

Console de réceptionniste – Comprendre les files d'attente pour les utilisateurs finaux

 carrier.webex.com/fr/understanding-call-queues-eu/

9 février 2018

[Accueil](#) | [Guides de la console Réceptionniste](#) | Console de réceptionniste - Comprendre les files d'attente pour les utilisateurs finaux

Que souhaitez-vous savoir :

La fonctionnalité Files d'attente d'appels vous permet de gérer les appels dans les files d'attente sélectionnées (jusqu'à cinq) et de les surveiller en temps réel.

[Introduction](#) [Files d'attente d'appel](#) [retour en haut de la page](#)

Introduction

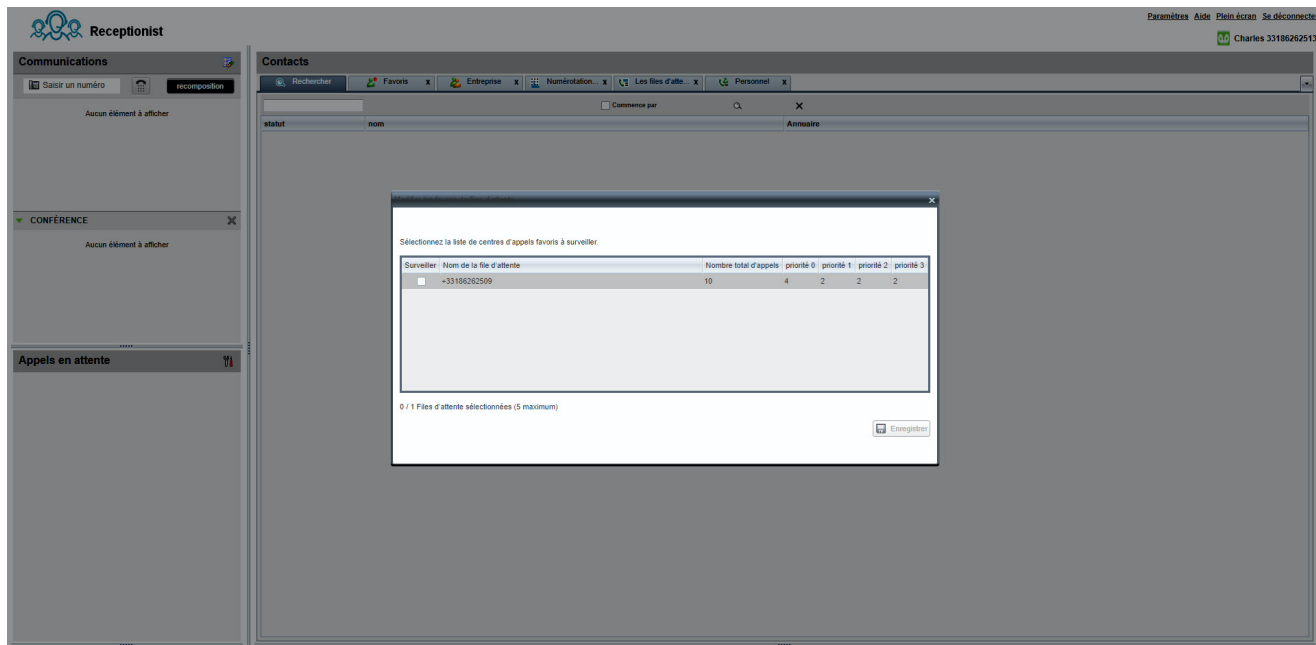
Cet article fournit des détails sur les files d'attente du client Réceptionniste.

Files d'attente d'appels

Cette fonctionnalité vous permet de gérer les appels dans les files d'attente sélectionnées (jusqu'à cinq) et de les contrôler en temps réel. Vous pouvez gérer les appels en file d'attente à l'aide du panneau Appels en file d'attente.

Avant de pouvoir commencer à gérer les appels en file d'attente, sélectionnez les files d'attente que vous voulez surveiller :

1. dans le panneau Appels en file d'attente, cliquez sur l'icône **Options**  , puis cliquez sur la boîte de dialogue Modifier la file d'attente des favoris. La fenêtre Modifier la file d'attente des favoris. s'ouvre.
2. Sélectionnez les files d'attente à surveiller, puis cliquez sur **Enregistrer**.



Cliquez sur l'image pour l'agrandir

En tant que réceptionniste, vous pouvez récupérer un appel de la file d'attente. Par exemple, si vous voyez un client important en attente, vous pouvez récupérer l'appel directement dans la file d'attente.

1. Dans le panneau Appels en file d'attente, déplacez le curseur sur un appel, puis cliquez sur **Récupérer**. Une fois l'appel récupéré, il s'affiche dans le panneau Appels et vous pouvez le traiter comme un autre appel.

Vous pouvez également classer les appels dans les files d'attente pour mieux visualiser et hiérarchiser chaque appel. Par exemple, pour changer la position d'un appel, allez dans le panneau Appels en attente et passez votre souris sur l'appel, puis cliquez sur **Réorganiser**. Ceci permet de déplacer l'appel vers l'avant de la file d'attente.

Copyright © 2018, Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.