



iceMail

Manuel de l'utilisateur

Serveur Version 15.x

Copyright © 2025 ComputerTalk Technology, Inc. Tous droits réservés.

Aucune partie de la présente publication ne doit être reproduite, traduite ou transmise sous quelque forme que ce soit ou par tout moyen que ce soit, électronique, mécanique, manuel, optique ou autrement, incluant la photocopie, l'enregistrement ou tout système de stockage et déstockage de l'information sans autorisation écrite préalable de ComputerTalk Technology, Inc.

Marques de commerce de ComputerTalk

ice, iceAdministrator, iceAlert, iceBar, iceBar for web, iceBar for Teams Mobile©, iceCampaign, iceChat, iceJournal, iceManager, iceMobile Connect, iceMonitor, icePay, icePhone, iceReporting, iceSurvey, iceWorkflow Designer sont des marques de commerce de ComputerTalk Technology, Inc.

Microsoft, Excel et Windows sont soit des marques de commerce déposées ou des marques de commerce de Microsoft Corporation aux États-Unis ou dans d'autres pays.

Adobe, Acrobat et Reader sont soit des marques de commerce déposées ou des marques de commerce de Adobe Systems Incorporated aux États-Unis ou dans d'autres pays.

Tous les noms de société et toutes les désignations de produit qui apparaissent dans le présent document peuvent être des marques de commerce ou des marques déposées appartenant à leurs titulaires respectifs.

Les copies d'écran de produits de Microsoft sont reproduites avec l'autorisation de Microsoft Corporation.

Numéro de pièce : UM_IM_15.x_20250211

Version 15.x

Table des Matières

Éléments d'iceMail	7
Compréhension du serveur iceMail	8
Message d'un client à iceMail	8
Message d'iceMail à un utilisateur	9
Message d'un utilisateur à iceMail	10
Prise en charge de destinataires additionnels	10
Remise en file d'attente de contacts iceMail	16
iceAdministrator	17
Application	17



Bienvenue à iceMail

Comme les communications par courriel et basées sur le web deviennent plus courantes dans le monde des affaires d'aujourd'hui, plusieurs centres d'appels évoluent vers les centres de contact. Les centres de contact interagissent avec les clients au téléphone, par courriel et sur l'Internet.

ice est une puissante solution de centre de contact qui permet l'intégration du traitement des **contacts** (appels, courriels, demandes de clavardage, etc.) dirigés à votre centre de contact.

iceMail est un élément d'ice qui contrôle les courriels. iceMail gère le trafic de courriels sur le serveur ice, permet à un utilisateur de recevoir un avis de courriel dans iceBar. L'utilisateur utilise le client de courriel de la compagnie pour répondre aux courriels.

Le *Manuel de l'utilisateur iceMail* vous aidera à comprendre et à gérer iceMail.

Pour aborder le fonctionnement de cette application, le lecteur doit :

- Être familier avec le contenu du *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator* ;
- Être familier avec le contenu du *Manuel de l'utilisateur iceBar* ;
- Comprendre les termes et principes de base de la téléphonie, tels que les files d'attente et les contacts ;
- Être familier avec les principes de la navigation dans les interfaces graphiques basées sur le système d'exploitation Windows®, notamment savoir utiliser les boutons droit et gauche de la souris, sélectionner des options au moyen du menu contextuel accessible d'un clic droit de la souris, redimensionner et réduire les fenêtres et naviguer et faire défiler à l'aide du curseur de la souris.

Les conventions typographiques suivantes sont appliquées dans ce manuel :

- Les **remarques** servent à attirer l'attention sur certains points.
- Les **mis en garde** servent à attirer l'attention sur des fonctions susceptibles d'avoir des effets sur l'information.
- Les mots affichés en **gras** sont définis dans le paragraphe.
- *L'Italique* est utilisé pour mettre en évidence les boutons de l'interface logicielle.
- Faire un clic droit de la souris signifie cliquer sur le bouton secondaire de la souris, qui par défaut est le bouton droit. Il est cependant possible de modifier la configuration Windows et d'inverser les fonctions des boutons droit et gauche de la souris (par préférence personnelle, par exemple si vous êtes gaucher).



Chapitre 1 : Démarrage

iceMail est un élément intégré à ice qui gère les contacts courriel. ice permet les files d'attente unifiées, ceci permet à tous les contacts d'être traités de manière similaire. Par exemple, un appelant ou un courriel peuvent attendre en file d'attente qu'un utilisateur se libère. Un utilisateur qui se met en état Prêt reçoit le prochain contact de la file d'attente.

Les rubriques qui suivent décrivent les éléments principaux d'iceMail et expliquent le serveur iceMail.

Éléments d'iceMail

iceMail contient plusieurs éléments, décrits ci-dessous :

- **Le serveur iceMail** reçoit les courriels entrants, les envoie à l'application, les dirige vers les utilisateurs disponibles et gère les réponses des utilisateurs ou des expéditeurs. Pour plus d'information, reportez-vous à la section *Compréhension du serveur iceMail* à la page 8.
- **iceBar** permet aux utilisateurs de contrôler le moment de réception de courriels et le moment où ils terminent le traitement d'un courriel. Pour plus d'information, reportez-vous au Manuel de l'utilisateur iceBar.
- **iceMonitor** permet aux administrateurs et aux utilisateurs qui possèdent les paramètres de sécurité appropriés de surveiller les contacts par courriel qui se trouvent dans la file d'attente. Pour plus d'information, reportez-vous au Manuel de l'utilisateur iceMonitor.
- **iceReporting** permet aux administrateurs et aux utilisateurs qui possèdent les paramètres de sécurité appropriés de consulter les rapports qui se rapportent aux courriels. Pour plus d'information, reportez-vous au Manuel de l'utilisateur iceReporting.
- **iceJournal** permet aux administrateurs et aux utilisateurs qui possèdent les paramètres de sécurité appropriés de rechercher des courriels spécifiques qui ont été présentés à ice, de consulter les transcriptions médias de courriels et d'évaluer les interactions par courriel. Pour plus d'information, reportez-vous au Manuel de l'utilisateur iceManager.

Compréhension du serveur iceMail

Le serveur iceMail est un sous-système d'acheminement et de traçage qui gère les courriels entrants et sortants sur le serveur ice. On appelle parfois ce système Serveur de gestion de courriel (SGC).

Les rubriques qui suivent décrivent comment les courriels entrants et sortants sont traités par le serveur iceMail.

Message d'un client à iceMail

Le serveur iceMail ne reçoit pas les courriels directement des clients, il interroge plutôt un compte de courriel compatible POP3 ou IMAP sur le serveur de votre compagnie. Par défaut, le serveur iceMail interroge le compte (c. à d. cherche de nouveaux messages) toutes les 20 secondes. Ce paramètre peut être modifié par un technicien qualifié. iceMail accepte les connexions sécurisées IMAP et SMTP.

Votre compagnie fournit le service iceMail POP 3 et les courriels sont ensuite acheminés à l'application. La configuration de l'application détermine exactement ce qui arrive ensuite au courriel. Pour plus d'information sur l'application, reportez-vous à la page 12.

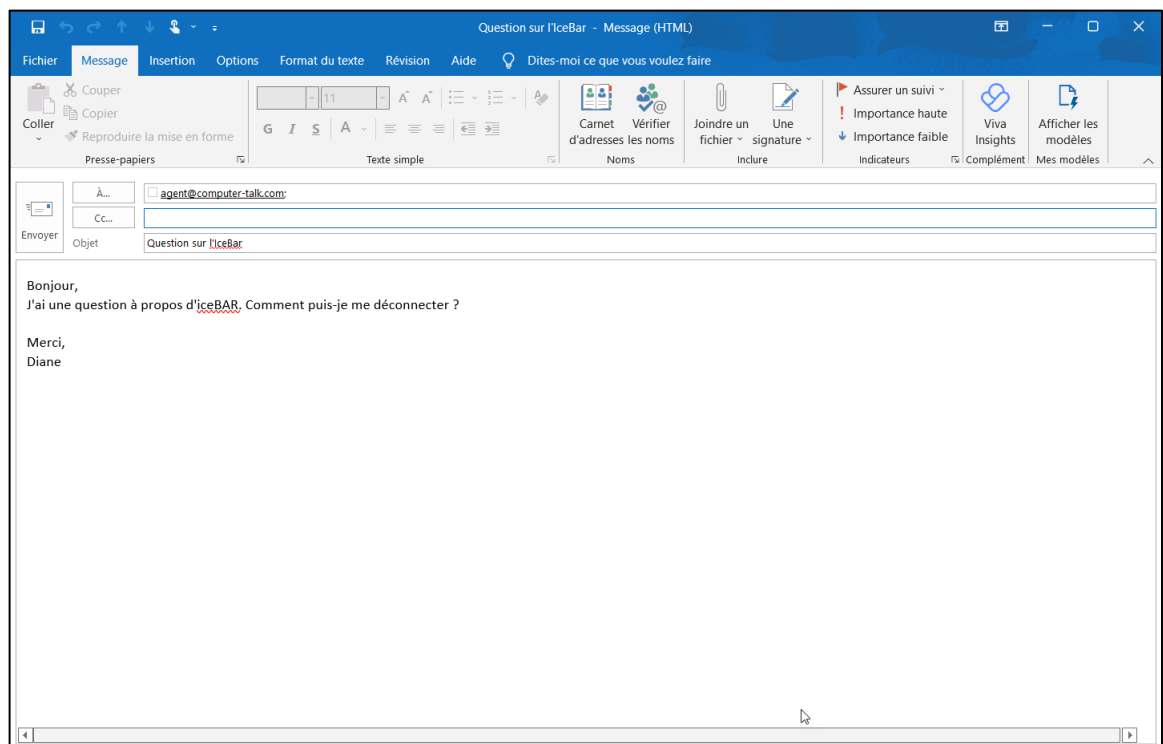
Remarque : Votre compagnie peut créer des nouveaux comptes de courriel POP3 ou IMAP pour ice, mais l'information concernant le compte devra être ajoutée au serveur ice par un technicien qualifié avant que ice ne puisse commencer à traiter des courriels. Des modifications à l'application peuvent également être requises pour permettre la réception de courriels en provenance des nouveaux comptes.

Message d'iceMail à un utilisateur

Lorsqu'un utilisateur devient libre et que des courriels sont en attente de traitement :

- L'utilisateur est placé en état Courriel et reçoit un avis du courriel d'iceBar.
- iceMail envoie le courriel en file d'attente à l'adresse courriel de l'utilisateur à l'aide du serveur compatible SMTP de votre compagnie.
- Dans les deux cas, si applicable, appliquez le code de résolution approprié à l'interaction une fois celle-ci complétée.

Le message qu'un utilisateur a reçu d'ice présente l'adresse courriel de l'expéditeur dans le champ "De", tel que montré ci-dessous.



Le message que l'utilisateur a reçu d'ice contient l'adresse courriel de l'expéditeur. La saisie d'écran présente un courriel qui a été envoyé à agent@computer-talk.com

Message d'un utilisateur à iceMail

Lorsqu'un utilisateur répond à un message, il ne répond pas directement à l'expéditeur original. Le message va plutôt à un compte POP3 ou IMAP qui est interrogé par le serveur iceMail. Ce compte est appelé adresse interne. L'adresse interne n'est pas publiée, et n'est utilisée que pour recevoir des réponses à des courriels d'utilisateurs. La saisie d'écran ci-dessous montre que le message de réponse est envoyé à agent@computer-talk.com.

The screenshot shows an email composition window. At the top, there are fields for 'To...' (containing 'agent@computer-talk.com'), 'Cc...', and 'Subject' (containing 'RE: Question sur l'iceBar(e9e967cf-fb08-11ed-bf39-005056b2a3b6)'). Below these fields is a 'Send' button. The main body of the email contains the following text:

Bonjour,

Vous trouverez la réponse à votre question dans le vidéo « *How to: Silent Monitor a User* » N'hésitez pas à me contacter si vous avez besoin d'aide.

Salutations,
Agent

-----Original Message-----
From: Client <Client@computer-talk.com>
Sent: Thursday, May 25, 2023 10:32 AM
To: Agent <Agent@computer-talk.com>
Subject: Re: Question sur l'iceBar(e9e967cf-fb08-11ed-bf39-005056b2a3b6)

Bonjour,

J'ai une question à propos d'iceBar. Qu'est-ce que le bouton Écoute discrète ? Pouvez-vous m'envoyer des instructions ?

Je vous remercie,
Client

Une seule adresse interne est fournie au moment de l'implantation de ice.

Pour répondre, procédez comme suit :

1. Tapez un message destiné à l'expéditeur original.
2. Cliquez sur Envoyer. Le message est envoyé à l'adresse interne.
iceMail récupère le message, le traite et l'envoie ensuite à l'expéditeur original.
3. Si applicable, sélectionnez le code de résolution approprié pour étiqueter l'interaction.

Prise en charge de destinataires additionnels

Dans ice 13, une nouvelle fonctionnalité a été ajoutée à iceMail pour prendre en charge de multiples destinataires. iceMail permet au client ou à l'agent d'ajouter des destinataires 'à' et 'cc' additionnels.

Les quatre nouvelles propriétés de courriel suivantes sont maintenant disponibles dans l'application pour traiter de multiples destinataires:

- `$Email:LastHandlingAgent`: Représente le dernier agent qui a traité le fil de messages.
- `$Email:OtherHandlingAgents`: Représente tous les autres agents qui ont traité le fil de messages.
- `$Email:InternalCCAddresses`: Contient une liste délimitée par des virgules d'adresses qui ont été copiées au message de réponse de l'agent précédent dans le fil.
- `$Email:ExternalCCAddresses`: Contient une liste délimitée par des virgules d'adresses qui ont été copiées par le client dans le dernier message entrant dans ice.

Ces variables sont remplies au moyen du dernier agent ou de la dernière adresse courriel auquel un courriel a été acheminé pour une interaction donnée.

Voyez l'exemple suivant:

Un client envoie un courriel au centre de contact `agent@computer-talk.com` et copie son collègue `colleague@business.com`.

Les variables sont définies comme suit:

- `$Email:LastHandlingAgent=`
- `$Email:OtherHandlingAgents=`
- `$Email:InternalCCAddresses=`
- `$Email:ExternalCCAddresses= colleague@business.com`

Ce courriel est acheminé à l'agent 1001, qui transfère le contact à l'agent 1002. L'agent 1001 répond au client. Le client utilise Répondre à tous et le courriel revient au centre de contact.

Les variables sont définies comme suit:

- `$Email:LastHandlingAgent=1002:a2@ct.com`
- `$Email:OtherHandlingAgents=`
- `$Email:InternalCCAddresses=`

- \$Email:ExternalCCAddresses= colleague@business.com

Remarque: Les variables ne sont pas affectées lorsqu'un agent répond à un courriel. Bien que l'agent 1001 ait répondu au client, il n'est pas le dernier agent à avoir traité le fil.

Ce courriel est alors acheminé à l'agent 1003 et l'agent 1003 copie (CC) l'expert en la matière sme@ext.com. Le client répond de nouveau mais retire son collègue du fil.

Les variables sont définies comme suit:

- \$Email:LastHandlingAgent=1003:a3@ct.com
- \$Email:OtherHandlingAgents=1002:a2@ct.com
- \$Email:InternalCCAddresses=sme@ext.com
- \$Email:ExternalCCAddresses=

Le dernier agent qui a traité le fil d'une interaction donnée est pisté et les agents précédents à qui le courriel a été acheminé au cours d'une interaction donnée ne sont pas inclus dans la variable \$Email:OtherHandlingAgents.

Remarque: Les paramètres *Conserver courriels additionnels (Internes)* et *Conserver courriels additionnels (Externes)* de iceManager doivent être activés. Si ces deux paramètres sont désactivés, le traitement du courriel pour les destinataires additionnels en CC suit le comportement des versions antérieures de ice.

Si vous utilisez une version de ice antérieure à ice 13 ou si les paramètres de iceManager *Conserver courriels additionnels (Internes)* et *Conserver courriels additionnels (Externes)* sont désactivés, les utilisateurs connaîtront l'expérience qui suit:

Pour un agent qui ajoute un destinataire interne dans le champ CC:

1. Le client envoie un courriel à ITsupport@icemail.com.
2. Le message que l'agent reçoit de ice affiche l'adresse de l'expéditeur.
3. L'agent répond au courriel au moyen de l'adresse Répondre à de ITsupport@icemail.com et ajoute finance@icemail.com au champ CC.
 - a. Le client reçoit la réponse de l'agent de ITsupport@icemail.com et voit finance@icemail.com dans le champ CC.

- b. L'utilisateur de finance@icemail.com reçoit la réponse de l'agent directement. Dans le champ De, il voit l'adresse courriel de l'agent et voit que l'agent a répondu à ITsupport@icemail.com. À moins que l'adresse courriel du client ne soit quelque part dans le corps du courriel, finance@icemail.com ne connaît pas l'adresse courriel du client.
- 4. Le client répond à la réponse de l'agent. Le courriel va à ITsupport@icemail.com et une copie va également directement à finance@icemail.com.
 - a. L'agent voit l'adresse courriel du client dans le champ De. Le champ répondre à est ITsupport@icemail.com et il voit l'adresse du destinataire additionnel dans le champ CC.
 - b. L'utilisateur de finance@icemail.com reçoit la réponse du client directement. Le champ De est l'adresse courriel de l'agent et il voit que le client a répondu à ITsupport@icemail.com.

Pour un client qui ajoute un destinataire interne (un autre destinataire de @customer.com) dans le champ CC:

1. Le client envoie un courriel à ITsupport@icemail.com et ajoute finance@customer.com au champ CC. Cette adresse finance@customer.com n'est pas gérée par iceMail.
2. L'agent voit l'adresse courriel du client dans le champ De. Le champ Répondre à est ITsupport@icemail.com et l'agent voit l'adresse du destinataire additionnel dans le champ CC.
3. L'agent répond et utilise le champ répondre à de ITsupport@icemail.com.
 - a. Le serveur d'échange de courriels envoie une copie du courriel à iceMail dans le champ À et envoie une autre copie directement au destinataire CC.
 - b. Le destinataire CC voit que le courriel a été envoyé à iceMail avec finance@customer.com dans le champ CC. Il peut voir que le courriel est venu directement de l'agent et non pas de iceMail.
 - c. iceMail reçoit le courriel et envoie la réponse de l'agent au client.
 - d. Le client reçoit la réponse de l'agent de iceMail et voit l'adresse finance@customer.com dans le champ CC.

Pour un client qui ajoute un destinataire externe dans le champ CC:

1. Le client envoie un courriel à ITsupport@icemail.com et ajoute abc@outlook.com dans le champ CC.

2. L'agent voit l'adresse courriel du client dans le champ De. Le champ répondre à est ITsupport@icemail.com et l'agent voit l'adresse du destinataire externe additionnel dans le champ CC.
3. L'agent répond à ITsupport@icemail.com.
 - a. Le serveur d'échange de courriels envoie une copie du courriel à iceMail dans le champ À et envoie une autre copie directement au destinataire CC externe.
 - b. Le destinataire CC externe voit qu'il a été envoyé à iceMail avec son adresse courriel dans le champ CC. Il voit qu'il est venu directement de l'adresse courriel de l'agent et pas de iceMail.
 - c. iceMail reçoit le courriel et envoie la réponse de l'agent au client.
 - d. Le client reçoit la réponse de l'agent de iceMail et voit l'adresse abc@outlook.com dans le champ CC.

Remarque: Il s'agit du même comportement que celui d'un CC interne, toutefois avec ce scénario, le destinataire externe CC voit l'adresse courriel de l'agent.

Les exemples suivants expliquent les différences du traitement de destinataires additionnels dans ice 13 et présentent les mêmes trois scénarios 1) un agent qui ajoute un destinataire interne, 2) un client qui ajoute un destinataire interne et 3) un client qui ajoute un destinataire externe avec le nouvelle prise en charge de destinataires additionnels.

Pour un agent qui ajoute un destinataire interne dans le champ CC:

1. Le client envoie un courriel à ITsupport@icemail.com.
2. L'agent répond et utilise l'adresse Répondre à ITsupport@icemail.com et ajoute finance@icemail.com dans le champ CC.
3. Le client reçoit la réponse de l'agent de ITsupport@icemail.com et ne voit pas finance@icemail.com dans le champ CC. Le client ne voit pas non plus l'adresse courriel personnelle de l'agent.
4. L'utilisateur de finance@icemail.com reçoit la réponse de l'agent et voit que l'agent a répondu à ITsupport@icemail.com. Le champ De contient l'adresse courriel de l'agent. À moins que l'adresse courriel du client ne soit quelque part dans le corps du courriel, fiannce@icemail.com ne connaîtra pas l'adresse courriel du client.
5. Le client répond à la réponse de l'agent, ce courriel va à ITsupport@icemail.com
 - a. iceMail remplit les adresses CC internes avec finance@icemail.com qui est maintenant disponible à l'application (le champ Adresses CC externes est vide. Le champ Dernier agent qui a traité le fil de courriels contient l'ID et l'adresse courriel de l'agent.

- b. Si l'application ne fait rien, lorsqu'un agent répond, finance@icemail.com reçoit également une copie en plus d'un nouvel agent (possiblement).
- c. L'application peut utiliser l'action Établir paramètre de téléphonie wf.internalccaddresses pour modifier les adresses CC.

Pour un client qui ajoute un destinataire interne dans le champ CC :

1. Le client envoie un courriel à ITsupport@icemail.com et ajoute finance@customer.com au champ CC. finance@customer.com n'est pas géré par iceMail.
2. L'agent voit l'adresse courriel du client dans le champ De. Le champ répondre à est ITsupport@icemail.com toutefois, l'agent ne voit pas l'adresse contenue dans le champ CC.
3. L'agent répond à ITsupport@icemail.com.
 - a. iceMail envoie la réponse de l'agent au client et ajoute finance@customer.com au champ CC.
 - b. Le client voit finance@customer.com dans le champ CC.
 - c. L'utilisateur finance@customer.com reçoit le même courriel que le client. Il voit qu'il est venu de ITsupport@icemail.com, que le courriel a été envoyé à l'utilisateur final et que finance@customer.com est dans le champ CC. Il n'affiche pas l'adresse courriel de l'agent.

Pour un client qui ajoute un destinataire externe dans le champ CC

1. Le client envoie un courriel à ITsupport@icemail.com et ajoute abc@outlook.com dans le champ CC.
2. L'agent voit l'adresse courriel du client dans le champ De et ne voit pas l'adresse du destinataire externe additionnel dans le champ CC.
3. L'agent répond à ITsupport@icemail.com.
 - a. iceMail envoie la réponse de l'agent au client et ajoute abc@outlook.com au champ CC.
 - b. Le client voit abc@outlook.com dans le champ CC.
 - c. L'utilisateur abc@outlook.com reçoit le même courriel que le client. Il voit que le courriel est venu de ITsupport@icemail.com, qu'il est allé à l'utilisateur final et qu'il est dans le champ CC. Le courriel n'affiche pas l'adresse courriel de l'agent.

Remise en file d'attente de contacts iceMail

Dans ice 13, lorsqu'un redémarrage du serveur ice se produit, les courriels mis en file d'attente précédemment conservent leur temps d'attente en file d'attente. Après un redémarrage, ice tente de recréer tout contact iceMail qui n'a pas été libéré. Ces contacts sont remis en file d'attente dans les files d'attente dans lesquelles ils étaient en attente lorsque le système a été mis hors tension et l'ID d'origine du contact est utilisée.

Si le contact n'a pas été traité ou mis en file d'attente, il est envoyé à l'application comme nouveau contact toutefois il conserve son ID de contact.

Le courriels qui ont été traités par un agent sont traités comme s'ils avaient été libérés.

iceAdministrator

Application

L'application peut être personnalisée pour satisfaire aux besoins de votre centre de contact. Les courriels peuvent être acheminés soit à une file d'attente ou à un utilisateur individuel.

Voyez les exemples ci-dessous:

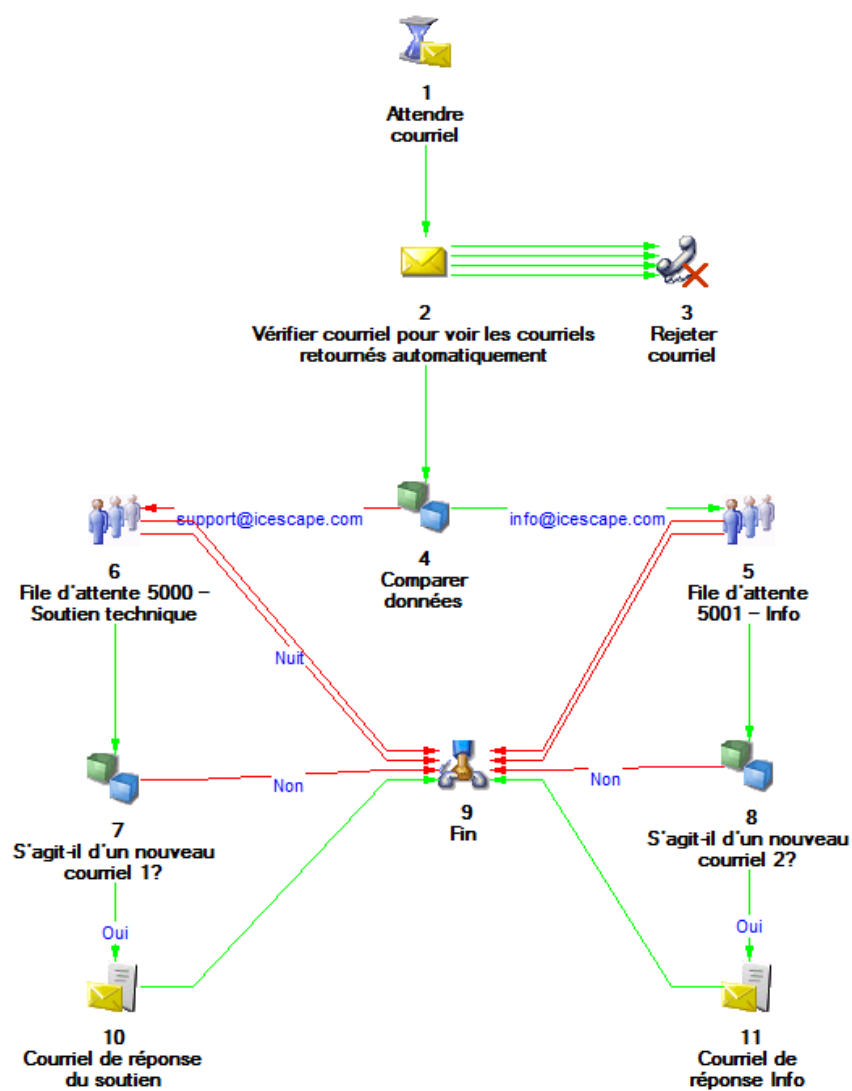
- Les courriels adressés à support@abccompany.com sont acheminés à la file d'attente de soutien, où le courriel sera traité par le premier utilisateur disponible.
- Une réponse à un fil de courriels (c.à.d. un utilisateur a répondu à un courriel et le client envoie une réponse au courriel de l'utilisateur) peut être acheminée à l'utilisateur qui a traité le courriel initialement.

Plusieurs actions spécifiques aux courriels peuvent être utilisées pour construire l'application, tel que décrit ci-dessous:

- **Attendre courriel** – attendre un courriel entrant. Lorsque le courriel est reçu, il est attribué à une variable d'objet, des variables de systèmes sont déclenchées et le courriel est acheminé à la prochaine action. Cette action est typiquement le point de départ des courriels dans l'application.
- **Composer réponse** – envoie automatiquement une réponse à l'expéditeur d'un courriel entrant. Cette fonction pourrait être utilisée pour envoyer un courriel de confirmation à l'expéditeur (par ex. nous avons reçu votre message et nous traitons votre demande).
- **Vérifier courriel** – vérifie un courriel entrant pour trouver des mots clés dans l'entête ou dans le corps du message, l'adresse courriel d'un expéditeur particulier ou l'adresse courriel à laquelle le courriel a été envoyé. Plusieurs conditions peuvent être ajoutées à une table à l'intérieur de l'action. Les courriels peuvent être acheminés à un chemin d'application distinct selon une correspondance dans la table.

D'autres actions qui ne sont pas spécifiques aux courriels peuvent être utilisées lors de la création de l'application pour les courriels (par ex. Mettre courriel en file d'attente, Terminer session d'application, etc.). Pour plus d'information sur les actions de l'application, reportez-vous au Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer.

Le tableau ci-dessous présente un exemple d'application qui peut être créée pour les courriels:



Pour plus d'information, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer*.

Index

A

adresse interne, défini, 10

C

centre de contact

défini, 4

contacts, défini, 4

courriels

d'iceMail à iceBAR, 9

d'un client à iceMail, 8

I

ice, défini, 4

iceMail

défini, 4

éléments d', 7

S

serveur iceMail

compréhension du, 8

défini, 7

