



iceSurvey
Manuel de l'utilisateur
Serveur Version 13.x

Copyright © 2024 Computer Talk Technology, Inc. Tous droits réservés.

Aucune partie de la présente publication ne doit être reproduite, transmise ou traduite sous quelque forme que ce soit ou par quelque moyen que ce soit, électronique, mécanique, manuel, optique ou autrement, incluant la photocopie, l'enregistrement ou tout système de stockage et de récupération 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®, iceCampaign, iceChat, iceJournal, iceManager, iceMobile Connect, iceMonitor, icePay, iceReporting, iceSurvey, iceWorkflow Designer sont des marques de commerce de ComputerTalk Technology, Inc.

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

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

Tous les autres 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 saisies d'écran de produits de Microsoft sont reproduites avec l'autorisation de Microsoft Corporation.

Table des matières

Chapitre 1: Démarrage	3
Authentification unique	6
Connexion au moyen de l'Authentification unique	6
Messages d'erreur et messages d'avertissement courants	8
Erreur d'authentification	8
Erreur de connexion au serveur	9
Perte de connexion	9
Types d'utilisateurs et l'outil iceSurvey	10
Gestion des paramètres	10
Paramètres de sondage pour les appels téléphoniques	11
Paramètres de sondages sur le web	13
Chapitre 2: Sondages	15
Gestion des sondages	16
Modification d'un sondage	17
Clonage d'un sondage	18
Suppression d'un sondage	20
Désactivation d'un sondage	20
Création d'un nouveau sondage	23
Types de questions	33
Instruction	33
Étoiles	33
Bouton	34
Liste défilante	34
Curseur	35
Texte	35
Numérique	36
Règles générales de conception de question	36
Règles générales de conception de sondage	37
Chapitre 3: Exécutions de sondage	39
Gestion des exécutions de sondage	40
Modification d'une exécution de sondage	41
Clonage d'une exécution de sondage	42
Suppression d'une exécution de sondage	43
Exécutions de sondage complétées	45
Création d'une nouvelle exécution de sondage	45
Chapitre 4: Fichiers audio	59
Gestion des fichiers audio	60
Modification d'un fichier audio	61
Suppression d'un fichier audio	61
Téléchargement d'un fichier audio	62
Lecture d'un fichier audio	62

Ajout d'un nouveau fichier audio	62
Annexe A: Messages guides obligatoires.....	67
Index	70



Bienvenue à iceSurvey

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

iceSurvey est un outil qui vous permet de définir, de préciser et de gérer des sondages qui seront menés dans un environnement téléphonique automatisé ou en ligne. Vous pourrez créer et configurer des sondages à l'aide de l'outil web iceSurvey pour recueillir des commentaires des contacts dans le but d'obtenir de l'information sur des sujets d'intérêt varié de vos groupes définis.

Ce manuel s'adresse aux administrateurs qui contribuent à la création de sondages dans votre organisation. Un administrateur est responsable de définir les administrateurs autorisés du système et de fixer les paramètres globaux qui assurent que la politique de l'entreprise soit respectée pour les questions, les sondages, les exécutions et l'analyse de sondages. Un administrateur peut également créer des questions et des sondages faciles à comprendre qui recueillent de l'information spécifique. Cette application permet aux utilisateurs de définir des sondages, des appelants cibles, de spécifier quand le sondage débute et se termine et de déterminer les autres paramètres qui en affectent l'exécution.

Ce manuel présente différents sujets:

- **Chapitre 1: Démarrage** fournit de l'information importante sur iceSurvey, les messages d'erreur et d'avertissement courants et les paramètres généraux pour les sondages téléphoniques et sur le web.
- **Chapitre 2: Sondages** décrit comment les questions et les énoncés de préambule peuvent être configurés avant d'être ajoutés à un sondage. Les meilleures pratiques pour la conception de questions sont également présentées à la fin de ce chapitre.

- **Chapitre 3: Exécutions de sondage** décrit la manière de gérer et de créer des exécutions de sondage, comment compléter un sondage avec les énoncés de préambule appropriés, définir le type d'exécution, le choix des critères d'échantillonnage et la période de sondage.
- **Chapitre 4: Fichiers audio** décrit la gestion et l'ajout de fichiers audio utilisés par les questions et les énoncés de préambule définis dans les sondages.
- Les Annexes procurent de l'information additionnelle pour faciliter la compréhension de iceSurvey:
 - Annexe A: Messages guides obligatoires

Le Manuel de l'utilisateur iceSurvey présente la manière d'utiliser iceSurvey; il ne couvre pas les sujets suivants: le choix de lexiques appropriés pour les sondages, la validité statistique de taux d'échantillonnage particuliers, les techniques d'identification de valeurs aberrantes, la conception de sondage ou les facteurs légaux de l'exécution de sondages.

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

- Avoir une compréhension de base des termes fondamentaux des centres de contact comme entrant, sortant, utilisateur, RVI et contact;
- 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 **prises en garde** servent à attirer l'attention sur des fonctions susceptibles d'avoir des effets sur l'information.
- Les mots affichés en caractères **gras** sont définis dans le paragraphe.
- *L'Italique* est utilisé pour mettre en évidence les boutons de l'interface logicielle.
- Lorsque qu'il est possible d'activer une fonction de plus d'une manière (bouton, menu, icône, etc.), le manuel ne décrit qu'une méthode.
- Cette version du manuel est spécifique à la version 12 de iceSurvey. Pour vérifier quelle version d'iceSurvey est installée, sélectionnez À propos de la page Paramètres de iceManager.

Chapitre 1: Démarrage

L'application iceSurvey permet aux centres de contact de mener une recherche et d'assurer la qualité par l'utilisation de sondages. Les utilisateurs peuvent créer et configurer des sondages pour les différentes modalités à l'aide de cet outil.

Pour utiliser pleinement iceSurvey et les différentes configurations disponibles, vous devez:

- Posséder les licences iceSurvey.
- Avoir configuré iceSurvey dans l'application.
- Un utilisateur possédant le niveau d'autorisation superviseur ou administrateur devra avoir créé un compte.

Remarque: Si aucun compte ice n'a été créé pour vous, contactez votre administrateur ice.

Ce chapitre présente également la manière de se connecter et les autorisations pour les différents types d'utilisateurs.

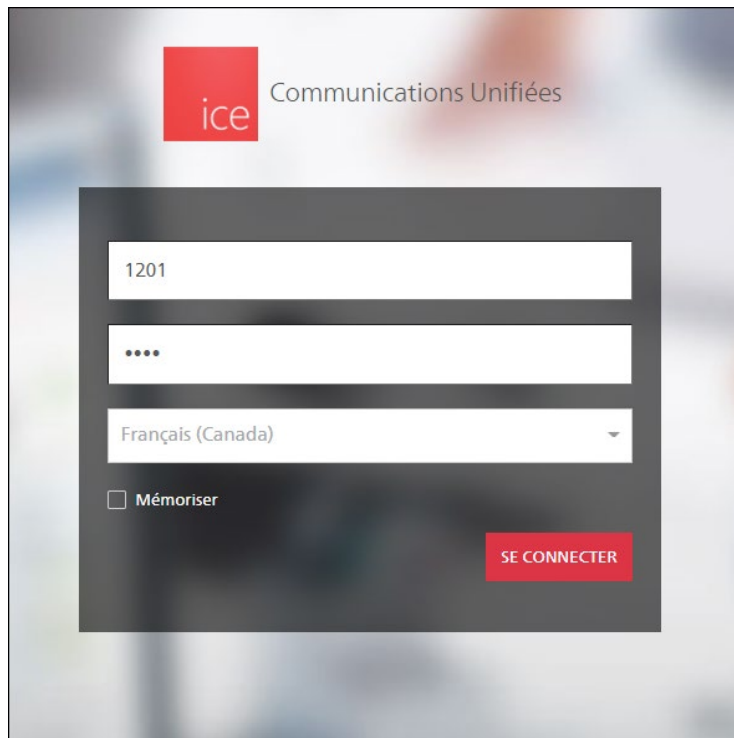
Lorsque vous serez familiarisé avec l'interface iceSurvey, vous pouvez passer aux chapitres suivants pour de l'information détaillée sur la manière de configurer un sondage pour les appels, les MI et les courriels.

Pour accéder à iceSurvey, vous devez d'abord vous connecter à iceManager.

iceManager est une application sur le web et peut être utilisé sur tout ordinateur sur lequel fonctionne un navigateur web. Pour vous connecter, vous devez fournir un ID d'utilisateur et un mot de passe. Contactez l'administrateur ice si vous ne possédez pas cette information.

Connexion à iceManager:

1. Ouvrez votre navigateur web et rendez-vous à votre site iceManager.



2. Dans le champ 'Nom d'utilisateur', entrez votre ID d'utilisateur à quatre chiffres.
3. Dans le champ 'Mot de passe', entrez votre mot de passe.
4. Si vous désirez voir iceManager dans une langue autre que l'anglais, cliquez sur la liste défilante et choisissez la langue de votre choix.
5. Sélectionnez la boîte de dialogue 'Mémoriser' si vous désirez que votre Nom d'utilisateur soit pré rempli la prochaine fois que vous irez à la page de connexion.

Remarque: Cette option n'est pas recommandée pour les ordinateurs partagés.

6. Cliquez sur *Se connecter*.
7. Une fois que vous serez connecté, la page Moniteur vous sera présentée.
Un exemple de la page Moniteur vous est présenté ci-dessous.
8. Cliquez sur le bouton Sondage dans la fenêtre de navigation.

☰

MONITEUR

JOURNAL

SONDAGE

RAPPORTS

ADMINISTRATEUR

ICEBAR

MONITEUR

<

Page d'accueil

Files d'attente

Utilisateurs

Équipes

Paramètres

FILES D'ATTENTE

Serveurs ice: Combiné

Glisser ici pour fixer les groupes de lignes

Information <

ID	Nom	Nom abrégé de la file d'attente	État	DMR cible	DMR cible2
6001	Sales Voice Queue	Sales	Jour	00:00:45	00:01:00
6002	Tech Support Voice Queue	TechSupp	Jour	00:00:45	00:01:00
6003	Customer Service Voice Queue	CustServ	Jour	00:00:45	00:01:00
6101	Sales Voice French Queue	FrSales	Jour	00:00:45	00:01:00
6102	Techn Support Voice French Queue	FrTchSpp	Jour	00:00:45	00:01:00
6103	Customer Service French Queue	FrCstSrv	Jour	00:00:45	00:01:00
6500	Email Queue	Email	Jour	00:00:45	00:01:00
6510	Email French Queue	FrEmail	Jour	00:00:45	00:01:00
6900	Training Queue	Training	Jour	00:00:45	00:01:00
6910	French Training Queue	FrTrning	Jour	00:00:45	00:01:00
7000	IM Queue	IM	Jour	00:00:45	00:01:00
7100	IM French Queue	FrIM	Jour	00:00:45	00:01:00

1 à 12 de 12 < > Page 1 d

Authentification unique

Si votre organisation a activé la fonction Authentification unique pour iceManager, vous pourrez vous connecter à l'aide de votre authentifiant Windows.

Remarque: Pour activer l'authentification unique, elle devra d'abord être configurée à l'aide d'Active Directory dans iceAdministrator. Pour plus d'information sur la manière d'activer l'Authentification unique, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

Connexion au moyen de l'Authentification unique

Une fois que l'authentification unique est configurée comme il se doit, lancez le site web iceManager et cliquez sur le bouton *Utiliser l'authentifiant de Windows* au lieu d'entrer votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

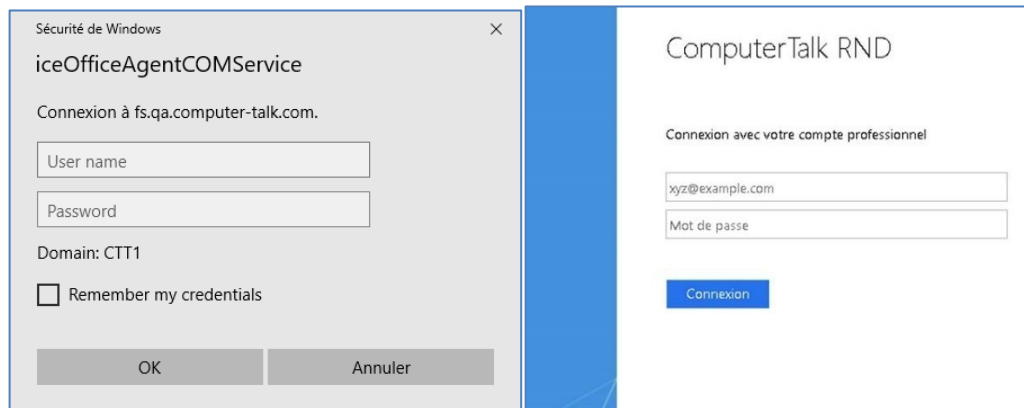
The image shows a login window for 'ice Communications Unifiées'. It contains three input fields: 'Nom d'utilisateur', 'Mot de passe', and a language dropdown set to 'Français (Canada)'. Below these is a 'Mémoriser' checkbox. At the bottom, there are two buttons: 'UTILISER L'AUTHENTIFIANT DE WINDOWS' (highlighted with a red rectangle) and 'SE CONNECTER'.

1. Lorsque vous cliquez sur OK, la boîte de dialogue Authentification unique apparaît.

Remarque: Si vous désirez sauter cette étape lors de vos connexions futures, cochez la boîte *Mémoriser*. Ainsi, vous n'aurez pas à entrer votre ID d'utilisateur chaque fois que vous vous connecterez.

2. Pour vous connecter avec cette méthode, vous utilisez le même authentifiant que vous utilisez pour vous connecter à votre ordinateur ou au courriel de votre compagnie. Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe dans les boîtes.

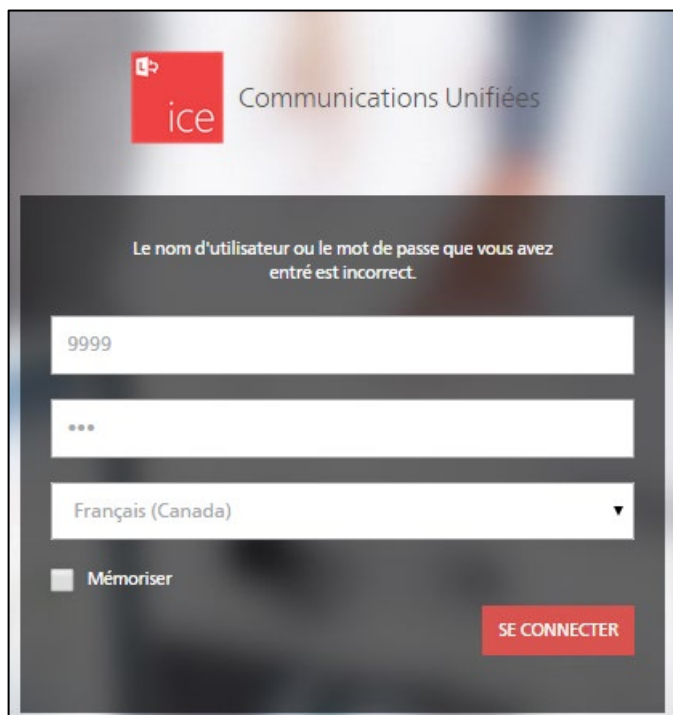
Remarque: Cette boîte de dialogue peut avoir une apparence différente, selon la façon dont votre administrateur a configuré le système.



Messages d'erreur et messages d'avertissement courants

Erreur d'authentification

Si un utilisateur tape un ID d'utilisateur invalide ou le mauvais mot de passe, le message suivant apparaît.

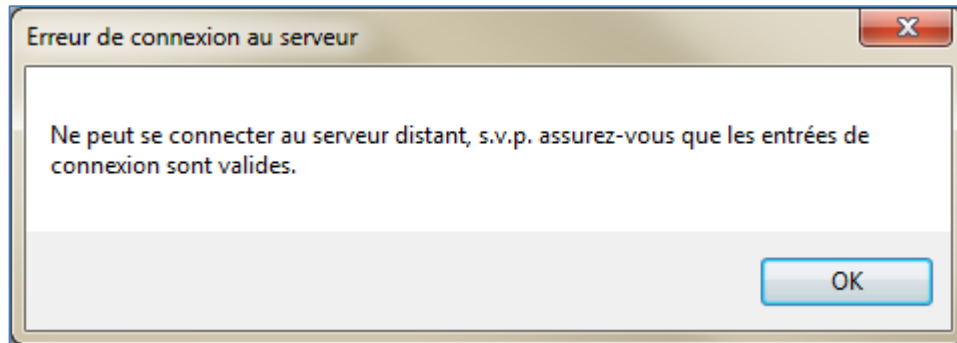


The screenshot shows the login interface for 'ice Communications Unifiées'. At the top left is the 'ice' logo. The title 'Communications Unifiées' is at the top right. The main message in the center reads: 'Le nom d'utilisateur ou le mot de passe que vous avez entré est incorrect.' Below this message are three input fields: the first contains '9999', the second contains three dots '...', and the third is a dropdown menu showing 'Français (Canada)'. Below the dropdown is a checkbox labeled 'Mémoriser'. At the bottom right is a red button labeled 'SE CONNECTER'.

Si vous avez oublié votre mot de passe ou votre ID d'utilisateur, un administrateur ice peut le réinitialiser dans iceAdministrator. Pour plus d'information, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

Erreur de connexion au serveur

iceManager doit être connecté au serveur ice au moyen de IMRService pour fonctionner adéquatement. Si votre centre de contact éprouve des problèmes de réseau, vous pourriez voir ce message d'erreur.

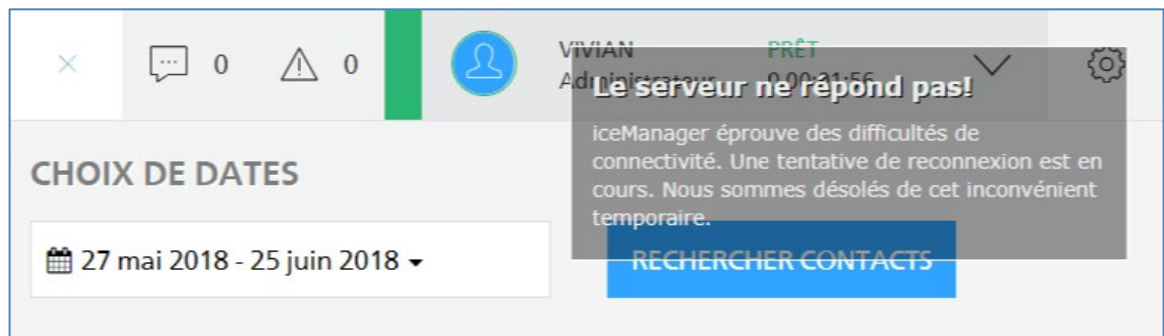


Ce message d'erreur indique que le serveur doit être redémarré. S.v.p. contactez votre administrateur ice.

Perte de connexion

Quelques secondes après la perte d'une connexion, un message d'erreur s'affiche dans le coin supérieur droit de l'écran:

"Le serveur ne répond pas! iceManager éprouve des difficultés de connectivité. Une tentative de reconnexion est en cours. Nous sommes désolés de cet inconvénient temporaire".



Le message disparaît après quelques minutes. iceManager continuera d'essayer de se reconnecter jusqu'à ce qu'il y parvienne.

Assurez-vous d'être connecté à Internet. Si vous êtes connecté et que vous recevez tout de même le message d'erreur de connexion, contactez votre administrateur ice.

Types d'utilisateurs et l'outil iceSurvey

Votre groupe de configuration détermine votre capacité de voir, modifier et supprimer de l'information et les options de configuration associées à tous les sondages et à toutes les exécutions de sondage. Chaque groupe de configuration peut voir, modifier ou supprimer les différents aspects d'un sondage.

La saisie d'écran ci-dessous présente les sections Autorisations de sondage de la page Propriétés de groupe de configuration:

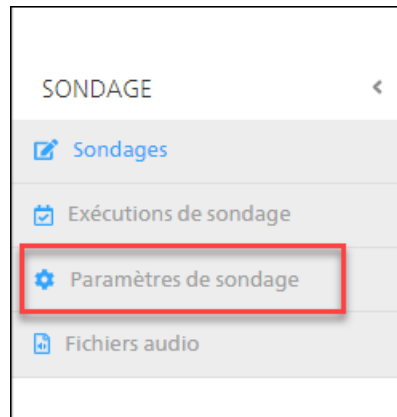
Autorisations	
Sondages	Contrôle complet (Visualisation / Modification / Suppression) ▼
Exécutions de sondage	Contrôle complet (Visualisation / Modification / Suppression) ▼
Réponse de sondage	Suppression (Visualisation / Suppression) ▼

Pour plus d'information sur la manière de gérer les groupes de configuration, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

Gestion des paramètres

Seuls les utilisateurs dont le type est administrateur peuvent avoir accès à la page Paramètres de sondage.

Pour accéder à cette page, sélectionnez Paramètres de sondage du menu situé à gauche:



Paramètres de sondage pour les appels téléphoniques

Vous trouverez dans cette section les paramètres et les configurations qui affectent les sondages voix. Ces sondages ne sont disponibles que pour les appels téléphoniques. Ces paramètres facilitent la gestion et limitent les options disponibles pour les différents types de questions. Le tableau ci-dessous procure plus d'information.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Taille maximale du fichier de messages guides (Mo)	1 à 10 Mo	Taille maximale permise d'un fichier audio téléversé en Méga octets pour les questions de sondage et les messages d'achèvement.
Longueur maximale de réponse audio (sec)	1 à 600 secondes	Entrez la longueur maximale d'enregistrement en secondes.
Nombre maximal de chiffres pour les valeurs numériques	1 à 2147483647	Entrez le nombre maximal de chiffres pour les réponses numériques.
Plage numérique maximale	1 à 2147483647	Entrez l'écart maximal pour les questions impliquant une plage ou un éventail.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Nombre maximal d'options défilantes	2 à 9	Entrez le nombre maximal d'options pour les questions à menu défilant.
Nombre maximal d'options de boutons	2 à 9	Entrez le nombre maximal d'options pour les questions à boutons.
Nombre maximal d'options d'étoiles	2 à 9	Entrez le nombre maximal d'options pour les questions à étoiles.
Nombre maximal d'incréments de curseur	2 à 9	Entrez le nombre maximal d'options pour les questions à curseur.

Paramètres de sondages sur le web

Vous trouverez dans cette section les paramètres et les configurations qui affectent les sondages web. Les sondages web ne sont disponibles que pour les MI et les courriels. Ces paramètres facilitent la gestion et limitent les options disponibles pour les différents types de questions. Le tableau ci-dessous procure plus d'information.

Paramètre	Valeurs permises	Description
URI	URL valide	Utilisez cette option pour remplacer l'URI par défaut utilisée dans le lien du sondage web qui est envoyé aux participants à un sondage web. Remarque: L'URI par défaut est l'URL de iceManager.
Nombre maximal de caractères de texte d'entrée	1 à 4000 caractères	Entrez le nombre maximal de caractères pour les réponses en format texte.
Nombre maximal de chiffres pour les valeurs numériques	1 à 2147483647	Entrez le nombre maximal de chiffres pour les réponses numériques.
Plage numérique maximale	1 à 2147483647	Entrez l'écart maximal pour les questions impliquant une plage ou un éventail.
Nombre maximal d'options défilantes	1 à 2147483647	Entrez le nombre maximal d'options pour les questions à menu défilant.
Nombre maximal d'options de boutons	1 à 2147483647	Entrez le nombre maximal d'options pour les questions à boutons
Nombre maximal d'options d'étoiles	1 à 2147483647	Entrez le nombre maximum d'options pour les questions à étoiles.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Nombre maximal d'incréments de curseur	1 à 2147483647	Entrez le nombre maximal d'options pour les questions à curseur.

Les paramètres généraux vous permettent d'imposer une politique d'organisation, d'influencer un style, de déterminer la protection de la confidentialité et de présenter les directives qui s'appliquent aux sondages gérés dans iceSurvey.

Remarque:

- La modification d'un paramètre n'affecte pas les sondages et les exécutions de sondage existants.
- Vous ne pouvez pas remplacer ces paramètres dans les pages d'un sondage ou d'une exécution de sondage.



Chapitre 2: Sondages

Les sondages contiennent des questions et des **instructions**. Les instructions sont des questions particulières qui ne requièrent pas de réponse de la part des participants au sondage.

Pour créer un sondage, vous devez déterminer la formulation des questions et des préambules (instructions). Vous pouvez également spécifier les paramètres utilisés pour déterminer si la réponse est valide ou non.

iceSurvey est un outil qui permet aux utilisateurs d'assembler et d'évaluer des sondages. Ceci inclut la capacité de sélectionner et d'ordonner les questions et de finaliser les sondages.

Une fois conçu, un identifiant unique est attribué au formulaire de sondage et emmagasiné dans le référentiel de iceSurvey.

Ce chapitre présente la manière de créer et de gérer les questions dans les sondages.

Remarque: Un sondage peut accepter une ou plusieurs langues. Le choix de langues qui vous est disponible se limite aux options sélectionnées par l'administrateur ice.

Gestion des sondages

Cette section ne peut être consultée ou modifiée que par des utilisateurs autorisés, selon les paramètres de groupe de configuration. Pour plus d'information sur la manière de gérer les groupes de configuration, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

Tous les sondages créés seront affichés dans cet écran. Les sondages peuvent être consultés, ajoutés, réactivés, supprimés et modifiés à partir des options fournies.

SONDAGES							
AJOUTER		Afficher les formulaires désactivés ☐ NON					
ID	Nom	Modes de présentation	Date de création	Date de la dernière modification	Exécutions attribuées	Action	Actif
21	Service client	Voix, Web	2022-06-23 10:40:51	2022-06-23 10:40:51		  	OUI ☒

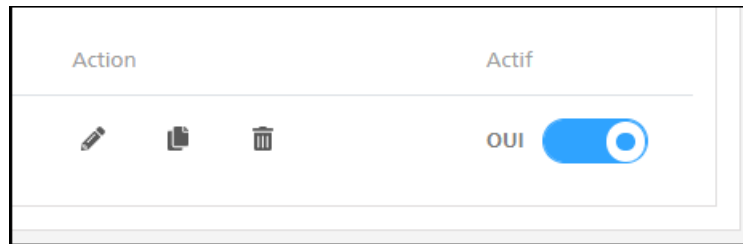
Le tableau ci-dessous explique chacune des colonnes de l'écran:

Colonne	Description
ID	Le numéro d'identification du sondage. Vous permet de faire la différence entre les sondages du même nom.
Nom	Le nom du sondage. Il est recommandé de définir un nom descriptif de moins de 25 caractères. Les noms de plus de 25 caractères pourraient ne pas s'adapter aux colonnes des rapports de sondage.
Modes de présentation	Les modes de présentation sélectionnés pour ce sondage – par ex., voix ou web.
Date de création	La date et l'heure auxquelles le sondage a été créé.
Date de la dernière modification	La date et l'heure auxquelles le sondage a été modifié la dernière fois.
Exécutions attribuées	Les noms des exécutions de sondage associées à ce sondage.
Action	Les icônes sur lesquels vous cliquez pour modifier, copier et supprimer les formulaires de sondage existants.

Actif

Une touche à bascule qui vous permet d'activer ou de désactiver un sondage.

La prochaine rubrique de ce document décrit les Actions qui peuvent être effectuées avec un sondage.



Modification d'un sondage



Pour modifier un sondage, cliquez sur l'icône du crayon. Les sondages peuvent être modifiés librement jusqu'à ce qu'ils soient associés à une exécution de sondage qui est dans tout état autre qu'Ébauche. Pour plus d'information sur les états des exécutions de sondage, reportez-vous au Tableau des options d'exécutions de sondage au Chapitre 3: **Chapitre 3: Exécutions de sondage.**

Une fois que l'exécution de sondage n'est plus à l'état d'ébauche, cliquer sur l'icône du crayon fera apparaître le message suivant.



Remarque: La modification d'un sondage qui est associé à une exécution de sondage aura pour résultat la suppression de toutes les réponses de sondage associées à l'exécution de sondage.

Pour vous assurer que les sondages et les rapports demeurent exacts, choisissez la méthode appropriée.

- **Modification restreinte:** Utilisez cette option pour modifier le Nom du sondage ou l'énoncé d'une catégorie ou d'une question.
 - **Remarque:** Vous ne pouvez modifier aucun paramètre associé à une question ou ajouter de nouvelles questions au sondage. Ces champs sont inactifs.
 - Les modifications affectent toutes les réponses précédentes et les rapports.
- **Effectuer une copie:** Utilisez cette option pour reproduire le sondage existant et modifier toutes les sections du formulaire de sondage.



Clonage d'un sondage

Pour reproduire un sondage existant, cliquez sur l'icône du clone. Un message apparaît, et confirme la reproduction du sondage sélectionné.



Cliquez sur 'Oui' pour cloner le sondage. Cliquez sur 'Non' pour annuler.

Lorsque vous sélectionnez l'icône du clone (copie), une copie du sondage est créée, et un "(1)" est ajouté au nom, pour indiquer qu'il s'agit de la copie d'un sondage précédent.

SONDAGES							
AJOUTER		Afficher les formulaires désactivés ☐ NON					
ID	Nom	Modes de présentation	Date de création	Date de la dernière modification	Exécutions attribuées	Action	Actif
21	Service client	Voix, Web	2022-06-23 10:40:51	2022-06-23 10:40:51			OUI ☒
22	Service client(1)	Voix, Web	2022-06-23 10:42:06	2022-06-23 10:42:06			OUI ☒

Le fait de cloner un sondage en reproduit la structure et utilise le sondage original comme modèle.

Comme le sondage n'est associé à aucune exécution de sondage, tous les aspects du sondage peuvent être modifiés librement. Pour modifier le nouveau sondage, cliquez sur le bouton du crayon.

Suppression d'un sondage



Pour supprimer un sondage, cliquez sur l'icône de la poubelle. Un message apparaît et confirme la suppression du sondage sélectionné.

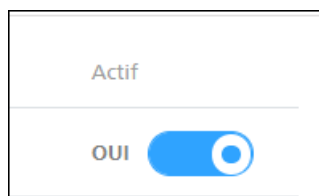


Cliquez sur 'Oui' pour confirmer la suppression. Cliquez sur 'Non' pour annuler la suppression.

Important: Une fois le sondage supprimé, toutes les données associées au sondage, incluant les réponses au sondage, ne seront plus accessibles dans iceReporting.

Désactivation d'un sondage

Pour désactiver le sondage, basculez le bouton Actif à NON.

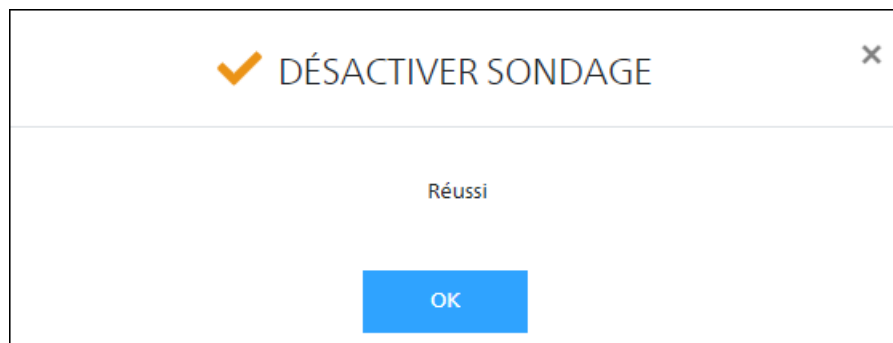


Un message apparaît et confirme la désactivation du sondage sélectionné.



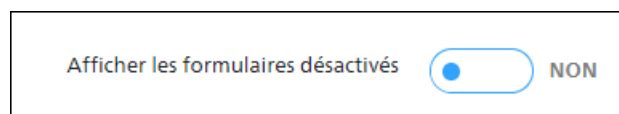
Cliquez sur 'Oui' pour continuer. Pour annuler, cliquez sur 'Non'.

Si vous cliquez sur 'Oui', un message de succès apparaît. Cliquez sur 'OK' pour fermer la fenêtre contextuelle.



Remarque: La désactivation d'un sondage associé à une exécution de sondage active aura pour résultat de faire passer l'exécution de sondage à l'état Suspendu. Pour plus d'information sur les états des exécutions de sondage, reportez-vous au tableau Options d'exécutions de sondage au Chapitre 3: **Chapitre 3: Exécutions de sondage**.

Pour voir les formulaires désactivés, basculez le bouton Afficher les formulaires désactivés.



Il est hautement recommandé de désactiver les formulaires de sondage plutôt que de les supprimer.

Mise en garde: Une fois qu'un sondage est supprimé, toutes les données recueillies, incluant les réponses au sondage sont également supprimées.

SONDAGES							
AJOUTER		Afficher les formulaires désactivés ☒ OUI					
ID	Nom	Modes de présentation	Date de création	Date de la dernière modification	Exécutions attribuées	Action	Actif
2	Test Survey	Voix, Web	2020-10-28 05:53:42	2020-11-25 14:10:39		  	NON ☐
3	Screenshot		2020-11-06 07:14:31	2020-11-06 07:14:31		  	NON ☐
5	Customer Service(1)(1)		2020-12-05 18:07:25	2020-12-05 18:07:25		  	NON ☐
7	Customer Service(2)		2020-12-06 13:23:19	2020-12-06 13:23:19		  	NON ☐
8	Customer Service(3)		2020-12-06 13:23:37	2020-12-06 13:23:37		  	NON ☐
9	Customer Service(4)		2021-01-13 11:07:59	2021-01-13 11:07:59		  	NON ☐
10	Customer Service - SOIS	Voix, Web	2021-01-13 11:09:34	2021-01-13 11:09:34		  	NON ☐

Pour réactiver un formulaire, basculez le bouton Actif à Oui. Un message de confirmation apparaît.

 **ACTIVER SONDAGE**

Êtes-vous certain de vouloir activer ce formulaire de sondage?

21 - Service client

[OUI](#) [NON](#)

Cliquez sur 'Oui' pour confirmer. Cliquez sur 'Non' pour annuler.

Si vous cliquez sur 'Oui', un message de succès apparaît. Cliquez sur 'OK' pour fermer cette fenêtre contextuelle.

 **ACTIVER SONDAGE**

Réussi

[OK](#)

Important: Un sondage désactivé et toutes les données associées, incluant les réponses au sondage, sont toujours accessibles dans iceReporting.

Création d'un nouveau sondage

Pour créer un nouveau sondage, complétez les étapes suivantes:

1. Cliquez sur 'Ajouter'.

Le formulaire Concepteur de formulaire de sondage apparaît.

CONCEPTEUR DE FORMULAIRE DE SONDAJE

AJOUTER

SÉLECTIONNER LA LANGUE DU SONDAJE

English (Canada) x Français (Canada) x Español (México) x

NOM DU SONDAJE

English (Canada) Français (Canada) Español (México)

SÉLECTIONNER LES FORMATS DE PRÉSENTATION DU SONDAJE

☒ Voix ☒ Web

+ AJOUTER NOUVELLE CATÉGORIE

Afficher les formulaires désactivés ☐ NON

ID	Nom	Modes de présentation	Date de création	Date de la dernière modification	Exécutions attribuées	Action	Actif
21	Service client	Voix, Web	2022-06-23 10:40:51	2022-06-23 10:40:51			OUI ☒

AJOUTER

2. Cliquez sur le 'x' près de la langue pour supprimer les langues que vous n'utiliserez pas. Les champs Nom du sondage pour les langues que vous supprimez disparaissent automatiquement. Le sondage doit être créé dans au moins une langue.

CONCEPTEUR DE FORMULAIRE DE SONDAJE

AJOUTER

SÉLECTIONNER LA LANGUE DU SONDAJE

English (Canada) x Français (Canada) x Español (México) x

NOM DU SONDAJE

English (Canada) Français (Canada) Español (México)

SÉLECTIONNER LES FORMATS DE PRÉSENTATION DU SONDAJE

☒ Voix ☒ Web

+ AJOUTER NOUVELLE CATÉGORIE

Afficher les formulaires désactivés ☐ NON

ID	Nom	Modes de présentation	Date de création	Date de la dernière modification	Exécutions attribuées	Action	Actif
21	Service client	Voix, Web	2022-06-23 10:40:51	2022-06-23 10:40:51			OUI ☒

AJOUTER

- Entrez le nom du formulaire. Pour un affichage optimal des rapports, la longueur du nom ne devrait pas excéder 25 caractères.
- Sélectionnez le format de présentation pour ce sondage, soit Voix ou Web, ou les deux.

CONCEPTEUR DE FORMULAIRE DE SONDAGE

AJOUTER

SÉLECTIONNER LA LANGUE DU SONDAGE

English (Canada) x Français (Canada) x Español (México) x

NOM DU SONDAGE

English (Canada) Français (Canada) Español (México)

SÉLECTIONNER LES FORMATS DE PRÉSENTATION DU SONDAGE

☒ Voix ☒ Web

+ AJOUTER NOUVELLE CATÉGORIE

Afficher les formulaires désactivés NON

ID	Nom	Modèles de présentation	Date de création	Date de la dernière modification	Exécutions attribuées	Action	Actif
21	Service client	Voix, Web	2022-06-23 10:40:51	2022-06-23 10:40:51			OUI ☒

AJOUTER

Remarque: Si le sondage sera utilisé pour des courriels et des MI, la présentation Web doit être sélectionnée.

- Cliquez sur 'Ajouter nouvelle catégorie' pour ajouter un nouveau groupe de questions. Complétez le(s) champ(s) du nom.

CONCEPTEUR DE FORMULAIRE DE SONDAGE

AJOUTER

SÉLECTIONNER LA LANGUE DU SONDAGE

English (Canada) x Français (Canada) x Español (México) x

NOM DU SONDAGE

English (Canada) Français (Canada) Español (México)

SÉLECTIONNER LES FORMATS DE PRÉSENTATION DU SONDAGE

☒ Voix ☒ Web

+ AJOUTER NOUVELLE CATÉGORIE

Afficher les formulaires désactivés NON

ID	Nom	Modèles de présentation	Date de création	Date de la dernière modification	Exécutions attribuées	Action	Actif
21	Service client	Voix, Web	2022-06-23 10:40:51	2022-06-23 10:40:51			OUI ☒

AJOUTER

- Pour ajouter une question, cliquez sur 'Ajouter une nouvelle question'.

La section de la question se développe pour afficher plus d'options.

6. Cliquez sur 'Type' pour modifier le type de question qui seront utilisées dans le sondage.
7. Selon le type de question sélectionné, configurez les paramètres de la question et l'embranchement.

Remarque: L'embranchement ne s'applique pas aux questions de type Instruction et Texte. Lorsqu'aucune option d'embranchement n'est fournie pour une question, le sondage se déplacera automatiquement à la prochaine question dans le sondage.

CONFIGURATION AVEC EMBRANCHEMENTS

Entrer la chaîne de condition manuellement NON ☒

Si l'entrée: Associer à:

Règle #	Condition	Associer à	Action
---------	-----------	------------	--------

Le tableau ci-dessous procure de l'information sur les champs et les boutons disponibles dans cette page:

Paramètre	Valeurs permises	Description
Sélectionner la langue du sondage	Langues configurées dans le système	Sélectionnez une ou plusieurs langues des options fournies. Au moins une langue doit être sélectionnée.
Nom du sondage	Texte libre	Entrez le nom du formulaire.
Catégorie		
Nom de la catégorie	Texte libre	Entrez le nom de la catégorie.
Question		
Texte de la question	Texte libre	Entrez la question.
Pour la voix	- Utiliser texte d'affichage - Utiliser texte personnalisé - Utiliser fichier audio	Sélectionnez une des options audio pour la question. Utiliser texte d'affichage et Utiliser texte personnalisé utilisent la Synthèse vocale pour enregistrer la partie audio de la question. Si vous sélectionnez Utiliser fichier audio, reportez-vous à la rubrique Fichiers audio pour les instructions sur la manière d'ajouter un nouveau fichier audio à iceManager. Remarque: Ce champ ne s'applique qu'au mode de présentation voix.
Type	- Instruction - Étoiles - Bouton - Liste défilante - Curseur - Texte - Numérique	Sélectionnez un des types.
Optionnel/Obligatoire	Optionnel/Obligatoire	Sélectionnez de rendre la question optionnelle ou obligatoire. Remarque: N'est pas disponible pour le type Instruction.
Calculer le pointage pour cette question?	Oui/Non	Sélectionnez d'inclure ou non le pointage pour la question. Remarque: Disponible uniquement pour les types Étoiles, Bouton, Liste défilante et Curseur.
Nombre d'options	2 à N	Entrez le nombre d'incréments qui reflète comment un marqueur d'étoile, de bouton, de

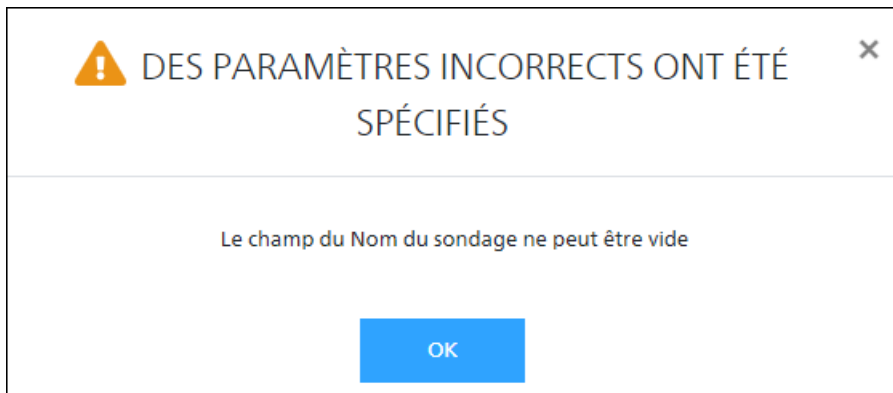
Paramètre	Valeurs permises	Description
		liste défilante et de curseur fait augmenter la valeur du pointage. Le nombre maximal d'incréments pour chaque type de question dépend des valeurs maximales définies dans la page Paramètres de sondage et du mode de présentation du sondage sélectionné. Remarque: ▪ Si le sondage a un seul mode de présentation, Voix ou Web, le nombre maximal d'options est en accord avec la page Paramètres de sondage. ▪ Si un sondage utilise les deux modes de présentation, le nombre maximal d'options est en accord avec la limite inférieure définie dans la page Paramètres de sondage.
Pointage minimal	0 à N	Entrez la valeur minimale de pointage. Remarque: Disponible uniquement pour les types Étoiles, Bouton, Liste défilante et Curseur.
Pointage maximal	1 à N	Entrez la valeur maximale de pointage. Ceci ne correspond pas nécessairement au nombre d'étoiles ou de boutons affichés. Voyez Nombre d'incréments. Remarque: Disponible uniquement pour les types Étoiles, Bouton, Liste défilante et Curseur.
Valeur de départ	0 à N	Entrez la valeur de départ pour la question. Remarque: ▪ Ce champ ne s'applique qu'aux questions de type Curseur Voix. ▪ N = Maximum Incréments Curseur Voix moins le nombre d'options plus 1
Valeur minimale (Web uniquement)	0 à N	Entrez la valeur minimale pour la question. Remarque: Ce champ ne s'applique qu'aux questions de type Curseur Web.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Valeur maximale (Web uniquement)	M à N	Entrez la valeur maximale pour la question. Remarque: - Ce champ ne s'applique qu'aux questions de type Curseur Web. - M = Valeur minimale plus 1
Entrée multiligne? (Web uniquement)	Oui/Non	Sélectionnez de permettre l'entrée multiligne pour cette question. Remarque: Ce champ de s'applique qu'aux question de type Texte.
Format d'entrée prévu	Chaîne (Expression rationnelle)	Entrez le format d'entrée prévu pour cette question. Remarque: Ce champ ne s'applique qu'aux questions de type Texte Web.
Caractères d'entrée minimum	1 à N	Entrez le nombre minimal de caractères qui doivent être entrés pour cette question. Remarque: - Ce champ ne s'applique qu'aux questions de type Texte Web. - N = caractères d'entrée maximum défini à la page Paramètres de sondage.
Caractères d'entrée maximum	1 à N	Entrez le nombre maximal de caractères qui peuvent être entrés pour cette question. Remarque: - Ce champ ne s'applique qu'aux questions de type Texte Web. - N = Caractères maximum d'entrée défini dans la page Paramètres de sondage.
Longueur maximale d'enregistrement (sec)	1 à N	Entrez la longueur maximale d'enregistrement pour cette question. Remarque: Ce champ ne s'applique qu'aux questions de type Texte Voix.

Paramètre	Valeurs permises	Description
		N = Longueur maximale d'une réponse audio définie à la page Paramètres de sondage.
Nombre minimal	1 à N	Entrez le nombre minimal pour cette question. Remarque: - Ce champ ne s'applique qu'aux questions de type Numérique - N = Plage numérique maximale définie à la page Paramètres de sondage
Nombre maximal	1 à N	Entrez le nombre maximal pour cette question. Remarque: - Ce champ ne s'applique qu'aux questions de type Numérique. - N = Plage numérique maximale définie à la page Paramètres de sondage.
Nombre minimal de chiffres	1 à 10	Entrez le nombre minimal de chiffres pour cette question. Remarque: - Ce champ ne s'applique qu'aux questions de type Numérique. - N = Nombre maximal de chiffres défini à la page Paramètres de sondage.
Nombre maximal de chiffres	1 à 10	Entrez le nombre maximal de chiffres pour cette question. Remarque: - Ce champ ne s'applique qu'aux questions de type Numérique. - N = Nombre maximal de chiffres défini à la page Paramètres de sondage.
Configuration d'embranchement		

Paramètre	Valeurs permises	Description
Entrer la chaîne de condition manuellement	Oui/Non	Choisissez d'entrer manuellement les conditions d'embranchement.
Si l'entrée	Comparateurs et Texte	Sélectionnez un comparateur et entrez la valeur de comparaison. Par exemple "= 5". Remarque: - Entrez un nombre pour une question de type numérique uniquement - Entrez le numéro d'option correspondant de la liste défilante pour tous les autres types de question.
Associer à	Questions configurées dans le sondage	Sélectionnez une question de la liste défilante. Si aucune question ne suit la question courante, sélectionnez Terminer sondage.

8. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton 'Ajouter' au bas de la page pour sauvegarder le nouveau sondage. Si des champs du sondage sont incomplets, le système affichera un message d'erreur qui identifie l'erreur.



Tous les champs nécessaires doivent être complétés avant de pouvoir sauvegarder le sondage.

Si vous désirez annuler ce formulaire, cliquez sur la flèche de retour située près du titre Concepteur de formulaire de sondage dans la partie supérieure de la page.

Si vous cliquez sur la flèche de retour, le message suivant apparaît.



Cliquez sur 'Oui' pour annuler le formulaire de sondage. Cliquez sur 'Non' pour continuer de modifier le formulaire de sondage.

Types de questions

Instruction

Les Instructions sont des préambules qui n'acceptent pas de réponses de la part des participants. Vous pouvez utiliser ces instructions pour fournir un avis légal, des explications et des instructions d'introduction et de conclusion.

The screenshot shows the 'QUESTION 1' configuration screen. Under 'Texte de la question', there is a language dropdown set to 'Français (Canada)' and a text area containing 'Bienvenue dans l'enquête ABCD sur l'expérience client.' Below this, three radio buttons are present: 'Utiliser texte d'affichage' (selected), 'Utiliser texte personnalisé', and 'Utiliser fichier audio'. The 'Type' dropdown is set to 'Instruction'. At the bottom, an 'APERÇU (WEB)' section shows a preview of the instruction text.

Étoiles

Les questions à Étoiles demandent au participant de répondre en utilisant une échelle d'évaluation. La réponse sera sélectionnée à l'aide d'étoiles affichées. Les valeurs d'évaluation peuvent être ajustées au moyen des champs Pointage minimal et Pointage maximal. Vous devez avoir au moins deux options et le nombre total d'options ne peut excéder le Nombre maximal d'options d'étoiles défini à la page Paramètres de sondage.

The screenshot shows the 'QUESTION 1' configuration screen for a star rating question. Under 'Texte de la question', the language is 'Français (Canada)' and the text area contains 'Sur une échelle de 1 à 5, comment évalueriez-vous votre expérience aujourd'hui?'. The radio buttons are the same as in the previous screenshot. The 'Type' dropdown is set to 'Étoiles'. There are two toggle switches: 'Optionnel' (set to 'NON') and 'Calculer le pointage pour cette question?' (set to 'OUI'). Below these, there are input fields for 'Nombre d'options' (set to 5), 'Pointage minimal' (set to 0), and 'Pointage maximal' (set to 100). At the bottom, an 'APERÇU (WEB)' section shows a preview of the question with five star icons. A 'Sauter' button is visible in the bottom right corner.

Bouton

Les questions à Bouton demandent au participant de sélectionner une réponse d'une liste de réponses prédéfinies. Les options seront affichées sous forme de boutons. Les valeurs de pointage pour chaque option peuvent être ajustées à l'aide des champs Pointage minimal et Pointage maximal. Vous devez avoir au moins deux options et le nombre total d'options ne peut excéder le Nombre maximal d'options de boutons défini à la page Paramètres de sondage.

The screenshot shows the configuration for 'QUESTION 1' in the 'Bouton' type. The question text is 'Pourquoi achetez-vous ce produit?'. The 'Type' is set to 'Bouton'. The 'Optionnel' toggle is turned on. The 'Calculer le pointage pour cette question?' toggle is turned on. The 'Nombre d'options' is set to 2. The 'Pointage minimal' is 0 and the 'Pointage maximal' is 0. The 'CHOIX DE QUESTIONS' table shows two options: 'Option 1' with a pointage of 0.00 and 'Option 2' with a pointage of 0.00. The options are 'Cadeau' and 'Autre'.

Option	Pointage	Choix de questions
Option 1	0.00	Cadeau
Option 2	0.00	Autre

Liste déroulante

Les questions de type Liste déroulante demandent au participant de choisir une réponse d'une liste de réponses prédéfinies. Les options sont présentées dans une liste déroulante. Les valeurs de pointage pour chaque option peuvent être ajustées à l'aide des champs Pointage minimal et Pointage maximal. Vous devez avoir au moins deux options et le nombre total d'options ne peut excéder le Nombre maximal d'options défilantes défini à la page Paramètres de sondage.

The screenshot shows the configuration for 'QUESTION 1' in the 'Liste déroulante' type. The question text is 'Pourquoi achetez-vous ce produit?'. The 'Type' is set to 'Liste déroulante'. The 'Optionnel' toggle is turned on. The 'Calculer le pointage pour cette question?' toggle is turned on. The 'Nombre d'options' is set to 2. The 'Pointage minimal' is 0 and the 'Pointage maximal' is 100. The 'CHOIX DE QUESTIONS' table shows two options: 'Option 1' with a pointage of 0.00 and 'Option 2' with a pointage of 100.00. The options are 'Cadeau' and 'Autre'.

Option	Pointage	Choix de questions
Option 1	0.00	Cadeau
Option 2	100.00	Autre

Curseur

Les questions de type Curseur demandent au participant de répondre à l'aide d'une échelle d'évaluation. La réponse est sélectionnée au moyen du curseur affiché. Les valeurs de pointage peuvent être ajustées à l'aide des champs Pointage minimal et Pointage maximal. Vous devez avoir au moins deux options et le nombre total d'options ne peut excéder le Nombre maximal d'incréments de curseur défini à la page Paramètres de sondage.

The screenshot shows the configuration for 'QUESTION 1' in the 'Curseur' type. The language is set to 'Français (Canada)'. The question text is 'Sur une échelle de 1 à 5, comment évalueriez-vous votre expérience aujourd'hui?'. The 'Pour la voix' section has three radio buttons: 'Utiliser texte d'affichage' (selected), 'Utiliser texte personnalisé', and 'Utiliser fichier audio'. The 'Type' is 'Curseur'. The 'Optionnel' toggle is 'OUI'. The 'Calculer le pointage pour cette question?' toggle is 'OUI'. The 'Nombre d'options' is 5. The 'Pointage minimal' is 0 and the 'Pointage maximal' is 100. The 'Valeur de départ (Voix)' is 0. The 'Valeur minimale (Web)' is 0 and the 'Valeur maximale (Web)' is 100. Below the configuration are sections for 'CHOIX DE QUESTIONS' and 'CONFIGURATION AVEC EMBRANCHEMENTS'.

Texte

Les questions de type Texte permettent aux participants d'entrer des réponses personnalisées. Pour les sondages Voix, ce type de question demande une réponse parlée. La réponse est enregistrée et emmagasinée comme fichier .wav à l'emplacement du magasin de données spécifié. Pour plus d'information sur les magasins de données, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*. Pour les sondages Web, ce type de question demande une réponse tapée. Vous pouvez utiliser des questions de type Texte pour recevoir des commentaires ouverts.

The screenshot shows the configuration for 'QUESTION 1' in the 'Texte' type. The language is set to 'Français (Canada)'. The question text is 'Veuillez décrire votre expérience globale aujourd'hui.'. The 'Pour la voix' section has three radio buttons: 'Utiliser texte d'affichage' (selected), 'Utiliser texte personnalisé', and 'Utiliser fichier audio'. The 'Type' is 'Texte'. The 'Optionnel' toggle is 'OUI'. The 'Entrée multiligne?' toggle is 'NON'. The 'Format d'entrée prévu' is 'Chaîne d'expression rationnelle (ex. /abc/i)'. The 'Caractères d'entrée minimum' is 1, 'Caractères d'entrée maximum' is 1000, and 'Longueur maximale de l'enregistrement (sec)' is 600.

Numérique

Les questions de type Numérique demandent au participant d'entrer un nombre. La réponse sera entrée à l'aide du clavier du téléphone ou de l'ordinateur. Les valeurs acceptables peuvent être ajustées au moyen des champs Nombre minimal et Nombre maximal. Le nombre de chiffres peut être ajusté au moyen des champs Nombre minimal de chiffres et Nombre maximal de chiffres.

The screenshot shows the configuration interface for a 'Numérique' question in iceSurvey. The interface is divided into two main sections: 'Texte de la question' (Question text) and 'Type' (Type). In the 'Texte de la question' section, there is a language dropdown set to 'Français (Canada)', a text input field containing 'Combien d'articles avez-vous achetés?', and three radio buttons for 'Pour la voix:' (For voice): 'Utiliser texte d'affichage' (selected), 'Utiliser texte personnalisé', and 'Utiliser fichier audio'. In the 'Type' section, the 'Type' dropdown is set to 'Numérique'. There are also checkboxes for 'Optionnel' and 'OUI' (which is toggled on). Below these are four input fields for numerical constraints: 'Nombre minimal' (0), 'Nombre maximal' (5), 'Nombre minimal de chiffres' (1), and 'Nombre maximal de chiffres' (10). At the bottom, there is a link for 'CONFIGURATION AVEC EMBRANCHEMENTS'.

Règles générales de conception de question

Vous trouverez ci-dessous quelques trucs qui facilitent la conception de questions et de préambules:

1. Évitez les longues questions.

Question longue: "Si pendant que vous parliez au représentant de service à la clientèle vous aviez continuellement de la difficulté à comprendre clairement ce qu'il disait ou si vous avez dû lui demander d'expliquer davantage ou avez dû être transféré à quelqu'un d'autre pour de l'aide, faites le 1. Sinon, faites le 2."

Amélioration: "Si la communication avec le représentant du service à la clientèle n'était pas claire et difficile à comprendre, faites le 1. Sinon, faites le 2."

2. Évitez les formulations négatives.

Exemple: "Le représentant ne vous a-t-il pas envoyé le document à temps?"

Amélioration: "Avez-vous reçu le document demandé à temps?"

3. Évitez le jargon sauf si c'est absolument nécessaire.

Exemple: "Le TFT LCD à écran plat de haute résolution a-t-il satisfait à vos besoins?"

Amélioration: "L'écran plat que vous avez acheté satisfait-il à vos besoins?"

4. Évitez les questions impliquant une date spécifique et les questions inutilement spécifiques pour éviter d'avoir à réenregistrer et à modifier des questions ou des préambules dans le futur.

Exemple: "Planifiez-vous acheter un ordinateur à double cœur en 2020?"

Amélioration: "Planifiez-vous acheter un ordinateur cette année?"

Règles générales de conception de sondage

Vous trouverez ci-dessous quelques trucs qui facilitent la conception de sondages:

- Placez les questions les plus importantes en premier. Les sondages complétés partiellement produiront toujours de l'information précieuse.

Exemple: "Le personnel des ventes vous a-t-il demandé s'ils pouvaient vous aider pour autre chose, faites le 1 pour oui, faites le 2 pour non ou faites le 3 si ceci ne s'applique pas à votre expérience."

Amélioration: "Sur une échelle de 1 à 5, où 1 veut dire insatisfaisant et 5 est excellent, comment décririez-vous votre expérience avec le personnel des ventes?"

La seconde question générera des réponses plus valables en elles-mêmes que la première car elle ne repose sur aucune autre question pour avoir du sens.

- Groupez les questions du même type et placez un préambule avant ces groupes pour éviter la répétition de certains mots.

Exemple: Placez plusieurs questions qui implique une plage ensemble. Au lieu de fournir une explication de ce qu'est une échelle d'évaluation aux participants avant chaque question, placez ces instructions dans un préambule avant les questions qui impliquent une plage.

- Gardez les plages et les échelles cohérentes. Si vous débutez avec des questions qui offrent des options de réponse sur une échelle allant de négatif à positif, maintenez cet ordre pour toutes les questions du même type.

Exemple:

Question 1: sur une échelle de 1 à 5, où 1 veut dire *extrêmement insatisfait* et 5 veut dire très satisfait.

Question 3: sur une échelle de 1 à 5 où 1 veut dire *très satisfait* et 5 veut dire *extrêmement insatisfait*.

Amélioration:

Question 1: sur une échelle de 1 à 5, où 1 *veut dire extrêmement insatisfait* et 5 veut dire très satisfait.

Question 3: sur une échelle de 1 à 5, où 1 *veut dire extrêmement insatisfait* et 5 veut dire très satisfait.

Ceci procure aux participants une échelle cohérente et augmente la probabilité qu'ils entrent les réponses qu'ils avaient prévu entrer.

- Utilisez aussi peu de types de questions que possible.
- Évitez de passer d'un type de question à un autre.
- Lorsque possible, pour réduire la quantité d'analyse manuelle post-sondage qui doit être complétée, évitez d'utiliser des questions verbales.

Il est important que les sondages soient organisés de manière cohérente pour faciliter l'utilisation d'iceSurvey dans le futur.



Chapitre 3: Exécutions de sondage

Une exécution de sondage est utilisée pour planifier, activer et gérer toutes les propriétés associées aux participants cibles.

Pour définir une exécution de sondage, sélectionnez une définition de sondage existante du référentiel de ice Survey et ajoutez des critères de gestion pour l'exécution de ce sondage. Vous spécifierez le mode de sondage, l'horaire de l'exécution de sondage, les volumes de réponses cibles et les critères de sélection des participants.

Les gestionnaires d'exécutions de sondage peuvent démarrer, suspendre et conclure les exécutions de sondage.

Une fois définie, l'exécution de sondage est emmagasinée dans le référentiel d'exécutions iceSurvey et est identifiée par une ID et un nom d'exécution de sondage unique que vous spécifiez lors de la définition. La plupart des paramètres d'exécution de sondage peuvent être ajustés pendant que l'exécution de sondage est active.

Gestion des exécutions de sondage

Selon les paramètres des groupes de configuration, seuls des utilisateurs autorisés peuvent consulter ou modifier cette section. Pour plus d'information sur la manière de gérer les groupes de configuration, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

Toutes les exécutions de sondage créées seront répertoriées dans cet écran. Les exécutions de sondage peuvent être consultées, ajoutées, réactivées, supprimées et modifiées à l'aide des options offertes.

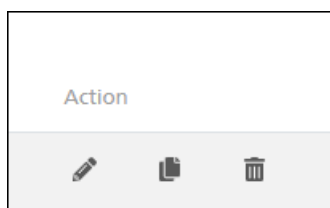
EXÉCUTIONS DE SONDAGE											
AJOUTER		Afficher les exécutions de sondage complétées ☒ NON									
ID	Nom	Sondage associé	État de l'exécution	Modalité de contact	Modalité de présentation	Présentations en attente	Présentations	Réponses	Date début	Date fin	Action
8	Service Client	Test	Suspendue	Tous	Défaut	20	46 / Illimité	9 / Illimité	2022-05-12 10:37	Illimité	  
10	Troubleshooting	Troubleshooting - Christina	Suspendue	Tous	Voix	0	0 / Illimité	0 / Illimité	Illimité	Illimité	  

Le tableau ci-dessous explique chaque colonne:

Colonne	Description
ID	Numéro d'identification de l'exécution de sondage. Il vous permet de différencier les exécutions de sondage du même nom.
Nom	Le nom de l'exécution de sondage. Il est recommandé de fournir un nom descriptif de moins de 25 caractères. Les noms de plus de 25 caractères peuvent ne pas s'adapter aux colonnes des rapports de sondage.
Modalité de contact	La modalité de contact pour laquelle le contact se qualifie.
Modalité de présentation	La modalité dans laquelle le sondage sera présenté à l'utilisateur. Les options incluent la voix, le courriel et Par défaut. Remarque: L'option par défaut suit la modalité du contact. - Les appels reçoivent un sondage voix. - Les MI reçoivent un lien vers un sondage web dans une fenêtre de clavardage.

	Les courriels reçoivent un lien vers un sondage web par courriel.
État de l'exécution	L'état de l'exécution de sondage. Les options incluent Ébauche, Actif, Suspendu et Complété.
Présentations en attente	Le nombre de contacts qui se sont qualifiés pour cette exécution de sondage et à qui le sondage n'a pas encore été présenté.
Présentations	Le nombre de fois que le sondage a été présenté pour cette exécution de sondage.
Réponses	Le nombre de réponses reçues pour cette exécution de sondage.
Date début	La date du début de cette exécution de sondage.
Date fin	La date après laquelle cette exécution de sondage cessera de présenter des sondages.
Action	Des icônes sur lesquelles vous pouvez cliquer pour modifier, reproduire et supprimer des formulaires d'exécution de sondage existants.

La prochaine rubrique du présent document décrit les actions qui peuvent être prises avec une exécution de sondage.



Modification d'une exécution de sondage



Pour modifier une exécution de sondage existante, cliquez sur l'icône du crayon. Le formulaire de l'exécution de sondage apparaît et vous pouvez modifier les sections nécessaires.

Lorsque l'exécution de sondage a modifié au moins une réponse et est dans l'état Complété, le fait de cliquer sur l'icône du crayon fait apparaître le message suivant.



Remarque:

- Les exécutions de sondages complétées ne peuvent pas être modifiées. Par ailleurs, l'icône de visionnement  peut être utilisé pour consulter les configurations de l'exécution de sondage.
- En mode Modification restreinte, vous ne pouvez pas modifier les champs Sondage associé ou Date début de l'exécution.

Pour vous assurer que les sondages et les rapports demeurent exacts, sélectionnez la méthode appropriée

- **Modification restreinte:** Utilisez cette option pour effectuer des modifications aux champs sélectionnés dans l'exécution de sondage.
- **Effectuer une copie:** Utilisez cette option pour reproduire l'exécution de sondage existante et modifier toutes les sections du formulaire de sondage. La création d'un clone place la nouvelle exécution de sondage en état Ébauche.

Clonage d'une exécution de sondage



Pour reproduire une exécution de sondage existante, cliquez sur l'icône du clone. Un message apparaît et confirme la reproduction du sondage sélectionné.



Cliquez sur 'Oui' pour reproduire l'exécution de sondage. Cliquez sur 'Non' pour annuler.

Lorsque vous cliquez sur l'icône du clone (copie), une copie de l'exécution de sondage est créée, avec "(1)" ajouté au nom pour indiquer que ceci est une copie de l'exécution de sondage précédente. L'état de la nouvelle exécution de sondage est fixé à Ébauche. Pour activer l'exécution de sondage, cliquez sur l'icône du crayon pour modifier le formulaire de l'exécution de sondage.

EXÉCUTIONS DE SONDAGE											
AJOUTER		Afficher les exécutions de sondage complétées ☐ NON									
ID	Nom	Sondage associé	État de l'exécution	Modalité de contact	Modalité de présentation	Présentations en attente	Présentations	Réponses	Date début	Date fin	Action
8	Service Client	Christina Test	Suspendue	Tous	Défaut	20	46 / Illimité	9 / Illimité	2022-05-12 10:37	Illimité	  
10	Troubleshooting	Troubleshooting - Christina	Suspendue	Tous	Voix	0	0 / Illimité	0 / Illimité	Illimité	Illimité	  
11	Service Client(1)	Christina Test	Ébauche	Tous	Défaut	0	0 / Illimité	0 / Illimité	2022-05-12 10:37	Illimité	  

Le clonage d'un sondage en reproduit la structure et utilise le sondage original comme modèle.

Comme ce sondage n'est associé à aucune exécution de sondage, tous les aspects du sondage peuvent être modifiés librement. Pour modifier le nouveau sondage, cliquez sur l'icône du crayon.



Suppression d'une exécution de sondage

Pour supprimer une exécution de sondage, cliquez sur l'icône de la poubelle. Lorsque vous cliquez sur l'icône de la poubelle, un message apparaît : "Êtes-vous certain de vouloir supprimer cette exécution de sondage?".



Cliquez sur Oui pour poursuivre la suppression. Cliquez sur Non pour annuler la suppression.

Important: Lorsque l'exécution de sondage est supprimée, toutes les données associées, incluant les réponses au sondage, ne sont plus accessibles dans iceReporting.

Exécutions de sondage complétées

Pour voir toutes les exécutions de sondage complétées, basculez le bouton Afficher les exécutions de sondage complétées.

EXÉCUTIONS DE SONDAGE											
AJOUTER		Afficher les exécutions de sondage complétées ☒ OUI									
ID	Nom	Sondage associé	État de l'exécution	Modalité de contact	Modalité de présentation	Présentations en attente	Présentations	Réponses	Date début	Date fin	Action
8	Service Client	Christina Test	Suspendue	Tous	Défaut	20	46 / Illimité	9 / Illimité	2022-05-12 10:37	Illimité	  

Remarque: Les sondages complétés ne peuvent pas être réactivés.

Création d'une nouvelle exécution de sondage

Pour créer une nouvelle exécution de sondage, complétez les étapes suivantes:

1. Cliquez sur 'Ajouter'. Le formulaire d'exécution de sondage apparaît.

← EXÉCUTIONS DE SONDAGE

AJOUTER

Nom

Sondage associé

Langue par défaut

Français (Canada)

ÉTAT DE L'EXÉCUTION

☒ Ébauche
 ☐ Actif
 ☐ Suspendre
 ☐ Complétée

OPTIONS D'HORAIRE

AJOUTER

2. Entrez le nom de l'exécution de sondage. La longueur recommandée pour les noms est de moins de 25 caractères.

- Sélectionnez le sondage associé de la liste défilante.

Remarque: Seuls les sondages actifs peuvent être sélectionnés.

- Sélectionnez la langue par défaut de l'exécution de sondage.
- L'État de l'exécution de sondage sera fixé à Ébauche par défaut. Ceci peut être modifié une fois que l'exécution de sondage a été créée.
- Configurez les Options d'horaire.

Remarque: Les champs Date et Heure ne sont pas obligatoires. S'ils sont laissés vides, l'exécution de sondage s'exécutera durant une période illimitée. Tous les autres champs sont obligatoires et doivent être configurés.

OPTIONS D'HORAIRE

Date du début de l'exécution

Date de fin de l'exécution

Heure du début de l'exécution quotidienne

Heure de fin de l'exécution quotidienne

Jours de présentation

Présenter le sondage les jours fériés? OUI ☒

- Configurez les options du participant.

Remarque: Le champ Probabilité de présentation (%) est obligatoire et doit être configuré.

OPTIONS DU PARTICIPANT

Modalité de contact

Filtre de l'adresse de l'expéditeur (Chaîne d'expression rationnelle)

Voix

MI

Courriel

Filtre de l'adresse du destinataire (Chaîne d'expression rationnelle)

Voix

MI

Courriel

Filtre de la file d'attente

Évaluer automatiquement l'éligibilité du participant lors de la connexion? OUI ☒

Modalité de présentation

Probabilité de présentation (%)

8. Configurez les Options de résultat.

OPTIONS DE RÉSULTAT

Terminer l'exécution de sondage après (0 = Illimité) Réponses

Présentations

Rendre les résultats anonymes? NON ☒

Activer l'élimination des résultats de sondage? NON ☒

Compter les réponses partielles? NON ☒

Supprimer les réponses partielles? OUI ☒

URI du logo à afficher dans le sondage web

9. Configurez les Option de message.

OPTIONS DE MESSAGE

Message d'achèvement

English (Canada)

Français (Canada)

Español (México)

Texte d'affichage

Pour la voix:

☒ Utiliser texte d'affichage

☐ Utiliser texte personnalisé

☐ Utiliser fichier audio

10. Configurez les Options de Présentation verbale ou Web.

OPTIONS DE PRÉSENTATION VERBALE

Démarrer rappel de sondage après

0

Secondes

Nombre maximal de tentatives de rappel

3

Délai entre les tentatives de rappel

5

Minutes

Heure de début de rappel quotidien

⌚

Heure de fin de rappel quotidien

⌚

Groupe CU sortant

Utiliser les règles d'achemine...

OPTIONS DE PRÉSENTATION WEB

Écraser l'URI du sondage?

NON ☒

Faire expirer le lien du sondage après

24

Heures

Options de sondage par MI

Présentation du sondage

English (Canada)

Français (Canada)

Español (México)

Texte d'affichage

Utiliser l'étiquette <ctt-survey-uri /> comme adresse de sondage
ex. Cliquez sur «À HREF=<ctt-survey-uri/>>here pour répondre à un sondage!

Options de sondage par courriel

Présentation du sondage

English (Canada)

Français (Canada)

Español (México)

Objet:

Message:

Utiliser l'étiquette <ctt-survey-uri /> comme adresse de sondage
ex. Visitez la page suivante pour répondre à un sondage: <ctt-survey-uri/>

0 / 4000

Groupe de courriel sortant

Default Name (1) (1)

Le tableau ci-dessous procure de l'information sur les options qui se trouvent dans cette page:

Options d'exécution de sondage		
Paramètre	Valeurs permises	Description
Nom	Texte libre	Entrez le nom de l'exécution de sondage.
Sondage associé	Les sondages configurés dans le système	Sélectionnez un sondage de la liste défilante.
Langue par défaut	Les langues configurées dans le système	Sélectionnez une langue de la liste défilante.
État de l'exécution	Ébauche Active Suspendue Complétée	Sélectionnez une des options. Ébauche – Une exécution de sondage à l'état d'ébauche est présentée aux appelants qui répondent au critère. Ces réponses sont visibles dans le journal ainsi que dans les rapports. Toutefois, lorsque le sondage devient actif, toutes les réponses accumulées durant l'état d'ébauche sont effacées. Cette option est sélectionnée par défaut. Ébauche suspendue – Une exécution de sondage en mode Ébauche ne peut passer qu'à l'état Ébauche suspendue. De l'état Ébauche suspendue, elle peut passer à Ébauche ou à Active. Si elle passe à Active, les vieilles réponses sont supprimées. Active – L'exécution de sondage peut commencer à présenter le sondage aux clients. Note: Une exécution de sondage en état Active ne peut passer qu'à l'état Suspendue. Suspendue – Faites une pause dans la présentation de l'exécution de sondage à des clients additionnels. Complétée – Cessez de présenter des sondages aux clients. Cet état est atteint lorsqu'un des événements suivants se produit: ▪ La date de fin a été atteinte. ▪ Le nombre de présentations est atteint. ▪ Le nombre de réponses est atteint. Remarque: L'état peut être modifié uniquement après que l'exécution de sondage ait été créée.

Options d'exécution de sondage		
Paramètre	Valeurs permises	Description
Options d'horaire		
Date du début de l'exécution	Date	Utilisez le calendrier pour sélectionner la date du début.
Date de fin de l'exécution	Date	Utilisez le calendrier pour sélectionner la date de fin.
Heure du début de l'exécution quotidienne	Heure	Sélectionnez une heure de début.
Heure de fin de l'exécution quotidienne	Heure	Sélectionnez une heure de fin.
Jours de présentation	Tous Lundi Mardi Mercredi Jeudi Vendredi Samedi Dimanche	De la liste défilante, sélectionnez les jours où cette exécution de sondage peut présenter le sondage à des contacts qualifiés.
Présenter le sondage les jours fériés?	Oui/Non	Sélectionnez de laisser cette exécution active durant les jours fériés. Les congés sont configurés dans iceAdministrator.
Options du participant		
Modalité de contact	Toutes Voix MI Courriel	Sélectionnez les modalités que cette exécution de sondage cible.
Filtre de l'adresse de l'expéditeur (Chaîne d'expression rationnelle)	Chaîne d'expression rationnelle	Un filtre pour les participants selon leur adresse d'origine – par ex., le numéro de téléphone ou l'adresse courriel de l'appelant. Remarque: Ce filtre est le plus souvent utilisé lors de la création d'une ébauche d'exécution de

Options d'exécution de sondage		
Paramètre	Valeurs permises	Description
		sondage pour tester le sondage. Avec ce filtre, ice restreint la présentation de ce sondage aux seuls numéros de téléphone du programme d'essai. Celui-ci pourrait être des numéros de téléphone cellulaire de 10 chiffres ou un domaine interne de teams. Lorsque le sondage passe à l'état actif, n'oubliez pas de mettre ce champ à jour pour vous assurer que le sondage soit présenté au bon public.
Filtre de l'adresse de destination (Chaîne d'expression rationnelle)	Chaîne d'expression rationnelle	Un filtre pour les participants selon leur adresse de destination – par ex., Le numéro de téléphone composé ou l'adresse courriel de destination.
Filtre de la file d'attente	Les files d'attente configurées dans le système	Sélectionnez de la liste défilante de files d'attente.
Évaluer automatiquement l'éligibilité du participant lors de la connexion?	Oui/Non	Sélectionnez de qualifier le client lors de sa connexion au système. Sinon, le système ne vérifiera la qualification que lorsque l'action d'application Ajouter/Mettre à jour sondage sera atteinte.
Modalité de présentation	Défaut Voix Courriel	La modalité dans laquelle le sondage sera présenté à l'utilisateur. Les options incluent Voix, Courriel et Défaut. Remarque: L'option par Défaut suit la modalité du contact. ▪ Les appels reçoivent un sondage téléphonique. ▪ Les MI reçoivent un lien vers le sondage web dans une fenêtre de clavardage. ▪ Les courriels reçoivent un lien vers le sondage web dans un courriel.

Options d'exécution de sondage		
Paramètre	Valeurs permises	Description
Probabilité de présentation (%)	0 – 100	La probabilité qu'un contact se qualifie pour cette exécution de sondage, dans l'hypothèse où le contact satisfait à tous les autres critères de qualification. 0 = ne se qualifie jamais 100 = se qualifie toujours
Options de résultat		
Terminer l'exécution de sondage après	0 à N	Entrez le nombre maximal de réponses et de présentations requises pour cette exécution de sondage. Présentation: ▪ Pour la voix – Une instance de contact auquel une question de participation au sondage associée à cette exécution de sondage est présentée. ▪ Pour les MI et les courriels – Une instance de contact auquel un lien web est présenté. Réponse: ▪ Est une instance de sondage complété entièrement ou partiellement par un contact. Remarque: ▪ 0 = illimité. ▪ Lorsqu'une de ces valeurs est atteinte, l'état de l'exécution de sondage devient Complété.
Rendre les résultats anonymes?	Oui/Non	Sélectionnez de rendre les résultats de ce sondage anonymes ou pas. Remarque: L'information qui identifie le contact n'est plus associée au contact et en conséquence

Options d'exécution de sondage		
Paramètre	Valeurs permises	Description
		les résultats du sondage n'apparaissent pas dans le journal.
Activer l'élimination des résultats de sondage ?	Oui/Non	Sélectionnez d'éliminer les résultats du sondage après une nombre de jours défini.
Intervalle d'élimination des données (jours)	1 à N	Entrez le nombre de jours après lesquels les données du sondage seront éliminées. Remarque: ▪ Ce champ n'est disponible que lorsqu'Activer l'élimination des résultats du sondage est fixé à Oui. ▪ Pour les exécutions de sondage qui se termineront à cause d'une date de fin ou après un nombre défini de réponses/présentations, ce champ indique le nombre de jours après la fin de l'exécution de sondage où les réponses au sondage seront éliminées. ▪ Pour les exécutions de sondage qui ne se terminent pas à cause d'une date de fin ou d'un nombre de réponses/présentations fixé à 0, ce champ indique le nombre de jours après la cueillette de la réponse au sondage après lesquels les données seront éliminées.
Compter les réponses partielles?	Oui/Non	Sélectionnez d'inclure ou non les réponses partielles dans le calcul du nombre de réponses à cette exécution de sondage.
Supprimer les réponses partielles?	Oui/Non	Sélectionnez de supprimer ou non les réponses partielles. Remarque: Ce champ n'est disponible que si Compter les réponses partielles est fixé à Non.
URI du logo à afficher dans le sondage web	Chaîne	Entrez l'URI du logo qui apparaît dans le sondage web.
Options de message		

Options d'exécution de sondage		
Paramètre	Valeurs permises	Description
Texte d'affichage du message d'achèvement	Texte libre	Entrez le message d'achèvement qui apparaît à la conclusion d'un sondage.
Pour la voix	Utiliser texte d'affichage Utiliser texte personnalisé Utiliser fichier audio	Sélectionnez une des options audio pour le message d'achèvement du sondage. Utilisez texte d'affichage et Utiliser texte personnalisé utilisent la synthèse vocale pour enregistrer la partie audio du message. Si vous sélectionnez Utiliser fichier audio, reportez-vous au Chapitre 4: Fichiers audio pour les instructions sur la manière d'ajouter un nouveau fichier audio dans iceManager. Remarque: Ce champ ne s'applique qu'au mode de présentation verbale.
Options de présentation verbale		
Démarrer rappel de sondage après	1 à N	Entrez le délai après lequel, suivant la fin de l'appel, lancer le rappel de sondage. Entrez une valeur et sélectionnez le format de la liste défilante: • Heures • Minutes • Secondes
Nombre maximal de tentatives de rappel	0 à N	Entrez le nombre de tentatives que le système devrait effectuer pour un rappel de sondage.
Délai entre les tentatives de rappel	0 à N	Entrez le délai entre les tentatives de rappel. Entrez une valeur et sélectionnez le format de la liste défilante: • Heures • Minutes • Secondes
Heure de début de rappel quotidien	Heure	Sélectionnez une heure de début.

Options d'exécution de sondage		
Paramètre	Valeurs permises	Description
Heure de fin de rappel quotidien	Heure	Sélectionnez une heure de fin.
Groupe CU sortant	Les groupes CU configurés dans le système.	De la liste défilante, sélectionnez un groupe CU à utiliser pour les rappels de sondage.
Options de présentation web		
Écraser l'URI du sondage?	Oui/Non	Sélectionnez d'écraser le URI pour les sondages web de cette exécution de sondage. Remarque: Si vous choisissez d'écraser l'URI de base, vous devrez gérer le réacheminement de URI.
URI	Texte libre	Entrez l'URI à utiliser pour les sondages web dans cette exécution de sondage. Remarque: Ce champ n'est disponible que si le champ Écraser URI du sondage est fixé à Oui.
Faire expirer le lien du sondage après	1 à N	Entrez le délai après lequel le lien vers le sondage expirera. Entrez une valeur et sélectionnez le format de la liste défilante: • Heures • Minutes • Secondes
Options de sondage par MI		
Texte d'affichage	Texte libre	Entrez le message de présentation à afficher à la fin d'un MI. Pour présenter le lien de sondage dans le message, entrez ce qui suit: <ctt-survey-uri/> Remarque: Ce champ accepte la syntaxe html.
Options de sondage par courriel		

Options d'exécution de sondage		
Paramètre	Valeurs permises	Description
Objet	Texte libre	Entrez l'objet à afficher pour les sondages par courriel.
Message	Texte libre	Entrez le message de présentation du sondage à afficher à la fin d'un courriel. Pour présenter le lien de sondage dans ce message, entrez ce qui suit: <ctt-survey-uri/>
Groupe de courriel sortant	Groupes de courriel	Sélectionnez de la liste défilante un groupe de courriel à utiliser pour le sondage par courriel.

11. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur Ajouter. Si vous désirez annuler ce formulaire, cliquez sur la flèche de retour près du titre Exécutions de sondage dans la partie supérieure de la page du formulaire.

Si vous cliquez sur la flèche de retour, le message suivant apparaît.



Cliquez sur 'Oui' pour annuler le formulaire d'exécution de sondage. Cliquez sur 'Non' pour continuer à modifier le formulaire de sondage.



Chapitre 4: Fichiers audio

Les enregistrements audio se font entendre durant les sondages verbaux. Toutes les instructions, les questions et les messages d'achèvement seront configurés dans la section Fichiers audio.

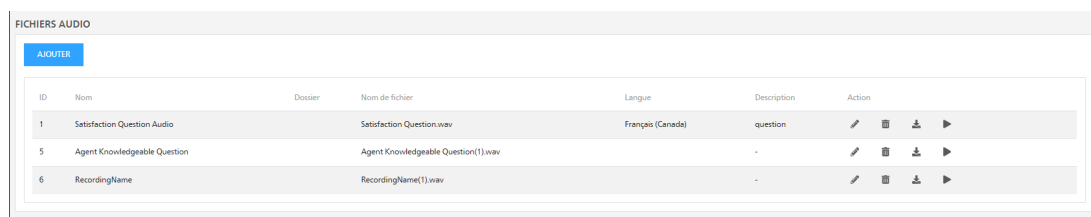
Cette section présente la manière de créer les enregistrements dans l'outil iceSurvey. Une fois qu'un enregistrement est ajouté à l'application iceSurvey, l'enregistrement peut se faire entendre pour des questions spécifiques créées dans la section Sondages.

Les enregistrements audio doivent être ajoutés à cette section pour pouvoir utiliser des scripts enregistrés dans les sondages verbaux. Autrement, la synthèse vocale peut être utilisée pour créer des scripts audio pour les questions créées dans la section Sondages. Les sondages web ne requièrent pas d'enregistrements vocaux.

Gestion des fichiers audio

Seuls les utilisateurs autorisés peuvent consulter ou modifier cette section, selon les paramètres des groupes de configuration. Pour plus d'information sur la gestion des groupes de configuration, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

Tous les fichiers audio ajoutés à l'outil iceSurvey seront affichés dans cet écran. Les fichiers audio peuvent être consultés, ajoutés, réactivés, supprimés et modifiés à l'aide des options fournies.



ID	Nom	Dossier	Nom de fichier	Langue	Description	Action
1	Satisfaction Question Audio		Satisfaction Question.wav	Français (Canada)	question	   
5	Agent Knowledgeable Question		Agent Knowledgeable Question(1).wav	-	-	   
6	RecordingName		RecordingName(1).wav	-	-	   

Le tableau ci-dessous explique chaque colonne:

Colonne	Description
ID	Le numéro d'identification du fichier audio. Il vous permet de différencier les fichiers audio du même nom.
Nom	Le nom du fichier audio.
Dossier	Le dossier dans lequel le fichier audio est emmagasiné sur le serveur.
Nom de fichier	Le nom du fichier audio comme il a été sauvegardé sur le serveur.
Langue	La langue spécifiée pour le script audio.
Description	Le description du fichier audio.
Action	Les icônes sur lesquels vous cliquez pour modifier, supprimer, télécharger et faire entendre le fichier audio.

Modification d'un fichier audio

Les fichiers audio sont reliés à des questions à l'intérieur d'un sondage. Une fois qu'un fichier audio a été ajouté à iceSurvey, tous les aspects peuvent en être modifiés à l'aide de l'icône du crayon et des champs de modification ci-dessous.

The screenshot shows the 'FICHIER AUDIO' (Audio File) modification window. At the top, there's a 'MODIFIER' (Edit) section with a back arrow icon. Below this, the file details are displayed: 'Fichier: Satisfaction Question.wav'. The 'Nom' (Name) field contains 'Satisfaction Question Audio', the 'Dossier' (Folder) field is empty, the 'Langue' (Language) dropdown is set to 'fr-CA', and the 'Description' field contains 'question'. A progress bar at the bottom of this section shows a duration of 00:00. Below the modification fields is a table listing the audio files. The table has columns for ID, Nom, Dossier, Nom de fichier, Langue, Description, and Action. One row is visible with ID 1, Nom 'Satisfaction Question Audio', Dossier empty, Nom de fichier 'Satisfaction Question.wav', Langue 'Français (Canada)', Description 'question', and an Action column with icons for edit, delete, download, and play.

ID	Nom	Dossier	Nom de fichier	Langue	Description	Action
1	Satisfaction Question Audio		Satisfaction Question.wav	Français (Canada)	question	[Edit] [Delete] [Download] [Play]

Suppression d'un fichier audio

Pour supprimer le fichier audio, cliquez sur l'icône de la poubelle. Le message "Êtes-vous certain de vouloir supprimer ce fichier audio?" apparaît.

The screenshot shows a confirmation dialog box titled 'SUPPRIMER FICHIER AUDIO' (Delete Audio File) with a warning icon and a close button. The main text asks 'Êtes-vous certain de vouloir supprimer ce fichier audio?' (Are you sure you want to delete this audio file?). Below this, it specifies '1 - Satisfaction Question Audio'. At the bottom, there are two buttons: 'OUI' (Yes) in blue and 'NON' (No) in grey.

Cliquez sur Oui pour poursuivre la suppression. Cliquez sur Non pour annuler la suppression.

Important: Une fois qu'un fichier audio est supprimé, il n'est plus associé à une question de sondage.

Téléchargement d'un fichier audio

Pour télécharger le fichier audio, cliquez sur l'icône du téléchargement. Lorsque vous cliquez sur l'icône du téléchargement, le fichier audio commence à se télécharger automatiquement à l'endroit par défaut sur votre poste de travail.

Lecture d'un fichier audio

Pour faire entendre le fichier audio dans la page de iceSurvey, cliquez sur l'icône de la lecture. Lorsque vous cliquez sur l'icône de la lecture, l'audio débute et vous permet d'écouter le fichier audio sélectionné. L'icône change et devient l'icône d'arrêt pour faire cesser l'audio qui se fait entendre.

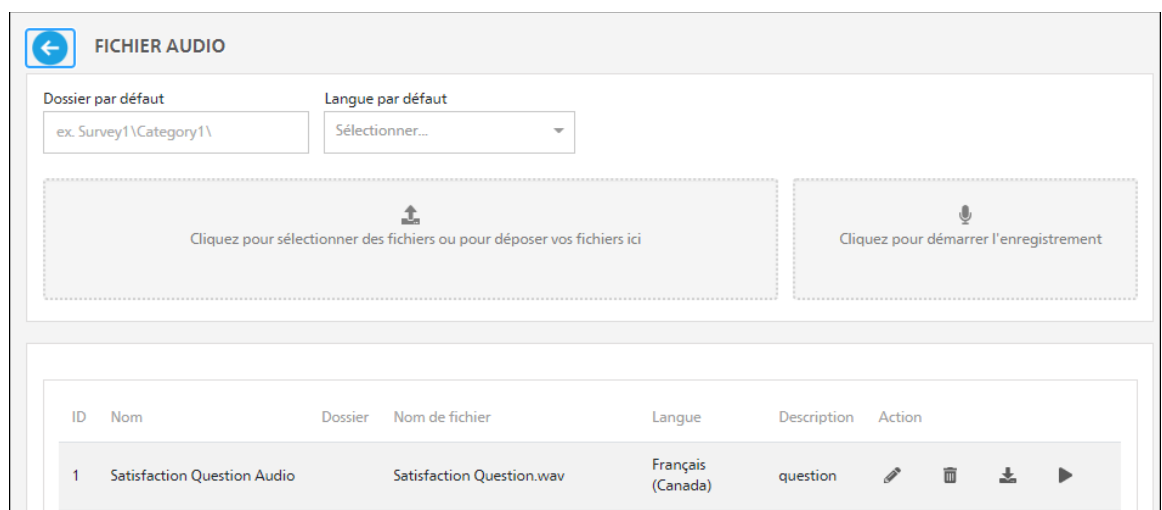
Remarque: L'icône d'arrêt ne peut pas être utilisé pour faire une pause de l'audio qui se fait entendre.

Ajout d'un nouveau fichier audio

Pour ajouter un fichier audio, complétez les étapes suivantes:

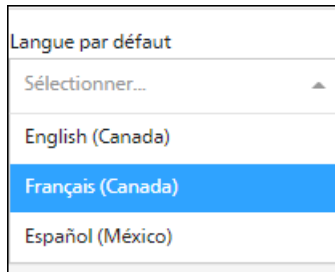
1. Cliquez sur Ajouter.

Le formulaire Fichier audio apparaît.



ID	Nom	Dossier	Nom de fichier	Langue	Description	Action
1	Satisfaction Question Audio		Satisfaction Question.wav	Français (Canada)	question	   

2. Entrez l'endroit (nom de dossier) où sauvegarder le fichier audio sur le serveur.
3. Sélectionnez la langue par défaut du fichier audio. Selon la sélection, le fichier audio ne sera disponible que pour les sondages dans la langue sélectionnée.



4. Ajoutez le fichier audio. Il y a deux manières d'ajouter un fichier audio.

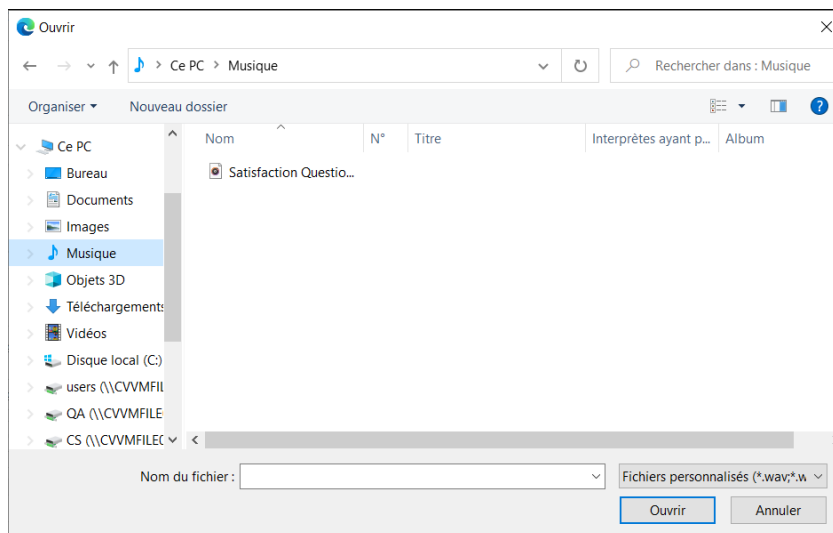
Option1: Cliquez pour sélectionner des fichiers ou déposez vos fichiers ici.

Utilisez cette option pour ajouter un fichier audio existant de votre poste de travail.

- a. Glissez le fichier de votre fenêtre d'explorateur de fichiers et déposez-le dans cette zone ou cliquez sur cette zone pour ouvrir la fenêtre de l'explorateur de fichiers.



- b. De cette fenêtre, sélectionnez le fichier audio de votre poste de travail et cliquez sur Ouvrir.

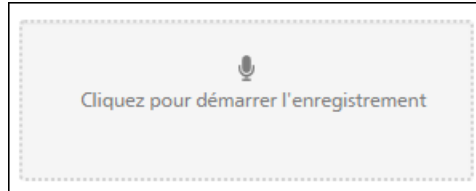


Option 2: Cliquez pour démarrer l'enregistrement.

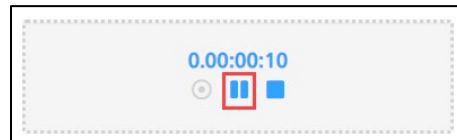
Utilisez cette option pour créer un nouvel enregistrement.

Remarque: Vous aurez besoin d'un microphone pour utiliser cette option.

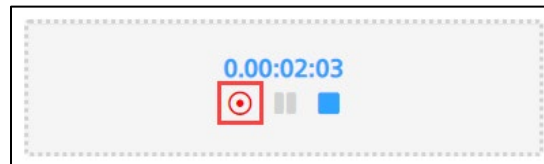
- a. Cliquez sur cette zone pour débiter l'enregistrement.



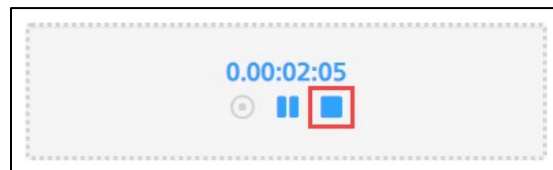
- b. Pour faire une pause dans l'enregistrement, sélectionnez le bouton pause (garde).



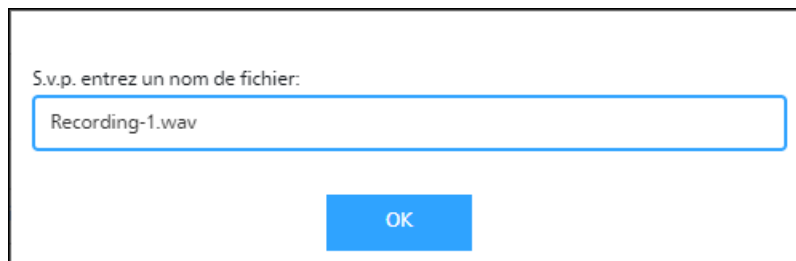
- c. Pour reprendre l'enregistrement, sélectionnez le bouton Reprendre.



- d. Pour terminer l'enregistrement, cliquez sur le bouton Terminer.



- e. Dans la fenêtre qui apparaît, configurez le nom de l'enregistrement et cliquez sur OK.



Une barre de progression apparaît et montre la progression du téléversement du fichier.

5. Complétez la configuration du fichier audio, confirmez les champs du nom, du dossier et de la langue. Ajoutez une description au fichier audio.

The screenshot shows a window titled 'MODIFIER' with a close button in the top right corner. Inside the window, the text 'Fichier: Recording-1.wav' is displayed. Below this, there are four input fields: 'Nom' (Name) containing 'Recording-1', 'Dossier' (Folder) which is empty, 'Langue' (Language) set to 'fr-CA' with a dropdown arrow, and 'Description' containing a hyphen '-'. To the right of these fields are three icons: a microphone, an upload arrow, and a download arrow. At the bottom of the window is an audio player interface with a play button, a progress bar showing '00:00' at both ends, and a speaker icon.

6. Cliquez sur Sauvegarder dans la bande bleue au bas de la page.

Le tableau ci-dessous procure de l'information sur les champs et les boutons qui se trouvent dans cette page:

Paramètre	Valeurs permises	Description
Dossier par défaut	Texte libre	Entrez une destination pour sauvegarder le fichier audio sur le serveur.
Langue par défaut	La liste qui contient les langues disponibles dans le système.	Sélectionnez une langue par défaut pour le fichier audio.
Modifier		
Fichier	Texte libre	Affiche le nom du fichier audio comme nommé sur le poste de travail.
Nom	Texte libre	Entrez le nom du fichier audio. Ce nom devrait être unique pour le différencier des autres fichiers audio ajoutés.
Dossier	Texte libre	Entrez un nom de dossier ou un répertoire dans le trajet de partage pour sauvegarder le fichier audio. Pour plus d'information sur le trajet de partage, consultez le <i>Manuel de l'utilisateur iceManager</i> .
Langue	La liste est remplie selon les langues disponibles dans le système.	Sélectionnez une langue pour le fichier audio.
Description	Texte libre	Entrez une description pour le fichier audio ajouté.
Boutons d'action	• Enregistrer • Sélectionner • Télécharger • Fermer	Utilisez les options suivantes pour modifier le fichier audio sélectionné : Enregistrer: enregistrer un nouveau fichier audio. Sélectionner: sélectionner un nouveau fichier de votre poste de travail. Télécharger: télécharger le fichier audio sélectionné. Fermer: fermer la section Modifier.



Annexe A: Messages guides obligatoires

Pour tout déploiement, les messages guides suivants DOIVENT être enregistrés dans le répertoire de messages guides de iceSurvey (vous aurez reçu l'information à propos de ce répertoire durant la conception de votre déploiement):

Nom de fichier	Description	Script
S00010	Réponse d'adhésion invalide	.Ceci est une entrée invalide.
S00012	Message de déconnexion polie qui se fait entendre si un utilisateur fournit une réponse invalide un trop grand nombre de fois.	Merci d'avoir appelé. Au revoir.
S00020	Réponse invalide à une question du sondage	Cette réponse n'a pas été reconnue. La question sera répétée. S.v.p. répondez de nouveau.
S00021	Entrée invalide pour une question de participation.	Ceci est une entrée invalide.
S00030	Collecte du numéro de rappel	Veuillez entrer un numéro de téléphone de 10 chiffres où on peut vous joindre après cet appel. Vous serez rappelé dans moins de 15 minutes après avoir complété cet appel.
S00031	Numéro de rappel invalide	Désolé, je n'ai pas compris. Votre numéro de rappel doit contenir 10 chiffres. S.v.p. essayez de nouveau.
S00035	Vous avez entré...	Vous avez entré...

Nom de fichier	Description	Script
S00036	Confirmation du numéro de rappel	S'il est exact, faites le 1; sinon, faites le 2 pour l'entrer de nouveau.



Index

C

centre de contact
défini, 1
Conception de question
Règles générales, 34
Conception de Sondage
Règles générales, 35
contacts, défini, 1

I

ice, défini, 1
Instructions, 15

P

Paramètres de sondage
Utilisateurs, 11

