



iceBar For Teams
Manuel de l'utilisateur
Serveur Version 13.x

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

Aucune partie de cette publication ne doit être reproduite, transmise ou traduite de quelque façon ou par quelque moyen que ce soit, électroniquement, mécaniquement, manuellement, optiquement ou autre, incluant la photocopie, l'enregistrement ou tout système de stockage et de recherche d'informations, sans l'autorisation préalable de Computer Talk 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, icePhone, iceReporting, iceSurvey, iceWorkflow Designer sont des marques de commerce ComputerTalk Technology, Inc.

Tout autre nom de société ou de produit utilisé ici peut être la marque de commerce ou la marque déposée de ladite société.

Numéro d'article: UM_ICBT_13.x_F_2024311
iceBar versions 13.x

Table des matières

Bienvenue à iceBar for Teams.....	v
Chapitre 1: Démarrage	1
Composants d'iceBar for Teams	2
Votre centre de contact.....	3
Utilisateurs distants.....	3
Utilisateurs courriel	3
Utilisateurs MI.....	3
Contact en attente c. contact direct	5
Lancer iceBar for Teams	6
Procédures de connexion	8
Procédures de déconnexion et de fermeture	9
Messages d'erreurs et avertissements courants	11
Erreur d'authentification	11
Erreur de connectivité.....	12
Erreur de base de données.....	13
Chapitre 2: Interface d'iceBar for Teams	14
Onglet Clavardage.....	15
La carte d'état.....	16
La carte de contact	18
Les boutons de la carte de contact	22
Onglet iceManager.....	26
À propos d'iceBar for Teams	27
Chapitre 3: La carte d'état de l'utilisateur.....	28
Prêt, Pas prêt, Post-contact, En contact.....	29
Prêt	29
Pas prêt.....	29
Motifs de l'état Pas prêt.....	30
Post-contact.....	32
En contact	33
Chapitre 4: Traitement de contact à partir de la carte de contact.....	37
Réponse à un appel.....	38
Réponse à un appel avec le bouton Répondre	38
Réponse à un appel sans le bouton Répondre.....	39
Appel	41

Mise en garde d'un appel.....	43
Libération d'un appel	44
Enregistrement d'appel	45
Mode d'enregistrement privé.....	46
Réception d'un courriel	48
Réception d'un courriel d'une file d'attente à laquelle vous êtes affecté(e).....	50
Réception d'un courriel direct.....	52
Transfert d'un appel ou d'un MI.....	54
Pour transférer un appelant :	54
Pour transférer un MI:.....	55
Transfert d'un courriel	56
Pour transférer un courriel à un autre utilisateur iceBar for Teams	56
Pour transférer un courriel à un NA de l'application	56
Réception d'un MI de la file d'attente	57
Réponses toutes prêtes	59
Envoi d'un courriel sortant	63
Réception d'un message texto (SMS) de la file d'attente	64
Consultation	67
Consultation et Consultation	69
Consultation et Annulation	69
Consultation et Conférence	69
Consultation et Libération du contact	70
Annexe A: Paramètres généraux	72
Paramètres généraux qui affectent iceBar for Teams	73
Profils de serveur	73
Options de courriel.....	73
Motifs de l'état Pas prêt.....	73
Réglage des boutons.....	74
Préférences de notification	74
Annexe B: Microsoft Teams	75
Notification	75
Index	76



Bienvenue à iceBar for Teams

Comme le courriel, les communications Web, les textos, les réseaux sociaux et les communications vidéo deviennent plus courants dans le monde des affaires d'aujourd'hui, les entreprises modifient leur façon d'interagir avec leurs clients.

ice est une puissante solution de centre de contact qui permet le traitement intégré de **contacts** qui sont acheminés vers les utilisateurs de votre centre de contact (appels, courriels, messages instantanés (MI), requêtes de clavardage, messages texto (SMS), contenu et messages des médias sociaux, appels vidéo, etc.). **iceBar for Teams** est l'outil parfait pour vous aider à traiter les contacts reçus par ice.

Le manuel de l'utilisateur iceBar for Teams vous aidera à comprendre les options disponibles et à gérer tous les contacts reçus dans iceBar for Teams. Un chapitre est consacré à chacun des sujets suivants:

- **Démarrage:** principaux concepts, procédures de connexion et de déconnexion, messages d'erreurs courants et composants principaux d'iceBar.
- **L'interface d'iceBar for Teams:** aperçu de l'interface incluant l'onglet Clavardage, l'onglet iceManager, l'onglet À propos et les 2 principales cartes d'interface.
- **Carte de l'état de l'utilisateur:** la présentation de tous les états principaux affichés sur la carte de l'utilisateur.
- **Traitement des contacts:** utilisation des fonctions de traitement des contacts, comme la réception et la réponse à un courriel et les appels entrants et sortants.

Ce guide présente également des annexes qui traitent des paramètres généraux et de Microsoft Teams.

Note:

- iceChat, le courriel et les paramètres d'enregistrement sont des fonctions optionnelles d'ice. Elles ne sont pas couvertes dans ce manuel. Pour de l'information, reportez-vous au Manuel de l'utilisateur iceChat, ainsi qu'au Manuel de l'utilisateur iceManager.
- Plusieurs fonctions d'iceBar peuvent être personnalisées par l'**administrateur ice** (la personne dans votre bureau responsable de concevoir et de maintenir ice). L'administrateur ice a choisi les fonctions d'iceBar qui sont accessibles dans votre centre de contact. Ce manuel contient l'information sur toutes les fonctions d'iceBar. Votre configuration peut différer de celles démontrées dans ce manuel. Par conséquent, certaines fonctions expliquées dans ce manuel peuvent ne pas être disponibles dans votre configuration d'iceBar.

En regard du fonctionnement des applications, vous devez:

- avoir accès au Manuel de l'utilisateur iceAdministrator, au Manuel de l'utilisateur iceMonitor et au Manuel de l'utilisateur iceReporting car vous pourriez désirer vérifier la manière dont on fait référence à iceBar dans ces produits;
- connaître les termes et les concepts de base de la téléphonie, tels que file d'attente et contact;
- avoir des compétences de base pour naviguer dans les interfaces- utilisateurs graphiques standards de Windows, dont la capacité à faire un clic droit ou un clic gauche, à redimensionner et à réduire des fenêtres, à naviguer et à défiler avec le pointeur de la souris ainsi qu'à sélectionner les options d'un menu contextuel;
- avoir des compétences de base en entrée de données par clavier, dont la capacité à placer le pointeur de la souris et à supprimer du texte.

Voici les conventions d'utilisation de ce manuel:

- Les **Notes** mettent en évidence l'information importante.
- Les **Avertissements** attirent l'attention sur des fonctions et des fonctionnalités qui peuvent influencer le traitement de contacts.
- Les mots écrits en caractères **gras** sont définis dans le paragraphe.
- Les *italiques* indiquent des boutons présents dans l'interface logicielle.
- Le terme « clic droit » indique que le bouton secondaire de la souris, qui est par défaut celui de droite, doit être cliqué. La configuration de la souris peut

être modifiée pour que le bouton de gauche soit le bouton secondaire (comme préférence personnelle, par exemple si l'utilisateur est gaucher).



Chapitre 1: Démarrage

Avant de pouvoir efficacement traiter et voir de l'information sur les contacts, vous devez apprendre à vous connecter à iceBar for Teams et comprendre des concepts importants associés à iceBar for Teams.

Les rubriques qui suivent présentent les composants d'iceBar for Teams, les termes et concepts importants, les procédures de connexion et de déconnexion, ainsi que la résolution de messages d'erreur courants.

Quand vous serez familiarisé avec l'interface d'iceBar for Teams, vous pourrez consulter Chapitre 4: Traitement de contact à partir de la carte de contact pour de l'information détaillée sur la manière dont iceBar for Teams est utilisé pour gérer les contacts. Au besoin, consultez Chapitre 2: Interface d'iceBar for Teams pour plus d'information sur les composants d'iceBar for Teams.

Composants d'iceBar for Teams

Ce tableau procure une brève description des composants d'iceBar for Teams. De la fenêtre ice de votre application iceBar for Teams, trois options sont disponibles dans la barre située dans la partie supérieure de l'écran: Clavardage, iceManager et À propos.

Composant	Description	Page
Clavardage	La section Clavardage de la fenêtre iceBar for Teams contient la Carte adaptative . Les cartes adaptatives sont utilisées pour traiter les contacts et consulter l'information sur l'état des utilisateurs ou des contacts qui sont présentement traités.	15
iceManager	La section iceManager de la fenêtre d'iceBar for Teams vous relie au site web iceManager où vous pouvez accéder aux autres applications ice. Si le site ne se charge pas immédiatement dans la fenêtre, vous pouvez cliquer sur l'icône du globe dans le coin supérieur droit de la fenêtre pour ouvrir le site dans votre navigateur internet.	26
À propos	La section À propos de l'application iceBar for Teams contient de l'information comme le site web de ComputerTalk, la Politique de confidentialité et les Modalités d'utilisation.	27

Votre centre de contact

Il est important de comprendre les concepts présentés dans les prochaines rubriques avant d'utiliser iceBar for Teams.

Utilisateurs distants

Un **utilisateur distant** est un utilisateur d'iceBar for Teams dont le poste téléphonique traditionnel n'est pas physiquement connecté au serveur d'ice. Par exemple, le serveur d'ice peut être situé à Toronto, tandis que l'utilisateur distant est posté à Montréal. Les utilisateurs distants incluent les utilisateurs de Teams. Un utilisateur distant a une connexion réseau à ice par l'application iceBar for Teams. Quand l'utilisateur distant se connecte à iceBar for Teams, un appel est fait du serveur ice au poste téléphonique du poste de travail de l'utilisateur. Quand l'utilisateur répond à l'appel, la connexion vocale à ice est établie.

Un utilisateur **sans téléphone** est un utilisateur iceBar for Teams à qui on n'a attribué aucun téléphone. Ce type d'utilisateur est généralement dédié au traitement de contacts autres que téléphoniques, comme des courriels, des messages instantanés, des messages texto ou du contenu des médias sociaux.

Utilisateurs courriel

Les utilisateurs courriel sont des utilisateurs mis en place pour recevoir des courriels et du contenu des médias sociaux. Ils ont besoin d'une adresse courriel valide et la fonctionnalité « Peut traiter des courriels provenant d'ice » de leur profil d'utilisateur doit être activée dans iceAdministrator.

Utilisateurs MI

Les utilisateurs MI sont des utilisateurs mis en place pour recevoir des messages instantanés, des clavardages web, des messages des médias sociaux et des textos dans iceBar for Teams. Ils ont besoin d'une adresse valide de Teams et la fonctionnalité "Peut traiter des MI provenant d'ice" doit être activée dans iceAdministrator. Pour plus d'information, consultez le Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.

Raccrochage vs décrochage

Pensez à un téléphone traditionnel avec un combiné et une base.

Lorsque le combiné est soulevé de la base, l'utilisateur est considéré être en mode **décroché** comme le récepteur n'est pas sur la base.

Lorsque le combiné est placé sur la base, l'utilisateur est en mode **raccroché** comme le récepteur est sur la base (c. à d. lorsque le téléphone est raccroché).

Un utilisateur peut parler aux clients lorsqu'il est en mode **décroché**, comme il est activement connecté au client. Lorsque le téléphone est **raccroché**, il ne peut parler ou entendre l'autre participant.

Comme dans ice, si un utilisateur est en mode **raccroché**, une connexion entre ice et l'utilisateur doit être établie avant que l'utilisateur puisse parler à un client. Cette connexion est établie lorsque l'utilisateur répond à un appel de Microsoft Teams qu'ice démarre lorsque qu'un appel est présenté à l'utilisateur ou lorsqu'il fait un appel.

Lorsque la communication est établie, l'utilisateur est en mode **décroché**.

Si un appel ou un courriel est transmis à l'utilisateur lorsque le téléphone est **décroché**, un bip se fait entendre dans le combiné ou le micro casque de l'utilisateur.

Lorsqu'un utilisateur raccroche l'appel de Teams, sa connexion à ice est rompue. L'utilisateur sera en mode **raccroché** jusqu'à ce que le client Teams sonne pour aviser l'utilisateur du prochain appel. L'utilisateur doit répondre au nouvel appel de Teams pour rétablir la connexion à ice.

À la fin de chaque appel, l'utilisateur peut laisser le téléphone **décroché**, il termine l'appel à l'aide du bouton *Libérer l'appel* dans la barre d'outils iceBar et maintient l'appel de Teams actif.

L'appel du client est déconnecté, l'appel de Teams (la ligne ice) demeure actif. Chaque appel subséquent est précédé d'un bip au lieu d'une sonnerie et le bouton Répondre de la barre d'outils iceBar est utilisé pour y répondre.

Notez que terminer l'appel à partir du client Teams rompt le ligne ice et place l'utilisateur en mode **raccroché**.

Pour les courriels et les MI, lorsqu'un contact est présenté à un utilisateur qui est en mode **décroché**, seul l'écran de notification d'iceBar apparaît, car la connexion entre l'utilisateur et ice a déjà été établie. Si l'utilisateur est en mode **raccroché**, il doit cliquer sur le bouton *Répondre* de la barre d'outils iceBar et sur *Accepter* dans l'écran de notification de Teams pour établir cette connexion.

Remarque: La classe de service *Libérer la ligne ice de l'utilisateur entre les appels* dans iceAdministrator déconnectera la ligne ice et forcera les utilisateurs à se placer en mode **raccroché** après chaque appel. Pour plus d'information, consultez le Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.

Contact en attente c. contact direct

Un **contact en attente** provient de la file d'attente dans ice. Les utilisateurs reçoivent un contact de la file d'attente en fonction de leur temps d'inaction (c.-à-d. depuis la réception de leur dernier contact de la file d'attente), et/ou de la pertinence de leurs compétences et des exigences de compétences des contacts en attente.

Lorsqu'un utilisateur traite un contact, ice n'achemine aucun contact en attente vers cet utilisateur. Un utilisateur peut entrer l'état Post-contact après avoir complété un contact en attente, dépendamment des fonctionnalités de la classe de service de l'utilisateur.

Un **contact direct** ne provient pas d'une file d'attente. Voici des exemples de contacts directs :

- Un appel est fait d'utilisateur à utilisateur.
- Le centre de contact fournit un numéro pour la famille et les amis, leur permettant de joindre un utilisateur particulier. Lorsqu'un membre de la famille ou un ami appelle ce numéro, l'ID de 4 chiffres de l'utilisateur lui est demandé. L'appelant est ainsi transféré directement à l'utilisateur.
- Un courriel est transmis à l'utilisateur qui a traité précédemment le message.

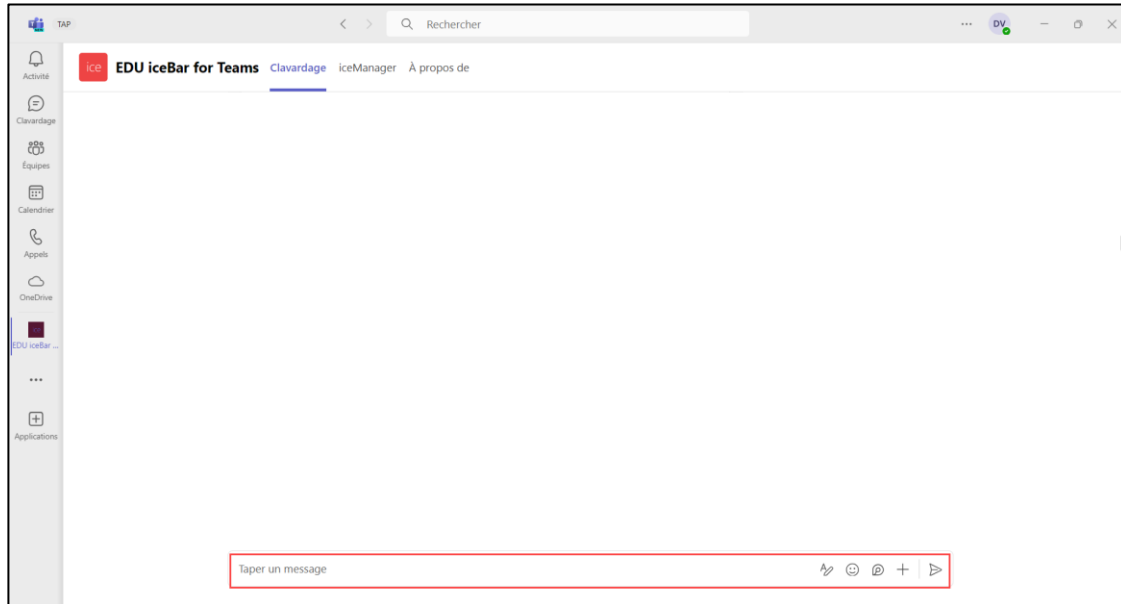
Un **contact en attente transféré** provient de la file d'attente. Il a d'abord été répondu par l'utilisateur A, avant d'être transféré à l'utilisateur B.

Voici des exemples de transfert d'un appel de l'utilisateur A à l'utilisateur B:

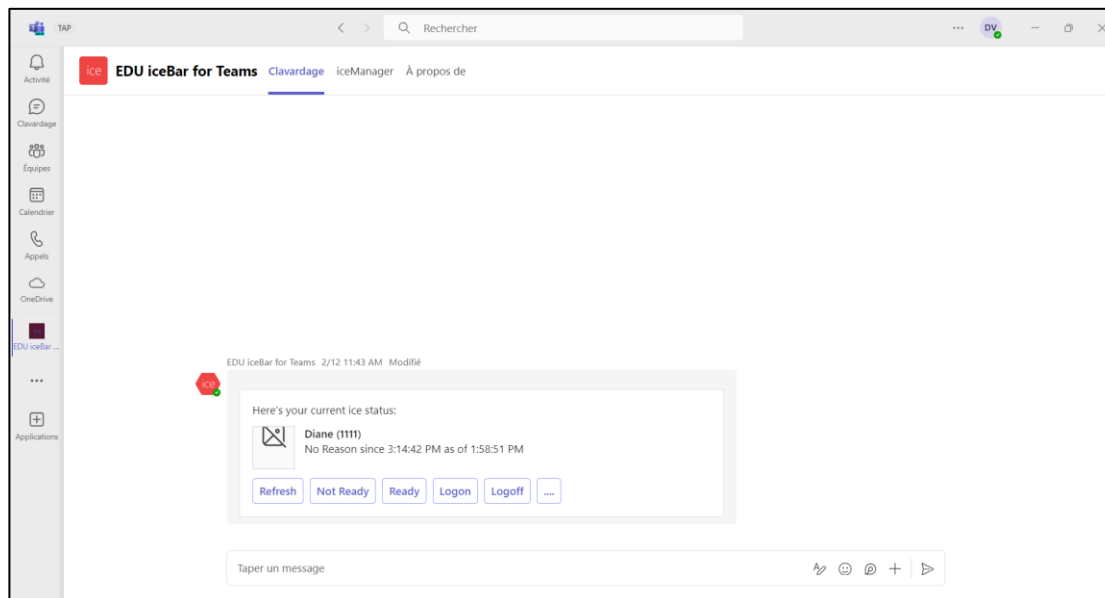
- La fonction Post-contact est activée dans la classe de service de l'utilisateur B. Comme le contact provient d'une file d'attente à l'origine, l'utilisateur B entre l'état Post-contact lorsque le contact est complété. Pour de plus amples renseignements sur la fonction 'Post-contact', consultez le Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.

Lancer iceBar for Teams

Pour lancer iceBar for Teams la première fois, envoyez simplement un message à ice dans votre fenêtre de clavardage de Teams.



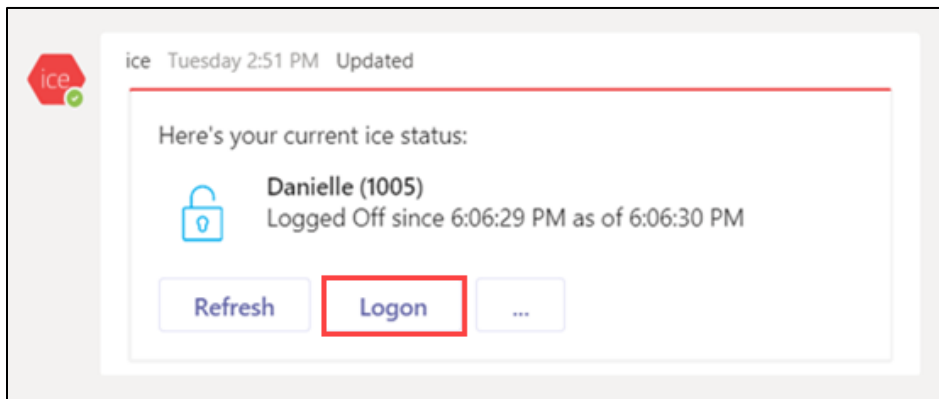
ice répond immédiatement avec une carte adaptative qui présente votre état actuel et les options qui vous permettent de modifier votre état (par ex. passer de Pas prêt à Prêt). Cette carte est appelée carte d'état.



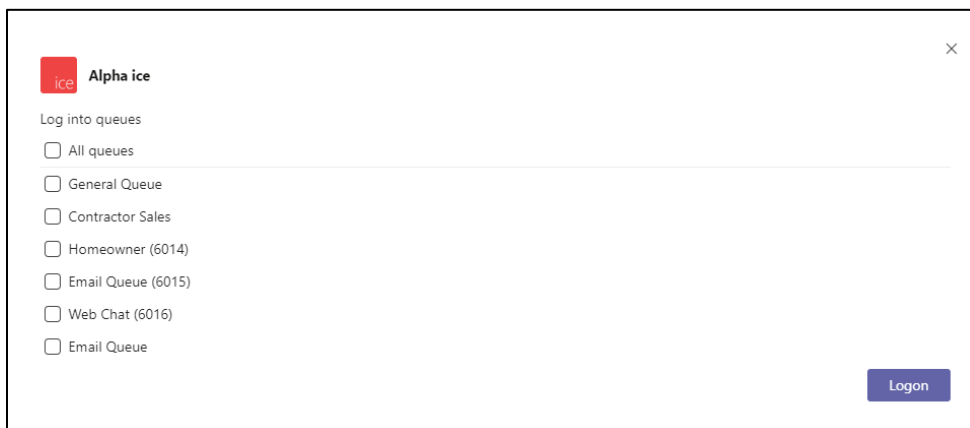
Quand ceci est fait pour la première fois, iceBar for Teams est disponible chaque fois que vous ouvrez votre application Teams. Vous n'aurez pas besoin de vous connecter à iceBar for Teams séparément ou de lancer une application à l'extérieur de Teams. De manière semblable à celle où vous voyez vos messages récents dans les fenêtres de clavardage avec vos contacts de Teams, votre fenêtre de clavardage d'iceBar for Teams affiche vos cartes adaptatives récentes.

Procédures de connexion

Pour vous connecter aux différentes files d'attente dans iceBar for Teams, cliquez sur *Se connecter* de votre carte d'état.



Une liste des files d'attente s'affiche. Sélectionnez la (les) file(s) d'attente à laquelle (auxquelles) vous désirez vous connecter et cliquez sur *Se connecter*.



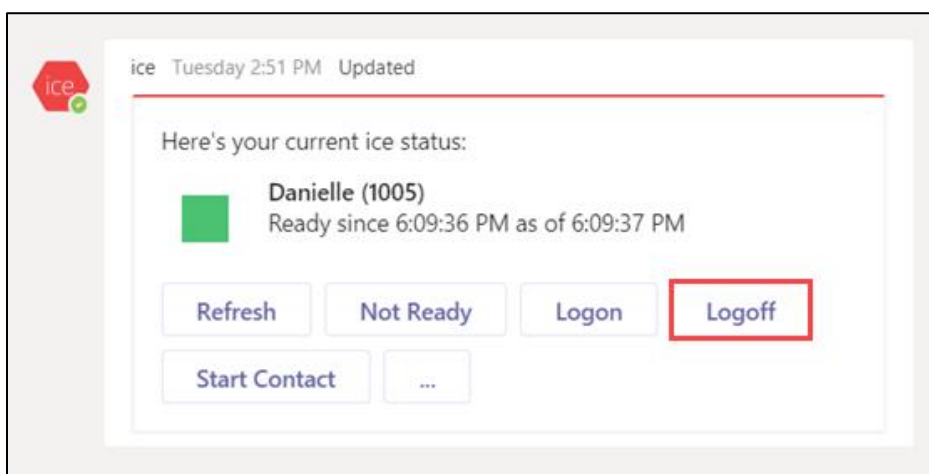
Autrement, vous pouvez sélectionner *Toutes les files d'attente* pour vous connecter à toutes les files d'attente inscrites. Pour vous connecter à ice, mais à aucune file d'attente, cliquez sur le bouton *Se connecter* sans sélectionner aucune des boîtes à cocher de la liste.

Procédures de déconnexion et de fermeture

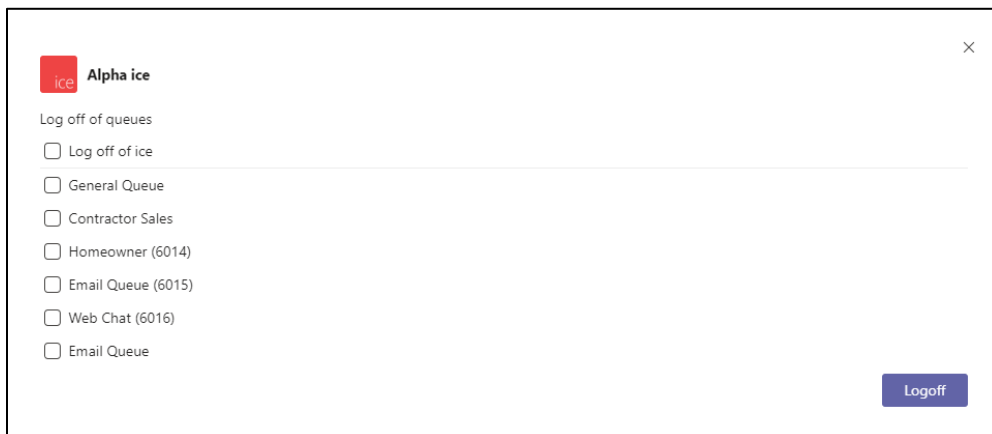
Les utilisateurs doivent toujours suivre les procédures de déconnexion à la fin de leur quart de travail. Autrement, cela pourrait engendrer des statistiques biaisées, des appels effectués à des postes téléphoniques sans surveillance ou des messages d'erreurs pour les utilisateurs qui tentent de se connecter durant un quart subséquent.

Note: Vous pouvez également vous déconnecter des files d'attente sélectionnées sans quitter iceBar for Teams.

Les utilisateurs ont l'option de se déconnecter de files d'attente et d'ice ou de files d'attente uniquement. Pour les deux options, commencez par cliquer sur *Se déconnecter* sur votre carte d'état.



Une fenêtre contenant une liste des files d'attente auxquelles vous êtes actuellement connecté apparaît, de même que l'option *Se déconnecter d'ice*. Sélectionnez la (les) file(s) d'attente dont vous désirez vous déconnecter et cliquez sur *Se déconnecter*.



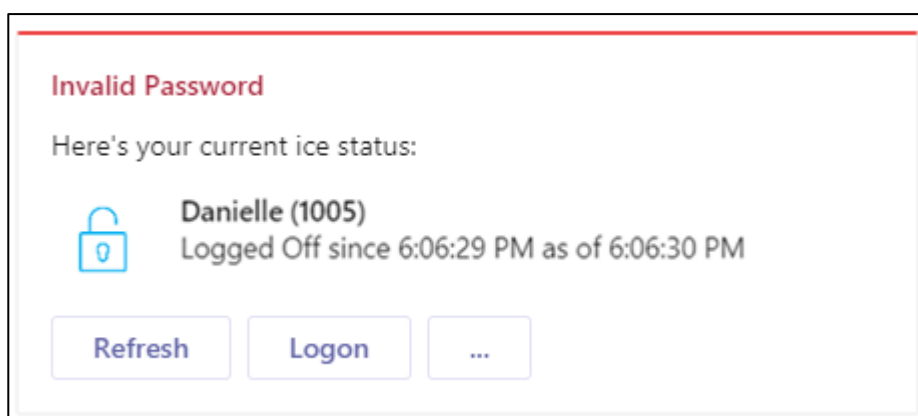
Autrement, sélectionnez *Se déconnecter d'ice* et cliquez sur *Se déconnecter* pour vous déconnecter d'iceBar for Teams. Le fait de vous déconnecter d'ice vous déconnecte également de toutes les files d'attente auxquelles vous êtes connecté.

Messages d'erreurs et avertissements courants

Les rubriques qui suivent présentent quelques-uns des messages d'erreurs les plus courants que vous pourriez rencontrer.

Erreur d'authentification

Si un utilisateur entre un mauvais mot de passe durant un rappel de mot de passe, le message qui suit s'affiche :

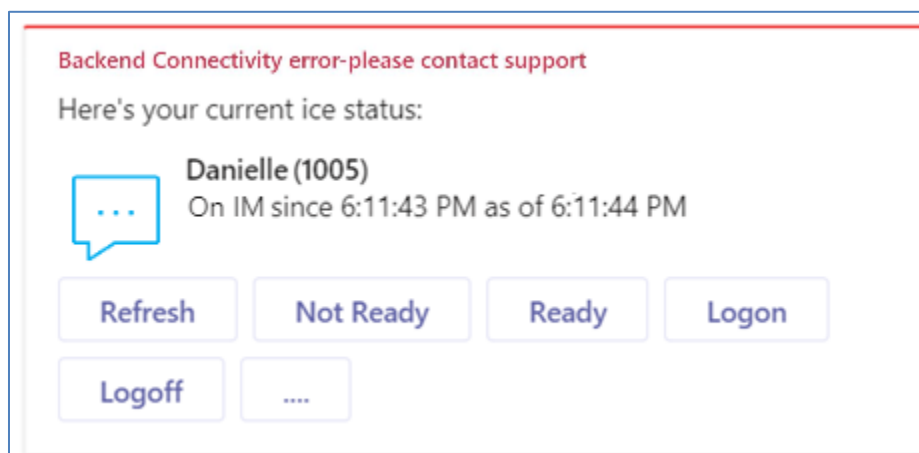


Pour résoudre ce problème, essayez de nouveau ou demandez à un administrateur ice de réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur dans iceAdministrator. Pour plus d'information, consultez le Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.

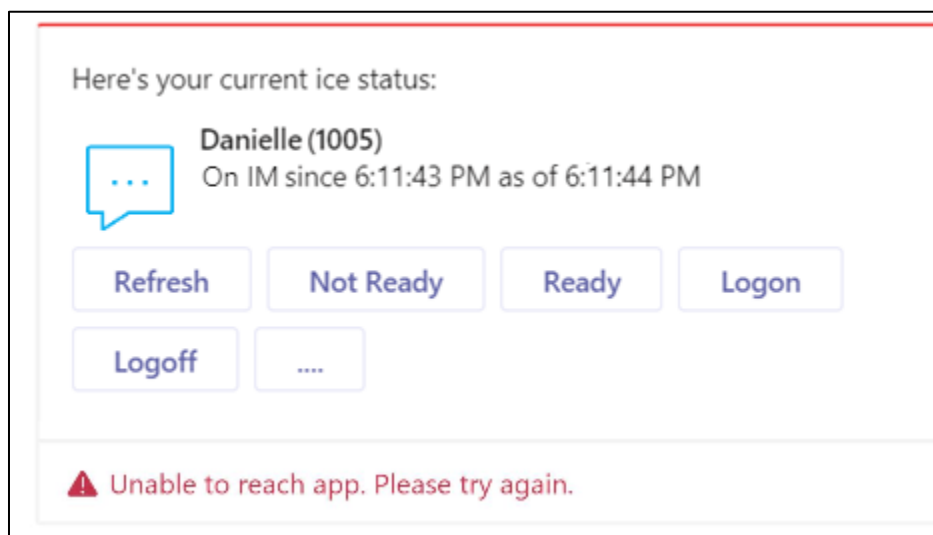
Erreur de connectivité

Pour fonctionner adéquatement, iceBar for Teams doit avoir une connectivité réseau au serveur d'ice. Si votre poste de travail ou votre centre de contact connaît des problèmes de réseau, un des messages d'erreur qui suivent peuvent s'afficher:

1. Erreur de connectivité d'arrière-plan – s.v.p. contactez le soutien.



2. Impossible de joindre l'appli. S.v.p. essayez de nouveau.

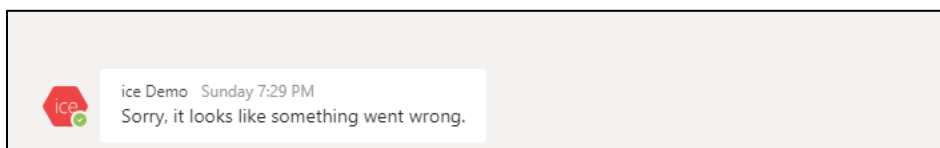


3. Désolé, quelque chose n'a pas fonctionné dans le traitement de votre requête. S.v.p. contactez le soutien.



Erreur de base de données

Cette erreur se produit lorsque l'information de référence pour le profil de l'utilisateur a été retirée de la table de la base de données. iceBar for Teams essaie de connecter l'ID d'utilisateur associée au compte, toutefois l'ID d'utilisateur n'existe pas dans iceAdministrator.



Pour résoudre ce problème, ouvrez le profil de l'utilisateur dans iceAdministrator et modifiez l'ID de l'utilisateur pour revenir au numéro d'ID original auquel iceBar for Teams était originalement associé pour cet utilisateur.

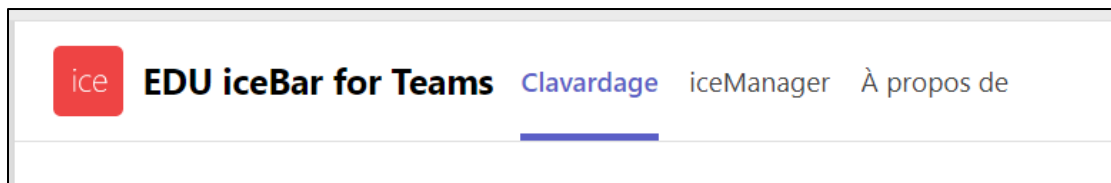


Chapitre 2: Interface d'iceBar for Teams

iceBar for Teams présente peu d'options de personnalisation. Dans ce chapitre, vous apprendrez les options qui vous sont disponibles et comment les configurer pour une convivialité optimale.

Sujets traités dans ce chapitre:

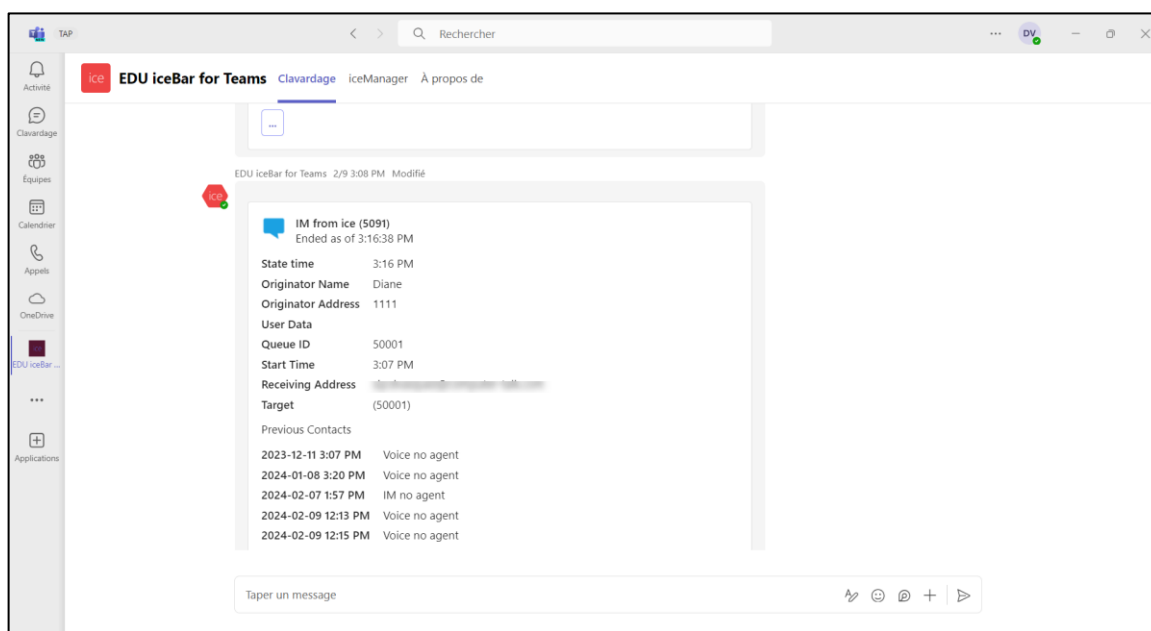
- Onglet Clavardage
 - Cartes adaptatives
- Onglet iceManager
- Onglet À propos



Onglet Clavardage

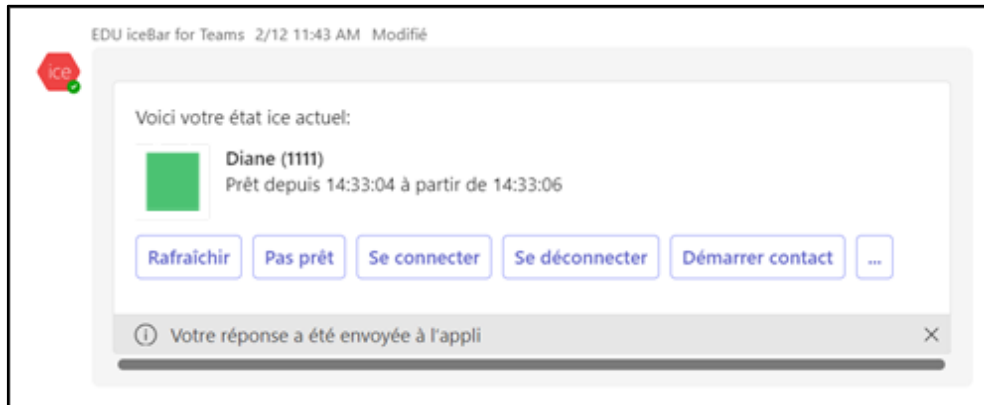
L'onglet Clavardage présente toutes les fonctions d'utilisateur et l'information de contact dans des cartes adaptatives. Les cartes adaptatives seront mises à jour selon votre état actuel ice et le contact que vous traitez présentement. Il y a deux types de cartes adaptatives:

1. Carte d'état
2. Carte de contact



La carte d'état

La carte d'état procure à l'utilisateur l'information et les fonctions présentées ci-dessous.



La carte d'état affiche l'état de l'utilisateur, de même qu'une boîte codée en couleur associée. La boîte est une représentation visuelle de l'état de l'utilisateur. Une fois qu'un utilisateur est connecté, la boîte d'état sera colorée en rouge ou en vert selon les configurations du profil de l'utilisateur dans iceAdministrator. D'autres états disponibles sont présentés ci-dessous.

Sommaire d'état		
Couleur de la boîte/Icône	Description	Page
Vert 	Prêt: l'utilisateur est prêt à recevoir des contacts	29
Rouge 	Pas prêt: l'utilisateur n'est pas prêt à recevoir des contacts	29
Icône: téléphone, courriel, MI   	En Contact: l'utilisateur traite présentement un contact	33

Sommaire d'état		
Couleur de la boîte/Icône	Description	Page
Orange 	Post-contact: l'utilisateur a terminé le traitement d'un appel mais il (elle) n'est pas encore prêt(e) à recevoir le prochain.	32

La carte d'état vous permet de vous connecter et de vous déconnecter, comme décrit au Chapitre 1. Elle vous permet également de modifier les états de Prêt à Pas prêt ou vice versa, comme décrit au Chapitre 3: La carte d'état de l'utilisateur.

La carte de contact

La carte de contact est semblable à l'afficheur d'appel sur un téléphone. Elle affiche le nom et le numéro d'un appelant entrant.

The screenshot displays the iceBar contact card interface. At the top left is the iceBar logo. The header shows 'icelab9 9:29 AM'. The main content area is divided into sections: 'Call from ice (33495)' with a phone icon and 'Alerting as of 9:29:34 AM'; a list of call details including 'State time', 'Originator Name', 'Originator Address', 'User Data', 'Queue ID', 'Start Time', 'Receiving Address', and 'Target'; a 'Previous Contacts' section with a list of dates, times, and contact types; a 'Customer Name' section with 'Fred Flintstone', 'Open Tickets', and 'UserData'; and a 'Ticket' section with three entries. At the bottom are three buttons: 'Refresh', 'Contact Controls', and 'Agent Controls'. Below these is a small '...' button. At the very bottom are three large buttons: 'Set UserData', 'Answer', and 'Release'.

icelab9 9:29 AM

Call from ice (33495)
Alerting as of 9:29:34 AM

State time 9:29 AM
Originator Name Fred Flintstone
Originator Address 9051231234
User Data
Queue ID 6003
Start Time 9:29 AM
Receiving Address sip:ice9asw1ivr1@computertalksandbox.com
Target (6003) Contractor Sales

Previous Contacts

7/26/2020 8:19 PM IM (1011) Kathika
2/13/2020 10:44 AM IM no agent
2/12/2020 4:49 PM Voice no agent
2/12/2020 4:42 PM Voice no agent
2/12/2020 3:21 PM Voice no agent

Customer Name Fred Flintstone
Open Tickets 178
UserData

Ticket 1 incident 655 regarding Printer (CAS-09056-W4V2Q2)
Ticket 2 incident 651 regarding Printer (CAS-09055-G9Q2C1)
Ticket 3 incident 644 regarding Monitor (CAS-09051-M5X4Q5)

Refresh Contact Controls Agent Controls

...

Set UserData Answer Release

Contrairement à un téléphone traditionnel, cet écran présente également:

- L'adresse courriel et le nom de l'expéditeur pour un courriel en file d'attente
- L'information sur la file d'attente d'où provient le contact
- Le numéro que l'appelant a composé ou l'adresse courriel à laquelle un courriel a été envoyé
- L'information spécifique à l'appelant, comme un numéro de compte ou un numéro de billet

Note: Pour que l'information apparaisse dans ce champ, l'application doit être configurée ou l'utilisateur doit l'entrer.

Lorsqu'un contact est transmis à votre poste de travail, ou si vous faites un appel sortant, ice vous envoie une carte de contact.

Le tableau ci-dessous décrit chaque champ affiché sur la Carte de contact.

Information contenue dans la carte de contact	
Information	Description
<Durée de l'état>	Le temps passé dans l'état actuel.
<Nom source>	Affiche le nom de l'initiateur du contact. Ce peut être le nom qui est passé par la compagnie de téléphone, un nom d'utilisateur ou le nom de l'expéditeur d'un courriel.
<Adresse source>	Affiche le numéro de téléphone d'un appelant, l'ID d'utilisateur d'un appelant ou l'adresse courriel d'un expéditeur.
<Données d'utilisateur>	Le champ 'Données d'utilisateur' est conçu pour présenter l'information spécifique à un contact, comme un numéro de compte. L'information qui apparaît automatiquement dans le champ 'Données d'utilisateur' est recueillie pendant que le contact se déplace dans l'application et est transmise à iceBar for Teams lorsque le contact vous est présenté. Ce champ vous permet également d'entrer de l'information associée à l'appelant ou de modifier les données déjà affichées dans le champ (par ex. vous pourriez corriger le champ du numéro de compte avant de le transférer à un autre utilisateur). Cliquez sur le bouton <i>Établir données d'utilisateur</i> sous Gestion de contacts. Appuyez sur <i>Établir données d'utilisateur</i> lorsque vous avez entré les données.
<ID de file d'attente>	Affiche l'ID de file d'attente de la file d'attente d'où provient le contact.

Information contenue dans la carte de contact	
Information	Description
<Heure début>	L'heure à laquelle l'agent a commencé à traiter le contact.
<Adresse du destinataire>	Lors de la réception d'un appel, affiche le numéro que l'appelant a composé. Lors de la réception d'un courriel, affiche l'adresse courriel à laquelle le message a été envoyé. Lors d'un appel sortant, affiche le numéro que vous avez composé. Dans l'exemple ci-dessus, il s'agit de 18009272828.
<Cible>	Affiche le nom long de la file d'attente d'où provient le contact (le nom long est configuré dans iceAdministrator). Si le contact entrant est direct, votre nom d'utilisateur apparaît dans ce champ. Affiche l'ID de file d'attente de la file d'attente d'où provient le contact. Si le contact entrant est direct, votre ID d'utilisateur apparaît dans ce champ.
<Contacts précédents>	Les contacts précédents associés à l'adresse de l'expéditeur.
<Nom du client>	Le nom associé à l'adresse de l'expéditeur dans le système de GRC.
<Billets ouverts >	Le nombre de billets que le client a ouverts avec votre entreprise, suivi d'une liste des objets de ces billets avec la personne d'où provient le courriel.

Note:

- L'administrateur ice peut configurer l'intitulé des 'Données d'utilisateur'. Par exemple, il peut être modifié pour afficher 'Numéro de compte'.
- L'information source du contact ne peut être affichée que lorsque l'enregistrement automatique du numéro (EAN) est activé pour les lignes téléphoniques entrantes et lorsque l'information est passée à ice. Par exemple, ice ne peut pas afficher le numéro de l'appelant s'il/elle a bloqué son numéro.

La carte de contact présente également des boutons que vous pouvez utiliser durant un appel. Le tableau ci-dessous explique les boutons et leur utilisation.

Boutons de la carte de contact	
Bouton	Description
<i>Rafraîchir</i>	Le bouton <i>Rafraîchir</i> rafraîchit l'information de la carte de contact.
<i>Gestion de contact</i>	Avant de répondre à un appel, cliquer sur <i>Gestion de contact</i> sur la carte de contact affiche deux nouveaux boutons: <i>Répondre</i> et <i>Libérer l'appel</i>. L'utilité de ces boutons est décrite ci-dessous au Error! Reference source not found. Une fois que vous avez répondu à l'appel, cliquer sur <i>Gestion de contact</i> affiche six nouveaux boutons: - <i>Mettre en garde</i> - <i>Transfert</i> - <i>Consultation</i> - <i>Enregistrer</i> - <i>Mode d'enregistrement privé</i> - <i>Libérer l'appel</i> L'utilisation de ces boutons est décrite ci-dessous au Error! Reference source not found. Dépendamment du bouton sur lequel vous cliquez, différents boutons apparaissent lorsque vous cliquez sur <i>Gestion de contact</i> (par exemple, si vous avez mis un appelant en <i>Garde</i>, cliquer de nouveau sur <i>Gestion de contact</i> affiche les boutons <i>Reprendre l'appel</i> et <i>Libérer l'appel</i>).
<i>Gestion d'agent</i>	La Gestion d'agent contient toutes les fonctions d'utilisateur. Ceci inclut Se connecter, Se déconnecter, Prêt et Pas prêt.

Boutons de la carte de contact	
Bouton	Description
<i>Plus d'options</i>	Ce bouton procure des options additionnelles à l'intérieur de Teams, incluant: - Supprimer carte – supprime la carte adaptative de la fenêtre de clavardage. - Ajouter à Team – permet à l'utilisateur de publier la carte adaptative dans un canal de Teams sélectionné. - iceJournal - ouvre iceJournal dans un nouveau navigateur internet et affiche l'historique de vos contacts récents.

Les boutons de la carte de contact

Vous pouvez utiliser les boutons de la carte de contact pour facilement répondre aux appels, placer les appelants en garde et effectuer plusieurs autres fonctions de gestion de contact. Les boutons courants permettent aux utilisateurs de placer des appels en garde, de consulter, d'établir une conférence et de transférer des contacts.

La disponibilité des boutons sur la carte de contact dépend de votre état actuel et du type de contact que vous traitez. Par exemple, si vous ne traitez pas un contact, le bouton *Mettre en garde* n'est pas disponible.

Lorsque vous traitez un contact, le bouton Mettre en garde et d'autres boutons vous deviennent disponibles.

Lorsqu'un utilisateur traite un appel, un MI ou un courriel, des boutons comme Libérer l'appel, Mettre en garde, Consultation, Transfert et Conférence deviennent disponibles sur la carte de contact. Quelques-unes peuvent également être désactivées selon le type de contact. Par exemple, Consultation n'est pas disponible quand vous traitez un MI.

Le tableau ci-dessous décrit brièvement la fonctionnalité de chacun des boutons qui peuvent être disponibles sur la carte de contact. Vous trouverez également les références aux pages où vous trouverez plus de renseignements sur chaque bouton.

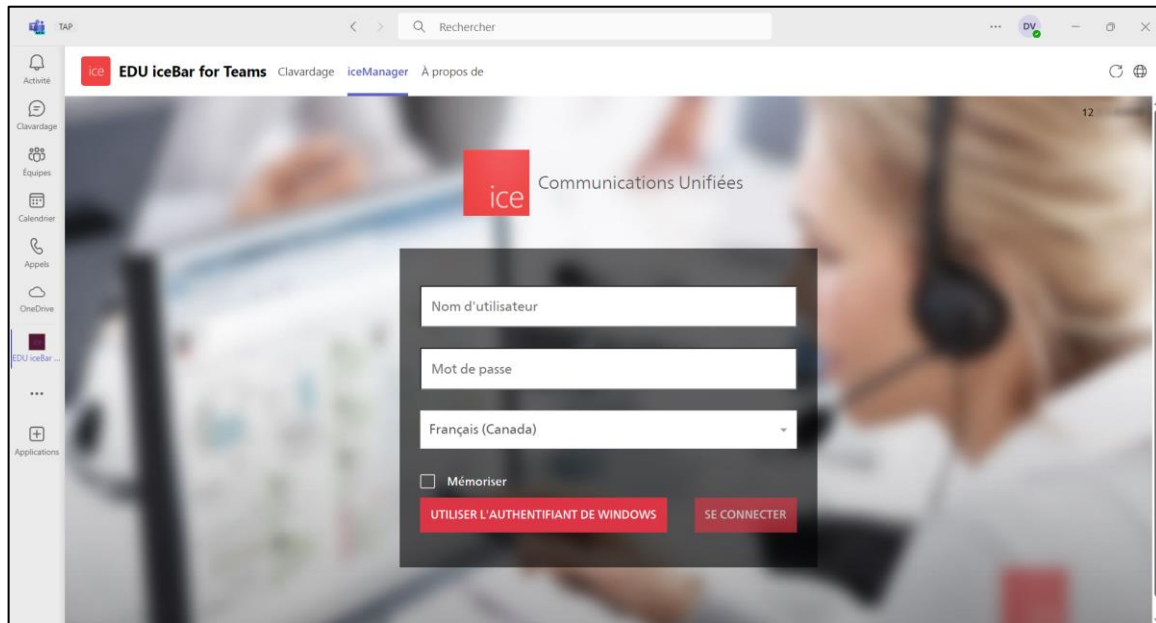
Sommaire des boutons de la carte de contact			
Bouton	Disponible quand	Utilisez le bouton pour...	Page
Se connecter	iceBar for Teams est ouvert.	Vous connecter à ice.	8
Se déconnecter	Connecté.	Vous déconnecter d'ice.	9
Répondre	Le téléphone sonne pour présenter un appel.	Répondre à un appel qui sonne à votre poste de travail si vous êtes en mode décroché.	38
Libérer l'appel	En contact.	Mettre fin au contact que vous traitez.	44
Démarrer contact	Connecté	Faire un appel, démarrer un courriel ou un MI.	-
Appeler	Connecté et avez déjà cliqué sur <i>Démarrer contact</i> .	Faire un appel à un autre utilisateur ou à un numéro externe.	41
Démarrer courriel	Connecté et vous avez déjà cliqué sur <i>Démarrer contact</i> .	Démarrer un nouveau courriel sortant.	63
Démarrer MI	Connecté et vous avez déjà cliqué sur <i>Démarrer contact</i> .	Démarrer une conversation MI avec un autre utilisateur.	57
Mettre en garde	En appel.	Placer un appelant en garde. L'appelant entend de la musique en attente.	43
Transfert	En appel, en courriel ou en MI.	Transférer un appelant à un autre utilisateur, file d'attente.	54
Consultation	En appel ou en MI.	Consulter un tiers lorsque vous traitez un appel.	67

Sommaire des boutons de la carte de contact			
Bouton	Disponible quand	Utilisez le bouton pour...	Page
Annuler consultation	En consultation ou en conférence.	Libérer le tiers et revenir à votre appelant original durant une consultation OU pour libérer un tiers et demeurer en ligne avec l'appelant original durant une conférence.	69
Conférence	En consultation.	Démarrer une conférence téléphonique avec votre appelant original durant une consultation ou démarrer une consultation durant un appel.	69
Enregistrer	En appel.	Démarrer un enregistrement de l'appel en cours.	45
Mode d'enregistrement privé	L'utilisateur traite un appel.	Basculer pour interrompre/reprendre un enregistrement qui peut être en cours ou pas.	46
Outlook	Une fois que l'utilisateur a accepté un courriel.	Ouvrir le courriel dans l'application Outlook. Note: Ce bouton demeure sur la carte de contact une fois que le contact a été libéré.	48
Répondre	Une fois que l'utilisateur a accepté un courriel.	Répondre au courriel dans iceBar for Teams. Note: Ce bouton demeure sur la carte de contact une fois que le contact a été libéré.	50

Sommaire des boutons de la carte de contact			
Bouton	Disponible quand	Utilisez le bouton pour...	Page
Ouvrir clavardage	Une fois que l'utilisateur a accepté un MI.	Ouvrir le clavardage dans votre application Microsoft Teams. Note: Ce bouton demeure sur la carte de contact une fois que le contact a été libéré.	57

Onglet iceManager

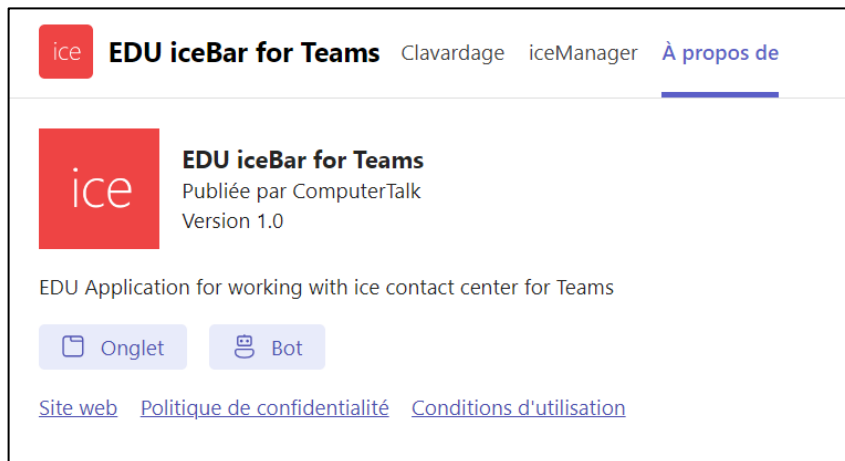
Un navigateur web a été intégré au client Teams. Lorsque vous sélectionnez l'onglet iceManager, vous êtes dirigé à votre site web iceManager et vous y êtes automatiquement connecté. D'ici vous avez un accès direct à toutes les applications hébergées dans iceManager, incluant iceMonitor, iceJournal et iceReporting.



Options de l'onglet iceManager	
Bouton	Description
	Le bouton <i>Rafraîchir</i> rafraîchit la page web d'iceManager.
	Le bouton <i>Navigateur</i> ouvre iceManager dans une fenêtre de navigateur selon les paramètres par défaut de votre poste de travail.

À propos d'iceBar for Teams

L'onglet **À propos** de l'application iceBar for Teams contient de l'information comme le site web de Computer Talk, la Politique de confidentialité et les Modalités d'utilisation.





Chapitre 3: La carte d'état de l'utilisateur

Ce chapitre fournit une description générale de la manière dont les utilisateurs peuvent accéder aux différentes fonctions d'iceBar for Teams pour traiter des contacts. Les fonctions d'iceBar for Teams ne peuvent être personnalisées. Toutes les fonctions décrites dans ce manuel sont incluses avec votre configuration d'iceBar for Teams.

Les rubriques qui suivent tiennent pour acquis que vous êtes familier avec les procédures de connexion et avec la configuration de votre centre de contact tel que décrit au Chapitre 1: Démarrage.

Prêt, Pas prêt, Post-contact, En contact

Quand vous êtes connecté, iceBar for Teams vous place automatiquement soit en état Prêt ou Pas prêt, dépendamment de la configuration de votre profil d'utilisateur. La carte d'état située dans la fenêtre de clavardage d'iceBar for Teams vous permet de basculer de l'état Prêt à Pas prêt et vice versa:

- Lorsque vous êtes en état Prêt, la boîte d'état passe au vert. Dans cet état, vous devez être prêt à traiter un contact en file d'attente. Vous pouvez vous placer en état Pas prêt, même durant un appel, en cliquant sur le bouton Pas prêt de la carte d'état et en sélectionnant un motif Pas prêt.
- Lorsque vous êtes en état Pas prêt, la boîte d'état passe au rouge. Dans cet état, vous ne pouvez pas recevoir d'appels en file d'attente.

Prêt

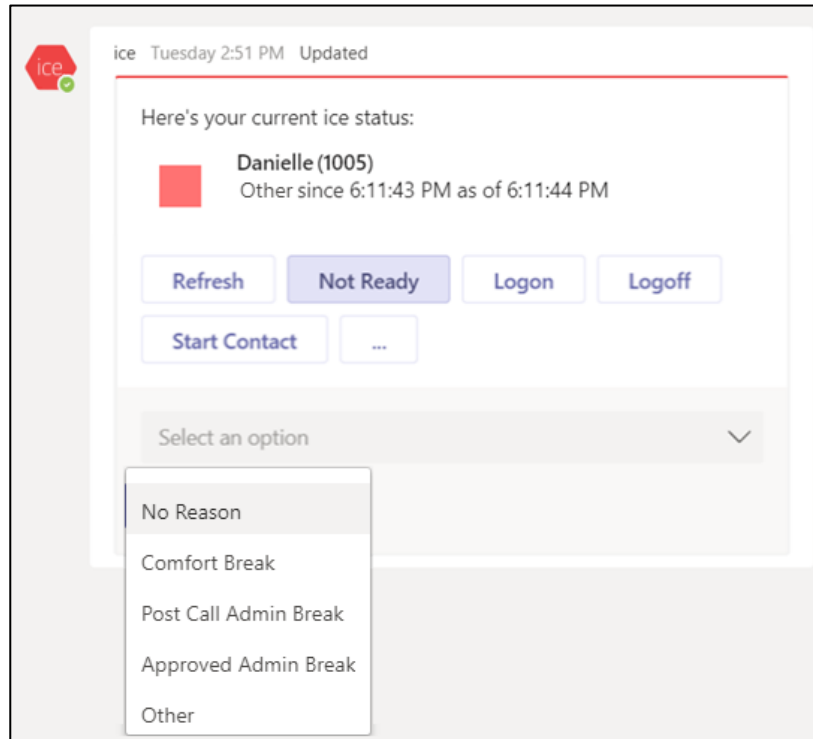
Pour basculer de l'état Pas prêt à l'état Prêt, cliquez sur le bouton Prêt de la carte d'état. La boîte d'état passe du rouge au vert. Vous êtes maintenant dans l'état Prêt.

Pas prêt

Pour basculer de l'état Prêt à l'état Pas prêt:

1. Cliquez sur le bouton Pas prêt de votre carte d'état.

2. Vous êtes maintenant soit en état Pas prêt ou vous voyez la liste suivante de motifs Pas prêt si votre organisation a choisi de les utiliser.

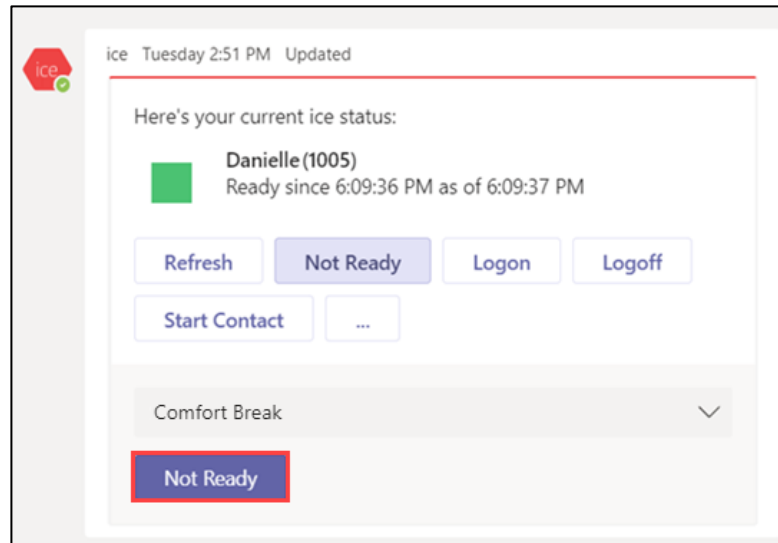


Note: La liste de motifs Pas prêt qui a été configurée pour votre centre de contact peut paraître différente de celle présentée ci-dessus.

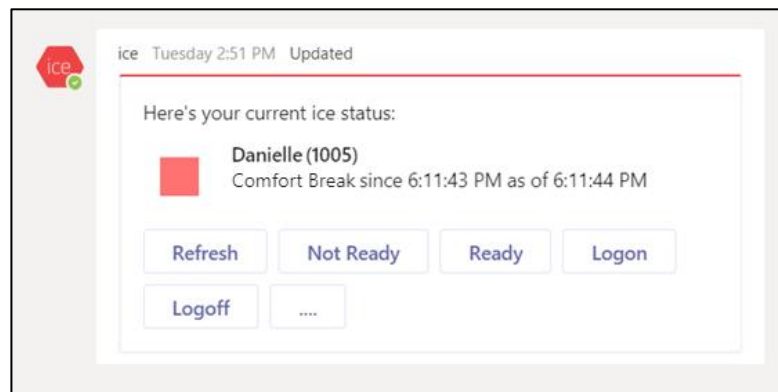
Motifs de l'état Pas prêt

1. De la liste de motifs 'Pas prêt', cliquez sur l'option qui représente le mieux le motif pour lequel vous vous placez en état Pas prêt. Il y a quatre motifs Pas prêt par défaut: Pause santé, Admin post appel, Admin approuvé et Autre.

Une fois que vous avez choisi un motif, sélectionnez le bouton Pas prêt situé sous la liste pour soumettre votre motif. La couleur de la boîte d'état sur votre carte d'état devient rouge et indique que vous êtes actuellement en état Pas prêt.



Le motif qui a été sélectionné apparaît dans la carte d'état comme le montre la saisie d'écran ci-dessous:



2. Pendant que vous êtes en état Pas prêt, vous pouvez cliquer sur Pas prêt et sélectionner un nouveau motif Pas prêt au besoin.

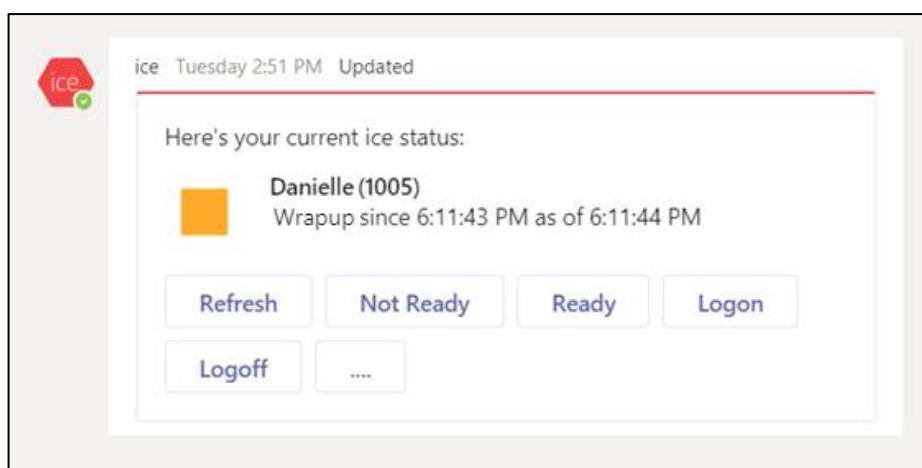
Note:

- Les utilisateurs dont le niveau d'accès est Chef d'équipe ou plus haut peuvent modifier les motifs Pas prêt dans iceAdministrator. Pour plus d'information, consultez le Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.
- La boîte de dialogue 'Pas prêt' n'apparaît pas si un administrateur a désactivé cette fonction. Dans ce scénario, vous passez à l'état Pas prêt immédiatement après avoir cliqué sur la barre latérale verte. Pour plus d'information, reportez-vous à l'

Post-contact

Si l'administrateur ice a activé la fonction Post-contact, les utilisateurs sont automatiquement placés dans l'état Post-contact après chaque appel en file d'attente. Le Post-contact permet aux utilisateurs de terminer le travail post-contact et de se préparer à traiter le prochain contact. Durant cet état, les utilisateurs ne reçoivent pas d'appels de la file d'attente, de manière semblable à l'état Pas prêt. Toutefois, l'état Post-contact diffère légèrement de l'état Pas prêt pour quelques raisons:

- La boîte d'état de votre carte d'état devient ambre pour indiquer que l'utilisateur est actuellement en état Post-contact.
- La durée de Post-contact est calculée séparément de la durée Pas prêt dans les rapports.
- La durée de Post-contact peut également être chronométrée. Par exemple, les utilisateurs pourraient automatiquement être placés en état Prêt après 20 secondes de Post-contact. Le Post-contact peut également être illimité, ce qui veut dire que les utilisateurs ne retournent pas à l'état Prêt à moins d'avoir cliqué sur le bouton Prêt dans leur carte d'état.
- Le temps de Post-contact après un appel en file d'attente est associé à la file d'attente d'où provient l'appel. Le temps de Post-contact pour les appels qui ont été transférés est calculé pour la file d'attente d'origine.
- L'état Post-contact n'est une option que lorsque l'administrateur ice active cette fonctionnalité.



Une fois en état Post-contact, après avoir terminé un appel, vous pouvez vous mettre en état Prêt ou Pas prêt.

1. Pour vous placer en état Prêt, cliquez sur le bouton Prêt de la carte d'état. La boîte d'état devient verte et indique que vous êtes en état Prêt.
OU
2. Pour vous placer en état Pas prêt, cliquez sur le bouton Pas prêt de la carte d'état et sélectionnez un motif Pas prêt, au besoin.

Note: Si un état Post-contact chronométré a été défini dans iceAdministrator, vous êtes en état Pas prêt sélectionné dès que le temps est écoulé. Si l'état Post-contact est illimité, vous êtes immédiatement en état Pas prêt sélectionné. Pour de plus amples renseignements sur la configuration de l'état Post-contact, consultez le Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.

En contact

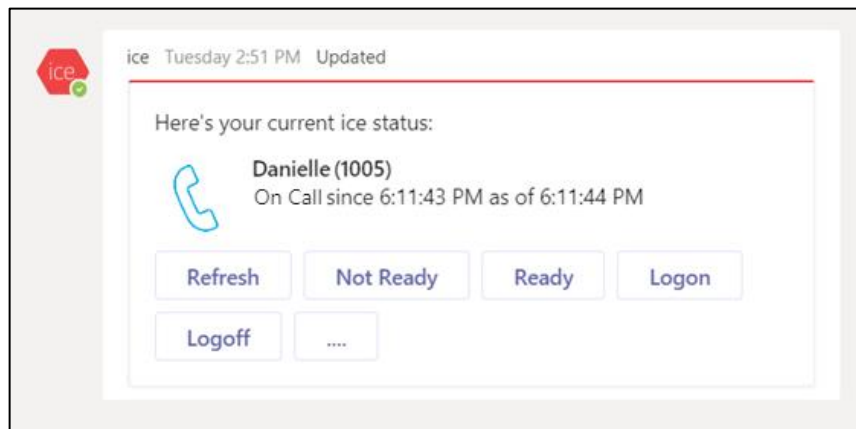
Lorsque vous traitez un appel, un MI ou un courriel, la boîte d'état devient une icône spécifique au contact et l'état change pour refléter le type de contact que vous traitez.

Note: La boîte d'état demeurera une icône tout au long du contact; toutefois, l'état et la durée de l'état seront modifiés selon les boutons de gestion de contact utilisés.

Appel

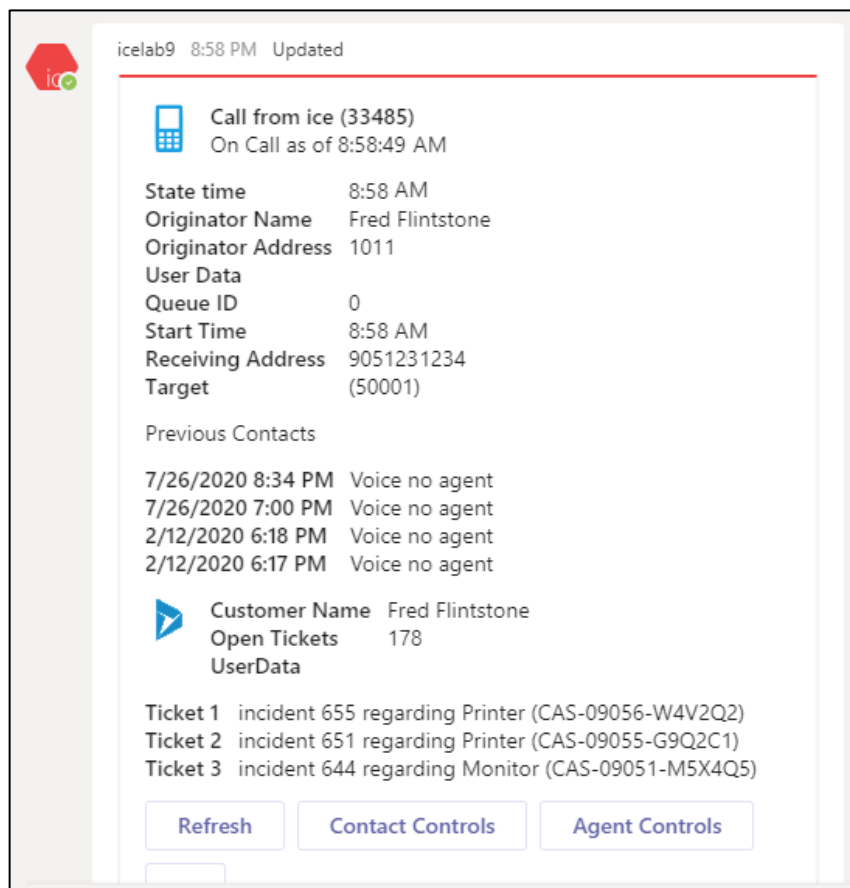
Lorsque vous recevez un appel d'iceBar for Teams, vous êtes automatiquement placé en état En appel :

- La boîte d'état devient l'icône du téléphone et l'état devient "En appel".
- La durée de l'appel est pistée.



Une carte adaptative, qui contient les boutons spécifiques au type de contact apparaît et représente l'interaction.

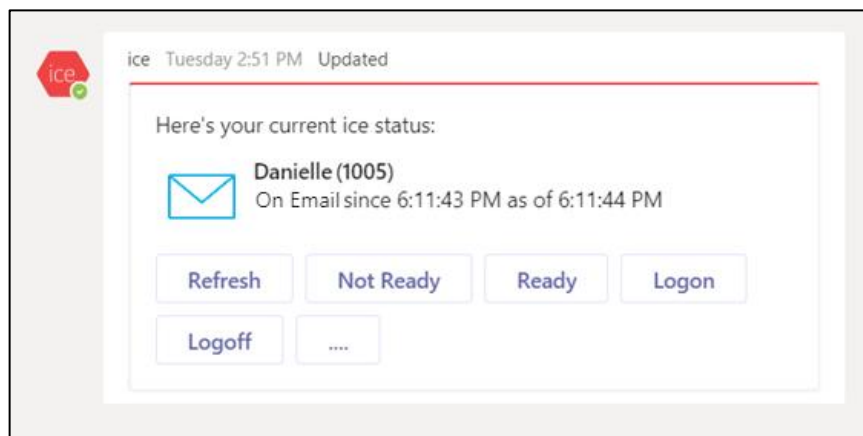
La carte adaptative afficherait le nom de l'appelant ainsi que son numéro de téléphone ou l'adresse SIP d'où il/elle appelle. Si le nom de l'appelant n'est pas fourni, le numéro de téléphone ou l'adresse SIP de l'appelant est affiché.



Courriel et médias sociaux

Lorsque vous recevez un courriel ou du contenu des médias sociaux d'iceBar for Teams, vous êtes automatiquement placé en état Courriel :

- La boîte d'état devient l'icône de courriel et l'état devient "Courriel".
- La durée de l'état courriel, calculée séparément dans les rapports, est similaire à la durée de l'état En appel.



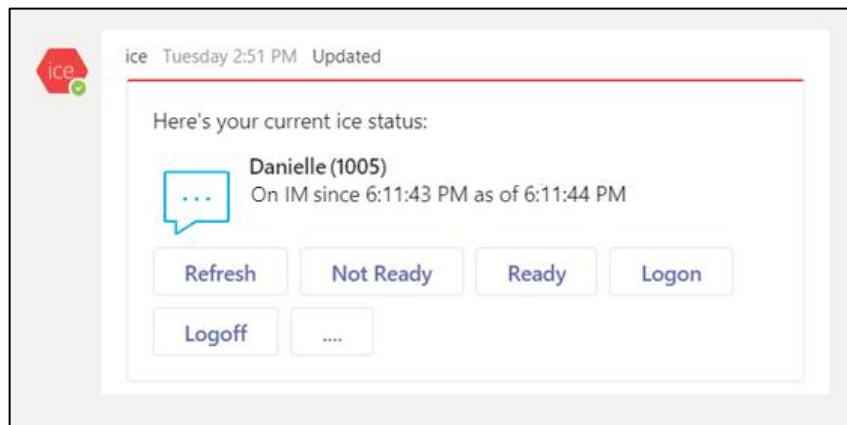
Pour plus d'information sur la réception de courriels d'ice, reportez-vous à la page 48.

Lorsque vous avez terminé le traitement de votre courriel, selon la configuration, vous pouvez être placé en état Post-contact, en état Pas prêt ou en état Prêt.

MI et clavardage web

Lorsque vous recevez un MI ou un clavardage web d'ice, vous êtes immédiatement placé en état MI:

- La boîte d'état devient une icône de clavardage et l'état change pour afficher En MI.
- La durée de l'état En MI, calculée séparément dans les rapports, est similaire à la durée d'appel.



Pour de plus amples renseignements sur la réception de messages instantanés d'ice, reportez-vous à la page 57.

Lorsque vous avez terminé le traitement de votre message instantané, selon la configuration, vous pouvez être placé en état Post-Contact, en état Pas prêt ou en état Prêt.



Chapitre 4: Traitement de contact à partir de la carte de contact

Ce chapitre fournit une description générale de la manière dont les utilisateurs peuvent accéder aux différentes fonctions d'iceBar pour traiter des contacts. Toutes les fonctions décrites dans ce manuel sont incluses dans votre configuration d'iceBar for Teams. De l'installation et de la configuration additionnelle peut être requise.

Les rubriques qui suivent tiennent pour acquis que vous êtes familier avec les procédures de connexion et avec la configuration de votre centre de contact tel que décrit au Chapitre 1: Démarrage.

Note: Toutes les notifications entrantes sont affichées à partir de Microsoft Teams.

Réponse à un appel

Pour recevoir un appel en file d'attente ou direct, vous devez être en état Prêt. Dans les instructions qui suivent on assume que vous êtes en état Prêt, que vous portez un casque d'écoute et que votre téléphone ice est décroché (avec une connexion voix à ice).

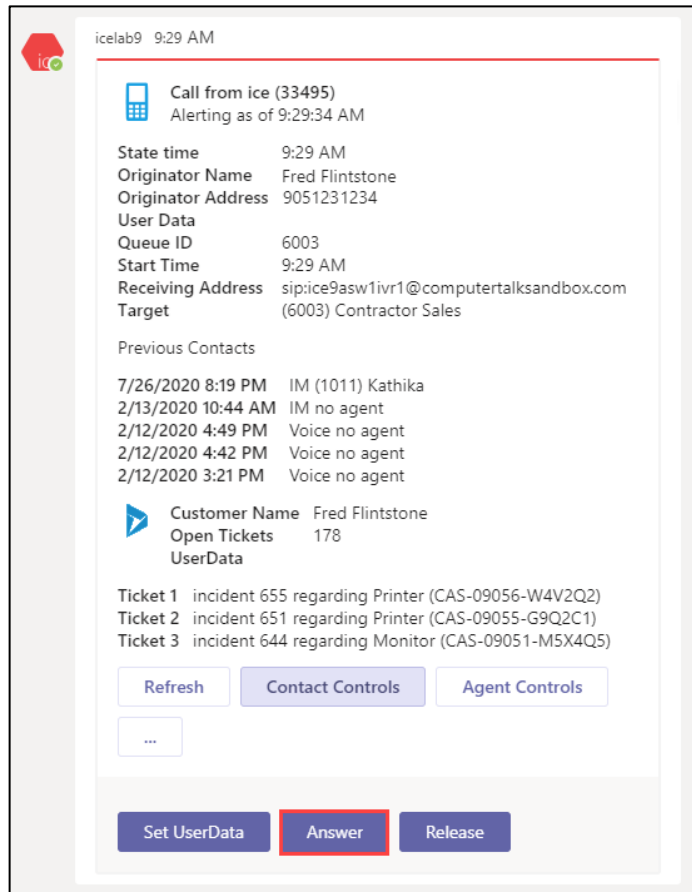
La façon de répondre à un appel avec iceBar for Teams dépend de la configuration de votre centre de contact. Deux options sont disponibles :

- Réponse à un appel avec le bouton *Répondre*.
- Réponse à un appel sans le bouton *Répondre*.

Les rubriques qui suivent présentent la réponse à un appel en utilisant chacune de ces deux méthodes.

Réponse à un appel avec le bouton Répondre

ice peut être configuré afin que les utilisateurs puissent cliquer sur le bouton *Répondre* pour être connectés à l'appel. Si c'est le cas pour votre centre de contact, iceBar for Teams émet un bip dans votre casque d'écoute pour indiquer que vous avez un appel. Pour vous connecter à l'appel, sélectionnez Gestion de contact de la carte adaptative d'iceBar for Teams et cliquez sur le bouton *Répondre*.

**Note:**

- Le bouton *Répondre* n'est disponible que lorsque vous recevez un appel.
- Si votre téléphone est raccroché lorsque vous recevez un appel, votre téléphone sonne pour indiquer que vous recevez un appel. Vous n'avez pas à cliquer sur le bouton *Répondre* en prenant le combiné. Vous êtes automatiquement connecté à l'appel.

Réponse à un appel sans le bouton Répondre

Contrairement à la description précédente, ice peut-être configuré pour permettre aux appels de vous être transmis immédiatement. Si cette option est activée pour votre centre de contact, iceBar for Teams émet un bip dans votre casque d'écoute et l'appel vous est immédiatement connecté.

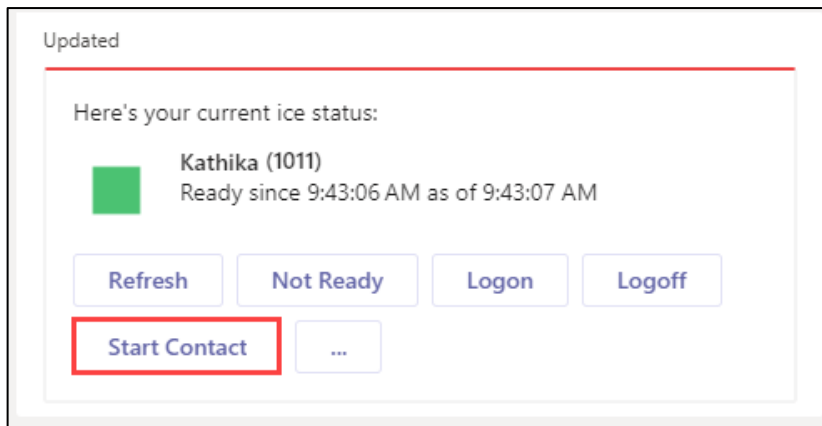
Avertissement:

- Il est fortement recommandé de porter un casque d'écoute et de garder le poste téléphonique décroché pour utiliser cette fonctionnalité.
- Dans ce cas, il est très important de vous mettre en état Pas prêt avant d'enlever votre casque d'écoute. Autrement, les appels en file d'attente peuvent être transmis à un poste de travail inoccupé.

Appel

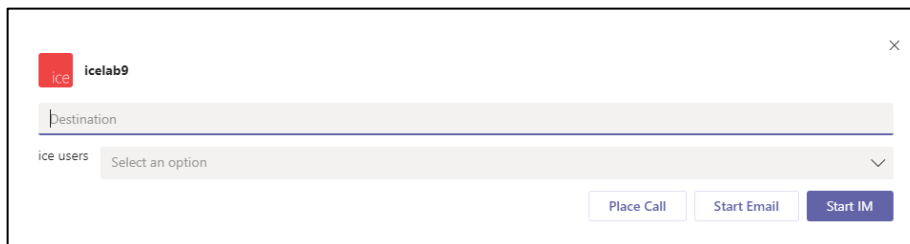
Pour faire un appel:

1. Cliquez sur le bouton Démarrer contact de votre carte d'état.



Si le bouton n'apparaît pas dans la carte, sélectionnez le bouton ellipses  pour afficher plus d'options.

La boîte de dialogue Démarrer contact apparaît.



2. Entrez le numéro ou l'adresse SIP que vous désirez appeler dans le champ Destination. Vous pouvez utiliser les espaces ou les traits d'union mais ils ne sont pas nécessaires. Cliquez sur *Appeler*.

Autrement, vous pouvez utiliser le menu défilant pour sélectionner de la liste d'utilisateurs ice connectés.

ice

icelab9

×

Destination

ice users

Select an option

1006-Dennis (On Email)

1011-Kathika (Ready)

1304-Robin (Not Ready)

Place Call

Start Email

Start IM

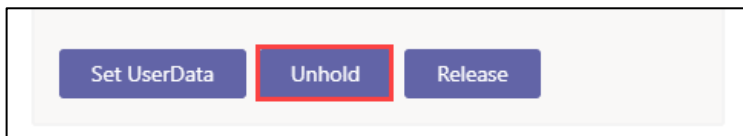
Mise en garde d'un appel

Le bouton *Mettre en garde* est disponible lorsque vous êtes en appel. Pour mettre votre appel en garde, cliquez sur le bouton Gestion de contact de la carte adaptative et sélectionnez Mettre en garde.



La carte de contact est rafraîchie et le champ 'État' affiche le texte "Appel en garde". Un double bip est émis dans votre casque d'écoute, comme rappel, approximativement toutes les dix secondes. L'appelant entend la musique en attente ice.

Pour récupérer un appel en garde, cliquez sur le bouton Gestion de contact de la carte de contact et sélectionnez *Unhold*.



Vous êtes connecté à l'appel et la carte de contact est rafraîchie pour afficher que vous êtes de nouveau en appel dans le champ 'État'.

Libération d'un appel

Pour terminer un appel, vous pouvez cliquer sur le bouton *Libérer l'appel* sous Gestion de contact dans votre carte adaptative pour déconnecter l'appelant.



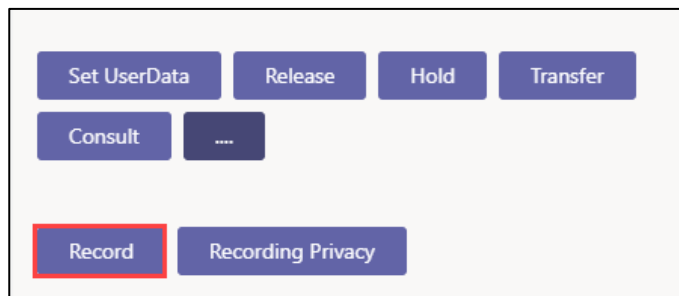
Vous noterez que lorsque l'appelant raccroche, l'appel est automatiquement terminé après quelques secondes. Toutefois, utiliser le bouton *Libérer l'appel* est une méthode plus rapide. Le bouton *Libérer l'appel* est également utilisé avec la fonctionnalité Consultation d'iceBar for Teams. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 67.

Enregistrement d'appel

La fonction Enregistrement d'appels est configurable dans la section Paramètres du site iceManager, un produit de la gamme ice; les enregistrements sont disponibles dans iceJournal. Si vous avez acheté ce produit et que la classe de service Avis d'enregistrement est activée dans votre profil iceAdministrator, vous pouvez utiliser le bouton Enregistrer l'appel d'iceBar for Teams pour démarrer un enregistrement de la conversation active.

Pour enregistrer un appel :

1. Durant un appel, cliquez sur le bouton Gestion de contact. De l'ensemble de boutons qui apparaissent, cliquez sur le bouton *Enregistrer l'appel*.



2. iceBar for Teams enregistre l'appel jusqu'à la fin. Vous pouvez interrompre l'enregistrement à l'aide de la fonction Mode d'enregistrement privé décrite à la page 46.

Pour mettre fin à l'enregistrement d'un appel :

1. Cliquez sur le bouton *Gestion de contact*.
2. Sélectionnez *Enregistrer l'appel* pour mettre fin à l'enregistrement.

Mode d'enregistrement privé

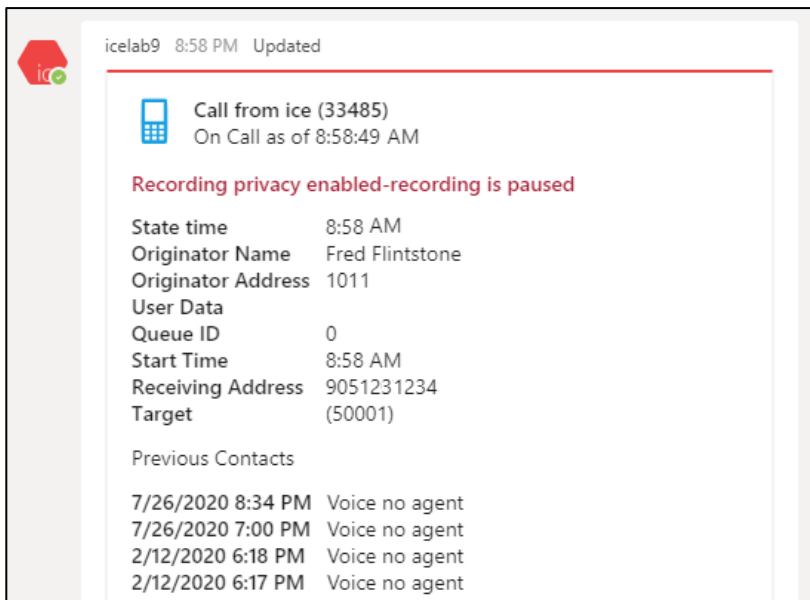
L'enregistrement d'un appel peut être interrompu à l'aide de la fonction Mode d'enregistrement privé. Cette fonction permet à un utilisateur de recueillir de l'information confidentielle telle que les numéros de carte de crédit, tout en s'assurant que les règles de confidentialité sont suivies.

Pour activer/désactiver le mode d'enregistrement privé :

1. Durant l'enregistrement d'un appel, pour activer le mode d'enregistrement privé, cliquez sur Gestion de contact et sélectionnez le bouton *Mode d'enregistrement privé*.



2. La carte de contact indique que le mode d'enregistrement privé a été activé et que l'enregistrement fait une pause.



3. Pour désactiver le mode d'enregistrement privé et reprendre l'enregistrement normal, cliquez de nouveau sur le bouton *Mode d'enregistrement privé*.

Note:

- Si un utilisateur est en mode d'enregistrement privé et qu'il consulte un autre utilisateur, le segment consulté de l'appel respecte également ce paramètre du mode d'enregistrement privé et ne sera pas enregistré.
- Si un utilisateur répond à un appel et que le mode d'enregistrement privé est déjà activé, l'appel ne sera pas enregistré.
- Si le mode d'enregistrement privé est activé pour un utilisateur et que l'appel n'a pas obtenu de réponse de la part de cet utilisateur mais qu'il obtient une réponse d'un autre utilisateur subséquemment, l'appel respectera le paramètre du mode d'enregistrement privé pour l'utilisateur qui a répondu à l'appel.

Réception d'un courriel

Les utilisateurs peuvent recevoir des courriels en attente ou directs d'iceBar for Teams. Un **contact en attente** provient d'une file d'attente. Les utilisateurs reçoivent un contact de la file d'attente selon la durée de la période durant laquelle ils ont été inactifs (c. à d. depuis qu'ils ont reçu leur dernier contact d'une file d'attente) et/ou leurs compétences et les besoins de compétence des contacts en file d'attente.

Lorsqu'un utilisateur traite un courriel ou du contenu des médias sociaux, il ou elle entre en état Courriel en cours et ice n'achemine aucun contact additionnel à l'utilisateur. L'utilisateur demeure en état Courriel en cours jusqu'à ce qu'il ou elle entre en état Prêt ou Pas prêt.

Un **contact direct** est un contact qui ne provient pas d'une file d'attente. Pour les courriels, ceci se produit lorsqu'un courriel est acheminé à l'utilisateur qui a traité le message précédemment.

ice peut être configuré pour que les courriels envoyés à une adresse particulière soient mis en file d'attente afin d'être acheminés à un groupe pré établi d'utilisateurs. Par exemple, votre centre de contact peut recevoir des messages au moyen de support@widgets.ca. Ceux-ci sont acheminés au premier utilisateur disponible dans la file d'attente de soutien.

Ces utilisateurs peuvent soit être des utilisateurs réguliers configurés pour traiter des contacts au téléphone ou par courriel, ou ils peuvent être des utilisateurs dédiés aux courriels ou des utilisateurs MI configurés pour ne traiter que des courriels et des MI.

Si vous êtes connecté à une file d'attente qui reçoit des courriels, vous êtes avisé d'un courriel entrant par une nouvelle carte de contact qui apparaît dans votre fenêtre de clavardage dans iceBar for Teams. Les champs présents dans la carte adaptative sont expliqués dans le tableau ci-dessous. Si vous êtes en mode décroché lorsque le courriel arrive, vous serez également avisé par un bip dans votre combiné ou dans votre casque d'écoute.

Note: Si la classe de service Réponse automatique aux courriels ou aux MI est activée pour vous, cette fenêtre vous sera présentée, toutefois le bouton *Répondre* sera désactivé. Vous entendrez plutôt un bip dans votre casque d'écoute et le courriel vous sera immédiatement présenté.

Le tableau ci-dessous décrit les champs affichés sur la carte de contact de courriel.

Courriel reçu	
Champ	Description
Durée de l'état	Le temps passé dans l'état actuel.
Nom de l'expéditeur	Le nom de l'expéditeur du message.
Adresse de l'expéditeur	L'adresse courriel de l'expéditeur du message.
ID de la file d'attente	L'ID à quatre chiffres de la file d'attente à laquelle le message a été acheminé.
Heure début	L'heure à laquelle le message a été envoyé d'ice à l'adresse courriel de l'utilisateur.
Adresse cible	L'adresse courriel à laquelle le courriel a été envoyé.
Cible	L'ID à quatre chiffres et le nom de la file d'attente à laquelle le message a été acheminé.
Contacts précédents	Les contacts précédents associés à l'adresse de l'expéditeur.
Nom du client	Le nom associé à l'adresse de l'expéditeur dans le système de GRC.
Données d'utilisateur	De l'information additionnelle relative à ce contact pour l'utilisateur.
Billets ouverts	Le nombre de billets que ce client a ouverts avec votre entreprise, suivi d'une liste des objets de ces billets.
Message du courriel	L'objet et le corps du courriel apparaissent dans cet espace.

Un courriel peut vous être transmis d'une de deux manières:

- Le courriel provient de la file d'attente
- Le courriel est une réponse de l'expéditeur à un message que vous avez traité précédemment.

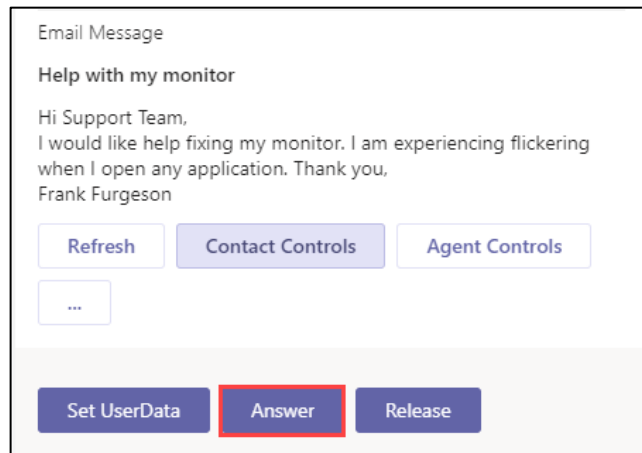
Réception d'un courriel d'une file d'attente à laquelle vous êtes affecté(e)

Pour recevoir un courriel de la file d'attente, vous devez être en état Prêt. Lorsque vous recevez un courriel, la carte de contact apparaît pour indiquer que vous êtes en état Courriel.

Si la classe de service Réponse automatique à un courriel ou à un MI est activée pour vous, vous pouvez sauter les étapes suivantes.

Pour traiter un courriel entrant :

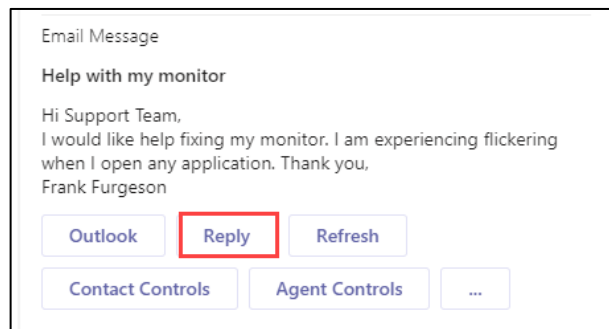
1. Cliquez sur Gestion de contact.
2. Sélectionnez Répondre



Note: Si la mise en file d'attente de contenu des médias sociaux est activée pour votre centre de contact, vos agents recevront des publications dans leurs boîtes de réception de courriel de manière semblable à tous les autres contacts courriels. L'utilisateur pourra également répondre à ces publications en répondant à ce courriel.

Pour traiter le courriel à partir de Teams:

1. Cliquez sur *Répondre* de la carte de contact du courriel.



Note: Votre configuration peut exiger que vous cliquiez sur "Répondre" de la carte de contact pour accepter le courriel.

Notez que la boîte d'état a changé pour afficher l'icône du courriel et l'état change également pour refléter que vous êtes dans l'état Courriel.

2. Tapez votre réponse directement dans la fenêtre du message qui apparaît sur la carte de contact de votre courriel.

Email Message

Help with my monitor

Hi Support Team,
I would like help fixing my monitor. I am experiencing flickering
when I open any application. Thank you,
Frank Furgeson

Outlook Reply Refresh

Contact Controls Agent Controls ...

Subject Help with my monitor

Reply Here

Reply

3. Lorsque vous êtes prêt (e) à envoyer votre message, cliquez sur *Répondre* pour envoyer votre courriel directement d'iceBar for Teams. Une nouvelle carte d'état apparaît dans votre fenêtre de clavardage de Teams et indique que votre état est redevenu Prêt.

Pour traiter le courriel à partir de votre client de courriel:

1. Rendez-vous à votre client de courriel (c. à d. Microsoft Outlook, Lotus Notes, etc.) et ouvrez le nouveau message qui se trouve dans votre boîte de réception.

L'objet contient le numéro de pistage ainsi que l'intitulé de l'objet du courriel (par ex. Réclamation de garantie [00000033-138D-000003E8]).
2. Après avoir répondu au courriel, cliquez sur le bouton Gestion d'agent et sélectionnez Prêt pour vous retirer de l'état Courriel.

Note: Dépendamment de votre configuration, votre état peut automatiquement redevenir Prêt après un temps prédéterminé.

Vous pouvez également cliquer sur le bouton Pas prêt pour passer à l'état Pas prêt.

Note:

- Assurez-vous de répondre au courriel qui vous a été acheminé dans ice et non pas directement à l'expéditeur. Si vous répondez directement à l'expéditeur, le courriel ne sera pas pisté dans ice.

Exemple : Pour répondre correctement à un courriel d'ice dans Microsoft Outlook, cliquez sur le bouton *Répondre*, tapez votre réponse et envoyez le courriel. Votre réponse est acheminée à l'expéditeur dans ice et l'expéditeur verra l'adresse courriel "système" lorsqu'il recevra votre réponse, plutôt que votre adresse courriel. Votre réponse et toutes réponses subséquentes du client seront pistées dans ice.

- Il est possible de traiter plus d'un contact à la fois. Par exemple, vous pouvez vous placer en état Prêt tout en répondant à un courriel et répondre à un appel ou recevoir un autre courriel de la file d'attente. Toutefois, ceci faussera les statistiques pour ce qui concerne la durée de votre état Courriel.

Réception d'un courriel direct

Si l'utilisateur A répond à un courriel et que le client envoie une réponse à la réponse de l'utilisateur, ice peut être configuré pour acheminer le message de réponse à l'utilisateur A. Cette personnalisation est effectuée dans l'application Workflow. Dans ce cas, lorsque l'utilisateur A reçoit ce courriel il s'agit d'un courriel direct parce qu'il ne provient pas d'une file d'attente. Si l'utilisateur A est en état Prêt, le courriel lui est transmis comme décrit dans la rubrique précédente. Si l'utilisateur est connecté mais en état Pas prêt, le courriel attend dans la FAP de l'utilisateur.

ice peut être configuré pour vous répondre au lieu d'acheminer le courriel à la file d'attente. Dans ce cas, si vous avez traité un courriel, l'expéditeur répond directement au courriel que vous avez envoyé. Si vous êtes en état Prêt, le courriel vous est transmis comme décrit à la rubrique précédente.

Un courriel direct est placé dans votre file d'attente personnelle (FAP) si vous traitez un autre contact ou si vous êtes en état Pas prêt. Contrairement aux appels téléphoniques, les courriels ne sont pas affectés par les paramètres de débordement de la FAP. Par conséquent, un courriel attend dans la FAP de l'utilisateur jusqu'à ce qu'il y réponde. Selon l'état dans lequel vous êtes lorsque le message arrive dans votre FAP, vous pouvez récupérer le message à l'aide d'une des méthodes suivantes :

- Si vous êtes en état Pas prêt lorsque le message arrive dans votre FAP, placez-vous simplement en état Prêt pour recevoir le courriel.
- Si vous traitez un autre contact lorsque le courriel arrive à votre FAP, vous devez vous retirer de l'état Courriel et vous placer en état Prêt avant de pouvoir recevoir le courriel qui attend.

Transfert d'un appel ou d'un MI



Le bouton *Transfert d'appel* est disponible lorsque vous êtes dans un appel, un MI ou en état Courriel. Ce bouton vous permet d'effectuer un **transfert sans annonce** à une autre destination, ce qui signifie que vous n'avez pas la possibilité de parler au tiers avant qu'il ne reçoive le contact que vous lui transférez. Si vous désirez effectuer un **transfert d'appel avec annonce**, ce qui signifie que vous parlerez avec le tiers avant de lui transférer l'appelant original, reportez-vous à la page 67.

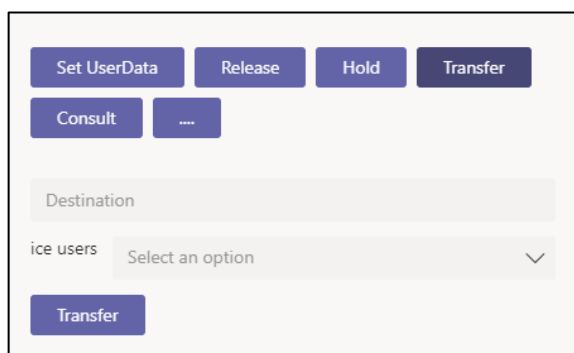
Lorsque vous êtes en appel, qu'un appelant est en garde ou lorsque vous traitez un MI, vous pouvez utiliser le bouton *Transfert* de votre carte de contact pour transférer l'appelant vers une autre destination:

Pour transférer un appelant :

1. Cliquez sur le bouton Gestion de contact de votre carte de contact.
2. L'ensemble de boutons de Gestion de contact apparaît sous les boutons originaux. Cliquez sur *Transfert*.



3. Le champ Destination de même que le menu défilant des utilisateurs ice apparaissent. Dans le champ Destination, entrez le numéro de téléphone ou l'adresse SIP de la personne à qui vous désirez transférer l'appel. Autrement, sélectionnez un utilisateur ice disponible du menu défilant des utilisateurs ice.



4. Cliquez sur *Transfert* pour compléter le transfert.

Pour transférer un MI:

1. Cliquez sur le bouton *Gestion de contact* de votre carte de contact.
2. L'ensemble des boutons de Gestion de contact apparaît sous les boutons originaux. De cet ensemble de boutons, cliquez sur *Transfert*.



3. Le champ Destination et le menu défilant des utilisateurs ice apparaissent. Dans le champ Destination entrez l'adresse sip à laquelle vous désirez transférer le MI. Autrement, sélectionnez un utilisateur ice disponible du menu défilant des utilisateurs ice.

A screenshot of a form for transferring a contact. At the top, there are five buttons: 'Set UserData', 'Release', 'Hold', 'Transfer', and 'Consult'. Below these buttons is a 'Destination' text input field. Underneath the 'Destination' field is a label 'ice users' followed by a dropdown menu with the text 'Select an option' and a downward arrow. At the bottom of the form is a 'Transfer' button.

4. Cliquez sur *Transfert* pour compléter le transfert.

Le participant original est immédiatement transféré et vous êtes libre pour traiter un autre contact.

Transfert d'un courriel

Un courriel actif reçu dans ice peut être transféré dans iceBar for Teams à un autre utilisateur ice, à un NA de l'application ou à une adresse courriel externe. Ceci est utile dans le cas où les courriels arrivent dans la mauvaise file d'attente ou lorsque les courriels arrivent au centre de contact par erreur. Par exemple, pensez à un centre de contact de soutien qui recevrait un nouveau courriel concernant une nouvelle vente; ce courriel doit être réacheminé au service des ventes. Après le transfert, la propriété du courriel est également transférée au prochain individu (c. à d. lorsque l'agent du service des ventes clique sur Répondre à ce courriel, il répond au client, pas à la personne qui lui a fait suivre le courriel).

Pour transférer un courriel à un autre utilisateur iceBar for Teams

1. Cliquez sur le bouton Gestion de contact de votre carte de contact.
2. L'ensemble des boutons de Gestion de contact apparaît sous les boutons originaux. De cet ensemble de boutons, cliquez sur Transfert.
3. Le champ Destination et le menu défilant des utilisateurs ice apparaissent. Dans le champ Destination, entrez l'adresse courriel à laquelle vous désirez transférer le courriel. Autrement, du menu défilant des utilisateurs ice, sélectionnez un utilisateur disponible à qui transférer le courriel.
4. Cliquez sur Transfert.

Pour transférer un courriel à un NA de l'application

1. Durant l'état Courriel, cliquez sur le bouton Gestion de contact de votre carte de contact.
2. Dans le champ Destination entrez le NA (Numéro d'appel) de l'application auquel vous désirez transférer le courriel.
3. Cliquez sur *Transfert* pour compléter le transfert.

Vous êtes maintenant placé en état Post-contact ou en état Prêt pour traiter le prochain contact, selon votre configuration.

Réception d'un MI de la file d'attente

ice peut être configuré pour que les messages instantanés et les clavardages soient mis en file d'attente pour un groupe spécifique d'utilisateurs. Par exemple, votre centre de contact peut recevoir des messages au moyen d'un bouton de clavardage en direct dans votre site web : <mailto:support@widgets.ca>. Ceux-ci sont acheminés au premier utilisateur disponible dans la file d'attente de clavardage web.

Cette fonctionnalité exige iceChat, un produit de la suite ice.

Ces utilisateurs peuvent soit être des utilisateurs réguliers configurés pour traiter différents types de contacts ou ils peuvent être des utilisateurs MI dédiés et configurés pour ne traiter que des MI.

Si vous êtes connecté à une file d'attente qui reçoit des MI, vous êtes avisé d'un MI entrant par une carte de contact. Les champs affichés dans la carte adaptative sont expliqués dans le tableau qui suit. Si vous êtes en mode décroché lorsque le MI arrive, vous serez également avisé par un bip dans votre casque d'écoute ou votre combiné.

Information contenue dans la carte adaptative de MI	
Information	Description
<Durée de l'état>	Le temps passé dans l'état actuel.
<Nom source>	Affiche le nom de l'expéditeur du contact. Ceci peut être le nom qui est passé de la compagnie de téléphone, un nom d'utilisateur ou le nom de l'expéditeur d'un courriel.
<Adresse source>	Affiche l'adresse courriel d'un expéditeur.

Information contenue dans la carte adaptative de MI	
Information	Description
<Données d'utilisateur>	Le champ 'Données d'utilisateur' est conçu pour présenter de l'information spécifique à un contact, comme un numéro de compte. L'information qui apparaît automatiquement dans le champ "Données d'utilisateur" est rassemblée au fur et à mesure que le contact se déplace dans l'application et transite par iceBar for Teams lorsque le contact vous est transmis. Ce champ vous permet également d'entrer de l'information correspondant au contact ou de modifier les données déjà affichées dans le champ (par ex. vous pourriez corriger le numéro de compte dans ce champ avant de le transférer à un autre utilisateur). Pour modifier le contenu de ce champ, cliquez sur le bouton Gestion de contact et sélectionnez Établir données d'utilisateur. Cliquez sur Établir données d'utilisateur une fois que vous avez entré ou modifié les données.
<ID de file d'attente>	L'ID à quatre chiffres de la file d'attente à laquelle le message a été acheminé.
<Heure début>	L'heure à laquelle le message a été envoyé d'ice à l'adresse sip de l'utilisateur.
<Adresse cible>	Lors de la réception d'un MI, affiche le numéro que l'appelant a composé. Lors de la réception d'un courriel, affiche l'adresse courriel à laquelle le message a été envoyé. Pour un appel sortant, affiche le numéro que vous avez composé. Par exemple, sip:name@customer.com.
<Cible>	Affiche l'ID de file d'attente et le nom de la file d'attente d'où provient le contact. Si le contact entrant est direct, votre nom d'utilisateur apparaît dans ce champ.

Information contenue dans la carte adaptative de MI	
Information	Description
<Contacts précédents>	Les dates, heures et types de contact des contacts les plus récents avec l'expéditeur du MI.
<ID de client>	L'ID unique du client qui a expédié le MI.
<Billets ouverts>	Le nombre de billets que le client a ouverts avec votre entreprise, suivi de la liste des objets de ces billets.

Note:

- Si la classe de service Réponse automatique à un courriel ou à un MI est activée pour vous, cette carte vous sera présentée, toutefois, le bouton *Répondre* sera désactivé. Vous entendrez plutôt un bip dans votre casque d'écoute et le MI vous sera immédiatement présenté.
- Si les SMS sont activés pour votre centre de contact, vos agents recevront les SMS dans le même client qu'ils utilisent pour répondre aux MI, aux clavardages web et aux messages des médias sociaux.

Réponses toutes prêtes

Les réponses toutes prêtes sont des réponses prédéterminées à des questions fréquentes. Les utilisateurs peuvent sélectionner une réponse toute prête d'une liste de réponses globale durant une conversation de message instantané. Les réponses toutes prêtes peuvent être configurées dans le cadre de la configuration d'iceBar. Pour plus d'information sur la configuration d'iceBar, s.v.p. consultez le Manuel de l'utilisateur iceManager.

Note: Seul le mode 'Serveur' devrait être utilisé pour les réponses toutes prêtes utilisées dans iceBar for Teams.

Si les Réponses toutes prêtes sont activées, elles apparaissent dans une fenêtre distincte.

CANNED RESPONSES

■ Root

- ☐ Hello, my name is {{AgentName}}. Thank you for contacting us. How can I help you?
- ☐ One moment while I look up your information.
- ☐ Thank you for your patience.
- ☐ You can contact our help desk at: Toll Free: 1800-563-4822 Local: 905-882-5500 Email: en-support@computer-talk.com Web: http://www.co...
- ☐ Apprenticeship programs are anywhere from 2-5 years in length, depending on the trade. Employers provide approximately 90% of ...
- ☐ To make sure that you can complete the application in one session, first assemble together the following information:

 - Social Insura...
- ☐ You can visit us at: www.computer-talk.com
- ☐ Thank you for contacting us.

SEND

Pour ouvrir et utiliser les réponses toutes prêtes de la liste :

a) Sélectionnez le bouton Réponses toutes prêtes dans la carte de contact pour le MI.

icelab9 11:49 AM Edited

IM from ice (34485)
On IM as of 11:49:07 AM

State time 11:49 AM
Originator Name Kathika
Originator Address 1011
User Data
Queue ID 50001
Start Time 11:49 AM
Receiving Address sip:cam@computer-talk.com
Target (50001)

Previous Contacts

6/25/2021 5:08 PM	IM no agent
6/25/2021 5:07 PM	IM no agent
6/25/2021 9:43 AM	IM no agent
6/25/2021 9:19 AM	IM no agent
9/11/2020 11:41 AM	IM no agent

Open Chat Canned Response Refresh

Contact Controls Agent Controls ...

Une fenêtre du navigateur s'ouvre. Si un message guide vous indique de vous connecter, s.v.p. faite-le.

b) La fenêtre suivante apparaît dans votre navigateur et contient votre liste de réponses toutes prêtes.

CANNED RESPONSES

Root

- ☐ Hello, my name is {{AgentName}}. Thank you for contacting us. How can I help you?
- ☐ One moment while I look up your information.
- ☐ Thank you for your patience.
- ☐ You can contact our help desk at: Toll Free: 1800-563-4822 Local: 905-882-5500 Email: en-support@computer-talk.com Web: http://www.co...
- ☐ Apprenticeship programs are anywhere from 2-5 years in length, depending on the trade. Employers provide approximately 90% of ...
- ☐ To make sure that you can complete the application in one session, first assemble together the following information:

 - Social Insura...
- ☐ You can visit us at: www.computer-talk.com
- ☐ Thank you for contacting us.

SEND

c) Sélectionnez une Réponse toute prête de la liste.

CANNED RESPONSES

Root

- ☐ Hello, my name is {{AgentName}}. Thank you for contacting us. How can I help you?
- ☐ One moment while I look up your information.
- ☐ Thank you for your patience.
- ☐ You can contact our help desk at: Toll Free: 1800-563-4822 Local: 905-882-5500 Email: en-support@computer-talk.com Web: http://www.co...
- ☐ Apprenticeship programs are anywhere from 2-5 years in length, depending on the trade. Employers provide approximately 90% of ...
- ☐ To make sure that you can complete the application in one session, first assemble together the following information:

 - Social Insura...
- ☐ You can visit us at: www.computer-talk.com
- ☐ Thank you for contacting us.

One moment while I look up your information.

SEND

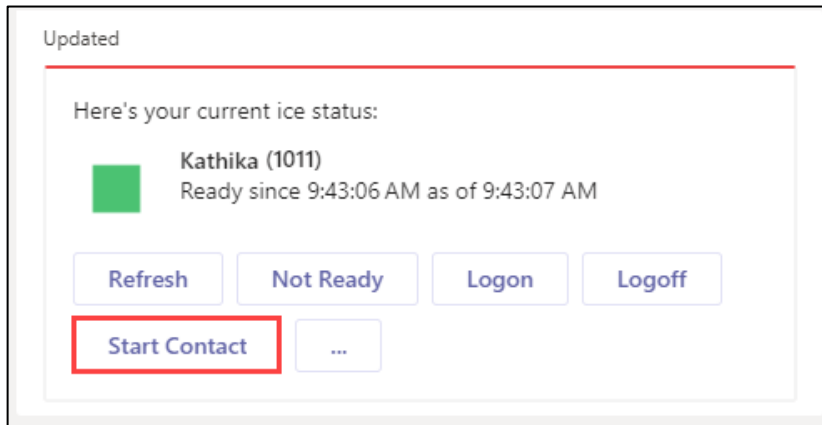
d) Sélectionnez le bouton ENVOYER. La fenêtre demeure ouverte et vous permet de sélectionner d'autres réponses toutes prêtes en tout temps.

e) Pour fermer la fenêtre, sélectionnez le x dans le coin supérieur droit de la fenêtre en tout temps.

Envoi d'un courriel sortant

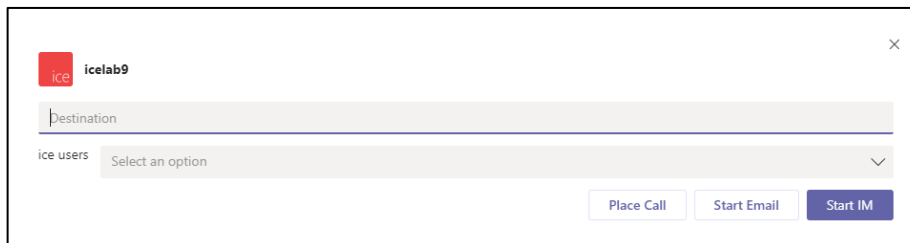
Pour envoyer un courriel sortant:

1. Cliquez sur le bouton *Démarrer contact* de votre carte d'état.



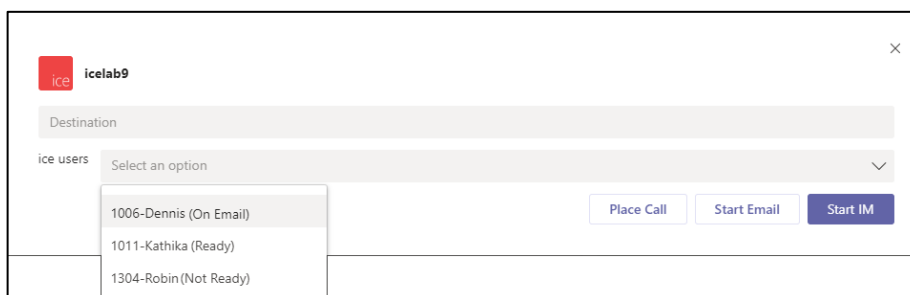
Si le bouton n'est pas disponible dans la carte, sélectionnez le bouton ellipses pour afficher plus d'options.

La boîte de dialogue Destination du contact apparaît.



2. Entrez l'adresse courriel à laquelle vous désirez envoyer le courriel dans la barre de Destination. Cliquez sur Démarrer courriel.

Autrement, vous pouvez sélectionner de la liste d'utilisateurs disponibles. Pour voir une liste des utilisateurs disponibles, cliquez sur le menu défilant des utilisateurs ice.



Réception d'un message texto (SMS) de la file d'attente

ice peut être configuré pour que les texto soient mis en file d'attente pour un groupe d'utilisateurs sélectionné. Par exemple, votre centre de contact peut recevoir des messages sous un numéro à code court ou à code long. Ces messages sont acheminés aux utilisateurs appropriés, selon la logique d'acheminement configurée pour le centre de contact.

Cette fonctionnalité nécessite iceChat, un produit de la suite ice.

Ces utilisateurs peuvent être soit des utilisateurs réguliers configurés pour recevoir différents types de contacts ou ils peuvent être des utilisateurs dédiés aux texto, configurés pour ne recevoir que des contacts texto.

Si vous êtes connecté à une file d'attente qui reçoit des messages texto, vous êtes avisé d'un texto entrant par une carte de contact dans votre fenêtre de clavardage d'iceBar for Teams. Les champs présentés dans cette carte adaptative sont expliqués dans le tableau ci-dessous. Si vous êtes en mode décroché lorsqu'un texto arrive, vous serez également avisé par un bip dans votre combiné ou dans votre casque d'écoute.

Note:

- Si la fonction de classe de service Réponse automatique aux courriels ou aux MI est activée pour vous, cette fenêtre vous sera présentée, cependant le bouton *Répondre* sera désactivé. Vous entendrez plutôt un bip dans votre casque d'écoute et le texto vous sera immédiatement présenté.
- Pour recevoir un texto de la file d'attente, vous devez être en état Prêt.
- Les messages texto apparaissent comme des MI dans iceBar for Teams. Ceci veut dire que lorsque vous recevez un texto, l'information apparaît dans votre fenêtre de clavardage comme une carte de contact. Le tableau ci-dessous décrit les champs affichés dans la carte adaptative 'MI d'ice'.

Information contenue dans la carte adaptative de MI	
Information	Description
<Durée de l'état>	L'heure à laquelle le message a été envoyé d'ice à l'adresse sip de l'utilisateur.
<Nom source>	Affiche le nom de l'expéditeur du contact. Ce peut être le nom qui est passé de la compagnie de téléphone, un nom d'utilisateur ou le nom de l'expéditeur d'un courriel.
<Adresse source>	Affiche l'adresse courriel d'un expéditeur.

Information contenue dans la carte adaptative de MI	
Information	Description
<Données d'utilisateur>	Le champ 'Données d'utilisateur' est conçu pour présenter de l'information spécifique à un contact, comme un numéro de compte. L'information qui apparaît automatiquement dans le champ "Données d'utilisateur" est rassemblée au fur et à mesure que le contact se déplace dans l'application et transite par iceBar for Teams lorsque le contact vous est transmis. Ce champ vous permet également d'entrer de l'information correspondant au contact ou de modifier les données déjà affichées dans le champ (par ex. vous pourriez corriger le numéro de compte dans ce champ avant de le transférer à un autre utilisateur). Pour modifier le contenu de ce champ, cliquez sur le bouton Gestion de contact et sélectionnez Établir données d'utilisateur. Cliquez sur Établir données d'utilisateur une fois que vous avez entré ou modifié les données.
<ID de file d'attente>	L'ID à quatre chiffres de la file d'attente à laquelle le message a été acheminé.
<Heure début>	L'heure à laquelle le message a été envoyé d'ice à l'adresse sip de l'utilisateur.
<Adresse cible>	Lors de la réception d'un appel, affiche le numéro que l'appelant a composé. À la réception d'un courriel, affiche l'adresse courriel à laquelle le message a été envoyé. Dans le cas d'un appel sortant, affiche le numéro que vous avez composé. Par exemple, sip:name@customer.com.
<Cible>	Affiche l'ID de file d'attente et le nom de la file d'attente d'où provient le contact. Si le contact entrant est direct, votre nom d'utilisateur apparaît dans ce champ.

Information contenue dans la carte adaptative de MI	
Information	Description
<Contacts précédents>	Les dates, heures et types de contact des contacts les plus récents avec l'expéditeur du MI.
<ID de client>	L'ID unique du client qui a expédié le MI
<Billets ouverts>	Le nombre de billets que le client a ouverts avec votre entreprise, suivi d'une liste des objets de ces billets.

Pour traiter le texto:

Note: Si la fonction de classe de service Réponse automatique aux courriels et aux MI est activée pour vous, vous pouvez sauter l'étape 1 et passer à l'étape 2.

1. Cliquez sur *Répondre* sous Gestion de contact de la carte de contact.
Notez que votre état change et indique que vous êtes dans l'état MI.
2. Une nouvelle fenêtre de clavardage de Teams s'ouvre dans une fenêtre de clavardage distincte. Vous pouvez continuer la conversation dans cette nouvelle fenêtre comme vous le feriez avec n'importe quel autre clavardage dans Teams. Ces nouvelles fenêtres de clavardage sont uniques à chaque contact.

Avertissement: La touche 'Entrée' n'agit pas comme un retour de chariot, tout ce que vous avez tapé dans la boîte de texte sera présenté au destinataire dès que vous aurez appuyé sur 'Entrée'.

3. Lorsque vous avez terminé la conversation, cliquez sur *Libérer* sous Gestion de contact pour quitter la conversation.

Note: Si la fonction de classe de service Permettre le traitement de MI multiples est activée pour vous, vous devrez cliquer sur *Prêt* pour vous retirer de l'état MI.

4. Cliquez sur le bouton *Prêt* pour vous retirer de l'état En MI.

Consultation

Le bouton *Consultation* est disponible lorsque vous êtes en appel, que vous traitez un MI ou qu'un appelant est en garde à votre poste. Le bouton *Consultation* est utilisé comme le bouton *Transfert* et permet de transférer un appel à un tiers. Toutefois, contrairement à la fonctionnalité Transfert, la consultation permet de parler à (ou de consulter) la personne à qui vous transférez l'appel ou le MI.

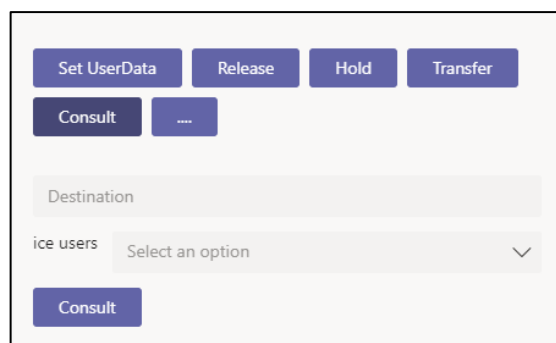
Dans le cas d'appels, pendant que vous consultez le tiers, l'appelant original ne peut entendre votre conversation, mais entend la musique en attente d'ice. Dans le cas de messages instantanés, le tiers ne clavarde qu'avec l'agent et ne voit pas l'historique du clavardage initial.

Pour débiter un appel de consultation:

1. Cliquez sur le bouton *Gestion de contact* de votre carte de contact.
2. L'ensemble des boutons de gestion de contact apparaît sous les boutons originaux. Cliquez sur *Consultation*.



3. Le champ Destination et le menu défilant des utilisateurs ice apparaissent. Dans le champ Destination, entrez le numéro de téléphone ou l'adresse SIP de la tierce personne consultée. Autrement, sélectionnez un utilisateur ice disponible à consulter du menu défilant des utilisateurs ice.



4. Cliquez sur *Consultation* pour débiter la consultation.

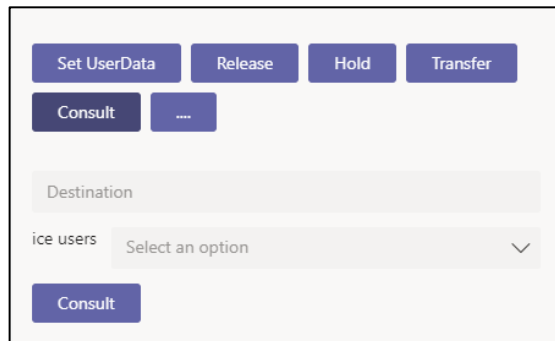
Sur le clic du bouton *Consultation*, l'appelant entend la musique en attente d'ice tandis que vous êtes connecté au numéro entré.

Pour démarrer un MI de consultation:

1. Cliquez sur le bouton *Gestion* de contact de votre carte de contact.
2. L'ensemble de boutons de gestion de contact apparaît sous les boutons originaux. Cliquez sur *Consultation*.



3. Le champ Destination et le menu défilant des utilisateurs ice apparaissent. Dans le champ Destination, entrez l'adresse SIP du tiers consulté. Autrement, sélectionnez un utilisateur disponible du menu défilant des utilisateurs ice.



4. Cliquez sur *Consultation* pour débiter la consultation.

Une fois que vous avez débuté une consultation, une nouvelle carte de contact apparaît et indique que vous êtes en état Consultation. Les options de Gestion de contact suivantes vous sont alors disponibles:

- *Libérer l'appel*
- *Annuler la consultation*
- *Conférence*
- *Consultation*

Le bouton que vous utilisez ensuite dépend du résultat de la consultation. La fonctionnalité de ces boutons, en relation avec le bouton *Consultation*, est expliquée dans la rubrique qui suit.

Consultation et Consultation

Voici des exemples d'utilisation du bouton Consultation après avoir démarré la consultation:

Vous joignez la personne que vous désirez consulter.

Après lui avoir parlé ou échangé par MI avec la personne consultée, vous décidez de parler ou d'envoyer un MI à votre contact original pendant que le consultant est en garde. Cliquez sur le bouton Gestion de contact et sélectionnez le bouton *Consultation* pour basculer entre le contact original et le consultant. Si vous cliquez sur le bouton Libérer l'appel en parlant à une partie, les deux parties sont connectées (le contact original et le consultant), et vous êtes libre de traiter un autre contact.

Consultation et Annulation

Voici des exemples d'utilisation du bouton *Annuler consultation* après avoir démarré une consultation:

Si vous ne pouvez pas joindre la personne que vous désirez consulter (c. à d. vous êtes transféré à sa boîte vocale ou la personne est trop occupée pour prendre l'appel/MI ou vous ne vouliez pas transférer l'appel à cette personne dès le départ), vous pouvez déconnecter le tiers et retourner à votre appel, cliquez sur le bouton Gestion de contact et sélectionnez le bouton *Annuler la consultation*. Notez que le bouton *Annuler la consultation* mettra fin à votre l'appel actif (c. à d. si vous parlez à l'appelant et que la partie consultée est en garde, le bouton *Annuler la consultation* mettra fin à l'appel de l'appelant et vous serez connecté à la personne en garde (c. à d. à la partie consultée)).

Consultation et Conférence

1. Voyez l'exemple suivant de l'utilisation du bouton Conférence après avoir démarré une consultation:

Vous joignez la personne que vous désirez consulter.

Après lui avoir parlé ou avoir échangé par MI, vous décidez que l'appelant devrait se joindre à la conversation. Cliquez sur le bouton Gestion de contact et sélectionnez le bouton *Conférence*, qui permet une conversation à trois. Si vous cliquez sur le bouton *Libérer l'appel* durant la conférence, les deux autres parties demeurent connectées, tandis que vous êtes libre pour traiter un autre contact.

2. Voyez l'exemple suivant de l'utilisation du bouton *Consultation* et du bouton *Conférence*:

Vous joignez la personne que vous désirez consulter et vous décidez qu'une conversation à trois est l'option la plus utile. Vous utilisez le bouton *Conférence* pour établir une conférence avec l'appelant original et la partie consultée.

Vous pouvez désirer parler davantage d'un sujet particulier avec l'appelant original. Pour ce faire, cliquez de nouveau sur le bouton *Conférence* pour mettre fin à la conférence. Ceci place la personne que vous consultez en garde et votre appel actif est maintenant avec votre appelant original.

Avertissement: Si vous cliquez sur *Annuler consultation* à ce point, la personne actuellement en contact avec l'utilisateur (dans ce cas, l'appelant original) est coupée.

Consultation et Libération du contact

Voyez le scénario suivant où vous utilisez le bouton Libérer l'appel après avoir démarré une consultation:

Vous joignez la personne que vous désirez consulter.

Dans le cas des appels, vous pouvez parler librement pendant que votre appelant entend de la musique en attente. Dans le cas des MI, à ce point, vous pouvez échanger par MI avec la tierce partie pendant que le contact original attend.

Si vous décidez de transférer le contact à la personne consultée, cliquez sur Gestion de contact et sélectionnez le bouton *Libérer l'appel*. Le contact original et la partie consultée sont connectés et vous êtes libre de traiter un autre contact. Vous pouvez également raccrocher le combiné de votre téléphone traditionnel ou fermer la boîte de MI pour compléter le transfert.



Annexe A: Paramètres généraux

Plusieurs fonctions d'iceBar for Teams sont gérées par les Paramètres généraux dans le serveur ice. Ces fonctions sont configurées au moment de l'implantation d'ice pour satisfaire aux besoins de votre centre de contact. Après l'installation, des modifications peuvent être apportées aux paramètres généraux par des techniciens certifiés.

Paramètres généraux qui affectent iceBar for Teams

Profils de serveur

Tous les profils d'utilisateur sont configurés dans iceAdministrator. Active Directory doit être utilisé pour relier les profils au compte Microsoft Teams de l'utilisateur. La configuration des profils sur le serveur assure que chaque utilisateur n'aura pas à entrer cette information au moment de la mise en service. Tout ce qui est commun à tous les utilisateurs d'un système, comme l'ID de commutateur, l'adresse du serveur et le port du serveur devrait être spécifié dans l'application personnalisée Microsoft Teams. Cette application doit être téléchargée et installée sur le client Microsoft Teams de chaque utilisateur.

Options de courriel

La configuration des articles de cette section permet de définir les préférences d'avis de courriel au niveau du serveur, par exemple, ceci permet d'activer l'envoi d'avis de courriels manqués par courriel à leur adresse de courriel pour tous les utilisateurs tel que spécifié dans iceAdministrator. L'authentifiant de l'adresse SMTP du serveur et les formats personnalisés de courriel peuvent également être définis dans cette section.

Motifs de l'état Pas prêt

Par défaut, les motifs de l'état Pas prêt sont activés dans les paramètres généraux sur le serveur ice. Par défaut, les motifs de l'état Pas prêt sont affichés lorsque l'utilisateur bascule de l'état Prêt à l'état Pas prêt, tel que présenté en page 30.

Les motifs de l'état Pas prêt peuvent être personnalisés dans les paramètres généraux sur le serveur ice ou dans le dossier Motifs Pas prêt dans iceAdministrator. Les motifs par défaut peuvent être supprimés ou modifiés (c.-à-d. le nom des boutons affiché dans l'info bulle) et de nouveaux motifs peuvent être ajoutés. Également, les icônes peuvent être modifiées ou supprimées, ne laissant que les étiquettes de texte pour les motifs de l'état Pas prêt.

Les motifs de l'état Pas prêt peuvent être désactivés dans les paramètres généraux s'ils ne sont pas requis. Cela permet aux utilisateurs de basculer entre les états Prêt et Pas prêt sans sélectionner de motif.

Note: Lorsqu'un motif Pas prêt a été ajouté ou modifié, vous devrez redémarrer iceBar for Teams afin de voir les modifications.

Pour plus d'information, consultez le Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.

Réglage des boutons

L'apparence des boutons d'iceBar for Teams ne peut être personnalisée. Tous les utilisateurs reçoivent la même configuration et ont accès aux mêmes boutons.

Préférences de notification

Par défaut, l'écran de notification de Teams s'affiche sur l'écran du moniteur de l'utilisateur chaque fois qu'il reçoit un contact. Il indique une nouvelle activité dans la fenêtre de clavardage d'iceBar for Teams.



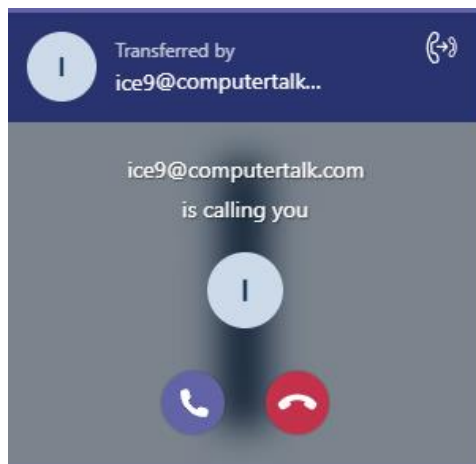
Annexe B: Microsoft Teams

Pour utiliser iceBar for Teams, votre centre de contact utilisera le client Microsoft Teams. Le traitement de tous les appels, des courriels et des MI se fera dans Microsoft Teams.

Notification

Pour les contacts entrants, toutes les notifications d'iceBar for Teams sont fournies à l'intérieur de Microsoft Teams. L'écran de notification de Microsoft Teams apparaît comme ceci:

Microsoft Teams Toast Window:





Index

A

appel

B

barre de boutons

Mode d'enregistrement privé, 44

barre de boutons

bouton de notification d'enregistrement, 43

barre des boutons

bouton transfert, 51

C

Center ice, définition, v

consultation, 63

contact direct, définition, 46

contact direct, définition, 5

contact en attente transféré, définition, 5

contact en attente, définition, 4

contact en file d'attente, définition, 46

contacts, définition, v

courriel

utilisateurs, 3

courriel

courriels

réception d'un courriel direct, 50

D

déconnexion

procédures, 9

décroché, définition, 4

H

mise en garde d'un appel, 41

libération d'un appel, 42

I

iceAdministrator, définition, vi

iceBAR

définition, v

iceChat, vi

L

la carte de contact

M

médias sociaux

messages d'erreurs, 11

Mode d'enregistrement privé, 44

N

notification d'enregistrement, 43

P

paramètres généraux, 67
pas prêt, 28
 envoi d'un courriel sortant, 59
post contact
prêt, 28

R

réponse à un appel
 avec le bouton répondre, 37
 sans le bouton répondre, 38
réponse à un appel

T

traitement de contact
 transfert d'un appel, 51
transfert d'un appel
 transfert direct, définition, 51
 utilisation du bouton transfert, 51
transfert direct, définition, 51

U

utilisateurs
 courriel, 3
 MI, 3
utilisateurs distants, définition, 3
utilisateurs, 40, 59
 distants, 3