High	2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Note:  
- On save, Skill level and Enabled will be reset to High and false respectively, for all unassigned Queues.

11. En option, ouvrez l'onglet **Superviseur** et sélectionnez la case à cocher **Cet utilisateur est superviseur** si vous voulez accorder des privilèges de superviseur à cet utilisateur.
- Dans l'onglet **Fils d'attente** et **Groupes d'agents**, dans la(les) ligne(s) utilisateur souhaitée(s), cliquez  pour assigner et activer quelles files d'attente et groupes d'agents le superviseur peut surveiller.

User » Edit User » Supervisor » Queues

secondary admin (dtna30democmx01) My Profile Co-browsing Help Logout

Home Security Agent Groups **Users** Queues/Skills Channels Scripts CRM Outbound Setup Campaigns Broadcast Integration Status Codes Transaction Codes Outbound Phone Codes Chat design

secondary admin

< Back to user list

General Properties Phone Queues **Supervisor** CRM & Tab permissions Interactions

This user is supervisor  Allow this supervisor to monitor calls  Restrict report privileges

Monitoring

**Queues** Agent Groups Campaigns

Queue List > Filter Queue List

Assign All

<< < 1 > >> 20 records Configure Sort Clear All Sort

Media ^	Name	Default Priority	Assigned
Chat	ForSMS	6	<input checked="" type="checkbox"/>
Chat	Acme-Sales-chat-queue	6	<input type="checkbox"/>
Chat	Acme-Support-chat-queue	6	<input type="checkbox"/>
Email	Acme-Support-email-queue	2	<input type="checkbox"/>
Email	Acme-Sales-email-queue	2	<input checked="" type="checkbox"/>
Outbound Phone	Sales	8	<input checked="" type="checkbox"/>
Outbound Phone	Recovery	8	<input checked="" type="checkbox"/>
Outbound Phone	Outbound-support	8	<input checked="" type="checkbox"/>
Inbound Phone	Acme-Support-phone-queue	8	<input checked="" type="checkbox"/>
Inbound Phone	Acme-Sales-phone-queue	8	<input checked="" type="checkbox"/>
Inbound Phone	Acme-Support-phone-queue - 1	8	<input checked="" type="checkbox"/>

Note: If you restrict reporting privileges, only the queues, queue groups, agent groups, and campaigns selected under "Monitoring" will be available to report on.

**Remarque :** Pour permettre aux utilisateurs de surveiller des groupes d'agents en tant que superviseurs, vous devez créer d'abord un groupe d'agents. Après cela, vous pouvez affecter des utilisateurs à ce groupe. Consultez la section en anglais sur les groupes classiques fonctionnels d'agents: [Classic Agent groups feature](#) dans le guide 8x8

## 8x8 XF Workspace

---

Contact Center pour administrateurs pour obtenir des instructions détaillées sur la création et l'affectation de groupes d'agents. Pour obtenir de nouvelles informations sur l'expérience de l'interface utilisateur (actuellement en version bêta), consultez la section en anglais sur la fonctionnalité nouveaux groupes d'agents: [New Agent Groups feature \(Beta\)](#) dans le même guide.

12. Enregistrez vos paramètres.

Pour en savoir plus, consultez [8x8 Contact Center pour les administrateurs—Ajouter des utilisateurs](#) et [8x8 Contact Center pour les administrateurs—Accorder des droits de superviseur](#).

## Créer des scripts téléphoniques pour 8x8 XF Workspace

Les scripts téléphoniques 8x8 Contact Center permettent aux administrateurs de consulter et de contrôler le flux d'interaction dans le Contact Center. Connectez rapidement les appelants aux agents et rationalisez le flux d'appels avec les scripts de réponse vocale interactive (RVI) 8x8. Dans 8x8 XF Workspace, le script RVI peut être un script téléphonique entrant ou sortant.

### Exemple de script téléphonique entrant pour 8x8 XF Workspace

Cet exemple de script pour 8x8 XF Workspace :

- Accueille les appelants et invite à la sélection de la file d'attente.
- Renvoi les appelants à la file d'attente.
- Propose aux appelants d'opter pour le rappel tout en attendant dans la file d'attente.
- Confirme le numéro de rappel.

informal inbound phone script

< Back to script list

Properties **Script**

### Script

- <> MainIVR [ add ]
  - Say [You're important]
  - Forward to Queue [New Jersey queue]
    - in queue
    - queue timeout
      - Say [Callback options]
      - Get Digit [opt Out Key Number]
        - 0
        - 1
          - Go To [Callback Label] -> [Callback](#)
          - 2
          - 3
          - 4
          - 5
          - 6
          - 7
          - 8
          - 9
          - \*
          - #
          - unassigned digit
          - empty
        - overload
          - Forward to Queue [New York queue]
            - in queue
            - queue timeout
            - overload
        - Label [Callback]
        - Say [Announcing the callback]
        - Say [call back phone number]
        - Say [as soon as possible]
        - Callback [Callback]
          - callback queued
          - invalid phone number
      - <> DefaultTermination [Hang Up]

Pour en savoir plus, consultez [8x8 Contact Center pour administrateurs – Créer un script téléphonique de RVI](#)

et [8x8 Contact Center pour administrateurs : Créer et configurer des scripts](#)

## Statuts automatiques dans 8x8 XF Workspace

**Important !** Les utilisateurs 8x8 XF Workspace, configurés à la fois dans les applications 8x8 Work et 8x8 Contact Center (CC), peuvent utiliser les applications 8x8 Work mais ne peuvent pas accéder à l'application 8x8 Agent Workspace. Par conséquent, leur statut CC change automatiquement.

Les utilisateurs 8x8 XF Workspace avec les statut "**Occupé**", "**Absent**", et "**Invisible**" affiché dans les applications 8x8 Work peuvent recevoir des appels de file d'attente CC. Seulement l'état "**Ne pas déranger**" affiché dans les applications 8x8 Work affecte le routage des appels.

Lorsque l'utilisateur active un point de terminaison (tel que la connexion à son ordinateur de bureau/web/cellulaire de l'application utilisateur ou SIP enregistre un téléphone de bureau), ses statuts CC et UC deviennent **Disponible** et il/elle peut prendre des appels à partir de leurs files d'attente d'appels CC assignées et activées.

Statut dans les applications 8x8 Work	Statut dans les applications 8x8 Analytics for Contact Center et 8x8 Supervisor Workspace	Description
 Disponible	 Disponible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utilisateur de XF Workspace peut recevoir de nouvelles interactions et accéder à toutes les fonctionnalités.</li> <li>• L'utilisateur peut utiliser des outils en attendant une nouvelle interaction.</li> <li>• Active automatiquement l'état CC <b>AuTelephone</b> si l'utilisateur accepte une interaction entrante.</li> </ul>
 Ne pas déranger	 Travailler hors ligne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utilisateur XF Workspace ne peut pas recevoir de nouvelles interactions, mais toutes les fonctionnalités sont activées et accessibles.</li> <li>• Active automatiquement l'état CC <b>Hors connexion</b> si l'utilisateur rejette un appel de file d'attente CC, qui est alors renvoyé à la file d'attente (pas les règles de transfert d'appel UC configurées par l'utilisateur). Cet état reste pendant 10 secondes (configurable par utilisateur). Après cela, l'état bascule à <b>Disponible</b>, permettant aux appels de file d'attente d'être rejugés à cet utilisateur.</li> <li>• Lance automatiquement l'état CC <b>En Pause</b> si l'utilisateur manque un appel de file d'attente CC, qui est alors renvoyé à la file d'attente (pas les</li> </ul>

## 8x8 XF Workspace

Statut dans les applications 8x8 Work	Statut dans les applications 8x8 Analytics for Contact Center et 8x8 Supervisor Workspace	Description
		règles de transfert d'appel UC configurées par l'utilisateur). Cet état reste pendant 10 secondes (configurable par utilisateur). Après cela, l'état bascule à <b>Disponible</b> , permettant aux appels de file d'attente d'être rejugés à cet utilisateur.
 Occupé	 Disponible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utilisateur 8x8 XF Workspace peut recevoir de nouvelles interactions et accéder à toutes les fonctionnalités.</li> <li>• L'utilisateur peut utiliser des outils en attendant une nouvelle interaction.</li> </ul>
 Au Téléphone	 Au Téléphone	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utilisateur XF Workspace ne peut pas recevoir de nouvelles interactions.</li> <li>• Active automatiquement l'état CC <b>Au Téléphone</b> si l'utilisateur accepte une interaction entrante.</li> </ul>
 Absent	 Disponible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utilisateur XF Workspace peut recevoir de nouvelles interactions et accéder à toutes les fonctionnalités.</li> <li>• L'utilisateur peut utiliser des outils en attendant une nouvelle interaction.</li> <li>• Change automatiquement l'état en <b>Disponible</b> si l'utilisateur est absent.</li> </ul>
 Invisible	 Disponible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utilisateur XF Workspace peut recevoir de nouvelles interactions et accéder à toutes les fonctionnalités.</li> <li>• L'utilisateur peut utiliser des outils en attendant une nouvelle interaction.</li> <li>• Change automatiquement l'état en <b>Disponible</b> si l'utilisateur est invisible..</li> </ul>
 Hors ligne	 Déconnecté	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utilisateur XF Workspace est déconnecté de l'8x8 XF Workspace et ne reçoit aucune interaction.</li> <li>• Change automatiquement l'état en <b>Déconnecté</b> si l'utilisateur est hors ligne.</li> </ul>

# XF Workspace pour les utilisateurs

## Commencer en tant qu'utilisateur

8x8 XF Workspace permet aux utilisateurs de gérer les interactions des clients de manière simple et accessible via 8x8 Work for Desktop, 8x8 Work for Web ou 8x8 Work for Mobile.

Pour profiter de toutes les fonctionnalités 8x8 XF Workspace, vous devez :

- Installer 8x8 Work for Desktop sur votre ordinateur local (consultez la section en anglais : [Download 8x8 Work for Desktop](#)).
- Utiliser la version dans le navigateur de [8x8 Work for Web](#).
- [Ou scanner le code QR](#) et installer la dernière mise à jour or 8x8 Work for Mobile.

Quand l'administrateur fait la création des utilisateurs, ceci génère automatiquement un courriel de bienvenue contenant le nom d'utilisateur et mot de passe requis pour la connexion au compte 8x8 Work.

Consultez la section en anglais [About login and password](#) pour plus d'informations sur la façon de se connecter à l'application 8x8 Work.

## Caractéristiques

À l'aide d'8x8 XF Workspace, vous pouvez :

- Traiter les appels entrants et sortants en file d'attente pour les rappels offerts au client.
- Activer/désactiver les files d'attente d'appels.
- Tirer parti des fonctionnalités de 8x8 Work for Desktop ou Mobile, telles que SMS, messagerie d'équipe, réunions, et fax (consultez les sections en anglais : [SMS](#), [Team Messaging](#), [Meetings](#) et [Fax](#)).
- Utiliser Frontdesk qui permet une meilleure gestion des appels ; Agir à titre de réceptionniste pour diriger les appels vers la bonne destination (consultez la section en anglais : [Frontdesk](#)).
- Suivre l'état de l'utilisateur et des files d'attente XF Workspace.

### Connexion à 8x8 Work for Desktop

Vous pouvez facilement vous connecter à 8x8 Work for Desktop/Web à l'aide de vos identifiants 8x8.

Vos identifiants et les détails qui les accompagnent vous sont envoyés par e-mail. Dans l'e-mail, vérifiez si vous devez utiliser un nom d'utilisateur et un mot de passe attribués à 8x8, ou vos identifiants d'entreprise existants (également appelé authentification unique, consultez la section en anglais : [Single Sign-On](#)).

#### **Pour vous connecter :**

1. Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe dans l'[écran de connexion](#) de l'application 8x8 Work for Desktop ou dans la page de connexion de 8x8 Work for Web.
2. Si vous souhaitez conserver vos identifiants et authentifier automatiquement l'application pour des utilisations futures, veuillez cocher la case **Se souvenir de moi**.
3. Cliquez sur **Connexion** pour lancer l'application.

Pour en savoir plus sur la connexion aux applications 8x8 Work, consultez la section en anglais : [About login and password](#).

### Connexion à 8x8 Work for Web

8x8 Work for Web est la version de navigateur de 8x8 Work for Desktop, avec une apparence partagée qui offre une expérience de travail 8x8 cohérente entre le cellulaire, le bureau et le Web. Si vous connaissez déjà l'application de bureau, votre expérience dans l'application Web est pratiquement transparente.

#### **Pour vous connecter :**

1. Accédez à <https://work.8x8.com/> dans votre navigateur.
2. À partir de la page de connexion qui s'ouvre, entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
3. Si vous souhaitez conserver vos identifiants et authentifier automatiquement l'application pour des utilisations futures, veuillez cocher la case **Se souvenir de moi**.
4. Cliquez sur **Connexion** pour lancer l'application.

Vous pouvez vous déconnecter, réinitialiser votre mot de passe ou récupérer votre nom d'utilisateur comme vous le feriez dans 8x8 Work for Desktop. (Consultez la section en anglais: [log out, reset your password, or recover your username](#))

## Connaître l'interface utilisateur de l'application de bureau/web

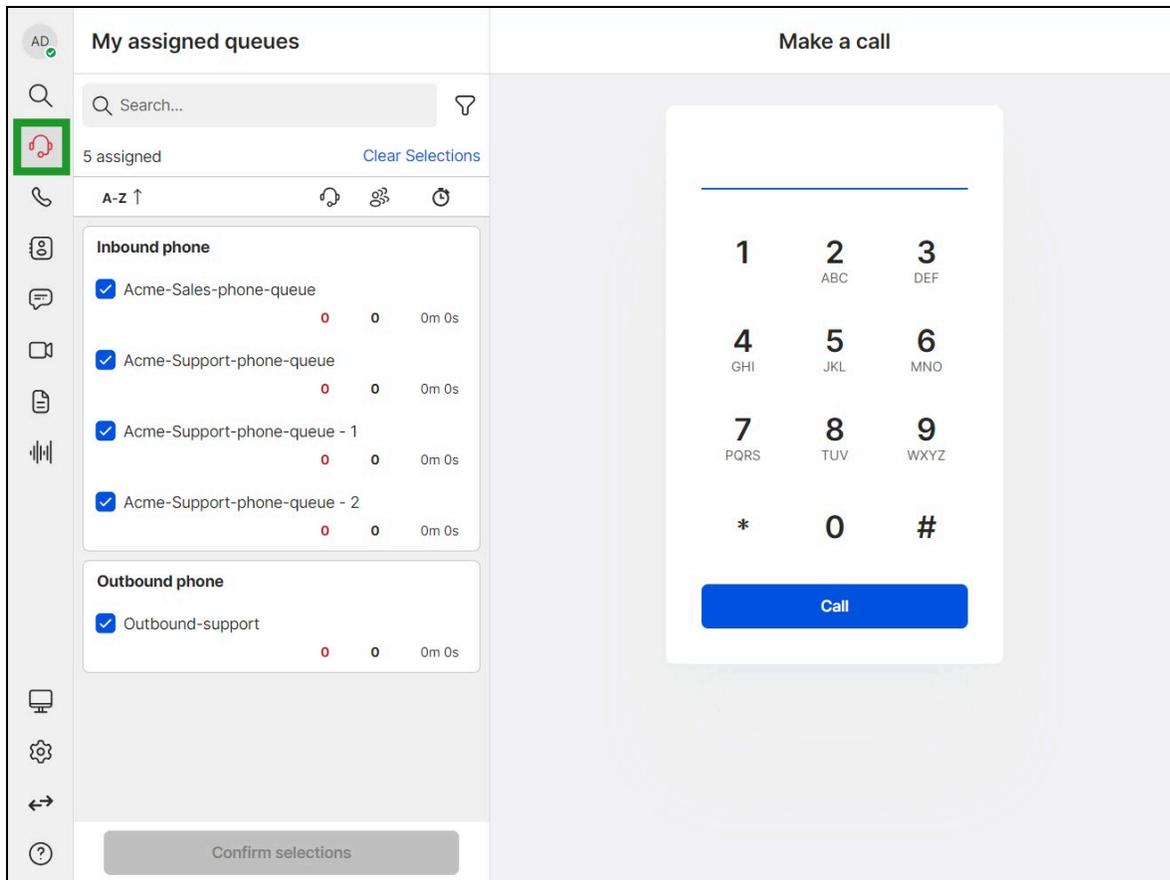
Lorsque vous lancez 8x8 Work for Desktop/Web, vous remarquerez des icônes supplémentaires dans le menu de navigation de gauche. Pour en savoir plus sur les principales fonctionnalités disponibles dans 8x8 Work, consultez la section en anglais: [Tour the 8x8 Work for Desktop interface](#).

Pour les utilisateurs de XF Workspace, nous avons introduit **Mes files d'attente assignées**  dans le menu de navigation pour gérer leur activité de file d'attente.

Une file d'attente est un ensemble ordonné d'interactions en attente d'être servies par des utilisateurs qualifiés pour répondre à ces interactions. L'administrateur 8x8 XF Workspace peut personnaliser la façon dont les interactions entrantes sont hiérarchisées et routées.

Les files d'attente servent à présenter les interactions entrant dans 8x8 XF Workspace aux utilisateurs XF en fonction de l'ensemble des compétences et de la disponibilité. XF Workspace fournit une logique sophistiquée pour faire correspondre les clients à l'utilisateur XF Workspace qui peut le mieux résoudre leur problème.

Cliquez sur **Mes files d'attente assignées**  pour afficher une liste des files d'attente qui vous sont assignées.



Dans **Mes files d'attente assignées**, accédez aux éléments de menu suivants pour plus d'informations :

- **Rechercher** : Sélectionnez  pour rechercher les noms de file d'attente qui vous sont assignées.
- **Filtrer** : Sélectionnez  pour filtrer les files d'attente par état et type de média. Pour en savoir plus, consultez [filtrer et rechercher les files d'attente](#).
- **Trier les files d'attente** : Sélectionnez  pour trier les files d'attente dans l'ordre croissant ou décroissant.
- **Interactions occupées** : Sélectionnez  pour trier les files d'attente en raison du nombre d'interactions gérées.
- **Interactions en attente** : Sélectionnez  pour trier les files d'attente par le nombre d'interactions en attente.
- **Temps d'attente le plus long** : Sélectionnez  pour trier les files d'attente selon le temps d'attente le plus long pour une interaction.
- **Inbound phone (téléphone entrant)** : Affiche une liste des files d'attente téléphoniques entrantes qui vous sont assignées.

- **Outbound phone (téléphone sortant)** : affiche une liste des files d'attente téléphoniques sortantes qui vous sont assignées.

### Gestion des files d'attente sur le bureau/web

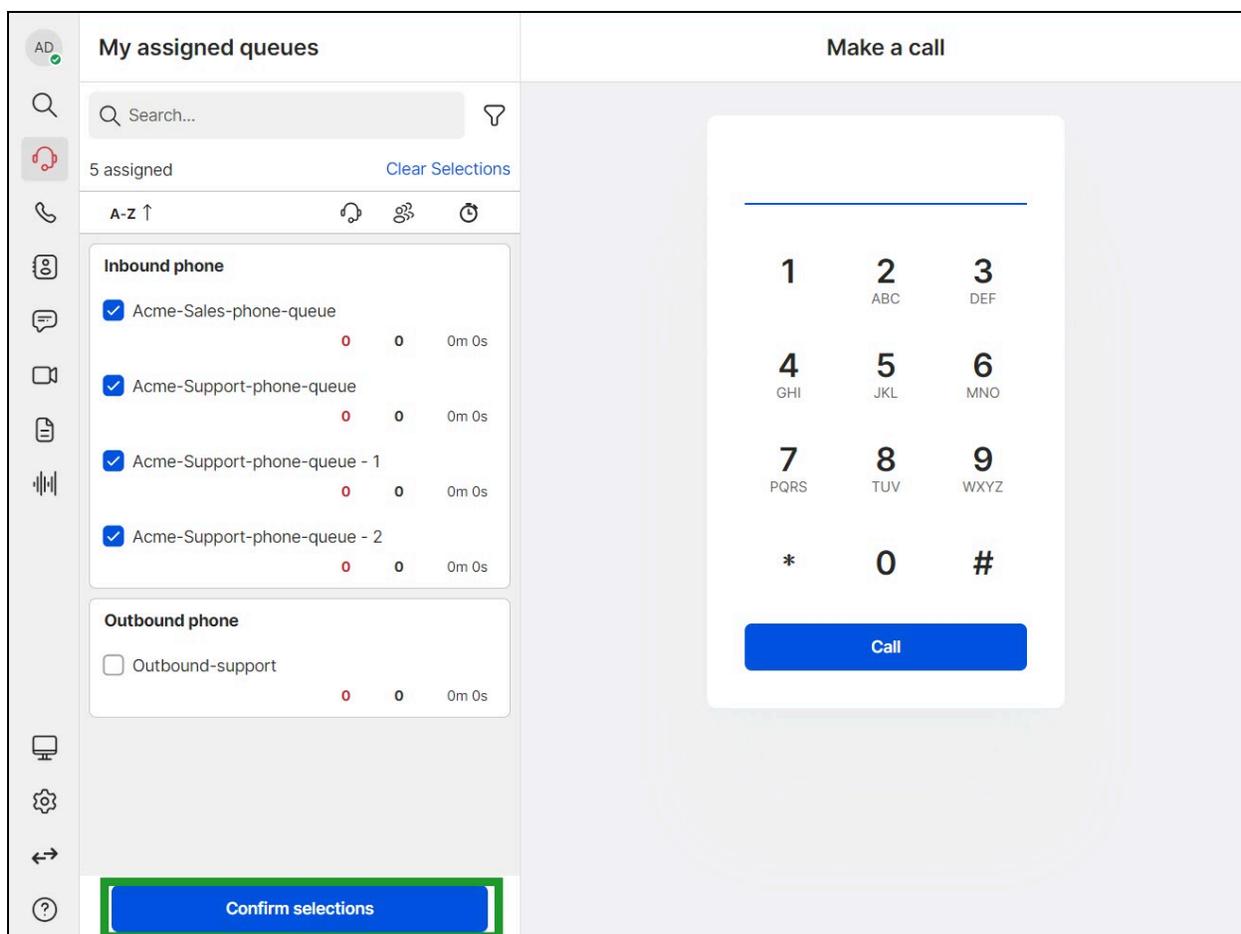
Votre superviseur 8x8 XF Workspace vous a assigné à une ou plusieurs files d'attente. Les appels des clients vous sont acheminés via ces files d'attente.. En tant que membre de la file d'attente, l'état de celle-ci et le votre déterminent si vous pouvez recevoir un appel en file d'attente ou non. Par exemple, si votre statut est "**Ne pas déranger**", aucun appel ne vous sera présenté OU si vous avez désactivé les files d'attente, de même aucun appel ne vous sera présenté des files d'attente désactivées, même si votre statut d'utilisateur est "**Disponible**".

**Mes files d'attente assignées**  répertorient les files d'attente qui sont assignées aux utilisateurs XF Workspace, regroupées par média comme entrant et sortant (pour les rappels RVI).

#### Pour afficher les détails de la file d'attente :

1. Connectez-vous à 8x8 Work for Desktop/Web.
2. Dans le menu de navigation, cliquez sur **Mes files d'attente assignées** .
3. Affichez les files d'attente assignées ou recherchez les files d'attente qui sont à votre disposition.
4. Sélectionnez les files d'attente téléphoniques souhaitées pour les assigner à vous-même.
5. Cliquez sur **Confirmer les sélections** et continuez à travailler.

**Remarque** : S'il n'y a aucune file d'attente affichée, appuyez sur **Filtrer** , puis cochez la case pour activer la file d'attente de médias désirée et son état actuel.



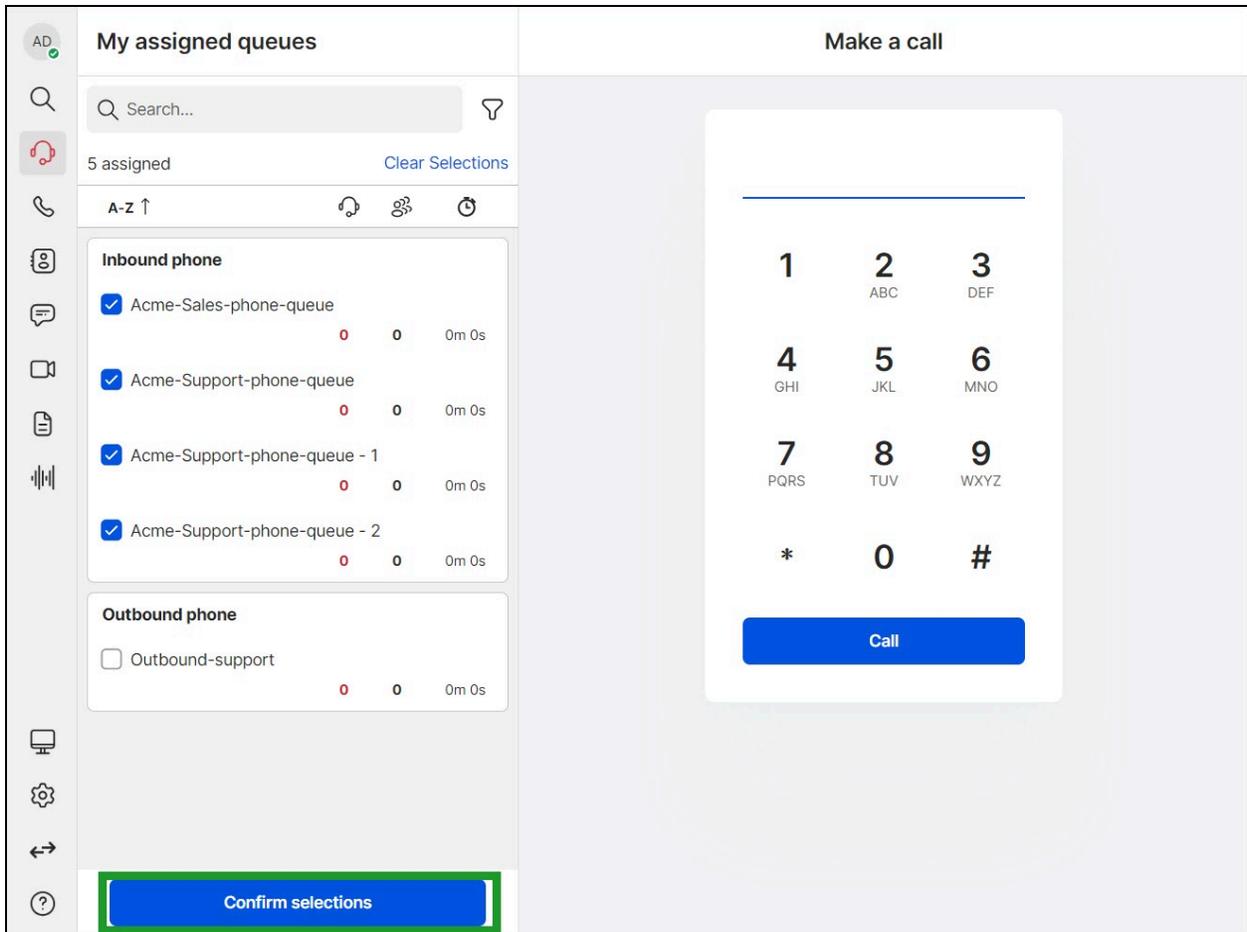
## Activer et désactiver les files d'attente

En tant qu'utilisateur XF Workspace, vous pouvez activer ou désactiver les files d'attente dans 8x8 XF Workspace en fonction du nombre d'interactions téléphoniques en file d'attente avec les clients. Par exemple, il y a plusieurs appels en attente sur la file d'attente des ventes et celui-ci n'est pas activé, vous pouvez l'activer et commencer à traiter les appels.

### Pour activer ou désactiver une file d'attente :

1. Connectez-vous à 8x8 Work for Desktop/Web.
2. Cliquez sur **Mes files d'attente assignées** .
3. Pour désactiver une file d'attente, décochez la case de la file d'attente sous **Mes files d'attente assignées** et cliquez sur **Confirmer les sélections**. Vous allez bloquer les interactions de la file d'attente.
4. Pour activer la file d'attente, cochez la case de la file d'attente sous **Mes files d'attente assignées** et cliquez sur **Confirmer les sélections**. Vous recevrez des interactions de la file d'attente.

## 8x8 XF Workspace



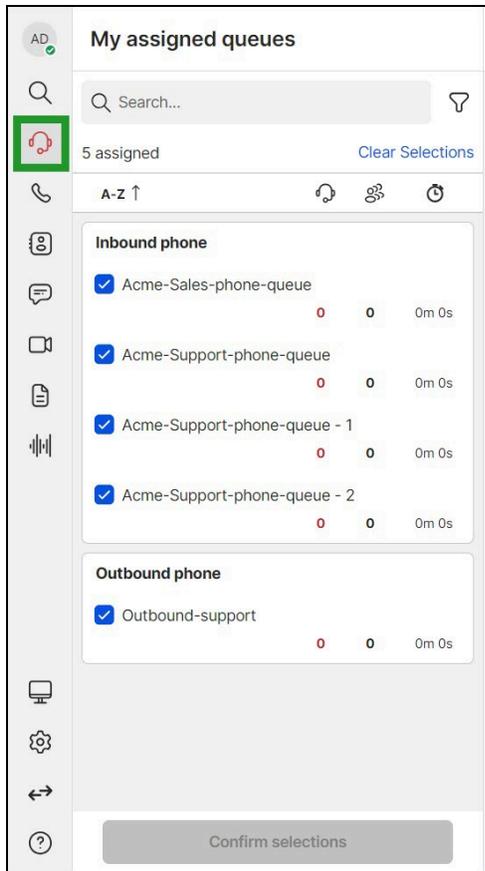
## Filtrer et rechercher des files d'attente

En tant que superviseur, vous pouvez filtrer des files d'attente dans 8x8 XF Workspace par état de file d'attente et type de média. Vous pouvez également rechercher les files d'attente qui vous sont attribuées.

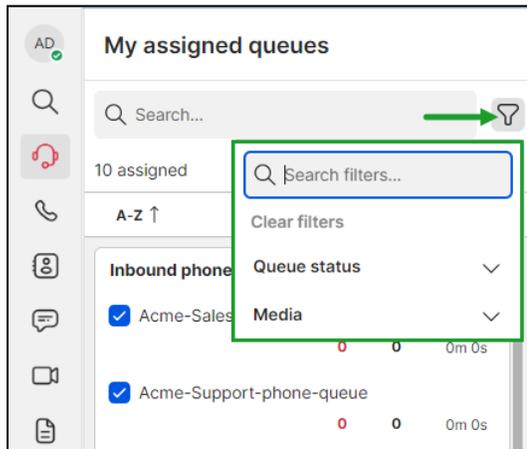
### Pour filtrer les files d'attente :

1. Connectez-vous à 8x8 Work for Desktop/Web.
2. Cliquez sur **Mes files d'attente assignées** . Une liste de files d'attente s'affiche et l'icône du menu de navigation devient .

## 8x8 XF Workspace



3. Recherchez la file d'attente souhaitée ou appuyez sur **Filtrer**  pour ouvrir la liste des filtres.



4. Dans la liste des filtres, vous pouvez rechercher un filtre spécifique ou sélectionner le **statut** de la file d'attente et/ou le type de média souhaités.
  - **Activé** : cette option affiche les files d'attente qui vous sont activées et qui vous sont attribuées.
  - **Désactivé** : cette option affiche les files d'attente qui sont désactivées et qui vous sont attribuées.
  - Le menu déroulant **Par média** affiche ces options de filtre :

## 8x8 XF Workspace

---

- **Téléphone entrant** : cette option affiche les files d'attente téléphoniques entrantes qui vous sont assignées.
  - **Téléphone sortant** : cette option affiche les files d'attente téléphoniques sortantes qui vous sont assignées.
5. Après avoir fait votre sélection, cliquez sur  pour fermer la fenêtre de filtrage.

Remarque : De la fenêtre de filtrage, cliquez sur **Effacer les filtres** pour jeter votre sélection de filtre.

## Modifier le statut de l'utilisateur XF Workspace

Grâce au menu Profil, vous pouvez modifier le statut dans 8x8 Work for Desktop/Web et Mobile en en choisissant un autre. Lorsque vous vous connectez à 8x8 Work for Desktop/Web ou Mobile, vous pouvez, ou non, être prêt à accepter de nouvelles interactions. Choisissez un statut qui correspond à votre situation. Définissez un statut en fonction de ce qui vous convient le mieux.

### Pour modifier le statut de l'utilisateur 8x8 XF Workspace :

1. Connectez-vous à 8x8 Work pour Desktop/Web ou Mobile.
2. Cliquez sur **Mes files d'attente assignées**  dans 8x8 Work for Desktop/Web ou sur **Mes files d'attente** sur votre cellulaire.
3. Cliquez sur **Profil** et sélectionnez votre statut.

Le tableau suivant présente un résumé des statuts d'utilisateur 8x8 XF Workspace et des options disponibles pour chaque état :

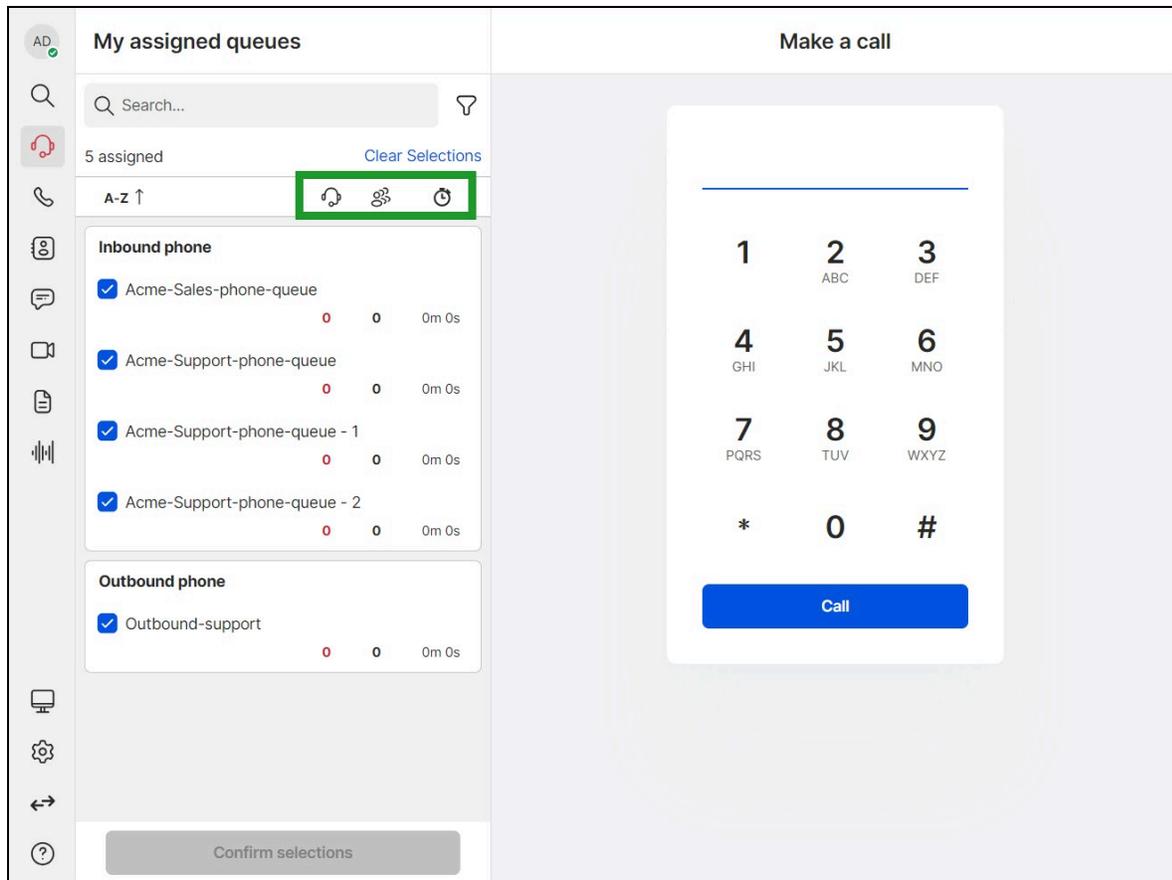
Statut	Description
 <b>Disponible</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● L'utilisateur XF Workspace est disponible pour recevoir de nouvelles interactions et accéder à toutes les fonctionnalités.</li><li>● L'utilisateur de XF Workspace peut utiliser des outils en attendant une nouvelle interaction.</li><li>● 8x8 XF Workspace change automatiquement votre statut en <b>Occupé</b> lorsque vous acceptez une interaction entrante.</li></ul>
 <b>Ne pas déranger</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● L'utilisateur XF Workspace n'est pas disponible pour recevoir de nouvelles interactions, mais toutes les fonctionnalités sont activées et accessibles.</li><li>● Changez votre statut en <b>Ne pas déranger</b> si vous traitez l'interaction actuelle ou prenez une pause.</li></ul>

## 8x8 XF Workspace

 <b>Occupé</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'utilisateur XF Workspace est disponible pour recevoir de nouvelles interactions et accéder à toutes les fonctionnalités.</li><li>• L'utilisateur de XF Workspace peut utiliser des outils en attendant une nouvelle interaction.</li></ul>
 <b>Au téléphone</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'utilisateur XF Workspace est indisponible pour recevoir de nouvelles interactions des files d'attente CC, mais peut recevoir un deuxième appel direct ou de groupe de sonnerie, si l'appel en attente est activé</li></ul>
 <b>Absent</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'utilisateur XF Workspace est disponible pour recevoir de nouvelles interactions et accéder à toutes les fonctionnalités.</li><li>• L'utilisateur de XF Workspace peut utiliser des outils en attendant une nouvelle interaction.</li></ul>
 <b>Invisible</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'utilisateur XF Workspace est disponible pour recevoir de nouvelles interactions et accéder à toutes les fonctionnalités.</li><li>• L'utilisateur de XF Workspace peut utiliser des outils en attendant une nouvelle interaction.</li></ul>
 <b>Hors ligne</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'utilisateur XF Workspace est déconnecté de l'8x8 XF Workspace et ne reçoit aucune interaction.</li></ul>

### Vérifier la file d'attente et le statut de l'utilisateur XF Workspace

8x8 XF Workspace fournit des informations en temps réel sur les files d'attente et les utilisateurs de XF Workspace dans le bureau ou l'application Web. Il affiche le nombre d'**Interactions en attente**  d'être servies dans une file d'attente, le **Temps d'attente le plus long**  dans la file d'attente et le nombre d'**Interactions occupées** . Les superviseurs peuvent vérifier l'état des files d'attente et des utilisateurs de XF Workspace qu'ils supervisent et communiquer avec les utilisateurs instantanément via le chat ou l'appel.



### Prendre des appels entrants en file d'attente

Pour prendre des appels téléphoniques de clients à partir de files d'attente, vous devez être un utilisateur XF Workspace assigné à la file d'attente concernée, et vous devez avoir un des statuts suivants **“Disponible”**, **“Occupé”**, **“Absent”** ou **“Invisible”**. On vous présente les interactions qui attendent le service dans la file d'attente téléphonique si vous êtes assigné à une.

#### Pour accepter et traiter une interaction téléphonique entrante :

1. Si vous êtes hors ligne, sélectionnez **“Disponible”**  dans le Menu Profil pour modifier votre statut. Si vous travaillez hors ligne, modifiez votre statut en cliquant sur **“Ne pas déranger”** .
2. Lorsque vous recevez un appel, une notification apparaît sous la forme d'une bannière dans l'application (ou apparaît à l'écran si elle est activée pendant que l'application est réduite), qui affiche l'identification de l'appelant et le nom de la file d'attente des appels et vous invite à accepter ou à refuser l'appel.

## 8x8 XF Workspace

Vous pouvez:

- Accepter l'appel et voir le numéro de téléphone de l'appelant et le nom de la file d'attente des appels.
- Refuser l'appel, et celui-ci retourne à la file d'attente pour le prochain utilisateur disponible de XF Workspace.

**Remarques :** Si vous rejetez ou manquez l'appel, celui-ci retourne à la file d'attente, et vous êtes remis à l'état **"Disponible"** après 10 secondes.

En attendant en file d'attente, le client peut demander un rappel.

The screenshot displays the 8x8 XF Workspace interface. On the left, a sidebar contains navigation icons for home, search, headset, phone, contacts, messages, video, documents, audio, desktop, settings, and help. The main panel is titled "My assigned queues" and features a search bar, a filter icon, and a "5 assigned" status with a "Clear Selections" link. Below this, there are sections for "Inbound phone" and "Outbound phone".

**Inbound phone queues:**

Queue Name	Selected	Count	Time
Acme-Sales-phone-queue	<input checked="" type="checkbox"/>	0	0m 0s
Acme-Support-phone-queue	<input checked="" type="checkbox"/>	0	0m 0s
Acme-Support-phone-queue - 1	<input checked="" type="checkbox"/>	0	0m 0s
Acme-Support-phone-queue - 2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	0m 0s

**Outbound phone queues:**

Queue Name	Selected	Count	Time
Outbound-support	<input type="checkbox"/>	0	0m 0s

At the bottom of the queue list is a "Confirm selections" button. On the right side of the interface, an "Incoming call" overlay is visible. It shows the call source as "Acme-Support-ph..." with the number "(206) 206-8837". The overlay includes a green "Accept" button and a red "Reject" button. Below the call information is a numeric keypad with letters for T9-style dialing (e.g., 1, 2 ABC, 3 DEF, 4 GHI, 5 JKL, 6 MNO, 7 PQRS, 8 TUV, 9 WXYZ, \*, 0, #) and a blue "Call" button at the bottom.

## Connaître l'interface utilisateur de l'application mobile

XF Workspace pour les utilisateurs est également disponible sur le 8x8 Work for Mobile et vous pouvez scanner le code QR sur votre appareil iOS ou Android pour obtenir les dernières mises à jour.

Scannez le code QR pour obtenir la dernière mise à jour pour 8x8 Work for Mobile :

- sur votre appareil Android :

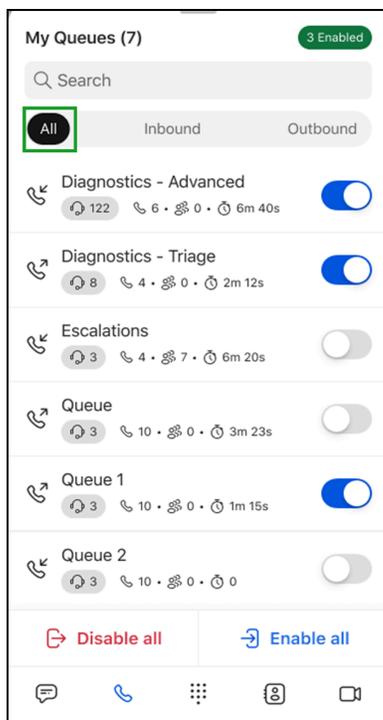


- Sur votre appareil iOS :



Une fois que vous vous connectez avec vos identifiants 8x8 Work sur votre application mobile, vous remarquerez **Mes files d'attente** .

Vous pouvez balayer vers le haut ou appuyez dessus pour voir les files d'attente qui vous sont assignées et les activer ou les désactiver.



## Gestion des files d'attente sur l'application mobile

En tant qu'utilisateur XF Workspace, vous pouvez afficher et traiter les appels entrants via 8x8 Work for Mobile.

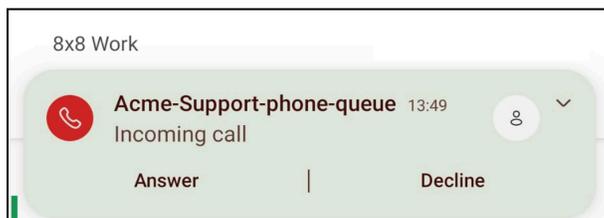
### Pour afficher les détails de la file d'attente :

1. Connectez-vous à 8x8 Work for Mobile.
2. Balayez vers le haut ou appuyez sur **Mes files d'attente**.
3. Vous voyez le nombre de files d'attente assignées mis à votre disposition. La liste inclut les files d'attente d'appels entrants et sortants.

## Répondre aux appels entrants en file d'attente sur le cellulaire

Lorsque vous recevez un appel dans l'application 8x8 Work for Mobile, une notification apparaît sous la forme d'une bannière, qui affiche le nom de la file d'attente et vous invite à accepter ou à refuser l'appel. Vous pouvez:

- **Répondre** à l'appel et voir le numéro de téléphone de l'appelant et le nom de la file d'attente.
- **Refuser** l'appel et celui-ci retournera à la file d'attente pour le prochain utilisateur XF Workspace disponible.



**Remarques** : Si vous rejetez ou manquez l'appel, celui-ci retournera à la file d'attente, et vous serez remis à l'état **Disponible** après 10 secondes.

En attendant en file d'attente, un rappel peut être présenté au client si celui-ci est configuré par l'administrateur.

# XF Workspace pour les superviseurs

## Commencer en tant que superviseur

8x8 XF Workspace permet aux superviseurs de surveiller les files d'attente d'appel entrantes configurées dans 8x8 Contact Center. Les superviseurs XF Workspace peuvent accéder aux mesures liées aux utilisateurs et aux files d'attente dans les applications [8x8 Work](#) (consultez la section en anglais) et [8x8 Supervisor Workspace](#). 8x8 XF Workspace fournit des informations importantes sur les performances d'un utilisateur et permet aux superviseurs de gérer efficacement leurs files d'attente d'appels.

En tant que superviseur XF Workspace, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Consulter les files d'attente d'appels qui vous sont attribuées
- Rechercher les files d'attente d'appels qui vous sont attribuées
- Trier les files d'attente d'appels par nom dans l'ordre croissant ou décroissant
- Filtrer les mesures de file d'attente en fonction des interactions gérées, des interactions en attente et des interactions avec le temps d'attente le plus long
- Sélectionner les files d'attente d'appels que vous souhaitez surveiller
- Voir l'[utilisateur](#) en temps réel et les [mesures de la file d'attente](#) dans [8x8 Supervisor Workspace](#), telles que les statuts d'utilisateur, les états de file d'attente, les interactions en attente, les interactions abandonnées et les niveaux de service de file d'attente.
- Accéder à [8x8 Mobile Supervisor](#) pour suivre les performances de la file d'attente et de l'utilisateur

**Important** : Pour agir en tant que superviseur 8x8 XF Workspace, l'utilisateur doit avoir une licence 8x8 XF Workspace assignée et être configuré comme superviseur en 8x8 Contact Center. Pour en savoir plus, consultez [les utilisateurs 8x8 Contact Center](#).

**Remarque** : 8x8 XF Workspace est livré avec une licence 8x8 Supervisor Workspace, qui vous fournit uniquement l'accès à l'affichage des mesures d'utilisateur et des files d'attente. Cependant, les superviseurs peuvent changer l'état de file d'attente pour les agents, mais ne peuvent pas modifier le statut de l'agent, par exemple de le mettre sur "**Disponible**".

### Connexion

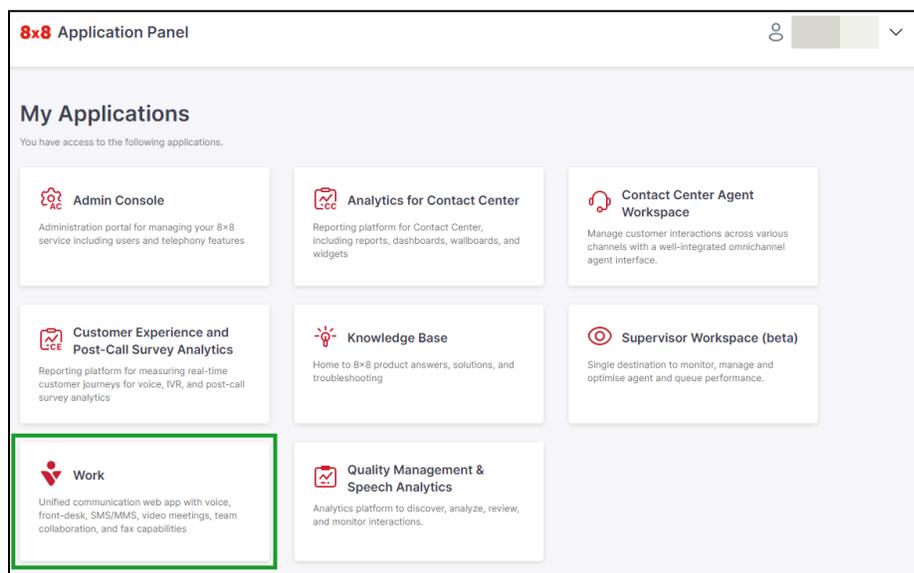
En tant que superviseur XF Workspace, vous pouvez accéder à 8x8 XF Workspace via les applications 8x8 Work sur les ordinateurs de bureau, le Web et les cellulaires.

#### Pour vous connecter à 8x8 Work for Desktop :

1. Téléchargez (consultez la section en anglais) et installez 8x8 Work sur votre ordinateur.
2. Ouvrez l'application pour accéder à l'écran de connexion. Entrez votre nom d'utilisateur ou votre adresse e-mail et cliquez sur **Continuer**.
3. Entrez votre mot de passe et cliquez sur **Connexion** pour lancer l'application.

#### Pour vous connecter à 8x8 Work for Web :

1. Dans votre navigateur préféré, entrez <https://login.8x8.com/>.
2. À partir de la page de connexion 8x8, entrez votre nom d'utilisateur ou votre adresse e-mail et cliquez sur **Continuer**.
3. Entrez votre mot de passe et cliquez sur **Connexion**.
4. Le panneau d'application 8x8 se lance, répertoriant toutes les applications à votre disposition. Sélectionnez l'application 8x8 Work



#### Pour vous connecter à 8x8 Work for Mobile :

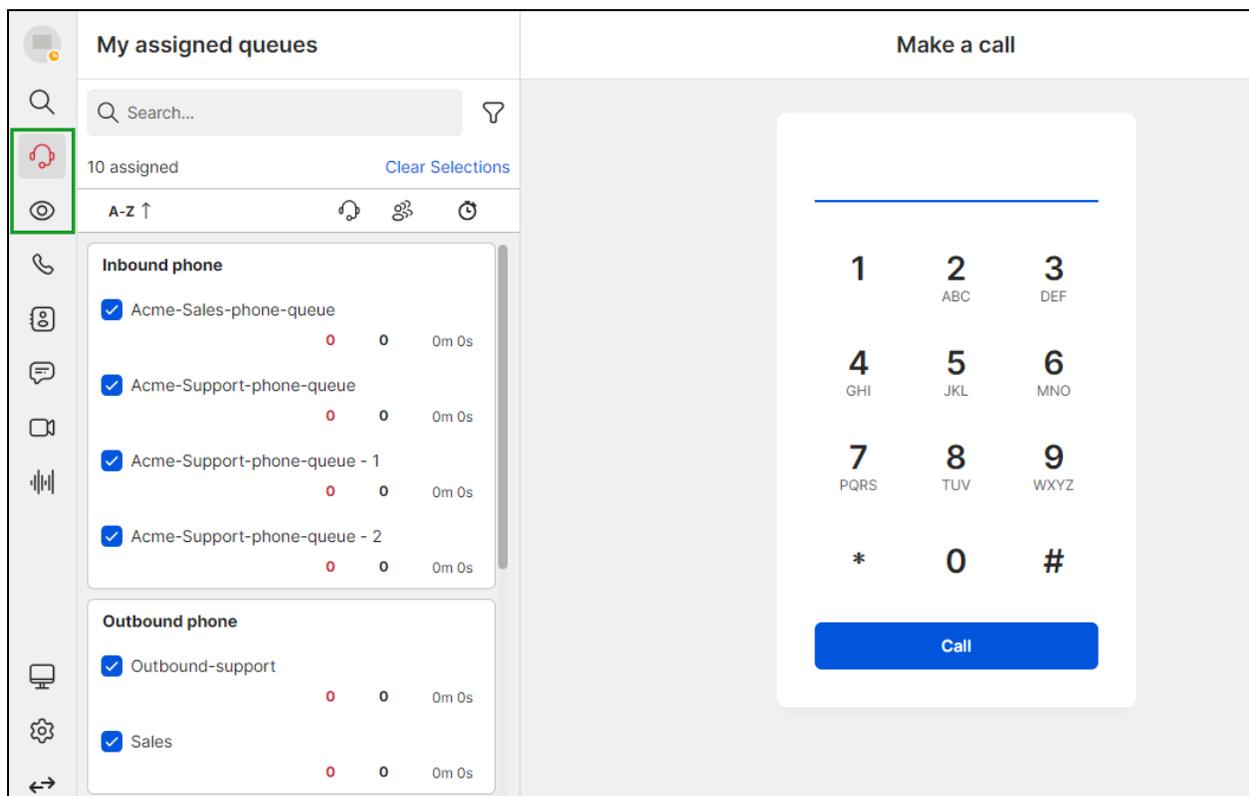
1. Scannez le code QR pour 8x8 Work for Mobile sur votre appareil iOS ou Android.
2. Une fois installé, ouvrez l'application et appuyez sur **Connexion**.
3. Entrez votre nom d'utilisateur ou votre adresse e-mail et appuyez sur **Continuer**.
4. Entrez votre mot de passe et appuyez sur **Connexion**.

### Connaître l'interface superviseur

Lorsque l'application est lancée, elle affiche des fonctionnalités similaires à ce que vous voyez normalement dans les applications 8x8 Work. Pour en savoir plus sur les principales fonctionnalités disponibles dans 8x8 Work, consultez la section en anglais [Tour the 8x8 Work for Desktop interface](#).

Pour les superviseurs XF Workspace, nous avons introduit de nouveaux éléments dans le menu de navigation :

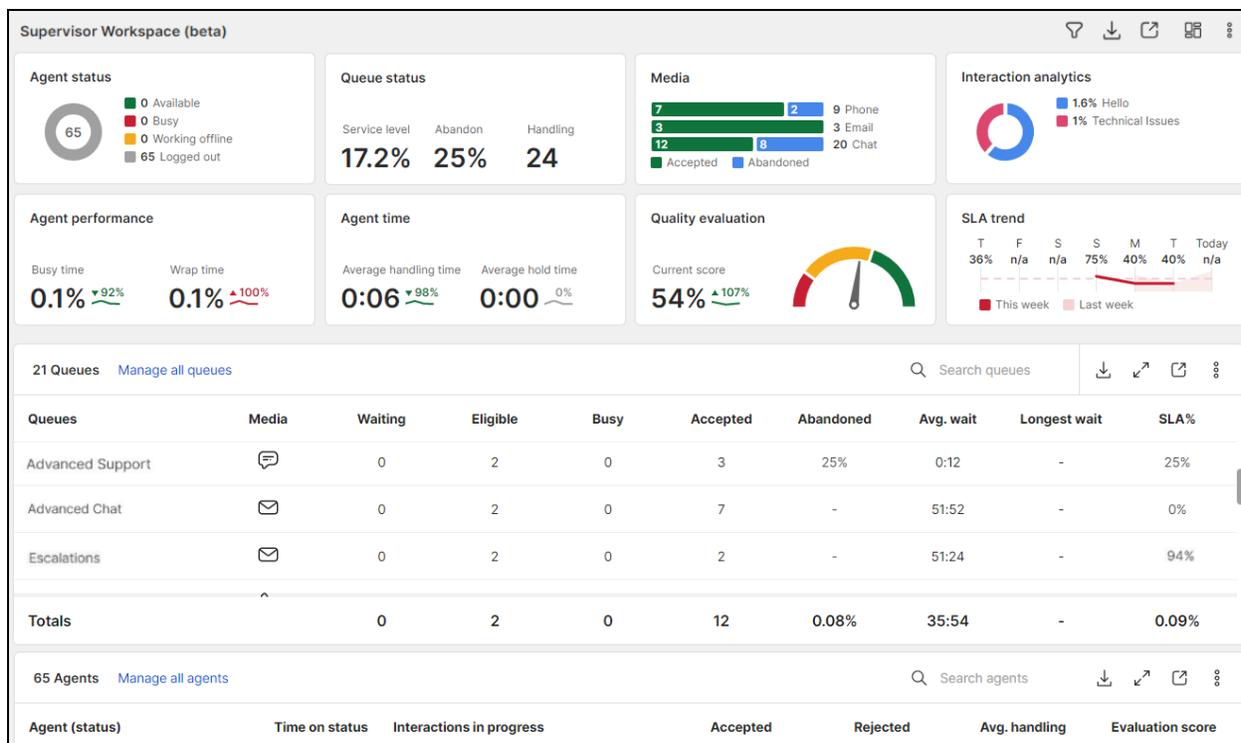
- **Mes files d'attente assignées** : Sélectionnez  dans le menu de navigation pour gérer l'activité de l'utilisateur et de la file d'attente.
- **Superviseur** : Sélectionnez  dans le menu de navigation pour accéder aux mesures d'utilisateur et de file d'attente en temps réel dans [8x8 Supervisor Workspace](#).



Cliquez sur **Mes files d'attente assignées**  pour afficher une liste des files d'attente qui vous sont attribuées. Les files d'attente activées pour la surveillance auront une coche bleue  affichée à côté d'elles. En tant que superviseur XF Workspace, vous pouvez effectuer ces tâches à partir des **Mes files d'attente assignées**:

- **Rechercher** : Sélectionnez  pour rechercher les noms de file d'attente qui vous sont assignées.
- **Filtrer** : Sélectionnez  pour filtrer les files d'attente par état et type de média. Pour en savoir plus, consultez [Filtrer et rechercher les files d'attente](#).
- **Trier les files d'attente** : Sélectionnez  pour trier les files d'attente dans l'ordre croissant ou décroissant.
- **Interactions occupées** : Sélectionnez  pour trier les files d'attente en raison du nombre d'interactions gérées.
- **Interactions en attente** : Sélectionnez  pour trier les files d'attente par le nombre d'interactions en attente.
- **Temps d'attente le plus long** : Sélectionnez  pour trier les files d'attente selon le temps d'attente le plus long pour une interaction.
- **Téléphone entrant** : Affiche une liste des files d'attente téléphoniques entrantes qui vous sont assignées. Les files d'attente d'appels activées pour la surveillance auront une coche bleue  à côté d'elles.
- **Téléphone sortant** : affiche une liste des files d'attente téléphoniques sortantes qui vous sont assignées. Les files d'attente d'appel activées pour la surveillance auront une coche bleue  à côté d'elles.
- **Surveiller une file d'attente** : Activez ou désactivez une file d'attente pour la surveillance. Pour en savoir plus, consultez [Sélectionner une file d'attente à surveiller](#).

## 8x8 XF Workspace



**Remarque :** Par défaut, une licence 8x8 Supervisor Workspace vous est attribuée. Cette licence vous fournit uniquement l'accès à l'affichage des mesures d'utilisateur et des files d'attente. Pour en savoir plus sur l'interface, consultez à propos de 8x8 Supervisor Workspace.

## Gestion des files d'attente en tant que superviseur

En tant que superviseur XF Workspace, vous pouvez sélectionner les files d'attente que vous souhaitez surveiller et afficher les mesures liées à la file d'attente à partir des applications 8x8 Work. Vous pouvez également afficher des détails de file d'attente supplémentaires dans [8x8 Supervisor Workspace](#) et 8x8 Mobile Supervisor (consultez la section en anglais: [8x8 Mobile Supervisor](#)).

### Sélectionner une file d'attente à surveiller

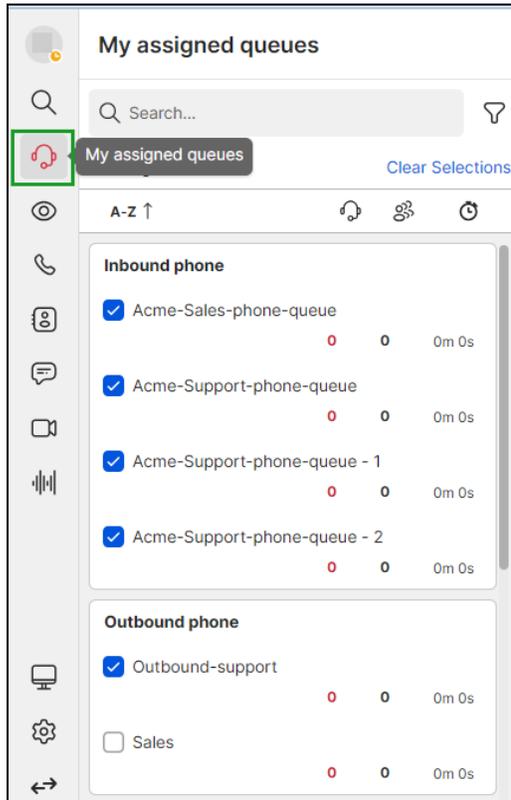
L'activation d'une file d'attente pour la surveillance vous permettra d'afficher les mesures d'appel dans les applications 8x8 Work, telles que le nombre d'interactions gérées dans une file d'attente, le nombre d'interactions en attente dans une file d'attente et le temps d'attente le plus long pour une interaction. Vous pourrez également afficher des mesures de file d'attente

## 8x8 XF Workspace

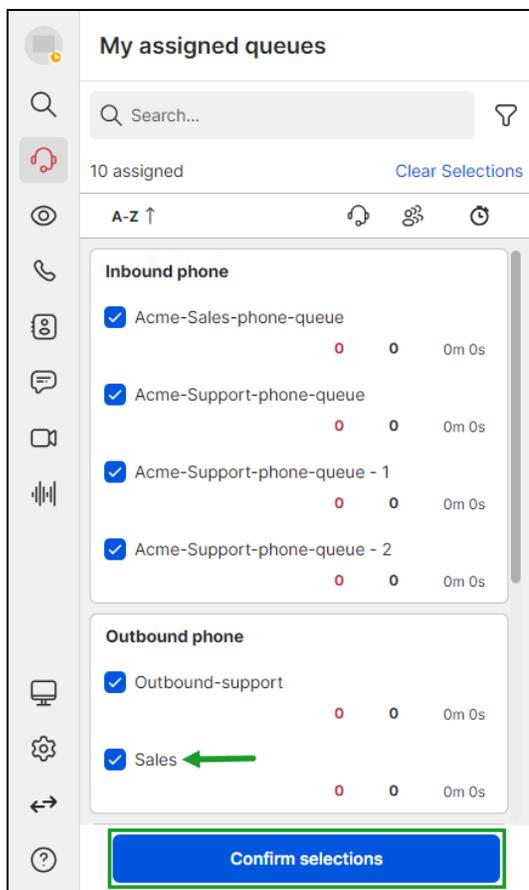
supplémentaires dans 8x8 Supervisor Workspace, telles que le nombre d'interactions acceptées par les utilisateurs pour cette file d'attente, le nombre d'interactions abandonnées, etc.

### Pour sélectionner une file d'attente à surveiller :

1. Connectez-vous à 8x8 Work for Desktop/Web.
2. Cliquez sur **Mes files d'attente assignées** . L'icône du menu de navigation devient .



3. Dans la liste des files d'attente, cochez la file d'attente que vous souhaitez surveiller.
4. Cliquez sur **Confirmer les sélections** pour enregistrer vos modifications.



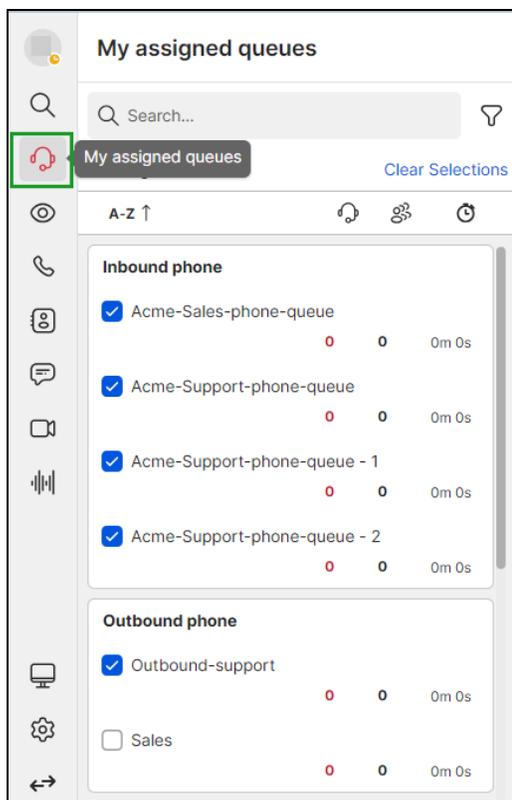
Dans cet exemple, la file d'attente téléphonique sortante Sales est ajoutée à votre liste surveillée des files d'attente affectées.

### Filtrer et rechercher les files d'attente

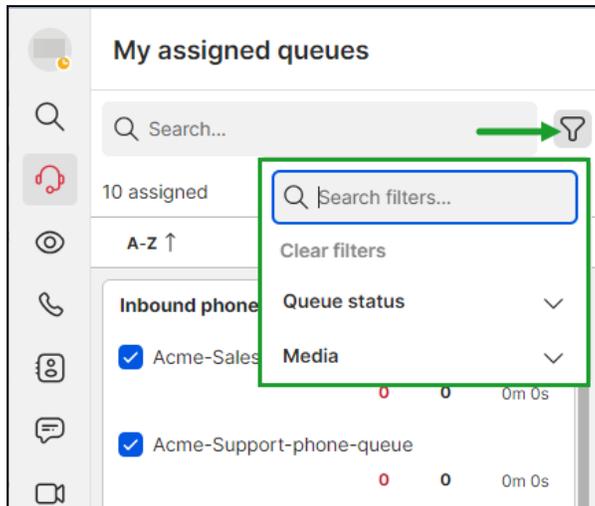
En tant que XF Workspace superviseur, vous pouvez filtrer les files d'attente dans 8x8 XF Workspace par état de file d'attente et type de média. Vous pouvez également rechercher les files d'attente qui vous sont assignées.

#### Pour filtrer les files d'attente :

1. Connectez-vous à 8x8 Work for Desktop/Web.
2. Cliquez sur **Mes files d'attente assignées** . L'icône du menu de navigation devient .



3. Recherchez la file d'attente souhaitée ou cliquez sur  pour ouvrir la liste des filtres.



4. Dans la liste des filtres, vous pouvez rechercher un filtre spécifique ou sélectionner le statut de la file d'attente et/ou le type de média souhaités.
- **Actif** : cette option affiche les files d'attente qui vous sont activées et qui vous sont attribuées.
  - **Désactivé** : cette option affiche les files d'attente qui sont désactivées et qui vous sont attribuées.
  - Le menu déroulant **Par média** affiche ces options de filtre :

## 8x8 XF Workspace

- **Téléphone entrant** : cette option affiche les files d'attente téléphoniques entrantes qui vous sont assignées.
  - **Téléphone sortant** : cette option affiche les files d'attente téléphoniques sortantes qui vous sont assignées.
5. Après avoir fait votre sélection, cliquez sur  pour fermer la fenêtre de filtrage.

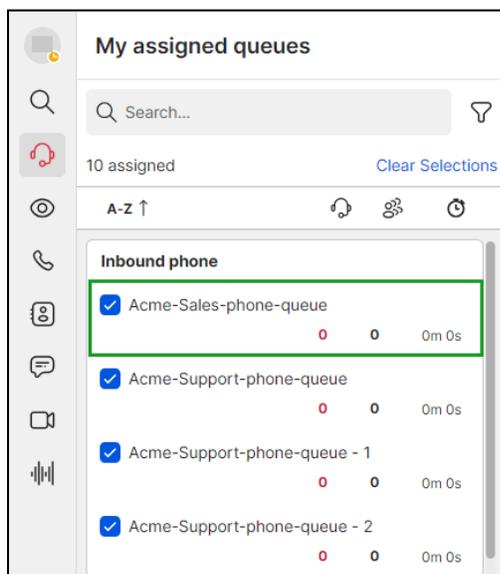
**Remarque** : De la fenêtre de filtrage, cliquez sur **Effacer les filtres** pour jeter votre sélection de filtre.

## Afficher les détails de la file d'attente dans 8x8 XF Workspace

En tant que superviseur XF Workspace, vous pouvez afficher les files d'attente et les détails de la file d'attente qui vous sont assignées dans 8x8 XF Workspace.

**Pour afficher les files d'attente qui vous sont assignées :**

1. Connectez-vous à 8x8 Work for Desktop/Web.
2. Cliquez sur **Mes files d'attente assignées** (). L'icône du menu de navigation devient .
3. Naviguez vers la file d'attente désirée pour visualiser des détails supplémentaires, tels que :
  - Le nombre d'interactions actuellement gérées par les utilisateurs
  - Le nombre d'interactions en attente dans une file d'attente
  - Le temps d'attente le plus long pour une interaction dans une file d'attente



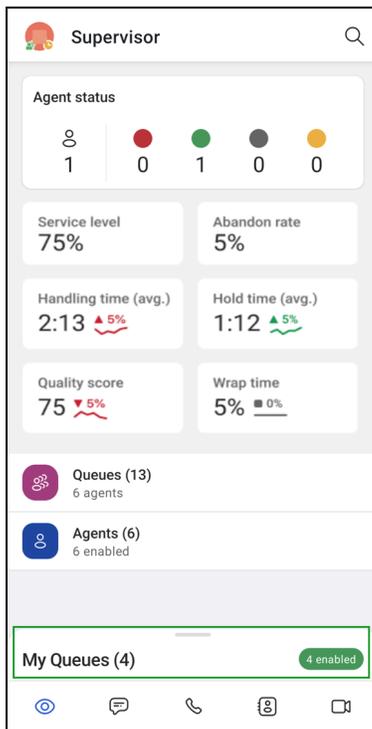
**Remarque :** Un indicateur jaune (🕒) apparaît à côté d'un nom de file d'attente si aucun utilisateur n'est connecté, mais il y a des appels en attente dans la file d'attente.

### Afficher les détails de la file d'attente dans 8x8 Mobile Supervisor

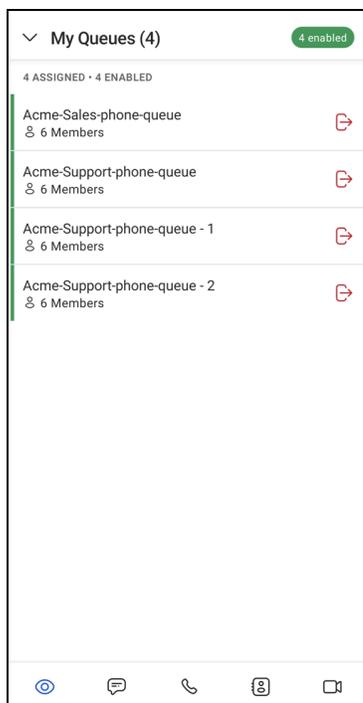
En tant que superviseur XF Workspace, vous pouvez également afficher une liste de vos files d'attente assignées dans 8x8 Mobile Supervisor.

**Pour afficher les files d'attente qui vous sont attribuées :**

1. Connectez-vous à 8x8 Work for Mobile avec vos identifiants de superviseur.
2. Le nombre de files d'attente qui vous sont attribuées s'affiche en regard de **Mes files d'attente** au bas de l'écran.



3. Balayez vers le haut pour afficher une liste détaillée des files d'attente, ainsi que le nombre d'utilisateurs affectés à chaque file d'attente.



Appuyez sur la flèche de la liste déroulante (∨) en regard de **Mes files d'attente** pour quitter l'écran.

## Gérer les utilisateurs en tant que superviseur

En tant que superviseur 8x8 XF Workspace vous pouvez monitorer la performance de l'utilisateur et des files d'attente en utilisant [8x8 Supervisor Workspace](#) et [8x8 Mobile Supervisor](#). Les superviseurs peuvent effectuer ces actions :

- [Visualiser les files d'attente affectées à un utilisateur XF Workspace](#)
- Visualiser le nombre d'utilisateurs XF Workspace affectés à chaque file d'attente
- [Activer ou désactiver un utilisateur XF Workspace à partir d'une file d'attente](#)
- [Ajouter un utilisateur XF Workspace comme favori](#)
- [Modifier le statut d'un utilisateur XF Workspace](#)

**Remarque:** Actuellement, les superviseurs peuvent changer l'état des files d'attente pour les utilisateurs, mais ne peuvent pas changer l'état réel de l'utilisateur.

## Rapports et analyses pour les superviseurs

Les superviseurs ont accès aux outils de reporting et d'analyse actuellement disponibles dans Analytics for 8x8 Work et 8x8 Analytics for Contact Center. Pour en savoir plus sur l'accès aux mesures d'appel dans les applications 8x8 Work, consultez la section en anglais : [Get call metrics for 8x8 Work](#). Pour en savoir plus sur l'affichage des rapports et la création de tableaux de bord personnalisés, consultez [créer des tableaux de bord à l'aide des widgets](#) et la section en anglais : [Log In to 8x8 Analytics for Contact Center](#).