



iceManager
Manuel de l'utilisateur
Serveur Version 15.x

Copyright © 2026 ComputerTalk Technology, Inc. Tous droits réservés.

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

Marques de commerce de ComputerTalk

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

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

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

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

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

Numéro d'article: UM_iM_15.x_F_20260804

iceManager et iceJournal pour le serveur ice version 15.x



Table des matières

BIENVENUE À ICEMANAGER	VI
CHAPITRE 1: DÉMARRAGE.....	8
CONCEPTION ADAPTÉE AUX BESOINS.....	9
NAVIGATION VERS LE SITE ICEMANAGER.....	12
PROCÉDURE DE CONNEXION	13
AUTHENTIFICATION UNIQUE.....	16
<i>Connexion au moyen de l'Authentification unique</i>	<i>16</i>
MESSAGES D'ERREUR ET MESSAGES D'AVERTISSEMENT COURANTS.....	18
<i>Erreur d'authentification.....</i>	<i>18</i>
<i>Erreur de connexion au serveur</i>	<i>19</i>
<i>Perte de connexion</i>	<i>19</i>
AUTORISATIONS D'ACCÈS À ICEMANAGER	20
CHAPITRE 2: ÉLÉMENTS D'ICEMANAGER	24
BARRE DE NOTIFICATION.....	25
<i>Messages textuels rapides</i>	<i>25</i>
<i>Alertes.....</i>	<i>27</i>
ICEBAR FOR WEB.....	27
DÉCONNEXION	27
PARAMÈTRES	28
BARRE DE MENU.....	29
<i>Page d'accueil.....</i>	<i>29</i>
<i>Onglet Moniteur</i>	<i>30</i>
<i>Onglet Tableau de bord</i>	<i>30</i>
<i>Onglet Journal</i>	<i>32</i>
<i>Onglet Sondage.....</i>	<i>32</i>
<i>Onglet Rapports.....</i>	<i>33</i>

Onglet iceBar.....	34
Onglet Contacts actifs	34
Onglet AI Studio.....	35
CHAPITRE 3: PARAMÈTRES	36
GÉNÉRAL	37
À propos.....	37
Manuels.....	37
Session/Navigateur.....	38
ADMINISTRATION.....	44
Motifs Pas prêt	44
Codes d'objet d'appel	47
Évaluations.....	50
Groupes de configuration.....	66
Paramètres de connexion et de secours du icePhone	95
Gestion de mot de passe.....	99
Pistes de vérification	102
Messages audios	118
Informations de contact	128
CLAVARDAGE.....	139
Réponses toutes prêtes.....	139
Destinations de clavardage.....	143
Styles de clavardage.....	157
Réunions	173
Messages MI du système.....	175
PARAMÈTRES D'ENREGISTREMENT	180
Horaires.....	180
Modification d'un horaire.....	185
Suppression d'un horaire.....	186
Magasins de données.....	186
Serveur d'enregistrement	190
Enregistrements d'écran	195
Archivage et élimination	200
Fournisseurs de transcription	208
SYSTÈME.....	211
Variables de serveur.....	211
Paramètres de base.....	218
iceMail	259
Serveurs.....	265
Langues	269
Autorisation de l'identification unique Azure.....	270
CHAPITRE 4: TABLEAUX DE BORD	272
Création d'un tableau de bord.....	273
Consultation d'un tableau de bord	292
Modification d'un tableau de bord.....	294

<i>Clonage d'un tableau de bord</i>	302
<i>Suppression d'un tableau de bord</i>	303
CHAPITRE 5: ICEJOURNAL	304
ICEJOURNAL	305
RECHERCHE D'INTERACTION	306
<i>Filtres avancés</i>	310
<i>Interprétation de l'écran Détails</i>	318
<i>COA attribués</i>	325
<i>Informations de contact</i>	327
<i>Segments de contact</i>	332
<i>Évaluation d'une interaction</i>	338
<i>Réponses au sondage</i>	341
<i>Élimination d'enregistrements</i>	343
GRILLE DE RÉSULTATS DE RECHERCHE DANS LE JOURNAL	346
<i>Options</i>	346
<i>Entêtes de colonnes</i>	347
<i>Options de filtrage</i>	350
<i>Options de mise en page</i>	351
<i>Options du menu du clic droit</i>	352
<i>Groupe de lignes</i>	352
<i>Options d'exportation</i>	354
CHAPITRE 6: CONTACTS ACTIFS	356
CONTACTS ACTIFS	357
RECHERCHE D'UNE INTERACTION	358
<i>Filtres avancés</i>	362
<i>Options de colonne</i>	363
<i>Entêtes de colonnes</i>	363
<i>Options de filtrage</i>	366
<i>Options du menu du clic droit</i>	368
<i>Options de mise en page</i>	372
<i>Groupe de lignes</i>	373
ANNEXE A: AJOUT AUX SITES PERMIS SUR DIFFÉRENTS NAVIGATEURS	374
MICROSOFT EDGE	375
GOOGLE CHROME	378
FIREFOX	381
ANNEXE B: DÉCLENCHEURS D'ENREGISTREMENT	382
ANNEXE C: STATISTIQUES DE TABLEAU DE BORD	385
INDEX	398



Bienvenue à iceManager

Avec la généralisation de l'emploi du courrier électronique et des communications basées sur le web dans le monde des affaires, la vocation de nombreux centres d'appels se transforme en **centre de contacts**. Les centres de contacts permettent de dialoguer avec les clients au téléphone, par courrier électronique et par l'intermédiaire d'Internet.

ice est une puissante solution de centre de contact permettant le traitement intégré des **contacts** (appels téléphoniques, courriels, demandes de conversation Web, etc.) qui sont acheminés à votre centre de contact. **iceManager** est le site web qui vous permet de télécharger des outils, d'accéder à l'information relative à la surveillance et de configurer les paramètres d'enregistrement dans votre centre de contact.

Le *Manuel de l'utilisateur iceManager* aide les superviseurs et les administrateurs d'ice à comprendre comment configurer les paramètres et à recueillir de l'information pertinente sur le centre de contact. Ce manuel aide également les utilisateurs à comprendre comment télécharger les outils nécessaires et où trouver les manuels.

Pour aborder ce manuel, le lecteur doit:

- comprendre les termes et les principes de base de la téléphonie, tels que les files d'attente et les contacts.
- être familier avec les principes de la navigation dans les interfaces graphiques basées sur le système d'exploitation Windows®. Notamment savoir utiliser les boutons droit et gauche de la souris, sélectionner des options au moyen du menu contextuel accessible d'un clic droit de la souris, redimensionner et réduire les fenêtres et naviguer et faire défiler à l'aide du curseur de la souris.
- être familier avec le clavier et l'entrée de données.
- curseur de la souris.

Les conventions typographiques suivantes sont appliquées dans le présent manuel:

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



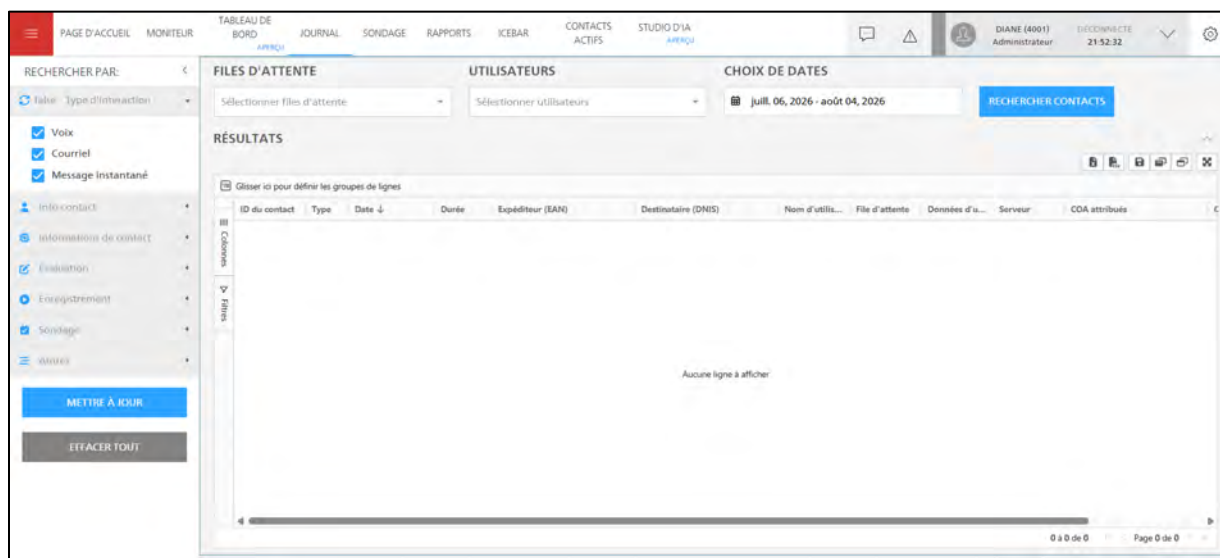
Chapitre 1: Démarrage

Ce chapitre contient de l'information sur les éléments du site iceManager – sa conception adaptée aux besoins, comment naviguer dans le site iceManager, comment se connecter et les autorisations d'accès. Quand vous serez bien familiarisé(e) avec l'interface iceManager, vous pourrez passer aux chapitres suivants qui décrivent en détail les différents éléments d'iceManager. Consultez le Manuel de l'utilisateur iceReporting pour apprendre comment produire les rapports et pour de l'information détaillée sur chacun des rapports.

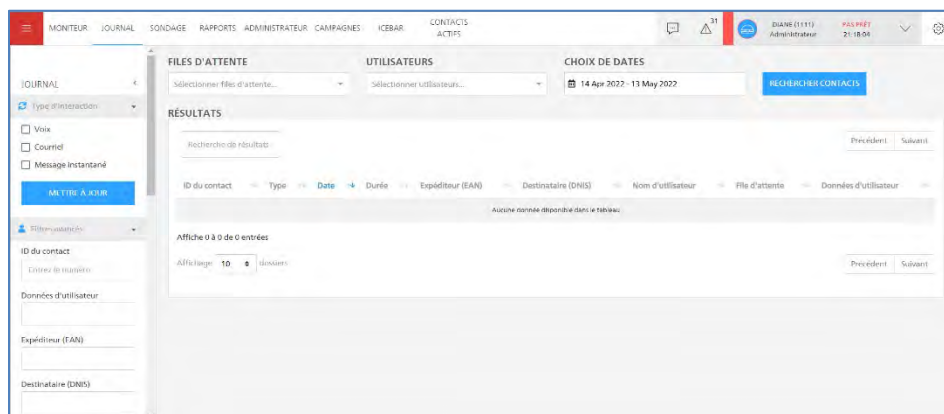
Conception adaptée aux besoins

La conception adaptée aux besoins est une approche de la conception qui vise à concevoir des sites qui procurent une expérience de visionnement optimale – lecture facile et navigation impliquant un minimum de redimensionnement, d'ajustements panoramiques et de défilement – à travers un vaste choix de dispositifs (des moniteurs d'ordinateurs de bureau aux téléphones mobiles). iceManager a été conçu pour s'adapter aux besoins afin d'offrir une expérience utilisateur améliorée. Lorsque la fenêtre de votre navigateur est minimisée au-dessous d'une certaine résolution, les éléments de la page seront réduits afin de s'assurer qu'ils soient toujours lisibles. Par défaut, la mise en page adaptée aux besoins est activée. Ce paramètre peut être désactivé à la rubrique Paramètres. Pour de l'information sur la manière de le faire, reportez-vous au à la page 37.

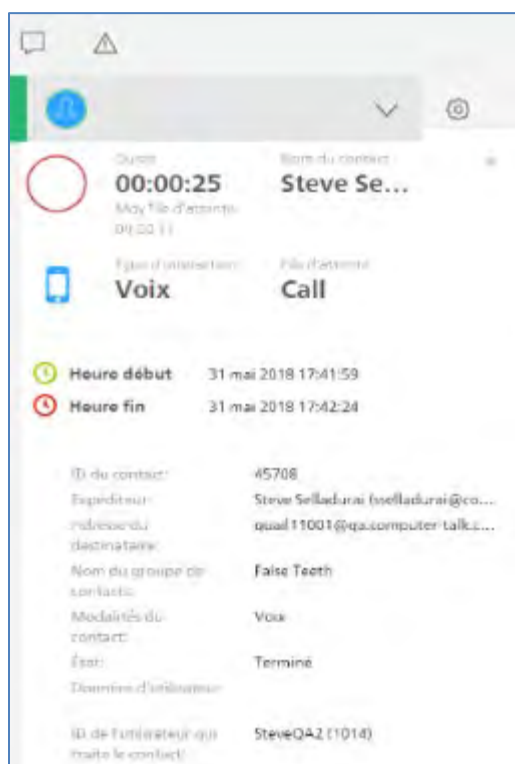
L'écran ci-dessous présente l'expérience de visualisation sur un moniteur d'ordinateur personnel.



L'écran ci-dessous présente l'expérience de visualisation sur une tablette tactile.



L'écran ci-dessous présente l'expérience de visualisation sur un appareil mobile.



Pour naviguer à un autre onglet sur une tablette tactile ou un appareil mobile, cliquez sur le bouton du menu.

Le menu présenté ci-dessous apparaît et vous pouvez sélectionner le module auquel vous désirez vous rendre.

MONITEUR	
JOURNAL	JOURNAL <
RAPPORTS	 Type d'interaction ▼
ADMINISTRATEUR	☐ Voix
	☐ Courriel
ICEBAR	☐ Message instantané
	METTRE À JOUR

Navigation vers le site iceManager

On accède à iceManager sur le site web d'iceManager, qui pourrait être hébergé sur le serveur ice. C'est à partir de là que vous pouvez accéder aux différents outils dans ice. Vous pourrez également y télécharger les manuels d'utilisateur de chacun des outils.

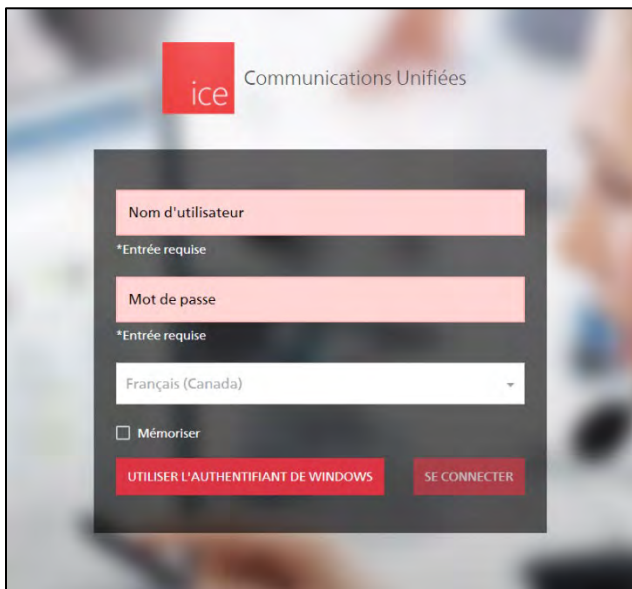
Pour accéder au site web iceManager, ouvrez le navigateur web et tapez l'URL du site web. Si vous ne connaissez pas l'URL, contactez votre administrateur ice.

Procédure de connexion

iceManager est une application web et elle peut être utilisée sur tout ordinateur personnel sur lequel fonctionne un navigateur web. Pour vous connecter, vous devez fournir une ID d'utilisateur et un mot de passe. Contactez l'administrateur ice si vous n'avez pas cette information. Pour de l'information sur la manière d'utiliser l'Authentification unique pour vous connecter, rendez-vous à la rubrique qui suit.

Pour vous connecter à iceManager:

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

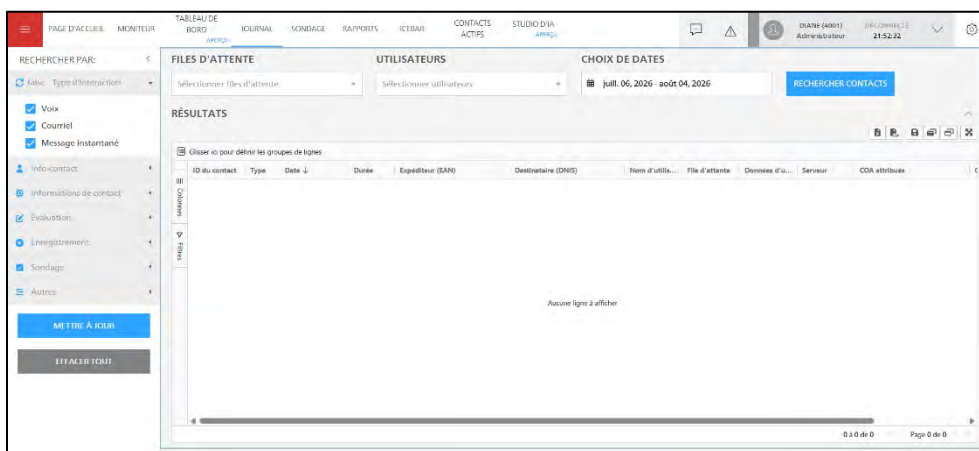


2. Dans le champ 'Nom d'utilisateur', entrez votre ID d'utilisateur à quatre chiffres.
3. Dans le champ 'Mot de passe', entrez votre mot de passe.
4. Si vous désirez voir iceManager dans une langue autre que l'anglais, cliquez sur la liste défilante et choisissez la langue de votre choix.
5. Sélectionnez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

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

6. Cliquez sur Se connecter.

7. Une fois que vous serez connecté, la page journal vous sera présentée.



Mot de passe expiré

Suivez les étapes ci-dessous pour modifier votre mot de passe:

1. Connectez-vous à votre site iceManager, suivez les instructions fournies à la rubrique Procédure de connexion.
2. Si votre mot de passe est expiré, la page suivante vous sera présentée.

3. Dans le champ 'Mot de passe' entrez votre mot de passe actuel.
4. Dans le champ 'Nouveau mot de passe', entrez votre nouveau mot de passe. Confirmez votre nouveau mot de passe en l'entrant de nouveau dans le champ 'Nouveau mot de passe (confirmation)'.
5. Sélectionnez 'Se connecter' pour compléter la modification de votre mot de passe ou 'Annuler' pour revenir à la page de connexion.
6. La page de connexion s'ouvre de nouveau. Entrez votre ID d'utilisateur et votre nouveau mot de passe pour compléter le processus de connexion.

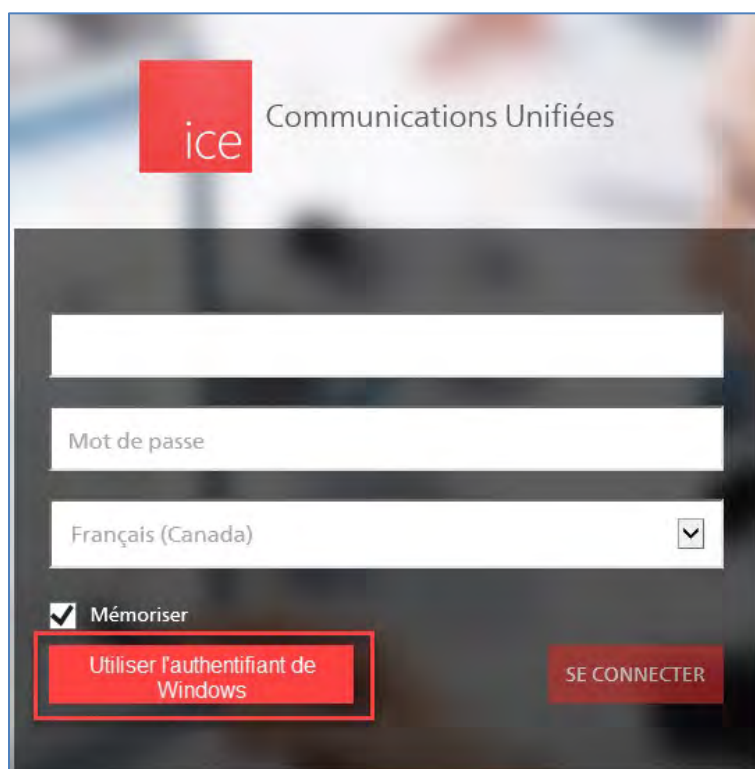
Authentification unique

Si votre organisation a activé l'Authentification unique pour iceManager, vous pourrez utiliser une des plateformes de gestion de l'identité, incluant ADFS (Active Directory Federation Services) ou Okta pour vous connecter.

Remarque: Pour activer l'Authentification unique, elle devra avoir été configurée au moyen d'Active Directory dans iceAdministrator. Pour plus d'information sur la manière d'activer l'authentification unique, consultez le Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.

Connexion au moyen de l'Authentification unique

Lorsque l'Authentification unique a été configurée comme il se doit et que vous lancez le site web iceManager, cliquez sur le bouton *Utiliser l'authentifiant de Windows* ou sur le bouton *Utiliser l'authentifiant Okta* au lieu d'entrer votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

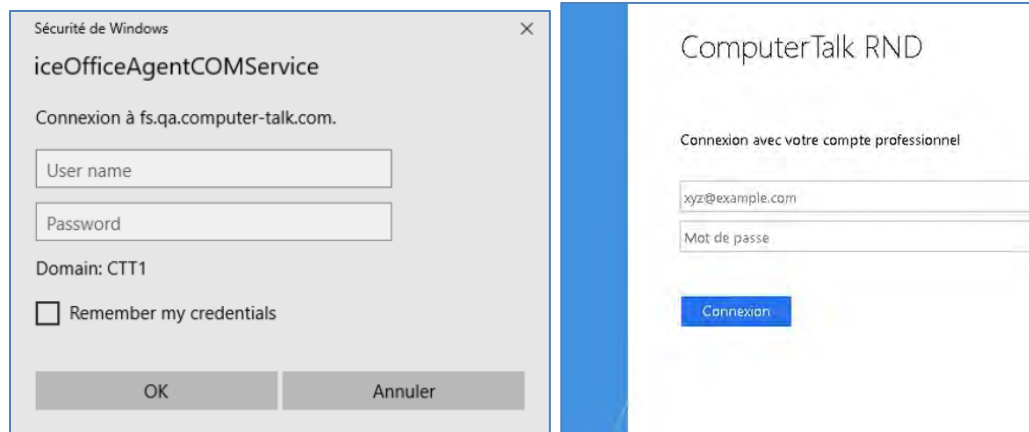
The image shows a login interface for 'ice Communications Unifiées'. At the top left is the 'ice' logo. Below it is a dark grey login box. Inside this box, there are three white input fields: the first is for a username, the second is labeled 'Mot de passe' (Password), and the third is a dropdown menu currently showing 'Français (Canada)'. Below these fields is a checkbox labeled 'Mémoriser' (Remember) which is checked. At the bottom of the login box, there are two buttons: a red button on the left labeled 'Utiliser l'authentifiant de Windows' and a dark grey button on the right labeled 'SE CONNECTER'. The red button is highlighted with a red rectangular border.

1. Cliquez sur le bouton *Utiliser l'authentifiant Windows* ou sur le bouton *Utiliser l'authentifiant Okta*.

Remarque : Si vous désirez sauter cette étape pour vos prochaines connexions, cochez la boîte *Mémoriser*. Ainsi, vous n'aurez pas à entrer votre authentifiant chaque fois que vous vous connecterez.

2. Un message guide vous demandera de vous connecter ou vous serez réacheminé vers une page où vous pourrez vous connecter au moyen de votre authentifiant ADFS ou Okta.
3. Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe ADFS ou Okta et connectez-vous.

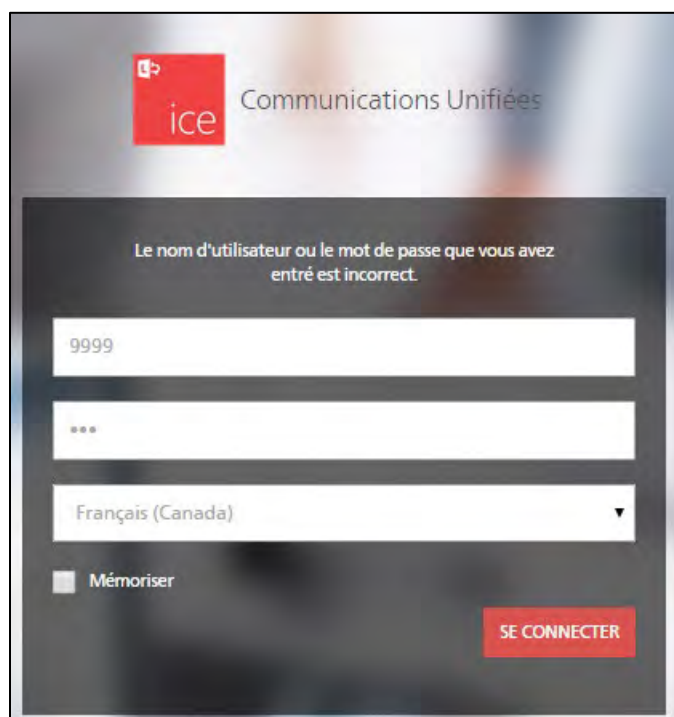
Remarque : Cette boîte de dialogue peut paraître différente selon la manière dont votre administrateur a configuré le système.



Messages d'erreur et messages d'avertissement courants

Erreur d'authentification

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

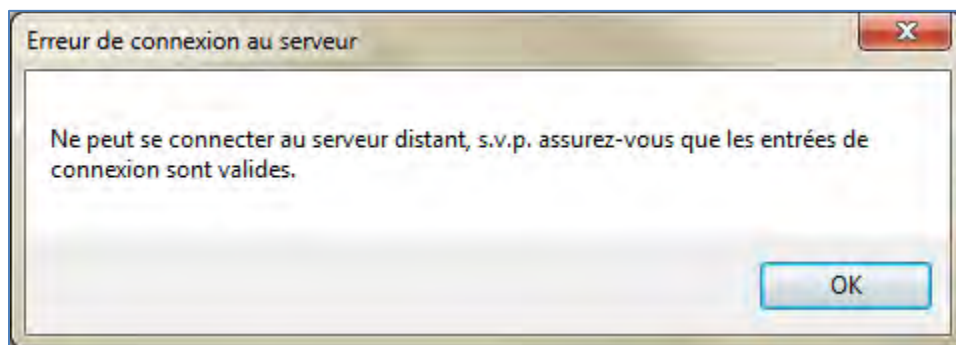


The screenshot shows the login interface for 'ice Communications Unifiées'. At the top left is the 'ice' logo. The page title 'Communications Unifiées' is at the top right. A dark grey box in the center contains the error message: 'Le nom d'utilisateur ou le mot de passe que vous avez entré est incorrect.'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

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

Erreur de connexion au serveur

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



"Ne peut se connecter au serveur distant, s.v.p. assurez-vous que les entrées de connexion sont valides".

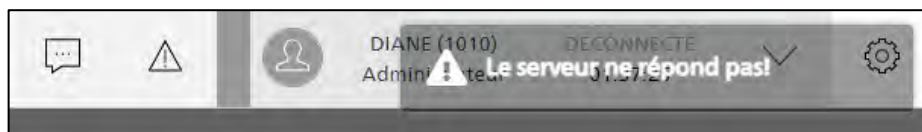
Ce message d'erreur indique que le serveur éprouve peut-être un problème de connexion. S.v.p. contactez votre administrateur ice.

Perte de connexion

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

"iceManager éprouve des difficultés de connectivité. Une tentative de reconnexion est en cours. Nous sommes désolés de cet inconvénient temporaire."

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



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

Autorisations d'accès à iceManager

Le tableau ci-dessous énumère les autorisations d'accès pour les principales fonctions de l'application.

	Utilisateur	Chef d'équipe	Superviseur	Admin commutateur	Admin global
Onglets					
Accueil	✓	✓	✓	✓	✓
Moniteur	✓	✓	✓	✓	✓
Rapports	✓	✓	✓	✓	✓
Journal	✓	✓	✓	✓	✓
Administrator (télécharger)		✓	✓	✓	✓
Campaign (télécharger)				✓	✓
Barre d'outils iceBar (télécharger)	✓	✓	✓	✓	✓
Fonctionnalité					
Effectuer/consulter évaluation & Supprimer évaluation en cours		✓ Pour les contacts traités par les membres de l'équipe	✓ Pour tout contact traité dans la (les) file(s) d'attente du superviseur ou un contact provenant d'une file d'attente partagée par le superviseur	✓ Pour les contacts traités par un agent affecté à son commutateur (de manière similaire pour les administrateurs de nœud et de site)	✓ Pour tous les contacts

	Utilisateur	Chef d'équipe	Superviseur	Admin commutateur	Admin global
			et l'agent traitant		
Effectuer une auto-évaluation	Personne n'est autorisé à effectuer des auto-évaluations				
Supprimer des évaluations complétées et des évaluations de soi-même en cours				✓	✓
Consulter sa propre évaluation				✓	✓
Consulter les enregistrements , les transcriptions et les informations de contact (tous peuvent voir les résultats de recherche de contact)	Ces paramètres sont maintenant attribués dans les Groupes de configuration.				
Supprimer des enregistrements (peut supprimer des enregistrements audio mais pas des MI et des courriels)	Ces paramètres sont maintenant attribués dans les Groupes de configuration.				
Supprimer des transcriptions d'appel	Ces paramètres sont maintenant attribués dans les Groupes de configuration.				

	Utilisateur	Chef d'équipe	Superviseur	Admin commutateur	Admin global
Attribuer des COA			✓	✓	✓
Modifier des codes de résolution	✓ Pour ses propres contacts seulement	✓ Pour les contacts traités par les membres de l'équipe	✓ Pour tout contact traité dans la (les) file(s) d'attente du superviseur ou un contact provenant d'une file d'attente partagée par le superviseur et l'agent traitant.	✓ Pour tous les agents affectés à son commutateur (de manière similaire pour les administrateurs de nœud et de site	✓ Pour tous les contacts
Paramètres					
Paramètres du journal					
Horaires			✓	✓	✓
Serveur d'enregistrement/Enregistrement d'écran				✓ Peut voir les magasins de données	✓
Évaluations		✓	✓	✓	✓
Magasin de données				✓ Peut voir les magasins de données	✓

	Utilisateur	Chef d'équipe	Superviseur	Admin commutateur	Admin global
Règles d'archivage/Élimination				✓ Peut voir les magasins de données	✓
Paramètres de campagnes			✓	✓	✓
Paramètres d'Intranet/Session				✓ Peut voir et modifier quelques paramètres.	✓ Peut voir et modifier tous les paramètres.
Paramètres de navigateur	✓	✓	✓	✓	✓
Paramètres de langues	✓ Peut voir uniquement.	✓ Peut voir uniquement.	✓ Peut voir uniquement.	✓ Peut voir uniquement.	✓ Peut modifier les paramètres.
Paramètres de serveur				✓	✓
Paramètres de groupe de configuration	✓ Peut voir uniquement.	✓ Peut voir uniquement.	✓ Peut voir uniquement.	✓	✓
Paramètres de Codes d'objet d'appel	✓ Peut voir uniquement.	✓ Peut voir uniquement.	✓ Peut voir uniquement.	✓	✓
Paramètres iceMail	✓ Peut voir uniquement.	✓ Peut voir uniquement.	✓ Peut voir uniquement.	✓	✓
Paramètres ice					✓

* L'application iceAdministrator peut être téléchargée par les clients Sur les lieux. Les clients dont la solution est infonuagique ont accès à Citrix au moyen d'un onglet.

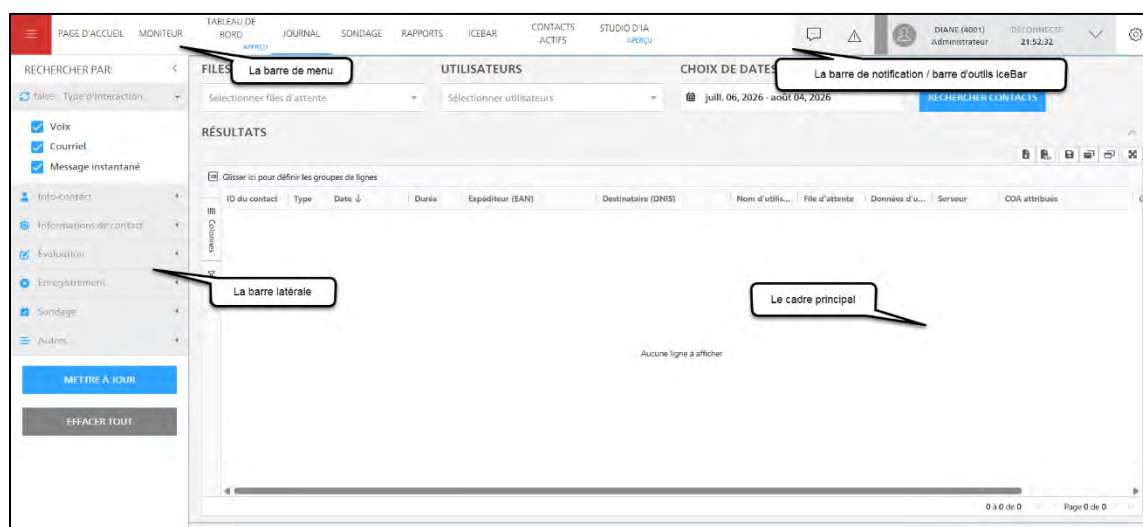


Chapitre 2: Éléments d'iceManager

iceManager comprend une barre de notification, une barre de menu, une barre latérale et un cadre principal.

À partir de la barre de notification/ barre d'outils iceBar, vous pouvez voir des messages textuels rapides, des alertes, vous déconnecter, accéder aux fonctions de traitement des contacts et modifier les paramètres. À partir de la barre de menu, vous pouvez accéder à différents outils dans ice. La barre latérale affiche différentes options spécifiques à l'outil ice sélectionné. Le cadre principal affiche le contenu relatif à l'outil ice sélectionné selon les paramètres de la barre latérale.

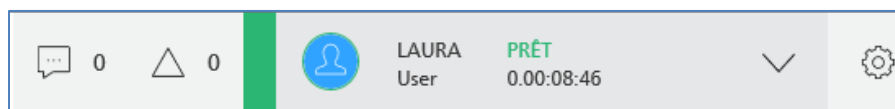
Les rubriques qui suivent décrivent les fonctions de ces onglets et de ces boutons.



Remarque: Pour masquer la barre latérale, cliquez sur la flèche pointant horizontalement mise en évidence dans le carré ci-dessus.

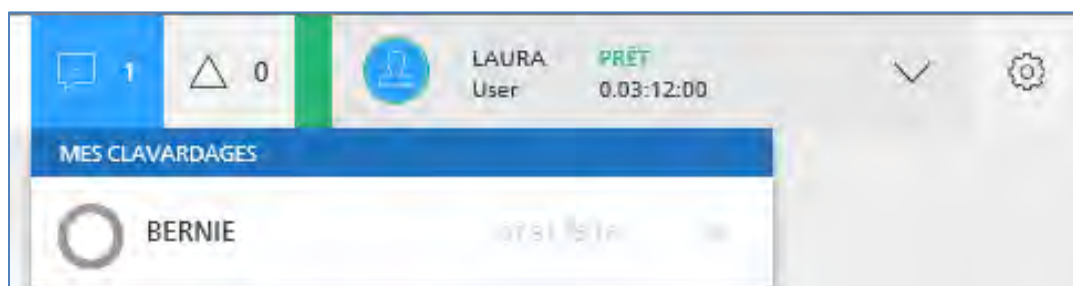
Barre de notification

La barre de notification est située dans le coin supérieur droit de l'écran. Elle comprend plusieurs boutons et listes déroulantes: *Messages textuels rapides*, *Alertes*, *iceBar* et *Paramètres*.



Messages textuels rapides

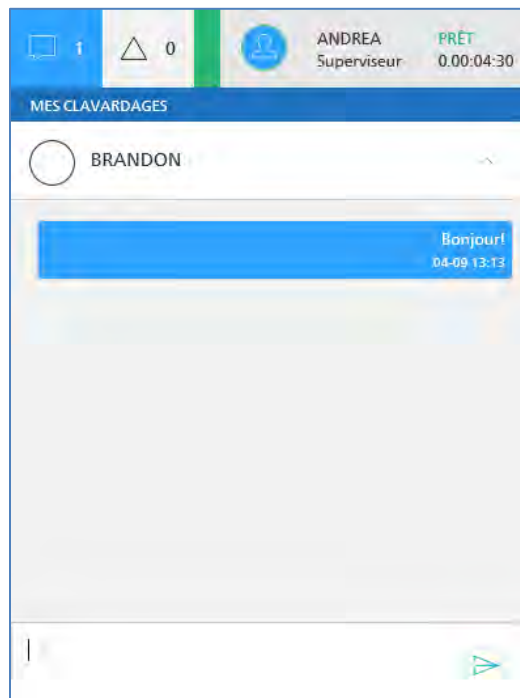
La messagerie textuelle rapide vous permet d'envoyer un message à tout autre utilisateur qui exécute iceBar, iceAdministrator, ou iceMonitor. Pour recevoir un message que quelqu'un vous envoie, un de ces modules doit être ouvert. Pour voir les messages textuels rapides non lus, cliquez sur l'icône Messages textuels rapides (voir ci-dessous) pour ouvrir une liste déroulante.



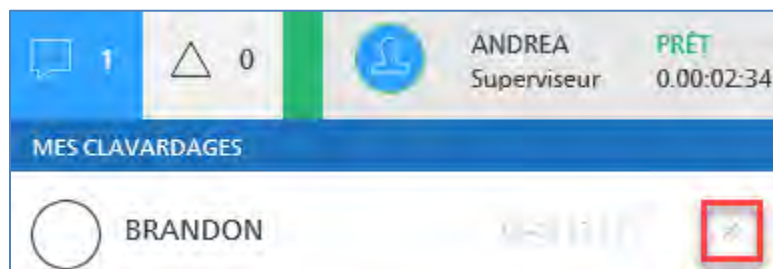
Vous pouvez répondre dans la boîte de dialogue qui apparaît lorsque vous cliquez sur le message textuel rapide.

La conversation est conservée jusqu'à ce que cette entrée dans la liste déroulante soit retirée de manière permanente. Pour retirer la conversation de la liste de manière permanente, cliquez sur le X près de l'entrée (inclus dans la boîte rouge dans la saisie d'écran ci-dessus) dans la boîte de dialogue déroulante.

Pour répondre à la conversation, tapez votre réponse et cliquez sur le bouton *Envoyer*.



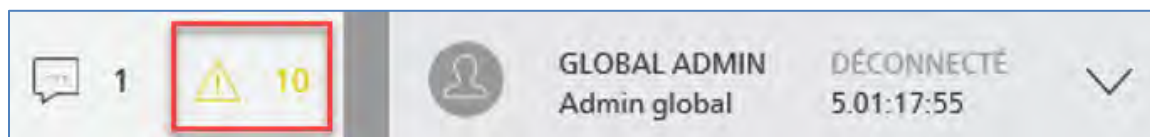
Pour fermer la fenêtre de la conversation, cliquez sur le X dans l'écran de dialogue (inclus dans la boîte bleue) tel qu'indiqué ci-dessous:



Pour de l'information sur la Messagerie textuelle rapide, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceBar*.

Alertes

Les alertes sont des messages de iceMonitor qui annoncent des changements dans le centre de contact, c. à d. lorsqu'un certain seuil a été atteint ou excédé. Le nombre de notifications non ouvertes est affiché près du bouton *Alertes* (triangle de mise en garde). Pour lire la notification, cliquez sur le bouton. Pour de l'information sur la configuration des conditions pour les notifications, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceMonitor*.

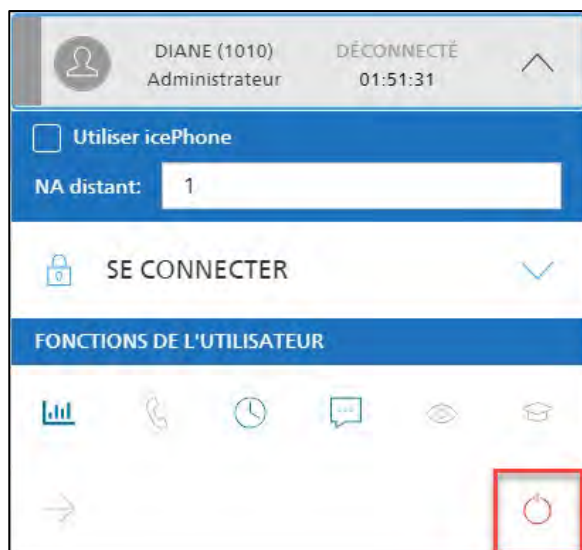


iceBar for Web

iceBar for web permet aux utilisateurs de recevoir des interactions, de faire des appels et un nombre limité d'autres fonctions de traitement de contact. Pour plus d'information sur iceBar for web, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceBar for Web*.

Déconnexion

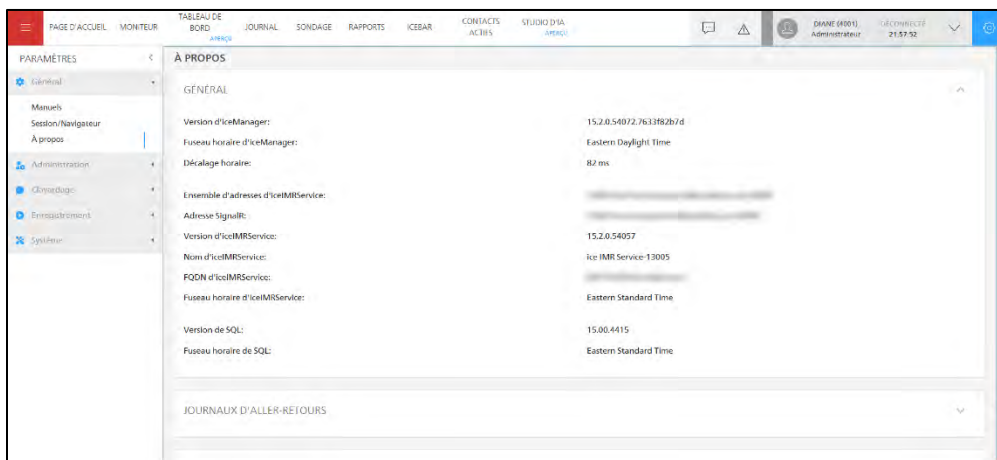
Pour vous déconnecter, cliquez sur la liste défilante dans la barre d'outils iceBar et cliquez sur le bouton Se déconnecter.



Paramètres

Cliquez sur *Paramètres* pour modifier les paramètres d'affichage iceManager, pour modifier les paramètres d'enregistrement et les évaluations ou pour accéder aux manuels d'utilisateur.

L'affichage suivant apparaît:



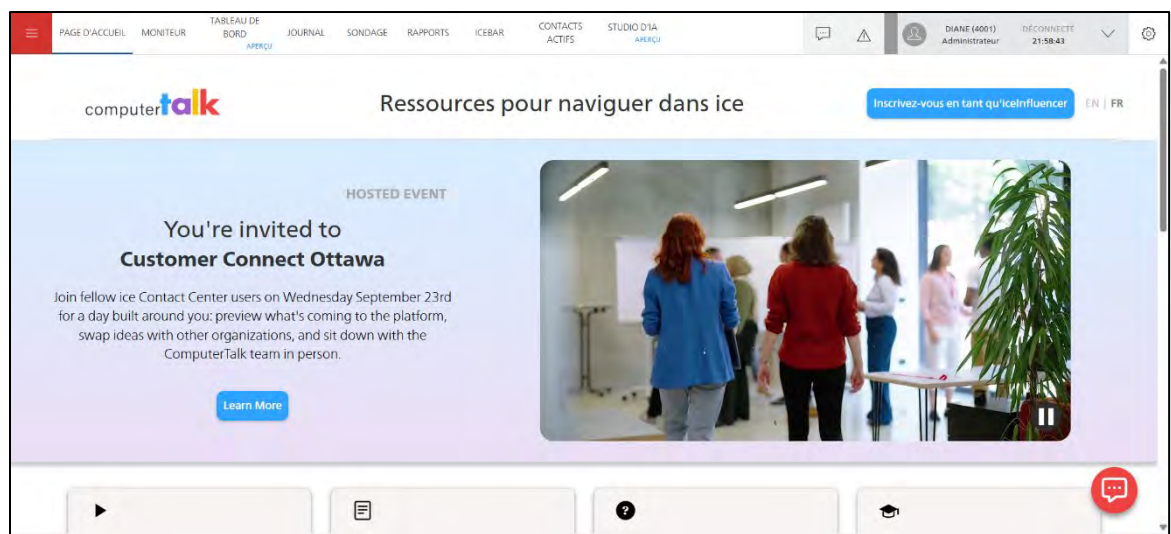
Pour plus d'information sur les paramètres, reportez-vous au Chapitre 3 : Paramètres.

Barre de menu

La barre de menu comprend des onglets contenant les outils du centre de contact. La rubrique qui suit vous procure de l'information sur chaque onglet.

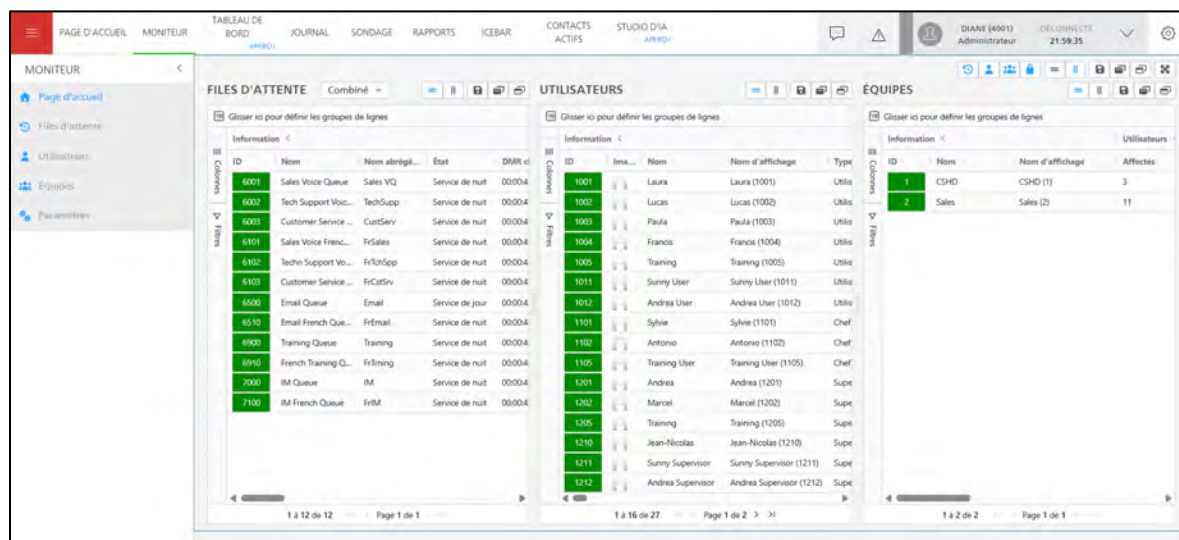
Page d'accueil

Sous l'onglet Page d'accueil, vous avez accès au centre d'assistance qui contient des vidéos, des guides et des manuels d'utilisateur pratico-pratiques, de la formation en ligne et plus.



Onglet Moniteur

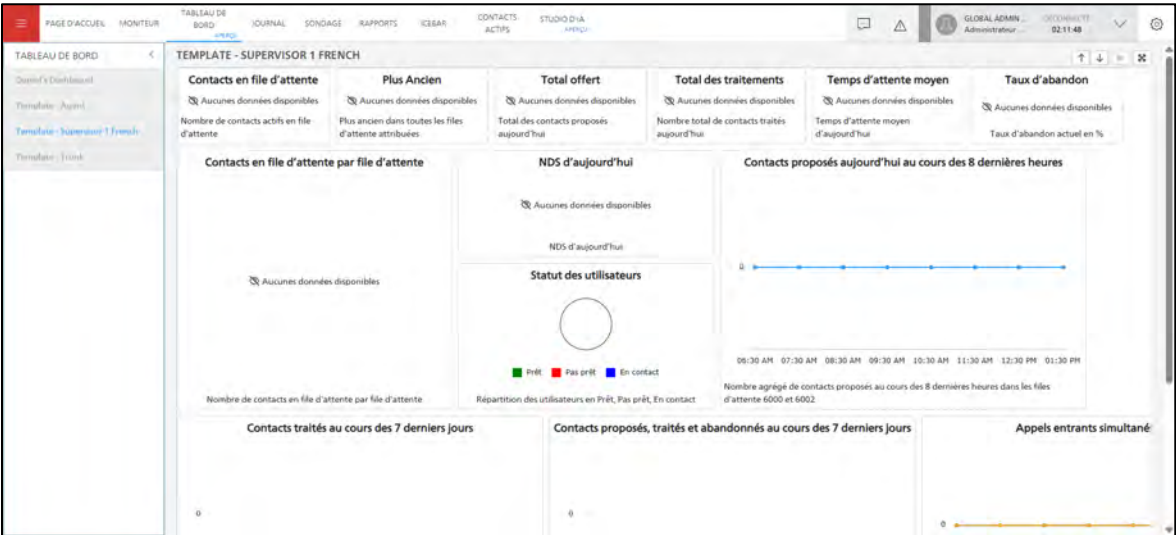
Pour accéder au tableau de bord en temps réel d'iceMonitor, cliquez sur l'onglet Moniteur.



Pour plus d'information sur iceMonitor, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceMonitor*.

Onglet Tableau de bord

L'onglet Tableau de bord présente un tableau de bord configurable qui peut afficher une combinaison de statistiques en temps réel et/ou historiques. Pour plus d'information, reportez-vous à Chapitre 4: Tableaux de bord.



Onglet Journal

Sous l'onglet Journal, vous pouvez accéder au visionneur d'interactions ice. iceJournal fournit la capacité de rechercher des interactions par file d'attente, par utilisateur, par type de contact, par plages de dates et autre critère. Les détails de contact sont affichés lorsqu'un enregistrement particulier est sélectionné.

Au moyen d'iceJournal, vous pouvez:

- Rechercher des contacts enregistrés.
- Afficher les détails d'un contact sélectionné. Un contact peut être de type voix, courriel ou MI.
 - o Pour un contact voix, une relecture de l'enregistrement est disponible (s'il a été enregistré).
 - o Pour un courriel, l'objet du courriel, le corps et les pièces jointes, s'il y en a, peuvent être consultés.
 - o Pour un MI, la conversation entre l'utilisateur du clavardage web et l'utilisateur est affichée.
- Vous pouvez évaluer la performance de l'utilisateur qui a traité le contact sélectionné si vous êtes un chef d'équipe, un superviseur ou un administrateur.

La saisie d'écran ci-dessous présente les résultats d'une recherche dans iceJournal.

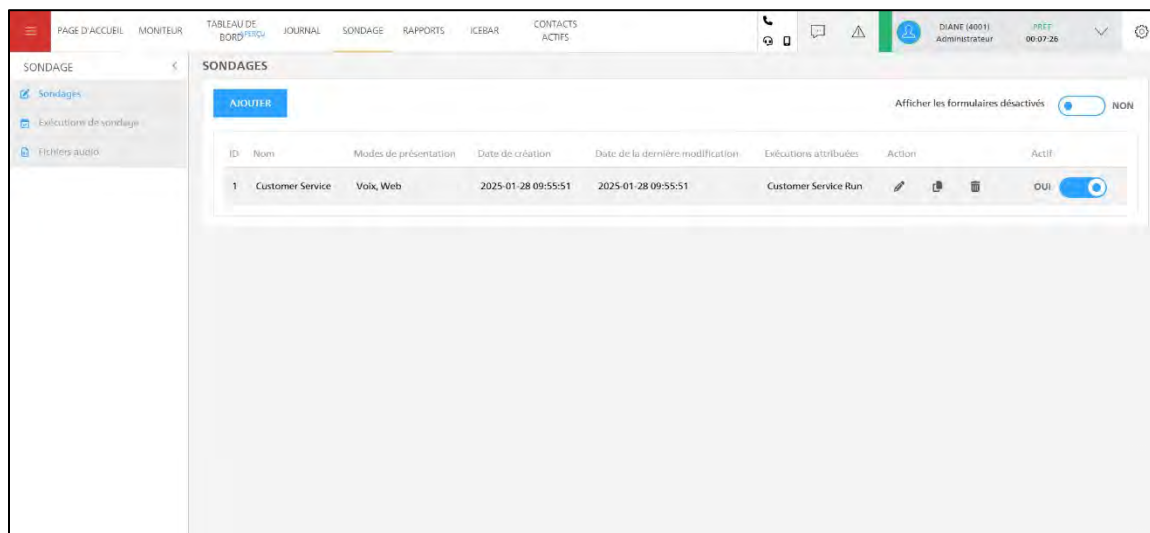
ID du contact	Type	Date	Durée	Expéditeur (SAR)	Destinataire (DNIS)	Nom d'utilis.	File d'attente	Données d'u...	Serveur	COA attributs
1351	MI	2026-06-30 14:58...	00:27:58	Chris (acc5a5654da-165c-4358-...					iceA	
1341	MI	2026-06-30 12:39...	00:00:14	Chris (acc5b222a7bc-3203-4ad5-...					iceA	
1331	Appel	2026-06-23 10:36...	00:00:04	CHRISTINA		Christina (4002)	Sales Voice Q...		iceA	Billing
1321	Appel	2026-06-23 10:52...	00:01:01	CHRISTINA		Christina (4002)	Sales Voice Q...		iceA	Billing
1311	Courriel	2026-06-17 11:04...	21:02:30:18	Diane		Julie (1301)	Email Queue (...)		iceA	
1301	Appel	2026-06-15 13:28...	00:00:09	Diane (4001)					iceA	Billing
1291	Appel	2026-06-15 13:24...	00:02:10	Diane (4001)					iceA	Billing
1281	Appel	2026-06-10 10:32...	00:00:12	Global Admin (9999)					iceA	
1271	Appel	2026-05-31 22:39...	00:00:40	Global Admin (9999)					iceA	
1261	Appel	2026-05-29 13:05...	00:00:30	Global Admin (9999)					iceA	
1251	Appel	2026-05-29 12:58...	00:01:15	Global Admin (9999)					iceA	
1241	Appel	2026-05-29 12:55...	00:00:39	Global Admin (9999)					iceA	
1231	MI	2026-05-26 09:54...	00:07:50	Chris (acc5de6c8-b711-4872-...		Christina (4002)	RM Queue (75...		iceA	Billing
1221	Appel	2026-05-26 09:50...	00:01:08	Christina (4002)					iceA	Billing

Pour plus d'information sur iceJournal, reportez-vous au Chapitre 5: iceJournal.

Onglet Sondage

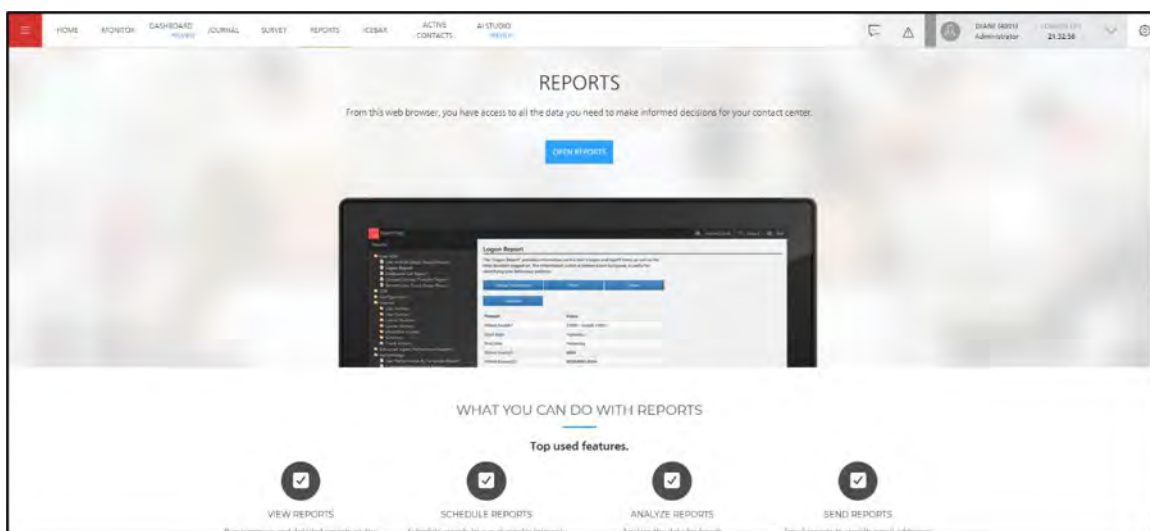
Sous l'onglet Sondage, vous pouvez ouvrir iceSurvey pour créer et gérer des sondages qui sont présentés aux contacts, après une interaction avec l'utilisateur. Pour plus

d'information sur la manière de gérer et de configurer des sondages, consultez le Manuel de l'utilisateur iceSurvey.



Onglet Rapports

À partir de l'onglet Rapports, vous pouvez ouvrir iceReporting pour produire et planifier des rapports.



Remarque: Si la fenêtre de rapports n'apparaît pas après avoir cliqué sur Ouvrir les rapports, vérifiez votre navigateur, les bloqueurs de fenêtres contextuelles pourraient être actifs. Les paramètres de bloqueurs de fenêtres contextuelles sont situés à différents endroits selon le navigateur que vous utilisez. Pour plus d'information, reportez-vous à l'Annexe A: Ajout aux sites permis sur différents navigateurs.

Onglet iceBar

À partir de l'onglet iceBar, vous pouvez télécharger le client iceBar. Pour plus d'information sur iceBar, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceBar*.



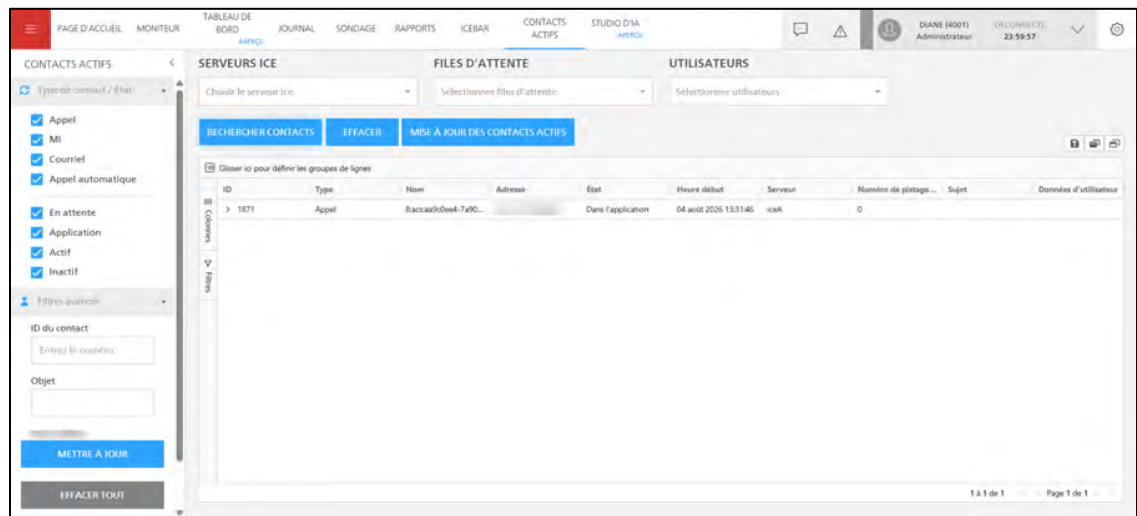
Onglet Contacts actifs

Sous l'onglet Contacts actifs, vous pouvez accéder au visionneur d'interaction active ice pour voir les contacts qui sont entrés dans le système aujourd'hui. L'onglet Contacts actifs procure la capacité de rechercher des interactions par serveur ice, file d'attente, utilisateur et autres critères.

Contacts actifs vous permet de

- Rechercher des contacts actifs dans le système.
- Rechercher des contacts qui sont entrés dans le système aujourd'hui.

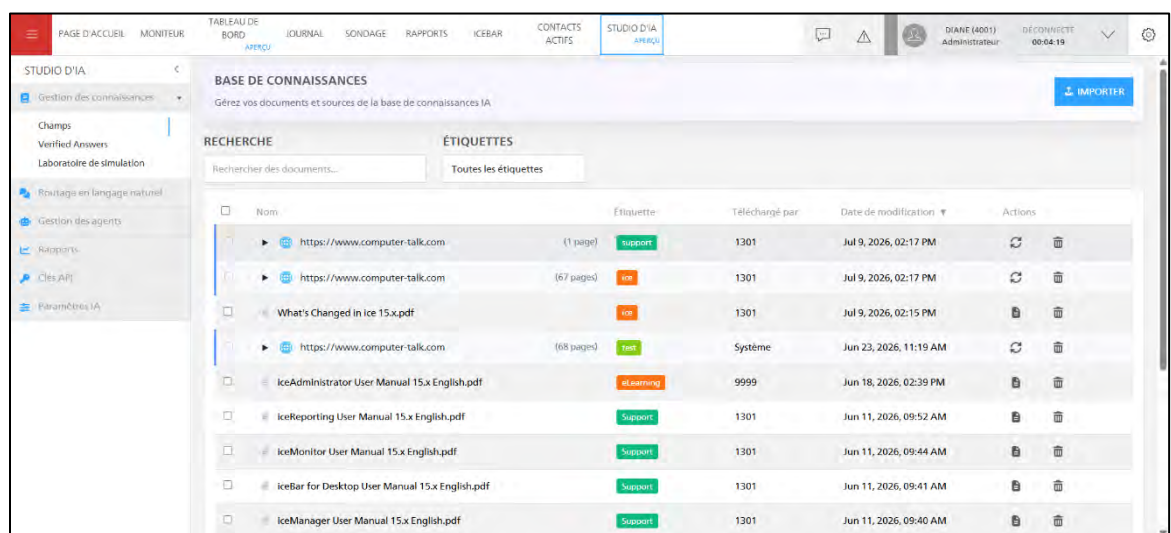
La saisie d'écran ci-dessous présente les résultats d'une recherche de contacts actifs.



Pour plus d'information sur les contacts actifs, reportez-vous au Chapitre 6: Contacts actifs.

Onglet AI Studio

ComputerTalk fournit une série d'agents de l'IA, habituellement appelés bots. L'onglet AI Studio vous permet de gérer votre base de connaissances, le modèle d'acheminement en langage naturel ou vos réponses vérifiées, le tout au même endroit pratique.





Chapitre 3: Paramètres

Sous l'onglet Paramètres, vous pouvez modifier les paramètres d'affichage dans iceManager ou modifier des enregistrements et les évaluations ou accéder aux manuels d'utilisateur.

Remarque: Les administrateurs globaux ont le niveau d'accès le plus élevé à iceManager et peuvent effectuer davantage de modifications que les utilisateurs qui possèdent un niveau Administrateur de commutateur ou inférieur.

Général

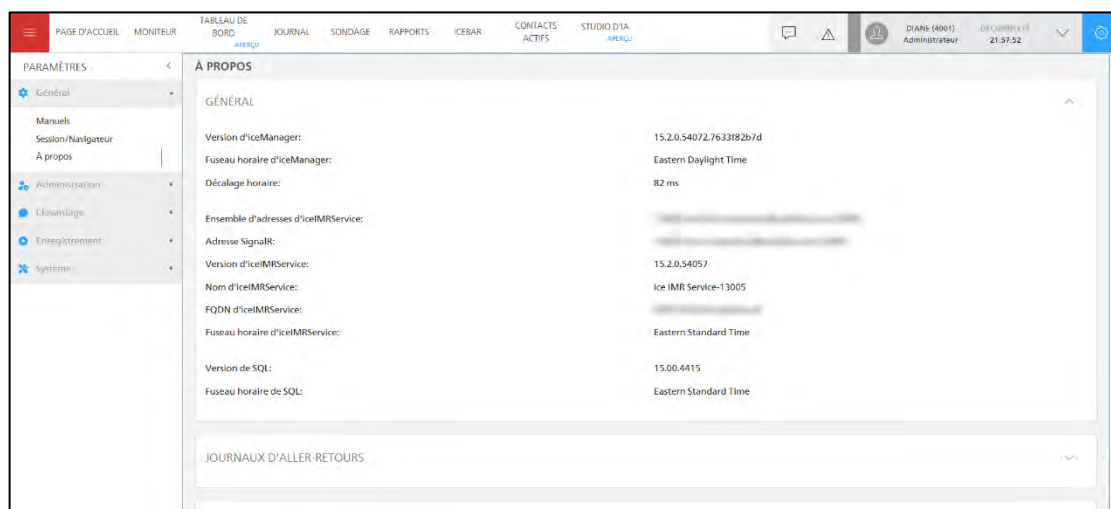
La section Général de la barre latérale contient de l'information sur les paramètres du navigateur, la langue, les utilisateurs, les manuels et ice. Par défaut les éléments de la barre latérale Général sont affichés.

Un administrateur de commutateur ne peut voir qu'un sous-ensemble de paramètres, alors que les administrateurs globaux peuvent voir tous les paramètres disponibles dans la section Général.

Remarque: vous pouvez réduire les éléments individuels de la barre latérale dans l'en-tête en cliquant sur la flèche pointant vers le bas.

À propos

Pour trouver le numéro de version et le fuseau horaire d'iceManager, sélectionnez l'option À propos de la barre latérale.



Les administrateurs auront également accès au numéro de version et au fuseau horaire pour le service iceIMR et le serveur SQL.

Manuels

Lancez notre site de Formation et Documentation pour trouver un ensemble complet de manuels et de matériel de formation en ligne. Vous aurez besoin d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour y avoir accès. S.v.p. contactez votre administrateur si vous n'en avez pas.

Session/Navigateur

Toute personne qui accède à iceManager peut consulter la section Session/Navigateur. Seuls les administrateurs globaux peuvent consulter la section des paramètres généraux.

Session/Navigateur : Général

La saisie d'écran ci-dessous présente les options qui s'offrent à l'administrateur global ainsi qu'aux administrateurs de commutateur dans la section Général sous l'onglet Session/Navigateur.

SESSION/NAVIGATEUR

GÉNÉRAL

Intervalle de temporisation du client (Secondes)

Temporisation de l'établissement de liaison (Secondes)

Intervalle de maintien de la connexion (Secondes)

RÉINITIALISER PARAMÈTRES DE CONNEXION

Temporisation de la session de navigation (minutes)

Activer la messagerie textuelle rapide OUI ☒

Activer l'envoi de messages textuels rapides à un utilisateur déconnecté OUI ☒

Dans la section Général, les paramètres suivants peuvent être configurés :

Paramètre	Valeurs permises	Description
Intervalle de temporisation du client	La valeur par défaut est 30 secondes	Le serveur considère le client déconnecté s'il n'a pas reçu un message (incluant Maintenir la connexion) durant cet intervalle. Selon la manière dont ceci a été implanté, le client pourrait prendre plus de temps que cet intervalle de temporisation pour être considéré déconnecté.

Paramètre	Valeurs permises	Description
		La valeur recommandée est le double de la valeur de l'intervalle de maintien de la connexion.
Temporisation de l'établissement de liaison	La valeur par défaut est de 15 secondes	Si le client n'envoie pas de message initial d'établissement de liaison à l'intérieur de cet intervalle de temps, la connexion est fermée. Ceci est un paramètre avancé qui ne devrait être modifié que si des erreurs d'établissement de liaison se produisent à cause d'un temps d'attente sévère du réseau.
Intervalle de maintien de la connexion	La valeur par défaut est 15 secondes	Entrez le nombre de secondes pour la valeur Maintenir actif. Par défaut, le serveur envoie des sondeurs PING toutes les 10 secondes et le client vérifie les sondeurs PING environ toutes les 2 secondes (un tiers de la différence entre la valeur de temporisation de Maintenir actif et la valeur d'avertissement de temporisation de Maintenir actif.). La période de temporisation d'avertissement de Maintenir actif par défaut est de 2/3 de la temporisation de Maintenir actif. La temporisation de Maintenir actif est de 20 secondes, alors l'avertissement se produit à environ 13 secondes.
Temporisation de la session de navigation	La valeur par défaut est 30 minutes	Le nombre de minutes pendant lesquelles la session de navigation demeurera active pendant que l'utilisateur est inactif avant que la session ne soit interrompue. Remarque: Cette temporisation ne s'applique pas à la page de iceMonitor. Si vous êtes dans iceMonitor, la session ne prendra pas fin même si le seuil a été atteint.
Page d'accueil personnalisée	Oui/Non	Active ou désactive la page d'accueil personnalisée. Lorsque définie à Oui, vous pouvez configurer le lien URL qui s'affichera dans la page d'accueil.

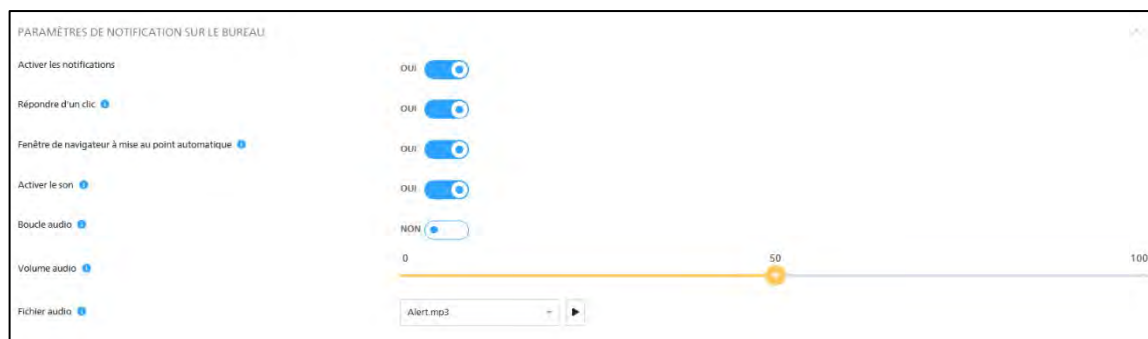
Paramètre	Valeurs permises	Description
Activer la Messagerie textuelle rapide	Oui/Non	Active ou désactive la capacité de Messagerie textuelle rapide dans iceMonitor et iceBar for Web.
Activer l'envoi de message textuel rapide à un utilisateur déconnecté	Oui/Non	Active ou désactive la capacité d'envoi de message textuel rapide à un utilisateur déconnecté dans iceMonitor et iceBar for Web.

Pour sauvegarder les modifications apportées, cliquez sur Sauvegarder ou pour les ignorer, cliquez sur Annuler.

Session/Navigateur: Paramètres de notification sur le bureau

La saisie d'écran ci-dessous affiche les options disponibles pour tous les utilisateurs dans la section Notification sur le bureau sous l'onglet Session/Navigateur.

Remarque: Pour que ces paramètres soient visibles et pour qu'ils puissent être modifiés par les utilisateurs, ComputerTalk doit d'abord les activer.



Paramètre	Valeurs permises	Description
Activer les notifications	Oui/Non	Permet les notifications sur le bureau pour iceBar for web.
Répondre d'un clic	Oui/Non	Accepte automatiquement le contact d'un clic sur la notification sur le bureau.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Fenêtre de navigateur à mise au point automatique	Oui/Non Ce paramètre n'est visible que si l'acceptation automatique est activée.	Effectue la mise au point automatique de la fenêtre lors de la réponse automatique à un contact.
Activer le son	Oui/Non	Déclenche une alerte audio lorsque la fenêtre de la notification apparaît. ¹
Boucle audio	Oui/Non Ce paramètre n'est visible que si <i>Activer le son</i> est activé.	Un paramètre qui détermine si le clip audio devrait recommencer automatiquement lorsqu'il atteint la fin. ²
Volume audio	Nombre entier Ce paramètre n'est visible que si <i>Activer le son</i> est activé.	Définit le volume du clip audio sur une échelle de 0 (aucun son) à 100 (volume maximal). ³
Fichier audio	Nom du fichier audio .mp3 existant Ce paramètre n'est visible que si <i>Activer le son</i> est activé.	Définit le fichier audio pour la lecture. Les options sont: • Alert.mp3 • Alerte positive de l'IU 01.mp3 • Alerte positive de l'IU du téléphone 01.mp3⁴

Session/Navigateur : Paramètres du navigateur

La saisie d'écran ci-dessous présente la vue par défaut des paramètres du navigateur.

¹ Ce paramètre n'est disponible que dans ice 15.2+.

² Ce paramètre n'est disponible que dans ice 15.2+.

³ Ce paramètre n'est disponible que dans ice 15.2+.

⁴ Ce paramètre n'est disponible que dans ice 15.2+.

PARAMÈTRES DU NAVIGATEUR

Journalisation du navigateur

NON ☐

Thème

Clair

Afficher heure en

Heure du serveur

Témoins

EFFACER LES TÉMOINS

Le tableau ci-dessous procure de l'information sur les champs et les boutons des Paramètres du navigateur.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Journalisation du navigateur	Oui/Non	Sélectionnez Oui pour activer la journalisation de la console du navigateur. Par défaut, la journalisation du navigateur est désactivée. La console du navigateur est utilisée par ComputerTalk et ses partenaires pour diagnostiquer des pannes reliées au navigateur.
Thème	Sombre/Clair/Contraste	Sélectionnez le thème.
Afficher heure en	Heure du serveur/Heure locale	Sélectionnez si les heures de iceManager utilisent l'heure du serveur ou l'heure locale.
Témoins	Effacer les témoins	Sélectionnez ce bouton pour effacer les témoins de votre

Paramètre	Valeurs permises	Description
		navigateur iceManager.

Saisie d'écran qui affiche les options disponibles aux administrateurs globaux et aux administrateurs de commutateur sous le paramètre Niveau dans la section Paramètres du navigateur.

PARAMÈTRES DU NAVIGATEUR

Journalisation du navigateur OUI

Niveau

Niveau Azure

Aut niveau Client OIDC

Journaliser événement de diffusion de SignalR

Journaliser tableau d'événements de diffusion de SignalR NON

Thème

Témoins

EFFACER LES TÉMOINS

Débuguer

Sérieux

Erreur

Avertissement

Information

Débuguer

Avec commentaires

Clair

Administration

La section Administration permet aux utilisateurs de créer et de modifier les motifs Pas prêt, les codes d'objet d'appel, les formulaires d'évaluation et les groupes de configuration. Les utilisateurs peuvent également gérer les paramètres de mot de passe et réinitialiser les mots de passe d'utilisateurs.

Motifs Pas prêt

Cette section permet aux utilisateurs de voir les motifs Pas prêt qui ont été configurés pour le système. Les utilisateurs qui possèdent les privilèges de superviseur ou plus élevés peuvent également ajouter, modifier, supprimer ou déplacer des motifs Pas prêt.



Pour ajouter un motif Pas prêt:

1. Cliquez sur le bouton *Ajouter* dans la partie supérieure de la page. Une nouvelle entrée est ajoutée au bas de la page.
2. Entrez les noms français et anglais du nouveau motif Pas prêt.



3. Cliquez sur *Sauvegarder* pour enregistrer les modifications. Cliquez sur *Revenir à l'état précédent* pour annuler les modifications.

Si vous avez cliqué sur *Sauvegarder*, le message 'Motifs Pas prêt réussi' apparaît. Cliquez sur *OK* pour compléter la modification. Si vous avez cliqué sur *Revenir à l'état précédent*, le message 'Revenir à l'état précédant les modifications' apparaît. Cliquez sur *Oui* pour revenir à l'État précédant les modifications ou cliquez sur *Non* pour maintenir vos modifications dans la page d'édition.

Pour modifier un motif Pas prêt:

1. Sélectionnez l'icône du crayon sur la ligne du motif Pas prêt que vous désirez modifier.

2. Effectuez les modifications que vous aimeriez apporter au motif Pas prêt. Lorsqu'une modification a été apportée, une bannière bleue apparaît au bas de l'écran.
3. Cliquez sur *Sauvegarder* pour enregistrer les modifications. Cliquez sur *Revenir à l'état précédent* pour annuler les modifications.
4. Si vous avez cliqué sur *Sauvegarder*, le message 'Motif Pas prêt réussi' apparaît. Cliquez sur *OK* pour compléter la modification. Si vous avez cliqué sur *Revenir à l'état précédent*, le message 'Revenir à l'état précédant les modifications' apparaît. Cliquez sur *Oui* pour revenir à l'état précédant les modifications ou cliquez sur *Non* pour maintenir vos modifications dans la page d'édition.

Pour supprimer un motif Pas prêt:

1. Sélectionnez l'icône de la corbeille sur la ligne du motif Pas prêt que vous désirez supprimer.

2. Cliquez sur *Sauvegarder* pour enregistrer les modifications. Cliquez sur *Revenir à l'état précédent* pour annuler les modifications.

Si vous avez cliqué sur *Sauvegarder*, le message 'Motif Pas prêt Réussi' apparaît. Cliquez sur *OK* pour compléter la modification. Si vous avez cliqué sur *Revenir à l'état précédent*, le message 'Revenir à l'état précédant les modifications' apparaît. Cliquez sur *Oui* pour revenir à l'état précédant les modifications ou cliquez sur *Non* pour maintenir vos modifications dans la page d'édition.

Pour désactiver un motif Pas prêt:

- Cliquez sur le bouton à bascule sur la ligne du motif Pas prêt pour désactiver le motif Pas prêt.



- Un motif Pas prêt désactivé peut être activé plus tard.

Les rapports sont toujours disponibles pour les motifs Pas prêt désactivés.

Pour réordonner un motif Pas prêt:

Utilisez le menu latéral pour réordonner les motifs Pas prêt.



Pour importer des motifs Pas prêt en format XML:

1. De la liste déroulante, sélectionnez la langue par défaut des motifs Pas prêt que vous importez.
2. Sélectionnez le bouton à bascule Remplacer tous si vous désirez remplacer les motifs Pas prêt existants contenus dans la page.
3. Entrez les motifs Pas prêt en format XML dans la champ au bas de la page:

IMPORTER

Langue par défaut: Français (Canada) ▼

Écraser tous NON ☐

Coller la configuration XML des motifs Pas prêt iceBar dans la boîte du texte à importer.

```
<NotReadyReasons override="always"?>
<NotReadyReason code=4?>
<Name language="en-CA">Other</Name>
<Name language="fr-CA">Autre</Name>
</NotReadyReason>
</NotReadyReasons>
```

4. Cliquez sur le bouton Importer pour importer les motifs Pas prêt.
5. De nouveaux champs de motifs Pas prêt s'ouvrent et contiennent les motifs Pas prêt importés.
6. Si vous avez cliqué sur *Sauvegarder*, le message 'Motifs Pas prêt Réussi' apparaît. Cliquez sur *OK* pour compléter la modification. Si vous avez cliqué sur *Revenir à l'état précédent*, le message 'Revenir à l'état précédent les modifications' apparaît. Cliquez sur *Oui pour* revenir à l'état précédant les modifications ou cliquez sur *Non* pour maintenir les modifications dans la page d'édition.

Codes d'objet d'appel

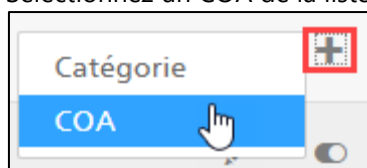
Cette section permet aux utilisateurs de consulter les Codes d'objet d'appel (COA) qui ont été configurés pour le système. Les utilisateurs qui possèdent les autorisations d'administrateur ou plus élevées peuvent également ajouter, modifier, désactiver ou déplacer les COA.

Remarque: Toute modification des codes d'objet d'appel sera visible pour les agents lorsqu'ils fermeront iceBar et l'ouvriront de nouveau.



Pour ajouter un COA:

1. Choisissez une catégorie à laquelle vous désirez ajouter un COA.
2. Cliquez sur le bouton Ajouter (+) sur la même ligne que la catégorie choisie. Sélectionnez un COA de la liste. Une nouvelle entrée est ajoutée à la catégorie.



3. Entrez les noms Anglais et Français pour le nouveau COA.

Remarque: Le champ d'entrée de COA contient un maximum de 2000 caractères.

4. Cliquez sur Sauvegarder pour enregistrer les modifications. Cliquez sur Annuler pour annuler les modifications.
5. Si vous avez cliqué sur Sauvegarder, le message 'COA réussi' apparaît. Cliquez sur OK pour compléter la modification. Si vous avez cliqué Annuler, le message 'Revenir à l'état précédant les modifications' apparaît. Cliquez sur Oui pour annuler les

modifications ou cliquez sur Non pour conserver vos modifications dans la page de modification.

Pour agrandir ou réduire une catégorie de COA:

- Cliquez sur Agrandir sur la catégorie de COA pour développer cette catégorie dans la fenêtre de COA de la barre d'outils iceBar.



- Cliquez sur Réduire sur la catégorie de COA pour réduire cette catégorie dans la fenêtre de COA de la barre d'outils iceBar.



Pour modifier un COA :

1. Sélectionnez l'icône du crayon sur la ligne du COA qui vous désirez modifier.



2. Apportez les modifications que vous désirez au COA. Lorsque la modification a été apportée, une bannière bleue apparaît au bas de l'écran.
3. Cliquez sur *Sauvegarder* pour enregistrer les modifications. Cliquez sur *Annuler* pour annuler les modifications.

Si vous avez cliqué sur *Sauvegarder*, le message 'COA réussi' apparaît. Cliquez sur OK pour compléter la modification. Si vous avez cliqué sur *Annuler*, le message 'Revenir à l'état précédant la modification' apparaît. Cliquez sur *Oui* pour annuler les modifications ou sur *Non* pour conserver vos modifications à la page de modification.

Pour supprimer un COA:

1. Sélectionnez l'icône de la corbeille sur la ligne du COA que vous désirez supprimer.



2. Cliquez sur *Sauvegarder* pour enregistrer les modifications. Cliquez sur *Annuler* pour annuler les modifications.
3. Si vous avez cliqué sur *Sauvegarder*, le message 'COA réussi' apparaît. Cliquez sur OK pour compléter la modification. Si vous avez cliqué sur *Annuler*, le message 'Revenir à l'état précédant les modifications' apparaît. Cliquez sur *Oui* pour annuler les modifications ou sur *Non* pour conserver les modifications dans la page de modification.

Pour désactiver un COA:

- Cliquez sur le bouton à bascule sur le COA pour désactiver le COA.



- Un COA désactivé peut être activé plus tard.

Les rapports sont toujours disponibles pour les COA désactivés.

Pour déplacer un code COA :

1. Sélectionnez l'icône de la boussole (🧭) sur la ligne du COA que vous désirez déplacer.
2. Sélectionnez la catégorie sous laquelle vous désirez déplacer le COA.
3. Cliquez sur *Déplacer* pour déplacer le COA vers une autre catégorie avec succès.

Pour réordonner un COA ou une catégorie:

- Utilisez le menu latéral pour réordonner les COA et les catégories.

Pour importer des COA en format XML:

1. De la liste déroulante sélectionnez la langue par défaut des COA que vous importerez.
2. Sélectionnez le bouton à bascule Écraser tout si vous désirez écraser les COA existants contenus dans la page.
3. Entrez les COA en format XML dans le champ au bas de la page.

IMPORTER

Langue par défaut:

Français (Canada)

Écraser tous
NON ☒

Coller la configuration XML des Codes COA iceBar dans la boîte du texte à importer.

```

<LOBCodes override="always" forceLOB="1" autoReady="-1" autoSubmit="0" closeSubmit="false">
<Category id="4" expand="true">
<Name language="en-CA">Business</Name>
<Name language="es-MX">el business</Name>
<Name language="fr-CA">La business</Name>
<LOBCode code="13">
<Name language="en-CA">gst</Name>
<Name language="es-MX">gst</Name>
<Name language="fr-CA">gst</Name>
</LOBCode>
<LOBCode code="14">
<Name language="en-CA">hst</Name>
<Name language="es-MX">hst</Name>
<Name language="fr-CA">hst</Name>
</LOBCode>
</Category>
</LOBCodes>

```

4. Cliquez sur le bouton Importer pour importer les COA.
5. Les champs Nouveau COA s'ouvrent et contiennent les COA importés.
6. Si vous avez cliqué sur *Sauvegarder*, le message 'COA réussi' apparaît. Cliquez sur *OK* pour compléter la modification. Si vous avez cliqué sur *Revenir à l'état précédent*, le message 'Revenir à l'état précédant les modifications' apparaît. Cliquez sur *Oui* pour revenir à l'état précédent et ignorer les modifications ou cliquez sur *Non* pour maintenir les modifications de la page d'édition.

Évaluations

Cette section ne peut être modifiée que par les administrateurs, les superviseurs et les chefs d'équipe.

Les formulaires d'évaluation entrante et sortante peuvent être consultés, ajoutés, réactivés, clonés, supprimés et modifiés dans l'option Évaluations dans la barre latérale. Les formulaires d'évaluation sont sélectionnés dans iceJournal, et utilisés pour évaluer la performance des agents.

Le *Formulaire d'évaluation de l'agent - Modèle* est disponible par défaut et peut être utilisé comme modèle lors de la construction de nouveaux formulaires d'évaluation ou

modifié pour s'adapter aux besoins de votre programme de gestion de la qualité.

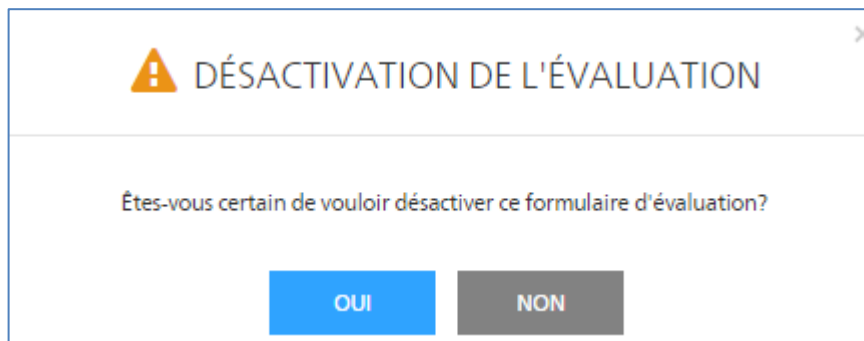


Le tableau ci-dessous explique chacune des colonnes.

Colonne	Description
Nom	Nom du formulaire d'évaluation. Il est recommandé de fournir un nom descriptif de moins de 25 caractères. Les noms de plus de 25 caractères pourraient être trop longs pour l'espace fourni dans les colonnes des rapports d'évaluation.
ID	Numéro d'identification du formulaire. Il vous permet de différencier les formulaires portant le même nom.
ID de l'ancêtre	Numéro d'identification du formulaire parent, c'est à dire le formulaire à partir duquel il a été copié.
Nombre de fois utilisé	Le nombre de fois que le formulaire a été utilisé pour fin d'évaluation. Que l'évaluation soit en cours ou pas, il sera comptabilisé ici. Toutefois, si une évaluation est supprimée dans iceJournal, ce sera reflété dans ce champ.
Date de création	La date et l'heure où le formulaire a été créé.
Action	Des icônes sur lesquels vous cliquez pour modifier, cloner et supprimer des formulaires d'évaluation existants.
Actif	Une bascule qui vous permet de basculer une évaluation ou affiche l'état actif ou non d'un formulaire d'évaluation.

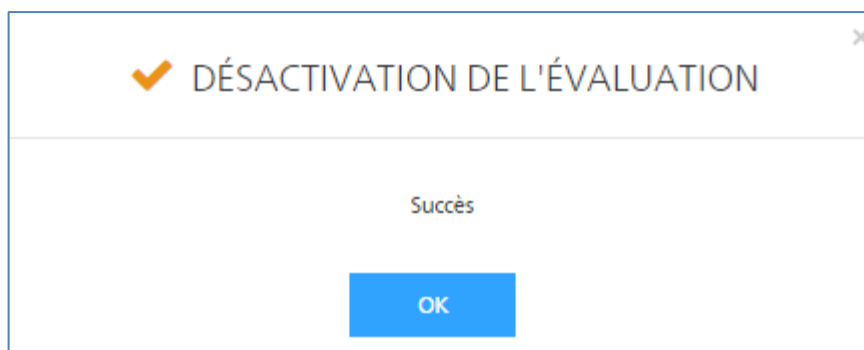
Pour modifier un formulaire d'évaluation existant, cliquez sur le crayon. L'évaluation apparaît et vous pouvez maintenant le modifier.

Pour désactiver le formulaire d'évaluation, basculez l'état Actif à Non. Le message "Êtes-vous certain de vouloir désactiver ce formulaire d'évaluation?" apparaît.



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

Une fois que vous avez cliqué sur Oui, le message "Désactivation de l'évaluation Réussi" apparaît.



Pour voir tous les formulaires désactivés, basculez Afficher les formulaires désactivés. Étant donné qu'une fois un formulaire d'évaluation supprimé, toutes les évaluations qui ont été complétées au moyen de ce formulaire seront également supprimées, par conséquent il est chaudement recommandé de désactiver les formulaires plutôt que de les supprimer.

ÉVALUATIONS

AJOUTER

Afficher les formulaires désactivés ☐ NON

Nom	ID	ID de l'ancêtre	Nombre de fois utilisé	Date de création	Action	Actif
Sample	1		0	2015-05-04 13:33:06	 	OUI ☒
Sample - Copie	2	Sample (1)	0	2015-06-09 12:06:30	 	OUI ☒
Demo	3		27	2015-07-10 10:52:12	 	OUI ☒
DennieDemo	4	Demo (3)	1	2016-11-09 11:17:39	 	OUI ☒

Pour réactiver un formulaire, basculez le bouton Actif à Oui.

Le message "Êtes-vous certain de vouloir activer ce formulaire d'évaluation?" apparaît.

×

 ACTIVATION DE L'ÉVALUATION

Êtes-vous certain de vouloir activer ce formulaire d'évaluation?

OUI

NON

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

Une fois que vous avez cliqué sur Oui, le message "Activation de l'évaluation Réussi" apparaît.

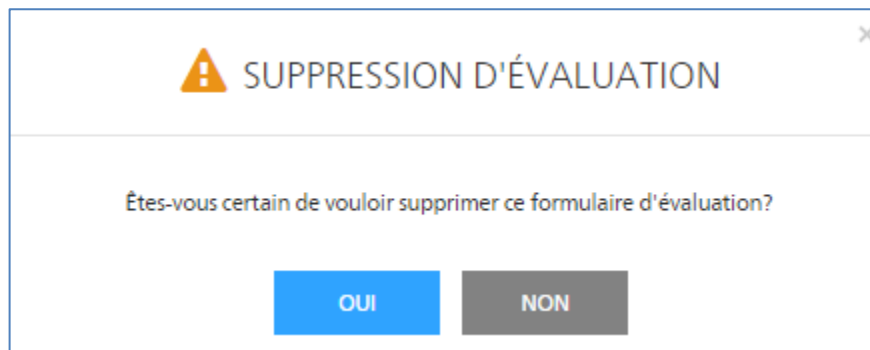
×

 ACTIVATION DE L'ÉVALUATION

Succès

OK

Pour supprimer un formulaire d'évaluation, cliquez sur l'icône de la corbeille, un message "Êtes-vous certain de vouloir supprimer ce formulaire d'évaluation?" apparaît.



Cliquez sur Oui pour aller de l'avant et le supprimer. Cliquez sur Non pour annuler la suppression.

Mise en garde: La suppression d'un formulaire d'évaluation supprimera toutes les évaluations qui lui sont associées. Vous ne pourrez pas voir les rapports sur les résultats d'évaluation des formulaires supprimés.

Création d'un nouveau formulaire d'évaluation

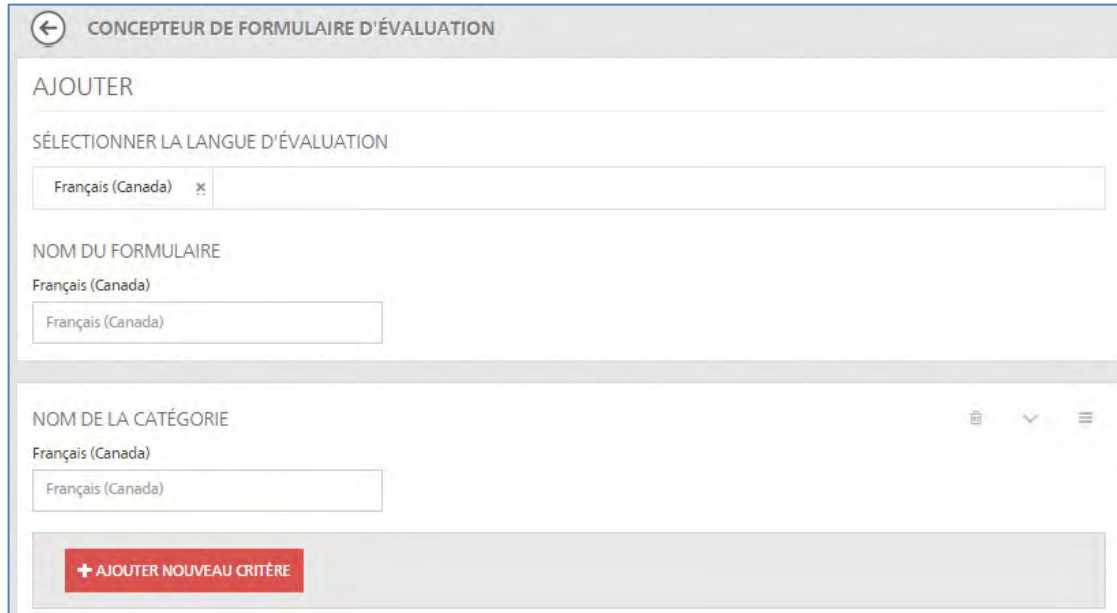
Pour créer un nouveau formulaire d'évaluation, complétez les étapes suivantes:

1. Cliquez sur Ajouter.

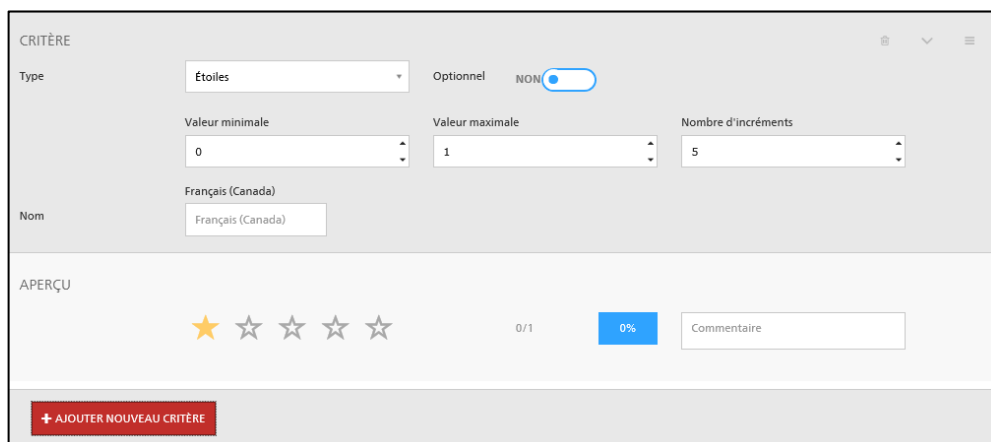
Le concepteur de formulaire d'évaluation apparaît.

A screenshot of the "CONCEPTEUR DE FORMULAIRE D'ÉVALUATION" (Form Evaluation Designer) interface. At the top, there is a back arrow icon and the title "CONCEPTEUR DE FORMULAIRE D'ÉVALUATION". Below this, the word "AJOUTER" is displayed. The main section is titled "SÉLECTIONNER LA LANGUE D'ÉVALUATION" and contains a row of three language selection boxes: "English (Canada)", "English (US)", and "Français (Canada)". Each box has a small 'x' icon to its right. Below this, the section "NOM DU FORMULAIRE" (Form Name) contains three input fields, each with a language label above it: "English (Canada)", "English (US)", and "Français (Canada)". At the bottom left, there is a green button labeled "+ AJOUTER NOUVELLE CATÉGORIE". At the bottom right, there is a blue button labeled "SAUVEGARDER".

2. Supprimez les langues que vous n'utiliserez pas en cliquant sur le x gris situé à droite du choix de langue. Les champs Nom du formulaire pour les langues que vous désirez supprimer disparaîtront automatiquement. Au minimum, une langue doit être sélectionnée.
3. Entrez le nom du formulaire. Il est recommandé de choisir des noms de moins de 25 caractères.
4. Cliquez sur Ajouter nouvelle catégorie pour ajouter un nouveau groupe de questions. Complétez le(s) champ(s) du nom.



5. Pour ajouter une question, cliquez sur Ajouter nouveau critère.
La zone critère s'agrandit pour afficher des options additionnelles.



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

Paramètre	Valeurs permises	Description
Sélectionner la langue d'évaluation	Les langues configurées dans le système	Sélectionnez une ou plusieurs langues dans la liste défilante. Au moins une langue doit être sélectionnée.
Nom du formulaire	Texte libre	Entrez le nom du formulaire.
Catégorie		
Nom de la catégorie	Texte libre	Entrez le nom de la catégorie.
Critère		
Type de critère	▪ Étoiles ▪ Boutons ▪ Liste défilante ▪ Curseur	Sélectionnez un des types de critère.
Optionnel	Optionnel/Obligatoire	Sélectionnez ou non cette option pour déterminer si le critère est optionnel ou obligatoire.
Valeur minimale	0 à N	Entrez la valeur de la note minimale.
Valeur maximale	1 à N	Entrez la valeur de la note maximale. Ceci ne correspond pas nécessairement au nombre d'étoiles ou de boutons affichés. Voyez Nombre d'incréments. La note totale pour l'évaluation est la somme de toutes les valeurs maximales pour chacun des critères du formulaire. Vous pouvez utiliser la valeur maximale pour créer des questions pondérées.
Nombre d'incréments	2 à N	Entrez le nombre d'incréments, qui reflètent comment chaque étoile, bouton, liste défilante ou curseur augmente la valeur de la note. Le nombre maximum d'incréments pour chaque type de critère est comme suit: ▪ Étoiles – max 10 ▪ Boutons – max 5

Paramètre	Valeurs permises	Description
		- Liste défilante– max 10 - Curseur– max 100
Nom du critère	Texte libre	Entrez le nom du critère.

Types de critères

Le tableau ci-dessous donne un aperçu de quel critère utiliser, selon la réponse requise.

Type de critère	Nombre de choix	Lorsque la réponse est sous forme de texte	Lorsque la réponse est sous forme de chiffres
Étoiles	Moins		✓
Boutons	Moins	✓	
Liste défilante	Plus	✓	
Curseur	Plus		✓

Type de critère: Étoiles.

Vous trouverez ci-dessous une saisie d'écran d'un critère de type Étoiles utilisé pour évaluer l'attitude de l'utilisateur.

CRITÈRE

Type: Étoiles

Optionnel: NON

Valeur minimale: 0

Valeur maximale: 1

Nombre d'incréments: 5

Nom: Français (Canada)

APERÇU

★ ☆ ☆ ☆ ☆

0/1 0% Commentaire

Type de critère: Curseur.

Vous trouverez ci-dessous une saisie d'écran d'un critère de type Curseur utilisé pour évaluer l'attitude de l'appelant.

CRITÈRE

Type: Curseur

Optionnel: NON

Valeur minimale: 0

Valeur maximale: 10

Nombre d'incréments: 11

Nom: English (Canada): How would you rate the caller's attitude? / Français (Canada): Comment évaluez-vous l'attitude de l'appelant?

APERÇU

Comment évaluez-vous l'attitude de l'appelant? 0 7 10 / 100 / 10 70% / 4000

Type de critère: Boutons.

Vous trouverez ci-dessous une saisie d'écran d'un critère de type Boutons utilisé pour évaluer la manière dont le problème est résolu.

CRITÈRE

Type: Boutons

Optionnel: NON

Valeur minimale: 0

Valeur maximale: 1

Nombre d'incréments: 5

Nom: Français (Canada): Le problème a-t-il été résolu?

0: Pas du tout

0.25: À peine

0.50: Légèrement

0.75: Vaguement

1.00: Pour une grande part

APERÇU

Le problème a-t-il été résolu? PAS DU TOUT À PEINE LÉGÈREMENT 0 / 1 0%

VAGUEMENT POUR UNE GRANDE PART

Type de critère: Liste défilante.

Vous trouverez ci-dessous une saisie d'écran d'un critère de type Liste défilante utilisé pour afficher si l'utilisateur a passé l'évaluation ou non.

Cliquez sur *Ajouter* lorsque vous avez terminé. Si vous désirez annuler ce formulaire, cliquez sur



dans la partie supérieure de la page.

Le message 'Revenir à l'état précédant l'évaluation?' suivant s'affiche.

Cliquez sur Oui pour poursuivre l'annulation. Cliquez sur Non pour interrompre l'annulation.

Remarque: Pour créer une question pondérée, modifiez la valeur maximale du critère au besoin. Les saisies d'écran ci-dessous présentent deux critères d'évaluation.

La première question a une valeur maximale de 1 et une valeur minimale de 0. Si l'évaluateur sélectionne *Non*, l'agent reçoit une note de 0. S'il sélectionne *Oui*, l'agent reçoit une note de 1 pour ce critère.

CRITÈRE

Type: Boutons Optionnel NON ☒

Valeur minimale: 0 Valeur maximale: 1 Nombre d'incréments: 2

Nom: Français (Canada)
L'agent s'est-il présenté ?

0.00 Non

1.00 Oui

APERÇU

L'agent s'est-il présenté ? NON OUI

Nous pouvons le comparer à cette seconde question dont la valeur maximale est 5. Si l'agent est noté *Non*, il reçoit 0, toutefois s'il est noté *Oui*, il reçoit une valeur de 5.

CRITÈRE

Type: Boutons Optionnel NON ☒

Valeur minimale: 0 Valeur maximale: 5 Nombre d'incréments: 2

Nom: Français (Canada)
L'agent a-t-il fourni un numéro de billet ?

0.00 Non

5.00 Oui

APERÇU

L'agent a-t-il fourni un numéro de billet ? NON OUI

La note totale de ce formulaire est calculée par l'addition de toutes les valeurs maximales du formulaire. Dans cet exemple, pour un formulaire qui contient ces deux questions, la valeur totale est 6. Par conséquent, la seconde question a un poids 5 fois plus élevé que la première.

Modification d'un formulaire d'évaluation

Les évaluations pour chaque interaction sont reliées à un formulaire. Une fois qu'un formulaire a été utilisé, il y a deux manières de le modifier: effectuer une copie ou la modification restreinte. Si le formulaire n'a jamais été utilisé, vous pouvez le modifier sans devoir sélectionner la copie ou la modification restreinte.



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

- Pour ajouter ou supprimer des catégories et des critères au formulaire d'évaluation, sélectionnez **Effectuer une copie**.
 - Lorsqu'une copie est créée, de nouvelles entrées de rapport sont également créées dans la base de données. Vous pouvez ajouter, supprimer et modifier toutes les parties du formulaire d'évaluation.
- Pour effectuer des modifications à la formulation de la catégorie ou du critère, sélectionnez **Modification restreinte**.
 - Lorsqu'une modification restreinte est exécutée, les modifications affectent également toutes les évaluations complétées précédemment. Vous ne pouvez pas modifier Valeur minimale, Valeur maximale et Nombre d'incréments – ils sont grisés. Seules les étiquettes Catégorie et Critère peuvent être modifiées ou ajoutées pour une nouvelle langue.

Ces différents modes de modification assurent que les rapports ne soient pas affectés de façon négative, comme les modifications textuelles effectuées aux formulaires existants affectent les formulaires complétés précédemment. La rubrique qui suit explique comment utiliser chacun des modes.

Effectuer une copie

Lorsque vous sélectionnez Effectuer une copie, une copie de l'évaluation est créée, " – Copie" ajouté au nom. Cliquez sur le crayon Modifier pour modifier la copie.

Dans ce mode, vous pouvez ajouter des langues d'évaluation et modifier tous les aspects de chaque critère. Effectuer une copie reproduit la structure, en utilisant l'original comme modèle pour la version copiée.

Formulaire d'évaluation de l'agent - Modèle: Copie	2	Formulaire d'évaluation de l'agent - Modèle: (1)	0	2025-01-13 10:22:41	   
--	---	--	---	---------------------	---

Suppression d'un critère ou d'une catégorie

Pour supprimer un critère ou une catégorie, sélectionnez l'icône de la corbeille.

Lorsque vous cliquez sur Supprimer, une mise en garde s'affiche: "Êtes-vous certain de vouloir supprimer ce critère?" ou "Êtes-vous certain de vouloir supprimer cette catégorie?"

 **SUPPRIMER?** 

Êtes-vous certain de vouloir supprimer ce critère?

 **SUPPRIMER?** 

Êtes-vous certain de vouloir supprimer cette catégorie?

5 - Message d'accueil

Cliquez sur Oui pour poursuivre la suppression et cliquez sur Non si vous désirez annuler la suppression.

Réduction du critère ou de la catégorie

Pour réduire ou agrandir chaque critère ou catégorie, cliquez sur la flèche près de la question.

La vue agrandie:

NOM DE LA CATÉGORIE
Français (Canada)
La qualité des appels

CRITÈRE

Type: Étoiles Optionnel: NON

Valeur minimale: 0 Valeur maximale: 7 Nombre d'incréments: 5

Nom: Français (Canada)
Attitude de l'appelant

APERÇU

Attitude de l'appelant ★☆☆☆☆ 0/7 0%

La vue réduite:

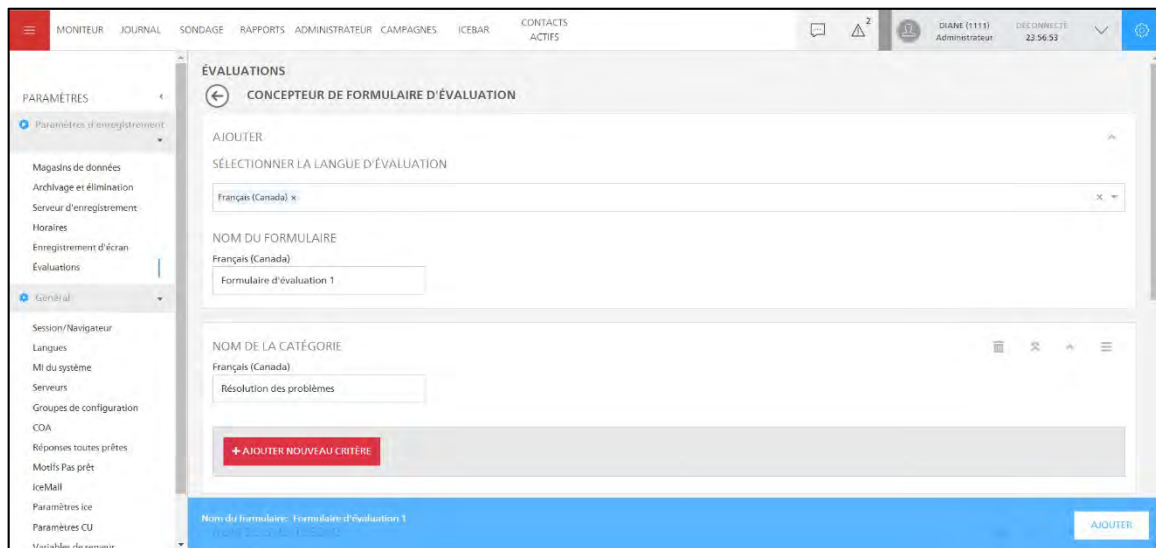
NOM DE LA CATÉGORIE
Français (Canada)
La qualité des appels

CRITÈRE Attitude de l'appelant

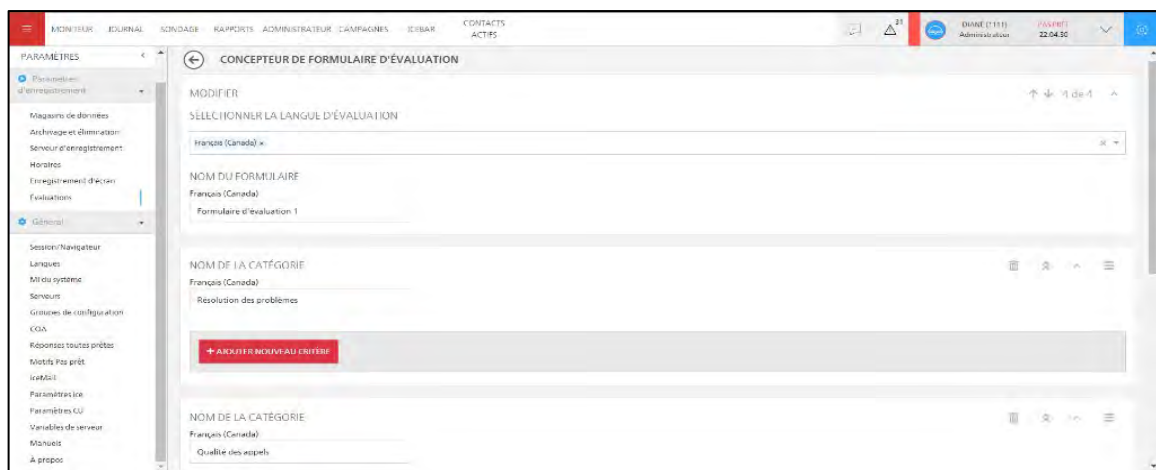
Attitude de l'appelant ★☆☆☆☆ 0/7 0%

Déplacement du critère ou de la catégorie

Il est recommandé de réduire les catégories avant de les déplacer, parce qu'il est plus facile de glisser et déposer de plus petites sections de la page. La manière de déplacer une catégorie est la même que celle utilisée pour déplacer un critère, alors les mêmes étapes s'appliquent.



Pour déplacer une catégorie, cliquez sur le signe menu et glissez le critère ou la catégorie où vous désirez la déplacer. Notez dans la saisie d'écran ci-dessous que la catégorie Résolution de problème a été sélectionnée et qu'elle est en cours de déplacement.



Dans la saisie d'écran ci-dessous, la catégorie Résolution de problème a été placée au-dessus de la catégorie Qualité de l'appel.

← CONCEPTEUR DE FORMULAIRE D'ÉVALUATION

MODIFIER

SÉLECTIONNER LA LANGUE D'ÉVALUATION

Français (Canada) ✕

NOM DU FORMULAIRE

Français (Canada)

Évaluation 1

NOM DE LA CATÉGORIE

Français (Canada)

La qualité des appels

CRITÈRE Résolution de problème

Résolution de problème

2.22/5

44%

CRITÈRE Attitude de l'appelant

Attitude de l'appelant

5.25/7

75%

+ AJOUTER NOUVEAU CRITÈRE

Modification restreinte

En mode Modification restreinte, vous pouvez modifier le nom de la catégorie et le contenu des champs de texte. Vous pouvez également ajouter une nouvelle langue d'évaluation. Cependant, les éléments à l'intérieur de chaque critère (par ex. Type, Valeur minimale, Valeur maximale, Nombre d'incrément) ne peuvent pas être modifiés.

CRITÈRE

Type

Liste déroulante

Optionnel

NON

Valeur minimale

0

Valeur maximale

1

Nombre d'incrément

3

Nom

English (Canada)

The agent used the correct closure script

Français (Canada)

L'agent a utilisé le script de clôture approprié

0.00

Poor

Médiocre

0.50

Fair

Correct

1.00

Excellent

Excellent

APERÇU

L'agent a utilisé le script de clôture approprié

Sélectionner...

0%

Commentaire

4

Mise en garde: Il est chaudement recommandé d'éviter de modifier radicalement les noms des boutons, ces modifications affectent également les évaluations complétées précédemment. Par exemple, modifier Heureux pour Triste modifierait les connotations de toutes les notes précédentes.

Groupes de configuration

La section Groupes de configuration permet à un administrateur de regrouper un ensemble d'utilisateurs et d'appliquer des paramètres spécifiques à ces utilisateurs. uniquement.

Nom	Ordre	Type	Membres	Action
Groupe de configuration par défaut	0	Par défaut	Tous	
Administrator	1	Rôle	Administrateur	
Supervisor	2	Rôle	Supérieur	

Titre de la colonne	Détails
Nom	Le nom du groupe de configuration.
Ordre	Ceci illustre la hiérarchie des groupes de configuration. Si un élément de configuration est configuré pour être hérité, il hérite d'un groupe parent auquel il appartient également. Utilisez les flèches pour modifier l'ordre du groupe de configuration.
Type	Ceci représente la manière dont les membres ont été regroupés. Les options incluent les utilisateurs, les équipes et les rôles.
Membres	Lorsqu'un type a été sélectionné, les membres peuvent être spécifiés. Utilisateurs: les membres ont été sélectionnés dans une liste d'utilisateurs ice Équipes: les membres ont été sélectionnés dans une liste d'équipes ice Rôles: les membres ont été sélectionnés selon leur type d'utilisateur ice

Titre de la colonne	Détails
Action	Permet aux utilisateurs qui possèdent les autorisations d'administrateur ou plus élevé de modifier ou de supprimer les groupes de configuration. Aucun autre type d'utilisateur ne peut modifier ou supprimer les groupes de configuration.

Pour ajouter un groupe de configuration:

1. Sélectionnez le bouton Ajouter dans le coin supérieur gauche.
2. Complétez les champs Nom, Type et Membres.

3. Configurez les Propriétés générales.

4. Configurez les Attributions du serveur.

5. Configurez les attributions de COA.

The screenshot shows the 'COA' configuration tab in the iceManager interface. The 'Attributions de COA' section is active, displaying a list of settings with 'Hériter' as the default value for each.

Paramètre	Valeur
Activer les codes d'objet d'appel forcés (iceBar for Desktop)	Hériter
Attribution de COA par défaut	Hériter
Développement de la catégorie par défaut	Hériter
Soumission automatique (iceBar for Desktop)	Hériter
Fermer après la soumission (iceBar for Desktop)	Hériter
Recherche du journal - Filtrer codes COA	Hériter

6. Configurez les Réponses toutes prêtes si votre système ice permet le traitement de MI.

The screenshot shows the 'Réponse toute prête' configuration tab in the iceManager interface. The 'Attributions de réponses toutes prêtes' section is active, displaying a list of settings with 'Hériter' as the default value for each.

Paramètre	Valeur
Attribution de réponses toutes prêtes par défaut	Hériter
Développement du dossier par défaut	Hériter

7. Configurez les Motifs Pas prêt.

The screenshot shows the 'Motif Pas prêt' configuration tab in the iceManager interface. The 'Attributions de motifs Pas prêt' section is active, displaying a list of settings with 'Hériter' as the default value for each.

Paramètre	Valeur
Attribution de motif Pas prêt par défaut	Hériter

At the bottom of the page, there are buttons for 'INCLUDE', 'EXCLUDE', and 'HÉRITER'.

8. Configurez les paramètres de iceBar for Desktop.

The screenshot shows the 'iceBar for Desktop' configuration page. The top navigation bar includes: Général, Serveur, COA, Réponse toute prête, Motif Pas prêt, **iceBar for Desktop**, iceBar for web, Sondage, IcePhone, and Tableau de bord. Below the navigation bar, there are two tabs: 'Autorisations de contact' and 'Autorisations d'informations de contact'. The main configuration area contains several settings:

- Langue de l'interface utilisateur d'iceBar**: Utiliser le langage du système ...
- Téléchargement de iceBar**: Activer
- Version d'installation d'iceBar cible**: Release\Latest
- Version d'iceBar cible**: Release\Latest
- Version du logiciel de mise à jour d'iceBar cible**: Release\Latest
- Configuration XML iceBar**: <?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>

9. Configurez les paramètres de iceBar for Web.

The screenshot shows the 'iceBar for Web' configuration page. The top navigation bar includes: Général, Serveur, COA, Réponse toute prête, Motif Pas prêt, iceBar for Desktop, **iceBar for web**, Sondage, IcePhone, and Tableau de bord. Below the navigation bar, there are two tabs: 'Autorisations de contact' and 'Autorisations d'informations de contact'. The main configuration area contains several settings:

- Activer iceBar for web**: Activer
- Ouvrir iceBar for web lors de la connexion**: Toujours
- Activer Établir données d'utilisateur**: Activer
- Nombre maximal de lignes de la FAP**: Personnalisé (with a text input field containing '9')
- Boutons iceBar**: Personnalisé

10. Configurez les Autorisations de sondage, si applicable.

The screenshot shows the 'Sondage' configuration page. The top navigation bar includes: Général, Serveur, COA, Réponse toute prête, Motif Pas prêt, iceBar for Desktop, iceBar for web, **Sondage**, IcePhone, and Tableau de bord. Below the navigation bar, there are two tabs: 'Autorisations de contact' and 'Autorisations d'informations de contact'. The main configuration area is titled 'Autorisations' and contains three settings:

- Sondages**: Hériter
- Exécutions de sondage**: Hériter
- Réponse de sondage**: Hériter

11. Configurez les paramètres du icePhone, si applicable.

Général Serveur COA Réponse toute prête Motif Pas prêt iceBar for Desktop iceBar for web Sondage **icePhone** Tableau de bord

Autorisations de contact Autorisations d'informations de contact

Fermer la fenêtre lors d'un clic sur Libérer Hériter

Permettre les pièces jointes pour les contacts provenant d'un agent Hériter

12. Configurez les attributions du tableau de bord, si applicable.

Général Serveur COA Réponse toute prête Motif Pas prêt iceBar for Desktop iceBar for web Sondage icePhone **Tableau de bord**

Autorisations de contact Autorisations d'informations de contact

Template	INCLURE	EXCLURE	HÉRITER
[101] ice Template ice			
[125] AD Template - Agent			
[120] AD Template - Agent (JN)			
[119] AD Template - Supervisor (JN)			

13. Configurez les Autorisations de contact.

Général Serveur COA Réponse toute prête Motif Pas prêt iceBar for Desktop iceBar for web Sondage icePhone Tableau de bord

Autorisations de contact Autorisations d'informations de contact

VOIX ET TRANSCRIPTION

Consulter x En fonction du rôle x

Télécharger x En fonction du rôle x

Éliminer Aucune autorisation

ENREGISTREMENT MI

Consulter x En fonction du rôle x

Télécharger x En fonction du rôle x

Éliminer Aucune autorisation

14. Configurez la visibilité des Autorisations d'informations de contact.

Général Serveur COA Réponse toute prête Motif Pas prêt iceBar for Desktop iceBar for web Sondage icePhone Tableau de bord

Autorisations de contact **Autorisations d'informations de contact**

Autorisations d'informations de contact par défaut Hériter Remplacer

CHAMPS D'INFORMATIONS DE CONTACT

123 Hériter Remplacer

Le tableau ci-dessous décrit chacun des champs.

Propriétés des groupes de configuration	
Paramètre	Description
Nom	Entrez un nom unique pour identifier ce groupe de configuration.
Type	Sélectionnez un type de regroupement – <i>Utilisateurs, Équipes</i> ou <i>Rôle</i>
Membres	Les membres sont spécifiés selon le type sélectionné. Utilisateurs : les membres sont sélectionnés d'une liste d'utilisateurs ice Équipes: les membres sont sélectionnés d'une liste d'équipes ice Rôles: les membres sont sélectionnés selon leur type d'utilisateur ice
Général	
Autoriser l'accès aux contacts actifs	Les options incluent <i>Activer, Désactiver</i> et <i>Hériter</i> ; ceci détermine si ce groupe de configuration a accès à l'onglet Contacts actifs. L'option Hériter oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration le système utilise les paramètres par défaut de groupe de configuration.
Forcer la connexion à toutes les files d'attente	Les options incluent <i>Activer, Désactiver</i> et <i>Hériter</i> ; ceci détermine si ce groupe de configuration devra se connecter à toutes les files d'attente attribuées. L'option Hériter oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration le système utilise les paramètres par défaut de groupe de configuration.
Afficher sélecteur défilant de file d'attente	Les options incluent <i>Activer, Désactiver</i> et <i>Hériter</i> ; ceci détermine si ce groupe de configuration a accès au sélecteur défilant de file d'attente. L'option Hériter oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un

Propriétés des groupes de configuration	
Paramètre	Description
	utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration le système utilise les paramètres par défaut de groupe de configuration.
Connectivité de l'utilisateur par défaut	Les options incluent <i>Défini dans iceAdministrator</i> , <i>icePhone</i> et <i>Hériter</i> qui déterminent la connectivité par défaut des utilisateurs de ce groupe de configuration. Si ce paramètre est fixé à <i>Défini dans iceAdministrator</i> , il définit le champ du NA distant à blanc dans iceBAR XML global et invite le serveur à utiliser la configuration de iceAdministrator lorsque l'agent se connecte à ice. Si <i>icePhone</i> est sélectionné, il définit le champ du NA distant à "8:acs:" qui informe le serveur que l'agent utilisera le icePhone. L'option <i>Hériter</i> oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration le système utilise les paramètres par défaut de groupe de configuration.
Connectivité de l'utilisateur modifiable dans iceBar	Les options incluent <i>Activer</i> , <i>Désactiver</i> et <i>Hériter</i> qui déterminent si le NA distant de l'agent dans iceBar et iceBar for Web est modifiable ou non. Si ce paramètre est activé, le champ du NA distant dans la barre d'outils iceBar est modifiable. S'il est désactivé, le champ du NA distant dans la barre d'outils iceBar est désactivé, ainsi que la boîte à cocher "Utiliser icePhone". Dans la page de profil du serveur, les champs "NA d'itinérance", "Utiliser le NA distant attribué dans iceMA" et "Utiliser icePhone" sont également désactivés. L'option <i>Hériter</i> oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration le système utilise les paramètres par défaut de groupe de configuration.
Serveur	
Serveur attribué	Affiche tous les serveurs ice auxquels le groupe de configuration a été assigné. Pour supprimer un serveur de cette liste, sélectionnez le bouton <i>Retirer</i> (-) sous la colonne Non attribué. Le serveur sera déplacé vers la liste de serveurs

Propriétés des groupes de configuration	
Paramètre	Description
	non attribués. Par défaut, tous les serveurs apparaissent dans la liste sous le champ Non attribué.
Serveurs non attribués	Affiche tous les serveurs ice auxquels le groupe de configuration n'a pas été assigné. Pour attribuer un serveur de cette liste, sélectionnez le bouton <i>Ajouter</i> (+) dans la colonne Attribuer. Le serveur sera alors déplacé vers la liste de serveurs attribués. Par défaut, tous les serveurs apparaissent dans la liste sous ce champ.
COA	
Activer les COA obligatoires (iceBar for Desktop)	Les options incluent <i>Activer</i>, <i>Désactiver</i> et <i>Hériter</i>; ceci détermine si ce groupe de configuration devra attribuer un code COA à chaque contact après l'avoir traité. L'option Hériter oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration le système utilise les paramètres par défaut de groupe de configuration. Remarque: Si vous utilisez les COA obligatoires, assurez-vous que la classe de service Post-contact après les appels en file d'attente soit activée pour l'utilisateur. Pour plus d'information, consultez le Manuel de l'utilisateur <i>iceAdministrator</i>.
Nombre de codes COA requis (iceBar Desktop)	Cette option est disponible lorsque la fonction Activer les COA obligatoires est définie à <i>Activer</i> . Entrez le nombre de codes COA que ce groupe de configuration doit attribuer à chaque contact après l'avoir traité.
Attribution de COA par défaut	Les options sont <i>Inclure</i> , <i>Exclure</i> et <i>Hériter</i> ; ceci détermine si ce groupe de configuration a accès à l'attribution de COA par défaut. L'option Hériter oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration, le système utilise les paramètres de groupe de configuration par défaut.

Propriétés des groupes de configuration	
Paramètre	Description
Développement de la catégorie par défaut	Les options sont <i>Agrandir</i> , <i>Réduire</i> et <i>Hériter</i> ; ceci détermine si les COA du groupe de configuration seront visibles en format agrandi ou contracté par défaut. L'option Hériter oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration le système utilise les paramètres par défaut de groupe de configuration.
Prêt automatique (iceBar Desktop)	Cette option est disponible lorsqu'Activer les COA obligatoires est définie à <i>Activer</i> . Les options sont <i>Activer</i> , <i>Désactiver</i> et <i>Hériter</i> qui déterminent si ce groupe de configuration passera <i>automatiquement</i> à l'état Prêt après avoir soumis les attributions de COA. L'option Hériter force le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration, le système utilise les paramètres par défaut de groupe de configuration.
Nombre de secondes avant que l'agent ne soit placé en état Prêt (iceBar Desktop)	Cette option est disponible lorsque la fonction Activer les COA obligatoires est définie à <i>Activer</i> . Entrez le nombre de secondes avant que ce groupe de configuration ne soit placé en état Prêt après avoir soumis les attributions de COA.
Soumission automatique	Les options sont <i>Activer</i> , <i>Désactiver</i> et <i>Hériter</i> ; ceci détermine si ce groupe de configuration devra sélectionner le bouton Soumettre de la fenêtre de COA pour soumettre leur choix de COA. L'option Hériter oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration le système utilise les paramètres par défaut de groupe de configuration.
Nombre de secondes avant la soumission automatique après la sélection	Cette option est disponible lorsque la fonction Soumission automatique est définie à <i>Activer</i> . Entrez le nombre de secondes écoulées entre l'attribution de COA et la soumission automatique pour ce groupe de configuration.

Propriétés des groupes de configuration	
Paramètre	Description
d'un COA (iceBar Desktop)	
Fermer après la soumission	Les options sont <i>Activer</i> , <i>Désactiver</i> et <i>Hériter</i> ; ceci détermine si ce groupe de configuration devra fermer manuellement la fenêtre COA d'iceBar après avoir soumis leurs COA. L'option <i>Hériter</i> oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration le système utilise les paramètres par défaut de groupe de configuration.
Recherche du journal - Filtrer codes COA	Les options sont <i>Activer</i> , <i>Désactiver</i> et <i>Hériter</i> . Lorsque ce paramètre est activé, le sélecteur de recherche de COA du Journal n'affiche que les COA attribués à des utilisateurs. Lorsqu'il est désactivé, il affiche tous les COA incluant les COA désactivés et les COA qui ne sont pas attribués à des utilisateurs.
Attributions de COA	Présente toutes les catégories disponibles ainsi que les COA. Les utilisateurs ont les options <i>Inclure</i> , <i>Exclure</i> ou <i>Hériter</i> pour chaque COA. L'option <i>Hériter</i> oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration, le système utilise les paramètres de groupe de configuration par défaut. Par défaut, la valeur de ce champ est <i>Hériter</i> .
Réponse toute prête	
Attribution de réponses toutes prêtes par défaut	Les options sont <i>Inclure</i> , <i>Exclure</i> et <i>Hériter</i> ; ceci détermine si ce groupe de configuration a accès à l'attribution de réponses toutes prêtes par défaut. L'option <i>Hériter</i> oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration, le système utilise les paramètres de groupe de configuration par défaut.

Propriétés des groupes de configuration	
Paramètre	Description
Développement du dossier par défaut	Les options sont <i>Agrandir</i> , <i>Réduire</i> et <i>Hériter</i> ; ceci détermine si les Réponses toutes prêtes de ce groupe de configuration seront visibles en format Agrandi ou Réduit par défaut. L'option Hériter oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration, le système utilise les paramètres de groupe de configuration par défaut.
Attributions de réponses toutes prêtes	Affiche tous les dossiers et toutes les réponses toutes prêtes disponibles. Les utilisateurs peuvent soit <i>Agrandir</i> , <i>Réduire</i> ou <i>Hériter</i> pour chacun des dossiers. Les utilisateurs ont la possibilité d' <i>Inclure</i> , <i>Exclure</i> , ou <i>Hériter</i> pour chaque réponse toutes prêtes. L'option Hériter oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration, le système utilise les paramètres de groupe de configuration par défaut. Par défaut, ce champ est fixé à <i>Hériter</i> .
Motifs Pas prêt	
Attribution de motif Pas prêt par défaut	Les options sont <i>Inclure</i> , <i>Exclure</i> et <i>Hériter</i> ; ceci détermine si ce groupe de configuration a accès à l'attribution par défaut de motif Pas prêt. L'option Hériter oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration, le système utilise les paramètres de groupe de configuration par défaut.
Attributions de motifs Pas prêt	Affiche tous les motifs Pas prêt disponibles. Les utilisateurs peuvent soit <i>Inclure</i> , <i>Exclure</i> ou <i>Hériter</i> pour chaque motif Pas prêt. L'option Hériter oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration, le système utilise les paramètres de groupe de configuration par défaut. Par défaut, ce champ est fixé à <i>Hériter</i> .

Propriétés des groupes de configuration	
Paramètre	Description
iceBar for desktop	
Langue de l'interface utilisateur d'iceBar	Définit la langue dans laquelle iceBar s'ouvre. La liste défilante affiche les options suivantes: Utiliser la langue du système d'exploitation, Message guide, Anglais, Français et Espagnol. Les utilisateurs ont également l'option <i>Hériter qui</i> leur permet d'utiliser les paramètres par défaut du groupe de configuration.
Téléchargement de iceBar	Activer cette fonction permet à l'utilisateur de télécharger iceBar directement de la page web de iceBar. Désactiver cette option supprime la page web de iceBar de la navigation. Les options incluent <i>Activer</i> et <i>Désactiver</i> .
Version d'installation d'iceBar cible	iceBar Installer est le fichier exécutable utilisé pour installer iceBar sur le poste de travail d'un utilisateur. Cette liste défilante affiche toutes les versions d'installation d'iceBar disponibles. Les options <i>Hériter</i> et <i>Version\Dernière</i> s'offrent également aux utilisateurs. Version\Dernière utilise la dernière version du dossier Release channel. Remarque: Seul un administrateur global peut utiliser cette option de configuration.
Version d'iceBar cible	La version d'iceBar qui sera installée sur le poste de travail de l'utilisateur. Cette liste défilante présente toutes les versions d'iceBar disponibles. Les options <i>Hériter</i> et <i>Version\Dernière</i> s'offrent également aux utilisateurs. Version\Dernière utilise la dernière version du dossier Release channel. Remarque: Seul un administrateur global peut utiliser cette option de configuration.
Version du logiciel de mise à jour d'iceBar cible	Lorsqu'iceBar est lancé, la version qui se trouve sur le poste de travail est confirmée par comparaison avec le champ Version du logiciel de mise à jour d'iceBar cible. Si la version installée sur le poste de travail ne correspond pas à la version cible d'iceBar, la version appropriée est téléchargée et installée.

Propriétés des groupes de configuration	
Paramètre	Description
	Cette liste défilante affiche toutes les versions d'iceBar disponibles. Les utilisateurs ont également les options <i>Hériter</i> et <i>Version\Dernière</i>. <i>Version\Dernière</i> utilise la dernière version du dossier Release channel. Remarque: Seul un administrateur global peut utiliser cette option de configuration.
Configuration XML iceBar	Contient les paramètres de configuration d'iceBar en format xml. Remarque: L'attribut <code>override='always'</code> dans l'élément <code>Files</code> d'attente de la configuration d'iceBar sera ajouté si <i>Forcer la connexion à toutes les files d'attente</i> est activé.
iceBar for Web	
Activer iceBar for web	Les options incluent <i>Activer</i>, <i>Désactiver</i> et <i>Hériter</i> qui déterminera si ce groupe de configuration a accès à iceBar for web. L'option <i>Hériter</i> oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration, le système utilise les paramètres de groupe de configuration par défaut.
Activer iceBar for Web lors de la connexion	Les options incluent <i>Toujours</i>, <i>Jamais</i> et <i>Hériter</i>, qui déterminent si ce groupe de configuration a accès à iceBar for web lors de la connexion. L'option <i>Toujours</i> désactive iceBar for web lors de la connexion à iceManager. Toutefois, si Activer iceBar for web est activé, les utilisateurs voient un bouton <i>Lancer iceBar for Web</i> dans l'écran d'utilisateur. Ce bouton permet à l'utilisateur d'utiliser iceBar for Web jusqu'à ce qu'il se déconnecte de iceManager. L'option <i>Jamais</i> permet à l'utilisateur d'utiliser iceBar for Web lorsqu'il se connecte. L'option <i>Hériter</i> force le système à regarder un groupe de configuration parent dont un utilisateur fait également partie. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration, le système utilise les paramètres de groupe de configuration par défaut.

Propriétés des groupes de configuration	
Paramètre	Description
	Remarque: Si Activer iceBar for web a été désactivé, ce paramètre est masqué.
Activer Établir données d'utilisateur	Les options incluent <i>Activer</i> , <i>Désactiver</i> et <i>Hériter</i> ; ceci détermine si ce groupe de configuration peut modifier le champ Données d'utilisateur. L'option Hériter oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration, le système utilise les paramètres de groupe de configuration par défaut.
Nombre de FAP maximal	Les options incluent <i>Personnalisé</i> et <i>Hériter</i> ; ceci détermine le nombre de lignes disponibles dans la FAP de ce groupe de configuration. L'option Personnalisé présente un champ où entrer le nombre de lignes de FAP pour ce groupe de configuration. L'option Hériter oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration, le système utilise les paramètres de groupe de configuration par défaut.
Boutons iceBar	Les options incluent <i>Personnalisé</i> et <i>Hériter</i>; ceci détermine les boutons affichés dans la barre d'outils iceBar for Web pour ce groupe de configuration. L'option Personnalisé présente une section qui permet de sélectionner et de configurer les boutons qui apparaissent dans la barre d'outils iceBar for Web. Voyez ci-après les options de configuration disponibles pour iceBar for Web. L'option Hériter oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration, le système utilise les paramètres de groupe de configuration par défaut.
Sondage	
Sondages	Les options incluent <i>Aucun</i> , <i>Visualisation (Visualisation)</i> , <i>Modification (Visualisation /Modification)</i> , <i>Plein contrôle</i>

Propriétés des groupes de configuration	
Paramètre	Description
	(Visualisation / Modification / Suppression) et <i>Hériter</i> ; ceci détermine les autorisations de ce groupe de configuration dans la page Sondage. L'option Hériter oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration, le système utilise les paramètres de groupe de configuration par défaut.
Exécutions de sondage	Les options incluent <i>Aucune</i> , <i>Visualisation (Visualisation)</i> , <i>Modification (Visualisation / Modification)</i> , <i>Plein contrôle (Visualisation / Modification / Suppression)</i> et <i>Hériter</i> ; ceci détermine les autorisations de ce groupe de configuration dans la page Exécutions de sondage. L'option Hériter oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration, le système utilise les paramètres de groupe de configuration par défaut.
Réponse de sondage	Les options incluent <i>Aucune</i> , <i>Visualisation (Visualisation)</i> , <i>Suppression (Visualisation / Suppression)</i> et <i>Hériter</i> ; ceci détermine les autorisations de ce groupe de configuration pour la gestion des réponses de sondage. L'option Hériter oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration, le système utilise les paramètres de groupe de configuration par défaut.
Groupes de configuration	Affiche la configuration actuelle qui a été ajoutée au système.
icePhone	
Fermer la fenêtre lors d'un clic sur Libérer	Les options incluent <i>Activer</i> , <i>Désactiver</i> et <i>Hériter</i> . Par défaut, les fenêtres de clavardage demeurent ouvertes lorsque le contact est complété. Lorsque ce paramètre est activé, les fenêtres de

	clavardage se ferment lorsque l'agent sélectionne le bouton Libérer.
Permettre les pièces jointes pour les contacts provenant d'un agent	Les options incluent <i>Activer</i>, <i>Désactiver</i> et <i>Hériter</i>. Si ce paramètre est activé, les agents qui appartiennent à ce groupe de configuration peuvent téléverser des pièces jointes aux contacts. Remarque: Pour que le bouton Téléverser fichier soit disponible pour l'agent, ce paramètre doit être activé et dans le paramètre <i>Suffixes de fichier permis pour l'agent</i> dans <i>Paramètres de base > Pièces jointes aux contacts</i>, au moins un type de fichier doit être défini.
Tableau de bord	
Attribution de tableau de bord	Affiche tous les tableaux de bord disponibles. Les utilisateurs peuvent <i>Inclure</i>, <i>Exclure</i> ou <i>Hériter</i> pour chacun des tableaux de bord. Inclure un tableau de bord le rend disponible à la consultation dans la page tableau de bord de iceManager. L'option hériter force le système à rechercher un groupe de configuration parent dont un utilisateur fait également partie. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration, le système utilise les paramètres de groupe de configuration par défaut. Par défaut, ce champ est défini à <i>Hériter</i>.
Autorisations de contact	
Voix et transcription	Définissez les autorisations de consultation, de téléchargement et d'élimination pour l'accès aux enregistrements et aux transcriptions voix du journal.

Les options incluent:

- En fonction du rôle: Toutes les autorisations en fonction des rôles standards.
Par exemple les utilisateurs ne peuvent écouter que les segments d'enregistrements d'appel auxquels ils ont participé. Les chefs d'équipe ne peuvent écouter que les segments d'enregistrements d'appel pour les utilisateurs qui font partie de leur(s) équipe(s). Les superviseurs ne peuvent écouter que les segments d'enregistrements d'appel des utilisateurs avec lesquels ils partagent une file d'attente commune. Les administrateurs peuvent écouter tous les enregistrements.
- Segments auxquels l'utilisateur a participé: Procure l'accès à tous les segments auxquels l'utilisateur a participé.
- Équipe partagée: Procure l'accès à tous les segments traités par un utilisateur d'une équipe partagée.
- File d'attente attribuée (Traité dans la file d'attente) : Procure l'accès aux segments d'un contact qui ont été traités dans une file d'attente à laquelle l'utilisateur est affecté.
- File d'attente partagée (Non traité dans la file d'attente): Procure l'accès aux segments non traités dans une file d'attente mais traités par un utilisateur qui partage une file d'attente.
Par exemple, les appels sortants, les appels directement acheminés à un

	utilisateur et les appels entre agents. • Contact en entier: Procure l'accès au contact en entier si l'utilisateur a accès à un segment. • Aucune autorisation: Restreint l'accès aux membres de ce groupe de configuration.
Message instantané	Définissez les autorisations de consultation, de téléchargement et d'élimination pour l'accès aux transcriptions de message instantané du journal. Les options incluent: En fonction du rôle, Segments auxquels l'utilisateur a participé, Équipe partagée, File d'attente attribuée (Traité dans la file d'attente), File d'attente partagée (Non traité dans la file d'attente), Contact en entier et aucune autorisation.
Courriel	Définissez les autorisations de consultation, de téléchargement et d'élimination pour les transcriptions de courriel du journal. Les options incluent: En fonction du rôle, Segments auxquels l'utilisateur a participé, Équipe partagée, File d'attente attribuée (Traité dans la file d'attente), File d'attente partagée (Non traité dans la file d'attente), Contact en entier et Aucune autorisation.
Enregistrement d'écran	Définissez les autorisations de consultation, de téléchargement et d'élimination pour l'accès aux enregistrements d'écran du journal. Les options incluent: En fonction du rôle, Segments auxquels l'utilisateur a participé, Équipe partagée, File d'attente attribuée (Traité dans la file d'attente), File d'attente

	partagée (Non traité dans la file d'attente), Contact en entier et aucune autorisation.
Pièce jointe au contact	Définissez les autorisations de consultation, de téléchargement et d'élimination pour l'accès aux pièces jointes au contact du journal. Les options incluent: En fonction du rôle, Segments auxquels l'utilisateur a participé, Équipe partagée, File d'attente attribuée (Traité dans la file d'attente), File d'attente partagée (Non traité dans la file d'attente), Contact en entier et aucune autorisation.
Champ d'Informations de contact	
Nom du champ	Définissez les autorisations de consultation pour chaque champ d'informations de contact du journal. Les options incluent: • En fonction du rôle: Toutes les autorisations en fonction des rôles standards. • Segments auxquels l'utilisateur a participé: Procure l'accès aux champs d'informations de contact pour tous les segments auxquels l'utilisateur a participé. • Équipe partagée: Procure l'accès aux champs d'informations de contact pour tout segment traité par un utilisateur d'une équipe partagée. • File d'attente attribuée (Traité dans la file d'attente) : Procure l'accès aux champs d'informations de contact pour les segments d'un contact qui a été traité dans une file d'attente à laquelle l'utilisateur est affecté.

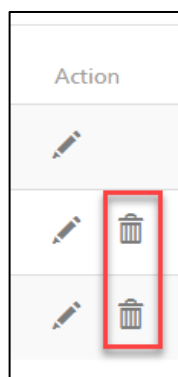
	• File d'attente partagée (Non traité dans la file d'attente): Procure l'accès aux champs d'informations de contact pour les segments non traités dans une file d'attente mais traités par un utilisateur qui partage une file d'attente. Par exemple, les appels sortants, les appels acheminés directement à un utilisateur et les appels entre agents. • Contact en entier: Procure l'accès aux champs d'informations de contact pour le contact en entier si l'utilisateur a accès à un segment. • Aucune autorisation: Restreint l'accès aux membres de ce groupe de configuration.
Autorisations d'informations de contact par défaut	Définit les autorisations par défaut de champs d'informations de contact nouvellement ajoutés pour lesquels aucune valeur d'autorisation n'a été définie. Les options incluent En fonction du rôle, Segments auxquels l'utilisateur a participé, Équipe partagée, File d'attente attribuée (Traité dans la file d'attente), File d'attente partagée (Non traité dans la file d'attente), Contact en entier et aucune autorisation.

15. Cliquez sur *Ajouter* dans la bannière bleue située dans la partie inférieure de l'écran.

16. Le message 'Sauvegarder groupe de configuration' apparaît. Cliquez sur *OK* pour compléter la modification.

Pour supprimer un groupe de configuration:

1. Sous 'Action', sélectionnez l'icône de la corbeille sur la ligne du groupe que vous aimeriez supprimer.



2. Le message 'Supprimer groupe de configuration' apparaît. Cliquez sur Oui pour supprimer le groupe ou cliquez sur Non pour conserver le groupe.

Pour modifier un groupe de configuration:

1. Sous 'Action', sélectionnez l'icône du crayon sur la ligne du groupe que vous aimeriez modifier.



2. Apportez les modifications désirées au groupe de configuration. Lorsqu'une modification est complétée, une bannière bleue apparaît au bas de l'écran.
3. Cliquez sur Sauvegarder pour enregistrer les modifications. Cliquez sur Annuler pour annuler les modifications.

Si vous avez cliqué sur Sauvegarder, le message 'Sauvegarder groupe de configuration' apparaît. Cliquez sur OK pour compléter la modification. Si vous avez cliqué sur Annuler, le message 'Revenir à l'état précédant les modifications' apparaît. Cliquez sur Oui pour annuler les modifications ou cliquez sur Non pour conserver les modifications apportées à la page de modification.

Configuration d'iceBar for Web

Les boutons de contact

Vous pouvez utiliser les boutons de contact pour facilement répondre aux appels, mettre les appelants en garde et effectuer plusieurs autres fonctions de gestion de contact. Les

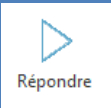
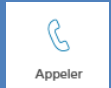
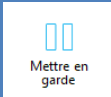
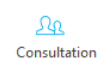
boutons courants permettent aux utilisateurs de mettre des appels en garde, de consulter, d'établir une conférence et de transférer des contacts.

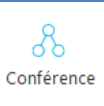
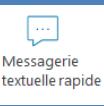
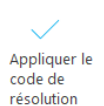
La disponibilité des boutons de contact dépend de votre état actuel et du type de contact que vous traitez. Par exemple, si vous ne traitez pas de contact, le bouton Mettre en garde n'est pas disponible.

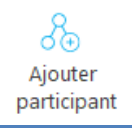
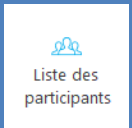
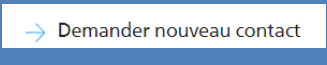
Les boutons d'utilisateur

Les boutons d'utilisateur procurent des boutons additionnels à l'utilisateur. Ces boutons ne sont pas destinés à être utilisés pour traiter des contacts. Ils sont plutôt utilisés pour aider l'utilisateur pour d'autres fonctions comme faire un appel ou effectuer de l'écoute discrète, visionner des contacts traités précédemment ou ouvrir la fenêtre de la FAP.

Le tableau ci-dessous décrit brièvement la fonctionnalité de chacun des boutons de contact et des boutons d'utilisateur disponibles.

Sommaire de la barre des boutons		
Bouton	Disponible lorsque	Utilisez le bouton pour...
	Un contact est transmis.	Répondre à un appel qui sonne à votre poste de travail si vous êtes en mode décroché.
	En contact.	Mettre fin au contact que vous traitez.
	Connecté et ne traitez pas d'autre appel.	Faire un appel à une autre utilisateur ou à un numéro externe.
	En appel.	Mettre un appelant en garde. Cet appelant entend de la musique pendant qu'il est en garde.
	En appel.	Transférer un appelant à un autre utilisateur, une autre file d'attente ou à un numéro externe.
	En appel.	Consulter un tiers pendant un appel.
	En consultation ou en conférence.	Pendant une consultation, libérer l'interlocuteur actif et revenir à l'appelant qui attend OU pendant une conférence, libérer le tiers et

		demeurer en ligne avec l'appelant original.
 Conférence	En consultation.	Démarrer une conférence avec votre appelant original durant une consultation.
 COA	En contact.	Étiqueter un appel d'un Code d'objet d'appel.
 Écoute discrète	Connecté	Recevoir une notification lorsqu'un administrateur ice vous écoute discrètement ou démarrer une écoute discrète.
 Encadrer	Connecté	Recevoir une notification lorsqu'un administrateur ice vous encadre ou démarrer une écoute discrète.
 Messagerie textuelle rapide	L'application est ouverte.	Envoyer un message textuel rapide à un autre utilisateur iceBar.
 FAP	L'application est ouverte.	Voir la fenêtre de la File d'attente personnelle (FAP) et gérer des contacts comme utilisateur multi-contacts.
 Appliquer le code de résolution	En état Courriel.	Attacher un code de résolution au courriel que vous traitez actuellement. Également utilisé pour créer de nouveaux codes de résolution
 Historique des contacts	L'application est ouverte.	Ouvrir iceJournal et consulter l'Historique de contacts.
 Statistiques de file d'attente	L'application est ouverte.	Consulter les Statistiques de file d'attente.
 Élever	L'utilisateur est en appel ou en MI.	Créer une conférence multipartite distincte pour le partage d'application et de vidéo.

 Ajouter participant	En appel.	Ajouter des participants additionnels à un appel.
 Liste des participants	En état En réunion.	Voir tous les participants à l'appel.
 Désactiver le son	En appel.	Désactive votre microphone.
 Demander nouveau contact	Les fonctions de classe de service Traitement multi-contacts et Demande de sélection du prochain contact sont activées.	Demande le prochain contact.

Ajout de boutons à la barre d'outils

1. Cliquez sur un des onglets énumérés ci-dessous pour configurer les boutons pour cette page.

Boutons de contact

Boutons d'utilisateur

Modèle 1

Modèle 2

Modèle 3

Remarque: Les modèles 1, 2 et 3 peuvent être utilisés pour créer et sauvegarder des mises en page alternatives. Les modèles peuvent être copiés et importés dans les pages de boutons de contact et celle des boutons d'utilisateur. Voyez ci-dessous les instructions pour copier et importer les modèles.

2. La colonne de gauche présente les autres boutons disponibles que l'utilisateur peut ajouter à la barre d'outils. La colonne de droite présente les boutons actuellement affichés dans la barre d'outils.
3. Dans la colonne de gauche, mettez en évidence le bouton que vous désirez ajouter à la barre d'outils.
4. Cliquez sur  pour déplacer le bouton sélectionné dans la colonne de droite. Le bouton est ajouté à la barre lorsque vous cliquez sur Sauvegarder.
5. Cliquez sur Sauvegarder si vous avez terminé vos modifications.

Suppression de boutons de la barre d'outils

1. Cliquez sur un des onglets ci-dessous pour configurer les boutons pour cette page.



Remarque: Les modèles 1, 2 et 3 peuvent être utilisés pour créer et sauvegarder des mises en page alternatives. Les modèles peuvent être copiés et importés dans les pages de boutons de contact et celle des boutons d'utilisateur. Voyez ci-dessous les instructions pour copier et importer les modèles.

2. La colonne de gauche présente les autres boutons disponibles que l'utilisateur peut ajouter à la barre d'outils. La colonne de droite présente les boutons actuellement affichés dans la barre d'outils.
3. Dans la colonne de droite, mettez en évidence le bouton que vous désirez supprimer de la barre des boutons.
4. Cliquez sur  pour déplacer le bouton sélectionné dans la colonne de gauche. Le bouton est supprimé de la barre lorsque vous cliquez sur Sauvegarder.
5. Cliquez sur Sauvegarder si vous avez terminé vos modifications.

Personnalisation des boutons

iceBar for Web vous permet d'ajouter des boutons personnalisés avec des capacités additionnelles. Il vous permet également de modifier l'apparence d'un bouton en particulier en modifiant quelques-unes de ses propriétés comme l'icône, l'info-bulle et la légende. Les boutons personnalisés peuvent être modifiés davantage, comme décrit dans les étapes ci-dessous.

Pour ajouter un nouveau bouton:

1. Cliquez sur un des onglets énumérés ci-dessous pour configurer les boutons de cette page.



Boutons de contact
Boutons d'utilisateur
Modèle 1
Modèle 2
Modèle 3

2. Cliquez sur Ajouter bouton. Une boîte de dialogue apparaît:



AJOUTER BOUTON

Infobulle:

English (Canada)

Français (Canada)

Español (México)

Icône: ...

Commande:

Ok Annuler

3. Ajoutez l'information relative au nouveau bouton.

Remarque: Le tableau ci-dessous procure plus d'information sur les paramètres.

4. Cliquez sur OK pour ajouter le nouveau bouton ou cliquez sur *Annuler* pour ignorer vos modifications.
5. Cliquez sur Sauvegarder pour enregistrer vos modifications.

Options d'ajout de boutons	
Paramètre	Description
Info-bulle	Insérez le texte qui sera affiché dans la section de l'info-bulle.
 Icône	Ajoutez l'icône. Cliquez sur le bouton ellipse pour ouvrir la fenêtre 'Sélectionner icône'. Cliquez sur l'icône que vous désirez utiliser. Cliquez sur <i>OK</i> pour appliquer vos modifications ou sur <i>Annuler</i> pour ignorer vos modifications.
Commande	Cliquez sur le menu défilant pour sélectionner la commande que vous désirez associer à ce bouton.
ID de file d'attente	Entrez une ID de file d'attente à associer à ce bouton, si applicable.
Numéros composés	Entrez les numéros composés à associer à ce bouton, si applicable.
Données d'utilisateur	Entrez les données d'utilisateur à associer à ce bouton, si applicable.

Pour modifier un bouton:

1. Cliquez sur un des onglets énumérés ci-dessous pour configurer les boutons pour cette page.

Boutons de contact

Boutons d'utilisateur

Modèle 1

Modèle 2

Modèle 3

2. Situez le bouton que vous désirez modifier dans une des colonnes qui apparaissent.
3. D'un clic, mettez en évidence le bouton pour le sélectionner.
4. Cliquez sur le bouton Modifier. Une boîte de dialogue apparaît:

MODIFIER BOUTON

Infobulle:

English (Canada)

Français (Canada)

Español (México)

Icônes:

 history

Commande:

5. Faites les modifications désirées décrites dans le tableau ci-dessous.
6. Cliquez sur OK pour appliquer vos modifications ou cliquez sur Annuler pour ignorer vos modifications.
7. Cliquez sur Sauvegarder pour enregistrer vos modifications.

Options de modification de bouton	
Paramètre	Description
Info-bulle	Pour modifier le texte qui sera affiché dans la section de l'info-bulle.
Icône	Pour modifier l'icône: 1. Cliquez sur le bouton ellipse pour ouvrir la fenêtre 'Sélectionner icône'. 2. Cliquez sur l'icône que vous désirez utiliser. 3. Cliquez sur OK pour appliquer vos modifications ou sur Annuler pour ignorer vos modifications.
Commande	Cliquez sur le menu défilant pour sélectionner la commande que vous désirez associer à ce bouton. Remarque: Cette option n'est disponible que pour les nouvelles icônes.
ID de file d'attente	Entrez un ID de file d'attente à associer à ce bouton, si applicable. Remarque: Cette option n'est disponible que pour les nouvelles icônes.

Options de modification de bouton	
Paramètre	Description
Chiffres composés	Entrez les chiffres composés à associer à ce bouton, si applicable. Remarque: Cette option n'est disponible que pour les nouvelles icônes.
Données d'utilisateur	Entrez les données d'utilisateur à associer à ce bouton, si applicable. Remarque: Cette option n'est disponible que pour les nouvelles icônes.

Pour supprimer un bouton:

1. Cliquez sur un des onglets énumérés ci-dessous pour configurer les boutons pour cette page.

Boutons de contact

Boutons d'utilisateur

Modèle 1

Modèle 2

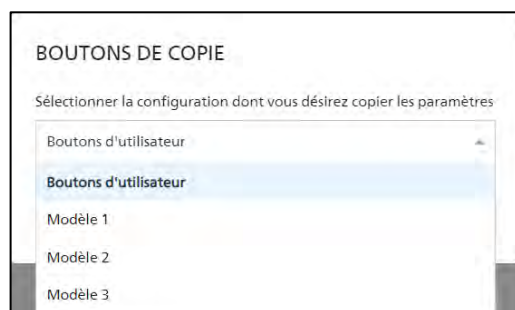
Modèle 3

2. Situez le bouton que vous désirez supprimer dans une des colonnes qui apparaissent.
3. Cliquez sur le bouton Supprimer pour supprimer le bouton.
4. Cliquez sur Sauvegarder pour enregistrer les modifications.

Pour copier les paramètres d'un modèle :

Une manière alternative de configurer votre barre des boutons est de créer des modèles et de copier les paramètres du modèle:

1. Rendez-vous à la page Boutons de contact ou Boutons d'utilisateur que vous désirez configurer.
2. Cliquez sur Copier bouton.
3. Dans la fenêtre qui apparaît, sélectionnez une page dont vous désirez copier les paramètres en la mettant en évidence dans la liste défilante.



4. Cliquez sur **OK**.
5. Notez que les colonnes **Visible** et **Dissimulé** sont maintenant remplies et présentent les boutons associés à la page copiée.
6. Cliquez sur **Sauvegarder** pour enregistrer les modifications.

Pour réinitialiser les boutons:

1. Cliquez sur un des onglets ci-dessous pour configurer les boutons pour cette page.



2. Cliquez sur **Réinitialiser** pour restaurer les paramètres par défaut des boutons.
3. Cliquez sur **Sauvegarder** pour enregistrer les modifications.

Paramètres de connexion et de secours du icePhone

Paramètres voix

Le tableau ci-dessous décrit les paramètres requis pour configurer le icePhone comme connexion principale ou de secours pour les appels. Ceci inclut les paramètres des groupes de configuration de iceManager, de même que les paramètres de iceAdministrator.

Pour de plus amples renseignements sur les paramètres de iceAdministrator, consultez le Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.

iceAdministrator						Groupes de configuration iceManager	
Voix		Activer la voix ACS	Adresse de connexion (NA distant)	Utiliser le routage direct de MS Teams	Bloquer NA distant RTPC	Connectivité de l'utilisateur par défaut	
Principale	De secours					Principale voix	De secours voix
Routage direct de Teams	icePhone	✓	Numéro de routage direct	✓	✓	Défini dans iceAdministrator	icePhone
Routage direct de Teams	RTPC		Numéro RTPC	✓		Défini dans iceAdministrator	Défini dans iceAdministrator
RTPC	icePhone	✓	Numéro RTPC			Défini dans iceAdministrator	icePhone
icePhone	RTPC	✓	Numéro RTPC			icePhone	Défini dans iceAdministrator
icePhone	Routage direct de Teams	✓	Numéro de routage direct	✓	✓	icePhone	Défini dans iceAdministrator

Remarque: Si le paramètre *Connectivité de l'utilisateur modifiable dans iceBar* est activé dans les groupes de configuration de iceManager, le NA distant de iceBar remplace tous paramètres de iceAdministrator et de iceManager. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à Groupes de configuration.

Paramètres de MI

Le tableau ci-dessous décrit les paramètres requis pour configurer le icePhone comme connexion principale ou de secours pour les MI. Ces paramètres sont configurés dans iceAdministrator.

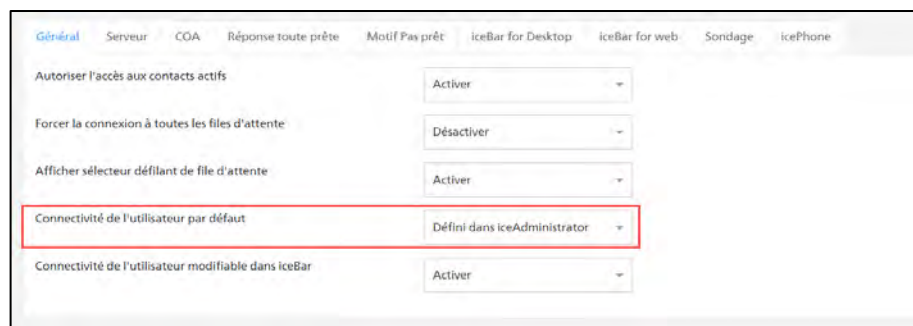
Pour de plus amples renseignements sur les paramètres de iceAdministrator, consultez le Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.

iceAdministrator				
MI		Activer la MI de ACS	Utiliser ACS	Adresse MI
Principale	De secours			
icePhone	SIP	✓	✓	Adresse Sip
SIP	icePhone	✓		Adresse Sip

Voyez l'exemple suivant de configuration du Routage direct de Teams comme connexion principale et du icePhone comme connexion de secours.

Dans iceManager

1. Dans les paramètres de iceManager, trouvez le bon groupe de configuration et ouvrez l'onglet Général.
2. Définissez la *Connectivité de l'utilisateur par défaut* à Défini dans iceAdministrator.



Dans iceAdministrator

1. Dans iceAdministrator, assurez-vous que les fonctions de classe de service Activer la voix ACS et Activer la MI ACS soient activées.

Propriétés Connexions Classe de Service Renvoi automatique d'appels Affectations de files d'attente Compétences

Classe de service de l'utilisateur

☒ Permettre le traitement multi-contacts:

Max MI simultanés: 3

Max courriel(s): 3

☐ Réponse automatique

☒ Bouton Répondre requis en mode décroché seulement

☐ Réponse automatique courriel ou MI

☐ Désactivation de Pas prêt automatique

☐ Désactivation de mise en attente FAP

☐ Contact d'urgence

☐ Libérer la ligne voc de l'utilisateur entre les appels

☐ Activation de tonalité d'avis de raccrochage

☐ Désactiver message de présentation

☐ Connexion en état Pas prêt

☐ Avis d'enregistrement

☐ Avis d'erreur d'enregistrement

☒ Privilège écoute discrète

☐ Privilège surveillance d'écran

☐ Faire entendre tonalité Appel en attente

☐ Post contact après appel de la file d'attente

☐ Post contact après appel sortant

☐ Utilisateur virtuel

☐ Envoi de l'ANI des appelants au poste de l'utilisateur

☐ L'état Pas prêt annule le temps de Post contact

☐ Demande de sélection du prochain contact

☐ Désactiver la voix durant l'état MI

☐ Désactiver la voix durant l'état courriel

☐ Désactiver la MI durant un appel

☐ Désactiver la MI durant l'état courriel

☐ Désactiver le courriel durant un appel

☐ Désactiver le courriel durant l'état MI

Durée Auto post contact (s): 10

Acheminement intelligent: Utiliser les valeurs par défaut du commutateur

Paramètres d'ACS

☒ Activer la voix ACS

☒ Activer la MI ACS

Présentation sortante

☐ Envoyer nom à l'autocommutateur

☐ Envoyer nom à l'affichage du nom PSTN / SIP

Nom à envoyer:

☐ Utiliser l'alias MI

☐ Plan de numérotage unifié

Numéro de l'appelant envoyé à l'autocommutateur:

☐ Utilisateur a: numéro Sélection directe à l'arrivée (DDI) / SIP URI

Numéro de l'appelant envoyé à PSTN / SIP URI:

2. Sous l'onglet Connexions de l'utilisateur, définissez le numéro de routage direct comme adresse de connexion.
3. Assurez-vous que les fonctions de classe de service *Utiliser le routage direct de MS Teams* et *Bloquer NA distant RTPC* soient activées.

Note: Seul un administrateur global peut activer les paramètres *Utiliser le routage direct de MS Teams* et *Bloquer le NA d'itinérance RTPC*. Si vous devez activer ces paramètres, s.v.p. contactez Computer Talk.

Propriétés Connexions Classe de Service Renvoi automatique d'appels Affectations de files d'attente Compétences

Adresse de connexion/NA distant: 1234567890

☐ Rappel de mot de passe

☒ Utiliser MS Teams Direct Routing

☒ Bloquer le NA d'itinérance RTPC

Adresse courriel

☐ Utiliser adresse de connexion

☒ Peut traiter des courriels provenant d'ice

☒ Utiliser cette adresse: Laura@computer-talk.com

Adresse MI

☐ Utiliser adresse de connexion

☒ Peut traiter des MI provenant d'ice

☐ Utiliser ACS

☒ Utiliser cette adresse: sip.Laura@computer-talk.com

☐ Connexion automatique

File d'attente: Toutes les files d'attente attribuées

URL de l'image:

4. Définissez l'adresse SIP de l'utilisateur comme adresse MI et activez la boîte à cocher "Peut traiter des MI provenant d'ice".

Pour basculer de la connexion principale à la connexion de secours

Ouvrez Groupes de configuration dans iceManager et définissez le 'icePhone' comme *Connectivité de l'utilisateur par défaut*.

Général	Serveur	COA	Réponse toute prête	Motif Pas prêt	iceBar for Desktop	iceBar for web	Sondage	icePhone
Autoriser l'accès aux contacts actifs					Activer			
Forcer la connexion à toutes les files d'attente					Désactiver			
Afficher sélecteur défilant de file d'attente					Activer			
Connectivité de l'utilisateur par défaut					Défini dans iceAdministrator			
Connectivité de l'utilisateur modifiable dans iceBar					Défini dans iceAdministrator icePhone			

Si l'agent utilise le icePhone pour traiter les MI, activez les boîtes à cocher *Peut traiter des MI provenant de ice* et *Utiliser ACS*.

Propriétés	Connexions	Classe de Service	Renvoi automatique d'appels	Affectations de files d'attente	Compétences
Adresse de connexion/NA distant: 1234567890					
☐ Rappel de mot de passe ☒ Utiliser MS Teams Direct Routing ☒ Bloquer le NA d'itinérance RTPC					
Adresse courriel					
☐ Utiliser adresse de connexion ☒ Peut traiter des courriels provenant d'ice ☒ Utiliser cette adresse: Laura@computer-talk.com					
Adresse MI					
☐ Utiliser adresse de connexion ☒ Peut traiter des MI provenant d'ice ☒ Utiliser ACS ☐ Utiliser cette adresse:					
☐ Connexion automatique File d'attente: Toutes les files d'attente attribuées					
URL de l'image:					

Gestion de mot de passe

Politique du mot de passe:

Cette section permet aux utilisateurs de consulter la politique du mot de passe qui a été configurée pour le système. Les utilisateurs qui possèdent les autorisations de Superviseur ou plus élevées peuvent également réinitialiser les mots de passe.

The screenshot displays the 'GESTION DE MOT DE PASSE' (Password Management) interface. It features two main sections: 'POLITIQUE DU MOT DE PASSE' (Password Policy) and 'RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE' (Reset Password). The 'RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE' section includes a dropdown menu for 'Utilisateur' (User) with the text 'Sélectionner utilisateurs...', two input fields for 'Nouveau mot de passe' (New password) and 'Nouveau mot de passe (confirmation)' (New password (confirmation)), and a toggle switch for 'Forcer la modification du mot de passe lors de la prochaine connexion' (Force password change at next login) currently set to 'NON' (No). A blue 'MISE À JOUR' (Update) button is located at the bottom left of the form.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Expression normale du mot de passe	Expression rationnelle	Entrez les exigences et restrictions du mot de passe au moyen de l'expression normale.
Description du mot de passe	Texte	Entrez une description pour le mot de passe. Ce champ peut être utilisé pour rappeler aux utilisateurs les exigences de leur mot de passe, comme la longueur minimale du mot de passe.
Mot de passe par défaut	Texte	Le mot de passe par défaut lorsqu'un nouvel utilisateur est créé dans ice.

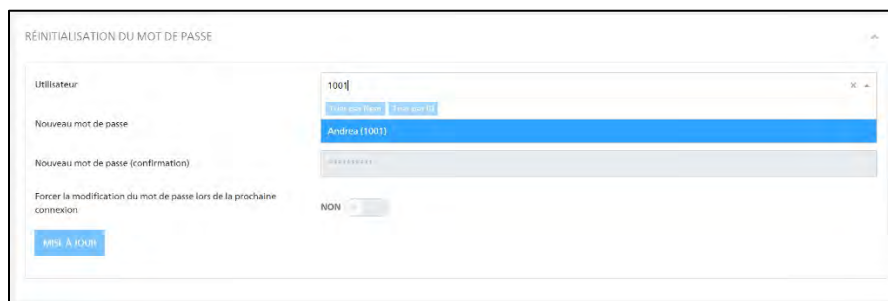
Réinitialisation de mot de passe:

Cette section permet aux utilisateurs qui possèdent les autorisations de Superviseur ou plus élevées de réinitialiser les mots de passe.

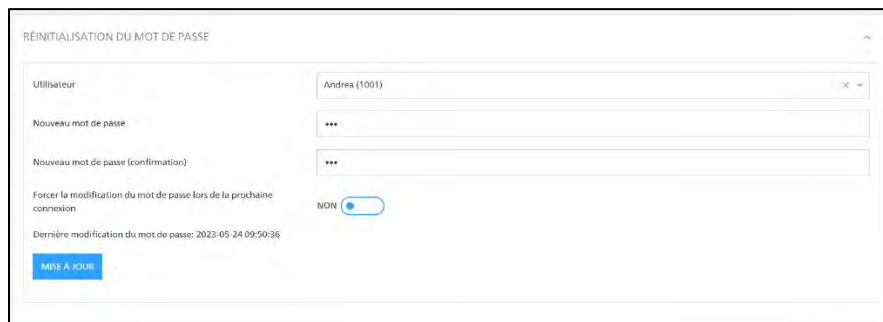


Pour réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur, suivez les étapes ci-dessous:

1. Sélectionnez l'utilisateur de la liste défilante suivante.



2. Entrez le nouveau mot de passe de l'utilisateur dans les champs *Nouveau mot de passe* et *Nouveau mot de passe (Confirmation)*.



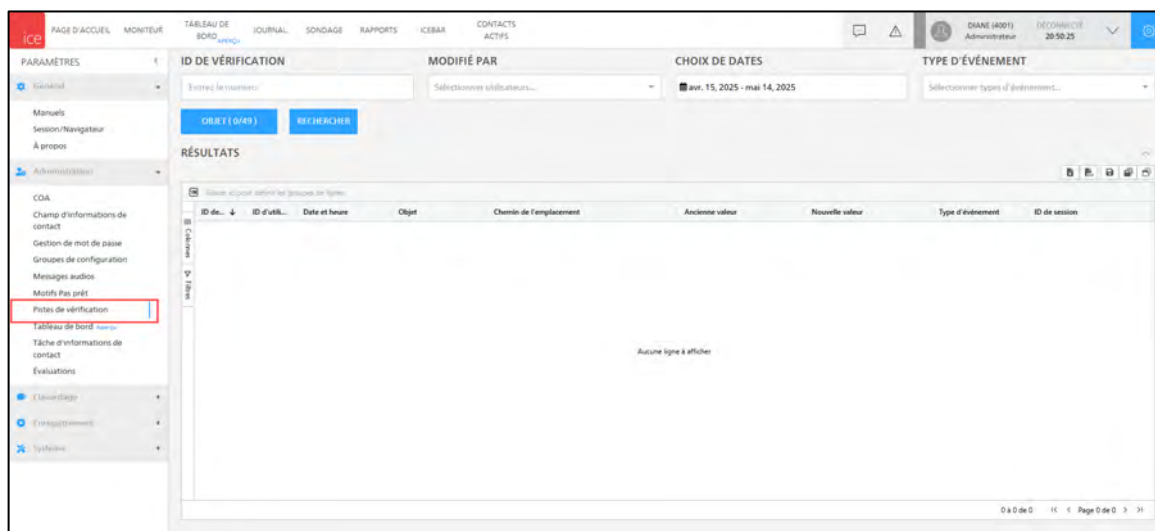
3. Basculez le bouton *Forcer la modification du mot de passe lors de la prochaine connexion* à Oui si vous désirez que l'utilisateur réinitialise son mot de passe la prochaine fois qu'il se connectera.
4. Sélectionnez le bouton *Mettre à jour* pour mettre à jour le mot de passe.

5. Le message Réinitialisation du mot de passe Réussi apparaît. Cliquez sur OK.



Pistes de vérification

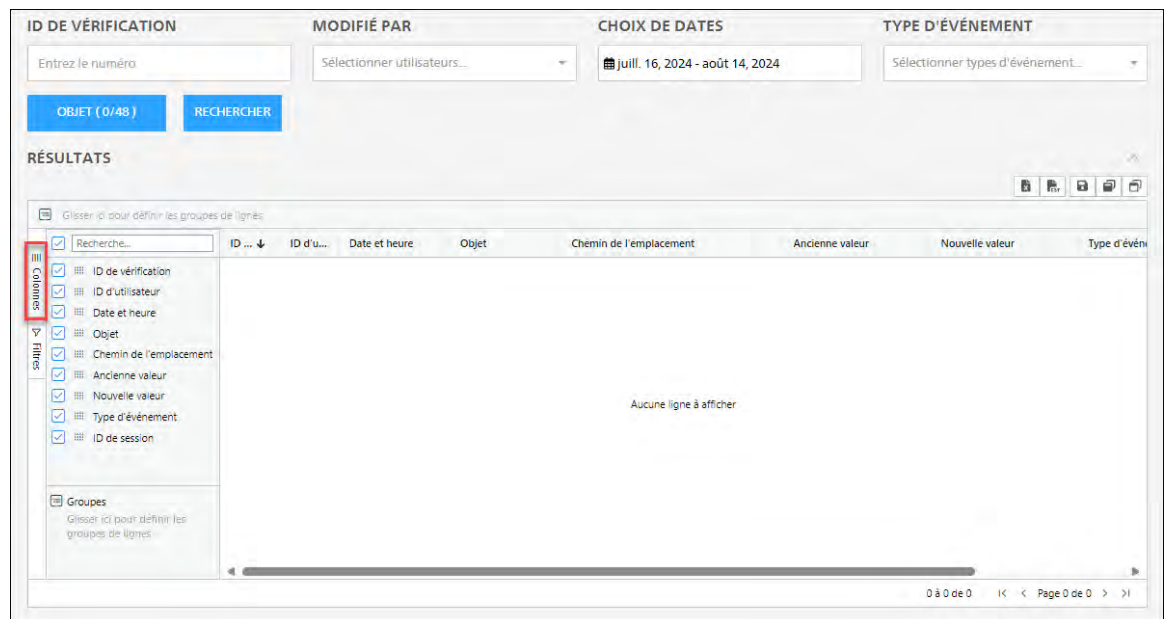
Cette section permet aux administrateurs de consulter les modifications qui ont été effectuées dans le système. Les administrateurs et les administrateurs globaux peuvent voir les détails des modifications, quand les modifications ont été effectuées et l'utilisateur qui a effectué les modifications.



Grille de résultats de recherche de pistes de vérification

Options de colonnes

Le tableau des résultats procure de l'information pour chaque piste de vérification. Cliquez sur l'entête de la colonne à gauche du tableau et utilisez les boîtes à cocher pour afficher et dissimuler les colonnes de la grille.

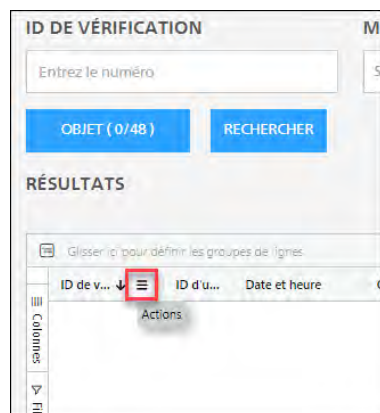


La grille est rafraîchie et présente les colonnes sélectionnées. Par défaut, toutes les colonnes sont affichées.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver un nom de colonne dans la liste.

Entêtes de colonnes

Cliquez sur le bouton *Actions* du côté droit du nom de la colonne comme présenté ci-dessous pour ouvrir le menu des options.



☰	▼	
📌	Épingler colonne	Ctrl+Alt+P >
	Fixer la taille de cette colonne automatiquement	Ctrl+Alt+Q
	Fixer la taille de toutes les colonnes automatiquement	Ctrl+Alt+A
	Dimensionner colonnes pour cadrer avec	Ctrl+Alt+F
	Regrouper cette colonne	Ctrl+Alt+H
	Effacer les filtres de cette colonne	Ctrl+Alt+C
	Effacer les filtres de toutes les colonnes	Ctrl+Alt+X
	Sauvegarder colonnes	Ctrl+Alt+S
	Restaurer colonnes	Ctrl+Alt+R
	Restaurer colonnes par défaut	Ctrl+Alt+Z
	Pagination	Ctrl+Alt+I >
	Afficher barre latérale	Ctrl+Alt+T >
	Dissimuler barre latérale	Ctrl+Alt+T

Sélectionnez une option du menu pour configurer les colonnes et les lignes du tableau.

Le tableau ci-dessous explique les options de menu fournies.

Options du menu des actions d'entête de colonne	
Option du menu	Fonction
Épingler colonne	Sélectionnez cette option pour verrouiller la colonne d'un côté du tableau. Les options incluent: ▪ Épingler à gauche ▪ Épingler à droite ▪ Aucun épinglé
Fixer la taille de cette colonne automatiquement	Redimensionne la colonne sélectionnée à la largeur nécessaire uniquement.
Fixer la taille de toutes les colonnes automatiquement	Redimensionne toutes les colonnes à la taille nécessaire uniquement.
Dimensionner colonnes pour cadrer avec	Redimensionne toutes les colonnes à la taille minimale uniquement.
Regrouper cette colonne	Définit un groupe de lignes au moyen de cette colonne.
Effacer les filtres de cette colonne	Supprime tous les filtres ajoutés à la colonne sélectionnée.

Options du menu des actions d'entête de colonne	
Option du menu	Fonction
Effacer les filtres de toutes les colonnes	Supprime tous les filtres de toutes les colonnes du tableau.
Restaurer colonnes par défaut	Récupère les paramètres de la version précédente.
Pagination	Définit le nombre de lignes affichées dans le tableau. ✓ Auto 10 100 1000 Arrêt Auto accepte autant de lignes que possible sans utiliser une barre de défilement. Non permet d'éliminer la pagination et d'afficher toutes les lignes dans la même page.
Afficher barre latérale	Affiche les options de la barre latérale incluant les paramètres Filtres et Colonnes.
Dissimuler barre latérale	Dissimule les options de la barre latérale incluant les paramètres Filtres et Colonnes.

Tri des entêtes de colonne

Sélectionnez le nom de colonne pour trier les lignes du tableau selon la colonne sélectionnée.

RÉSULTATS

La recherche a retourné un résultat maximal de 1000 enregistrements, s.v.p raffinez votre recherche pour trouver des résultats additionnels.

Glisser ici pour définir les groupes de lignes

ID de vérificat...	ID d'utilisateur	Date et heure	Objet	Chemin de l'emplacement	Ancienne valeur	Nouvelle valeur	Type d'événement	ID de sessi
7534	1301 (Julie)	2024-08-02 10:03...	Équipes	ID: 2 ► 1009	0	1	Attribution modifi...	
7533	1301 (Julie)	2024-08-02 10:03...	Équipes	ID: 2 ► 1008	0	1	Attribution modifi...	
7532	1301 (Julie)	2024-08-02 10:03...	Équipes	ID: 2 ► 1007	0	1	Attribution modifi...	
7531	1301 (Julie)	2024-08-02 10:03...	Équipes	ID: 2 ► 1006	0	1	Attribution modifi...	
7530	1301 (Julie)	2024-08-02 10:03...	Équipes	ID: 2 ► 1000	0	1	Attribution modifi...	
7529	1301 (Julie)	2024-08-02 10:03...	Utilisateurs	(Laura (4)) ID: 1009 ► Password Absolute ...		Never	Propriété modifiée	
7528	1301 (Julie)	2024-08-02 10:03...	Utilisateurs	(Laura (4)) ID: 1009 ► Password COS ► Pa...		0	Propriété modifiée	
7527	1301 (Julie)	2024-08-02 10:03...	Utilisateurs	(Laura (4)) ID: 1009 ► Password COS ► Ch...		0	Propriété modifiée	
7526	1301 (Julie)	2024-08-02 10:03...	Utilisateurs	(Laura (4)) ID: 1009 ► Placed Call Auto Wr...		30	Propriété modifiée	
7525	1301 (Julie)	2024-08-02 10:03...	Utilisateurs	(Laura (4)) ID: 1009 ► Outbound Workflo...		Disabled	Propriété modifiée	
7524	1301 (Julie)	2024-08-02 10:03...	Utilisateurs	(Laura (4)) ID: 1009 ► Outbound Workflo...		-1	Propriété modifiée	
7523	1301 (Julie)	2024-08-02 10:03...	Utilisateurs	(Laura (4)) ID: 1009 ► Image URL			Propriété modifiée	

1 à 12 de 1,000

< > Page 1 de 84 > > >

RÉSULTATS

La recherche a retourné un résultat maximal de 1000 enregistrements, s.v.p raffinez votre recherche pour trouver des résultats additionnels.

Glissez ici pour définir les groupes de lignes

ID de vérificat...	ID d'utilisateur	Date et heure	Objet	Chemin de l'emplacement	Ancienne valeur	Nouvelle valeur	Type d'événement	ID de sessi...
8329	1301 (Julie)	2024-08-14 08:45...	Démarrage de se...	IceManager			Accédé	["UserAgen
8328	1301 (Julie)	2024-08-14 08:18...	Démarrage de se...	IceManager			Accédé	["UserAgen
8327	1111 (Diane)	2024-08-13 16:06...	Démarrage de se...	IceManager			Accédé	["UserAgen
8326	1111 (Diane)	2024-08-13 15:07...	Démarrage de se...	IceManager			Accédé	["UserAgen
8325	9901 (Switch ...	2024-08-13 14:36...	Enregistrements	ID: 70 ► Voice ► 1571			Accédé	["UserAgen
8324	9901 (Switch ...	2024-08-13 14:36...	Transcription	ID: 1571 ► Voice ► 1			Accédé	["UserAgen
8323	9901 (Switch ...	2024-08-13 14:36...	Détails d'appel	ID: 1571			Accédé	["UserAgen
8322	9901 (Switch ...	2024-08-13 13:05...	Transcription	ID: 1571 ► Voice ► 1			Accédé	["UserAgen
8321	9901 (Switch ...	2024-08-13 13:05...	Détails d'appel	ID: 1571			Accédé	["UserAgen
8320	9901 (Switch ...	2024-08-13 13:05...	Transcription	ID: 1581 ► IM ► 2			Accédé	["UserAgen
8319	9901 (Switch ...	2024-08-13 13:05...	Transcription	ID: 1581 ► IM ► 1			Accédé	["UserAgen
8318	9901 (Switch ...	2024-08-13 13:05...	Transcription	ID: 1581 ► IM ► 0			Accédé	["UserAgen

1 à 12 de 1,000 < > Page 1 de 84 > > >

Options de filtrage

Cliquez sur l'entête Filtres du côté gauche du tableau et utilisez les points de données disponibles pour filtrer votre liste de pistes de vérification.

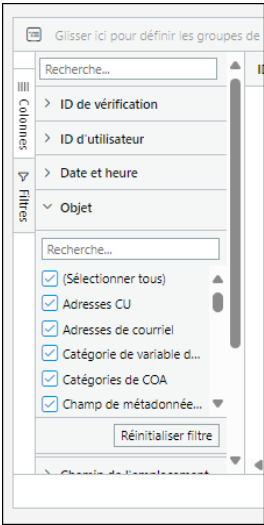
RÉSULTATS

Glissez ici pour définir les groupes de lignes

Recherche...

ID...	ID d'...	Date et heure	Objet	Chemin de l'emplacement	Ancienne valeur	Nouvelle valeur	Type d'événem
Aucune ligne à afficher							

0 à 0 de 0 < > Page 0 de 0 > > >



La grille est rafraîchie selon les conditions de filtre sélectionnées.
Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver un nom de colonne de la liste.

Options de mise en page

Les options suivantes vous permettent de sauvegarder vos modifications de mise en page ou de revenir à la version précédente.



Le tableau ci-dessous procure de l'information pour chaque option de mise en page.

Options de mise en page des pistes de vérification	
Élément de la barre d'outils	Fonction
	Utilisez ce bouton pour sauvegarder les modifications de mise en page.
	Utilisez ce bouton pour restaurer votre mise en page à une mise en page sauvegardée précédemment
	Utilisez ce bouton pour réinitialiser votre mise en page aux paramètres par défaut.

Groupes de lignes

Cliquez et glissez les colonnes dans la partie supérieure de la grille pour catégoriser ou regrouper les lignes de la grille.

Un exemple d'utilisation des groupes de lignes:

1. Cliquez sur rechercher contacts et consultez les vérifications.

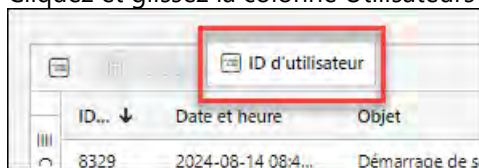
RÉSULTATS
La recherche a retourné un résultat maximal de 1000 enregistrements, s.v.p raffinez votre recherche pour trouver des résultats additionnels.

Glissez ici pour définir les groupes de lignes

ID...	ID d'u...	Date et heure	Objet	Chemin de l'emplacement	Ancienne valeur	Nouvelle valeur	Type d'événement	ID de session
8329	1301 (...)	2024-08-14 08:4...	Démarrage de se...	IceManager			Accédé	["UserAgent":"Mozilla/5.0...
8328	1301 (...)	2024-08-14 08:1...	Démarrage de se...	IceManager			Accédé	["UserAgent":"Mozilla/5.0...
8327	1111 (...)	2024-08-13 16:0...	Démarrage de se...	IceManager			Accédé	["UserAgent":"Mozilla/5.0...
8326	1111 (...)	2024-08-13 15:0...	Démarrage de se...	IceManager			Accédé	["UserAgent":"Mozilla/5.0...
8325	9901 (...)	2024-08-13 14:3...	Enregistrements	ID: 70 ► Voice ► 1571			Accédé	["UserAgent":"Mozilla/5.0...
8324	9901 (...)	2024-08-13 14:3...	Transcription	ID: 1571 ► Voice ► 1			Accédé	["UserAgent":"Mozilla/5.0...
8323	9901 (...)	2024-08-13 14:3...	Détails d'appel	ID: 1571			Accédé	["UserAgent":"Mozilla/5.0...
8322	9901 (...)	2024-08-13 13:0...	Transcription	ID: 1571 ► Voice ► 1			Accédé	["UserAgent":"Mozilla/5.0...
8321	9901 (...)	2024-08-13 13:0...	Détails d'appel	ID: 1571			Accédé	["UserAgent":"Mozilla/5.0...
8320	9901 (...)	2024-08-13 13:0...	Transcription	ID: 1581 ► IM ► 2			Accédé	["UserAgent":"Mozilla/5.0...
8319	9901 (...)	2024-08-13 13:0...	Transcription	ID: 1581 ► IM ► 1			Accédé	["UserAgent":"Mozilla/5.0...
8318	9901 (...)	2024-08-13 13:0...	Transcription	ID: 1581 ► IM ► 0			Accédé	["UserAgent":"Mozilla/5.0...
8317	9901 (...)	2024-08-13 13:0...	Détails d'appel	ID: 1581			Accédé	["UserAgent":"Mozilla/5.0...

1 à 13 de 1,000 Page 1 de 77

2. Cliquez et glissez la colonne Utilisateurs dans la partie supérieure de la grille.



3. Les lignes sont maintenant regroupées par utilisateur:

RÉSULTATS
La recherche a retourné un résultat maximal de 1000 enregistrements, s.v.p raffinez votre recherche pour trouver des résultats additionnels.

ID d'utilisateur

Groupes	ID...	Date et heure	Objet	Chemin de l'emplacement	Ancienne valeur	Nouvelle valeur	Type d'événement	ID de
> 1301 (Julie) (465)								
> 1111 (Diane) (95)								
> 9901 (Switch Admin) (181)								
> 9901 (T)								
> 3164 (Christina) (46)								

Remarque: Vous pouvez ajouter de multiples colonnes dans la partie supérieure de la grille pour créer des groupes nichés.

Options d'exportation

Les options suivantes vous permettent d'exporter vos résultats de recherche en fichier Excel ou CSV.



Le fichier exporté reflète les données de la grille au moment de l'exportation et inclut les colonnes et les contacts visibles dans la grille de résultats de recherche.

Suivez les étapes ci-dessous pour exporter vos résultats de recherche de vérification :

1. A l'aide des options de filtres, recherchez les pistes de vérification à inclure dans l'exportation.

RÉSULTATS

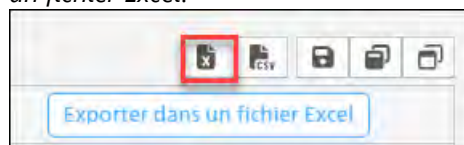
La recherche a retourné un résultat maximal de 1000 enregistrements, s.v.p raffinez votre recherche pour trouver des résultats additionnels.

Glissez ici pour définir les groupes de lignes

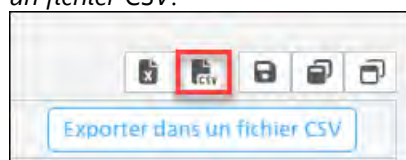
ID...	Date et heure	ID d'u...	Objet	Chemin de l'emplacement	Ancienne valeur	Nouvelle valeur	Type d'événement	ID de session
8329	2024-08-14 08:4...	1301 (...)	Démarrage de se...	iceManager			Accédé	("UserAgent":"Mozilla/5.0...
8328	2024-08-14 08:1...	1301 (...)	Démarrage de se...	iceManager			Accédé	("UserAgent":"Mozilla/5.0...
8327	2024-08-13 16:0...	1111 (...)	Démarrage de se...	iceManager			Accédé	("UserAgent":"Mozilla/5.0...
8326	2024-08-13 15:0...	1111 (...)	Démarrage de se...	iceManager			Accédé	("UserAgent":"Mozilla/5.0...
8325	2024-08-13 14:3...	9901 (...)	Enregistrements	ID: 70 ► Voice ► 1571			Accédé	("UserAgent":"Mozilla/5.0...
8324	2024-08-13 14:3...	9901 (...)	Transcription	ID: 1571 ► Voice ► 1			Accédé	("UserAgent":"Mozilla/5.0...
8323	2024-08-13 14:3...	9901 (...)	Détails d'appel	ID: 1571			Accédé	("UserAgent":"Mozilla/5.0...
8322	2024-08-13 13:0...	9901 (...)	Transcription	ID: 1571 ► Voice ► 1			Accédé	("UserAgent":"Mozilla/5.0...
8321	2024-08-13 13:0...	9901 (...)	Détails d'appel	ID: 1571			Accédé	("UserAgent":"Mozilla/5.0...
8320	2024-08-13 13:0...	9901 (...)	Transcription	ID: 1581 ► IM ► 2			Accédé	("UserAgent":"Mozilla/5.0...
8319	2024-08-13 13:0...	9901 (...)	Transcription	ID: 1581 ► IM ► 1			Accédé	("UserAgent":"Mozilla/5.0...
8318	2024-08-13 13:0...	9901 (...)	Transcription	ID: 1581 ► IM ► 0			Accédé	("UserAgent":"Mozilla/5.0...
8317	2024-08-13 13:0...	9901 (...)	Détails d'appel	ID: 1581			Accédé	("UserAgent":"Mozilla/5.0...

1 à 13 de 1,000 Page 1 de 77

2. Pour exporter les données dans un fichier Excel, sélectionnez le bouton *Exporter dans un fichier Excel*.



Pour exporter les données dans un fichier CSV, sélectionnez le bouton *Exporter dans un fichier CSV*.



3. Lorsque le navigateur vous y invite, sauvegardez votre fichier sur votre ordinateur local.

Recherche d'une piste de vérification

Pour rechercher une piste de vérification, complétez les étapes suivantes:

1. Les filtres dans la partie supérieure de la fenêtre vous permettent de filtrer vos résultats de pistes de vérification selon l'ID de piste de vérification, l'utilisateur, la date et le type d'événement. L'ID de piste de vérification vous permet de rechercher un

élément de vérification spécifique selon l'ID unique attribué. Si vous connaissez l'ID, entrez-le dans ce champ et cliquez sur rechercher pour réduire les résultats de recherche.

ID DE VÉRIFICATION

Entrez le numéro

- Le filtre Utilisateur vous permet de rechercher des éléments de vérification modifiés par un ou des utilisateurs spécifiques. Trouvez et sélectionnez les utilisateurs appropriés de la liste défilante 'Modifié par'. Vous pouvez rechercher un ou plusieurs utilisateurs. Pour supprimer une sélection, cliquez sur le x gris près du nom.

MODIFIÉ PAR

Sélectionner utilisateurs...

Trier par Nom
Trier par ID

Andrea (1201)

Andrea Administrator (2000)

Antonio (1102)

Christina (3164)

- Le filtre choix de dates vous permet de réduire davantage vos résultats de recherche à des éléments modifiés durant un certain intervalle.

juill. 16, 2024, 12:00 a.m.

août 14, 2024, 11:59 p.m.

juill. 2024

lu	ma	me	je	ve	sa	di
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

12 : 00 AM

11 : 59 PM

août 2024

lu	ma	me	je	ve	sa	di
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8

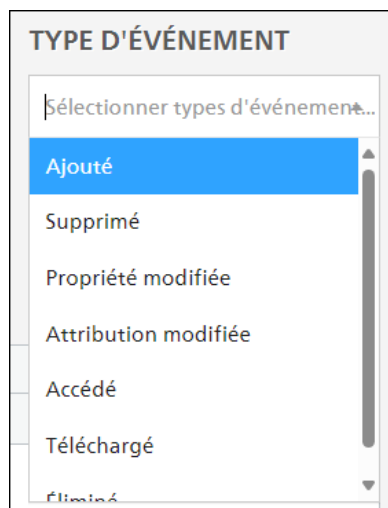
SOUMETTRE

ANNULER

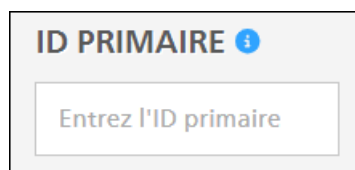
Sélectionnez un des intervalles prédéfinis du côté droit ou sélectionnez une plage personnalisée à l'aide des deux calendriers de la fenêtre. Le calendrier de gauche peut

être utilisé pour sélectionner la date et l'heure de début alors que le calendrier de droite peut être utilisé pour sélectionner la date et l'heure de fin de l'intervalle.

4. Le filtre type d'événement vous permet de filtrer les résultats de pistes de vérification selon l'objet type d'événement.

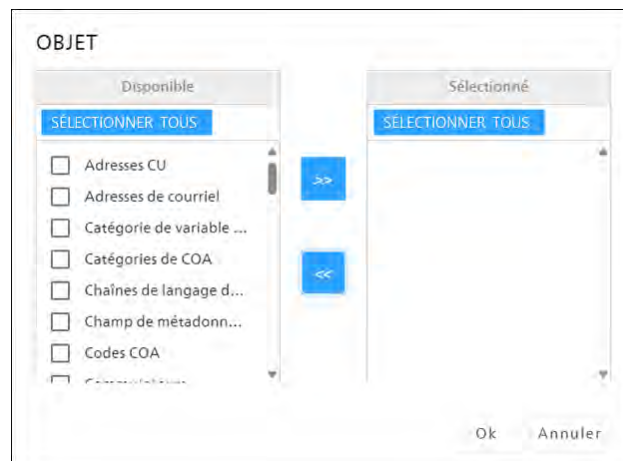


5. Le filtre ID primaire est le premier ID ou sous-répertoire d'un chemin. Par exemple, dans le chemin de l'emplacement *ID:6001 / Heure de non-réponse*, l'ID primaire est 6001.



Remarque: Ce filtre n'est disponible que pour certains types d'objet.

6. Le filtre Objet vous permet de filtrer vos résultats de recherche selon le type d'objet qui est vérifié.
Pour sélectionner un objet, sélectionnez l'élément de l'écran *Disponible* du côté gauche et activez la boîte à cocher. Utilisez les flèches du milieu pour déplacer les éléments entre les deux écrans.



7. Cliquez sur Rechercher contacts. La section des résultats est rafraîchie et présente les éléments de pistes de vérification qui correspondent aux critères de filtrage.

Les résultats de recherche procurent de l'information détaillée sur la vérification. Le tableau ci-dessous décrit les champs de la grille de résultats.

Colonne	Description
ID de vérification	Un ID unique est attribué à chaque vérification pour des fins d'identification.
ID d'utilisateur	L'ID d'utilisateur de l'utilisateur qui a effectué la modification.
Date et heure	La date et l'heure à laquelle la modification a été effectuée.
Objet	L'objet qui a été modifié. Les objets incluent: • Alerte • Messages audios • Détails d'appel • Dossiers de réponses toutes prêtes • Réponses toutes prêtes • Destinations de clavardage • Styles de clavardage • Files d'attente • Options d'enregistrement • Horaires d'enregistrement • Enregistrements • Horaires des rapports • Règles d'acheminement • Configuration du serveur

	• Groupes de configuration • Chaînes de langues de configuration • Champ d'informations de contact • Tâche d'informations de contact • Tableau de bord • Règles d'archivage de magasin de données • Règles d'élimination de magasin de données • Magasins de données • Adresses de courriel • Groupes de courriel • Formulaires d'évaluation • Évaluations • Mise en page de la grille • Congé • Langues • Catégories de COA • Codes COA • Comptes de courriel • Paramètres de courriel • Paramètres iceManager • Motifs Pas prêt	• d'enregistrement d'écran • Variable de serveur • Catégorie de variable de serveur • Serveurs • Démarrage de session • Compétences • Fichier audio de sondage • Réponse de sondage • Exécutions de sondage • Sondages • Commutateurs • Équipes • Fournisseur de transcription • Transcriptions • Adresses CU • Groupes de CU • Utilisateurs • Paramètres web
Chemin de l'emplacement	Le chemin de l'emplacement de l'objet qui a été modifié.	
Ancienne valeur	La valeur précédente de l'objet avant la modification.	
Nouvelle valeur	La nouvelle valeur attribuée à l'objet après la modification.	

Type d'événement	Le type d'événement associé à l'objet. Les options incluent: - Ajouté - Supprimé - Propriété modifiée - Attribution modifiée - Accédé - Téléchargé - Éliminé
ID de session	L'ID de la session de iceManager au cours de laquelle la modification a été effectuée, si applicable.

Pour ouvrir l'écran détaillé pour l'entrée qui vous intéresse, sélectionnez l'entrée de l'écran 'Résultats'.

RÉSULTATS

Glissez ici pour définir les groupes de lignes

	I. ↓	ID ...	Date et heu...	Objet	Chemin de l'emplacement	Ancienn	
Colomes		8296	13...	2024-08-13...	Équipes	ID: 2 ▶ 1301	0
		8293	13...	2024-08-13...	Équipes	(Sales) ID: 2 ▶ Team Name	Test Tear
Filtres		8292	13...	2024-08-13...	Équipes	ID: 1 ▶ 1002	0
		7575	13...	2024-08-02...	Équipes	ID: 2 ▶ 1009	1
		7574	13...	2024-08-02...	Équipes	ID: 2 ▶ 1008	1
		7573	13...	2024-08-02...	Équipes	ID: 2 ▶ 1007	1
		7572	13...	2024-08-02...	Équipes	ID: 2 ▶ 1006	1
		7571	13...	2024-08-02...	Équipes	ID: 2 ▶ 1000	1
		7534	13...	2024-08-02...	Équipes	ID: 2 ▶ 1009	0
		7533	13...	2024-08-02...	Équipes	ID: 2 ▶ 1008	0
		7532	13...	2024-08-02...	Équipes	ID: 2 ▶ 1007	0

1 à 11 de 14

CONTENU DE LA PISTE DE VÉRIFICATION

ID de vérification: 8296

ID d'utilisateur: 1301 (J...

COPIER LIEN

Date et heure

août 13, 2024 09:26:12 a.m.

Objet

Équipes

Chemin de l'emplacement

ID: 2 ▶ 1301

Type d'événement

Attribution modifiée

Nouvelle valeur

1

Ancienne valeur

0

ID de session

Interprétation de l'écran détaillé

L'écran détaillé contient l'information sur la piste de vérification. Pour plus d'information sur la manière d'interpréter les détails fournis, voyez l'exemple suivant:

RÉSULTATS

La recherche a retourné un résultat maximal de 1000 enregistrements, s.v.p raffinez votre recherche pour trouver des résultats additionnels.

Glissez ici pour définir les groupes de lignes

	I...	↓	ID d'...	Date et heure	Objet	Chemin de l'emplacement
	5518		1301	2024-06-20 10:...	Utilisateurs	(Julie) ID: 1301 ► IMAddress
	5429		9999	2024-06-19 14:...	Utilisateurs	(Julie) ID: 1301 ► Caller Name
	5423		3164	2024-06-19 13:...	Utilisateurs	(Christina) ID: 3164 ► Password
	5342		9999	2024-06-19 13:...	Utilisateurs	(Christina) ID: 3164 ► Password
	5341		9999	2024-06-19 13:...	Utilisateurs	(Diane) ID: 1111 ► Caller Name
	5340		9999	2024-06-19 13:...	Utilisateurs	(Diane) ID: 1111 ► Password
	5339		3164	2024-06-19 13:...	Utilisateurs	(Diane) ID: 1111 ► Password
	5338		3164	2024-06-19 13:...	Utilisateurs	(Christina) ID: 3164 ► Password
	5336		9999	2024-06-19 13:...	Utilisateurs	(Laura) ID: 1000
	5320		9999	2024-06-19 13:...	Utilisateurs	(Laura) ID: 1001 ► Caller Name
	5319		9999	2024-06-19 13:...	Utilisateurs	(ice Admin) ID: 9997 ► Outbound

1 à 11 de 1,000

CONTENU DE LA PISTE DE VÉRIFICATION

ID de vérification: 5342

ID d'utilisateur: 9999

COPIER LIEN

Date et heure

juin 19, 2024 01:33:36 p.m.

Objet

Utilisateurs

Chemin de l'emplacement

(Christina) ID: 3164 ► Password

Type d'événement

Propriété modifiée

Nouvelle valeur

Ancienne valeur

ID de session

De cet exemple, vous pouvez voir l'information suivante:

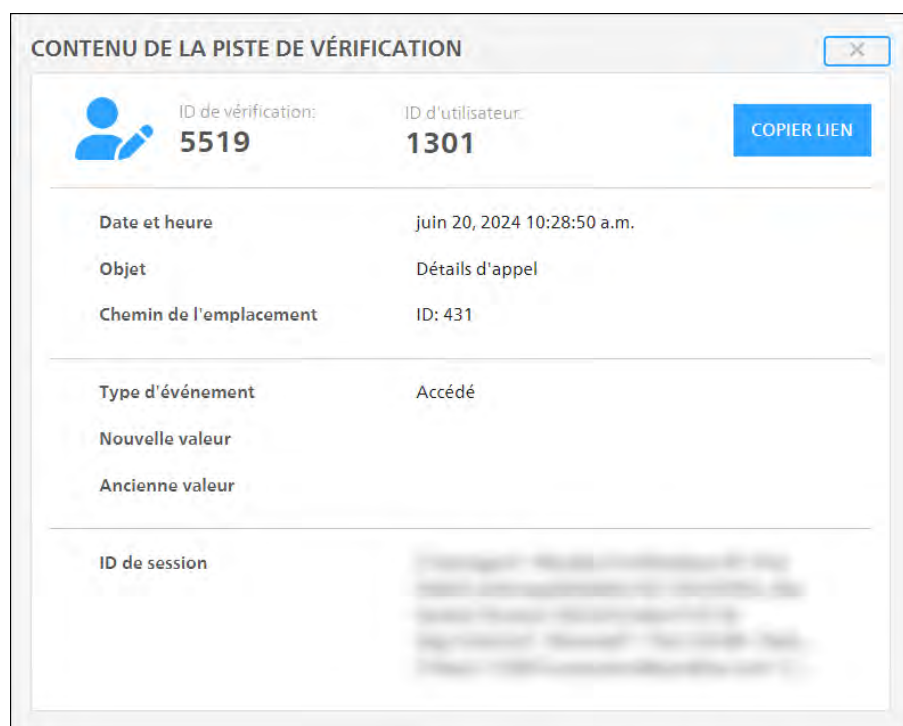
Colonne	Détail
ID de vérification	5342
ID d'utilisateur	9999
Date et heure	19 juin 2024 13:33:36
Objet	Utilisateurs
Chemin de l'emplacement	(Christina) ID: 3164 >Mot de passe
Ancienne valeur	N/A
Nouvelle valeur	N/A
Type d'événement	Propriété modifiée

ID de session	N/A
---------------	-----

De ces détails, vous pouvez voir que l'élément vérifié a été modifié par l'utilisateur 9999 le 19 juin 2024 à 13:33.

Il s'agissait d'une modification de propriété pour un utilisateur. Dans cet exemple, l'utilisateur 3164 a fait l'objet de la modification et du chemin de l'emplacement, vous pouvez noter que la modification concernait une modification du mot de passe de l'utilisateur. La valeur des champs du nouveau et de l'ancien n'est pas remplie pour préserver la sécurité du mot de passe.

Voyez l'exemple suivant:



Vous pouvez voir que l'utilisateur 1301 a accédé à l'élément vérifié le 20 juin 2024 à 10:28.

Le type d'événement montre que l'utilisateur a accédé à l'objet détails de l'appel.

Le chemin de l'emplacement vous dit que l'utilisateur 1301 a consulté l'ID de contact de l'appel.

En dernier lieu, voyez ce troisième exemple:

CONTENU DE LA PISTE DE VÉRIFICATION



ID de vérification:
5520

ID d'utilisateur:
1301

COPIER LIEN

Date et heure

juin 20, 2024 10:43:39 a.m.

Objet

Files d'attente

Chemin de l'emplacement

ID: 6900 ► 1001

Type d'événement

Attribution modifiée

Nouvelle valeur

0

Ancienne valeur

1

ID de session

Vous pouvez voir que l'élément vérifié a été modifié par l'utilisateur 1301, le 20 juin 2024 à 10:43.

Le type d'événement indique que cet élément était une modification d'affectation et le champ de l'objet indique qu'elle concernait les files d'attente, vous pouvez donc constater que cet élément était une modification d'affectation de file d'attente.

Le chemin de l'emplacement indique que la modification d'affectation concernait la file d'attente 6900, la file d'attente de formation et l'utilisateur 1001.

En dernier lieu, la nouvelle et l'ancienne valeur nous indiquent que l'ancienne valeur était définie à 1 (vrai), ce qui signifie que l'utilisateur était à l'origine affecté à la file d'attente. Le champ a été mis à jour et défini à la valeur 0 (faux), ceci indique que l'utilisateur 1001 n'est plus affecté à la file d'attente 6900.

Remarque:

- Le bouton *Copier lien* peut être utilisé pour partager les détails de la piste de vérification avec un autre administrateur.
- Utilisez le 'x' dans le coin supérieur droit de l'écran détaillé pour fermer la fenêtre.

CONTENU DE LA PISTE DE VÉRIFICATION



ID de vérification:
5342

ID d'utilisateur:
9999

COPIER LIEN

↑ ↓



- Utilisez les flèches prochain et précédent de l'écran détaillé pour vous déplacer d'une piste de vérification à l'autre dans l'écran détaillé.



Messages audios

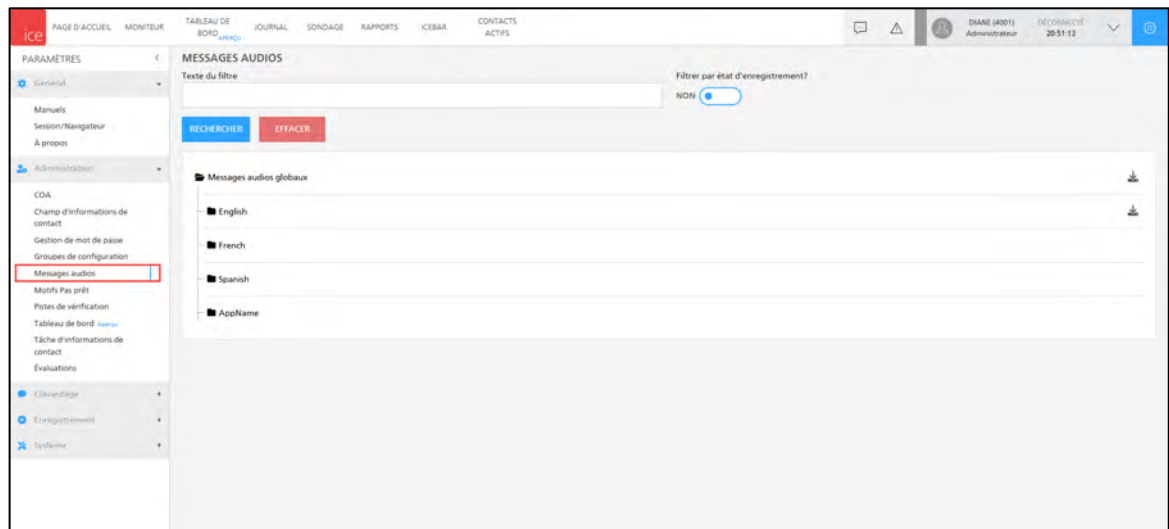
La section message audio permet aux chefs d'équipe, aux superviseurs et aux administrateurs d'écouter, de gérer et de mettre à jour les messages guides audio utilisés dans la RVI.

Cette page contient un champ de recherche, suivi de dossiers de messages audio.

Dans ice, les enregistrements de messages audios sont distincts des fichiers audios. Les enregistrements de message audio sont les chemins du message utilisés dans l'application et sont définis et créés dans iceAdministrator, dans le dossier des messages audio.

Le fichier audio est le fichier du message guide qui se fait entendre dans le système et peut être créé dans cette section des messages audio. L'outil de messages audio permet aux utilisateurs d'enregistrer, de produire la synthèse texte-parole à partir du texte ou de téléverser le fichier audio qui correspond à l'enregistrement du message audio. Les formats de fichier audio WAV, WMA et MP3 sont acceptés, la taille maximale de téléversement est de 25 Mo.

Remarque: Cet outil ne vous permet pas d'ajouter ou de supprimer des enregistrements de message audio. L'ajout et la suppression d'enregistrements de messages audio doivent toujours être gérés au moyen de l'outil iceAdministrator.



Recherche de message audio

Le champ de recherche de message audio permet aux utilisateurs de rechercher des messages selon le texte et l'état de l'enregistrement.

MESSAGES AUDIOS

Texte du filtre

Filtrer par état d'enregistrement?
NON ☒

RECHERCHER

EFFACER

Le champ *Texte du filtre* permet aux utilisateurs de rechercher des messages audio qui contiennent des mots clés spécifiques. Le bouton à bascule *Filtrer par état d'enregistrement* permet aux utilisateurs de filtrer les messages guides selon l'état de l'enregistrement.

Suivez les étapes ci-dessous pour utiliser la recherche de message audio:

1. Dans le champ *Texte du filtre*, entrez votre mot clé ou votre groupe de mots.

MESSAGES AUDIOS

Texte du filtre

RECHERCHER

EFFACER

- Si vous désirez filtrer les messages-guides selon l'état de l'enregistrement, activez le bouton à bascule *Filtrer par état d'enregistrement* et sélectionnez l'état que vous désirez.

- Cliquez sur le bouton Rechercher.

- Agrandissez les dossiers pour voir les messages audios filtrés.

Enregistrement d'un fichier audio

Suivez les étapes ci-dessous pour enregistrer un fichier audio:

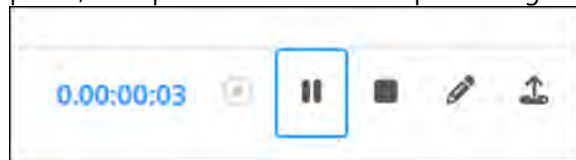
1. Localisez le message audio que vous désirez enregistrer.



2. S'il n'y a aucun fichier audio courant associé au message audio, vous voyez trois boutons dans le coin supérieur droit du message. Ces boutons vous permettent d'enregistrer le fichier, de modifier le fichier ou de téléverser un fichier.



3. Pour enregistrer le fichier, cliquez sur le bouton Enregistrer. L'enregistrement débute directement dans le navigateur. Les contrôles en ligne vous permettent de faire une pause, de reprendre ou d'interrompre l'enregistrement lorsque vous avez terminé.



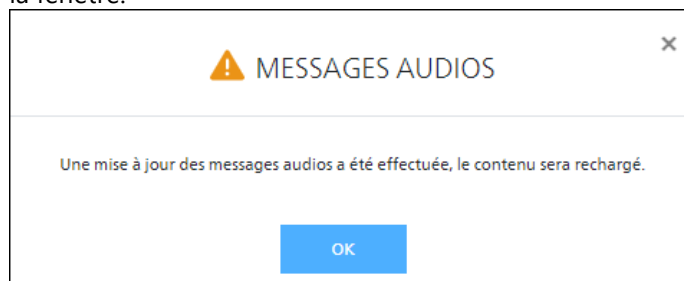
4. Lorsque vous avez cliqué sur le bouton d'arrêt, la fenêtre de confirmation suivante s'affiche.

Vous pouvez écouter l'enregistrement à l'aide du lecteur de la fenêtre.



Pour confirmer l'enregistrement, sélectionnez *Oui*. Si vous désirez annuler l'enregistrement, sélectionnez *Non*.

- Si vous avez sélectionné Oui, la fenêtre suivante s'affiche. Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre.



Modification d'un fichier audio

Suivez les étapes ci-dessous pour modifier un fichier audio:

- Localisez le message audio que vous désirez modifier.



- Dans le coin supérieur droit du message, sélectionnez le bouton de modification.



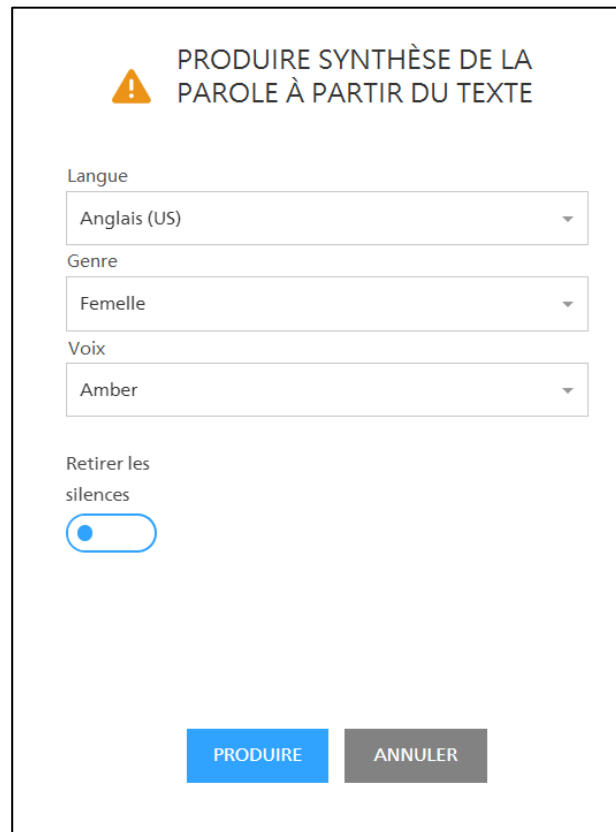
- En mode de modification, vous pouvez modifier la description du fichier audio, produire la synthèse de la parole à partir du texte et modifier le champ du commentaire.



- Pour produire un message de synthèse de la parole à partir du texte, entrez votre script dans le champ *Script*. Lorsque complété, cliquez sur le bouton *Produire synthèse de la parole à partir du texte* pour produire le fichier audio de synthèse de la parole à partir du texte.

Remarque: Ce champ accepte également SSML et est limité à 4000 caractères.

5. La fenêtre suivante s'affiche. Sélectionnez la langue de la synthèse de la parole à partir du texte, le genre et la voix des options fournies.



 **PRODUIRE SYNTHÈSE DE LA PAROLE À PARTIR DU TEXTE**

Langue
Anglais (US) ▼

Genre
Femme ▼

Voix
Amber ▼

Retirer les silences
☐

PRODUIRE **ANNULER**

Cliquez sur *Produire* pour produire le fichier.

Remarque: Les paramètres de Synthèse de la parole que vous avez sélectionnés (langue, genre et voix) seront mémorisés la prochaine fois que vous produirez la Synthèse de la parole.

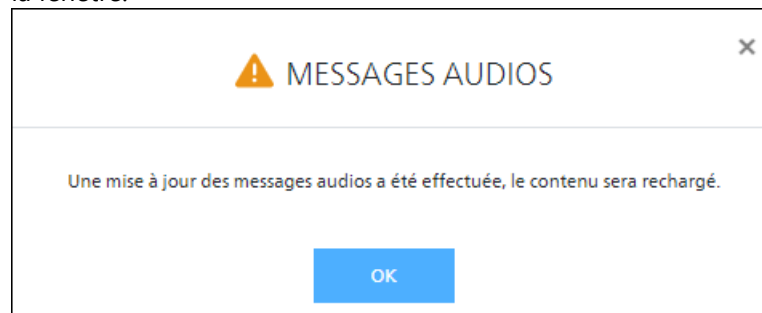
6. Le message suivant apparaît.

Vous pouvez écouter l'enregistrement au moyen du lecteur de la fenêtre.



Pour confirmer l'enregistrement, sélectionnez *Oui*. Si vous désirez annuler l'enregistrement, sélectionnez *Non*.

7. Si vous avez sélectionné *Oui*, la fenêtre suivante s'affiche. Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre.



Téléversement d'un fichier audio

Suivez les étapes ci-dessous pour téléverser un fichier audio:

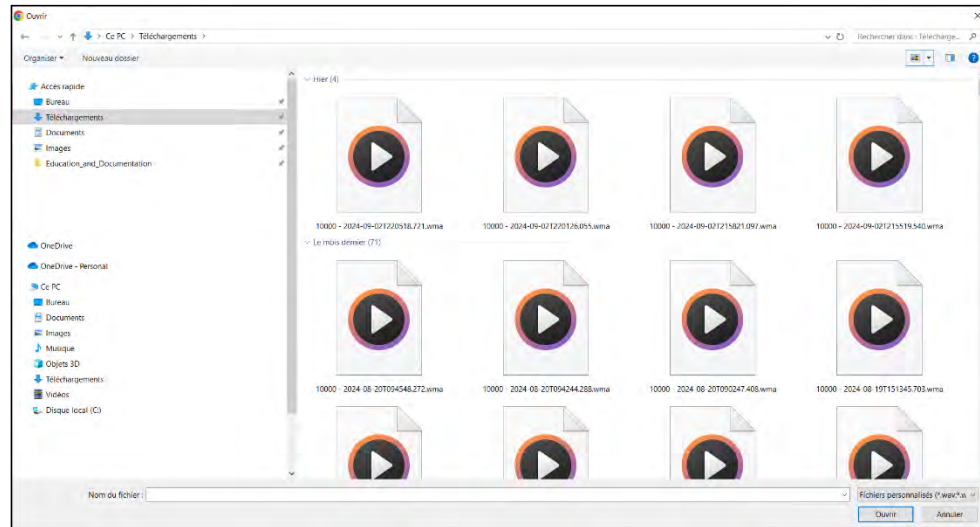
1. Localisez le message audio que vous désirez téléverser.



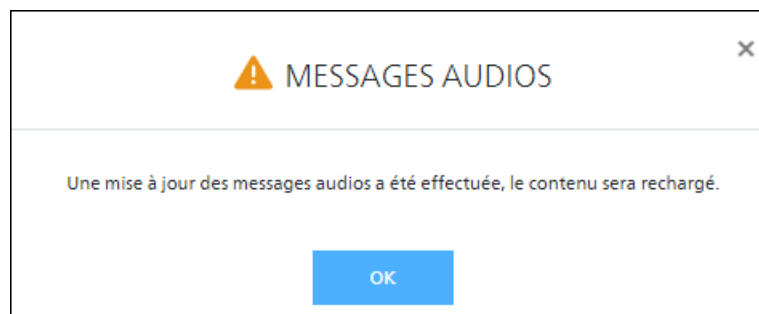
2. Dans le coin supérieur droit du message, sélectionnez le bouton de téléchargement.



3. Ceci ouvre l'explorateur de fichiers de votre ordinateur local. Sélectionnez le fichier que vous désirez télécharger et cliquez sur *Ouvrir*.



4. La fenêtre suivante s'affiche. Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre.



Lecture d'un fichier audio

Suivez les étapes ci-dessous pour lire un fichier audio existant:

1. Localisez le message audio que vous désirez écouter .



2. Dans le coin supérieur droit du message, sélectionnez le bouton de lecture.



3. Le lecteur vidéo apparaît en ligne avec le message audio. Utilisez les contrôles pour faire une pause, reprendre et interrompre la lecture du fichier.



Suppression d'un fichier audio

Remarque: Les enregistrements de messages audios ne peuvent être créés ou supprimés qu'au moyen de l'outil iceAdministrator.

Suivez les étapes ci-dessous pour supprimer une fichier audio existant:

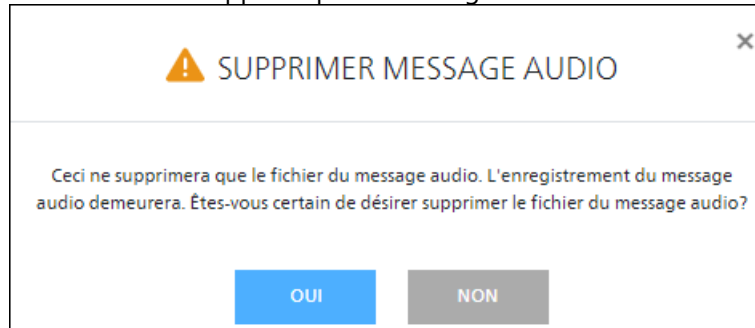
1. Localisez le fichier audio que vous désirez supprimer.



2. Dans le coin supérieur droit du message, sélectionnez le bouton de suppression.

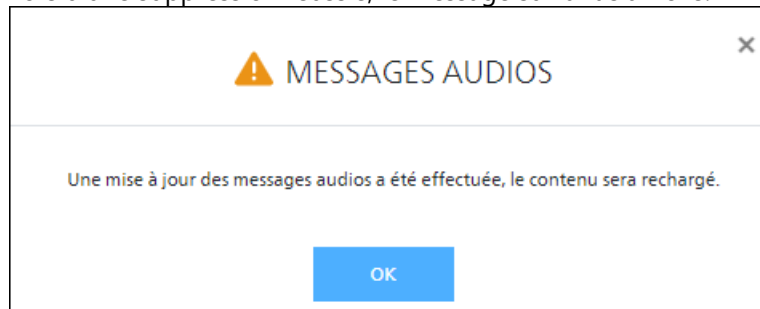


3. Le message de confirmation suivant s'affiche. Souvenez-vous, la suppression du fichier audio ne supprime pas le message audio.



Sélectionnez *Oui* pour supprimer le fichier audio ou *Non* pour annuler.

4. Lors d'une suppression réussie, le message suivant s'affiche.



Téléchargement d'un fichier audio

Suivez les étapes ci-dessous pour télécharger un fichier audio existant:

1. Localisez le message audio que vous désirez télécharger.



2. Dans le coin supérieur droit du message, sélectionnez le bouton de téléchargement.



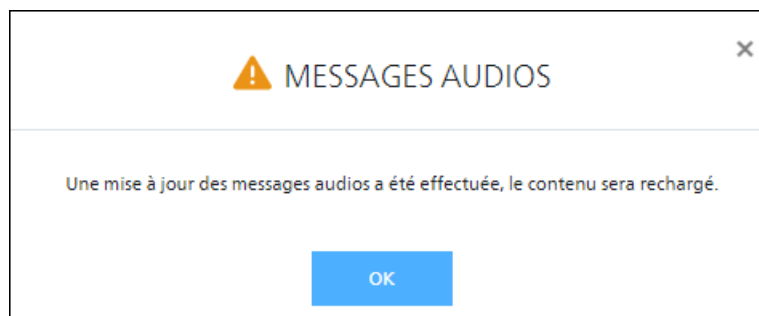
3. Sauvegardez le fichier à votre endroit préféré sur votre ordinateur.

Remarque: Vous pouvez également télécharger tous les fichiers audios dans un

dossier au moyen du bouton de téléchargement en ligne avec le nom du dossier.



Le message suivant apparaît chaque fois qu'une modification est sauvegardée pour aviser tous les utilisateurs qui modifient des messages audios.



Après avoir fermé le message, le contenu de la page se recharge et tous les fichiers ouverts devront être ouverts de nouveau.

Informations de contact

Les informations de contact vous permettent de lancer des tâches post-contact pour exécuter des actions qui peuvent se produire lorsqu'un appel est complété. Ces tâches permettent à diverses informations d'être créées et associées au contact. Elles peuvent être définies par l'utilisateur ou pré construites dans le système.

Champ d'informations de contact

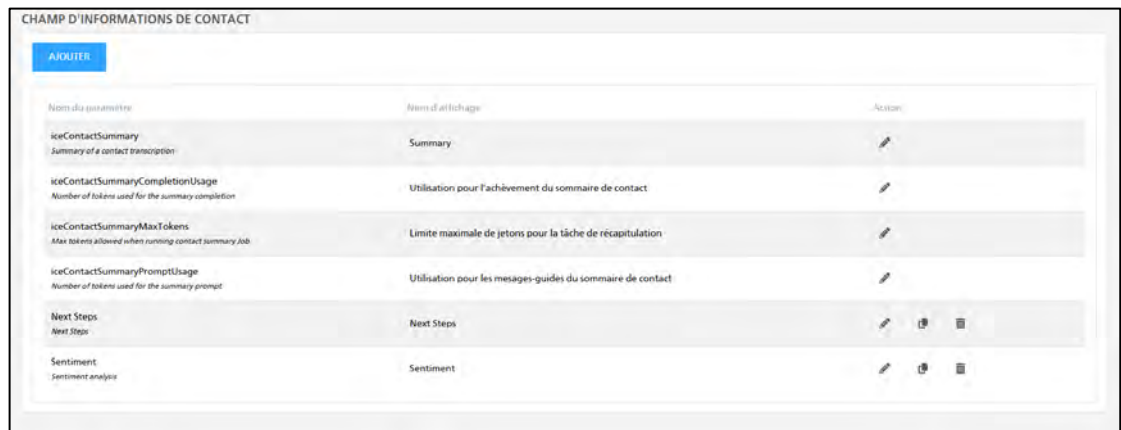
Seuls les administrateurs peuvent modifier cette section.

Les champs d'informations de contact procurent plus d'options de personnalisation pour permettre aux utilisateurs d'ajouter des champs spécifiques de données. Des tâches d'informations peuvent ensuite être exécutées pour ajouter de l'information additionnelle à ces champs.

Quatre champs d'informations prêts à être utilisés sont inclus pour la récapitulation du contact.

- iceContactSummary
- iceContactSummaryCompletionUsage
- iceContactSummaryMaxTokens
- iceContactSummaryPromptUsage

Ces champs ne peuvent pas être supprimés.



Nom du paramètre	Nom d'affichage	Action
iceContactSummary Summary of a contact transcription	Summary	
iceContactSummaryCompletionUsage Number of tokens used for the summary completion	Utilisation pour l'achèvement du sommaire de contact	
iceContactSummaryMaxTokens Max tokens allowed when running contact summary job	Limite maximale de jetons pour la tâche de récapitulation	
iceContactSummaryPromptUsage Number of tokens used for the summary prompt	Utilisation pour les messages-guides du sommaire de contact	
Next Steps Next Steps	Next Steps	
Sentiment Sentiment analysis	Sentiment	

Pour ajouter, supprimer ou modifier les champs d'informations de contact, cliquez sur *Champ d'informations de contact*. Une liste des champs existants s'affiche.

Ajout d'un champ

Pour ajouter un champ, suivez ces étapes:

1. Cliquez sur le bouton *Ajouter*. L'écran suivant s'ouvre:

2. Modifiez les paramètres comme requis pour créer un champ.

Le tableau ci-dessous explique les paramètres.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Nom du paramètre	Texte	Entrez le nom du paramètre du champ.
Nom d'affichage	Texte	Le nom affiché pour le champ d'informations. Il y a un champ pour chaque langue activée dans iceManager.
Afficher comme	Chaîne Url Nombre entier Décimale Liste Csv Liste Json	Sélectionnez le type d'objet utilisé pour afficher le contenu du champ.
Consultable dans le journal	Oui/Non	Si activé, le champ s'affiche dans le journal, dans le tableau des informations de contact.

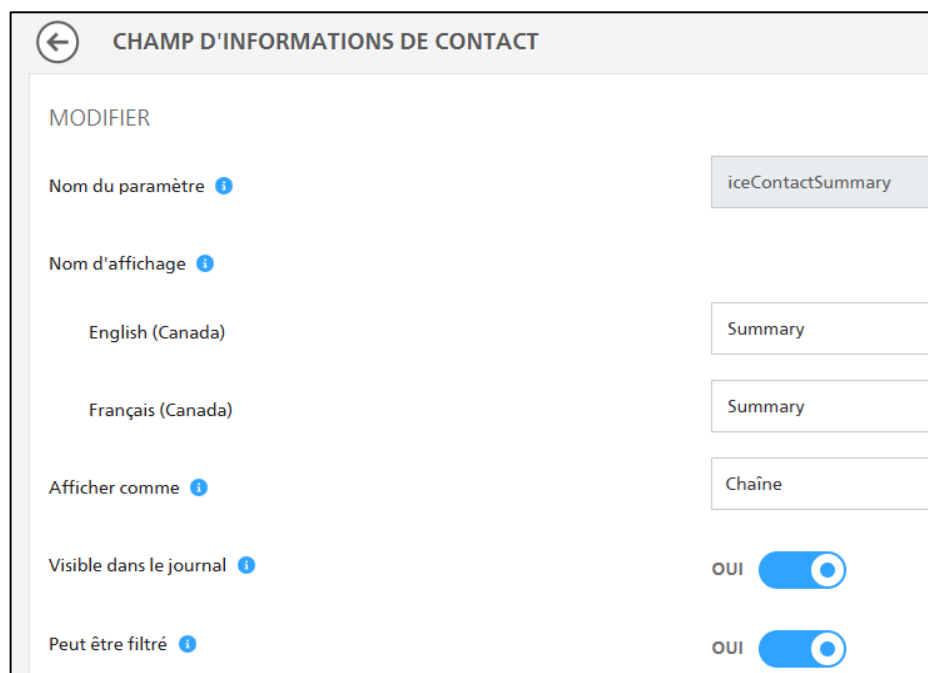
Paramètre	Valeurs permises	Description
Peut être filtré	Oui/Non	Si activé, le champ s'affiche dans le journal, dans le filtre d'informations de contact. Ceci permet aux utilisateurs de filtrer les contacts selon ce champ d'informations et sa valeur.
Description	Texte	Une description de l'objet du champ.
Valeur par défaut	Texte	La valeur par défaut fournie lorsqu'aucune valeur n'est définie. Cette valeur est optionnelle.
Champ stocké par segment	Oui/Non	Si activé, le champ est stocké par segment plutôt que par contact entier.
Permettre la lecture de l'application	Oui/Non	Si activé, il permet à l'application de lire le champ d'informations.
Permettre la modification de l'application	Oui/Non	Si activé, il permet à l'application d'écrire dans le champ d'informations.

3. Lorsque tous les paramètres sont complétés, cliquez sur *Ajouter*. Le nouveau champ est ajouté à la liste. Si vous ne désirez pas ajouter le champ, cliquez sur *Revenir à la page précédente*.

Le nouveau champ apparaît au bas de la liste.

Pour modifier un champ:

1. Cliquez sur l'icône du crayon situé dans la colonne Action.
2. Effectuez les modifications appropriées et cliquez sur *Sauvegarder*.



← CHAMP D'INFORMATIONS DE CONTACT

MODIFIER

Nom du paramètre ⓘ	iceContactSummary
Nom d'affichage ⓘ	Summary
English (Canada)	Summary
Français (Canada)	Summary
Afficher comme ⓘ	Chaîne
Visible dans le journal ⓘ	OUI ☒
Peut être filtré ⓘ	OUI ☒

Pour supprimer le champ:

1. Cliquez sur l'icône de la corbeille situé dans la colonne Action.
Lorsque vous supprimez un champ, un message "Êtes-vous certain de vouloir supprimer ce champ d'informations de contact?" apparaît.
2. Sélectionnez *Oui* pour poursuivre la suppression. Cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.



⚠ SUPPRIMER CHAMP D'INFORMATIONS DE CONTACT

×

Êtes-vous certain de vouloir supprimer ce champ d'informations de contact?

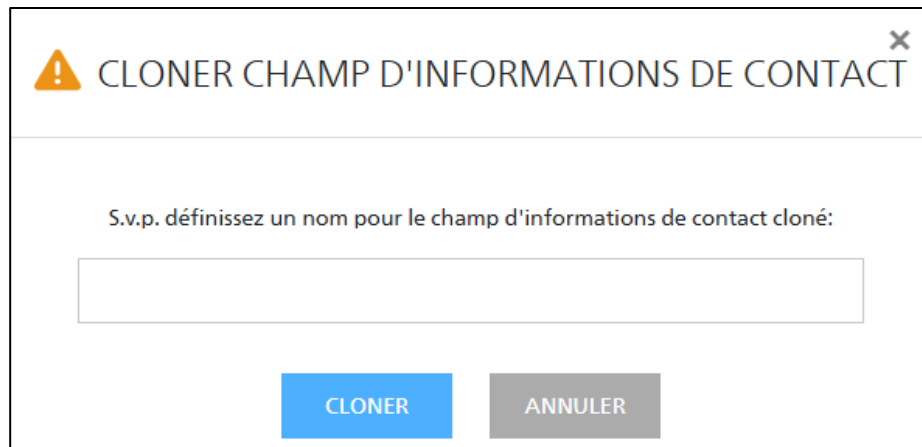
test

OUI NON

Lorsque vous cliquez sur *Oui*, le champ est retiré de la liste.

Pour cloner le champ:

1. Cliquez sur l'icône de clonage situé dans la colonne Action.
Lorsque vous clonez un champ, on vous demande de définir un nom pour le champ d'informations de contact que vous avez cloné.
2. Entrez un nom pour le champ d'informations de contact que vous avez cloné. Si le champ est laissé vide, il copie le nom du champ que vous clonez.
3. Sélectionnez *Cloner* pour poursuivre le clonage. Cliquez sur *Non* pour annuler le clonage.



CLONER CHAMP D'INFORMATIONS DE CONTACT

S.v.p. définissez un nom pour le champ d'informations de contact cloné:

CLONER ANNULER

Lorsque vous cliquez sur *Cloner*, le nouveau champ est ajouté à la liste.

Tâche d'informations de contact

Seuls les administrateurs peuvent modifier cette section.

Les tâches d'informations de contact sont créées pour être exécutées lorsque les contacts sont complétés afin d'ajouter de l'information additionnelle dans les champs d'informations de contact. Actuellement, ice accepte les tâches de Azure OpenAI et de l'application virtuelle.

La tâche iceVoiceContactSummary14 prête à être utilisée est incluse pour la récapitulation de contact, elle est visible dans iceJournal. Cette tâche ne peut être supprimée.

Remarque: Les tâches de transcription et de récapitulation de l'IA générative sont incluses à la plateforme. Les tâches d'IA générative additionnelles engageront des frais d'utilisation calculés selon le nombre de jetons utilisés. Lorsqu'ils démarrent des tâches additionnelles, les utilisateurs acceptent ces frais dont les taux peuvent changer.

TÂCHE D'INFORMATIONS DE CONTACT				
AJOUTER Note: Les tâches de transcription et de récapitulation de l'IA générative sont incluses dans la plateforme. Les tâches additionnelles de l'IA générative engagent des frais en fonction de l'utilisation, calculés sur la base du nombre de jetons utilisés. Lorsqu'ils démarrent ces tâches additionnelles, les utilisateurs conviennent d'accepter ces frais, dont les taux sont sous réserve de modification.				
ID	Nom	État	Type de tâche	Action
2	iceRealtimeTranscription Built in job required to process Realtime Transcriptions to Recording Transcripts	Activé	Traiter transcription en temps réel	
1	iceVoiceContactSummary14 Built in job for contact transcript summarization	Activé	Azure OpenAI	

Tâches de caviardage

ice 15.2 introduit trois tâches de caviardage:

- iceVoiceCreditCardRedactor15
- iceIMCreditCardRedactor15
- iceEmailCreditCardRedactor15

L'utilisation de cette fonction peut entraîner des frais additionnels. S.v.p. vérifiez auprès de votre administrateur si cette fonction a été configurée pour votre organisation.

Ces tâches apparaissent dans la section des *Tâches d'informations de contact* car elles sont configurées et exécutées de la même manière que d'autres tâches d'IA générative. Toutefois, contrairement aux tâches de récapitulation ou de sentiment, les tâches de caviardage ne remplissent aucun champ d'informations de contact. Elles traitent plutôt la transcription directement et remplacent l'information sensible (comme les numéros de carte de crédit) par une version caviardée. En option, les administrateurs peuvent configurer la tâche pour retourner des détails additionnels comme l'utilisation de jetons mais aucunes métadonnées ne sont produites par défaut.

Durant l'exécution d'une tâche de caviardage, celle-ci évalue la transcription selon les instructions de la requête et masque toute information sensible détectée. Par exemple, pour un agent qui recueille les informations de paiement, le caviardage remplace automatiquement le numéro de carte de crédit par des astérisques dans la transcription de l'appel qui se trouve dans iceJournal.

Remarque: La transcription d'origine est remplacée par une copie caviardée et ne peut être récupérée.

Pour les contacts voix, le caviardage audio se produit également, un nouveau fichier audio est produit dans lequel l'information sensible est remplacée par un bip. Le fichier audio d'origine est alors marqué pour suppression.

Ajout, modification ou suppression de tâches d'informations de contact

Pour ajouter, modifier ou supprimer des tâches d'informations de contact, cliquez sur *Tâche d'informations de contact*. Une liste des tâches existantes s'affiche.

Ajout d'une tâche

Pour ajouter une tâche d'application virtuelle, suivez ces étapes:

- 1. Cliquez sur le bouton *Ajouter*. L'affichage suivant s'ouvre:

The screenshot shows a web interface for adding a contact information task. The form is titled "TÂCHE D'INFORMATIONS DE CONTACT". It has a left sidebar with a back arrow and the title. The main area contains several sections: "AJOUTER" with fields for "Nom", "Description", "État" (dropdown), "Déclencher" (dropdown), "Modalité" (dropdown), and "Type de tâche" (dropdown); "PARAMÈTRES OPENAI AZURE" with fields for "Point d'extrémité Azure OpenAI", "Clé Azure OpenAI", and "Nombre maximum de jetons d'entrée autorisés". The "Ajouter" button is at the bottom right.

- 2. Modifiez les paramètres comme requis pour créer une tâche.

Le tableau ci-dessous explique les paramètres.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Nom	Texte	Entrez le nom du paramètre du champ.
Description	Texte	Une description du champ d'informations de contact.
État	Activé Désactivé Aperçu	Activée: Cet état est requis pour configurer les tâches à exécuter dans un horaire Désactivée: La tâche ne s'exécute pas. Aperçu: La tâche s'exécute ad hoc en cliquant sur le bouton <i>Aperçu</i> dans iceJournal.
Déclencheur	Transcription complétée Contact complété Tâche complétée	Le déclencheur requis afin que la tâche s'exécute. Les tâches d'informations de contact peuvent être reliées au moyen de l'option <i>Tâche complétée</i> . Pour les tâches d'application virtuelle, le déclencheur doit être défini à <i>Contact Complété</i> .

Paramètre	Valeurs permises	Description
		Les tâches GenAI qui utilisent la transcription d'appel pour produire du contenu exigent que le déclencheur soit défini à <i>Transcription complétée</i> .
Modalité	Inconnu Voix MI Composition automatique	La modalité du contact. Actuellement, les tâches GenAI ne sont acceptées que pour les contacts voix. Les tâches d'application virtuelle acceptent toutes les modalités sauf le courriel.
Type de tâche	Azure OpenAI Application virtuelle	Le type de tâche.
Paramètres Azure OpenAI		
Point d'extrémité Azure OpenAI	Texte	Le point d'extrémité de l'API pour Azure Open AI.
Clé Azure OpenAI	Texte	La clé API pour Azure Open AI.
Nombre maximum de jetons d'entrée autorisés	Texte	C'est ici que vous pouvez définir le nombre maximal de jetons qu'il est permis d'utiliser pour la tâche. La valeur par défaut est 15000
Nom du déploiement	Texte	Le nom du déploiement Azure Open AI. Ceci indique quel modèle Azure OpenAI utiliser.
Message-guide du système	Texte	Le message-guide GenAI utilisé pour produire les données.
Champ de la tâche d'informations de contact	Texte	La liste des champs de la tâche d'informations et le chemin JSON utilisé pour établir une correspondance entre les champs de données et les valeurs associées à certaines clés dans le JSON.
Paramètres de l'application virtuelle		
Type de contact	Voix MI	Le type de contact pour lequel la tâche s'exécutera.

Paramètre	Valeurs permises	Description
		Remarque: Seuls les groupes de MI et voix ont des points d'extrémité dans un groupe CU, les groupes de courriels ne sont pas acceptés pour l'application virtuelle.
Groupe CU	Une liste défilante de vos groupes CU disponibles	Le groupe CU associé à la tâche.
Données d'utilisateur	Texte	Des données d'utilisateur additionnelles qui peuvent être passées à l'application virtuelle. En ce moment, ice n'accepte que Transcription de contact, le nom de l'agent qui traite le contact et la liste des agents qui ont traité le contact.

3. Lorsque les paramètres ont été complétés, cliquez sur *Ajouter*. La nouvelle tâche est ajoutée à la liste. Si vous ne désirez pas ajouter la tâche, cliquez sur *Revenir à la page précédente*.

La nouvelle tâche apparaît au bas de la liste.

Pour créer une tâche Azure OpenAI, utilisez le bouton cloner pour vous assurer de pouvoir copier les paramètres Azure OpenAI.

Pour cloner une tâche:

Lorsque vous sélectionnez le bouton *Cloner*, une copie de la tâche d'informations de contact est créée et la désignation "– Copie" est ajoutée au nom. Cliquez sur le bouton du crayon pour modifier la copie.

Dans ce mode, vous pouvez modifier toutes les propriétés de la tâche incluant le message-guide du système. Cloner une copie crée un double de la structure et utilise l'original comme modèle pour la version clonée.

Assurez-vous de modifier le champ de la tâche d'informations de contact associée avant de sauvegarder vos modifications.

Pour modifier une tâche:

1. Cliquez sur l'icône du crayon situé dans la colonne Action.
2. Effectuez les modifications appropriées et cliquez sur *Sauvegarder*.

TÂCHE D'INFORMATIONS DE CONTACT

MODIFIER

Nom: iceVoiceContactSummary14

Description: Built in job for contact transcript summarization

État: Activé

Déclencher: Transcription complétée

Modalité: Tous types de contacts

Type de tâche: Azure OpenAI

PARAMÈTRES OPENAI AZURE

Point d'extrémité Azure OpenAI: [redacted]

Clé Azure OpenAI: [redacted]

Nombre maximum de jetons d'entrée autorisés: 15000

Nom du déploiement: [redacted]

Pour supprimer la tâche:

1. Cliquez sur l'icône de la corbeille situé dans la colonne Action.
Lorsque vous supprimez un champ, un message apparaît "Êtes-vous certain de vouloir supprimer ce champ d'informations de contact?".
2. Sélectionnez *Oui* pour poursuivre la suppression. Cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.

SUPPRIMER TÂCHE D'INFORMATIONS DE CONTACT

Êtes-vous certain de vouloir supprimer cette tâche d'informations de contact?

test job

OUI NON

Lorsque vous cliquez sur *Oui*, la tâche est retirée de la liste.

Clavardage

La section Clavardage permet aux utilisateurs de configurer les paramètres de clavardage pour votre centre de contact. Dans cette rubrique, nous expliquerons chacune des options des paramètres de clavardage: les Réponses toutes prêtes, Destinations de clavardage, Styles de clavardage, Réunions et Messages MI du système.

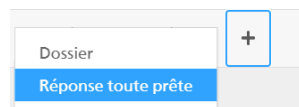
Réponses toutes prêtes

Cette section permet aux utilisateurs de voir les Réponses toutes prêtes qui ont été configurées pour le système. Les utilisateurs qui possèdent les privilèges de superviseur ou plus élevé peuvent également ajouter, modifier ou supprimer des réponses toutes prêtes.

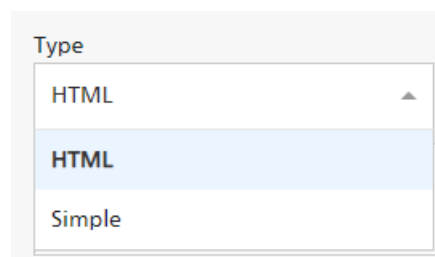


Pour ajouter une réponse toute prête:

1. Choisissez un dossier dans lequel vous désirez ajouter une réponse toute prête.
2. Cliquez sur le bouton *Ajouter* (+) sur la même ligne que le dossier choisi. Sélectionnez Réponses toutes prêtes de la liste. Une nouvelle entrée est ajoutée au dossier.



3. Sélectionnez un type de la liste défilante. Les options incluent HTML et Simple.



- Entrez la réponse toute prête dans le champ.

- Cliquez sur *Sauvegarder* pour enregistrer les modifications. Cliquez sur *Revenir à l'état précédent* pour annuler les modifications.
- Si vous avez cliqué sur *Sauvegarder*, le message 'Réponses toutes prêtes réussi' apparaît. Cliquez sur *OK* pour compléter la modification. Si vous avez cliqué sur *Revenir à l'état précédent*, le message 'Revenir à l'état précédant les modifications' apparaît. Cliquez sur *Oui* pour revenir à l'état précédant les modifications ou cliquez sur *Non* pour maintenir vos modifications dans la page d'édition.

Remarque: Les réponses toutes prêtes et les noms de dossier sont limités à un maximum de 2000 caractères.

Pour agrandir ou réduire un dossier de réponses toutes prêtes:

- Cliquez sur *Agrandir* sur le dossier de réponses toutes prêtes pour le développer dans la fenêtre de Réponses toutes prêtes dans iceBar.



- Cliquez sur *Réduire* sur le dossier de réponses toutes prêtes pour réduire ce dossier dans la fenêtre de réponses toutes prêtes dans iceBar.



Pour modifier une réponse toute prête:

- Sélectionnez l'icône du crayon sur la ligne de la réponse toute prête que vous désirez modifier.



- Faites les modifications que vous désirez à la réponse toute prête. Une fois qu'une modification a été apportée, une bannière bleue apparaît au bas de l'écran.
- Cliquez sur *Sauvegarder* pour enregistrer les modifications. Cliquez sur *Revenir à l'état précédent* pour annuler les modifications.
- Si vous avez cliqué sur *Sauvegarder*, le message 'Réponses toutes prêtes réussi' apparaît. Cliquez sur *OK* pour compléter la modification. Si vous avez cliqué sur *Revenir à l'état précédent*, le message 'Revenir à l'état précédant les modifications' apparaît. Cliquez sur *Oui* pour revenir à l'état précédant les modifications ou cliquez sur *Non* pour maintenir les modifications dans la page d'édition.

Pour supprimer une réponse toute prête:

Sélectionnez l'icône de la corbeille sur la ligne de la réponse toute prête que vous désirez supprimer.



1. Cliquez sur *Sauvegarder* pour enregistrer les modifications. Cliquez sur *Revenir à l'état précédent* pour annuler les modifications.
2. Si vous avez cliqué sur *Sauvegarder*, le message 'Réponse toutes prêtes réussi' apparaît. Cliquez sur *OK* pour compléter la modification. Si vous avez cliqué sur *Revenir à l'état précédent*, le message 'Revenir à l'état précédant les modifications' apparaît. Cliquez sur *Oui* pour revenir à l'état précédant les modifications ou cliquez sur *Non* pour maintenir vos modifications dans la page d'édition.

Pour désactiver une réponse toute prête:

- Cliquez sur le bouton à bascule sur la réponse toute prête pour désactiver la réponse toute prête



- Une réponse toute prête désactivée peut être activée plus tard.

Pour déplacer une réponse toute prête:

1. Sélectionnez l'icône de la boussole (📍) sur la ligne de la réponse toute prête que vous désirez déplacer.
2. Sélectionnez le dossier vers lequel vous désirez déplacer la réponse toute prête.

Une fenêtre modale intitulée 'DÉPLACER DOSSIER' avec un bouton de fermeture en haut à droite. Le contenu principal indique : 'S.v.p. sélectionnez une destination pour [1] General'. Une remarque précise : 'Remarque: Cette modification affectera les rapports de statistiques historiques.' En dessous, il y a un menu déroulant sélectionnant '[2] Général (fr)'. À la base, deux boutons sont présents : 'DÉPLACER' (bleu) et 'ANNULER' (gris).

3. Cliquez sur *Déplacer* pour déplacer la réponse toute prête vers un autre dossier avec succès.

Pour réordonner une réponse toute prête ou un dossier:

- Utilisez le menu latéral pour réordonner les réponses toutes prêtes et les catégories.



Pour importer des réponses toutes prêtes en format XML:

1. Sélectionnez le bouton à bascule Remplacer tous si vous désirez remplacer les réponses toutes prêtes existantes dans la page.
2. Entrez les réponses toutes prêtes en format XML dans le champ au bas de la page:

IMPORTER

Écraser tous
NON ☐

Coller la configuration XML des réponses toutes prêtes iceBar dans la boîte du texte à importer.

```
<CannedIMResponses>
<CannedResponseFolder name="Common" expand="true">
<CannedResponse> Thank you for your question.</CannedResponse>
</CannedResponseFolder>
</CannedIMResponses>
```

3. Cliquez sur le bouton Importer pour importer les réponses toutes prêtes.
4. De nouveaux champs de réponse toute prêtes s'ouvrent et ils contiennent les réponses toutes prêtes que vous avez importées.

[4] Common

Common

[17] Thank you for your question.

Type
HTML

Thank you for your question.

5. Si vous avez cliqué sur *Sauvegarder*, le message 'Réponses toutes prêtes réussi' apparaît. Cliquez sur *OK* pour compléter la modification. Si vous avez cliqué sur *Revenir à l'état précédent*, le message 'Revenir à l'état précédant les modifications' apparaît. Cliquez sur *Oui* pour revenir à l'état précédant les modifications ou cliquez sur *Non* pour maintenir les modifications dans la page d'édition.

Destinations de clavardage

La section des Destinations de clavardage permet à un administrateur de configurer les paramètres de la destination de clavardage.



Titre de colonne	Détails
ID	L'ID de la destination de clavardage.
Nom	Le nom attribué à la destination de clavardage.
Adresses	Les adresses SIP de la destination de clavardage.
Action	Permet aux utilisateurs qui possèdent les autorisations d'administrateur ou plus élevées de modifier, de supprimer ou de tester la destination. Aucun autre type d'utilisateur ne peut modifier ou supprimer des destinations de clavardage. L'option Essai de iceChat ouvre une session de clavardage et permet aux administrateurs de tester les paramètres et les configurations de iceChat. L'option Appel d'essai ouvre une session d'appel d'essai au point d'extrémité sélectionné pour vérifier si le point d'extrémité est configuré de manière adéquate.

Pour ajouter une destination de clavardage:

1. Sélectionnez le bouton *Ajouter* dans le coin supérieur gauche.
2. Configurez les Nom, Adresses et Type de recherche.

The screenshot shows the 'DESTINATION DE CLAVARDAGE' form. It has a title bar with a back arrow and the text 'DESTINATION DE CLAVARDAGE'. Below the title bar is a blue button labeled 'AJOUTER'. The form contains four fields: ID (with a placeholder '00000000-0000-0000-0000-000000000000'), Nom (empty), Adresses (empty), and Type de recherche (a dropdown menu currently showing 'Séquentiel').

3. Configurez le numéro à composer Cliquer-pour-appeler et l'adresse cliquer-pour-appeler associée.

Numéro Cliquer pour appeler à composer ⓘ	
Adresse cliquer-pour-appeler associée ⓘ	

4. Configurez les paramètres Style, Mode de reconstitution de clavardage, Nécessite Identification unique et Permettre les pièces jointes aux contacts provenant d'un utilisateur Web.

Style	Dark
Mode de reconstitution de clavardage ⓘ	Reconstituer
Nécessite Identification unique ⓘ	NON ☐
Permettre les pièces jointes pour les contacts provenant d'un utilisateur Web	OUI ☒
Utiliser éditeur de texte enrichi (Client) ⓘ	OUI ☒
Utiliser éditeur de texte enrichi (Utilisateur) ⓘ	OUI ☒

5. Configurez les autorisations de partage d'écran et de vidéo.

Utiliser éditeur de texte enrichi (Client) ⓘ	OUI ☒
Utiliser éditeur de texte enrichi (Utilisateur) ⓘ	OUI ☒
Permettre aux utilisateurs de démarrer une vidéo durant un appel ⓘ	OUI ☒
Permettre le partage d'écran aux utilisateurs durant un appel ⓘ	OUI ☒
Permettre aux clients de démarrer une vidéo durant un appel ⓘ	OUI ☒
Permettre le partage d'écran aux clients durant un appel ⓘ	OUI ☒

6. Si vous intégrez iceChat à un iFrame sur un site web tiers, configurez les paramètres du iFrame.

CONFIGURATION DE IFRAME

Intégrer iceChat à iFrame

OUI ☒

Interface

Icône du bouton de clavardage

<svg xmlns="http://www.w3.org/2000/svg" viewBox="-50 -80 620 620" width="100%" height="100%"><path d=

Styles du bouton de clavardage

```
.IceChatIFrameButton {
  background-color: #ee264b;
  border-color: transparent;
  border-radius: 50px;
  bottom: 30px;
  box-shadow: rgb(157 157 157) 0px 6px 8px 0px;
  cursor: pointer;
  display: block;
  fill: #FFFFFF;
  font-size: 16px;
  height: 68px;
  position: fixed;
  right: 30px;
}
```

Hauteur

550

Largeur

380

Politique de référent

strict-origin-when-cross-origin

URL source

Styles de iFrame

```
.IceChatIFrame {
  border: none;
  border-radius: 0.75rem;
  bottom: 1.7rem;
  box-shadow: rgba(150, 150, 150, 0.2) 0px 10px 30px 0px, rgba(150, 150, 150, 0.2) 0px 0px 1px;
  display: flex;
  flex-direction: column;
  justify-content: space-between;
  overflow: hidden;
  position: fixed;
  right: 1.7rem;
  z-index: 2147483646;
}
```

INTÉGRER CODE (JS)

Intégration de base

```
<script>
var IceChatSettings = {
  "lang": "en-CA"
};
</script>
<script src=
<script src=
  onload="IceChat.init(IceChatSettings);" async></script>
```

RÉINITIALISER LES VALEURS PAR DÉFAUT

LOCALISATION DE IFRAME

Étiquette Aïra (Application internet riche accessible) du bouton de clavardage

English (Canada)	Live chat with one of our representatives.
Français (Canada)	Live chat with one of our representatives.

Infobulle du bouton de clavardage

English (Canada)	Start chat
Français (Canada)	Start chat

Titre

Les gens qui utilisent la technologie d'aide comme un lecteur d'écran pour naviguer peuvent utiliser l'attribut du titre pour en étiqueter le contenu. La valeur du titre devrait décrire de manière concise le contenu intégré.

English (Canada)	IceChat Web Interface
Français (Canada)	IceChat Web Interface

RÉINITIALISER LES VALEURS PAR DÉFAUT

Remarque: Les pages de connexion qui utilisent le iFrame exigent l'utilisation d'une carte adaptative. Les pages de connexion personnalisées sans carte adaptative ne sont acceptées que pour les fenêtres contextuelles.

7. Activez la page de destination du clavardage au moyen des cartes adaptatives au besoin.

PAGE DE DESTINATION DU CLAVARDAGE AU MOYEN DES CARTES ADAPTATIVES

Utiliser la connexion au moyen des cartes adaptatives NON ☐

Données JSON de la carte adaptative Reportez-vous aux outils [Adaptive Card designer](#) pour produire le JSON.

Style de CSS de la carte adaptative Reportez-vous à la documentation à [Adaptive Cards Native styling](#) pour plus d'information.

RÉINITIALISER LES VALEURS PAR DÉFAUT

8. Configurez les paramètres de la barre d'outils de clavardage.

BARRE D'OUTILS DE CLAVARDAGE

Afficher bouton Imprimer

OUI

Afficher bouton d'alerte audio

OUI

Utiliser logo au lieu du titre

OUI

9. Configurez le paramètre Messages de clavardage.

MESSAGES DE CLAVARDAGE

Toujours afficher l'heure du message

OUI

Format de l'affichage de la date et de l'heure

Date et heure courtes (yyyy-MM-dd HH:mm)

Aperçu: 2024-08-14 12 h 04

10. Configurez les paramètres de localisation pour les langues appropriées.

LOCALISATION DE ICECHAT

Titre de la fenêtre

English (Canada)

ComputerTalk iceChat

Français (Canada)

iceChat de ComputerTalk

Titre de la barre d'outils

English (Canada)

ComputerTalk iceChat

Français (Canada)

iceChat de ComputerTalk

Logo

English (Canada)

assets/Images/default-ui/iceim-ui_12.png

Français (Canada)

assets/Images/default-ui/iceim-ui_12.png

Texte alternatif du logo

English (Canada)

Français (Canada)

Clavardage Message d'Erreur Générique

English (Canada)

There is an issue with the iceChat service. Please close the chat window and try again.

Français (Canada)

Nous éprouvons de la difficulté avec notre service de clavardage. Veuillez fermer votre fenêtre et réessayer.

Clavardage Message d'occupation

English (Canada)

We are receiving higher than usual requests and cannot handle your chat at this time. Please try again later.

Français (Canada)

Nous recevons un nombre de requêtes plus élevé qu'à l'habitude et ne pouvons pas traiter votre demande en ce moment. Veuillez réessayer plus ta

Clavardage Message Terminé	
English (Canada)	It appears your chat has ended. If you need to contact us again, please start a new chat.
Français (Canada)	Votre clavardage semble avoir pris fin. Si vous avez toujours besoin de nous contacter, veuillez fermer votre fenêtre et réessayer.
Message guide de reconstitution de clavardage	
English (Canada)	It appears you have a chat in progress. Would you like to continue your chat or start a new one?
Français (Canada)	Il apparaît que vous êtes en cours de clavardage. Aimerez-vous continuer votre clavardage ou en démarrer un nouveau?
Relecture du message du lecteur d'écran pour l'utilisateur (0) - Expéditeur du message, (1) - Message	
English (Canada)	You said {1}
Français (Canada)	Vous avez dit {1}
Relecture du message du lecteur d'écran pour l'agent (0) - Expéditeur du message, (1) - Message	
English (Canada)	{0} said {1}
Français (Canada)	{0} a dit {1}
Relecture du message du lecteur d'écran pour l'application (0) - Expéditeur du message, (1) - Message	
English (Canada)	{0} said {1}
Français (Canada)	{0} a dit {1}
Relecture du message du lecteur d'écran pour le système (0) - Expéditeur du message, (1) - Message	
English (Canada)	{0} said {1}
Français (Canada)	{0} a dit {1}
RÉINITIALISER LES VALEURS PAR DÉFAUT	

Pour de plus amples renseignements sur chacun des champs, consultez le tableau ci-dessous.

Propriétés de Destination de clavardage	
Paramètre	Détails
ID	L'ID produit par le système pour la destination de clavardage.
Nom	Le nom unique attribué à cette destination de clavardage.
Adresses	La (les) adresse(s) de la destination de clavardage.
Type de recherche	Les options incluent Séquentiel ou Circulaire.
Numéro à composer de Cliquer pour appeler	Ceci s'applique au NA en mode décroché configuré dans les <i>Paramètres de base</i> , dans la section CU sous ACS.

Propriétés de Destination de clavardage	
Paramètre	Détails
	Ceci est utilisé dans le menu Actions pour appeler et tester le numéro du serveur afin de vérifier si l'utilisateur peut recevoir des appels. ⁵
Adresse cliquer-pour-appeler associée	Il s'agit de l'adresse où la demande de composition cliquer-pour-appeler est reçue. Les adresses sont configurées dans iceAdministrator sous Groupes CU. Ce champ doit toujours être configuré selon le groupe CU de l'utilisateur ⁶ .
Style	Sélectionnez parmi les styles de clavardage par défaut (Clair ou Sombre) ou parmi les options configurées dans les Styles de clavardage.
Mode de reconstitution de clavardage	Permet aux administrateurs de configurer la manière dont iceChat traite la reconstitution de clavardage. Les options incluent: • Reconstituer: restaure une session de clavardage active. • Message-guide: restaure une session de clavardage active, mais si les paramètres de l'URL du clavardage sont différents de ceux du clavardage précédent, il demande la confirmation de l'utilisateur de soit continuer le clavardage précédent ou d'en démarrer un nouveau. • Démarrer nouveau: restaure une session de clavardage active mais en démarre une nouvelle sans la confirmation de l'utilisateur si les paramètres de l'URL du clavardage sont différents de ceux du clavardage précédent (en stockage local). Le clavardage précédent est interrompu s'il est toujours actif, avant d'en démarrer un nouveau.

⁵ Ce paramètre n'est disponible que dans ice 15.2+.

⁶ Ce paramètre n'est disponible que dans ice 15.2+.

Propriétés de Destination de clavardage	
Paramètre	Détails
	Voyez les scénarios suivants: 1. Terminer le clavardage dans l'interface utilisateur: Ceci met fin correctement au contact dans ice. Il n'y a pas d'option de reconstitution du clavardage. Cliquer sur le bouton démarrer clavardage pour remplir les données du clavardage crée un nouveau contact. 2. L'agent met fin au clavardage: Ceci met fin correctement au contact dans ice. Il n'y a pas d'option de reconstitution du clavardage. Cliquer sur le bouton démarrer clavardage pour remplir les données du clavardage crée un nouveau contact. 3. Fermer le navigateur: Le contact est toujours actif dans ice et le contact peut être reconstitué (restauré). Si le mode de reconstitution est défini à Reconstituer et que le clavardage actif est toujours en cours, cliquer sur le bouton démarrer clavardage reconstitue le clavardage précédent. Si le mode de reconstitution est défini à Message-guide et que de nouveaux paramètres sont passés à iceChat, on demande au client s'il veut démarrer un nouveau clavardage ou continuer avec le précédent. Si le mode de reconstitution est défini à Message-guide et que les paramètres n'ont pas été modifiés, le clavardage précédent est reconstitué. Remarque: Le message de maintien de la connexion de l'agent met éventuellement fin au clavardage si le client ne reconstitue pas le clavardage et que l'agent n'y met pas fin. Les modes Message-guide et Démarrer nouveau mettent tous deux fin au clavardage existant avant d'en créer un nouveau. 4. Rafraîchir le navigateur durant un clavardage actif: Rafraîchir la page du navigateur du clavardage sans modifier aucun paramètre du clavardage (par exemple l'ID de destination, la langue, etc.) reconstitue toujours le clavardage actif. 5. Ouvrir un nouvel onglet et cliquer sur le bouton démarrer clavardage: Si le mode de reconstitution est défini à Reconstituer et qu'un clavardage existant se trouve

Propriétés de Destination de clavardage	
Paramètre	Détails
	dans ce navigateur, le clavardage précédent est reconstitué. Si le mode de reconstitution est défini à Message-guide et que de nouveaux paramètres sont passés à iceChat, le client reçoit un message-guide qui lui demande s'il désire démarrer un nouveau clavardage. Si les paramètres sont les mêmes, la session de clavardage active est restaurée. S'il n'y a aucun clavardage existant, un nouveau clavardage est créé. 6. Ouvrir un nouveau navigateur et cliquer sur le bouton démarrer clavardage: S'il se trouve dans un navigateur différent, un nouveau clavardage est démarré. S'il s'agit du même navigateur, par exemple, deux fenêtres Edge sont ouvertes et qu'une session de clavardage existante s'y trouve: Si le mode de reconstitution est défini à Reconstituer et que le clavardage actif est toujours en cours, le clavardage précédent est reconstitué. Si le mode de reconstitution est défini à Message-guide et que de nouveaux paramètres sont passés à iceChat, on demande au client s'il désire démarrer un nouveau clavardage ou continuer avec le précédent. Si le mode de reconstitution est défini à Message-guide et que les mêmes paramètres sont passés à iceChat, le clavardage précédent est reconstitué.
Nécessite Identification unique	Les options incluent Oui/Non. Activez ce paramètre pour exiger l'authentification unique et configurez l'ID de client AAD et l'ID de locataire AAD. Remarque: L'identification unique n'est pas disponible avec l'intégration de iFrame.
ID de client AAD	L'ID de client AAD utilisé pour l'identification unique.
ID de locataire AAD	L'ID de locataire utilisé pour l'identification unique.

Propriétés de Destination de clavardage	
Paramètre	Détails
Utiliser éditeur de texte enrichi (Client)	Lorsque cette fonction est activée, elle fournit une barre d'outils d'éditeur de texte enrichi qui permet aux utilisateurs d'appliquer un formatage additionnel à leurs clavardages.
Utiliser éditeur de texte enrichi (Utilisateur)	Lorsque cette fonction est activée, elle fournit une barre d'outils d'éditeur de texte enrichi qui permet aux utilisateurs d'appliquer un formatage additionnel à leurs clavardages.
Permettre les pièces jointes aux contacts provenant d'un utilisateur Web	Si ce paramètre est activé, il est possible de téléverser des pièces jointes aux contacts. Remarque: Pour que le bouton de téléversement de fichier soit disponible pour le contact, ce paramètre doit être activé et au moins un type de fichier doit être défini dans le paramètre <i>Suffixes de fichier permis pour le contact</i> dans les <i>Paramètres de base > Pièces jointes aux contacts</i>.
Permettre aux utilisateurs de démarrer une vidéo durant un appel	Si ce paramètre est activé, les agents peuvent démarrer leur vidéo durant une réunion ACS. Si le point d'extrémité spécifié est également utilisé dans d'autres destinations de clavardage, l'autorisation la plus restrictive s'applique à toutes. Pour activer cette autorisation, assurez-vous que seule cette destination utilise le point d'extrémité ou assurez-vous que ce paramètre soit également activé pour toutes les autres destinations qui partagent le point d'extrémité.⁷
Permettre le partage d'écran aux utilisateurs durant un appel	Si ce paramètre est activé, les agents peuvent partager leur écran durant une réunion ACS. Si le point d'extrémité spécifié est également utilisé pour d'autres destinations de clavardage, l'autorisation la plus restrictive s'applique à toutes. Pour activer cette autorisation, assurez-vous que seule cette destination utilise le point d'extrémité ou assurez-vous que ce

⁷ Ce paramètre n'est disponible que dans ice 15.2+.

Propriétés de Destination de clavardage	
Paramètre	Détails
	paramètre soit également activé pour toutes les autres destinations qui partagent le point d'extrémité.
Permettre aux clients de démarrer une vidéo durant un appel	Si ce paramètre est activé, les clients peuvent démarrer leur vidéo durant une réunion ACS. Si le point d'extrémité spécifié est également utilisé dans d'autres destinations de clavardage, l'autorisation la plus restrictive s'applique à toutes. Pour activer cette autorisation, assurez-vous que seule cette destination utilise le point d'extrémité ou assurez-vous que ce paramètre soit également activé pour toutes les autres destinations qui partagent le point d'extrémité.
Permettre le partage d'écran aux clients durant un appel	Si ce paramètre est activé, les clients peuvent partager leur écran durant une réunion ACS. Si le point d'extrémité spécifié est également utilisé dans d'autres destinations de clavardage, l'autorisation la plus restrictive s'applique à toutes. Pour activer cette autorisation, assurez-vous que seule cette destination utilise le point d'extrémité ou assurez-vous que ce paramètre soit également activé pour toutes les autres destinations qui partagent le point d'extrémité.
Configuration de iFrame	
Intégrer iceChat à iFrame	Si activé, iceChat peut être intégré dans un iFrame. Remarque: iFrame devrait être utilisé avec <i>Reconstituer</i> du mode de reconstitution de clavardage.
Instructions permises	La liste des instructions permises.
Icône du bouton de clavardage	L'Icône du bouton de clavardage. Ce champ peut contenir l'étiquette d'une image html avec une source ou un svg, toutefois, il ne peut contenir un URL.
Styles de bouton de clavardage	Le bouton de clavardage est en style CSS.

Propriétés de Destination de clavardage	
Paramètre	Détails
Hauteur	La hauteur du iFrame.
Largeur	La largeur du iFrame.
Politique de référent	La politique de référent contrôle la quantité d'information référente qui devrait être incluse aux demandes.
Démarrer clavardage minimisé	Si activé, le clavardage démarre minimisé.
URL source	Définit l'URL de la page que vous désirez afficher.
Styles de iFrame	Les styles de iFrame en CSS.
Intégrer Code (JS)	Le code pour intégrer iceChat dans le iFrame.
Localisation du iFrame	
Étiquette Aira (Application internet riche accessible) du bouton de clavardage	Le texte de l'étiquette Aira du bouton de clavardage.
Infobulle du bouton de clavardage	Le texte de l'infobulle du bouton de clavardage.
Titre	Les utilisateurs qui utilisent la technologie d'assistance comme un lecteur d'écran pour naviguer peuvent utiliser l'attribut du titre dans un iframe pour étiqueter son contenu. La valeur du titre devrait décrire de manière concise le contenu intégré.
Page de destination du clavardage au moyen des cartes adaptatives	
Utiliser la connexion au	Si ce paramètre est activé, la page de destination du clavardage peut être configurée au moyen des cartes adaptatives.

Propriétés de Destination de clavardage	
Paramètre	Détails
moyen des cartes adaptatives	
Données JSON de la carte adaptative	Lors de la création d'une nouvelle destination de clavardage, les données Json par défaut d'un modèle de carte adaptative est ajouté. Les données JSON peuvent être modifiées pour configurer votre page de destination de clavardage.
Style de CSS de la carte adaptative	Lors de la création d'une nouvelle destination de clavardage, un modèle de style de CSS par défaut de la carte adaptative est ajouté. Le style de CSS peut être modifié pour configurer votre page de destination de clavardage.
Barre d'outils de clavardage	
Afficher texte du bouton de sortie	Les options incluent Oui/Non. Activez ce paramètre pour afficher le texte du bouton de sortie dans la barre d'outils de clavardage.
Afficher bouton Imprimer	Les options incluent Oui/Non. Activez ce paramètre pour afficher le bouton Imprimer dans la barre d'outils de clavardage.
Afficher texte du bouton d'imprimerie	Les options incluent Oui/Non. Activez ce paramètre pour afficher le texte du bouton d'imprimerie dans la barre d'outils de clavardage.
Afficher le bouton du son	Les options incluent Oui/Non. Activez ce paramètre pour afficher le bouton du son dans la barre d'outils de clavardage.
Afficher le texte du bouton du son	Les options incluent Oui/Non. Activez ce paramètre pour afficher le texte du bouton du son dans la barre d'outils de clavardage.
Utiliser logo au lieu du titre	Les options incluent Oui/Non. Activez ce paramètre pour utiliser le logo au lieu du titre.
Messages de clavardage	

Propriétés de Destination de clavardage	
Paramètre	Détails
Toujours afficher l'heure du message	Les options incluent Oui/Non. Activez ce paramètre pour toujours afficher l'heure du message.
Format de l'affichage de la date et de l'heure	Les options incluent: • Heure courte (h:mm a) • Heure moyenne (h:mm:ss a) • Heure longue (h:mm:ss a z) • Date courte (aaaa-MM-jj) • Date moyenne (MMM jj, aaaa) • Date longue (MMMM jj, aaaa) • Date et heure courtes (aaaa-MM-jj, h:mm a) • Date et heure moyennes (MMM jj, aaaa, h:mm:ss a) • Date et heure longues (MMMM jj, aaaa, h:mm:ss a z) où z indique le fuseau horaire.
Localisation	
Titre de la fenêtre	Le texte du titre à afficher dans la fenêtre.
Titre de la barre d'outils	Le texte du titre à afficher dans la barre d'outils.
Logo	Le chemin du fichier pour votre logo.
Texte alternatif du logo	Le texte alternatif affiché à la place de votre logo si l'image ne peut être téléchargée.
Message d'erreur générique du clavardage	Le texte qui s'affiche dans le message d'erreur générique du clavardage.

Propriétés de Destination de clavardage	
Paramètre	Détails
Message d'occupation du clavardage	Le texte qui s'affiche dans le message d'occupation du clavardage.
Message clavardage terminé	Le texte qui s'affiche dans le message clavardage terminé.
Message guide de reconstitution de clavardage	Le texte qui s'affiche lorsqu'un message-guide avise l'utilisateur de poursuivre le clavardage ou d'en débiter un nouveau.
Relecture du lecteur d'écran pour un message de l'utilisateur	Le texte du lecteur d'écran qui est relu pour un message d'un utilisateur.
Relecture du lecteur d'écran pour un message de l'agent	Le texte du lecteur d'écran qui est relu pour un message d'un agent.
Relecture du lecteur d'écran pour un message de l'application	Le texte du lecteur d'écran qui est relu pour un message de l'application.
Relecture du lecteur d'écran pour un message du système	Le texte du lecteur d'écran qui est relu pour un message du système.

Styles de clavardage

Cette section permet aux utilisateurs de créer et de configurer les styles de clavardage qui apparaissent dans la fenêtre iceChat du côté du client. Les utilisateurs qui possèdent les

autorisations d'administrateur peuvent ajouter, modifier et supprimer des styles de clavardage.

Remarque: Les thèmes clair et sombre du système sont disponibles par défaut et ne peuvent être supprimés.



Pour ajouter un style de clavardage:

1. Cliquez sur le bouton bleu *Ajouter* dans le coin supérieur gauche.
2. Entrez un nom unique pour votre nouveau style de clavardage.
3. Configurez la section des messages.

MESSAGES

Largeur minimale (%) ⓘ	20
Largeur maximale (%) ⓘ	80
Espace entre les bulles des messages envoyés à l'intérieur d'une minute (px) ⓘ	2
Espace entre les bulles des messages envoyés (px) ⓘ	7
Style de bordure de la bulle de message de l'agent ⓘ	ronde
Rayon de la bordure de la bulle de message de l'agent (px) ⓘ	10
Epaisseur de la bordure de la bulle de message de l'agent (px) ⓘ	1
Style de bordure de la bulle de message de l'utilisateur ⓘ	ronde
Rayon de la bordure de la bulle de message de l'utilisateur (px) ⓘ	10
Epaisseur de la bordure de la bulle de message de l'utilisateur (px) ⓘ	1
Style de bordure de la bulle de message du système ⓘ	ronde
Rayon de la bordure de la bulle de message du système (px) ⓘ	10
Epaisseur de la bordure de la bulle de message du système (px) ⓘ	1
Style de bordure de la bulle de message de l'application ⓘ	ronde
Rayon de la bordure de la bulle de message de l'application (px) ⓘ	10
Epaisseur de la bordure de la bulle de message de l'application (px) ⓘ	1

4. Configurez la section des couleurs.

COULEURS

Arrière-plan de l'entrée de clavardage ⓘ	#ffffff
Couleur d'entrée de clavardage ⓘ	#323232
Arrière-plan de la barre d'outils d'entrée de clavardage ⓘ	#ffffff
Arrière-plan du bouton de la barre d'outils d'entrée de clavardage ⓘ	#ffffff
Arrière-plan de l'effet de survol du bouton de la barre d'outils d'entrée de clavardage ⓘ	#005999
Texte du bouton de la barre d'outils d'entrée de clavardage ⓘ	#444444
Texte de l'effet de survol du bouton de la barre d'outils d'entrée de clavardage ⓘ	#ffffff
Arrière-plan du bouton à bascule de la barre d'outils d'entrée de clavardage ⓘ	#ffffff

5. Configurez la section des polices de caractères, sélectionnez la police de caractères et le taille de police de caractères.

Élément	Taille (px)	Police de caractères
Date et heure du message de l'agent	10	FrutigerNeueLTPro-Light, Courier New, Sans-Serif
Message de l'agent	14	FrutigerNeueLTPro-Light, Courier New, Sans-Serif
Nom du message de l'agent	14	FrutigerNeueLTPro-Light, Courier New, Sans-Serif
Date du message de l'utilisateur	10	FrutigerNeueLTPro-Light, Courier New, Sans-Serif
Message de l'utilisateur	14	FrutigerNeueLTPro-Light, Courier New, Sans-Serif
Date et heure du message du système	10	FrutigerNeueLTPro-Light, Courier New, Sans-Serif
Message du système	14	FrutigerNeueLTPro-Light, Courier New, Sans-Serif
Date et heure du message de l'application	10	FrutigerNeueLTPro-Light, Courier New, Sans-Serif
Police de caractères du message de l'application	14	FrutigerNeueLTPro-Light, Courier New, Sans-Serif
Bouton de la barre d'outils	14	FrutigerNeueLTPro-Light, Courier New, Sans-Serif
Étiquette de la barre d'outils	12	FrutigerNeueLTPro-Bold, Courier New, Sans-Serif

Remarque: Les polices de caractères comportent un menu déroulant multi-sélections. La première police de caractères sélectionnée est la principale police de caractères à utiliser. Toutes les polices de caractères sélectionnées par la suite sont les polices de caractères de rechange dans l'ordre dans lequel elles sont choisies.

6. Cliquez sur *Ajouter* pour sauvegarder vos modifications et ajouter votre nouveau style de clavardage.

Pour de plus amples renseignements sur chaque champ, consultez le tableau suivant.

Propriétés d'un style de clavardage	
Paramètre	Détails
Nom	Entrez un nom unique pour identifier ce style de clavardage.
Messages	
Largeur minimale (%)	La largeur minimale des bulles de message lorsqu'elles sont consultées dans la boîte de clavardage.

Propriétés d'un style de clavardage	
Paramètre	Détails
	La valeur minimale par défaut est 20%. La valeur doit se situer entre 20% et 80%.
Largeur maximale (%)	La largeur maximale des bulles de message lorsqu'elles sont consultées dans la boîte de clavardage. La valeur maximale par défaut est 80%. La valeur doit se situer entre 20% et 80%.
Espace entre les bulles des messages envoyés à l'intérieur d'une minute (px)	L'espace entre les bulles des messages envoyés à l'intérieur d'une minute l'un de l'autre.
Espace entre les bulles des messages envoyés (px)	L'espace entre les bulles pour les messages envoyés dans une période autre qu'une minute du dernier message envoyé.
Style de bordure de la bulle de message de l'agent	Le style de bordure de la bulle de message entrant. Les options sont ronde ou carrée. La valeur par défaut est ronde.
Rayon de la bordure de la bulle de message de l'agent (px)	Le rayon de la bordure de la bulle du message entrant. La valeur par défaut est 10 px.
Épaisseur de la bordure de la bulle de message de l'agent (px)	L'épaisseur de la bordure de la bulle du message entrant. La valeur par défaut est 1 px.
Style de bordure de la bulle de message de l'utilisateur	Le style de bordure de la bulle de message sortant. Les options sont ronde ou carrée. La valeur par défaut est ronde.
Rayon de la bordure de la bulle de	Le rayon de la bordure de la bulle du message sortant.

Propriétés d'un style de clavardage	
Paramètre	Détails
message de l'utilisateur (px)	La valeur par défaut est 10 px.
Épaisseur de la bordure de la bulle de message de l'utilisateur (px)	L'épaisseur de la bordure de la bulle du message sortant. La valeur par défaut est 1 px.
Style de bordure de la bulle de message du système	Le style de bordure de la bulle de message du système. Les options sont ronde ou carrée. La valeur par défaut est ronde.
Rayon de la bordure de la bulle de message du système (px)	Le rayon de la bordure de la bulle du message du système. La valeur par défaut est 10 px.
Épaisseur de la bordure de la bulle de message du système (px)	L'épaisseur de la bordure de la bulle du message du système. La valeur par défaut est 1 px.
Style de bordure de la bulle de message de l'application	Le style de bordure de la bulle de message de l'application. Les options sont ronde ou carrée. La valeur par défaut est ronde.
Rayon de la bordure de la bulle de message de l'application (px)	Le rayon de la bordure de la bulle du message de l'application. La valeur par défaut est 10 px.
Épaisseur de la bordure de la bulle de message de l'application (px)	L'épaisseur de la bordure de la bulle du message de l'application. La valeur par défaut est 1 px.
Couleurs	

Propriétés d'un style de clavardage	
Paramètre	Détails
Arrière-plan de l'entrée de clavardage	La couleur d'arrière-plan utilisée pour le récipient d'entrée de clavardage. La valeur par défaut est #ffffff.
Couleur d'entrée de clavardage	La couleur utilisée pour le texte du champ d'entrée. La valeur par défaut est #323232.
Couleur de l'indicateur de cible de saisie de l'entrée de clavardage	La couleur utilisée pour l'aperçu de la cible de saisie pour les champs d'entrée de clavardage. La valeur par défaut est #000000.
Arrière-plan de la barre d'outils d'entrée de clavardage	La couleur d'arrière-plan utilisée pour la barre d'outils de l'éditeur de texte enrichi. La valeur par défaut est #ffffff.
Arrière-plan du bouton de la barre d'outils d'entrée de clavardage	La couleur d'arrière-plan utilisée pour les boutons de la barre d'outils de l'éditeur de texte enrichi. La valeur par défaut est #ffffff.
Arrière-plan de l'effet de survol du bouton de la barre d'outils d'entrée de clavardage	La couleur d'arrière-plan de l'effet de survol/cible de saisie utilisée pour les boutons de la barre d'outils de l'éditeur de texte enrichi. La valeur par défaut est #005999.
Texte du bouton de la barre d'outils d'entrée de clavardage	La couleur utilisée pour le texte des boutons de la barre d'outils de l'éditeur de texte enrichi. La valeur par défaut est #444444.
Texte de l'effet de survol du bouton de la barre d'outils d'entrée de clavardage	La couleur de l'effet de survol /cible de saisie utilisée pour le texte des boutons de la barre d'outils de l'éditeur de texte enrichi. La valeur par défaut est #ffffff.

Propriétés d'un style de clavardage	
Paramètre	Détails
Couleur de l'indicateur de cible de saisie du bouton de la barre d'outils d'entrée de clavardage	La couleur de l'aperçu de la cible de saisie des boutons de la barre d'outils d'entrée de clavardage. La valeur par défaut est #000000.
Arrière-plan du bouton à bascule de la barre d'outils d'entrée de clavardage	La couleur d'arrière-plan utilisée pour le bouton à bascule de la barre d'outils de l'éditeur de texte enrichi. La valeur par défaut est #ffffff.
Arrière-plan de l'effet de survol du bouton à bascule de la barre d'outils d'entrée de clavardage	La couleur d'arrière-plan de l'effet de survol / cible de saisie utilisée pour le bouton à bascule de la barre d'outils de l'éditeur de texte enrichi. La valeur par défaut est #005999.
 Icône du bouton à bascule de la barre d'outils d'entrée de clavardage	La couleur utilisée pour l'icône du bouton à bascule de la barre d'outils de l'éditeur de texte enrichi. La valeur par défaut est #323232.
Effet de survol de l'icône du bouton à bascule de la barre d'outils d'entrée de clavardage	La couleur d'effet de survol / cible de saisie utilisée pour l'icône du bouton à bascule de la barre d'outils de l'éditeur de texte enrichi. La valeur par défaut est #ffffff.
Arrière-plan du fil de clavardage	La couleur d'arrière-plan utilisée pour le fil de clavardage. La valeur par défaut est #ffffff.
Couleur de l'indicateur de cible de saisie du fil de clavardage	La couleur de l'aperçu de l'indicateur de cible de saisie du corps du fil de clavardage. La valeur par défaut est #000000

Propriétés d'un style de clavardage	
Paramètre	Détails
Couleur de l'indicateur de cible de saisie des clavardages	La couleur de la bordure de l'aperçu de l'indicateur de saisie des messages de clavardage. La valeur par défaut est #000000.
Arrière-plan de la bulle de message de l'agent	La couleur d'arrière-plan de la bulle de message entrant. La couleur par défaut est #ffffff.
Bordure de la bulle de message de l'agent	La couleur de la bordure de la bulle de message entrant. La valeur par défaut est #e0dede.
Date et heure du message de l'agent	La couleur de la date et de l'heure du message entrant. La valeur par défaut est #2e2e2e.
Message de l'agent	La couleur utilisée pour le message entrant. La valeur par défaut est #323232.
Le texte des liens du message de l'agent	La couleur du lien contenu dans le message de clavardage envoyé par l'agent. La valeur par défaut est #005999.
La couleur de l'effet de survol du texte des liens contenus dans le message de l'agent	La couleur de l'effet de survol / cible de saisie du lien contenu dans le message de clavardage envoyé par l'agent. La valeur par défaut est #002D4D.
Couleur de l'indicateur de cible de saisie du lien du message de l'agent	La couleur de l'aperçu de l'indicateur de cible de saisie du lien de la bulle de message de l'agent. La valeur par défaut est #000000.
Nom du message de l'agent	La couleur utilisée pour le nom du message entrant. La valeur par défaut est #2e2e2e.
Arrière-plan de la bulle de message de l'utilisateur	La couleur d'arrière-plan de la bulle de message sortant. La valeur par défaut est #a3d6f3.

Propriétés d'un style de clavardage	
Paramètre	Détails
Bordure de la bulle de message de l'utilisateur	La couleur de la bordure de la bulle de message sortant. La valeur par défaut est #005999.
Date et heure du message de l'utilisateur	La couleur de la date et de l'heure du message sortant. La valeur par défaut est #2e2e2e.
Message de l'utilisateur	La couleur utilisée pour le texte du message sortant. La valeur par défaut est #323232.
Texte du lien du message de l'utilisateur	La couleur du lien contenu dans le message de clavardage envoyé par l'utilisateur. La valeur par défaut est #005999.
Texte de l'effet de survol du lien du message de l'utilisateur	La couleur de l'effet de survol / cible de saisie du lien contenu dans le message de clavardage envoyé par l'utilisateur. La valeur par défaut est #002D4D.
Couleur de l'indicateur de cible de saisie du lien du message de l'utilisateur	La couleur de l'aperçu de l'indicateur de cible de saisie du lien de la bulle de message de l'utilisateur. La valeur par défaut est #000000.
Arrière-plan de la bulle de message du système	La couleur d'arrière-plan de la bulle de message du système. La valeur par défaut est #fff8f8.
Bordure de la bulle de message du système	La couleur de la bordure de la bulle de message du système. La valeur par défaut est #c9c9c9.
Date et heure du message du système	La couleur de la date et de l'heure du message du système. La valeur par défaut est #9e2b24.
Message du système	La couleur utilisée pour le texte du message du système. La valeur par défaut est #a51b12.

Propriétés d'un style de clavardage	
Paramètre	Détails
Texte du lien du message du système	La couleur du lien contenu dans le message de clavardage envoyé par le système. La valeur par défaut est #a51b12.
Texte de l'effet de survol du lien du message du système	La couleur de l'effet de survol / cible de saisie du lien contenu dans le message de clavardage envoyé par le système. La valeur par défaut est #9f140b.
Couleur de l'indicateur de cible de saisie du lien du message du système	La couleur de l'aperçu de l'indicateur de cible de saisie du lien de la bulle de message du système. La valeur par défaut est #000000.
Arrière-plan de la bulle de message de l'application	La couleur d'arrière-plan de la bulle de message de l'application. La valeur par défaut est #f8fbff.
Bordure de la bulle de message de l'application	La couleur de la bordure de la bulle de message de l'application. La valeur par défaut est #c9c9c9.
Date et heure du message de l'application	La couleur de la date et de l'heure du message de l'application. La valeur par défaut est #2e2e2e.
Message de l'application	La couleur utilisée pour le texte du message de l'application. La valeur par défaut est #323232.
Texte du lien du message de l'application	La couleur du lien contenu dans le message de clavardage envoyé par l'application. La valeur par défaut est #005999.
Texte de l'effet de survol du lien du message de l'application	La couleur de l'effet de survol / cible de saisie du lien contenu dans le message de clavardage envoyé par l'application. La valeur par défaut est #002D4D.

Propriétés d'un style de clavardage	
Paramètre	Détails
Couleur de l'indicateur de cible de saisie du lien du message de l'application	La couleur de l'aperçu de l'indicateur de cible de saisie du lien de la bulle de message de l'application. La valeur par défaut est #000000.
 Icône du bouton d'envoi de message	La couleur de l'icône du bouton d'envoi de message. La valeur par défaut est #005999.
Effet de survol de l'icône du bouton d'envoi de message	La couleur de l'effet de survol / cible de saisie de l'icône du bouton d'envoi de message. La valeur par défaut est #ffffff.
Arrière-plan de l'effet de survol du bouton d'envoi de message	La couleur d'arrière-plan de l'effet de survol / cible de saisie du bouton d'envoi de message. La valeur par défaut est #005999.
Couleur de l'indicateur de cible de saisie du bouton Envoyer	La couleur de l'aperçu de la cible de saisie du bouton Envoyer du clavardage. La valeur par défaut est #000000.
Arrière-plan de la notification évanescente d'appel actif	La couleur de l'arrière-plan de la notification évanescente d'appel actif. La couleur par défaut est #198754.
Couleur de la notification évanescente d'appel actif	La couleur de la notification évanescente d'appel actif. La couleur par défaut est #ffffff.
Arrière-plan de la notification évanescente d'appel terminé	La couleur de l'arrière-plan de la notification évanescente d'appel terminé. La couleur par défaut est #dc3545.

Propriétés d'un style de clavardage	
Paramètre	Détails
Couleur de la notification évanescence d'appel terminé	La couleur de la notification évanescence d'appel terminé. La couleur par défaut est #ffffff.
Arrière-plan de la notification évanescence de clavardage terminé	La couleur de l'arrière-plan de la notification évanescence de clavardage terminé. La couleur par défaut est #dc3545.
Couleur de la notification évanescence de clavardage terminé	La couleur de la notification évanescence de clavardage terminé. La couleur par défaut est #ffffff.
Arrière-plan de la notification évanescence de réunion active	La couleur de l'arrière-plan de la notification évanescence de réunion active. La couleur par défaut est #198754.
Couleur de la notification évanescence de réunion active	La couleur de la notification évanescence de réunion active. La couleur par défaut est #ffffff.
Arrière-plan de la notification évanescence de réunion terminée	La couleur de l'arrière-plan de la notification évanescence de réunion terminée. La couleur par défaut est #dc3545.
Couleur de la notification évanescence de réunion terminée	La couleur de la notification évanescence de réunion terminée. La couleur par défaut est #ffffff.
Arrière-plan de la barre d'outils	La couleur d'arrière-plan de la barre d'outils. La valeur par défaut est #005999.

Propriétés d'un style de clavardage	
Paramètre	Détails
Texte du bouton de la barre d'outils	La couleur du texte du bouton de la barre d'outils. La valeur par défaut est #ffffff.
Texte de l'effet de survol du bouton de la barre d'outils	La couleur du texte de l'effet de survol / cible de saisie de la barre d'outils. La valeur par défaut est #005999.
Icône du bouton de la barre d'outils	La couleur de l'icône du bouton de la barre d'outils. La valeur par défaut est #ffffff.
Effet de survol de l'icône du bouton de la barre d'outils	La couleur de l'effet de survol / cible de saisie de l'icône du bouton de la barre d'outils. La valeur par défaut est #005999.
Arrière-plan du bouton de la barre d'outils	La couleur d'arrière-plan du bouton de la barre d'outils. La valeur par défaut est #005999.
Arrière-plan de l'effet de survol du bouton de la barre d'outils	La couleur d'arrière-plan de l'effet de survol / cible de saisie du bouton de la barre d'outils. La valeur par défaut est #ffffff.
Couleur de l'indicateur de cible de saisie de la barre d'outils	Couleur de l'aperçu de la cible de saisie pour l'entête du clavardage. La valeur par défaut est #000000.
Arrière-plan du bouton Terminer clavardage	La couleur d'arrière-plan du bouton terminer clavardage. La couleur par défaut est #005999.
Couleur de l'indicateur de cible de saisie du bouton terminer clavardage.	La couleur du contour de la cible de saisie du bouton terminer clavardage. La couleur par défaut est #000000.

Propriétés d'un style de clavardage	
Paramètre	Détails
Arrière-plan de l'effet de survol du bouton terminer clavardage	La couleur d'arrière-plan de l'effet de survol / cible de saisie du bouton terminer clavardage. La couleur par défaut est #ffffff.
Texte de l'effet de survol du bouton terminer clavardage	La couleur de l'effet de survol / cible de saisie du texte du bouton terminer clavardage. La couleur par défaut est #005999.
Icône du bouton terminer clavardage	La couleur de l'icône du bouton terminer clavardage. La couleur par défaut est #ffffff.
Icône de l'effet de survol du bouton terminer clavardage	La couleur de l'effet de survol / cible de saisie de l'icône du bouton terminer clavardage. La couleur par défaut est #005999.
Texte du bouton terminer clavardage	La couleur du texte du bouton terminer clavardage. La couleur par défaut est #ffffff.
Étiquette de la barre d'outils	La couleur de l'étiquette de la barre d'outils. La valeur par défaut est #ffffff.
Couleur du texte de l'infobulle	La couleur de la police de caractères pour les infobulles. La valeur par défaut est #000000.
Couleur de l'arrière-plan de l'infobulle	La couleur de l'arrière-plan pour les infobulles. La valeur par défaut est #000000.
Couleur de la bordure de l'infobulle	La couleur de la bordure pour les infobulles. La valeur par défaut est #000000.
Couleur de l'indicateur de cible de saisie du bouton de l'écran contextuel de Terminer clavardage	Lors d'un clic sur le bouton Terminer clavardage, un écran contextuel est affiché. Ceci vous permet de modifier la couleur de l'indicateur de saisie.
Polices de caractères	

Propriétés d'un style de clavardage	
Paramètre	Détails
Date et heure du message de l'agent	La police de caractères utilisée pour la date et l'heure du message entrant.
Message de l'agent	La police de caractères utilisée pour le texte du message entrant.
Nom du message de l'agent	La police de caractères utilisée pour le nom dans le message entrant.
Date et heure du message de l'utilisateur	La police de caractères utilisée pour la date et l'heure du message sortant.
Message de l'utilisateur	La police de caractères utilisée pour le texte du message sortant.
Nom du message de l'utilisateur	La police de caractère utilisée pour le nom du message sortant.
Date et heure du message du système	La police de caractères utilisée pour la date et l'heure du message du système.
Message du système	La police de caractère utilisée pour les messages du système.
Date et heure du message de l'application	La police de caractère utilisée pour l'heure et la date du message de l'application.
Message de l'application	La police de caractères utilisée pour les messages de l'application.
Bouton de la barre d'outils	La police de caractères utilisée pour le texte du bouton de la barre d'outils.
Étiquette de la barre d'outils	La police de caractères utilisée pour l'étiquette de la barre d'outils.

Réunions

Cette section n'est visible qu'aux administrateurs et leur permet de modifier l'invitation par courriel utilisée pour inviter les participants à une réunion.⁸

PARAMÈTRES DE RÉUNION	
ID de destination	default
Délai de grâce de désactivation de la réunion	0
Adresse de l'expéditeur du courriel	
URL iceChat	
ICEBAR	
Fenêtres contextuelles	
Activer le clavardage durant les réunions ⓘ	OUI ☒

Paramètres de réunion	
Paramètre	Détails
ID de destination	Le point d'extrémité auquel associer la réunion. L'ID de destination est défini à 'Par défaut' à moins qu'une autre valeur ne soit définie.
Délai de grâce de désactivation de la réunion	Détermine la période durant laquelle la réunion demeure active après que tous les agents aient quitté la réunion. La valeur par défaut est 0, qui désactive la réunion immédiatement après que le dernier agent ait quitté.
Adresse de l'expéditeur du courriel	L'adresse courriel de laquelle est envoyé le courriel. L'adresse courriel est configurée dans la page des paramètres de <i>iceMail</i> .
URL iceChat	Le lien que les utilisateurs peuvent utiliser pour accéder à l'interface de réunion iceChat.

⁸ Ce paramètre n'est disponible que dans ice 15.2+.

Paramètres de réunion	
Paramètre	Détails
	Remarque: Le chemin vers iceChat n'est stocké nulle part par défaut. On suppose que c'est <code>https://<clientdomain>/iceChat</code> , mais ceci peut varier d'un client à l'autre selon la configuration de leur hébergement.
iceBar	
Fenêtres contextuelles	Détermine si une fenêtre contextuelle s'ouvre pour les réunions. Les options incluent: icePhone Liste des participants à la conférence
Activer le clavardage durant les réunions	Détermine si la boîte de clavardage est disponible durant les réunions. Les options incluent: Oui Non
Modèle de courriel	
Objet du courriel	L'objet du courriel d'invitation.
Corps du courriel	Le contenu du courriel d'invitation. Assurez-vous que le corps du courriel contienne l'URL de la réunion.

Pour configurer les paramètres de votre réunion:

1. Sélectionnez une *Adresse de l'expéditeur du courriel* de la liste déroulante.

Adresse de l'expéditeur du courriel	
-------------------------------------	--

2. Entrez l'*URL iceChat*.

URL iceChat	
-------------	--

3. Choisissez un *ID de destination* de la liste déroulante.

ID de destination	default
	default
	BB
	Diagnostic
	Nick Endpoint
	Chat C

Remarque: Un seul ID de destination peut être configuré à la fois. Toutes les invitations par courriel utilisent le même ID de destination, qui détermine la destination d'origine de l'invitation et le thème utilisé.

4. Pour le modèle de courriel, sélectionnez la langue appropriée.

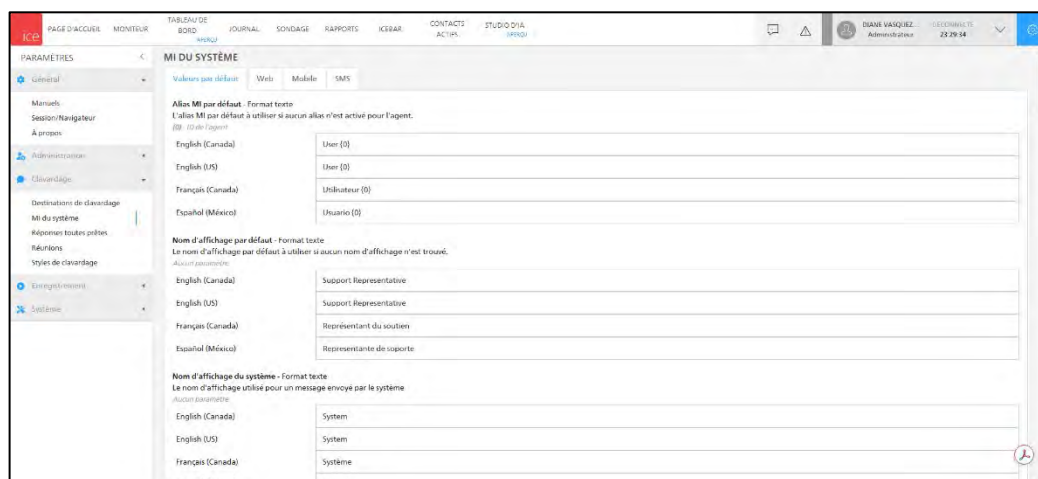
MODÈLE DE COURRIEL			
English (Canada)	English (US)	Español (México)	Français (Canada)
Objet du courriel			
Vous avez été ajouté			
Corps du courriel			
à cette réunion :)			
{0} - URL de la réunion Exemple, Cliquez ici pour vous joindre à la conversation!			

5. Configurez l'*Objet du courriel* et le *Corps* au besoin. Assurez-vous que le corps de votre courriel inclue l'emplacement réservé du lien vers la réunion: meeting
6. Cliquez sur *Sauvegarder* pour sauvegarder vos modifications.

ANNULER	SAUVEGARDER
---------	-------------

Messages MI du système

Seuls les administrateurs peuvent modifier cette section. Dans cette section, les administrateurs peuvent modifier les messages MI automatisés envoyés sur un canal web, mobile ou SMS.



Remarque: Les champs décrits ci-dessous sont disponibles dans toutes les langues offertes dans votre système ice.

Paramètre	Format	Description
Valeurs par défaut		
Alias MI par défaut	Texte uniquement	L'alias MI par défaut à utiliser si aucun alias n'est activé pour l'agent.
Nom d'affichage par défaut	Texte uniquement	Le nom d'affichage par défaut à utiliser si aucun nom d'affichage n'est trouvé.
Nom d'affichage du système	Texte uniquement	Le nom d'affichage utilisé pour un message envoyé par le système.
Nom d'affichage de l'application	Texte uniquement	Le nom d'affichage utilisé pour un message envoyé par l'application.
Utilisateur externe	Texte uniquement	Le nom d'affichage à utiliser pour quelqu'un externe à ice qui participe à l'appel.
Objet du courriel contenant la transcription du clavardage	HTML	Le champ de l'objet pour les transcriptions courriel de sessions de MI.

Paramètre	Format	Description
Objet de la consultation	Texte uniquement	L'objet de la conversation de la consultation.
Message initial	HTML	Envoyé à l'agent lorsqu'il (elle) reçoit la conversation.
Message de consultation	HTML	Envoyé à l'agent lorsqu'une session de consultation est établie.
Seul participant restant	HTML	Envoyé lorsqu'il ne reste qu'un participant dans la conversation.
Message de maintien de la conversation	HTML	Envoyé à l'expiration du délai d'inactivité programmé lorsque connecté à un agent.
Message final de maintien de la conversation	HTML	Envoyé à l'expiration du délai d'inactivité programmé lorsque le nombre maximal de tentatives a été atteint.
Message de maintien de l'application	HTML	Envoyé à l'expiration du délai d'inactivité programmé lorsque connecté à l'application.
Message de maintien de la connexion dans la FAP	HTML	Envoyé à l'expiration du délai d'inactivité programmé lorsqu'en attente dans la FAP de quelqu'un.
Message de la FAP	HTML	Envoyé lorsque le client tente d'envoyer un message pendant qu'il attend dans la FAP de quelqu'un.
L'agent n'a pas accepté le message	HTML	Envoyé lorsqu'un agent n'accepte pas la demande de conversation qu'on lui transmet.
En attente d'un message de l'agent	HTML	Envoyé lorsque quelqu'un attend qu'un agent se joigne à la conversation.

Paramètre	Format	Description
S'est joint à la conversation	HTML	Envoyé lorsque quelqu'un se joint à la conversation.
A quitté la conversation	HTML	Envoyé lorsque quelqu'un quitte la conversation.
Message sortant	HTML	Envoyé à l'agent lorsqu'il (elle) tente d'établir une session de MI sortante.
Envoyé réponse toute prête	HTML	Envoyé à l'agent lorsqu'il(elle) envoie des réponses toutes prêtes.
Faire réentendre le message de clavardage	HTML	La répétition du message du clavardage de l'appelant envoyé à la session de MI.
Web / Mobile / SMS		
Message de maintien de la conversation	HTML	Envoyé à l'expiration du délai d'inactivité programmé lorsque connecté à un agent.
Message final de maintien de la conversation	HTML	Envoyé à l'expiration du délai d'inactivité programmé lorsque le nombre maximal de tentatives a été atteint.
Message de maintien de l'application	HTML	Envoyé à l'expiration du délai d'inactivité programmé lorsque connecté à l'application.
Message de maintien de la connexion dans la FAP	HTML	Envoyé à l'expiration du délai d'inactivité programmé lorsqu'en attente dans la FAP de quelqu'un.
Message de la FAP	HTML	Envoyé lorsque le client tente d'envoyer un message pendant qu'il attend dans la FAP de quelqu'un.

Paramètre	Format	Description
L'agent n'a pas accepté le message	HTML	Envoyé lorsqu'un agent n'accepte pas la demande de conversation qu'on lui transmet.
En attente d'un message de l'agent	HTML	Envoyé lorsque quelqu'un attend qu'un agent se joigne à la conversation.
S'est joint à la conversation	HTML	Envoyé lorsque quelqu'un se joint à la conversation.
A quitté la conversation	HTML	Envoyé lorsque quelqu'un quitte la conversation.
Message interruption (Agent)	HTML	Envoyé lorsque l'utilisateur met fin à la session de MI.
Message d'erreur du serveur (Agent)	HTML	Envoyé lors d'une erreur du serveur.
Message d'interruption par temporisation (Agent)	HTML	Envoyé lorsque la session de MI a été interrompue par temporisation selon le paramètre programmé de perte de connexion.

Remarque: Utilisez le bouton Réinitialiser les valeurs par défaut pour réinitialiser les champs de la page aux valeurs par défaut.

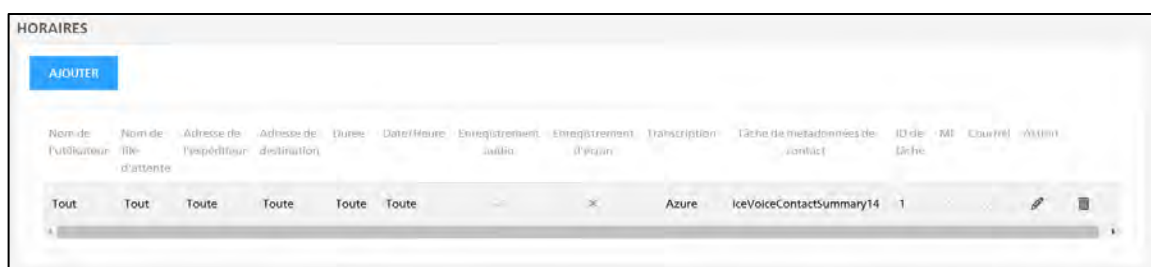
Paramètres d'enregistrement

L'enregistrement est une fonction d'ice qui permet aux centres de contact d'enregistrer l'audio et les écrans. Dans cette rubrique, nous expliquerons chacune des options des paramètres d'enregistrement: Horaires, Magasins de données, Serveur d'enregistrement et Archivage et élimination.

Horaires

Cette section peut être modifiée par les administrateurs et les superviseurs.

Pour ajouter, supprimer ou modifier des horaires d'enregistrement, cliquez sur Horaires. Une liste d'horaires d'enregistrement s'affiche, de même que l'option d'ajouter de nouveaux horaires.



Ajout d'un horaire

Pour ajouter un horaire, suivez les étapes suivantes:

1. Cliquez sur le bouton Ajouter. L'affichage suivant apparaît au-dessus des horaires existants :

AJOUTER HORAIRE

AJOUTER

Utilisateurs

Sélectionner utilisateurs...

Files d'attente

Sélectionner files d'attente...

Adresse de destination

Adresse de destination

Adresse de l'expéditeur

Toute

Durée (Secondes)

Toute

Date/Heure

Toute

Enregistrement audio

OUI

Enregistrement d'écran

NON

Transcription d'enregistrement

NON

Tâche d'informations de contact

NON

2. Modifiez les paramètres au besoin pour créer un horaire basé sur l'utilisateur qui a reçu les appels, la file d'attente à laquelle l'appel appartient, le numéro que l'appelant a composé ou l'adresse SIP entrée (adresse de destination), le numéro de l'appelant (adresse de l'appelant), la durée de l'appel ou la date et l'heure.

Le tableau ci-dessous explique les paramètres. Ces conditions sont 'ET', par exemple, si l'utilisateur 1000 et la file d'attente 6000 sont sélectionnés, seuls les appels reçus par l'utilisateur 1000 de la file d'attente 6000 seront enregistrés. Pour des conditions 'OU', vous devez créer un autre horaire d'enregistrement.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Utilisateurs	Liste des utilisateurs dans la liste défilante	Sélectionnez un utilisateur dans une liste d'utilisateurs configurés dans le commutateur "Tout utilisateur" peut être sélectionné si l'horaire d'enregistrement n'est pas spécifique à un utilisateur.

Paramètre	Valeurs permises	Description
File d'attente	Liste de files d'attente dans la liste défilante	Sélectionnez une file d'attente dans une liste de files d'attente configurée dans le commutateur "Toute file d'attente" peut être sélectionné si l'horaire d'enregistrement n'est pas spécifique à une file d'attente.
Adresse de destination	Liste des adresses dans la liste défilante	Entrez une adresse de destination comme un point d'extrémité SIP "Toute Destination" peut être sélectionné si l'horaire d'enregistrement n'est pas spécifique à une destination.
Adresse source	Texte libre	Entrez l'adresse source comme l'EAN ou sélectionnez Tout s'il ne s'agit pas d'une adresse source en particulier.
Durée	1 à N secondes	Entrez la durée minimale pour un appel avant le démarrage de l'enregistrement. Le rétro-enregistrement doit être activé lorsque la durée est configurée.
Date et heure	Toute/Spécifique	Sélectionnez Spécifique pour entrer une date et une heure de début et de fin pour les enregistrements ou sélectionnez Toute si vous ne sélectionnez pas de date et d'heure spécifiques.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Date et heure début	La date sélectionnée dans le calendrier et l'heure dans la liste défilante	Choisissez la plage de dates et heures si la valeur du champ Date/Heure est <i>Spécifique</i>. - Pour sélectionner la date de début, cliquez sur le champ près de Date/heure début. Un calendrier apparaît  - Choisissez la date. Utilisez les flèches avant et arrière au besoin. - Choisissez l'heure. Utilisez les flèches au besoin. - Cliquez sur <i>Définir</i> pour confirmer votre sélection.
Date/Heure fin	La date sélectionnée d'un calendrier et l'heure	Sélectionnez la date et l'heure de fin de la plage de dates si la valeur du champ Date/Heure est <i>Spécifique</i>. Suivez les étapes énumérées dans Date/Heure début pour sélectionner la date et l'heure de fin.
Enregistrement audio	Non/Oui	Sélectionnez OUI pour enregistrer l'audio.
Enregistrement d'écran	Non/Oui	Sélectionnez OUI pour enregistrer l'écran de l'agent.

Paramètre	Valeurs permises	Description
MI	Non/Oui	Sélectionnez <i>Oui</i> pour fournir la transcription de MI.
Courriel	Non/Oui	Sélectionnez <i>Oui</i> pour fournir la transcription de courriel.
Transcription d'enregistrement	Non/Oui	Sélectionnez <i>Oui</i> pour activer la transcription d'enregistrement et sélectionnez votre fournisseur de transcription.
Tâche d'informations de contact	Non/Oui	Sélectionnez <i>Oui</i> pour activer la tâche d'informations de contact et définissez l'ID de tâche. Remarque: L'état de la tâche d'informations de contact doit être définie à Activée afin que ce paramètre fonctionne.

- Une fois tous les paramètres entrés, cliquez sur Ajouter. Le nouvel élément planifié est ajouté à la liste. Si vous ne désirez pas ajouter l'horaire, cliquez sur Annuler.

Le nouvel horaire apparaît au bas de la liste.

Nom de l'utilisateur	Nom de la File d'attente	Adresse de destination	Adresse de l'expéditeur	Durée (Secondes)	Date/Heure	Enregistrement audio	Enregistrement d'écran	Transcription d'enregistrement	Fournisseur de transcription	Id	Action
Tout	Tout	Toute	Toute	Toute	Toute	☒	☒	☒	Azure	IceVoiceContactSummary14	1
Andrea (1201)	Customer Service French Queue (6103)	Toute	Toute	Toute	Toute	☒	☒	☒	Azure		

Modification d'un horaire

Pour modifier un horaire :

- Pour modifier un horaire, cliquez sur l'icône du crayon situé dans la colonne Action.
- Effectuez les modifications appropriées et cliquez sur Sauvegarder.

← MODIFIER HORAIRE

MODIFIER

Utilisateurs

Andrea (1201)

Files d'attente

Customer Service French Queue

Adresse de destination

Adresse de destination

Adresse de l'expéditeur

Toute

Durée (Secondes)

Toute

Date/Heure

Toute

Enregistrement audio

OUI

Enregistrement d'écran

NON

Transcription d'enregistrement

OUI

Fournisseur de transcription

Azure

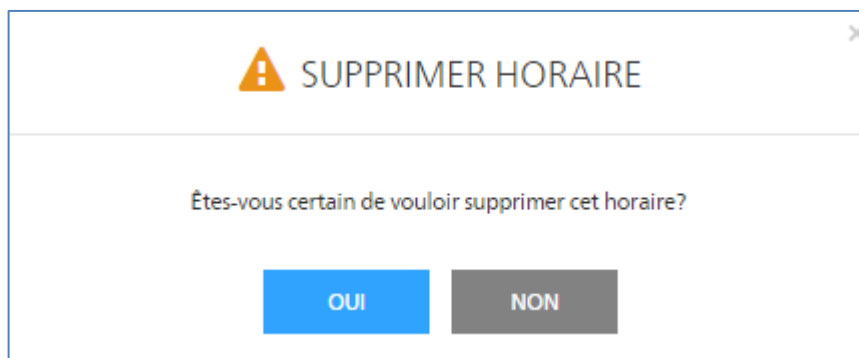
Suppression d'un horaire

Pour supprimer un horaire

1. Cliquez sur la corbeille située dans la colonne Action.

Lorsque vous supprimez un horaire, le message "Êtes-vous certain de vouloir supprimer cet horaire?" apparaît.

2. Sélectionnez Oui pour aller de l'avant et le supprimer. Cliquez sur Non pour annuler la suppression.



Une fois que vous avez cliqué sur Oui, l'horaire est supprimé de la liste.

Magasins de données

Un magasin de données est un référentiel pour les enregistrements audio, de MI et d'écrans. Différentes règles d'archivage et d'élimination peuvent être configurées pour copier, déplacer ou supprimer les enregistrements selon des règles et des horaires définis.

- Cette section ne peut être modifiée que par les administrateurs globaux.
- Pour voir les paramètres d'un magasin de données, cliquez sur le crayon dans la colonne action.
- Dans l'onglet Réseau, vous pouvez trouver l'emplacement des enregistrements et définir la temporisation.

Remarque: Un magasin de données peut être FTP, Network, Azure ou SFTP. Une fois défini, il ne peut être modifié.

The screenshot shows a configuration window titled 'MAGASINS DE DONNÉES'. It has a back arrow icon and a plus icon. Below the title is a section 'AJOUTER' with a 'Nom' field containing 'Datastore 2'. There are five tabs: 'Réseau' (selected), 'FTP', 'Azur', 'S3FE', and 'SFTP'. Below the tabs is a 'Chemin UNC' field containing '\\FQDN\Recordings\' and a 'Temporisation (secondes)' field containing '3600'.

Le tableau ci-dessous décrit les paramètres qui peuvent être configurés.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Magasin de données		
Nom	Texte libre	Entrez le nom du magasin de données.
Nombre de tentatives	1 à N	Entrez le nombre de tentatives si la connexion échoue.
Intervalle entre les tentatives	1 à N	Entrez l'intervalle entre les tentatives en secondes.
FTP		
Serveur	Texte libre	Entrez l'URL du serveur FTP.
Port	Typiquement 21	Entrez le port FTP. Par défaut il s'agit du 21.
Passif	Coché/Décoché	Sélectionnez la boîte à cocher pour indiquer si le FTP est passif. Avec le FTP passif, la connexion est initiée entre le port de commande du serveur FTP (port 21) et la connexion données au serveur. Si non coché, il est tenu pour acquis que le mode FTP est actif et que les enregistreurs initient la commande de connexion (port 21) et que le serveur FTP initie la

Paramètre	Valeurs permises	Description
		connexion données (à partir du port 20) avec les enregistreurs.
Temporisation	1 à N secondes	Entrez la valeur de temporisation de la connexion
Nom d'utilisateur	Texte libre	Entrez le nom d'utilisateur pour la connexion FTP
Mot de passe	Texte libre	Entrez le mot de passe pour la connexion FTP
Réseau		
Chemin UNC	Texte libre	Entrez le chemin UNC de l'emplacement du réseau. L'emplacement du réseau doit être accessible aux enregistreurs (i.e., aux Enregistreurs UCMA et à Recording Manager) et iceIMRService.
Temporisation	1 à N secondes	Entrez la valeur de temporisation de la connexion.
Azure		
Nom du compte	Texte libre	Entrez le nom du compte Azure.
Clé du compte	Texte libre	Entrez la clé du compte Azure.
Nom de contenant	Texte libre	Entrez le nom de contenant Azure.
ID de clé	Texte libre	Entrez l'ID de clé Azure.
ID de client de clé de voûte	Texte libre	Entrez l'ID du client de clé de voûte Azure.
Secret du client de clé de voûte	Texte libre	Entrez le secret du client de clé de voûte Azure.
SFTP		
Serveur	Texte libre	Entrez l'URL du serveur SFTP.
Port	Habituellement 22	Entrez le port SFTP. La valeur par défaut est 22.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Empreinte numérique du serveur	Texte libre	Entrez l'empreinte numérique du serveur SFTP pour l'authentification.
Nom d'utilisateur	Texte libre	Entrez le nom d'utilisateur pour la connexion SFTP.
Mot de passe	Texte libre	Entrez le mot de passe pour la connexion SFTP.
Chemin éloigné	Texte libre	Le chemin du fichier.
Temporisation	1 à N secondes La valeur par défaut est 3600	Entrez la valeur de la temporisation de connexion.

Serveur d'enregistrement

Cette section ne peut être modifiée que par les administrateurs. La page Serveur d'enregistrement contient les paramètres pour iceRecorder, le moteur d'enregistrement qui fait fonctionner iceRecording.

GÉNÉRAL		^
Durée maximale d'enregistrement (sec)	3600	
ENREGISTREMENT DE MI		^
Activé	OUI ☒	
ENREGISTREMENT AUDIO		^
Activé	OUI ☒	
Rétro-enregistrement	NON ☐	
Exclure les appels internes	NON ☐	
Côté circuit entrant en vrac	OUI ☒	
Côté circuit sortant en vrac	NON ☐	
Tous les appels des utilisateurs	OUI ☒	
ENREGISTREMENT D'ÉCRAN		^
Activé	NON ☐	
ENREGISTREMENTS EXISTANTS		^
Faire échouer les conversions en file d'attente après (min)	360	
Faire échouer les conversions en cours d'exécution après (min)	60	

Le tableau ci-dessous décrit les options qui peuvent être modifiées dans cette page.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Général		

Paramètre	Valeurs permises	Description
Durée maximale d'enregistrement (sec)	1 à N secondes	Entrez la durée maximale d'enregistrement en secondes.
Enregistrement de MI		
Activé	Oui/Non	Sélectionnez Oui pour activer l'enregistrement de MI.
Enregistrement audio		
Activé	Oui/Non	Sélectionnez Oui pour activer l'enregistrement audio.
Rétro-enregistrement	Oui/Non	Sélectionnez Oui pour activer le rétro-enregistrement. Lorsqu'activé, dès qu'un utilisateur clique sur le bouton Enregistrer l'appel, la conversation en entier est enregistrée (à partir du moment où l'utilisateur répond à l'appel), peu importe quand durant la conversation l'utilisateur a cliqué sur le bouton Enregistrer l'appel. Remarque: Cette option s'applique à l'enregistrement audio et à l'enregistrement d'écran.
Exclure les appels internes	Oui/Non	Sélectionnez Oui pour exclure les appels internes. Remarque: Cette option s'applique à l'enregistrement audio et à l'enregistrement d'écran.
Côté circuit entrant en vrac	Oui/Non	Sélectionnez Oui pour activer l'enregistrement côté circuit en vrac pour les appels entrants, incluant les appels qui se trouvent dans l'application Remarque: Cette option s'applique à l'enregistrement audio et à l'enregistrement d'écran.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Côté circuit sortant en vrac	Oui/Non	Sélectionnez Oui pour activer l'enregistrement côté circuit en vrac pour les appels sortants. Remarque: Cette option s'applique à l'enregistrement audio et à l'enregistrement d'écran.
Tous les appels des utilisateurs (ouvert aux sélections ci-dessous si Non)	Oui/Non	Sélectionnez Oui pour activer l'enregistrement de tous les appels. Remarque: Cette option s'applique à l'enregistrement audio et à l'enregistrement d'écran.
Démarré par l'utilisateur	Oui/Non	Sélectionnez Oui pour activer l'enregistrement de contact démarré par l'utilisateur. Remarque: Cette option s'applique à l'enregistrement audio et à l'enregistrement d'écran.
Démarré par le superviseur	Oui/Non	Sélectionnez Oui pour activer l'enregistrement de contact démarré par le superviseur. Un superviseur peut démarrer l'enregistrement par l'écoute discrète si le paramètre est activé. Un nouvel Enregistrement démarre chaque fois que l'utilisateur reçoit un appel. Remarque: Cette option s'applique à l'enregistrement audio et à l'enregistrement d'écran.
Horaire	Oui/Non	Sélectionnez Oui pour activer les enregistrements planifiés. Remarque: Cette option s'applique à l'enregistrement audio et à l'enregistrement d'écran.
Aléatoire (ouvert à la sélection ci-dessous si Oui)	Oui/Non	Sélectionnez Oui pour activer les enregistrements aléatoires.

Paramètre	Valeurs permises	Description
		Remarque: Cette option s'applique à l'enregistrement audio et à l'enregistrement d'écran.
Maximum d'enregistrements sans note par utilisateur	1 à 124	Entrez le nombre d'enregistrements sans note pour chaque utilisateur. Un enregistrement sans note est un enregistrement qui n'a pas été évalué et noté dans le Journal. Cette fonction permet à iceRecording d'enregistrer des enregistrements aléatoires au même rythme que les contacts sont évalués. Remarque: Cette option s'applique à l'enregistrement audio et à l'enregistrement d'écran.
Enregistrement d'écran		
Activé	Oui/Non	Sélectionnez Oui pour activer l'enregistrement d'écran. Remarque: Lorsque l'enregistrement d'écran est activé, l'enregistrement audio est automatiquement activé.
Post-contact activé	Oui/Non	Sélectionnez <i>Oui</i> pour permettre à l'enregistrement d'écran de se poursuivre lorsque l'agent est en état Post-contact.
Durée maximale d'enregistrement d'écran durant le Post-contact (sec)	1 à N secondes	Entrez la durée maximale d'enregistrement d'écran durant l'état post-contact en secondes. La valeur par défaut est 3600. Lorsque la configuration permet aux agents une durée de post-contact automatique infinie pour la file d'attente de traitement, ceci contrôle la durée d'enregistrement d'écran durant le post-contact.
Enregistrements existants		

Paramètre	Valeurs permises	Description
Faire échouer les conversions en file d'attente après (min)	1 à 2147483646	Le nombre de minutes avant que la conversion d'enregistrements existants en file d'attente n'échoue.
Faire échouer les conversions en cours d'exécution après (min)	1 à 2147483646	Le nombre de minutes avant la conversion d'enregistrements existants en cours d'exécution n'échoue.

Enregistrements d'écran

Cette section ne peut être modifiée que par les administrateurs.

La page Enregistrement d'écran contient les paramètres pour le serveur mandataire d'enregistrement d'écran.

ENREGISTREMENT D'ÉCRAN

SERVEUR MANDATAIRE

Nom du serveur

proxy.domain.local

Utiliser le port par défaut

OUI ☒

Nom d'utilisateur

Mot de passe

Répertoire racine

C:\Program Files (x86)\Proxy Netw

Répertoire racine alias

\\machine.domain.local\ProxyScre

PAUSE

Sous-titre

Recording Paused/Enregistrement

Avant-plan

Blanc

Arrière-plan

Noir

CONVERSION DE CODE

Activer la conversion de code automatique (Enregistrement Proxy à MP4) OUI ☒

Enregistrement Proxy à WMV

Codec vidéo original Écran Windows Media Video 9 ▼

Mode de l'encodeur Encodé à un débit binaire vari... ▼

Qualité de la copie d'écran 50

Intervalle de temps par trame 250

Distance de l'image clé 6000

Modifier la taille de l'image NON ☐

WMV à MP4

Format du conteneur transcodé MP4 ▼

Codec vidéo transcodé H.264 ▼

Codec audio transcodé MP3 ▼

DISTRIBUTEUR

Nom du distributeur Proxy Networks Inc.

Nom du produit Proxy Pro Gateway Edition

Renseignements sur le produit Centralized Screen Recording

Version courante v8.10.2.2613

Version Minimum v8.10.2.2613

Le tableau ci-dessous décrit les options qui peuvent être modifiées dans cette page.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Serveur mandataire		
Nom du serveur	Texte	Nom ou adresse IP du serveur tiers.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Utiliser le port par défaut	OUI/NON	Sélectionnez OUI pour utiliser le port par défaut ou sélectionnez NON pour entrer un numéro de port de serveur.
Port du serveur	1 à N	Le numéro de port pour la communication (s'il y en a un).
Nom d'utilisateur	Texte	Nom d'utilisateur de connexion.
Mot de passe	Texte	Mot de passe de connexion.
Répertoire racine	Texte	Le répertoire racine du fichier enregistré. Le même est utilisé pour tous les serveurs d'enregistrement pour faciliter l'administration.
Répertoire racine alias	Texte	Le chemin UNC vers le répertoire racine, accessible par le transcodeur d'enregistrement.
Pause		
Sous-titre	Texte	Entrez le texte du message affiché lorsque l'enregistrement fait une pause.
Avant-plan	Noir, Bleu, Vert, Cyan, Rouge, Magenta, Jaune, Blanc, Gris, Bleu vif, Vert vif, Cyan vif, Rouge vif, Magenta vif, Jaune vif, Blanc vif	La couleur dans laquelle apparaît le texte du sous-titre.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Arrière-plan	Noir, Bleu, Vert, Cyan, Rouge, Magenta, Jaune, Blanc, Gris, Bleu vif, Vert vif, Cyan vif, Rouge vif, Magenta vif, Jaune vif, Blanc vif	La couleur de l'écran lorsque l'enregistrement d'écran fait une pause.
Transcription	Oui/Non	Sélectionnez Oui pour créer les enregistrements d'écran en format MP4 ou sélectionnez Non pour voir les enregistrements d'écran sur le web.
Enregistrement Proxy à WMV		
Codec vidéo original	Écran Windows Media Video 9, Windows Media Video 9	Sélectionnez le codec vidéo du fichier WMV encodé d'un enregistrement d'écran mandataire. Le codec par défaut est Écran Windows Media Video 9.
Mode de l'encodeur	Encodé à un débit binaire constant, Encodé à un débit binaire variable	Sélectionnez Encodé à un débit binaire constant pour spécifier que la vidéo sera encodée à un débit binaire constant et sélectionnez Encodé à un débit binaire variable pour spécifier que la vidéo sera encodée à un débit binaire variable.
Débit binaire maximum	0-125	Le débit binaire maximum (en octets par seconde) de l'encodage vidéo lorsqu'en mode Débit binaire constant. Cette valeur ne peut être modifiée.

Paramètre	Valeurs permises	Description
		Remarque: Le débit binaire maximal n'est visible que lorsque le mode de l'encodeur est défini à <i>Encodé à un débit binaire constant</i> .
Qualité de la copie d'écran	1-100	La qualité des enregistrements d'écran, de 1 à 100, 100 étant la plus haute qualité. Ce paramètre établit le critère de qualité lorsque le mode Débit binaire variable est utilisé et peut être utilisé comme indication en mode Débit binaire constant.
Intervalle de temps par trame	0-124	Durée de chaque trame (ms).
Distance de l'image clé	0- 2147483647	Distance de l'image clé (ms), le temps entre les images clés.
Modifier la taille de l'image	Oui/Non	Sélectionnez Oui pour modifier la taille de l'image.
Nouvelle largeur de l'image	176-2048	La largeur de la vidéo de sortie.
Nouvelle hauteur de l'image	144-1536	La hauteur de la vidéo de sortie.
WMV à MP4		
Format du conteneur transcodé	MP4	Format du conteneur cible.
Codec vidéo transcodé	H.264	Le codec vidéo utilisé dans le conteneur. H.264 est le seul codec vidéo accepté pour le mp4 jusqu'à maintenant.
Codec audio transcodé	ACC, MP3	Le codec audio utilisé dans le conteneur. Pour le format de

Paramètre	Valeurs permises	Description
		conteneur mp4, ce peut être soit ACC ou mp3.
Fournisseur		
Nom du fournisseur	Statique – invariable	Nom du fournisseur de service utilisé pour créer la capacité d'enregistrement d'écran.
Nom du produit	Statique – invariable	Nom du produit utilisé pour l'enregistrement d'écran.
Information sur le produit	Statique – invariable	Description du produit utilisé pour l'enregistrement d'écran
Version actuelle	Texte	Version actuelle du produit utilisé.
Version minimale	Statique – invariable	Version minimale requise du produit.

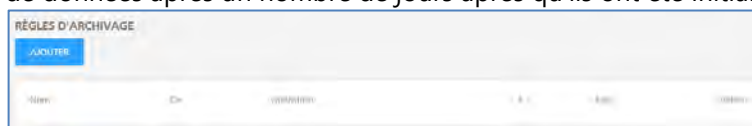
Archivage et élimination

Cette section ne peut être modifiée que par les administrateurs. Lorsqu'une conversation enregistrée est archivée, l'enregistrement demeure sur le serveur iceRecording. L'élimination est utilisée pour supprimer un enregistrement qui n'est plus requis. Par exemple, vous pouvez désirer éliminer les fichiers d'enregistrement archivés un mois après leur archivage.

Remarque: Les enregistrements périmés sont des enregistrements d'appels créés dans une version précédente de la plateforme pour lesquels le format de fichier est .vox ou .wma.

Archivage:

Les règles d'archivage permettent au système de déplacer/copier/supprimer du magasin de données après un nombre de jours après qu'ils ont été initialement créés.



Pour modifier ou supprimer une opération archivée existante, cliquez sur l'icône du crayon ou sur l'icône de suppression. Un message de mise en garde apparaît lorsque vous cliquez sur l'icône de la corbeille.

Pour ajouter une opération d'archivage, complétez les étapes suivantes:

1. Cliquez sur Ajouter. Les options d'ajout de règles d'archivage apparaissent.

AJOUTER

Nom

Nom

De

Sélectionner...

Opération

Sélectionner...

Type de fichier

Tous les types de fichier

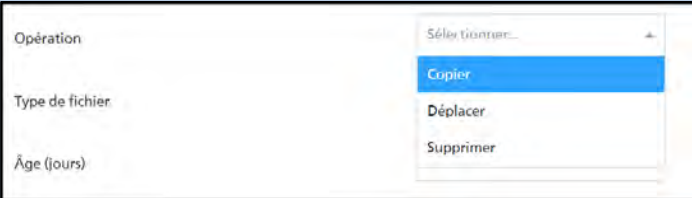
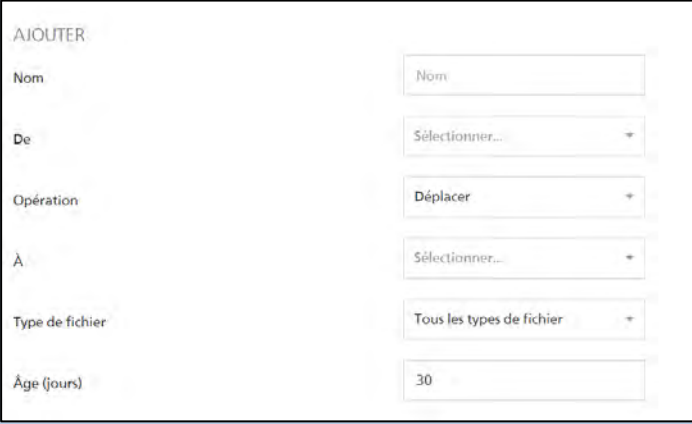
Âge (jours)

30

2. Complétez les champs. Pour plus d'information sur les champs, reportez-vous au tableau ci-dessous.
3. Cliquez *Ajouter* pour ajouter l'opération d'archivage ou sur 'annuler' pour ignorer l'opération d'archivage.

Le tableau ci-dessous fournit plus d'information sur les options:

Paramètre	Valeurs permises	Description
Nom	Texte libre	Entrez un nom descriptif de la règle d'archivage.
De	Liste des magasins de données dans la liste défilante	Sélectionnez le magasin de données d'où les données seront tirées.
Opération	▪ Copier ▪ Déplacer ▪ Supprimer	Sélectionnez une des opérations d'archivage. Une copie est effectuée avant un déplacement, qui est effectué avant une suppression.

Paramètre	Valeurs permises	Description
		 Une opération de suppression supprimera également le fichier d'enregistrement s'il ne se trouve dans aucun autre magasin de données. Lorsque Déplacer est sélectionné, des options additionnelles apparaissent: 
À	Liste de magasins de données dans la liste défilante	Sélectionnez le magasin de données auquel les données seront copiées ou déplacées. Le champ "À" n'est affiché que si l'opération sélectionnée est Copier ou Déplacer.
Type de fichier	La liste de types de fichier de la liste défilante	Sélectionnez le type de fichier qui sera archivé. Les options incluent Audio, Enregistrement d'écran (MP4), Enregistrement d'écran (Proxy), Message guide, Message vocal, Enregistrement de l'application ou Réponse audio au sondage.
Âge	1 à N jours	Entrez le nombre de jours d'enregistrements dans le magasin de données avant que l'archivage ne se mette en marche. Par exemple, si 30 est entré, l'archivage s'exécutera le trentième jour.

Élimination:

L'élimination permet de supprimer des enregistrements du magasin de données selon une série de critères décrits ci-dessous:

ÉLIMINATION

Activé

OUI ☒

Enregistrement de MI

Supprimer les enregistrements de MI de plus de (jours)

365

Enregistrement audio

Éliminer seulement les enregistrements audio qui n'ont pas de fichier

OUI ☒

Supprimer les enregistrements audio de plus de (jours)

90

Enregistrement d'écran

Éliminer seulement les enregistrements d'écran qui n'ont pas de fichier

OUI ☒

Supprimer les enregistrements d'écran de plus de (jours)

15

Lorsque des enregistrements en double existent, supprimer les enregistrement de type

Aucun ▼

Supprimer enregistrements en double après (jours)

30

Enregistrements existants

Supprimer les enregistrements existants une fois qu'ils ont été convertis?

OUI ☒

Supprimer les enregistrements existants convertis après (jours)

30

Évaluation

Supprimer les évaluations de plus de (jours)

90

Transcription d'enregistrements d'appel

Supprimer les transcriptions de plus de (jours)

365

Le tableau ci-dessous fournit plus d'information sur les options:

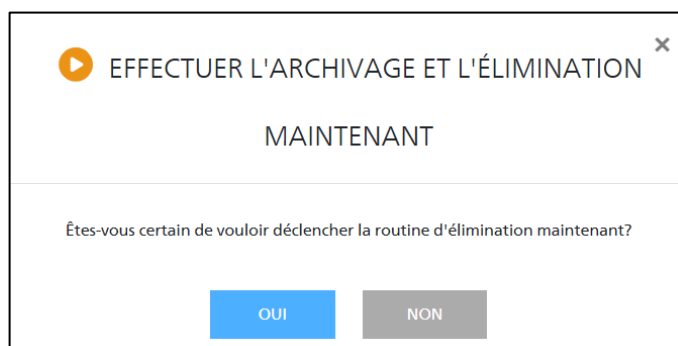
Paramètre	Valeurs permises	Description
Activé	Oui/Non	Sélectionnez Oui pour activer l'élimination
Enregistrement de MI		
Supprimer les enregistrements plus âgés que (jours)	De 1 à N jours La valeur par défaut est 365	Entrez le nombre de jours après lesquels l'élimination d'enregistrements de MI débutera.
Enregistrement audio		
Éliminer les enregistrements audio qui n'ont pas de fichier	Oui/Non	Sélectionnez Oui pour éliminer les enregistrements audios pour lesquels il y a des dossiers correspondants dans la base de données mais pas de fichier d'enregistrement.
Supprimer les enregistrements audio de plus de (jours)	1 à N jours La valeur par défaut est 90	Entrez le nombre de jours après lesquels l'élimination d'enregistrements audio débuterait.
Enregistrement d'écran		
Éliminer les enregistrements d'écrans qui n'ont pas de fichier	Oui/Non	Sélectionnez Oui pour éliminer les enregistrements d'écran pour lesquels il y a des dossiers correspondants dans la base de données mais pas de fichier d'enregistrement.
Supprimer les enregistrements	1 à N jours La valeur par défaut est 15	Entrez le nombre de jours après lesquels l'élimination d'enregistrements d'écran débuterait.

Paramètre	Valeurs permises	Description
d'écran de plus de (jours)		
Lorsque des doublons d'enregistrements existent, supprimer les enregistrements de type	Aucun PRXREC MP4	Sélectionnez le type de fichier des doublons d'enregistrements d'écran que vous désirez supprimer.
Supprimer doublons d'enregistrements après (jours)	1 à N jours La valeur par défaut est 15	Entrez le nombre de jours après lesquels l'élimination d'enregistrements d'écran débiterait.
Enregistrement existant		
Supprimer les enregistrements existants une fois qu'ils ont été convertis	Oui/Non	Sélectionnez Oui pour éliminer les enregistrements existants après qu'ils ont été convertis.
Supprimer les enregistrements existants convertis après (jours)	1 à N jours La valeur par défaut est 30	Entrez le nombre de jours après lesquels l'élimination d'enregistrements existants convertis débiterait.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Évaluations		
Supprimer les évaluations de plus de (jours)	1 à N jours La valeur par défaut est 90	Entrez le nombre de jours après lesquels l'élimination d'évaluations débuterait.
Transcription Enregistrements d'appel		
Supprimer les transcriptions de plus de (jours)	1 à N jours La valeur par défaut est 365	Entrez le nombre de jours après lesquels l'élimination des transcriptions débuterait.

Cliquez sur Sauvegarder pour sauvegarder les modifications que vous avez apportées ou sur Annuler pour revenir aux paramètres originaux.

Cliquez sur Effectuer l'archivage et l'élimination maintenant pour effacer les magasins de données selon les options que vous avez sélectionnées. Avant l'élimination, vous recevrez un message de mise en garde: "Êtes-vous certain de vouloir déclencher la routine d'élimination maintenant?"



Fournisseurs de transcription

Seuls les administrateurs peuvent modifier cette section. Le service iceTranscriber a été créé pour effectuer des téléversements d'enregistrements à des fournisseurs de transcription à des fins d'analyse de transcription et de la parole.

FOURNISSEURS DE TRANSCRIPTION					
FOURNISSEURS DE TRANSCRIPTION					
AJOUTER					
Nom	Fournisseur	Durée d'enregistrement (minutes et secondes)	Transcription en temps réel	Actions	Activer
Azure	Azure	0.01		 	OUI ☒
Azure - real time	Azure	0	✓	 	OUI ☒

Pour ajouter un fournisseur de transcription, complétez les étapes suivantes:

1. Cliquez sur *Ajouter*. Les champs d'ajout de fournisseurs de transcription apparaissent.

←

FOURNISSEURS DE TRANSCRIPTION

AJOUTER

Nom 

Nombre d'heures maximum d'enregistrement de transcription 

0

☐ Illimité 

Sélectionner fournisseur de transcription: ⓘ

Tethr ▼

Transcription en temps réel ⓘ NON ☐

PARAMÈTRES TETHR

URL de l'API ⓘ

Utilisateur de l'API ⓘ

Mot de passe de l'API ⓘ

Langue ⓘ

2. Complétez les champs. Pour plus d'information sur les champs, reportez-vous au tableau ci-dessous.
3. Cliquez sur *Ajouter* pour ajouter le fournisseur de transcription ou sur 'annuler' pour effacer.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Nom	Texte libre	Entrez un nom descriptif pour le fournisseur de transcription.
Nombre d'heures maximum d'enregistrement de transcription	1 à N	Sélectionnez le nombre maximal d'heures d'enregistrement à transcrire.
Sélectionner fournisseur	Tethr Azure	Sélectionnez le fournisseur de transcription.

Paramètre	Valeurs permises	Description
de transcription		
Transcription en temps réel	Non/Oui	Activez ce bouton à bascule pour utiliser cette ressource de transcription pour la transcription en temps réel.
Paramètres Tethr		
Url de l'API	Texte libre	L'URL pour le service Tethr (instance par-client)
Utilisateur de l'API	Texte libre	Le nom d'utilisateur du téléversement de Tethr (fourni par Tethr)
Mot de passe de l'API	Texte libre	Le mot de passe pour le téléversement de Tethr (fourni par Tethr)
Langue	Texte libre	La langue utilisée pour les services de transcription.
Paramètres Azure		
Chaîne de connexion de stockage	Texte libre	La chaîne de connexion utilisée pour identifier le compte de stockage.
Clé de transcription	Texte libre	La clé de transcription pour la transcription Azure.
Région	Texte libre	L'endroit ou la région de la ressource utilisée lors des appels à l'API.
Langue	Texte libre	La langue utilisée pour les services de transcription.
Id du modèle	Texte libre	L'ID du modèle.
Chemin de base	Texte libre	Le chemin de base Azure.
Liste de groupes de mots personnalisés	Texte libre	Une liste de mots ou de groupes de mots fournis pour aider à améliorer leur reconnaissance. Quelques exemples de groupes de mots: • Noms • Situations géographiques • Homonymes • Mots ou acronymes uniques à votre industrie ou à votre organisation

Paramètre	Valeurs permises	Description
		Cette liste est délimitée par des barres verticales, par exemple: iceBar iceManager
Corrections	Texte libre	Une liste de mots que le transcripteur peut fréquemment retourner incorrectement. La correction est formatée comme chaîne = chaîne et est délimitée soit par des barres ou des virgules. Par exemple: "Computer Talk" = "ComputerTalk", "ice bar" = "iceBar"

Système

La section Système de la barre latérale contient de l'information sur les Variables du serveur, les Paramètres de base, iceMail, les Serveurs et la Langue. Par défaut les éléments de la barre latérale Général sont affichés.

Un administrateur de commutateur ne peut voir qu'un sous-ensemble de paramètres, alors que les administrateurs globaux peuvent voir tous les paramètres disponibles dans la section Système.

Variables de serveur

La section Variables de serveur permet aux utilisateurs de modifier les variables utilisées dans l'application. Les variables ajoutées à cette section peuvent permettre aux utilisateurs d'activer ou de désactiver une certaine fonctionnalité utilisée dans l'application, comme offrir un rappel par exemple. Elle peut également être utilisée pour permettre aux utilisateurs de modifier des variables utilisées dans l'application, comme des valeurs de temporisateur utilisées dans le traitement de file d'attente.

Catégories:

Les catégories vous permettent de regrouper les variables.

Pour ajouter une nouvelle catégorie de variable de serveur :

1. Cliquez sur Ajouter catégorie pour ajouter une nouvelle catégorie à la page.
2. Entrez les détails de la catégorie incluant le nom, les notes et les autorisations d'utilisateur.

Pour supprimer une catégorie de variable de serveur :

1. Cliquez sur la corbeille  pour supprimer la catégorie.
2. Dans la fenêtre Supprimer catégorie qui apparaît, cliquez sur Oui pour supprimer la catégorie ou sur Non pour annuler.



Le tableau ci-dessous décrit les propriétés d'une catégorie de variable de serveur.:

Paramètre	Description
Catégorie	Entrez un nom pour la catégorie.
Notes	Entrez l'information relative à la catégorie.
Autorisations d'utilisateur	
Type	Il s'agit de la manière dont les membres ont été regroupés. Les options incluent Utilisateurs, Équipes et Rôles.
Membres	Lorsqu'un type a été sélectionné, les membres peuvent être spécifiés. Utilisateurs: les membres sont sélectionnés à partir d'une liste d'utilisateurs ice. Équipes: les membres sont sélectionnés à partir d'une liste d'équipes ice.

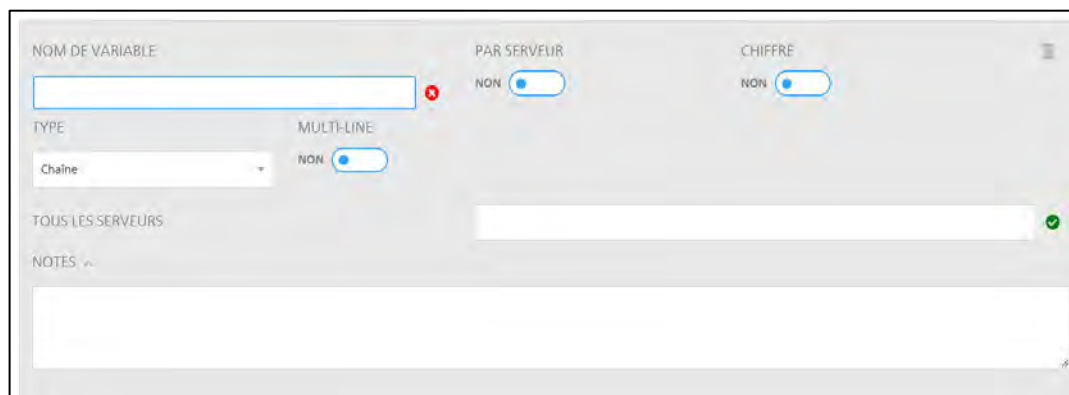
Paramètre	Description
	Rôles: les membres sont sélectionnés selon leur type d'utilisateurs ice.
Autorisation	Utilisez ce champ pour attribuer des autorisations pour la catégorie de variables de serveur sélectionnée. Les options incluent <i>Visualisation (Visualisation)</i> , <i>Modification (Visualisation / Modification)</i> et <i>Plein contrôle (Visualisation / Modification / Suppression)</i> .
Action	Permet aux utilisateurs qui en ont l'autorisation de supprimer les autorisations d'utilisateur.

Variables:

Les variables ajoutées dans la page permettent aux utilisateurs de gérer et de modifier certaines fonctions dans l'application.

Pour ajouter une nouvelle variable de serveur :

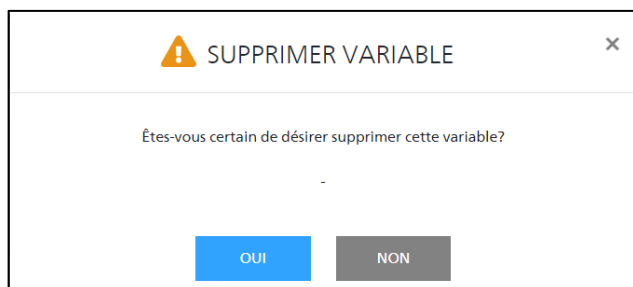
1. Cliquez sur l'icône  pour ajouter une nouvelle variable de serveur à la catégorie.
2. Entrez les informations relatives à la variable.



3. Cliquez sur Sauvegarder pour enregistrer vos modifications ou sur Revenir à l'état précédent pour annuler les modifications.

Pour supprimer une variable de serveur :

1. Cliquez sur l'icône de la corbeille  pour supprimer la variable de serveur de la catégorie.
2. Dans la fenêtre Supprimer variable qui apparaît, cliquez sur Oui pour supprimer la variable et sur Non pour annuler.



Le tableau ci-dessous décrit les propriétés d'une variable de serveur:

Paramètre	Description
Nom de variable	Entrez un nom pour la variable de serveur.
Par serveur	Utilisez ce bouton à bascule pour définir des configurations pour tous les serveurs ou pour chacun des serveurs individuellement.
Chiffré	Utilisez ce bouton à bascule pour chiffrer la valeur de la variable lorsqu'elle est emmagasinée dans la base de données.
Type	Sélectionnez un type de variable de la liste défilante. Les options incluent: • Chaîne - Chaîne (ExpNorm validée) Ouvre un champ additionnel qui permet d'entrer l'expression normale. • Entier • Booléen - Affiche un bouton à bascule utilisé pour définir la valeur de la variable. • URL

Paramètre	Description
Multilignes	Faites basculer cette valeur à Oui pour accepter les variables multilignes. Par défaut, cette valeur est fixée à Non.
Tous les serveurs	Définit la valeur de la variable qui sera appliquée à tous les serveurs. Si le bouton à bascule Par Serveur est actif, cette option présente chacun des serveurs disponibles pour le système et vous permet de définir une valeur qui sera appliquée pour chacun des serveurs individuellement.
Notes	Entrez l'information relative à la catégorie.

SysAdmin

Le dossier SysAdmin (Administration du système) des variables de serveur permet aux administrateurs de configurer certaines variables à partir de l'outil System Administration.

Catégorie	Action
System	 
SysAdmin-AppName	 

Utilisez le tableau suivant pour comprendre les variables contenues dans le dossier SysAdmin:

Variable	Valeurs permises	Description
SysAvailable	Les options incluent: Vrai(1)= L'application est disponible Faux(0) = L'application n'est pas disponible	Ce paramètre détermine si l'application est disponible. S'il est défini à faux(0), l'application est indisponible et les contacts ne joignent pas ice.
Cur1BroadcastMsgNumber	Les options incluent:	Le message doit déjà être enregistré pour utiliser cette variable.

Variable	Valeurs permises	Description
	Vrai(1) = Activé Faux(0) = Désactivé	Lorsque cette variable est activée, le message à diffusion générale 1 se fait entendre. Lorsque désactivée, le message à diffusion générale 1 ne se fait pas entendre.
Cur2BroadcastMsgNumber	Les options incluent: Vrai(1) = Activé Faux(0) = Désactivé	Le message doit déjà être enregistré pour utiliser cette variable. Lorsque cette variable est activée, le message à diffusion générale 2 se fait entendre. Lorsque désactivée, le message à diffusion générale 2 ne se fait pas entendre.
Cur3BroadcastMsgNumber	Les options incluent: Vrai(1) = Activé Faux(0) = Désactivé	Le message doit déjà être enregistré pour utiliser cette variable. Lorsque cette variable est activée, le message à diffusion générale 3 se fait entendre. Lorsque désactivée, le message à diffusion générale 3 ne se fait pas entendre.
Cur4BroadcastMsgNumber	Les options incluent: Vrai(1) = Activé Faux(0) = Désactivé	Le message doit déjà être enregistré pour utiliser cette variable. Lorsque cette variable est activée, le message à diffusion générale 4 se fait entendre. Lorsque désactivée, le message à diffusion générale 4 ne se fait pas entendre.
Cur5BroadcastMsgNumber	Les options incluent: Vrai(1) = Activé	Le message doit déjà être enregistré pour

Variable	Valeurs permises	Description
	Faux(0) = Désactivé	utiliser cette variable. Lorsque cette variable est activée, le message à diffusion générale 5 se fait entendre. Lorsque désactivée, le message à diffusion générale 5 ne se fait pas entendre.
Cur6BroadcastMsgNumber	Les options incluent: Vrai(1) = Activé Faux(0) = Désactivé	Le message doit déjà être enregistré pour utiliser cette variable. Lorsque cette variable est activée, le message à diffusion générale 6 se fait entendre. Lorsque désactivée, le message à diffusion générale 6 ne se fait pas entendre.
Cur1BroadcastKeyThruFlag	Les options incluent: Vrai(1) = L'appelant peut sauter le message Faux(0) = L'appelant ne peut pas sauter le message	Lorsque cette variable est activée, l'appelant peut sauter le message 1. Lorsque désactivée, l'appelant ne peut pas sauter le message 1.
Cur2BroadcastKeyThruFlag	Les options incluent: Vrai(1) = L'appelant peut sauter le message Faux(0) = L'appelant ne peut pas sauter le message	Lorsque cette variable est activée, l'appelant peut sauter le message 2. Lorsque désactivée, l'appelant ne peut pas sauter le message à diffusion générale 2.
Cur3BroadcastKeyThruFlag	Les options incluent: Vrai(1) = L'appelant peut sauter le message	Lorsque cette variable est activée, l'appelant peut sauter le message 3. Lorsque désactivée, l'appelant ne peut pas

Variable	Valeurs permises	Description
	Faux(0) = L'appelant ne peut pas sauter le message	sauter le message à diffusion générale 3.
Cur4BroadcastKeyThruFlag	Les options incluent: Vrai(1) = L'appelant peut sauter le message Faux(0) = L'appelant ne peut pas sauter le message	Lorsque cette variable est activée, l'appelant peut sauter le message 4. Lorsque désactivée, l'appelant ne peut pas sauter le message à diffusion générale 4.
Cur5BroadcastKeyThruFlag	Les options incluent: Vrai(1) = L'appelant peut sauter le message Faux(0) = L'appelant ne peut pas sauter le message	Lorsque cette variable est activée, l'appelant peut sauter le message 5. Lorsque désactivée, l'appelant ne peut pas sauter le message à diffusion générale 5.
Cur6BroadcastKeyThruFlag	Les options incluent: Vrai(1) = L'appelant peut sauter le message Faux(0) = L'appelant ne peut pas sauter le message	Lorsque cette variable est activée, l'appelant peut sauter le message 6. Lorsque désactivée, l'appelant ne peut pas sauter le message à diffusion générale 6.

Paramètres de base

La page des paramètres de base permet aux administrateurs globaux de modifier les paramètres du système incluant: les paramètres de base, l'application, les sessions d'application virtuelle, les CU, iceMail, icelidentity, les paramètres Microsoft de graphique et les services.

Base

Cette section permet aux administrateurs globaux de modifier les paramètres Global, Gestionnaire d'événement, les paramètres IMR, Pièce jointe au contact, Piste de vérification, iceManager et Messages audio.

Global

PARAMÈTRES DE BASE

Coeur

Application

Sessions d'application virtuelle

CU

iceMail

icelidentity

Graphique Microsoft

Services

Clés d'API

Global

Gestionnaire d'événement

IMR

Pièces jointes aux contacts

Piste de vérification

iceManager

Messages audios

Trajet de partage

Le chemin qui mène au lieu de partage du commutateur par ex. \\SERVEUR\Locataires\<LOCATAIRE>\

REMARQUE: Ceci inclura l'oblique de fin.

X-FORWARD-FOR

Limite de renvoi

1

Serveurs mandataires connus (IP)

Réseaux connus (IP/Subnet Mask)

Paramètre	Valeurs permises	Description
Trajet de partage	Texte	Indique le système, l'endroit où se trouvent les fichiers audios. Si l'endroit où se trouvent les fichiers audios change, l'administrateur global doit mettre à jour le champ du Trajet de partage en conséquence.
X-Forward-For		
Limite de renvoi	Nombre entier	Définit le nombre d'en-têtes X-Forward-For auxquels faire confiance lors de la détermination de l'adresse IP du client original. Par exemple, si ce paramètre est défini à 1, vous dites au système de ne faire confiance qu'à la première adresse IP du champ <i>Serveurs mandataires connus (IP)</i> .
Serveurs mandataires connus (IP)	Nombre entier	Les adresses IP en format IPVR4. La liste de serveurs mandataires de confiance ou les adresses IP d'équilibres de charge.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Réseaux connus (IP/Subnet Mask)	Nombre entier	Plage d'adresses IP en format CIDR. Les plages d'IP de confiance lorsque plusieurs serveurs mandataires ou serveurs font partie du même réseau.

Gestionnaire d'événement

Intervalle (ms) de mise à jour des statistiques de file d'attente du client 	5000
Intervalle (s) de reconnexion de la base de données des statistiques 	30
Niveau de débogage du gestionnaire d'événements	Erreurs uniquement 
Serveur - iceA	Remplacer ☒

Paramètre	Valeurs permises	Description
Intervalle (ms) de mise à jour des statistiques de file d'attente du client	Texte La valeur par défaut est 5000.	L'intervalle auquel le gestionnaire d'événement pousse des statistiques de file d'attente aux clients.
Intervalle (s) de reconnexion de la base de données des statistiques	Texte La valeur par défaut est 30.	L'intervalle auquel le gestionnaire d'événement tente de se reconnecter à la base de données des statistiques.
Niveau de débogage du gestionnaire d'événements	Les options incluent: • Erreurs uniquement • Tous les messages envoyés • Tous les messages	Le niveau de trace pour la journalisation du gestionnaire d'événement. Des options sont disponibles pour remplacer les paramètres généraux

Paramètre	Valeurs permises	Description
		sur une base individuelle de serveur. Basculez le bouton pour remplacer les paramètres généraux pour le serveur déterminé et sélectionnez le niveau de trace de la liste défilante.

IMR

Durée de détection du battement cardiaque de l'état (s)	30
Temporisation de connexion de la personne qui écoute (ms)	1000
Envois actifs max - Utilisateur	5000
Envois actifs max - Monitor	20000
Envois actifs max - Admin	100
Masque de messages de débogage IMR	☒ Aucun ☒ Info ☒ Grave ☒ Fatal ×
Serveur - iceA	Remplacer ☒
Serveur - iceB	Remplacer ☒
Niveau de trace TAPI	Tous les messages
Serveur - iceA	Remplacer ☒

Paramètre	Valeurs permises	Description
Durée de détection du battement cardiaque de l'état (s)	Texte La valeur par défaut est 30.	L'intervalle de battement cardiaque pour chaque connexion TAPI.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Temporisation de connexion de la personne qui écoute	Texte La valeur par défaut est 1000 ms.	Ce paramètre s'applique lorsqu'aucunes données ne sont reçues durant la demande d'initiation et d'authentification de la connexion TLS et sert à réduire les attaques par déni de service potentielles.
Envois actifs max - Utilisateur	Texte La valeur par défaut est 5000.	Taille maximale de la file d'attente de messages sortants pour les messages TAPI destinés à iceBar.
Envois actifs max - Monitor	Texte La valeur par défaut est 20000.	Taille maximale de la file d'attente de messages sortants pour les messages TAPI destinés à iceMonitor.
Envois actifs max - Admin	Texte La valeur par défaut est 100.	Taille maximale de la file d'attente de messages sortants pour les messages TAPI destinés à iceAdministrator.
Masque de messages de débogage IMR	Les options incluent: • Aucun • Information • Grave • Fatal	Les options pour déterminer quels messages enregistrés envoyer.
Niveau de trace TAPI	Les options incluent: • Désactivé • Erreurs uniquement • Tous les messages	Le niveau de trace pour la journalisation TAPI. Les options sont disponibles pour remplacer les paramètres généraux sur une base individuelle de serveur. Basculez le bouton pour remplacer les paramètres généraux pour le serveur déterminé et sélectionnez le niveau de trace de la liste défilante.

Pièces jointes aux contacts

Intervalle d'élimination (Jours)

Intervalle d'expiration (Heures)
Valeur par défaut, 24 heures. Ne devrait pas excéder 24 heures.

Taille maximale de la pièce jointe (MO)
Valeur par défaut 25MO. Ne devrait pas excéder 100MO.

Nombre maximal de fichiers par session
Valeur par défaut 10. Ne devrait pas excéder 20.

Suffixes de fichier permis pour l'agent [?](#)
Les suffixes de fichier permis sont: '.wav', '.wma', '.mp3', '.mp4', '.xlsx', '.docx', '.pdf', '.txt', '.jpg', '.jpeg', '.png'

Suffixes de fichier permis pour le contact [?](#)

Paramètre	Valeurs permises	Description
Intervalle d'élimination (Jours)	Nombre entier. La valeur par défaut est 365 jours.	Le nombre de jours durant lesquels les pièces jointes demeurent accessibles dans le journal.
Intervalle d'expiration (Heures)	Nombre entier. La valeur par défaut est 24 heures.	Le nombre d'heures durant lesquelles les liens de la pièce jointe demeurent valides.
Taille maximale de la pièce jointe (MO)	Nombre entier. La valeur par défaut est 25 MO et ne devrait pas excéder 100 MO.	Ceci est la taille maximale de la pièce jointe en MO par pièce jointe.
Nombre maximal de fichiers par session	Nombre entier. La valeur par défaut est 10 et ne	Le nombre maximal de fichiers qui peuvent être téléversés par participant dans une session de clavardage.

Paramètre	Valeurs permises	Description
	devrait pas excéder 20 fichiers.	
Suffixes de fichier permis pour l'agent	Texte.	Fournissez une liste d'autorisation des suffixes de fichiers qui peuvent être téléversés par l'agent dans un clavardage ACS. Entrez chaque suffixe de fichier sur une nouvelle ligne dans le format suivant: point, suivi de l'abréviation spécifique du type de fichier. Par exemple, pour un fichier texte entrez: .txt Assurez-vous d'inclure le point avant de taper l'abréviation du suffixe de fichier.
Suffixes de fichier permis pour le contact	Texte.	Fournissez une liste d'autorisation des suffixes de fichier qui peuvent être téléversés par le contact dans un clavardage ACS. Entrez chaque suffixe de fichier sur une nouvelle ligne et dans le format suivant: point, suivi de l'abréviation spécifique du type de fichier. Par exemple, pour un fichier texte entrez: .txt. Assurez-vous d'inclure le point avant de taper l'abréviation du suffixe de fichier.

Piste de vérification

Intervalle d'élimination (Jours)	365
Activer les pistes de vérification	OUI ☒

Paramètre	Valeurs permises	Description
Intervalle d'élimination (Jours)	Nombre entier. La valeur par défaut est 365 jours.	Le nombre de jours durant lesquels les pistes de vérification demeurent accessibles.
Activer les pistes de vérification	Oui/Non	Activez ce paramètre pour vérifier les modifications dans les pistes de vérification.

iceManager

JOURNAL

Afficher les réponses toutes prêtes dans la transcription de MI
NON
☐

Paramètre	Valeurs permises	Description
Afficher les réponses toutes prêtes dans la transcription de MI	Oui/Non	Désactivez ce paramètre pour dissimuler le message du système "Envoyé réponse toute prête" dans les transcriptions de MI du Journal.

Messages audios

Région Azure
canadacentral

Clé de reconnaissance vocale Azure
.....

Paramètre	Valeurs permises	Description
Région Azure	Texte	La région de votre ressource de reconnaissance vocale Azure.
Clé de reconnaissance vocale Azure	Texte	Votre clé de reconnaissance vocale Azure.

Application

Cette section permet aux administrateurs globaux de modifier les paramètres de l'application.

Profondeur maximale de la pile d'éléments de base	50
Décompte de détection de cycle d'acheminement	10
Intervalle d'expiration de l'information de file d'attente (s)	1800
Temporisation du protocole d'envoi de courriel (ms)	15000
Temporisation d'envoi de données de courriel (ms)	12000
Fermer les compositions automatiques au démarrage	OUI ☒
Dissimuler message 'Contact d'urgence introuvable'	NON ☐
Décompte de détection de cycle de l'action d'application	500
Délai de report de la connexion automatique (s)	120
Modifier intervalle d'interrogation de l'historique (ms)	900000
Intervalle de battement de coeur entre serveurs (s)	15
Nombre maximal d'alertes en parallèle	11
Nombre maximal de réponses de l'application	100

Activer acheminement intelligent	OUI ☒
Utiliser NA IceBar pour le courriel	NON ☐
Utiliser NA IceBar pour le MI	OUI ☒
Niveau de trace du démarrage	Niveau de trace 2 →
Serveur - IceA	Remplacer ☐
Masque de trace du démarrage	× Tous →
Serveur - IceA	Remplacer ☐

Paramètre	Valeurs permises	Description
Profondeur maximale de la pile d'éléments de base	Texte La valeur par défaut est 50.	Le nombre de niveaux d'appels d'éléments de base imbriqués permis.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Décompte de détection de cycle d'acheminement	Texte La valeur par défaut est 10.	Le nombre maximal de cycles d'acheminement dans l'application avant que le serveur ice identifie une erreur.
Intervalle d'expiration de l'information de file d'attente (s)	Texte La valeur par défaut est 1800.	Intervalle qui indique à quelle fréquence l'information de file d'attente est rafraîchie par ice.
Temporisation du protocole d'envoi de courriel (ms)	Texte La valeur par défaut est 15000.	Temporisation du protocole.
Temporisation d'envoi de données de courriel (ms)	Texte La valeur par défaut est 12000.	L'intervalle de temporisation auquel ice envoie les données de courriel.
Fermer les compositions automatiques au démarrage	Oui/Non	Activez ce paramètre pour fermer les compositions automatiques au démarrage.
Dissimuler message 'Contact d'urgence introuvable'	Oui/Non	Activez ce paramètre pour dissimuler le message 'Contact d'urgence introuvable'.
Décompte de détection de cycle de l'action d'application	Texte La valeur par défaut est 500.	Le nombre maximal de cycles d'acheminement dans l'application avant que le serveur ice identifie une erreur.
Délai de report de la connexion automatique (s)	Texte La valeur par défaut est 120.	L'intervalle en secondes qui indique la durée de report de la connexion automatique pour un utilisateur donné.
Intervalle d'interrogation de	Texte	L'intervalle en millisecondes qui indique la

Paramètre	Valeurs permises	Description
l'historique de modification (ms)	La valeur par défaut est 900000.	fréquence d'interrogation de la table d'historique de modification.
Intervalle de battement de cœur entre serveurs (s)	Texte La valeur par défaut est 15.	L'intervalle en millisecondes qui indique la fréquence d'échanges de battements de cœur des instances de serveurs.
Nombre maximal d'alertes en parallèle	Texte La valeur par défaut est 11.	Le nombre maximal d'alertes à envoyer en une fois.
Nombre maximal de réponses de l'application	Texte La valeur par défaut est 100.	Le nombre maximal de réponses que l'application peut envoyer.
Activer acheminement intelligent	Oui/Non	Activez ce paramètre pour activer l'acheminement intelligent.
Utiliser NA iceBar pour le courriel	Oui/Non	Activez ce paramètre pour permettre à ice d'utiliser le NA iceBar de l'agent pour recevoir les courriels.
Utiliser NA iceBar pour le MI	Oui/Non	Activez ce paramètre pour permettre à ice d'utiliser le NA iceBar de l'agent pour recevoir les MI.
Niveau de trace du démarrage	- Niveau de trace 0 - Niveau de trace 1 - Niveau de trace 2 - Niveau de trace 3	Paramètre de trace pour le démarrage.
Masque de trace du démarrage	- DBO - Système - Commutateur	Les options indiquent quels éléments de l'application

Paramètre	Valeurs permises	Description
	• Moteur • Gestionnaire de distribution des appels automatique • Acheminement de file d'attente • Tous	envoient des fichiers journaux de trace.

Sessions d'application virtuelle

Paramètre	Valeurs permises	Description
Serveur	Liste défilante de serveurs disponibles.	Le serveur sélectionné pour exécuter la session d'application virtuelle.
Nom de session	Texte	Le nom de la session d'application virtuelle.
Groupe CU	Liste défilante des groupes CU configurés	Le groupe CU sélectionné.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Serveur	Liste défilante de serveurs disponibles.	Le serveur sélectionné pour exécuter la session d'application virtuelle.
Nom de session	Texte	Le nom de la session d'application virtuelle.
Groupe CU	Liste défilante des groupes CU configurés	Le groupe CU sélectionné.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Type de contact	- Voix - Courriel - MI	Le type de contact sur lequel porte la session d'application virtuelle.
Nombre de sessions	Texte	Le nombre de sessions d'application.
Délai de redémarrage	Texte	Le nombre de secondes d'attente entre les invocations subséquentes de la session, si <i>Exécuter une fois</i> est fixé à Non.
Exécuter une fois	Oui/Non	Activez ce paramètre pour n'exécuter la session qu'une fois.
Données de session	Texte	Les données passées à la session d'application virtuelle au démarrage.
Action	Modifier/Supprimer	Le bouton modifier vous permet de modifier les paramètres de vos sessions d'application virtuelle. Le bouton supprimer supprime de manière permanente la session d'application virtuelle.

CU

Cette section permet aux administrateurs globaux de modifier les paramètres Global, Voix, MI, UCMA, ACS et Enregistrement.

Global

PARAMÈTRES DE BASE

Coeur Application Sessions d'application virtuelle **CU** iceMail Iceidentity Graphique Microsoft Services

Global

Ajouter ID de commutateur au URI SIP OUI ☒

Voix

MI

UCMA

ACS

Enregistrement

Paramètre	Description
Ajouter ID de commutateur au URI SIP	Si activé, ice tente de joindre un agent ice au moyen de Teams. Au lieu de devoir reporter le SDA d'agent Teams pour le routage direct, le contrôleur de session en périphérie du routage direct reportera plutôt les agents Teams selon l'ID de commutateur. Remarque: Les nouveaux agents n'auront plus besoin de l'aide du service d'assistance de ComputerTalk pour les modifications de contrôleur de session en périphérie une fois que l'ID de commutateur aura été dimensionné dans le contrôleur de session en périphérie du routage direct.

Voix

Comportement de repli de l'agent	Aucun
Réception de tonalités DTMF de l'agent	NON
Expression normale de l'URI du téléphone considéré	^\+?\d{10};\$
Intervalle d'appel en attente (s)	20
Mode de référence par défaut	OUI
Intervalle de rappel de garde (s)	10
Temporisation de mot de passe DTMF (s)	5
Code de rejet audio-visuel	486
Commande téléphonique	NON
Traiter URI SIP comme un numéro de téléphone	NON

Paramètre	Valeurs permises	Description
Comportement de repli de l'agent	- Aucun - RTPC - SIP	Ce paramètre définit le comportement de repli comme

Paramètre	Valeurs permises	Description
		- Aucun: Aucun comportement de repli n'est défini. - RTPC: Le comportement de repli essaiera de nouveau le NA distant de l'utilisateur sans le routage direct comme un appel RTPC. - SIP: L'option de rechange à l'URI de l'adresse SIP du MI au moyen de la fédération de Skype Entreprise.
Réception de tonalités DTMF de l'agent	Oui/Non	Activez ce paramètre pour permettre aux agents de recevoir des tonalités MF.
Expression normale de l'URI du téléphone considéré	Texte	Expression normale pour les numéros de téléphone.
Intervalle d'appel en attente (s)	Texte La valeur par défaut est 20.	L'intervalle d'appel en attente.
Mode de référence par défaut	Oui/Non	Le mode de référence par défaut.
Intervalle de rappel de garde (s)	Texte La valeur par défaut est 10.	L'intervalle de temporisation pour les rappels de garde.
Temporisation de mot de passe DTMF (s)	Texte La valeur par défaut est 5.	L'intervalle de temporisation dont dispose un utilisateur pour entrer son mot de passe lorsqu'un rappel sur mot de passe est engagé par ice.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Code de rejet audio-visuel	Texte La valeur par défaut est 486	Le code de retour que le serveur envoie au client lorsqu'il rejette un contact audio-visuel.
Commande téléphonique	Oui/Non	Activez ce paramètre pour permettre les commandes téléphoniques.
Traiter URI SIP comme un numéro de téléphone	Oui/Non	Activez ce paramètre pour permettre à ice de traiter les URI SIP comme des numéros de téléphone.

MI

PARAMÈTRES DE BASE

Coeur Application Sessions d'application virtuelle EU IceMail IceIdentity Graphique Microsoft Services

Global	Max de messages de maintien de connexion de MI	9
Voix		
MI	Intervalle de maintien de connexion de MI (s)	540
UCMA	Code de rejet de MI	503
ACS		
Enregistrement		

Paramètre	Valeurs permises	Description
Max de messages de maintien de connexion de MI	Texte	Le nombre maximal de messages de maintien de connexion MI envoyés par ice.
Intervalle de maintien de connexion de MI (s)	Texte	Intervalle entre les messages de maintien de la connexion MI envoyés par ice.
Expression normale de l'URI du téléphone considéré	Texte	Le code que retourne le serveur lorsqu'il rejette un MI.

UCMA

PARAMÈTRES DE BASE

Coeur Application Sessions d'application virtuelle **CU** iceMail iceidentity Graphique Microsoft Services Clés d'API

Global

Période de grâce de désactivation de la conférence (hres) 24

Voix

Point d'extrémité de la conférence

MJ

UCMA

ACS

Enregistrement

Serveur - iceA

Période de grâce d'inactivité de la conférence (hres) 72

Temporisation d'inactivité TCP (s) 1800

Domaines de confiance

Niveau de trace du démarrage UCMA Normal

Serveur - iceA

Remplacer ☒

Paramètre	Valeurs permises	Description
Période de grâce de désactivation de la conférence (hres)	Texte	Nombre de secondes que le Gestionnaire d'interaction de téléphonie attend avant de désactiver les conférences.
Point d'extrémité de la conférence	Texte	Information pour le dimensionnement de Skype.
Période de grâce d'inactivité de la conférence (hres)	Texte	Le nombre de secondes que le Gestionnaire d'interaction de téléphonie attend avant de désactiver les conférences pour cause d'inactivité.
Temporisation d'inactivité TCP (s)	Texte	Intervalle durant lequel les connexions TCP au serveur peuvent demeurer inactives avant d'être fermées.
Domaines de confiance	Texte	Une liste séparée par des virgules des domaines desquels le serveur accepte les connexions.
Niveau de trace du	- Non - Erreurs	Définition de trace pour la connexion UCMA.

Paramètre	Valeurs permises	Description
démarrage UCMA	- Normal - Déboguer - En langage naturel	

ACS

Chaîne de connexion à ACS principale		
Chaîne de connexion à ACS secondaire		
ID de ressource immuable		
Chaîne de connexion à ACS actif	Chaîne de connexion à ACS principale	
Temporisation du mode décroché inactif (s)	30	
NA de l'appel d'essai	8echo123	
NA en mode décroché		
Serveur - iceA		
Intervalle d'essai de la grille d'événements (s)	60	
Intervalle d'interrogation du clavier (s)	5	
Temporisation d'inactivité d'appel de groupe (s)	60	

Paramètre	Valeurs permises	Description
Chaîne de connexion à ACS principale	Texte	Le point d'extrémité ACS principal.
Chaîne de connexion à ACS secondaire	Texte	Le point d'extrémité ACS secondaire.
ID de ressource immuable	Texte	L'ID de ressource Azure. Remarque: Ce champ se remplit automatiquement durant la configuration du script ACS et ne peut être modifié.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Chaîne de connexion à ACS active	- Chaîne de connexion à ACS principale - Chaîne de connexion à ACS secondaire	La chaîne de connexion à ACS active.
Temporisation du mode décroché inactif (s)	Texte	La période durant laquelle l'agent ACS peut demeurer en mode décroché sans traiter un appel activement (c. à d. en file d'attente, sortant, etc.). Cette fonction aide à économiser des coûts de facturation ACS.
NA de l'appel d'essai	Texte	Le NA utilisé pour les appels d'essai ACS.
NA en mode décroché	Texte	Le NA en mode décroché pour chaque serveur.
Intervalle d'essai de la grille d'événements (s)	Texte	L'intervalle utilisé pour vérifier périodiquement la boucle de retour d'information réussie des livraisons du lien de rappel de la grille d'événements ACS.
Intervalle d'interrogation du clavardage (s)	Texte	L'intervalle utilisé pour interroger les messages de clavardage dans le cas où la grille d'événement ACS n'est pas fonctionnelle ou n'est pas configurée.
Temporisation d'inactivité d'appel de groupe	Texte	La période durant laquelle les agents ACS peuvent se joindre de nouveau à un appel avant qu'il n'expire par temporisation dans le navigateur.

Enregistrement

Activer l'enregistrement	OUI ☒
URI du gestionnaire d'enregistrement	
Serveur - iceA	
Serveur - iceB	

Paramètre	Valeurs permises	Description
Activer l'enregistrement	Oui/Non	Activez ce paramètre pour activer l'enregistrement.
URI du gestionnaire d'enregistrement	Texte	L'URI pour les enregistreurs.

iceMail

PARAMÈTRES DE BASE

Cœur Application Sessions d'application virtuelle CU iceMail iceIdentity Graphique Microsoft Services Clés d'API

Temporisation de protocole de message (ms) 10000

Temporisation de données de message (ms) 120000

Conserver courriels additionnels (Internes) OUI ☒

Conserver courriels additionnels (Externes) OUI ☒

Domaine ARC [?](#)

Sélecteur de clé ARC [?](#)

Empreinte de clé ARC [?](#)

N'utiliser ARC que pour le(s) domaine(s) [?](#)

Paramètre	Valeurs permises	Description
Temporisation de protocole de message (ms)	Texte	Temporisation du protocole.
Temporisation de données de message (ms)	Texte	Temporisation du message.
Conserver courriels additionnels (Internes)	Oui/Non	Si ce paramètre est activé, toute adresse courriel non-iceMail dans des courriels entrants internes est pistée et utilisée pour remplir les variables de l'application comme documentée et utilisée comme ensemble d'adresses par défaut pour envoyer des messages à l'externe. Si défini à Non, le comportement existant ice 12 d'ignorer ces adresses est utilisé.
Conserver courriels	Oui/Non	Si ce paramètre est activé, toute adresse courriel non-iceMail dans des courriels entrants externes est

Paramètre	Valeurs permises	Description
additionnels (Externes)		pistée et utilisée pour remplir les variables de l'application comme documentée et utilisée comme ensemble d'adresses par défaut pour envoyer des messages à l'externe. Si défini à Non, le comportement existant ice 12 d'ignorer ces adresses est utilisé.
Domaine ARC	Texte	Le domaine utilisé pour appliquer le scellant ARC lors de l'envoi du message.
Sélecteur de clé ARC	Texte	Le sélecteur de clé du domaine utilisé pour appliquer le scellant ARC lors de l'envoi du message.
Empreinte de clé ARC	Texte	Empreinte utilisée pour la signature ARC.
N'utiliser ARC que pour le(s) domaine(s)	Texte	Une liste séparée par des virgules de domaines utilisée pour décider si le scellant ARC s'applique. Si l'adresse cible n'est pas dans un de ces domaines, le serveur SMTP externe est utilisé.

icelidentity

Cowar

Application

Sessions d'application virtuelle

icj

icemail

icelidentity

Graphique Microsoft

Services

Client API

URL d'identité

URL d'identité existant

Utiliser l'URL d'identité existant

URL de connexion

URI de redirection iceMIService

Références acceptées

Délai d'expiration du jeton de rafraîchissement (s)

Délai d'expiration du jeton d'accès (s)

Délai d'expiration du témoin (s)

Liaison automatique à la première connexion

Permettre l'importation de ADFS dans iceAdministrator

WS-Fed: URI des métadonnées Azure AD

WS-Fed: URI de l'ID d'application Azure AD

NON

600

300

10

OUI

OUI

Aucun

Paramètre	Valeurs permises	Description
URL d'identité	Texte	URL pour l'identité.
URL d'identité existant	Texte	URL pour l'identité existante.
Utiliser URL d'identité existant	Oui/Non	Si activé, l'URL d'identité existant est utilisé au lieu de l'URL d'identité.
URL de connexion	Texte	URL pour la connexion.

Paramètre	Valeurs permises	Description
URI de redirection iceMRService	Texte	URI pour les réacheminements de iceMRService.
Référents acceptés	Texte	Les référents acceptés.
Délai d'expiration du jeton de rafraîchissement (s)	Texte	L'intervalle qui indique le délai dans lequel le jeton de rafraîchissement expirera.
Délai d'expiration du jeton d'accès (s)	Texte	L'intervalle qui indique le délai dans lequel le jeton d'accès expirera.
Délai d'expiration du témoin (s)	Texte	L'intervalle qui indique le délai dans lequel un témoin expirera.
Liaison automatique à la première connexion	Oui/Non	Lorsque ce paramètre est activé, si un utilisateur IU se connecte et que son jeton ne correspond pas à un identificateur global unique AD, icelidentity vérifie si l'adresse courriel de l'utilisateur correspond à un agent. À la première correspondance, icelidentity attribue l'identificateur global unique AD de l'utilisateur à l'utilisateur et poursuit la connexion.
Permettre l'importation de ADFS dans iceAdministrator	Oui/Non	Lorsque ce paramètre est activé, l'onglet Importation de Active Directory apparaît sous la section Utilisateurs dans iceAdministrator.
WS-Fed: URI des métadonnées Azure AD	Texte	L'URI des métadonnées de Azure AD.

Paramètre	Valeurs permises	Description
WS-Fed: URI de l'ID d'application Azure AD	Texte	L'URI de l'ID d'application Azure AD.
OIDC: Autorité Azure AD	Texte	L'adresse de l'autorité Azure AD OIDC.
OIDC: ID du client Azure AD	Texte	L'ID d'application de l'enregistrement à Azure AD.
OIDC: Secret Azure AD	Texte	La valeur du secret Azure.
Adresse ADFS	Texte	L'adresse ADFS.
ID de l'entité OKTA	Texte	L'ID de l'entité OKTA.
Emplacement des métadonnées OKTA	Texte	L'emplacement des métadonnées OKTA.
Fournisseur d'identité externe	Les options incluent: • None • AzureAD • AzureADOIDC • ADFS • OKTASAML	Le fournisseur d'identité externe utilisé pour l'identification unique.
Sous-titre du fournisseur d'identité externe	Texte	Le texte affiché sur le bouton d'identification unique dans la page de connexion.
Authentification unique automatique	Non/Oui	Activez ce bouton à bascule pour supprimer l'authentification ice comme option de connexion. Vous pouvez activer ceci lorsque la configuration des utilisateurs permet l'authentification unique.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Connexion au navigateur par défaut de iceBar	Non/Oui	Activez ce bouton à bascule pour permettre aux utilisateurs d'utiliser leur navigateur par défaut pour se connecter à iceBar. Par défaut, ce paramètre est désactivé.
Série de ports de connexion au navigateur par défaut de iceBar	Texte	Définit la série de ports que iceBar utilise lorsqu'il définit l'écouteur. Ceci est requis si la machine d'un utilisateur a des ports qui sont bloqués ou sont déjà utilisés. La série par défaut est 50000-65535.

Paramètres de graphique Microsoft

Seul un administrateur peut avoir accès à cette page. La section permet aux administrateurs de modifier les paramètres de graphique Microsoft.

Paramètre	Description
Utiliser paramètres de icelidentity	Si ce paramètre est activé, les champs de l'ID du client Azure et de l'ID du locataire Azure sont désactivés et les paramètres configurés sous l'onglet icelidentity sont plutôt utilisés. Remarque: Assurez-vous que l'IU Azure AD OIDC soit configurée avant d'activer ce paramètre.

Paramètre	Description
ID du client Azure	L'ID de l'application d'enregistrement à Azure AD.
ID de locataire Azure	L'ID du locataire Azure AD.
Autorisations d'IPA Azure	Permet d'inclure la liste complète de portées de graphique requises par l'application. Si ceci n'est pas défini, iceBar assume User.Read et User.ReadBasic.All.
Inclure contact de l'organisation	Si ce paramètre est activé, les contacts organisationnels (par ex. les contacts créés comme contacts courriels dans une liste globale de contacts) seront inclus aux résultats de recherche.
Inclure contacts personnels	Si ce paramètre est activé, les contacts personnels (les contacts de Outlook) sont inclus aux résultats de recherche.
Inclure présence	Si activé, la présence de Teams apparaît dans la liste de résultats de recherche de contacts organisationnels.
Inclure adresse Sip (pour la voix)	Si activé, l'adresse Sip pour la voix sera affichée.
Exclure les doublons	Si le paramètre Exclure les doublons est activé, les doublons sont exclus des résultats de recherche.

Services

Les modifications ne seront pas effectives jusqu'à ce que le(s) service(s) ne soi(en)t redémarré(s).

Global

The screenshot shows the 'Suppression sécuritaire' (Secure Deletion) configuration page. On the left, a sidebar lists services: Global, iceArchiver, iceBackendService, iceIMRService, iceMediaTranscoder, iceMessaging, icePresenceSync, iceRecordingManager, iceScreenRecorder, iceTeamsBot, and iceUCMARecorder. The 'Global' service is selected. The main area shows a toggle switch for 'Suppression sécuritaire' set to 'NON' (No).

Paramètre	Description
Suppression sécuritaire	Écrase les données sur disque d'un fichier supprimé au moyen de techniques qui rendent la récupération des données du disque impossible. Utilise l'application SDelete, qui implémente la norme de suppression et nettoyage DOD 5220.22-M du ministère de la défense pour supprimer des fichiers existants de manière sécuritaire.

iceArchiver

The screenshot shows the 'iceArchiver' configuration page. The left sidebar lists the same services as the previous screenshot, with 'iceArchiver' selected. The main area shows two configuration fields: 'Nombre maximal de tentatives d'archivage' (Maximum number of archiving attempts) set to 3, and 'Temporisation de tentatives IMR (ms)' (IMR attempt timeout in ms) set to 60000.

Paramètre	Description
Nombre maximal de tentatives d'archivage	Le nombre maximal de tentatives dont dispose l'archiveur pour traiter les enregistrements.

Paramètre	Description
Temporisation de tentatives IMR (ms)	Le délai d'attente en millisecondes du service avant de tenter de se reconnecter au service iceIMR après un échec.

iceBackendService

Global	Activer port d'API web externe 	OUI ☒
iceArchiver		
iceBackendService	Référents d'API web acceptés 	
iceIMRService		
iceMediaTranscoder		
iceMessaging		
icePresenceSync		
iceRecordingManager		
iceScreenRecorder		
iceTeamsBot		
iceUCMARRecorder		

Paramètre	Description
Activer port d'API web externe	Si ce paramètre est activé, les ports d'API web externes seront activés.
Référents d'API web acceptés	La liste de référents d'API web acceptés.

iceIMRService

Global

iceArchiver

iceBackendService

iceIMRService

iceMediaTranscoder

iceMessaging

icePresenceSync

iceRecordingManager

iceScreenRecorder

iceTeamsBot

iceUCMARecorder

HÔTE IMR

Délai de reconnexion ice

90

Nombre max d'envois actifs

10000

Référents acceptés

Rappel de l'heure de reconnexion (s)

70

Temporisation de vérification de flux de données (s)

30

Vérification de flux de données

OUI

Tentatives de basculement de reconnexion

2

Activer le basculement de reconnexion manuel dans iceMonitor

OUI

Intervalle de mise à jour des statistiques (ms)

5000

Temps d'expiration du téléchargement (m)

1440

ALERTE DE COURRIEL

Adresse source

Objet de l'alerte

Serveur SMTP

Port du serveur SMTP

Activer SSL pour SMTP

OUI

Nom d'utilisateur SMTP

Mot de passe SMTP

Paramètre	Valeurs permises	Description
Hôte IMR		
Délai iceReconnect	Texte	Lors d'une panne /déconnexion du serveur ice, l'application client attend durant cette période avant de tenter de se reconnecter au serveur ice.
Envoi actif max	Texte	Capacité maximale du tampon de messages mis en file d'attente pour les messages de connexion entre le serveur ice et le client ice. Si ce tampon atteint le maximum

Paramètre	Valeurs permises	Description
		de sa taille, les messages seront abandonnés.
Référents acceptés	Texte	La liste de domaines d'origine à accepter dans les requêtes CORS (partage de ressources d'origine croisée) séparées par des virgules. Si ce champ est laissé vide, il permet tous les domaines. .
Rappel de l'heure de reconnexion (s)	Texte	Le délai d'attente en secondes avant le redémarrage du service après une anomalie s'il n'y a eu aucun utilitaire PING.
Temporisation de vérification de flux de données (s)	Texte	Le délai en secondes qu'attend le navigateur avant de vérifier l'enregistrement.
Vérification de flux de données	OUI/NON	Si activé, la connexion est vérifiée avant de lire l'enregistrement.
Tentatives de basculement de reconnexion	Texte	Le nombre de tentatives de basculement de reconnexion permis.
Activer le basculement de reconnexion manuel dans iceMonitor	OUI/NON	Si activé, le basculement de reconnexion manuel dans iceMonitor sera permis.
Intervalle de mise à jour des statistiques (ms)	Texte	Le délai en millisecondes entre les mises à jour des statistiques.
	Texte	Le délai en minutes avant l'expiration d'un téléchargement.
Alerte de courriel		

Paramètre	Valeurs permises	Description
Adresse source	Texte	L'adresse de laquelle sera envoyé l'alerte par courriel.
Objet de l'alerte	Texte	L'objet de l'alerte.
Serveur SMTP	Texte	Le serveur SMTP.
Port du serveur SMTP	Texte	Le port du serveur SMTP.
Activer SSL pour SMTP	Oui/Non	Activez ce paramètre pour activer le protocole SSL.
Nom d'utilisateur SMTP	Texte	Nom d'utilisateur SMTP.
Mot de passe SMTP	Texte	Mot de passe SMTP.

iceMediaTranscoder

Global	Temporisation de conversion de WMP à MP4 (ms) 	7200000
iceArchiver		
iceBackendService	Temps de cache BD (ms) 	60000
iceIMRService		
iceMediaTranscoder	Intervalle d'invitation à émettre de BD (ms) 	60000
iceMessaging	Intervalle de tentative de transfert (ms) 	10000
icePresenceSync		
iceRecordingManager	Nombre maximal de tentatives de transcoding 	3
iceScreenRecorder		
iceTeamsBot		
iceUCMARecorder		

Paramètre	Description
Temporisation de conversion de WMP à MP4 (ms)	Le temps d'attente maximal en millisecondes pour le processus de conversion de WMV à MP4.
Intervalle d'invitation	Après avoir recherché dans la base de données de nouvelles tâches de fusion d'enregistrement à transcoder, si aucune nouvelle tâche à traiter n'est

Paramètre	Description
à émettre de BD (ms)	trouvée, iceMediaTranscoder attend l'intervalle défini avant d'inviter la base de données à émettre de nouvelles tâches de fusion.
Nombre maximal de tentatives de transcodage	Le nombre maximal de tentatives de relance du processus de transcodage.

iceMessaging

Global		
iceArchiver	Adresses permises ⓘ ↻	
iceBackendService		
iceIMRService	Ajout de condensé permis ⓘ ↻	
iceMediaTranscoder		
iceMessaging	Journaliser messages ⓘ	NON ☒
icePresenceSync	Cors Origins ⓘ ↻	
iceRecordingManager	Temporisation de tentatives IMR (ms) ⓘ ↻	10000
iceScreenRecorder		
iceTeamsBot	ID de locataire AAD ⓘ ↻	XXXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXXXXXXXX
iceUCMARecorder	Mot de passe de vérification d'application AAD ⓘ	*****
	Temporisation de connexion à SignalR (s) ⓘ ↻	110
	Temporisation de déconnexion de SignalR (s) ⓘ ↻	30
	Temporisation de déconnexion de SignalR (s) ⓘ ↻	10

Paramètre	Description
Adresses permises	Les adresses permises, séparées par des virgules.
Ajout de condensé permis	Si défini, il permet de définir un condensé de destination afin de permettre des adresses flexibles permises.
Journaliser messages	Si ce paramètre est activé, les messages sont journalisés.
Cors Origins	La liste de domaines d'origine à permettre dans les requêtes CORS, séparées par des virgules.

Paramètre	Description
	Si ce champ est laissé vide, il permet tous les domaines. Remarque: Ceci journalise une erreur de sécurité.
Temporisation de tentatives IMR (ms)	Le délai en millisecondes du service avant de tenter de se reconnecter au service iceIMR après un échec.
ID de locataire AAD	L'ID de locataire Azure Active Directory de la configuration de l'application Azure pour l'identification unique de iceMessaging. Ceci est un identificateur global unique (GUID).
Mot de passe de vérification d'application AAD	Le mot de passe de vérification de l'application de Azure Active Directory.
Temporisation de connexion à SignalR (s)	Le nombre maximal de secondes durant lesquelles les connexions d'interrogation longue attendent une réponse avant de déclencher une commande de temporisation pour reconnecter le client.
Temporisation de déconnexion de SignalR (s)	Le nombre maximal de secondes après qu'une connexion de transport ait été perdue avant de déclencher l'événement Déconnexion pour mettre fin à la connexion SignalR.
Temporisation de déconnexion de SignalR (s)	Pour les transports autres que l'interrogation longue, envoyer un paquet de maintien de la connexion toutes les X secondes. Cette valeur ne doit pas dépasser 1/3 de la valeur de temporisation de déconnexion.

icePresenceSync

Global	Intervalle de reconnexion ice (s) 	30
iceArchiver		
iceBackendService	Domaine Skype 	
iceIMRService		
iceMediaTranscoder	Agents surveillés 	1000-9999
iceMessaging		
icePresenceSync		
iceRecordingManager		
iceScreenRecorder		
iceTeamsBot		
iceUCMARecorder		

Paramètre	Description
Intervalle de reconnexion ice (s)	Le nombre de secondes d'attente entre les tentatives de reconnexion si la connexion à ice est perdue.
Domaine Skype	Le domaine Skype des utilisateurs à surveiller.
Agents surveillés	Une liste d'utilisateurs ice à surveiller. Définissez les ID uniques et les plages d'ID d'utilisateurs. La valeur par défaut inclut tous les utilisateurs (1000-9999).

iceRecordingManager

Global	Confidentialité par défaut lors d'une anomalie de IMR 	NON ☒
iceArchiver		
iceBackendService	Effacer enregistrement lors d'une anomalie 	NON ☒
iceIMRService		
iceMediaTranscoder	Temps de cache de BD (ms) 	60000
iceMessaging	Temporisation de tentatives IMR (ms) 	10000
icePresenceSync		
iceRecordingManager	Intervalle de tentatives de transfert (ms) 	10000
iceScreenRecorder	Nombre de tentatives de transfert 	3
iceTeamsBot		
iceUCMARecorder	Temporisation du registre d'enregistrement (ms) 	100000
	N'enregistrer que les agents 	NON ☒

Paramètre	Description
Confidentialité par défaut lors d'une	Si activé, lorsque déconnecté de IMRService, le mode d'enregistrement privé est activé pour les enregistrements actifs.

Paramètre	Description
anomalie de IMR	
Effacer enregistrement lors d'une anomalie	Si activé, il efface l'enregistrement pour un contact actif: • Lors d'une anomalie, pour assigner ou pour communiquer avec un enregistreur, • Lorsque l'enregistreur associé annule l'enregistrement ou échoue à enregistrer dans ice Recording Manager, • lorsque ice Recording Manager s'éteint, • lorsque la session d'enregistrement est interrompue de manière inattendue • ou lorsque l'enregistrement ne s'arrête pas après la fin de la session d'enregistrement.
Temps de cache de BD (ms)	Le délai de temporisation en millisecondes que le service attend avant de rafraîchir la mémoire cache si aucune modification n'est déclenchée.
Temporisation de tentatives IMR (ms)	Le délai d'attente en millisecondes du service avant de tenter de se reconnecter au service iceIMR après un échec.
Intervalle de tentatives de transfert (ms)	L'intervalle entre les tentatives de transfert en millisecondes.
Nombre de tentatives de transfert	Le nombre de tentatives de transfert avant de demander de nouveaux paramètres de transfert.
Temporisation du registre d'enregistrement (ms)	L'intervalle de temporisation en millisecondes entre les tentatives de vérification d'enregistrement. Remarque: Cette valeur doit être au moins trois fois plus élevée que la temporisation d'inactivité d'enregistrement de l'enregistreur UCMA.
N'enregistrer que les agents	Si activé, ceci active le mode d'enregistrement privé lorsqu'un agent ne traite pas d'appel.

iceScreenRecorder

Global	Effacer enregistrement lors d'une anomalie (ms)	NON ☒
iceArchiver		
iceBackendService	Temporisation d'enregistrement inactif (ms)	30000
iceIMRService	Temporisation de tentatives d'enregistrement ratées (ms)	10000
iceMediaTranscoder		
iceMessaging		
icePresenceSync		
iceRecordingManager		
iceScreenRecorder		
iceTeamsBot		
iceUCMARecorder		

Paramètre	Description
Effacer enregistrement lors d'une anomalie (ms)	Si activé, ce paramètre efface l'enregistrement lors d'une anomalie.
Temporisation d'enregistrement inactif (ms)	Le délai qu'attend le chronomètre de battement de cœur pour vérifier si la connexion à iceRecording est toujours valide après avoir établi une connexion avec succès.
Temporisation de tentatives d'enregistrement ratées (ms)	Le délai qu'attend l'enregistreur avant de tenter d'établir une nouvelle connexion à iceRecordingManager s'il n'a pu établir ou vérifier une connexion avec succès.

iceTeamsBot

Global

iceArchiver

iceBackendService

iceIMRService

iceMediaTranscoder

iceMessaging

icePresenceSync

iceRecordingManager

iceScreenRecorder

iceTeamsBot

iceUCMARecorder

Référents acceptés

ID de bot

Secret de bot

Temporisation de tentatives IMR (ms)

Expiration d'état ice (ms)

Plage d'agents surveillés

Activer la réponse au courriel en ligne

Prêt automatique après réponse à un courriel

Temporisation d'accusé de réception négatif (SEC)

Activer Outlook sur le web

Longueur maximale de courriel en ligne

60000

60000

1000-9999

OUI

OUI

30

OUI

1000

Délai d'invitation à émettre de courriel (ms)

Tentatives d'invitation à émettre de courriel

Profondeur des contacts précédents

Utiliser autorisations de graphiques d'application

Nom de connexion OAuth

Étendues OAuth requises

Longueur maximale de message

ID de locataire

15000

9

5

OUI

botTeamsAuth

User.Read User.ReadBasic.All Mail.Read Mail.ReadWrite Mail.Send Teams.ReadBasic.All C

20000

Paramètre	Description
Référents acceptés	La liste de référents acceptés.
ID de bot	L'ID de bot trouvée dans l'application Azure AD.
Bot Secret	Le secret fourni lors du dimensionnement du bot.
Temporisation de tentatives IMR (ms)	L'intervalle de relance pour les connexions à IMR interrompues.

Paramètre	Description
Plage d'agents surveillés	La plage d'agents qui sont configurés pour ce bot. Pour inclure tous les agents, entrez 1000-9999.
Activer la réponse au courriel en ligne	Si activé, l'agent peut répondre en ligne aux courriels. Nécessite des autorisations additionnelles de bot.
Prêt automatique après réponse à un courriel	Si le courriel en ligne est activé, ce paramètre peut être activé pour placer l'agent en état Prêt après qu'une réponse ait été envoyée.
Temporisation d'accusé de réception négatif (SEC)	Le délai en secondes durant lequel un accusé de réception négatif devrait demeurer sur une carte d'état avant d'être effacé.
Activer Outlook sur le web	Si activé, l'intégration de Outlook sur le web pour les courriels est activée.
Longueur maximale de courriel en ligne	Le nombre maximal de caractères qui s'affichent sur une carte de contact pour un courriel (valeur par défaut 1000). Lorsque ce paramètre est fixé à 0, ceci désactive l'affichage du corps du courriel sur les cartes.
Délai d'invitation à émettre de courriel (ms)	Le délai en millisecondes entre les tentatives de récupération d'un courriel de la boîte de réception d'un agent et l'affichage des contrôles Outlook sur le web/ Réponse.
Tentatives d'invitation à émettre de courriel	Le nombre maximal de tentatives à effectuer pour récupérer un courriel de la boîte de réception de l'agent.
Profondeur des contacts précédents	Le nombre de contacts précédents à afficher sur la carte de contact.

Paramètre	Description
Utiliser autorisations de graphiques d'application	Si l'application Azure utilise les autorisations de l'application, activez ce paramètre.
Nom de connexion OAuth	Si les autorisations d'utilisateur sont utilisées, entrez le nom du paramètre de connexion OAuth qui a été configuré pour le Bot.
Étendues OAuth requises	User.Read User.ReadBasic.All Mail.Read Mail.ReadWrite Mail.Send Team.ReadBasic.All Channel.ReadBasic.All ChannelMessage.Send Presence.Read.All
Longueur maximale de message	Le nombre maximal de caractères permis dans un message.
ID de locataire	L'ID de locataire Azure Active Directory.

iceUCMARecorder

Global	Effacer enregistrement lors d'une anomalie (ms)	NON ☒
iceArchiver	Temporisation d'enregistrement inactif (ms)	30000
iceBackendService	Temporisation de tentatives d'enregistrement ratées (ms)	10000
iceIMRService	Seuil d'arrêt de l'ajustement (ms)	10000
iceMediaTranscoder	Moniteur d'anomalie de taille (MB)	200
iceMessaging	Ajuster confidentialité à la fin de l'appel	NON ☒
icePresenceSync		
iceRecordingManager		
iceScreenRecorder		
iceTeamsBot		
iceUCMARecorder		

Paramètre	Description
Effacer enregistrement lors d'une anomalie (ms)	Si activé, lorsqu'un enregistrement détecte une anomalie, l'enregistrement est effacé.

Paramètre	Description
Temporisation d'enregistrement inactif (ms)	Le délai durant lequel le chronomètre de battement de cœur attend pour vérifier si la connexion à iceRecording est toujours valide après avoir établi une connexion avec succès.
Temporisation de tentatives d'enregistrement ratées (ms)	Le délai durant lequel l'enregistreur attend avant de tenter d'établir une nouvelle connexion à iceRecordingManager s'il a échoué à établir ou à vérifier une connexion avec succès.
Seuil d'arrêt de l'ajustement (ms)	Après avoir ajusté un enregistrement, l'enregistreur vérifie si le fichier audio wma original est plus long ou plus court qu'il devrait être selon les événements d'ajustement de l'enregistrement au départ et à la fin pour le contact. Si la durée excède le seuil, l'enregistreur journalise une erreur.
Moniteur d'anomalie de taille (mo)	L'enregistreur suit la taille du dossier en cause. Si la taille totale excède cette valeur en mo, l'enregistreur journalise une erreur.
Ajuster confidentiel à la fin de l'appel	Si l'appel prend fin et que le mode d'enregistrement privé est activé, la portion finale de l'appel audio en mode privé n'est pas incluse au fichier mp3 encodé final.

iceApiKeys

Cœur	Application	Sessions d'application virtuelle	CU	iceMail	iceIdentity	Graphique Microsoft	Services	Clés d'API
Grille d'événement ImrService Cti Application virtuelle								

Paramètre	Description
Grille d'événement	Clé d'interface de programmation d'application de la grille d'événement.

Paramètre	Description
ImrService Cti	Clé d'interface de programmation d'application du IMR Service CTI.
Application virtuelle	Clé d'interface de programmation d'application de l'application virtuelle.

iceMail

La page iceMail procure aux utilisateurs de l'information sur leurs comptes iceMail. Les utilisateurs peuvent Ajouter, Modifier et Supprimer des comptes. Dans cette page, vous avez également accès aux paramètres spécifiques à iceMail incluant Prévention de boucle et Réponses de l'agent.



The screenshot shows the 'ICEMAIL' interface with a section titled 'COMPTES ICEMAIL'. There is a blue 'AJOUTER' button. Below it is a table with the following columns: Type, Protocole, Port, Nom d'affichage, Adresse courriel, Nom du serveur, Nom d'utilisateur, Actif, and Action. One row is visible with the following data: Externe, IMAP4, Défaut, Ice, ice@computer-talk.com, Ice, Ice, Oui, and icons for edit and delete.

Type	Protocole	Port	Nom d'affichage	Adresse courriel	Nom du serveur	Nom d'utilisateur	Actif	Action
Externe	IMAP4	Défaut	Ice	ice@computer-talk.com	Ice	Ice	Oui	

Comptes iceMail

La section des comptes iceMail procure de l'information sur chaque compte qui a été configuré pour le système de même que leur état. Le tableau ci-dessous décrit chacun des attributs:

Paramètre	Détails
Type	Type de compte iceMail. L'utilisateur peut sélectionner une des options ci-dessous: - Interne - Externe
Protocole	Le protocole de transfert de courriel que le compte utilise. L'utilisateur peut choisir une des options ci-dessous: IMAP4

Paramètre	Détails																		
	• IMAP4-SSL • IMAP4-OAUTH2 • POP3 • SMTP • SMTP-SSL • SMTP-IP-Auth • SMTP-User-Auth - SMTP-OAUTH2																		
Utiliser port par défaut (ouvert pour les choix ci-dessous si Non)	Sélectionnez Oui pour utiliser le port par défaut configuré pour chaque protocole ci-dessus ou sélectionnez Non pour utiliser la valeur entrée dans le champ Port ci-dessous. Le port par défaut pour chacun des protocoles est comme suit: <table> <tr> <td>IMAP4</td><td>143</td></tr> <tr> <td>IMAP4-SSL</td><td>993</td></tr> <tr> <td>IMAP4-OAUTH2</td><td>993</td></tr> <tr> <td>POP3</td><td>110</td></tr> <tr> <td>SMTP</td><td>25</td></tr> <tr> <td>SMTP-SSL</td><td>587</td></tr> <tr> <td>SMTP-IP-Auth</td><td>25</td></tr> <tr> <td>SMTP-User-Auth</td><td>587</td></tr> <tr> <td>SMTP-OAUTH2</td><td>587</td></tr> </table>	IMAP4	143	IMAP4-SSL	993	IMAP4-OAUTH2	993	POP3	110	SMTP	25	SMTP-SSL	587	SMTP-IP-Auth	25	SMTP-User-Auth	587	SMTP-OAUTH2	587
IMAP4	143																		
IMAP4-SSL	993																		
IMAP4-OAUTH2	993																		
POP3	110																		
SMTP	25																		
SMTP-SSL	587																		
SMTP-IP-Auth	25																		
SMTP-User-Auth	587																		
SMTP-OAUTH2	587																		
Port	Le port utilisé pour se connecter au serveur de courriel.																		
Nom d'affichage	Le nom affiché avec l'adresse courriel.																		
Nom du serveur	Nom du serveur de courriel.																		
Nom d'utilisateur	Le nom d'utilisateur utilisé pour l'authentification du compte.																		
Mot de passe	Le mot de passe utilisé pour l'authentification du compte.																		
Adresse courriel	L'adresse courriel associée au compte iceMail. Cette adresse courriel est utilisée pour envoyer et recevoir des courriels																		

Paramètre	Détails
Courriel de dépassement de licence	Lorsque le nombre des courriels actifs a excédé la licence, tous les autres courriels seront réacheminés à cette adresse de dépassement.
Actif	Indique si le compte iceMail est actif ou pas.
Action	Permet à un utilisateur de modifier les paramètres du compte iceMail ou de supprimer le compte iceMail.

Les utilisateurs qui possèdent les autorisations d'administrateur ou plus élevées peuvent ajouter, supprimer ou modifier les comptes iceMail.

← ICEMAIL

AIDE ^

AJOUTER v

Type

Sélectionner type ▼

Protocole

Sélectionner protocole ▼

Utiliser port par défaut

OUI ☒

Nom d'affichage

Nom du serveur

Nom d'utilisateur

Mot de passe

Adresse courriel

Courriel de dépassement de licences

Activer

OUI ☒

Remarque: Si vous ne désirez pas d'authentification pour les comptes SMTP, laissez les champs du nom d'utilisateur et du mot de passe vides

AFFECTATIONS DE SERVEUR v

SERVEUR AFFECTÉ

SERVEURS NON AFFECTÉS

Afficher serveurs désactivés ☒ NON

Serveur

Affecter

Default (icelabice9a.icelab.local:2060)

+

Pour ajouter une compte iceMail:

1. Sélectionnez le bouton *Ajouter* dans le coin supérieur gauche de la page. La page Ajouter iceMail apparaît.
2. Complétez le formulaire. Le tableau ci-dessus décrit les détails des champs.
3. Cliquez sur *Ajouter* dans la bannière bleue dans la partie inférieure de la page.

Pour supprimer un compte iceMail:

1. Sélectionnez l'icône de la corbeille sur la ligne du compte icemail que vous désirez supprimer.
2. Le message 'Supprimer compte de courriel ' apparaît. Cliquez sur *Oui* pour supprimer le compte ou cliquez sur *Non* pour conserver le compte

Pour modifier un compte iceMail:

1. Sélectionnez le bouton Modifier (l'icône du crayon) sous la colonne Action. La page Modifier iceMail apparaît.
2. Modifiez les champs désirés.
3. Cliquez sur *Sauvegarder* pour sauvegarder les modifications. Cliquez sur *Annuler* pour annuler les modifications.
4. Si vous avez cliqué sur *Sauvegarder*, le message 'Sauvegarder compte de courriel' apparaît. Cliquez sur *OK* pour compléter la modification. Si vous avez cliqué sur *Annuler*, le message 'Revenir à l'état précédant les modifications' apparaît. Cliquez sur *Oui* pour annuler les modifications ou cliquez *Non* pour conserver vos modifications dans la page de modification.

Paramètres

PARAMÈTRES

Interroger pour de nouveaux courriels toutes les Secondes

Limiter le téléchargement par suppression dynamique du compte ☐ NON

Faire une pause de la file d'attente entrante lors du traitement de messages sortants ☐ NON

Empêcher l'envoi de plusieurs messages de composition de réponse ☒ OUI

Prévention de bouclen

Permettre un maximum de (courriels)

de la même adresse tous les Minutes

Réponses de l'agent

Restreindre les réponses à l'agent traitant seulement ☐ NON

Activer le traçage détaillé ☒ OUI

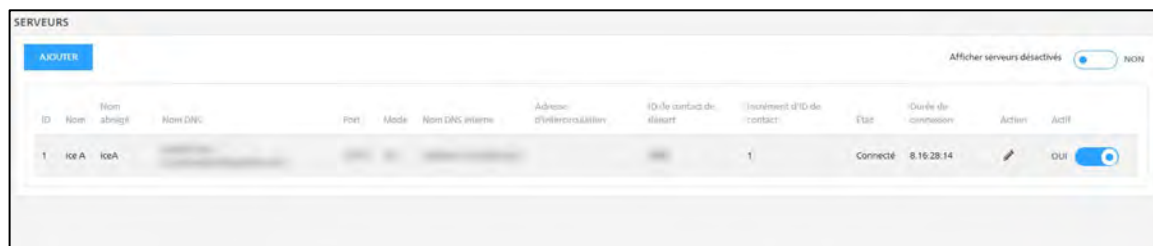
Utilisation mémoire maximale pour la mise en cache du message (MB)

Paramètre	Détails
Interroger pour de nouveaux courriels toutes les	L'intervalle qui indique à quelle fréquence iceMail interroge pour de nouveaux courriels.
Limiter le téléchargement par suppression dynamique du compte	Activez ce paramètre pour limiter le téléchargement par suppression dynamique du compte.
Limiter le téléchargement par suppression dynamique du compte aux (courriels)	Le nombre de courriels après lequel limiter le téléchargement par suppression dynamique du compte.
Faire une pause de la file d'attente entrante lors du traitement de messages sortants	Activer ce paramètre pour faire une pause du traitement de la file d'attente entrante durant le traitement de messages sortants.

Paramètre	Détails
Empêcher l'envoi de plusieurs messages de composition de réponse	Activez ce paramètre pour empêcher l'envoi de plusieurs messages de composition de réponse.
Prévention de boucle	
Permettre un Maximum de (courriels) de la même adresse toutes les (durée)	Le nombre de courriels permis par intervalle configuré.
Réponses de l'agent	
Restreindre les réponses provenant de l'agent traitant seulement	Activez ce paramètre pour empêcher que les réponses ne proviennent que des agents traitants.
Activer le traçage détaillé	Cochez ce paramètre pour activer le traçage détaillé.
Utilisation mémoire maximale pour la mise en cache du message (MB)	L'usage mémoire maximal pour la mise en cache de message.

Serveurs

La section Serveurs contient l'information sur les serveurs ice du système. La présente section procure de l'information sur l'état des serveurs, les ID de contact associés, et la durée de connexion. Toutefois, les administrateurs globaux ont la capacité d'activer les serveurs, de désactiver les serveurs et de modifier l'information des serveurs. Ils peuvent également ajouter un serveur à la liste contenue dans cette section.



Paramètre	Détails
ID	Un identifiant unique pour chaque serveur ajouté à la liste.
Nom	Le nom attribué au serveur.
Nom abrégé	Un nom abrégé de jusqu'à 4 caractères attribué au serveur. Ce nom apparaît dans iceMonitor et iceReporting.
Nom DNS	Le nom DNS externe utilisé pour communiquer avec le serveur.
Port	Port interne qui se connecte au serveur.
Mode	Le protocole de sécurité nécessaire pour établir la connexion avec le serveur.
Nom DNS interne	Le nom DNS interne utilisé pour la validation durant le démarrage du serveur. Si ce champ est modifié, le serveur doit être redémarré afin d'implanter les modifications.
Adresse d'intercirculation	L'adresse SIP qui est utilisée pour déplacer des contacts voix vers le serveur.
ID de contact de départ	Le premier contact qui entre dans le système débutera avec cet ID de contact. Ce champ est désactivé pour les serveurs actifs. Pour le modifier, le serveur doit être désactivé. Si ce champ est modifié, le serveur doit être redémarré afin d'implanter les modifications.
Incrément d'ID de contact	Tous les contacts qui suivent le premier se voient attribuer un incrément d'ID de cette valeur. Une entrée dans ce champ est appliquée à tous les serveurs. Si ce champ est modifié, le serveur doit être redémarré afin d'implanter les modifications.
État	Indique si le serveur est connecté ou déconnecté.

Paramètre	Détails
Durée de connexion	Le temps durant lequel le serveur a été dans l'état connecté.
Action	Permet à un utilisateur de modifier les paramètres du serveur. Cette option n'est disponible qu'aux administrateurs globaux.
Actif	Sélectionnez Oui pour activer.

Un administrateur global a l'autorisation d'ajouter de nouveaux serveurs et de modifier les serveurs existants.

Pour ajouter un nouveau serveur:

1. Sélectionnez le bouton Ajouter dans le coin supérieur gauche de la page. La page Ajouter serveur apparaît.
2. Complétez le formulaire. Le détail des champs est expliqué dans le tableau ci-dessus.

3. Cliquez sur Ajouter dans la bannière bleue au bas de la page.

Pour modifier un serveur existant:

The screenshot shows the 'MODIFIER' (Edit) form for a server in the iceManager interface. The form is titled 'MODIFIER' and is part of the 'SERVEURS' (Servers) section. It contains the following fields and options:

- Nom: iceB
- Nom abrégé: iceB
- Nom DNS: [blurred]
- Port: [blurred]
- Mode: ☒ TCP ☐ TLS
- Nom DNS interne: iceB.computer-talk.com
- Adresse d'intercirculation: [empty]
- ID de contact de départ: 3001
- Incrément d'ID de contact: 10

At the bottom of the form, there is a blue bar with two buttons: 'ANNULER' (Cancel) and 'SAUVEGARDER' (Save). A small note at the bottom right of the form states: 'Remarque: La modification d'incrément d'ID de contact s'appliquera à tous les serveurs' (Note: The modification of the contact ID increment will apply to all servers).

1. Sélectionnez le bouton *Modifier* (l'icône du crayon) sous la colonne Action. La page Modifier Serveur apparaît.
2. Modifiez les champs désirés.
3. Cliquez sur *Sauvegarder* pour sauvegarder les modifications. Cliquez sur *Annuler* pour annuler les modifications.
4. Si vous avez cliqué sur *Sauvegarder*, le message 'Sauvegarder serveur ice' apparaît. Cliquez sur *OK* pour compléter la modification. Si vous avez cliqué sur *Annuler*, le message 'Revenir à l'état précédant les modifications' apparaît. Cliquez sur *Oui* pour revenir à l'état précédant les modifications ou, cliquez sur *Non* pour conserver vos modifications dans la page de modification.

Remarque: Si vous modifiez les champs Nom DNS interne, ID de contact de départ, ou Incrément d'ID de contact, le serveur doit être redémarré afin d'implanter les modifications.

Langues

Cette section ne peut être modifiée que par les administrateurs globaux. Cette section permet aux administrateurs globaux de gérer le choix de langues offertes dans iceManager et iceSurvey.

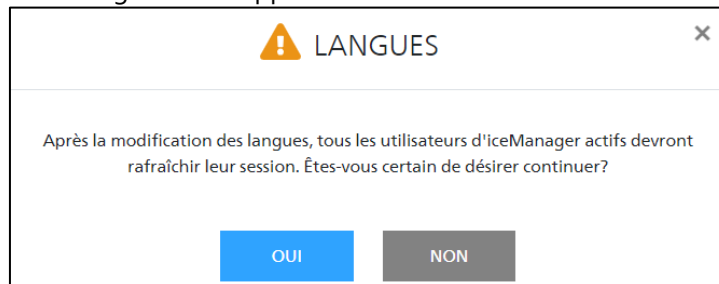
LANGUES			
Nom	Ordre		Activé
English (Canada)	0	↓	OUI ☒
English (US)	1	↑ ↓	NON ☐
Français (Canada)	2	↑ ↓	OUI ☒
Español (México)	3	↑	NON ☐

Pour activer une option de langue:

1. Sélectionnez le bouton à bascule sous la colonne Activé.



2. Le message suivant apparaît:



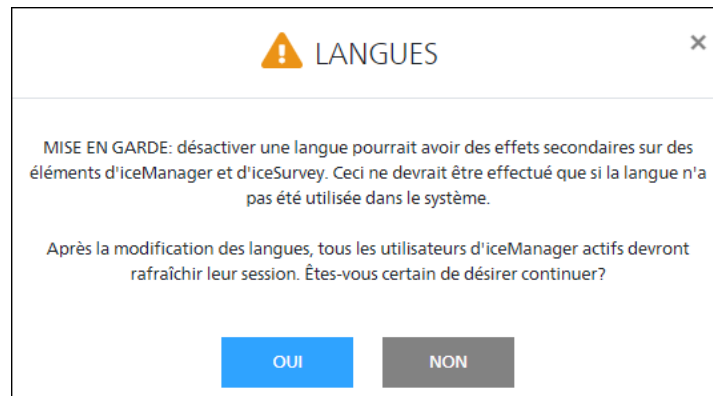
3. Sélectionnez Oui pour activer la langue ou Non pour annuler.

Pour désactiver une option de langue:

1. Sélectionnez le bouton à bascule situé sous la colonne Activé.



2. Le message suivant apparaît:



3. Sélectionnez Oui pour désactiver la langue ou Non pour annuler.

Autorisation de l'identification unique Azure

Seuls les administrateurs ont accès à cette section. Elle permet à un administrateur qui possède l'accès d'administrateur Azure, de configurer l'identification unique multilocataire et la recherche de graphique lorsque les paramètres appropriés ont été configurés par ComputerTalk.



Lorsque Computer Talk a configuré les paramètres connexes, l'administrateur Azure doit compléter les étapes suivantes:

1. Se connecter à iceManager comme administrateur et se rendre à la page Autoriser Identification Unique Azure.
2. Entrer l'ID de locataire et cliquer sur "Autoriser". Ceci ouvre un fenêtre de connexion distincte dans laquelle vous devez entrer votre authentifiant IU pour vous connecter.

3. Après vous être connecté, vous voyez la fenêtre contextuelle qui demande les autorisations pour l'application.
4. Passez les autorisations demandées en revue et cliquez sur "Accepter". Vous êtes ensuite redirigé à la page de iceManager.
5. Testez la connexion au moyen du lien d'essai fourni dans un navigateur privé pour confirmer l'accès.



Chapitre 4: Tableaux de bord

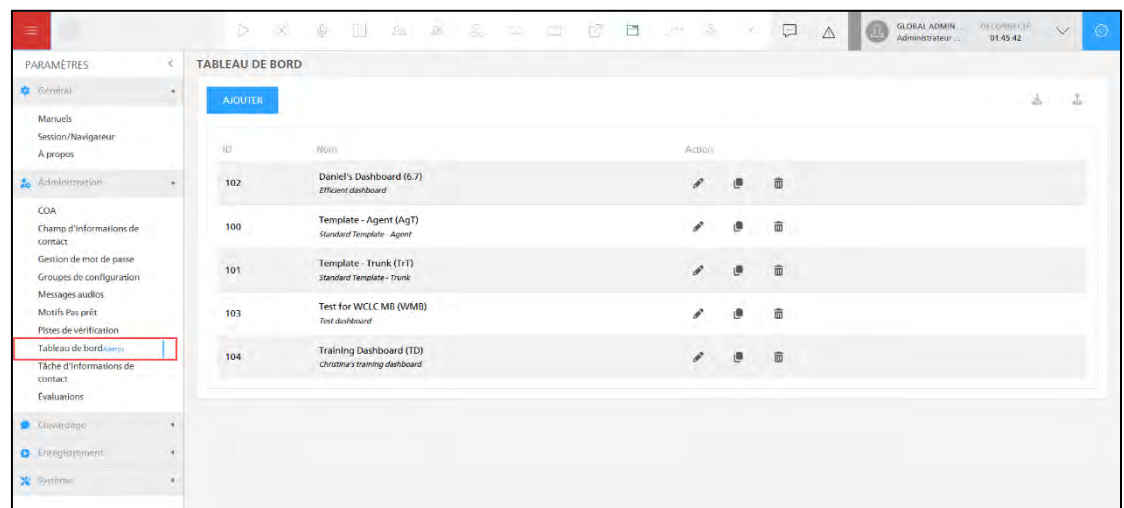
Les administrateurs de commutateur et plus élevés peuvent ajouter et modifier les tableaux de bord. Un tableau de bord contient des éléments dont chacun représente une statistique unique pour le commutateur. La configuration d'un tableau de bord est un document en format JSON qu'un administrateur peut modifier dans iceManager. Les tableaux de bord sont créés comme des entités nommées dans les paramètres de iceManager et sont attribués aux utilisateurs dans les groupes de configuration. Les tableaux de bord peuvent être consultés sous l'onglet Tableau de bord.

Remarque: Les tableaux de bord peuvent être reliés par lien profond, toutefois l'accès adhère aux autorisations attribuées dans les groupes de configuration. Les utilisateurs qui désirent consulter les tableaux de bord doivent d'abord obtenir les autorisations adéquates. Les éléments de tableau de bord acceptent les thèmes de iceManager (clair, sombre, contraste).

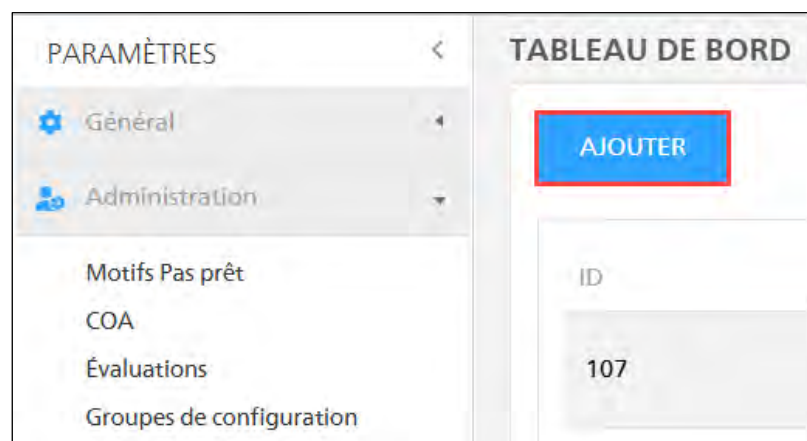
Création d'un tableau de bord

Pour construire un nouveau tableau de bord, suivez les étapes ci-dessous:

1. Sous l'onglet Administration de la page Paramètres de iceManager, cliquez sur Tableau de bord.



2. Cliquez sur le bouton Ajouter pour ajouter un nouveau tableau de bord.



Le formulaire du nouveau tableau de bord s'ouvre.

3. Configurez un nom unique et un nom abrégé pour le tableau de bord. Le nom apparaît sous l'onglet tableau de bord et est utilisé pour identifier le bon tableau de bord à afficher.

Nom	Équipe de vente
Nom abrégé	EDV

Le champ du nom abrégé contient un maximum de 3 caractères et apparaît lorsque la barre latérale du tableau de bord a été réduite.

4. Dans le champ de la description, ajoutez une description du tableau de bord.

Description	Nombre de contacts proposés dans q6000 et q6002 au cours des 7 derniers jours
-------------	---

La description s'affiche dans la page des paramètres du tableau de bord.

TABLEAU DE BORD		
AJOUTER		
ID	Nom	Action
107	Template - Agent (Ag1) Standard Template - Agent	  
108	Template - Supervisor 1 (ST1) Standard Template - Supervisor 1	  
109	Template - Supervisor 2 (ST2) Standard Template - Supervisor 2	  
110	Template - Team Lead (TLT) Standard Template - Team Lead	  
111	Template - Trunk (TrT) Standard Template - Trunk	  
112	Équipe de vente (EDV) Nombre de contacts proposés dans q6000 et q6002 au cours des 7 derniers jours	  

5. Configurez la hauteur et la largeur du menu latéral du tableau de bord en pixels.

Hauteur	1080
Largeur	1920

Remarque: Chacun des éléments subséquents du tableau de bord sont définis par position absolue.

Les valeurs par défaut sont 1080 pour la hauteur et 1920 pour la largeur. Les tableaux de bord sont mis en page avec une approche de toile, ils ne sont par conséquent pas réactifs à la taille du navigateur. Si la fenêtre d'affichage est trop petite, des barres de défilement s'affichent.

6. Activez ou désactivez la boîte à cocher *Inclure dans la rotation du tableau de bord*. Si elle est activée, vous pouvez définir l'intervalle de rotation du tableau de bord en secondes. L'intervalle de rotation du tableau de bord vous permet d'afficher plusieurs tableaux de bord de manière rotative. Plusieurs tableaux de bord par utilisateur sont acceptés, toutefois un tableau de bord accapare l'espace complet du client iceManager. Chaque tableau de bord inclus dans la rotation s'affiche pour la durée définie dans l'intervalle de rotation du tableau de bord.

Inclure dans la rotation du tableau de bord	☒
Intervalle de rotation du tableau de bord (secondes)	60

Remarque: La valeur par défaut pour l'intervalle de rotation du tableau de bord (secondes) est 60.

Vous pouvez entrer un maximum de 6 chiffres dans le champ Intervalle de rotation du tableau de bord. Si vous entrez un nombre de plus de 6 chiffres et sauvegardez vos modifications, la valeur par défaut est 999999.

- Rappelez-vous, une configuration de tableau de bord est un document JSON. L'éditeur vous permet de créer et de modifier votre document JSON. Vous pouvez également produire un modèle JSON d'exemple de graphique à l'aide de l'outil ci-dessous. Lorsque vous avez produit le modèle, modifiez les objets JSON pour la statistique que vous désirez afficher.
- Dans le modèle JSON d'exemple de graphique, sélectionnez le type d'élément que vous configurez. Les options disponibles sont: Graphique de progression, Graphique circulaire, Graphique à valeur unique, Graphique à barres et Graphique linéaire.

MODÈLE JSON D'EXEMPLE DE GRAPHIQUE

Graphique de progression
Graphique de progression
Graphique circulaire
Valeur unique
Graphique à barres
Graphique linéaire

Le tableau ci-dessous décrit les options suivantes de graphiques:

Type de graphique	Détails
Graphique de progression	Un contrôle qui présente une valeur unique entre une étendue minimale et

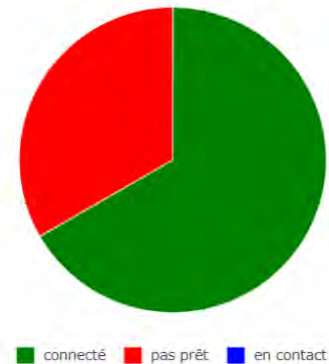
Type de graphique	Détails
	maximale.  Un graphique de progression a les propriétés suivantes: • Valeur minValue / maxValue: Les valeurs minimale / maximale pour la jauge. Notez que ces valeurs peuvent être absolues ou relatives selon le type de statistique (par ex. Nombre d'utilisateurs affectés pour une file d'attente). • Needle (optionnel): ceci affiche une aiguille au lieu de la valeur réelle. • fills (optionnel): Un éventail de couleurs avec lequel remplir le graphique de progression. Par exemple, pour définir la progression comme rouge de 0% à 25% et vert de 25% et plus élevée, définissez la propriété à: <code>[{ couleur: 'rouge', arrêt: 25}, { couleur: 'vert'}],</code> • fillMode (optionnel): La modification de couleur est 'discrète' ou 'continue' s'il y a plusieurs couleurs. Cet exemple présente un graphique de progression qui affiche le NDS d'une file d'attente:

Type de graphique	Détails
	<pre>gauge: statType: queue, statID: [6000], source: "GradeOfService", minValue: 0, maxValue: 100, needle: true, fills: [{ color: "rgb(255, 0, 123)", stop: 25}, { color: "yellow", stop: 55}, { color: "#00ff77"}], fillMode: "continuous", updateFrequency: 10000, title: "Support GOS", hoverText: "Proportion of calls handled less t</pre>
	L'exemple suivant présente un graphique de progression du nombre de contacts abandonnés contre offerts:
	<pre>gauge: statType: queue, statID: [6000], source: "NumberContactsAbandoned", minValue: 0, maxValue: "NumberContactsOffered"</pre>
	L'exemple suivant présente le nombre de contacts abandonnés contre offerts pour hier:
	<pre>gauge: statType: queue, statID: [6000], source: "NumberContactsAbandoned", minValue: 0, maxValue: "NumberContactsOffered", timeResolution: "Day", timeOffsets: [-1]</pre>
Graphique circulaire	Un graphique qui présente plusieurs points de données en proportion d'un total.

Type de graphique

Détails

État des utilisateurs

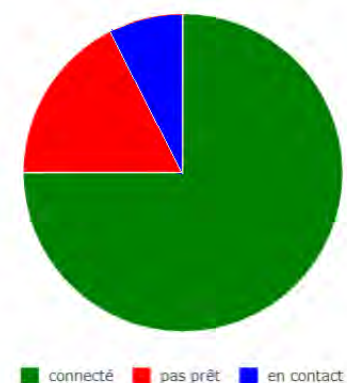


L'étendue d'un graphique circulaire est la somme des valeurs qu'il affiche, pas nécessairement le nombre d'utilisateurs affectés à une file d'attente par exemple.

Le prochain exemple présente le nombre d'utilisateurs en état Prêt, Pas prêt et en contact dans une file d'attente:

```
pie:
  statType: queue,
  statID: [6000],
  source: ["NumberUsersReady", "NumberUsersNotReady", "NumberUsersOnContact"],
  legend: ["Ready", "Not Ready", "On Contact"],
  title: "Support Queue"
```

file d'attente de soutien

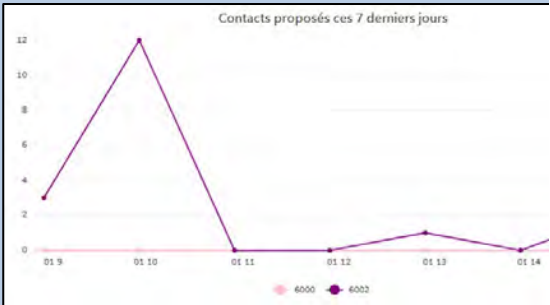
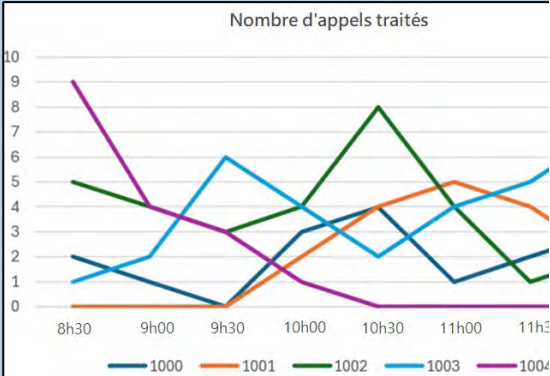


Type de graphique	Détails
	L'exemple suivant présente les contacts en file d'attente pour les files d'attente attribuées à un utilisateur. <pre>pie: statType: queue, statID: ["%ASSIGNED%"], source: "NumberContactsQueued", title: "Queued Contacts"</pre> contacts en file d'attente  ■ 6000 (support) ■ 6001 (Support IM) ■ 6002 (SupportEmail) ■ 6003 (VIP) ■ 6004 (Overflow) Remarque: La légende affichée est implicite et utilise l'ID de file d'attente et le nom abrégé.
Graphique à valeur unique	Une valeur numérique ou texte. nombre total de contacts offerts 4

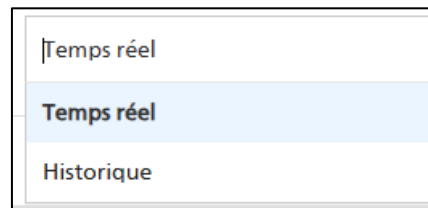
Type de graphique	Détails
	Un élément de valeur unique a les propriétés additionnelles suivantes: - Valeur de la taille de la police de caractères: La taille de la police de caractères de la (des) valeur(s) affichée(s) en px, doit être plus grande que 0. Les sources suivantes sont acceptées: - ID de file d'attente pour le type de statistique de file d'attente - ID d'utilisateur pour un type de statistique d'agent - ID d'équipe pour un type de statistique d'équipe L'exemple suivant présente une valeur pour le nombre d'utilisateurs en état Pas prêt pour toutes les files d'attente auxquelles est associé un superviseur: <pre>singleValue: statType: queue, statID: ["%ASSIGNED%"], source: "NumberUsersNotReady"</pre> L'exemple suivant présente le contact le plus ancien en file d'attente sur 2 heures (8 intervalles): <pre>singleValue: statType: queue, statID: ["6000,6002-6004"], source: LongestQueuedTime, timeResolution: "8", timeOffsets: [-1], title: "Support Longest queued last 2h"</pre>
Graphique à barres	Un graphique qui affiche des valeurs multiples sur deux axes.

Type de graphique	Détails																																								
	Contacts traités au cours des 7 derniers jours <table><tr><th>Date</th><th>6001</th><th>6002</th><th>6003</th><th>6004</th></tr><tr><td>Jeu. 02 6</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>ven. 02 7</td><td>10</td><td>10</td><td>3</td><td>0</td></tr><tr><td>sam. 02 8</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>dim. 02 9</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>lun. 02 10</td><td>0</td><td>0</td><td>10</td><td>7</td></tr><tr><td>mar. 02 11</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>mer. 02 12</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr></table> Le paramètre Résolution temporelle détermine si les intervalles sont des intervalles, des jours, des mois, ou des années. Les étiquettes de séries temporelles dépendent du paramètre Résolution temporelle: • Intervalle: le temps est indiqué par l'heure de début de l'intervalle (par exemple, 11:00) • Jour: le temps est indiqué par le jour, le mois, la date (par exemple, mardi 12 mars) • Semaine: le temps est indiqué par le mois, la date du début de la semaine (par exemple, 11 mars) • Mois: le temps est indiqué par le mois, l'année du début du mois (par exemple, Mars 2024) • Année: le temps est indiqué par l'année (par exemple, 2024) Cet exemple présente le nombre d'appels traités par semaine dans des files d'attente sélectionnées:	Date	6001	6002	6003	6004	Jeu. 02 6	0	0	0	0	ven. 02 7	10	10	3	0	sam. 02 8	0	0	0	0	dim. 02 9	0	0	0	0	lun. 02 10	0	0	10	7	mar. 02 11	0	0	0	0	mer. 02 12	0	0	0	0
Date	6001	6002	6003	6004																																					
Jeu. 02 6	0	0	0	0																																					
ven. 02 7	10	10	3	0																																					
sam. 02 8	0	0	0	0																																					
dim. 02 9	0	0	0	0																																					
lun. 02 10	0	0	10	7																																					
mar. 02 11	0	0	0	0																																					
mer. 02 12	0	0	0	0																																					

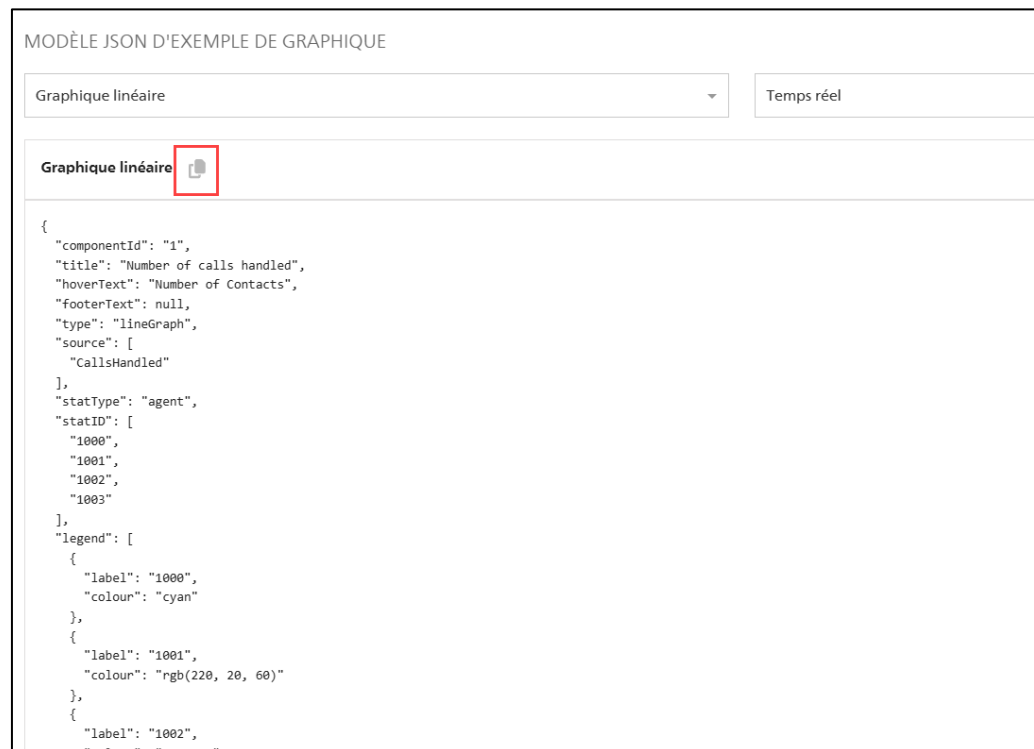
Type de graphique	Détails																												
	<pre>barGraph: statType: queue, statID: ["6000", "6001,6002", "6003-6010"], source: "NumberContactsHandledInThisQueue", legend: ["Priority", "SupportVoice", "SupportChat"], timeResolution: "Day", timeOffsets: [-42,-35,-28,-21,-14,-7], title: "Number contacts handled"</pre>																												
	This bar chart displays the number of contacts handled per week for three categories: Priority (blue), SupportVoice (orange), and SupportChat (green). The x-axis shows dates from February 6 to March 5. The y-axis ranges from 0 to 80. SupportVoice consistently shows the highest number of contacts handled, peaking at 70 in early March. Priority and SupportChat show lower, more stable numbers. <table border="1"><thead><tr><th>Date</th><th>Priority</th><th>SupportVoice</th><th>SupportChat</th></tr></thead><tbody><tr><td>Fév 6</td><td>10</td><td>50</td><td>20</td></tr><tr><td>Fév 13</td><td>10</td><td>60</td><td>25</td></tr><tr><td>Fév 20</td><td>10</td><td>45</td><td>22</td></tr><tr><td>Fév 27</td><td>10</td><td>65</td><td>20</td></tr><tr><td>Mar 5</td><td>15</td><td>70</td><td>28</td></tr><tr><td>Mar 12</td><td>5</td><td>60</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Date	Priority	SupportVoice	SupportChat	Fév 6	10	50	20	Fév 13	10	60	25	Fév 20	10	45	22	Fév 27	10	65	20	Mar 5	15	70	28	Mar 12	5	60	0
	Date	Priority	SupportVoice	SupportChat																									
Fév 6	10	50	20																										
Fév 13	10	60	25																										
Fév 20	10	45	22																										
Fév 27	10	65	20																										
Mar 5	15	70	28																										
Mar 12	5	60	0																										
Un graphique à barres peut également afficher le nombre d'agents connectés par file d'attente:																													
	<pre>barGraph: statType: queue, statID: ["6000", "6001,6002", "6003-6010"], source: NumberAgentsLoggedOn, legend: ["Priority", "SupportVoice", "SupportChat"], title: "Number of logged on agents"</pre>																												
	This bar chart displays the number of agents connected per queue category: Priority, SupportVoice, and SupportChat. The y-axis ranges from 0 to 45. SupportVoice has the highest number of connected agents, at 40. Priority has 20, and SupportChat has 10. <table border="1"><thead><tr><th>Category</th><th>Number of logged on agents</th></tr></thead><tbody><tr><td>Priority</td><td>20</td></tr><tr><td>SupportVoice</td><td>40</td></tr><tr><td>SupportChat</td><td>10</td></tr></tbody></table>	Category	Number of logged on agents	Priority	20	SupportVoice	40	SupportChat	10																				
Category	Number of logged on agents																												
Priority	20																												
SupportVoice	40																												
SupportChat	10																												
Graphique linéaire	Un graphique qui utilise des lignes pour relier des points de données individuels.																												

Type de graphique	Détails
	 Les graphiques linéaires acceptent les mêmes valeurs de configuration que les graphiques à barres. Cet exemple présente le nombre de contacts traités pour une liste d'agents au cours des quatre dernières heures en blocs de 30 minutes: <pre> lineGraph: statType: agent, statID: ["1000", "1001", "1002", "1003", "1004"], source: "CallsHandled", legend: ["1000", "1001", "1002", "1003", "1004"], timeResolution: "2", timeOffsets: [-8, -7, -6, -5, -4, -3, -2, -1], title: "Number of calls handled" </pre> 

- Dans le modèle JSON d'exemple de graphique, cliquez sur la liste défilante pour sélectionner si vous désirez que des données en temps réel ou des données historiques s'affichent dans votre tableau de bord.



10. Cliquez sur le bouton Cloner près du graphique que vous avez sélectionné.



Remarque: Le bouton Cloner vous permet de copier ce modèle par défaut à votre presse-papiers.

11. Dans la boîte de l'élément JSON du graphique, collez l'élément copié dans l'espace '[]'. Lorsque vous créez les éléments, assurez-vous qu'ils sont des Objets JSON bien formés dans un espace.

```

Liste JSON de graphiques ⓘ
Code ▾

1 - [
2   "componentId": "1",
3   "title": "État des agents",
4   "hoverText": "répartition des états de l'agent",
5   "footerText": " ",
6   "type": "pieGraph",
7   "source": [
8     "NumberUsersLoggedOn",
9     "NumberUsersNotReady",
10    "NumberUsersOnContact"
11  ],
12  "statType": "team",
13  "statID": [
14    "%ASSIGNED%"
15  ],
16  "legend": [
17    {
18      "label": "connecté",
19      "colour": "green"
20    },
21    {
22      "label": "pas prêt",
23      "colour": "red"
24    },
25    {
26      "label": "en contact",
27      "colour": "blue"
28    }
29  ],
30  "width": 400,
31  "height": 400,

```

12. Configurez les propriétés du tableau de bord selon les statistiques que vous désirez voir.
- Ces paramètres s'appliquent à la plupart des éléments du tableau de bord. Pour une liste complète des statistiques, s.v.p. reportez-vous à Annexe C: Statistiques de tableau de bord.

Le tableau ci-dessous décrit les propriétés de tableau de bord disponibles:

Propriété de tableau de bord	Détails
Component ID	Un identifiant unique pour l'élément.

Propriété de tableau de bord	Détails
Title	Le titre affiché dans la partie supérieure de l'élément.
Hover text	Le texte de l'info-bulle affichée lorsqu'on passe la souris au-dessus de l'élément. Si cette valeur est nulle, aucune info-bulle n'est affichée.
Footer text	Texte optionnel à afficher dans la partie inférieure de l'élément.
Type	Affiche de quel type d'élément il s'agit. Les options sont: Graphique de progression, Graphique circulaire, Graphique à valeur unique, Graphique à barres et Graphique linéaire.
Stat type	Le type de statistique pour l'élément. Peut être soit Fille d'attente (0), Agent(1) ou Équipe (2).
Stat ID	Les ID que représente l'élément. L'ID peut être un éventail d'une ou plusieurs valeurs. Remarque: Toutes les combinaisons ne sont pas pertinentes pour tous les types de statistiques. Les ID de statistique peuvent être: • Une ID de file d'attente, d'agent, d'équipe unique (par ex. 1000, 6000) • Une plage d'ID (par ex. 1000-1010) • Une liste d'ID (par ex. 1000,1001,1010) • Une combinaison des ID ci-dessus (par ex. 1000, 1002-1009, 1010) • La valeur spéciale %ASSIGNED%. L'interprétation dépend du type: - o Toutes les files d'attente attribuées pour un agent

Propriété de tableau de bord	Détails
	- o Toutes les équipes attribuées pour un agent - o Tous les agents pour lesquels un chef d'équipe, un superviseur a accès aux statistiques • La valeur spéciale %ACTIVE%. L'interprétation dépend du Type: - o Tous les files d'attente auxquelles est connecté un agent - o Toutes les équipes attribuées pour un agent - o Tous les agents auxquels un chef d'équipe ou un superviseur a accès et qui sont connectés pour les statistiques d'agent • La valeur spéciale %SELF%. L'interprétation dépend du type: - o L'agent actif pour un agent - o N'a aucun sens pour une file d'attente/équipe • Les valeurs spéciales sont regroupées pour les éléments de progression et à valeur unique
Legend	Une gamme d'étiquettes pour les séries de données. Elles doivent avoir le même nombre d'éléments que la gamme d'ID de statistique. En option, des couleurs personnalisées peuvent être définies pour chaque série. (par ex. [{"étiquette": "Agent 1", "couleur": "rouge"}, {"étiquette": "Agent 2", "couleur": "vert"}])
Source	La liste des sources de données pour l'élément. Correspond au nom d'une ou plusieurs des valeurs des statistiques de file d'attente, d'équipe ou d'agent dans monitor et documentées à l'

Propriété de tableau de bord	Détails
	Annexe C: . Certains contrôles acceptent des valeurs multiples.
Update frequency	Pour un élément qui se met à jour en temps réel, la fréquence de vérification. La valeur minimale et par défaut est 5000 ms.
Width	La largeur en pixels de l'élément.
Height	La hauteur en pixels de l'élément.
Origin	L'origine x/y en pixels de l'élément dans la toile .
timeResolution	La taille des intervalles pour les données historiques. Les valeurs numériques représentent un nombre d'intervalles à regrouper. La résolution temporelle accepte également les chaînes spéciales "Jour", "Semaine", "Mois", "Année". La présence de ce paramètre implique des données historiques de séries chronologiques.
timeOffsets	Une série de nombres entiers qui représentent le nombre de points de données historiques à utiliser dans l'élément. Des exemples concrets sont présentés dans les exemples d'éléments qui utilisent ceci. Des plages de valeurs uniques sont utilisées pour les décalages uniques.

Par exemple, si vous désirez voir le nombre de contacts qui ont été offerts à deux de vos files d'attente durant les sept derniers jours, vous pouvez configurer votre document JSON comme ci-dessous:

Liste JSON de graphiques ⓘ

```

1- [{
2   "componentId": "1",
3   "title": "Number of Contacts Offered in Q6000 and Q6002 Over the Last 7 Days",
4   "hoverText": "Number of contacts offered per day over the last 7 days",
5   "footerText": null,
6   "type": "lineGraph",
7   "source": [
8     "NumberUsersReady",
9     "NumberContactsOffered"
10  ],
11  "statType": "queue",
12  "statID": [
13    "6000,6002"
14  ],
15  "legend": [
16    {
17      "label": "6000",
18      "colour": "cyan"
19    },
20    {
21      "label": "6002",
22      "colour": "red"
23    }
24  ],
25  "width": 960,
26  "height": 450,
27  "origin": [
28    0,
29    150
30  ],
31  "timeResolution": "Day",
32  "timeOffsets": [
33    -7,
34    -6,
35    -5,
36    -4,
37    -3,
38    -2,
39    -1
40  ]
41 }
42 ]

```

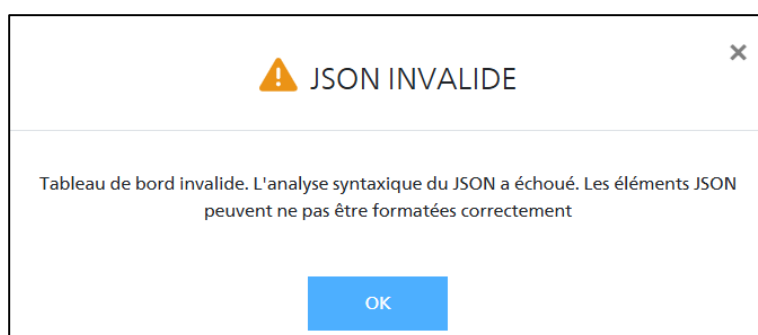
13. Cliquez sur le bouton Ajouter pour sauvegarder vos modifications.



Le fenêtre suivante s'ouvre et confirme vos modifications sauvegardées:



Si une valeur invalide se trouve dans votre modèle JSON, le message d'erreur suivant s'affiche:



Vous devrez corriger le document JSON pour pouvoir sauvegarder le tableau de bord avec succès.

Lorsque vous créez le JSON de l'élément, assurez-vous que ces éléments soient valides:

- Le Nom et les champs du JSON sont remplis.
- Le nom du tableau de bord est unique.
- Le tableau d'éléments JSON est bien formé.
- Chaque objet de l'élément a une ID unique.
- La source devrait être un nom de statistique valide correspondant au bon type de statistique. Voyez Annexe C : Statistiques de tableau de bord sur la page 385.
- Le décalage temporel doit être négatif avec un maximum de -1. 0 et plus ne sont pas acceptés.
- La résolution temporelle et la fréquence de mise à jour ne peuvent exister ensemble. Un seul des deux ne peut exister à un moment donné.
- La fréquence de mise à jour a un minimum de 5000 (5 secondes).
- L'ID de statistiques peut être soit une valeur numérique ou "%ASSIGNED%", "%SELF%", "%ACTIVE%" (ceci est sensible à la casse).
- La résolution temporelle peut être numérique ou "Jour", "Semaine", "Mois", "Année".

Remarque: Par défaut, les tableaux de bord sont automatiquement dissimulés des utilisateurs. Les administrateurs doivent activer les tableaux de bord dans les groupes de configuration pour qu'ils soient visibles sous l'onglet Tableau de bord. Pour plus

d'information sur la manière d'activer ceci, s.v.p. reportez-vous à Groupes de configuration.

Actuellement, les tableaux de bord sont affichés dans une langue unique. Si vous désirez que le tableau de bord s'affiche dans une langue différente, vous devez créer une copie du tableau de bord dans cette langue.

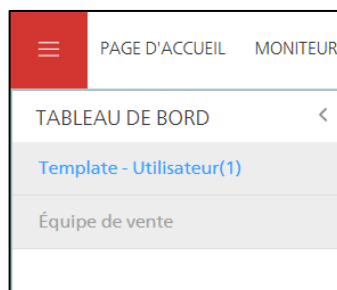
Consultation d'un tableau de bord

Après avoir activé les paramètres du tableau de bord dans les *Groupes des configuration*, vous pouvez voir le tableau de bord sous l'onglet tableau de bord. Votre tableau de bord comprend les éléments suivants:

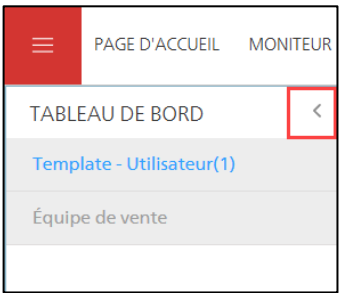


Barre latérale

Les tableaux de bord activés sont visibles et peuvent être consultés dans la barre latérale.



De la même manière que dans iceMonitor, vous pouvez agrandir ou réduire la barre latérale d'un clic sur le bouton *Basculer barre latérale* du tableau de bord.



Si elle est réduite, votre barre latérale affiche le nom abrégé configuré pour le tableau de bord:



Boutons de navigation

Vous pouvez utiliser les boutons de navigation dans le coin supérieur droit pour configurer quel tableau de bord est affiché sous votre onglet tableau de bord.

Bouton	Description
Précédent 	Affiche le tableau de bord précédent.
Suivant 	Affiche le tableau de bord suivant.
Basculer rotation  	Si le basculement de la rotation est activé, le bouton est bleu et permet à différents tableaux de bords de pivoter dans la page. Le rythmeur d’intervalles de rotation est défini dans les paramètres du tableau de bord. Si le basculement de rotation est désactivé, le bouton est désactivé et n’affiche qu’un tableau de bord.

Bouton	Description
Basculer au mode plein écran 	Passe au mode plein écran. Pour quitter le mode plein écran, cliquez sur le bouton Basculer au mode plein écran une autre fois ou utilisez le bouton Échapp. de votre clavier.

Modification d'un tableau de bord

La configuration d'un tableau de bord est un document JSON qui peut être modifié par un administrateur dans les paramètres de iceManager.

Pour modifier un tableau de bord:

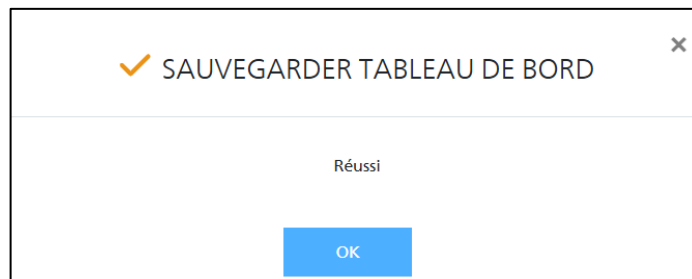
1. Cliquez sur l'icône du crayon dans la colonne Action.



2. Effectuez les modifications appropriées et cliquez sur *Sauvegarder*.

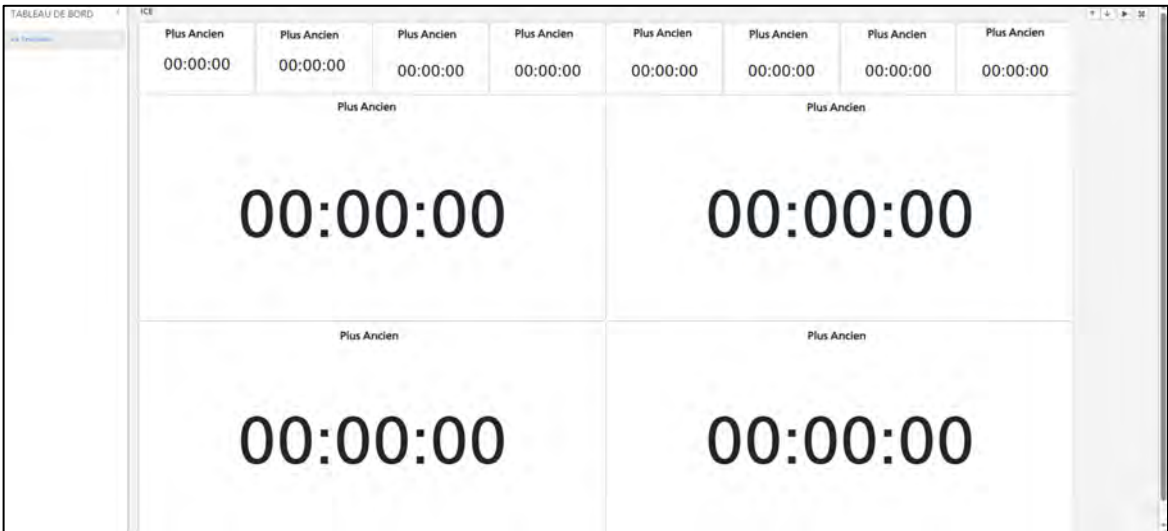


Le message suivant apparaît et confirme que vous avez sauvegardé les modifications.



Configuration d'éléments additionnels de votre tableau de bord:

Vous pouvez afficher jusqu'à 12 éléments dans votre tableau de bord.



Lorsque vous ajoutez des éléments, vous pouvez en configurer la largeur, la hauteur et l'origine pour définir leur situation dans le tableau de bord.

A	B	C	D	E	F	G	H
I				J			
K				L			

Le tableau ci-dessous présente les propriétés pour les éléments de la saisie d'écran ci-dessus:

Remarque: Les propriétés fournies ci-dessous sont un guide pour vous aider à comprendre comment les éléments du tableau de bord sont configurés. Vous pouvez définir des valeurs différentes pour l'origine, la largeur et la hauteur au besoin.

Situation dans le tableau de bord	Propriétés
A	"width": 240, "hauteur": 150, "origin": [0, 0],
B	"width": 240, "height": 150, "origin": [240, 0],
C	"width": 240, "height": 150, "origin": [480, 0],
D	"width": 240, "height": 150, "origin": [720, 0],
E	"width": 240, "height": 150, "origin": [

Situation dans le tableau de bord	Propriétés
	960, 0 ,
F	"width": 240, "height": 150, "origin": [1200, 0 ,
G	"width": 240, "height": 150, "origin": [1440, 0 ,
H	"width": 240, "height": 150, "origin": [1680, 0 ,
I	"width": 960, "height": 465, "origin": [0,

Situation dans le tableau de bord	Propriétés
	150],
J	"width": 960, "height": 465, "origin": [960, 150],
K	"width": 960, "height": 465, "origin": [0, 615],
L	"width": 960, "height": 465, "origin": [960, 615],

Suivez les étapes ci-dessous pour ajouter un élément à votre tableau de bord:

14. Sélectionnez les options pour produire votre modèle comme spécifié dans 'Création d'un tableau de bord'.
15. Cliquez sur le bouton cloner pour le copier.
16. Dans l'éditeur JSON, collez votre code sur une nouvelle ligne entre les crochets de l'espace.

```

12 "6000",
13 "6001",
14 "6002"
15 ],
16 "legend": [],
17 "updateFrequency": 5000,
18 "width": 300,
19 "height": 300,
20 "origin": [
21 600,
22 350
23 ]
24 }
25 }
26 - [
27   "componentId": "2",
28   "title": "b. Which agent among 1201 to 1212 handled the most contacts over the last 24 hours?",
29   "type": "barGraph",
30   "source": [
31     "TotalContacts"
32   ],
33   "statType": "agent",
34   "statID": [
35     "1201",
36     "1202",
37     "1203",
38     "1204",
39     "1205",
40     "1206",
41     "1207",
42     "1208",
43     "1209",
44     "1210",
45     "1211",
46     "1212"
47   ],
48   "width": 960,
49   "height": 450,
50   "origin": [
51     0,
52     500
53   ],
54   "timeResolution": 24,
55   "timeOffsets": [
56     -1
57   ]
58 ]

```

Remarque: Assurez-vous que votre *component id* soit unique. Par exemple, si vous avez déjà une valeur de *component id* définie à 1, définissez la valeur du nouvel élément à 2.

17. Assurez-vous que votre code soit contenu dans l'espace "[]". Par exemple, dans la saisie d'écran ci-dessous vous voyez que la valeur de la ligne 25 sera déplacée à la ligne 58.

```
12 "6000",
13 "6001",
14 "6002"
15 ],
16 "legend": [],
17 "updateFrequency": 5000,
18 "width": 300,
19 "height": 300,
20 "origin": [
21 600,
22 350
23 ]
24 }
25 }
26 {
27 "componentId": "2",
28 "title": "b. Which agent among 1201 to 1212 handled the most contacts over the last 24 hours?",
29 "type": "barGraph",
30 "source": [
31 "totalContacts"
32 ],
33 "statType": "agent",
34 "statID": [
35 "1201",
36 "1202",
37 "1203",
38 "1204",
39 "1205",
40 "1206",
41 "1207",
42 "1208",
43 "1209",
44 "1210",
45 "1211",
46 "1212"
47 ],
48 "width": 960,
49 "height": 450,
50 "origin": [
51 0,
52 500
53 ],
54 "timeResolution": 24,
55 "timeOffsets": [
56 -1
57 ]
58 }
```

Ln: 26 Col: 2

```
21 600,  
22 350  
23 ]  
24 }  
25 - {  
26   "componentId": "2",  
27   "title": "b. Which agent among 1201 to 1212 handled the most contacts over the last 24 hours?",  
28   "type": "barGraph",  
29   "source": [  
30     "TotalContacts"  
31   ],  
32   "statType": "agent",  
33   "statID": [  
34     "1201",  
35     "1202",  
36     "1203",  
37     "1204",  
38     "1205",  
39     "1206",  
40     "1207",  
41     "1208",  
42     "1209",  
43     "1210",  
44     "1211",  
45     "1212"  
46   ],  
47   "width": 960,  
48   "height": 450,  
49   "origin": [  
50     0,  
51     500  
52   ],  
53   "timeResolution": 24,  
54   "timeOffsets": [  
55     -1  
56   ]  
57 }  
58 ]
```

Ln: 58 Col: 4

18. Ajoutez une virgule à '}' à la fin du premier élément pour indiquer que vous ajoutez un nouvel élément. Par exemple, dans la saisie d'écran ci-dessous, vous notez que le nouvel élément que nous avons ajouté débute à la ligne 25. Par conséquent, vous devez ajouter une virgule à la ligne 24 pour indiquer que vous débutez un nouvel élément à la ligne 25.

```

9      ],
10     "statType": "queue",
11     "statID": [
12       "6000",
13       "6001",
14       "6002"
15     ],
16     "legend": [],
17     "updateFrequency": 5000,
18     "width": 300,
19     "height": 300,
20     "origin": [
21       600,
22       350
23     ]
24   },
25   {
26     "componentId": "2",
27     "title": "b. Which agent among 1201 to 1212 handled the most contacts over the last 24 hours?",
28     "type": "barGraph",
29     "source": [
30       "TotalContacts"
31     ],
32     "statType": "agent",
33     "statID": [
34       "1201",
35       "1202",
36       "1203",
37       "1204",
38       "1205",
39       "1206",
40       "1207",
41       "1208",
42       "1209",
43       "1210",
44       "1211",
45       "1212"
46     ],
47     "width": 960,
48     "height": 450,
49     "origin": [

```

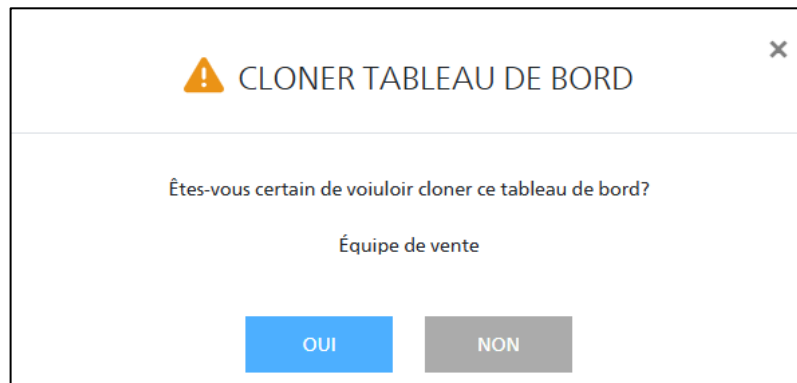
19. Cliquez sur *Sauvegarder* pour enregistrer vos modifications.



Clonage d'un tableau de bord

Pour cloner un tableau de bord:

1. Cliquez sur l'icône du clone situé dans la colonne Action .
Lorsque vous clonez un tableau de bord, le message "Êtes-vous certain de vouloir cloner ce tableau de bord" apparaît.
2. Sélectionnez *Oui* pour poursuivre le clonage. Cliquez sur *Non* pour annuler.



Lorsque vous avez cliqué sur *Oui*, le tableau de bord cloné est ajouté à la liste.

Suppression d'un tableau de bord

Pour supprimer un tableau de bord:

1. Cliquez sur l'icône de la corbeille située dans la colonne Action.
Lorsque vous supprimez un tableau de bord, le message "Êtes-vous certain de désirer supprimer ce tableau de bord" apparaît.
2. Sélectionnez *Oui* pour poursuivre la suppression. Cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.



Lorsque vous cliquez sur *Oui*, le tableau de bord est retiré de la liste.



Chapitre 5: iceJournal

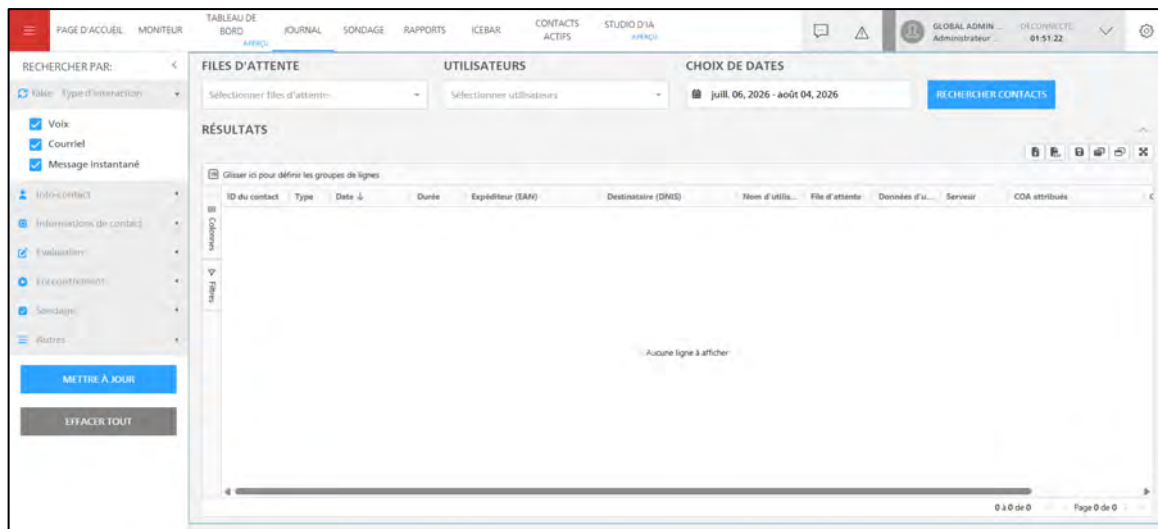
Le Journal procure la capacité de rechercher des interactions par file d'attente, utilisateur, type de contact, plages de dates et heures et autre critère. Les détails de contacts sont affichés lorsqu'un enregistrement particulier est sélectionné.

Au moyen d'iceJournal, vous pouvez:

- Rechercher des contacts enregistrés et en cours.
- Afficher les détails d'un contact sélectionné. Un contact peut être de type voix, courriel ou MI.
 - o Pour un contact voix, la relecture de l'enregistrement est disponible (s'il a été enregistré).
 - o Pour un courriel, l'objet du courriel, le corps et les pièces jointes, s'il y en a, peuvent être consultés
 - o Pour un MI, la conversation entre l'utilisateur du clavardage web et l'utilisateur est affichée.
- Un chef d'équipe, un superviseur ou un administrateur peut évaluer la performance de l'utilisateur lors du traitement du contact sélectionné.

iceJournal

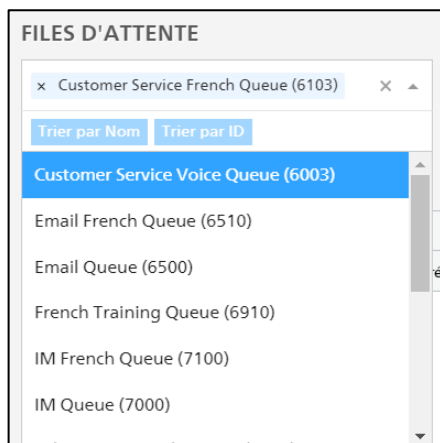
Lorsque vous cliquez sur l'onglet Journal, l'écran ci-dessous apparaît. Les options de recherche et les résultats sont du côté droit de l'écran et les filtres sont du côté gauche de l'écran.



Recherche d'interaction

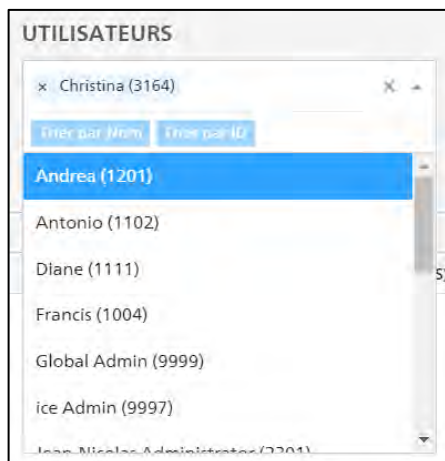
Pour rechercher une interaction, complétez les étapes suivantes :

1. Si vous cherchez les résultats pour une ou plusieurs files d'attente, trouvez et sélectionnez les files d'attente appropriées dans la liste défilante Sélectionner files d'attente. Vous pouvez rechercher une ou plusieurs files d'attente. Pour supprimer une sélection, cliquez sur le X gris situé près du nom.



2. Si vous recherchez les résultats pour un ou plusieurs utilisateurs, trouvez et sélectionnez les utilisateurs appropriés dans la liste défilante Sélectionner utilisateurs. Vous pouvez rechercher un ou plusieurs utilisateurs. Pour supprimer une sélection, cliquez sur le x gris près du nom.

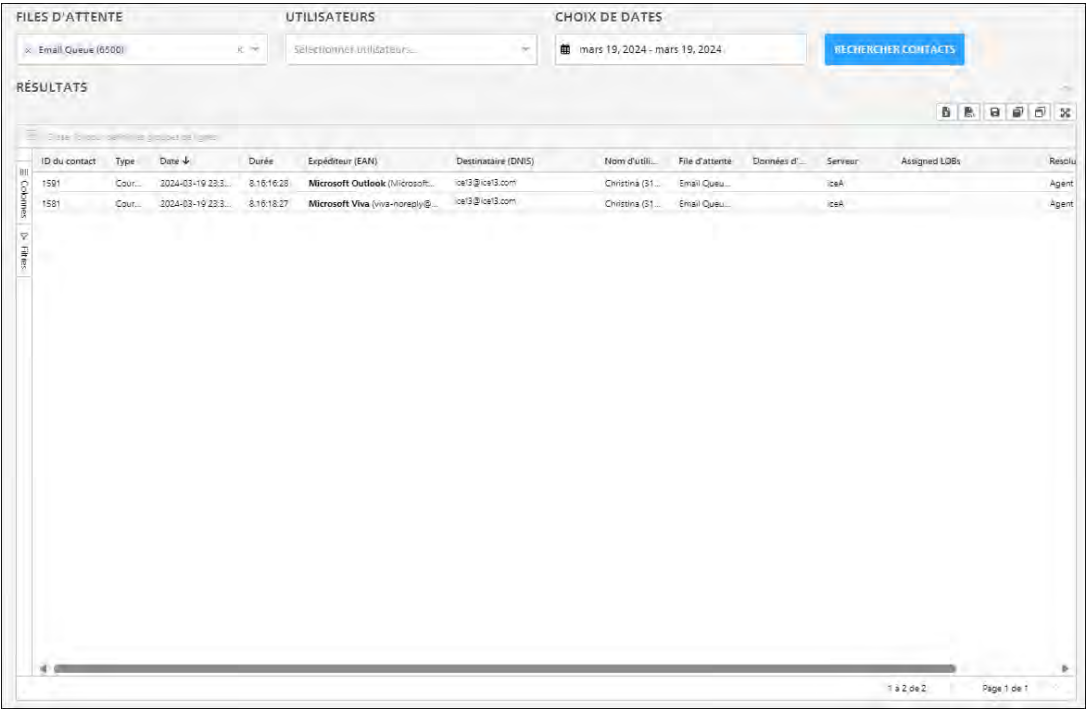
Remarque: Le Journal n'affiche pas l'information sur les utilisateurs auxquels des contacts ont été présentés mais ne les ont pas traités. Le filtre de l'utilisateur n'affiche que les contacts traités par l'utilisateur(s) sélectionné(s).



3. Sélectionnez une plage de dates parmi les options de la liste déroulante Choix de dates.

Double cliquez sur un des filtres prédéfinis du côté droit ou sélectionnez une plage personnalisée. Pour sélectionner une plage personnalisée, utilisez les deux calendriers du côté gauche. Le calendrier de gauche peut être utilisé pour sélectionner la date et l'heure 'De' et le calendrier de droite peut être utilisé pour sélectionner la date et l'heure 'À'.

4. Cliquez sur Rechercher contacts. La section Résultats est rafraîchie et contient les éléments qui correspondent au critère du filtre.



Les résultats de recherche contiennent l'information pertinente sur l'appel, le courriel ou le MI. Le tableau ci-dessous décrit les champs de l'écran des résultats.

Paramètre	Description
ID de contact	Identification du contact.
Type	Type d'interaction. Les valeurs possibles sont MI, Voix et Courriel
Date	Date et heure de l'interaction
Durée	La durée de l'interaction
État	L'état de l'interaction. Valeurs possibles: En attente, Dans l'application, Actif, Inactif, Terminé. En attente: dans la RVI, en attente d'un utilisateur Dans l'application: dans la RVI, n'attend pas un utilisateur (dans le libre-service) Actif: en cours de traitement par un utilisateur

Paramètre	Description
	Inactif: toujours avec l'utilisateur, mais pas en cours de traitement. Terminé: l'interaction avec le contact est complétée
Expéditeur (EAN)	L'adresse SIP, l'adresse courriel ou le numéro de téléphone de la personne qui a appelé le centre de contact.
Destinataire (DNIS)	L'adresse SIP, l'adresse courriel ou le numéro de téléphone qui a reçu le message instantané, le courriel ou l'appel.
Nom d'utilisateur	Le nom de l'utilisateur qui a traité l'interaction. Remarque: Le Journal n'affiche pas l'information sur les utilisateurs auxquels des contacts ont été présentés mais ne les ont pas traités.
File d'attente	Nom de la file d'attente.
ID de la file d'attente	ID de la file d'attente.
Objet	La ligne de l'objet d'un courriel apparaît ici.
Données d'utilisateur	Ce champ contient de l'information sur le contact. Selon le type d'interaction, une information différente est affichée. Pour les interactions voix, l'ID de l'appelant et ses réponses aux messages guides du menu sont affichés. Il peut également contenir des remarques de l'agent précédent. Pour les courriels, le champ Données d'utilisateur peut être vide, ou il peut contenir des remarques de l'agent précédent. Pour les messages instantanés, le champ Données d'utilisateur contient l'URL du site web à partir duquel ils sont entrés en session de clavardage. Il peut également contenir les réponses du contact aux messages guides du menu.

Paramètre	Description
Serveur	Le nom du serveur où le contact a été reçu.
COA attribués	Le(s) code(s) d'objet d'appel que l'agent qui a traité le contact a attribué(s).
Codes de résolution	Les codes de résolution qui ont été attribués au contact.

Vous pouvez trier les résultats selon n'importe quelle colonne du tableau. Vous pouvez également filtrer les résultats par Type d'interaction ou au moyen de filtres avancés.

- Pour filtrer les résultats selon le canal par lequel le contact est arrivé, sélectionnez les boîtes à cocher pertinentes dans le menu Type d'interaction et cliquez sur Mettre à jour.
- Pour filtrer les éléments dans la section Filtres avancés, complétez les champs appropriés et cliquez sur Mettre à jour. Pour annuler, cliquez sur Effacer tout.

Le tableau de la page 310 explique les filtres avancés disponibles. Seuls les filtres avancés dont l'option par défaut a été modifiée seront utilisés pour filtrer les résultats.

Filtres avancés

Paramètre	Description
Information de contact	
ID de contact	Entrez l'ID du contact d'intérêt.
Données d'utilisateur	Ce champ contient l'information du contact. Selon le type d'interaction, une information différente est affichée. Pour les interactions voix, l'ID de l'appelant et ses réponses aux messages guides sont affichées, Ce champ peut également contenir des remarques de l'agent précédent. Pour les courriels, le champ des données d'utilisateur peut être vide ou il peut contenir des remarques de l'agent précédent. Pour les messages instantanés, le champ de données d'utilisateur contient l'URL à partir duquel ils sont entrés en session de clavardage. Il peut également contenir les réponses du contact aux messages guides du menu.
Expéditeur (EAN)	L'adresse SIP, l'adresse courriel ou le numéro de téléphone de la personne qui a appelé le centre de contact.
Destinataire (DNIS)	L'adresse SIP, l'adresse courriel ou le numéro de téléphone que

RECHERCHER PAR:

Type d'interaction

☐ Voix

☐ Courriel

☐ Message instantané

Info-contact

COA ⓘ

ID du contact

Entrez le numéro

Données d'utilisateur

Expéditeur (EAN)

Destinataire (DNIS)

Objet

Événement de l'utilisateur

Choisissez l'événement ▼

	l'expéditeur a composé, à qui il a envoyé un courriel ou un MI.
Objet	La ligne de l'objet du courriel.
Événement de l'utilisateur	Sélectionnez l'événement de l'utilisateur associé au contact. Les options incluent: • En conférence • En conférence • Consulté • En consultation • En réunion • Effectué contact externe • Effectué contact interne • Reçu contact direct • Reçu contact en file d'attente • Reçu contact mis en attente • Reçu contact direct transféré • Reçu contact en file d'attente transféré
COA	Entrez une liste de codes COA délimitée par des virgules (c. à d. 3, 65, 346) dans la boîte de texte ou cliquez sur le bouton de sélection de COA à droite de la boîte de texte pour sélectionner les codes. 



Remarque: Le paramètre de Recherche du journal - Filtrer codes COA dans les groupes de configuration détermine si iceJournal n'affichera que les COA attribués à des utilisateurs ou si tous les COA incluant les COA désactivés et les COA non attribués à des utilisateurs sont affichés.

Informations de contact

Champ d'informations de contact

Sélectionnez de la liste déroulante qui contient les champs d'informations de contact disponibles. Ce filtre retourne les contacts pour lesquels des données sont remplies dans le champ spécifié.

Remarque: La visibilité de chaque champ d'informations de contact est configurée dans les paramètres d'informations de contact. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à *Champ d'informations de contact*.

Informations de contact *

Champ d'informations de contact

Utilisation pour les ... X ▼

Valeur des informations de contact

Entrer valeur

Valeur des informations de contact	Ce champ n'est disponible que si un champ d'informations de contact a été sélectionné. Filtrez les résultats de votre recherche pour rechercher une valeur spécifique dans le champ d'informations de contact. Ce champ est optionnel.
Évaluation	
État de l'évaluation	Sélectionnez dans la liste défilante, qui contient l'état actuel de l'évaluation de l'enregistrement. Les options disponibles sont énumérées ci-dessous: • Non évalué • En cours d'évaluation • Évalué • Inconnu
ID de l'évaluateur	Tapez l'ID d'un évaluateur pour filtrer les résultats par interactions qu'il/elle a évaluées.
Enregistrement	
Modalités d'enregistrement	Sélectionnez la modalité d'enregistrement associée au contact que vous recherchez. Vous pouvez sélectionner un des options ci-dessous: • Toute • Voix • Enregistrement d'écran


Évaluation

État de l'évaluation

-- Choisissez un état --

ID de l'évaluateur

Entrez le numéro

Déclencheur d'enregistrement	Les options disponibles sont énumérées à l'Annexe B: Déclencheurs d'enregistrement à la page 382.
ID de l'initiateur de l'enregistrement	Pour trouver les résultats d'enregistrements initiés par une personne, entrez l'ID de la personne dans ce champ.
Texte de la transcription voix	La recherche de transcription accepte la recherche d'un groupe de mots exact et la recherche d'un mot individuel. Pour rechercher un groupe de mots exact comme un <i>numéro de billet</i>, entrez le groupe de mots entre guillemets: "numéro de billet". Pour rechercher deux mots distincts comme <i>billet</i> et <i>numéro</i>, séparez les deux mots par un espace sans aucuns guillemets: billet numéro. La recherche accepte également une combinaison des deux. Pour rechercher un groupe de mots exact comme <i>numéro de billet</i> et un mot distinct comme <i>ice</i>, entrez ceci: "numéro de billet" ice. Remarque: Lors de la recherche de plusieurs mots ou groupes de mots, la recherche fonctionne comme un ET. Dans l'exemple ci-

Enregistrement

Modalités d'enregistrement:
Chisissez une modalité ▼

Déclencheur d'enregistrement
Chisissez un déclencheur ▼

ID de l'initiateur de l'enregistrement
Entrez le numéro

Texte de la transcription voix ⓘ

	dessus, la recherche retournera des résultats pour du texte qui contient "numéro de billet" et ice.
Sondage	
Sondage	Sélectionnez le nom de sondage pour le sondage utilisé par le contact. Les options incluent tous les sondages créés dans le système.
Exécution de sondage	Sélectionnez le nom d'exécution de sondage pour le sondage utilisé par le contact. Les options incluent toutes les exécutions de sondage créées dans le système.
État de la réponse au sondage	Sélectionnez l'état de réponse au sondage pour les réponses associées au contact. Pour plus d'information sur les états de réponse au sondage, consultez le <i>Manuel de l'utilisateur iceReporting</i> .
Autres	
Code de résolution	Sélectionnez de la liste défilante qui contient les codes de résolution configurés pour votre centre de contact.

Sondage

Sondage

-- Choisissez un sondage ▾

Exécution de sondage

-- Choisissez une exécution ▾

État de la réponse au sondage

-- Choisissez un état de ▾

Autres

Code de résolution

-- Choisissez un code -- ▾

Serveurs ice

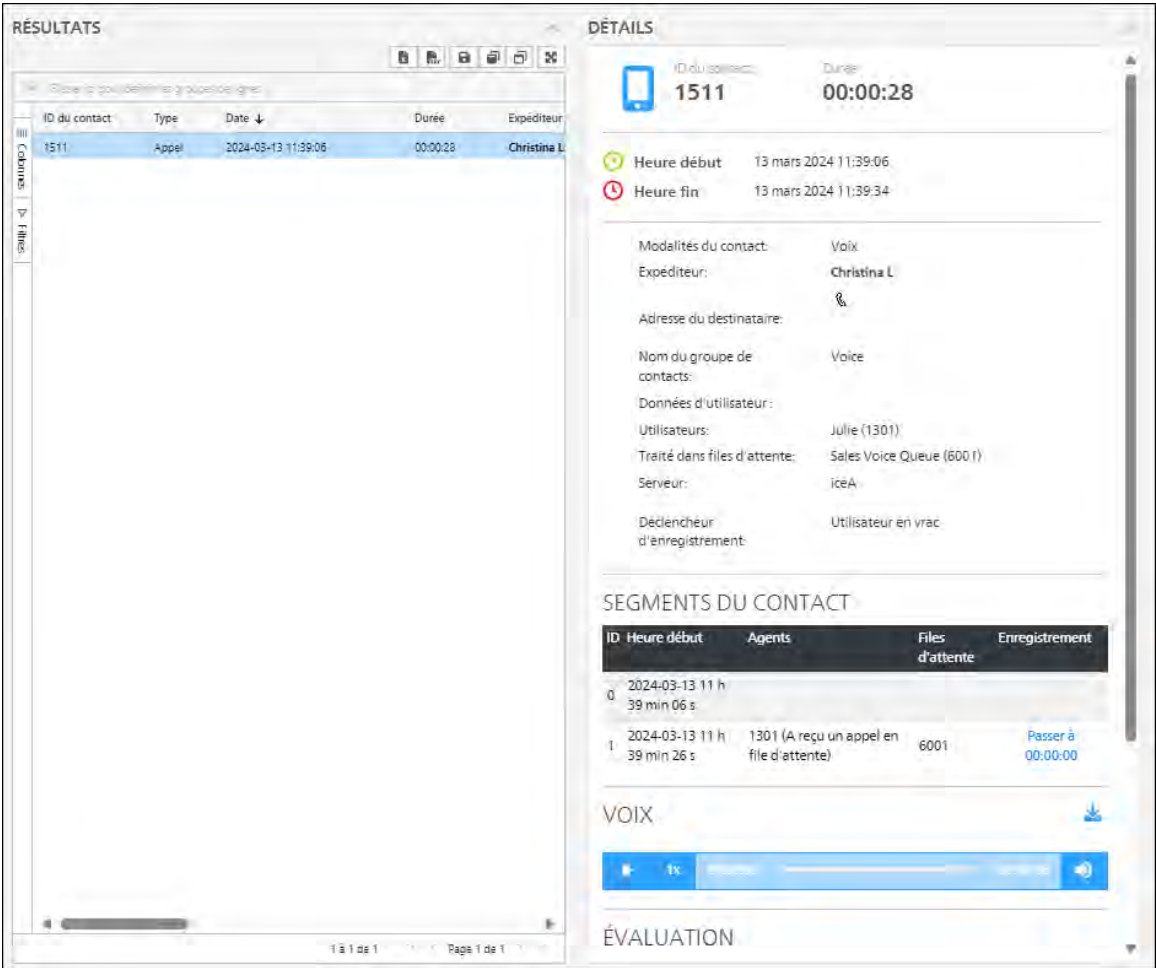
-- Choisir le serveur ice ▾

Pièces jointes

-- Choisir une pièce jointe ▾

	Code de résolution -- Choisissez un code -- -- Choisissez un code -- Externe New Agent Replied Forward Rejected: Address frequency Failures: Send failed multiple Interne
Serveurs ice	Sélectionnez le serveur ice utilisé lorsque le contact est entré dans le système.
Pièces jointes	Sélectionnez <i>Contient des pièces jointes</i> pour afficher les contacts qui contiennent des pièces jointes.

Pour ouvrir l'écran Détails pour choisir l'entrée qui vous intéresse, sélectionnez l'entrée dans la page des résultats.



Interprétation de l'écran Détails

L'écran Détails contient l'information sur l'appel, le courriel ou le MI. Le tableau ci-dessous le décrit.

Champ	Description
ID de contact	Identification du contact.
Durée	La durée du contact, à partir du moment où le contact est établi dans le système (incluant le temps passé dans l'application, le temps en file d'attente et le temps de traitement par un agent) jusqu'à ce que l'interaction soit complétée.

Champ	Description
Heure début, Heure fin	La date et l'heure de début et la date et l'heure de fin sont affichées ici.
Modalités du contact	Une liste des modalités utilisées durant l'interaction est affichée ici.
Expéditeur	Le numéro de téléphone, l'adresse SIP, ou l'adresse courriel du contact qui a initié l'interaction est affichée ici.
Adresse du destinataire	Le numéro de téléphone, l'adresse SIP, le courriel du groupe de courriel ou l'URI du groupe CU qui a reçu le contact.
Nom du groupe de contacts	Nom du groupe de contact qui a reçu le contact. Le groupe de contacts est configuré dans iceAdministrator.
Données d'utilisateur	Ce champ contient de l'information sur le contact. Selon le type d'interaction, une information différente est affichée. Pour les interactions voix, l'ID de l'appelant, et ses réponses aux messages guides du menu peuvent être affichées. Ce champ peut également contenir des remarques de l'agent précédent. Pour les interactions courriel, le champ des données d'utilisateur peut être vide ou il peut contenir des remarques de l'agent précédent. Pour les messages instantanés, le champ des données d'utilisateur contient l'URL du site web à partir duquel ils sont entrés en session de clavardage. Il peut également contenir les réponses du contact aux messages guides du menu.
Utilisateurs	Les noms et ID des utilisateurs qui ont traité l'interaction sont affichés ici.

Champ	Description
Traité dans files d'attente	Les noms et ID des files d'attente dans lesquelles l'interaction a eu lieu.
Serveur	Le serveur ice utilisé lorsque le contact est entré dans le système.
Liens du contact	Liens du Journal à tous contacts associés au contact sélectionné.
Section Codes de résolution	Cette section contient les options du choix des codes de résolution. Cette section apparaît pour les interactions qui impliquent le courriel. Choisissez le code de résolution approprié dans la liste défilante Choisir un code et cliquez sur Appliquer.
COA attribués	Cette section contient l'information sur les codes COA attribués à un contact incluant l'ID du COA, le nom du COA, l'heure à laquelle il a été appliqué et l'utilisateur qui a appliqué le code. Les chefs d'équipe, les superviseurs et les administrateurs peuvent attribuer des codes additionnels au contact.
Sommaire du contact	La tâche sommaire du contact est disponible prête à être utilisée pour les utilisateurs pour lesquels l'enregistrement d'appel et les services de transcription sont activés. Cette tâche produit un sommaire des contacts voix selon la transcription et affiche les sommaires dans la section Sommaire de contact.
Informations de contact	Ce tableau présente les données produites dans les champs d'informations de contact qui ont été configurés pour s'afficher dans le journal.

Champ	Description
Historique de la tâche d'informations de contact	Ce tableau présente l'état de toutes les tâches d'informations de contact qui ont été exécutées. Les options incluent Créé, En exécution, Complété ou Échec.
Section Segments de contact	Un segment de contact est effectué chaque fois que la liste d'agents de l'appel change. Le tableau des segments de contact procure une liste des agents qui ont été présents dans ce segment de l'appel, dans quelles files d'attente l'appel a été traité et l'heure à laquelle le segment a été produit.
Pièces jointes aux contacts	Cette section contient les liens vers toutes les pièces jointes téléversées dans un contact. Le tableau des pièces jointes aux contacts fournit de l'information sur l'ID du segment dans lequel la pièce jointe a été téléversée, le nom de fichier de la pièce jointe, l'heure du téléversement, qui a téléversé le fichier et la taille du fichier. Le bouton téléverser fichier permet aux agents de téléverser la pièce jointe et suit les mêmes autorisations que les enregistrements d'appels segmentés. Mise en garde: Seuls les administrateurs peuvent supprimer les pièces jointes aux clavardages. Toute pièce jointe qui a été supprimée ne peut être récupérée.
Enregistrement	Cette section contient l'information sur les interactions, incluant les enregistrements. Selon le type d'interaction, de l'information différente est affichée. Si l'enregistrement n'était pas actif et qu'aucun enregistrement n'a été fait, La colonne Enregistrement est vide.

Champ	Description
	Pour les interactions voix, l'ID de l'agent qui a traité le contact durant ce segment de l'appel est affiché. Le motif pour lequel l'agent a été ajouté à ce segment est également affiché. Lorsque disponible, l'enregistrement peut être écouté et également téléchargé à partir de cette section. La vitesse de lecture peut être corrigée, il suffit de cliquer sur l'icône de la vitesse situé près de la touche de lecture et de choisir parmi les options disponibles (0.5x, 1x, 1.5x et 2x). Si aucun enregistrement n'est disponible, le message "Aucun fichier n'est disponible pour cet enregistrement" s'affiche. Sous la colonne Enregistrement, 'Passer à' vous permet de passer au segment sélectionné de l'enregistrement. Pour les interactions courriel, l'icône du courriel et l'objet du courriel sont affichés. Pour voir et/ou télécharger une copie du courriel, cliquez sur la flèche pointant vers le bas. Dans la vue agrandie, vous verrez l'adresse De, l'adresse À, toute adresse en copie conforme, la date et l'heure de l'envoi, la ligne de l'objet, et le texte du message. Sous la transcription se trouve le bouton Télécharger – cliquez sur ce bouton pour télécharger une copie de la transcription. Pour les interactions messages instantanés, l'icône MI est affichée. Pour voir et/ou télécharger une copie de la transcription du MI, cliquez sur la flèche pointant vers le bas. Dans la vue agrandie, vous verrez le fil de la conversation. Sous la transcription se trouve le bouton <i>Télécharger</i> – cliquez sur ce bouton pour télécharger une copie de la transcription. <u>Formats de fichier des fichiers téléchargés</u> Les appels peuvent être téléchargés en format MP3. Les courriels peuvent être téléchargés en format .eml, qui peut être ouvert dans un certain nombre de visionneurs de

Champ	Description
	courriels courants. Les messages instantanés peuvent être téléchargés comme fichier texte.
Transcription	Si les services de transcription sont activés, la transcription de l'appel s'affiche dans cette section. Les transcriptions sont produites pour chaque segment de contact et présentent la transcription de la conversation durant chaque segment. En plus du texte, chaque segment de la transcription affiche l'état de la transcription et la date et l'heure de la dernière modification de l'état. Les administrateurs peuvent supprimer les transcriptions par segment de contact.
Enregistrement d'écran	Cette section contient de l'information sur les enregistrements d'écran. Pour les enregistrements d'écran, l'ID de segment du contact est affiché. Lorsque disponible, l'enregistrement peut être consulté et également téléchargé à partir de cette section. Deux options sont disponibles pour consulter un enregistrement d'écran: • Consulter Prxrec: Conversion de code sur demande, qui ne convertit l'enregistrement d'écran dans un format affichable à l'écran que sur demande. Elle est plus efficace du point de vue de l'utilisation de ressource. • Consulter MP4: disponible si le code de l'enregistrement d'écran a déjà été converti. Ceci permet à l'utilisateur de consulter l'enregistrement en format MP4.

Champ	Description
	Remarque: L'enregistrement d'écran peut être activé durant le post-contact. S'il est activé, la durée maximale d'enregistrement d'écran est configurable et la valeur par défaut est 1 heure. Pour plus d'information, reportez-vous à <i>Paramètres d'enregistrement</i>.
Section Évaluation	Cette section contient des options pour les évaluations. Si l'interaction n'a pas été évaluée, vous pouvez choisir le formulaire approprié dans la liste déroulante Évaluer. Si l'interaction a déjà été évaluée, vous pouvez voir les résultats de l'évaluation ou supprimer l'évaluation existante.
Sondage	Cette section contient l'information sur le sondage auquel a participé le contact. L'information inclut: • Nom du sondage • Nom de l'exécution de sondage • Adresse d'achèvement • Modalité d'achèvement • État
Élimination	Cette section permet aux administrateurs d'éliminer les enregistrements d'appels et d'écrans. Pour consulter les options d'élimination, cliquez sur la flèche grise dans le coin droit de la section. Vous pouvez supprimer des segments spécifiques d'un enregistrement, utilisez la boîte à cocher de l'ID du segment ou choisissez de supprimer l'enregistrement en entier. Mise en garde: Les enregistrements qui ont été éliminés ne peuvent pas être récupérés. Assurez-vous de ne pas éliminer des enregistrements dont vous pourriez avoir besoin dans l'avenir.

Vous pouvez fermer la section Détails en cliquant sur le X dans le coin supérieur droit de la section. Pour voir une autre entrée parmi les mêmes résultats de recherche, cliquez sur cette entrée dans le cadre des résultats de recherche. Pour trouver une autre entrée, modifiez vos options de recherche et cliquez sur Rechercher contacts.

COA attribués

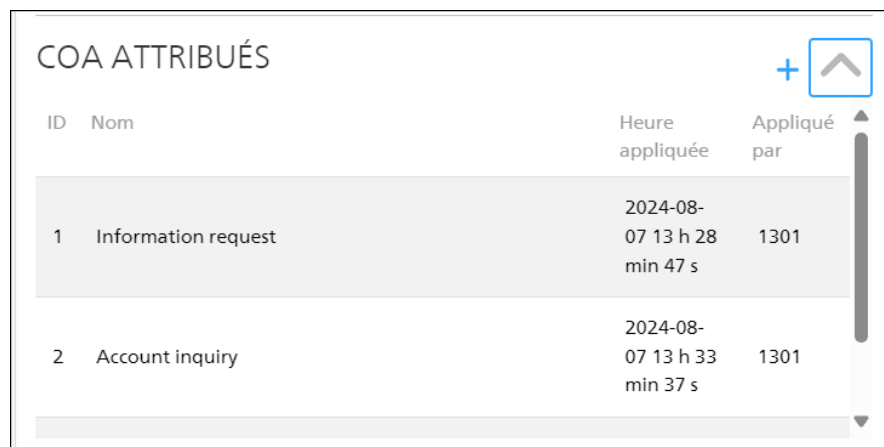
La section COA attribués procure de l'information sur tous les codes COA attribués au contact. Les utilisateurs qui possèdent le niveau d'accès chef d'équipe et plus élevé peuvent attribuer des codes additionnels au contact au besoin lorsque le contact est complété.

Pour attribuer un code COA additionnel:

1. Agrandissez la section COA attribués.

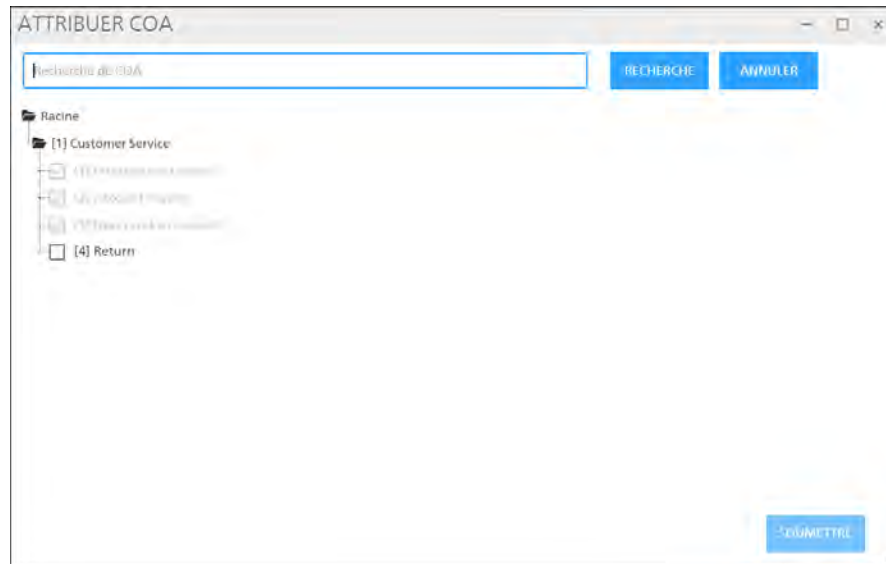


2. Sélectionnez le signe (+) dans la partie supérieure droite de la section pour attribuer un nouveau code.

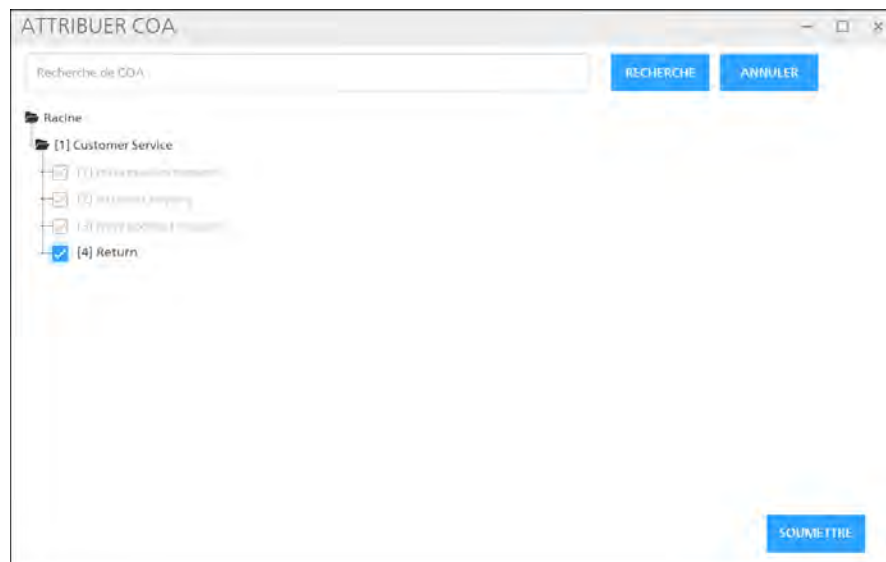


3. La fenêtre Attribuer COA s'ouvre pour afficher une liste de tous les codes COA disponibles.

Si un code a déjà été attribué au contact, il est estompé.



4. Sélectionnez le code que vous désirez attribuer au contact, activez la boîte à cocher près du code. Cliquez sur soumettre.



5. Le nouveau code a été ajouté.

COA ATTRIBUÉS			+	^
2	Account inquiry	2024-08-07 13 h 33 min 37 s	1301	
3	New product request	2024-08-07 13 h 33 min 37 s	1301	
4	Return	2024-08-15 11 h 59 min 53 s	1301	

Remarque: Vous ne pouvez pas rappeler l'attribution des codes COA.

Si aucun code COA n'a été attribué au contact, vous voyez le message suivant.

AUCUN COA ATTRIBUÉ

Informations de contact

Récapitulation du contact

La récapitulation du contact utilise l'IA générative pour produire des sommaires de contact fondés la transcription de l'appel. Elle procure un sommaire de l'interaction produit par l'IA et peut être consultée dans le journal, ceci économise le temps des agents qui n'ont plus à écrire les sommaires.

Comme les données sont produites au moyen d'une tâche d'informations, le champ est affiché dans sa propre section au-dessus des autres informations du contact.

SOMMAIRE DU CONTACT

The customer, Joe, called about a package that was marked as delivered but was missing. The agent checked with the customer's neighbors and discovered that the package was found in the neighbor's backyard. The agent apologized for the inconvenience and promised to escalate the issue to the delivery team and add specific delivery instructions to the customer's account to prevent future occurrences.

Les récapitulations de contact peuvent être planifiées de la même manière que les enregistrements et les transcriptions. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à Horaires. La tâche d'informations de récapitulation de contact peut également être exécutée 'sur demande' par les administrateurs comme toutes les tâches d'informations de contact, pourvu que l'état de la tâche d'informations de contact soit défini à Aperçu.

Pour de plus amples renseignements sur les états de tâche d'informations de contact, reportez-vous à Tâche d'informations de contact.

Informations de contact

Le tableau sous le champ d'informations de contact est le tableau des informations de contact. Ce tableau affiche les données remplies par les tâches d'informations de contact après qu'elles aient été exécutées, à l'intérieur des champs qui lui sont associés.

INFORMATIONS DE CONTACT 	
Nom	Valeur
Sentiment	0, 0

L'icône bleu du tableau dans le coin supérieur droit vous permet d'ouvrir le tableau dans une nouvelle fenêtre.

INFORMATIONS DE CONTACT	
Nom	Valeur
Sentiment	0, 0

Historique de tâche d'informations de contact

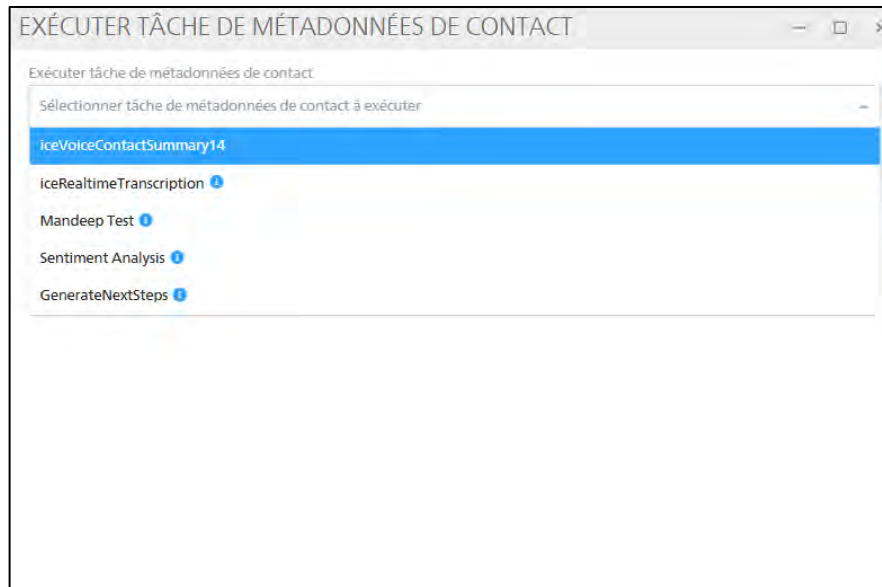
Le tableau Historique de tâche d'informations de contact présente une liste des tâches d'informations de contact qui ont été exécutées. L'état indique si la tâche a été créée, si elle s'exécute, si elle est complétée ou si elle a échoué.

HISTORIQUE DE LA TÂCHE D'INFORMATIONS DE CONTACT		
ID	Nom	État
1	iceVoiceContactSummary14	Complet

Le bouton Aperçu dans le coin supérieur droit de la section vous permet d'exécuter une tâche d'informations de contact 'sur demande'.

Remarque: Le bouton aperçu n'est disponible que pour les administrateurs et n'est disponible que si l'état de la tâche d'informations de contact est défini à *Aperçu*.

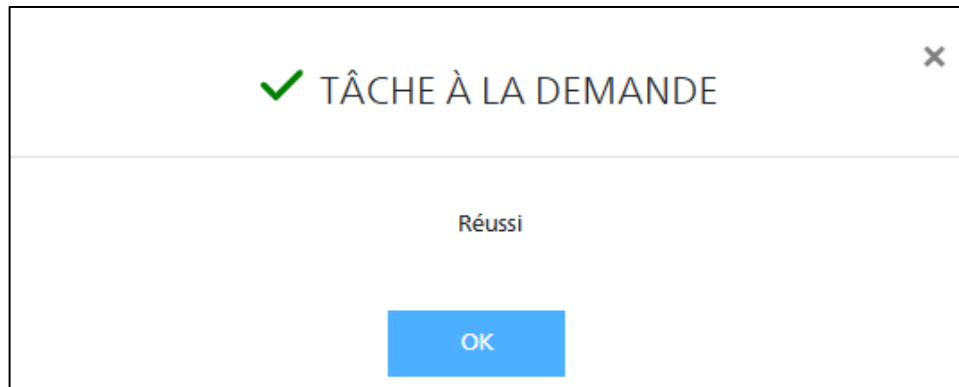
Cliquez sur le bouton aperçu. Une liste des tâches d'informations de contact créées apparaît.



Sélectionnez la tâche que vous désirez exécuter et cliquez sur Soumettre.



Vous voyez la fenêtre suivante après avoir appuyé sur Soumettre si l'aperçu de la tâche a été réussi.



Si la tâche a déjà été exécutée, les données existantes dans le champ des informations de contact sont écrasées.

Remarque: Selon la tâche configurée, le tâche peut prendre quelques minutes à se compléter.

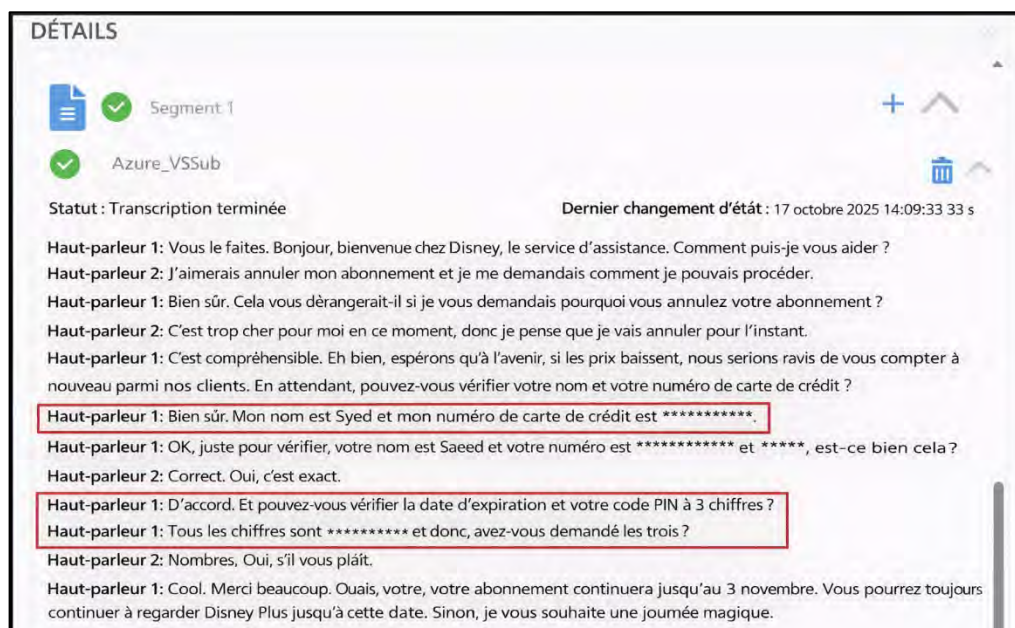
Caviardage

Dans ice 15.2, trois nouvelles tâches de caviardage sont introduites dans les Tâches d'informations de contact:

- iceVoiceCreditCardRedactor15
- iceIMCreditCardRedactor15
- iceEmailCreditCardRedactor15

Chaque tâche de caviardage utilise une requête pour déterminer quelle information devrait être retirée des transcriptions.

L'utilisation de cette fonction peut entraîner des frais additionnels. S.V.P. vérifiez auprès de votre administrateur si cette fonction a été configurée pour votre organisation.



La requête définit ce qui doit être caviardé (par exemple, les numéros de carte de crédit). Dans le fichier audio, toute information sensible correspondante est remplacée par un bip. Pour de plus amples renseignements sur le caviardage, s.v.p. reportez-vous à *Tâches de caviardage*.

Remarque: Après le caviardage, la transcription d'origine est remplacée de façon permanente et ne peut être récupérée. Dans le cas d'un fichier audio, le fichier audio d'origine est marqué pour suppression et remplacé par le fichier modifié. Si iceArchiver est activé, le fichier est retiré de façon permanente au cours du prochain cycle d'élimination.

Segments de contact

La section des segments de contact contient l'enregistrement ou la transcription du texte de l'interaction. Vous pouvez interagir avec la transcription si vous avez le niveau d'accès approprié.

Il y a 3 scénarios possibles dans cette section:

1. Il n'y a aucun segment de contact.

SEGMENTS DU CONTACT

ID	Heure début	Agents	Files d'attente	Recording
0	2022-05-12 15 h 37 min 08 s			

2. Vous n'avez pas l'autorisation d'accéder aux segments de contact.

SEGMENTS DU CONTACT

ID	Heure début	Agents	Files d'attente	Recording
0	2022-05-12 12 h 52 min 32 s			
1	2022-05-12 12 h 52 min 47 s	1201 (A reçu un appel en file d'attente)	6001	

3. Les segments de contact peuvent être visionnées et téléchargés.

SEGMENTS DU CONTACT

ID	Heure début	Agents	Files d'attente	Recording
0	2022-06-22 11 h 14 min 39 s			Passer à 00:00:00
1	2022-06-22 11 h 15 min 06 s	1201 (A reçu un appel en file d'attente)	6002	Passer à 00:00:24

VOIX

 **TÉLÉCHARGER**

 1x 00:00 00:33 

Dans la rubrique qui suit, vous verrez des exemples d'écrans Détails pour les interactions voix, courriel et MI.

Interactions voix

La saisie d'écran ci-dessous présente la section Détails d'une interaction voix. Pour plus de détails sur l'information contenue dans chaque champ, reportez-vous à Interprétation de l'écran Détails à la page 318.



Interactions courriel

La saisie d'écran ci-dessous présente la section Détails pour une interaction Courriel. Pour plus de détails sur l'information contenue dans chaque champ, reportez-vous à Interprétation de l'écran Détails à la page 318.


ID du contact:
3945

Durée
3.21:47:13


Heure début

31 March 2022 14:01:28


Heure fin

04 April 2022 11:48:41

Modalités du contact:

Courriel

Expéditeur:

Christina

Adresse du destinataire:

Nom du groupe de contacts:

Default Name (1)

Données d'utilisateur :

Utilisateurs:

Andrea (1201)

Traiter les files d'attente:

Email Queue (6500)

Serveur:

Liens du contact:

[Courriel associé 3944](#)

CODE DE RÉOLUTION

Code de résolution:

Agent (External)

MODIFIER

SEGMENTS DU CONTACT

ID	Heure début	Agents	Files d'attente	Recording
0	2022-03-31 14 h 01 min 28 s			
1	2022-04-04 11 h 48 min 25 s	1201 (A reçu un courriel en file d'attente)	6500	

COURRIEL


2022-03-31 14:03:22

TÉLÉCHARGER

ÉVALUATION

Ce contact n'a pas encore été évalué.

EVALUER

Interactions Message instantané

La saisie d'écran ci-dessous présente la section Détails pour une interaction Message instantané. Pour plus de détails sur l'information contenue dans chaque champ, reportez-vous à Interprétation de l'écran Détails à la page 318.

DÉTAILS



ID du contact

3591

Durée

00:00:44

🕒

Heure début

30 mars 2023 07:27:38

🕒

Heure fin

30 mars 2023 07:28:22

Modalités du contact:

MI

Expéditeur:

Customer 1

Adresse du destinataire:

computertalk

Nom du groupe de contacts:

Inbound

Données d'utilisateur :

Utilisateurs:

Diane (1010)

Traité dans files d'attente:

IM Queue (6002)

Serveur:

iceA

SEGMENTS DU CONTACT

ID	Heure début	Agents	Files d'attente	Enregistrement
0	2023-03-30 07 h 27 min 38 s			
1	2023-03-30 07 h 27 min 48 s	1010 (A reçu un MI en file d'attente)	6002	
2	2023-03-30 07 h 28 min 07 s			

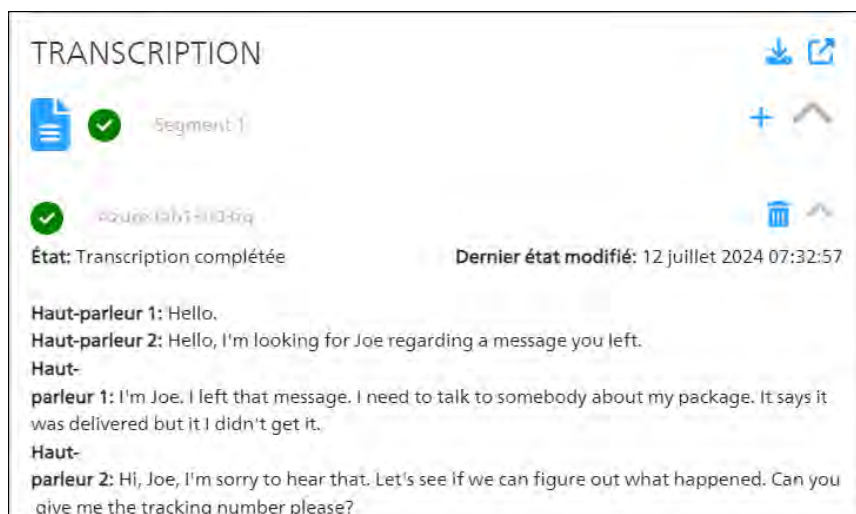
Transcription

La transcription post appel est disponible pour les utilisateurs pour lesquels l'enregistrement d'appel et la transcription sont activés. Lorsqu'un fournisseur de transcription est configuré, le service iceTranscriber envoie l'enregistrement de l'appel au fournisseur de transcription et retourne la transcription qui sera affichée dans le journal.

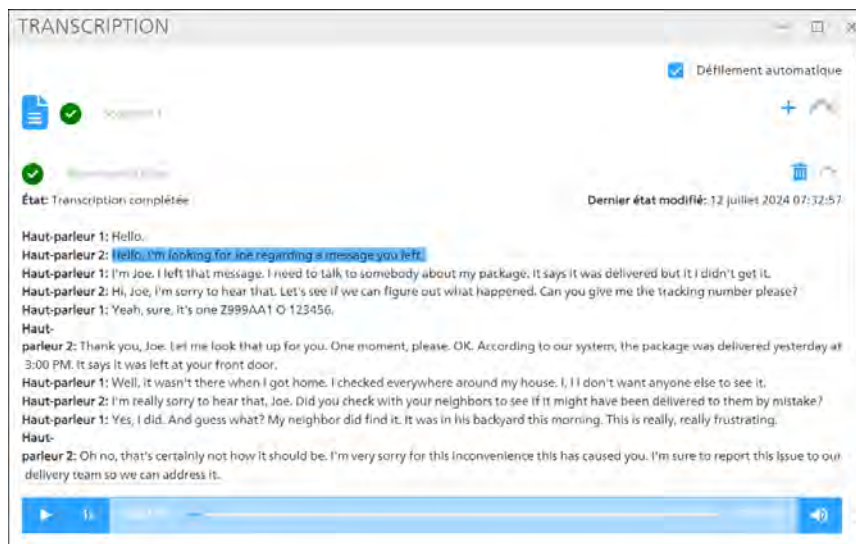
Remarque: Selon la taille du fichier, ce processus peut prendre jusqu'à 15 minutes à se compléter.

L'accès aux transcriptions suit les mêmes autorisations que les enregistrements. Les utilisateurs ne peuvent avoir accès qu'à leurs propres transcriptions, les chefs d'équipe ont accès aux transcriptions de tout utilisateur affecté à leur équipe, les superviseurs ont accès aux transcriptions des utilisateurs affectés à une file d'attente commune et les administrateurs ont accès à toutes les transcriptions.

La saisie d'écran ci-dessous présente la section transcription pour un appel d'un segment.



Les boutons dans le coin supérieur droit permettent aux utilisateurs de télécharger toutes les transcriptions ou d'ouvrir les transcriptions dans une nouvelle fenêtre.

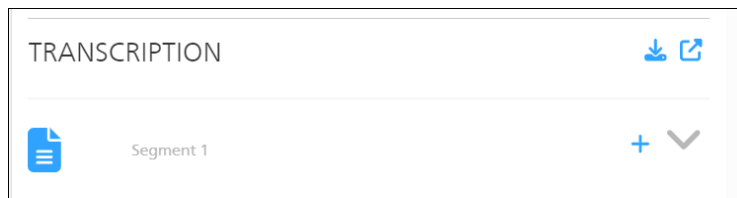


La nouvelle fenêtre contient la (les) transcription(s) et le lecteur de fichier audio. Lorsque vous lisez le fichier audio, vous voyez le texte correspondant mis en évidence pour indiquer l'endroit où vous êtes dans la transcription.

Les administrateurs peuvent supprimer les segments de transcription.

Les transcriptions post appel peuvent être configurées pour transcrire tous les appels ou peuvent être planifiées pour ne transcrire que les appels qui répondent à certaines conditions. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à **Erreur ! Source du renvoi introuvable..**

Les transcriptions peuvent également être demandées à la pièce pour certains segments.

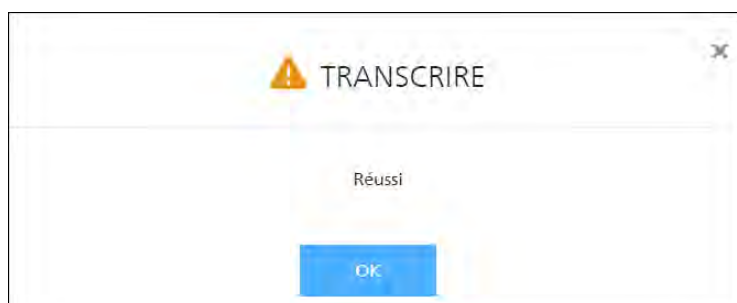


Pour tout segment qui n'a pas été transcrit, le signe + dans le coin supérieur droit du champ permet aux utilisateurs de demander la transcription.

Sélectionnez le fournisseur de transcription et cliquez *Demander transcription*.



La fenêtre suivante apparaît.



Évaluation d'une interaction

Pour évaluer une interaction, choisissez un formulaire dans la liste défilante Évaluer.

 ID du contact:
2635

Durée:
00:00:59



 **Heure début**

21 January 2022 06:49:29

 **Heure fin**

21 January 2022 06:50:28

Modalités du contact:

Voix

Expéditeur:

Adresse du destinataire:



Nom du groupe de contacts:

Voice

Données d'utilisateur :

Utilisateurs:

Traiter les files d'attente:

6001

Serveur:



Déclencheur d'enregistrement:

Utilisateur en vrac

SEGMENTS DU CONTACT

ID	Heure début	Agents	Files d'attente	Recording
0	2022-01-21 06 h 49 min 29 s			
1	2022-01-21 06 h 50 min 13 s	1079 (A reçu un appel en file d'attente)	6001	Passer à 00:00:00

VOIX

 **TÉLÉCHARGER**

 00:00  00:13 

ÉVALUATION

Ce contact n'a pas encore été évalué.

ÉVALUER 

Le formulaire d'évaluation apparaît dans la fenêtre du navigateur.

EVALUATION CHRISTINA

DÉTAILS

5353 00:00:35

Heure début: 22 juin 2022 11 h 14 min 39 s
Heure fin: 22 juin 2022 11 h 15 min 14 s

ÉVALUATION

Ce contact est en cours d'évaluation par 1 (1)
L'évaluation a débuté: 05 July 2022 11:58:21
Formulaire d'évaluation: Formulaire d'évaluation 1 (2)

INTERACTION

Modèle du contact
Expéditeur:
Adresse du destinataire
Nom du groupe de contacts
Données d'utilisateur
Utilisateurs
Fils d'attente
Serveur:
Déclencheur d'enregistrement:

VOIX

Christina (christina@computer-talk.com)
ice
Voice
Andrea (1201)
Tech-Support Voice Queue (8002)
ice
Ligne réseau entrante en voix:

TRANSCRIPTIONS MÉDIAS

RÉSOLUTION DES PROBLÈMES

RÉSOLUTION DES PROBLÈMES TOTALX

QUALITÉ DES APPELS

QUALITÉ DES APPELS TOTALX

TOTAUX DE L'ÉVALUATION POUR CHRISTINA

Il est recommandé de compléter la section commentaire, afin de permettre aux gens qui visionnent l'évaluation de comprendre le raisonnement derrière les notes.

Une fois que vous avez terminé l'évaluation, cliquez sur Soumettre. Vous devez compléter tous les champs pour soumettre l'évaluation.

Si vous avez choisi Évaluation par erreur, cliquez sur la flèche dans la partie supérieure ou dans la partie inférieure gauche de la page d'évaluation pour revenir aux résultats et à l'écran détaillé. Vous pouvez supprimer l'évaluation au moyen du bouton Supprimer.

Remarque: Lors de l'évaluation d'un courriel ou d'un MI, la transcription du contact s'ouvre dans une fenêtre flottante qui permet aux utilisateurs de compléter le formulaire d'évaluation et de consulter la transcription en même temps.

Consultation d'une évaluation

Pour consulter une évaluation, faites défiler la section Évaluations et cliquez sur Visionner évaluation.

Le formulaire d'évaluation apparaît dans la fenêtre du navigateur.

ÉVALUATION CHRISTINA

DÉTAILS

ID de contact: 5353 Queue: 00:00:35

Mesure début: 22 juin 2022 11 h 14 min 30 s
Mesure fin: 22 juin 2022 11 h 15 min 14 s

ÉVALUATION

Ce contact est en cours d'évaluation par 1111.
L'évaluation a débuté: 05 July 2022 11:50:21
Formulaire d'évaluation: Formulaire d'évaluation 1 [5]

INTERACTION

Modèles du contact:
Expéditeur:
Adresse du destinataire:
Nom du groupe de contacts:
Données d'utilisateur:
Utilisateur:
Fichiers d'attente:
Serveur:
Déclencheur d'enregistrement:

Voir:
Christina (1@compuinter-talk.com)
ca
Voix:
Andree (1201)
Tech Support Voice Queue (0002)
ice
Signet retenu en attente en urac

VOIX

TRANSCRIPTIONS MÉDIAS

RÉSOLUTION DES PROBLÈMES

RÉSOLUTION DES PROBLÈMES TOTAUX: 0%

QUALITÉ DES APPELS

QUALITÉ DES APPELS TOTAUX: 2%

TOTAUX DE L'ÉVALUATION POUR CHRISTINA

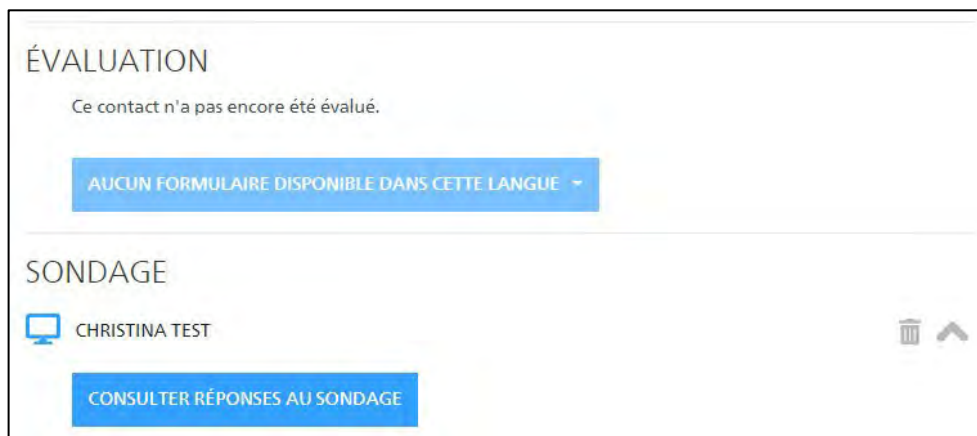
Remarque: Vous ne pouvez pas modifier ce formulaire.

Réponses au sondage

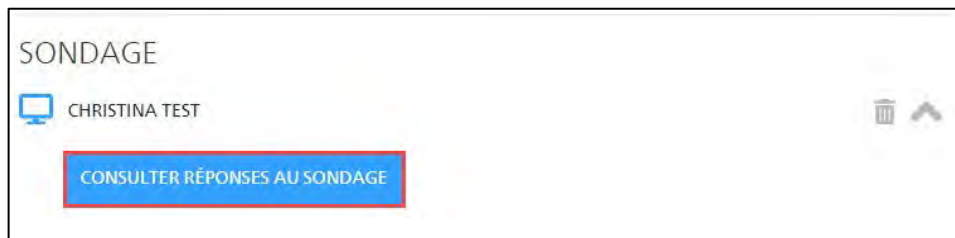
Cette section affiche le nom du sondage auquel le client a participé. Elle fournit également l'option de consulter et de supprimer la réponse au sondage.

Remarque:

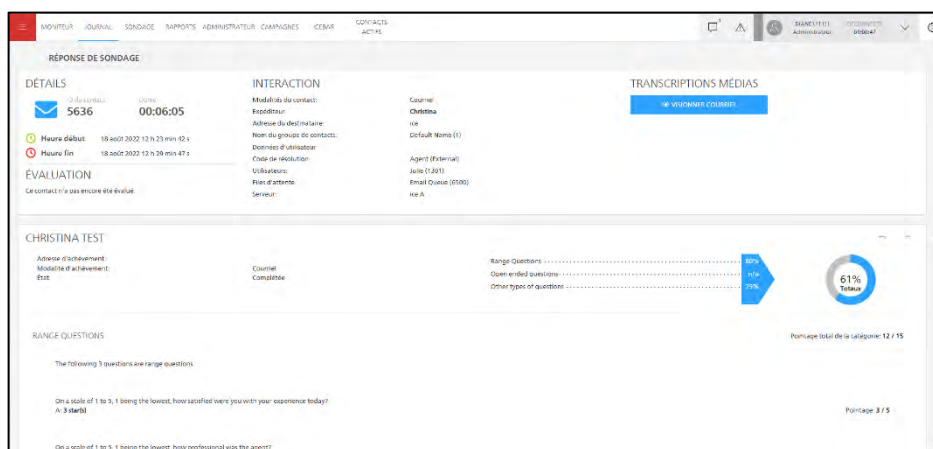
- Les réponses au sondage ne seront affichées que si le contact a participé à un sondage actif.
- Toutes les réponses au sondage sont également disponibles dans iceReporting.



Pour consulter la réponse au sondage, sélectionnez le bouton Consulter réponse au sondage dans la section Sondage de la vue détaillée.



La page Réponse au sondage s'ouvre et affiche les détails du contact, toutes les réponses au sondage, les pointages et les totaux des pointages.



Élimination d'enregistrements

Seuls les administrateurs ont accès à cette section. Ceci permet aux administrateurs de supprimer des enregistrements d'appels et d'écrans.

Mise en garde: Les enregistrements éliminés ne peuvent être récupérés. Assurez-vous que vous n'aurez pas besoin de l'enregistrement dans l'avenir avant de l'éliminer.

Pour éliminer un enregistrement, cliquez sur la flèche grise pour ouvrir la section.

The screenshot displays the 'DÉTAILS' section of the iceManager interface. It shows two contact entries with their respective timestamps and descriptions. Below the details, there are sections for 'VOIX' (Voice) with a 'TÉLÉCHARGER' button, 'ÉVALUATION' (Evaluation) with a 'VISIONNER ÉVALUATION' button and a 'SUPPRIMER' button, and 'SONDAGE' (Survey) with a message indicating no responses are available. At the bottom, there is an 'ÉLIMINATION' section with a checkbox icon.

DÉTAILS		
5	2023-07-10 15 h 33 min 38 s	1111 (wis en conference) 1201 (En conférence)
		Passer à 00:07:10
6	2023-07-10 15 h 34 min 35 s	1111 (A reçu un appel direct transféré)
		Passer à 00:08:07

VOIX [TÉLÉCHARGER](#)

▶ 1x 00:00:00 ————— 00:08:32 🔊

ÉVALUATION

Ce contact a été évalué par 1301.
Achèvement de l'évaluation: 17 July 2023 10:45:31
Formulaire d'évaluation:

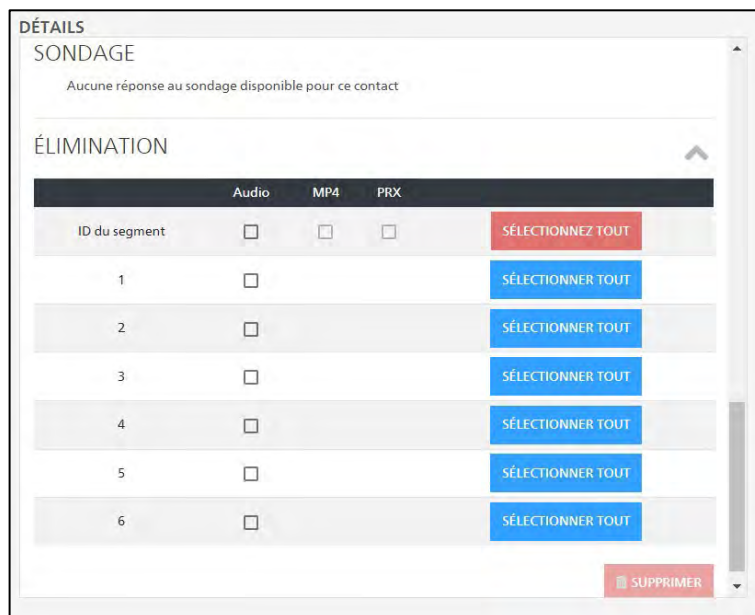
[VISIONNER ÉVALUATION](#) [SUPPRIMER](#)

SONDAGE

Aucune réponse au sondage disponible pour ce contact

ÉLIMINATION ☐

Cliquez sur la boîte à cocher près du segment(s) de contact que vous aimeriez éliminer ou cliquez sur *Sélectionner tous* pour sélectionner tous les segments. Cliquez sur *Supprimer* pour supprimer les segments.



La fenêtre suivante s'ouvre. Pour confirmer votre sélection, cliquez sur *Oui*. Pour annuler, cliquez sur *Non*.



L'enregistrement a été supprimé avec succès.

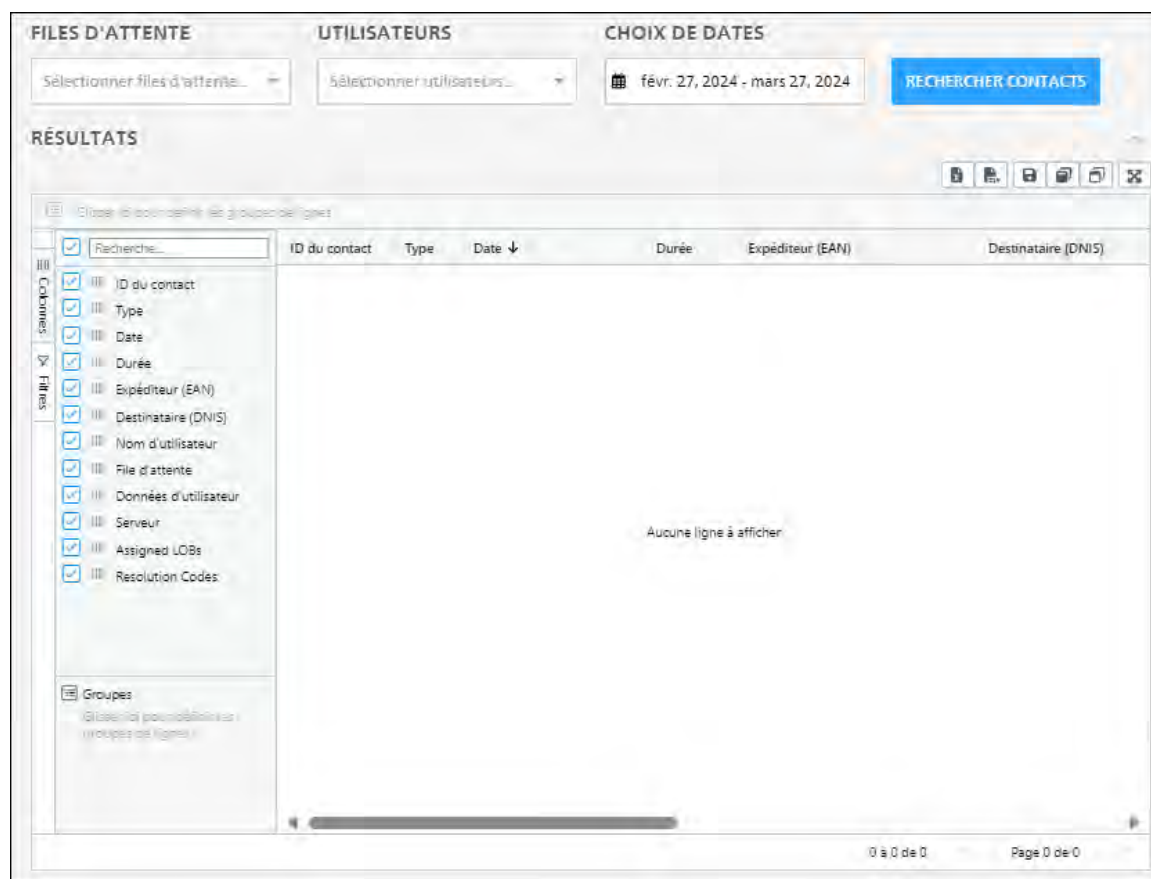


Remarque: Le lecteur d'enregistrement sera retiré de l'écran Détails si vous avez supprimé tous les segments.

Grille de Résultats de recherche dans le Journal

Options

Le tableau des Résultats fournit de l'information pour chaque contact. Cliquez sur l'entête des colonnes à gauche du tableau et utilisez les boîtes à cocher pour afficher ou pour dissimuler l'information.



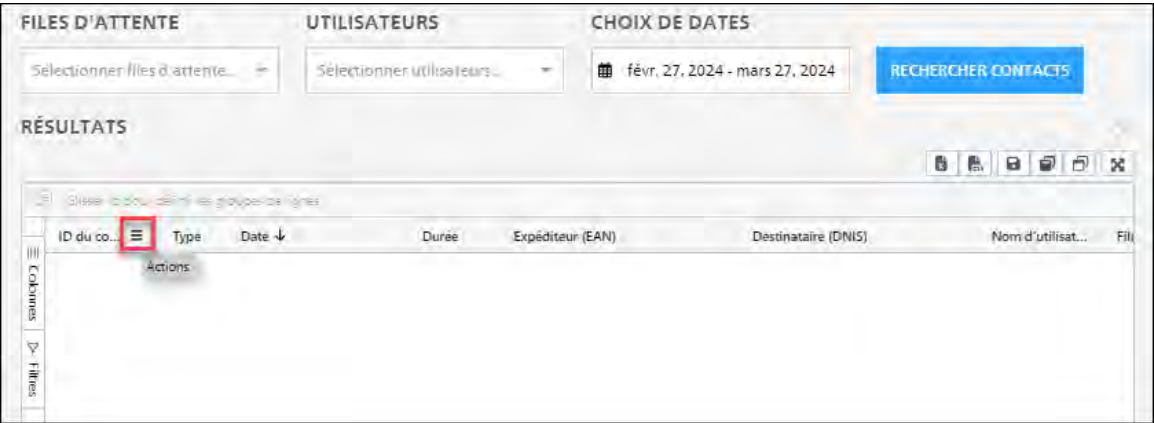
La grille se rafraîchit et affiche les colonnes sélectionnées. Par défaut, toutes les colonnes sont affichées dans le tableau.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une colonne dans la liste.

Entêtes de colonnes

Actions d'entête de colonne

Cliquez sur le bouton *Actions* du côté droit du nom de la colonne comme présenté ci-dessous pour ouvrir le menu des options.



Épingler colonne	Ctrl+Alt+P >
Fixer la taille de cette colonne automatiquement	Ctrl+Alt+Q
Fixer la taille de toutes les colonnes automatiquement	Ctrl+Alt+A
Dimensionner colonnes pour cadrer avec	Ctrl+Alt+F
Regrouper cette colonne	Ctrl+Alt+H
Effacer les filtres de cette colonne	Ctrl+Alt+C
Effacer les filtres de toutes les colonnes	Ctrl+Alt+X
Sauvegarder colonnes	Ctrl+Alt+S
Restaurer colonnes	Ctrl+Alt+R
Restaurer colonnes par défaut	Ctrl+Alt+Z
Pagination	Ctrl+Alt+I >
Afficher barre latérale	Ctrl+Alt+T >
Dissimuler barre latérale	Ctrl+Alt+T

Sélectionnez l'option du menu pour configurer les colonnes et les lignes du tableau.

Le tableau ci-dessous explique les options du menu.

Options du menu des actions d'entête de colonne	
Option du menu	Fonction
Épingler colonne	Sélectionnez cette option pour verrouiller la colonne d'un côté du tableau. Les options incluent: ▪ Épingler à gauche ▪ Épingler à droite ▪ Aucun épinglé
Fixer la taille de cette colonne automatiquement	Redimensionne la colonne sélectionnée à la largeur nécessaire uniquement.
Fixer la taille de toutes les colonnes automatiquement	Redimensionne toutes les colonnes à la largeur nécessaire uniquement.
Dimensionner colonnes pour cadrer avec	Redimensionne toutes les colonnes à la largeur minimale uniquement.
Regrouper cette colonne	Définissez un groupe de lignes au moyen de cette colonne.
Effacer les filtres de cette colonne	Supprime tous les filtres ajoutés à la colonne sélectionnée.
Effacer les filtres de toutes les colonnes	Supprime tous les filtres de toutes les colonnes du tableau.
Restaurer colonnes par défaut	Récupère les paramètres de colonne de la version précédente.
Pagination	Définit le nombre de lignes affichées dans le tableau. ☒ Auto 10 100 1000 Arrêt Auto fait entrer autant de lignes possibles sans devoir recourir à une barre de défilement. Non pour annuler la pagination et afficher toutes les lignes dans la même page.

Options du menu des actions d'entête de colonne	
Option du menu	Fonction
Afficher barre latérale	Affiche les options de la barre latérale incluant les paramètres de filtrage et de colonnes.
Dissimuler barre latérale	Dissimule les options de la barre latérale incluant les paramètres de filtrage et de colonnes.

Tri par entête de colonne

Sélectionnez le nom de la colonne pour trier les lignes du tableau selon la colonne sélectionnée.

FILES D'ATTENTE

UTILISATEURS

CHOIX DE DATES

Sélectionner files d'attente...

Sélectionner utilisateurs...

févr. 27, 2024 - mars 27, 2024

RECHERCHER CONTACTS

RÉSULTATS

Colonne

Files

ID du contact	Type	Date	Durée	Expéditeur (EAN)	Destinataire (DNI5)	Nom d'utilisat...	File d'attente
1061	Mi	2024-03-06 14:27:59	00:00:24	Bill (acs:feaf39c6-f3ce-43c3-9d1f-...	ice@ice3.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1071	Mi	2024-03-06 14:28:46	00:00:33	Jane (acs:6949287-f888-4aad-88e...	ice@ice3.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1081	Mi	2024-03-07 17:07:03	00:04:37	Bob (acs:04a226fc-5560-4450-a90...	ice@ice3.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1131	Mi	2024-03-07 17:56:06	00:04:24	Sara (acs:f931047f-d925-48da-943...	ice@ice3.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1141	Mi	2024-03-07 19:57:09	00:08:39	Conference (acs:59f3e564-22a5-4...	ice@ice3.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1151	Mi	2024-03-07 20:04:37	00:01:09	Christina (3164)	1001	Laura (1001)	
1181	Mi	2024-03-08 09:24:30	00:08:48	Sara (acs:e2ea3d91-99a8-4aad-bb...	ice@ice3.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1191	Mi	2024-03-08 10:36:56	00:11:29	Sam (acs:d3b6b6c2-4977-4d49-ac...	ice@ice3.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1201	Mi	2024-03-08 11:03:46	00:14:16	Sam (acs:e3305e68-65f9-49c9-9a8...	ice@ice3.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1211	Mi	2024-03-10 22:41:14	00:13:14	Chris (acs:bb37031e-47d4-495e-9...	ice@ice3.com	Diane (1111)	IM Queue (7000)

1 à 10 de 45

Page 1 de 5

FILES D'ATTENTE UTILISATEURS CHOIX DE DATES

Sélectionner files d'attente... Sélectionner utilisateurs... févr. 27, 2024 - mars 27, 2024 **RECHERCHER CONTACTS**

RÉSULTATS

Choisir la colonne à sélectionner ou à masquer

ID du contact	Type	Date	Durée	Expéditeur (EAN)	Destinataire (DNIS)	Nom d'utilisat...	File d'attente
1631	Mi	2024-03-27 11:56:16	00:01:23	Sam (acc:a067b291-8a7f-4c57-90...	ice@ice3.com	Julie (1301)	IM Queue (7000)
1621	Mi	2024-03-27 11:52:45	00:03:20	Sara (acc:c859f0df-4362-4ca0-9c2...	ice@ice3.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1611	Mi	2024-03-27 11:50:29	00:01:07	Bob (acc:b0ed4ca3-9ea2-4032-9a...	ice@ice3.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1601	Mi	2024-03-27 11:24:39	00:09:18	Bill (acc:8253e9d7-6d24-4f57-aea...	ice@ice3.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1571	Mi	2024-03-19 22:55:27	00:01:19	Chris (acc:f41e7faf-f33f-d15a-89b...	ice@ice3.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1561	Mi	2024-03-19 19:45:30	00:08:46	Chris (acc:4d8b0cac-21f6-4d64-ab...	ice@ice3.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1551	Mi	2024-03-19 19:38:28	00:03:48	Chris (acc:892db739-8f43-4a77-9...	ice@ice3.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1541	Mi	2024-03-19 19:11:21	00:18:13	Chris (acc:e6771ac6-daa4-449e-a6...	ice@ice3.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1501	Mi	2024-03-13 11:38:03	00:01:07	Chris (acc:e661a422-699c-424a-a6...	ice@ice3.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1491	Mi	2024-03-13 11:36:17	00:01:26	Test (acc:a5544cd1-a52a-4593-bf5...	ice@ice3.com	Diane (1111)	IM Queue (7000)

1 à 10 de 45 Page 1 de 5

Options de filtrage

Cliquez sur l'entête Filtres à gauche du tableau et utilisez les points de données disponibles pour filtrer votre liste de contacts.

FILES D'ATTENTE UTILISATEURS CHOIX DE DATES

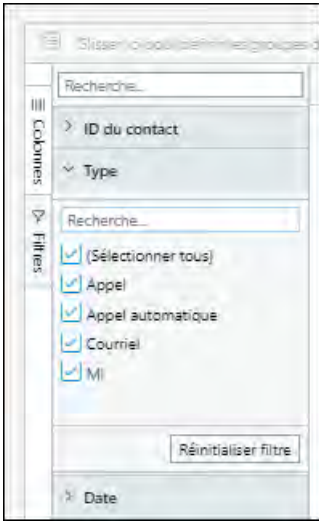
Sélectionner files d'attente... Sélectionner utilisateurs... févr. 27, 2024 - mars 27, 2024 **RECHERCHER CONTACTS**

RÉSULTATS

Choisir la colonne à sélectionner ou à masquer

ID du contact	Type	Date	Durée	Expéditeur (EAN)	Destinataire (DNIS)	Nom d'utilisat...	File
Aucune ligne à afficher							

0 à 0 de 0 Page 0 de 0

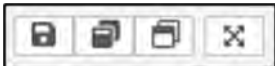


La grille se rafraîchit selon les conditions de filtre sélectionnées.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver un nom de colonne dans la liste.

Options de mise en page

Les options suivantes vous permettent de sauvegarder votre mise en page ou de revenir à la version précédente.

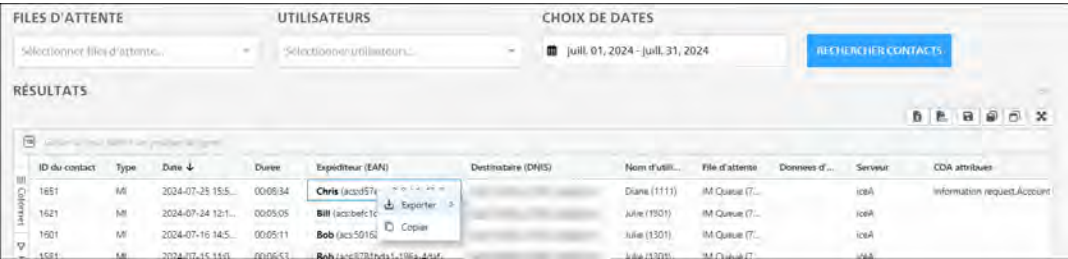


Le tableau ci-dessous fournit de l'information sur chaque option de mise en page.

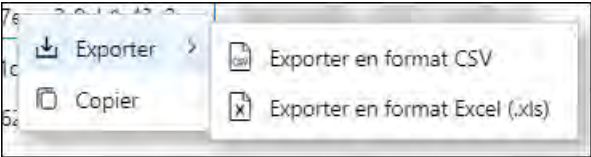
Options de mise en page du Journal	
Élément de la barre d'outils	Fonction
	Utilisez ce bouton pour sauvegarder vos modifications de la mise en page.
	Utilisez ce bouton pour restaurer une version précédente sauvegardée de votre mise en page.
	Utilisez ce bouton pour réinitialiser votre mise en page aux paramètres par défaut.
	Utilisez ce bouton pour utiliser le mode Plein écran. Pour quitter le mode plein écran, utilisez le bouton Échapp. de votre clavier.

Options du menu du clic droit

Cliquez avec le bouton droit de la souris sur une ligne du tableau pour effectuer des tâches additionnelles comme l'exportation ou la copie des détails du contact.



Le tableau ci-dessous procure de l'information sur les options du menu du clic droit dans la grille des résultats de recherche du journal.

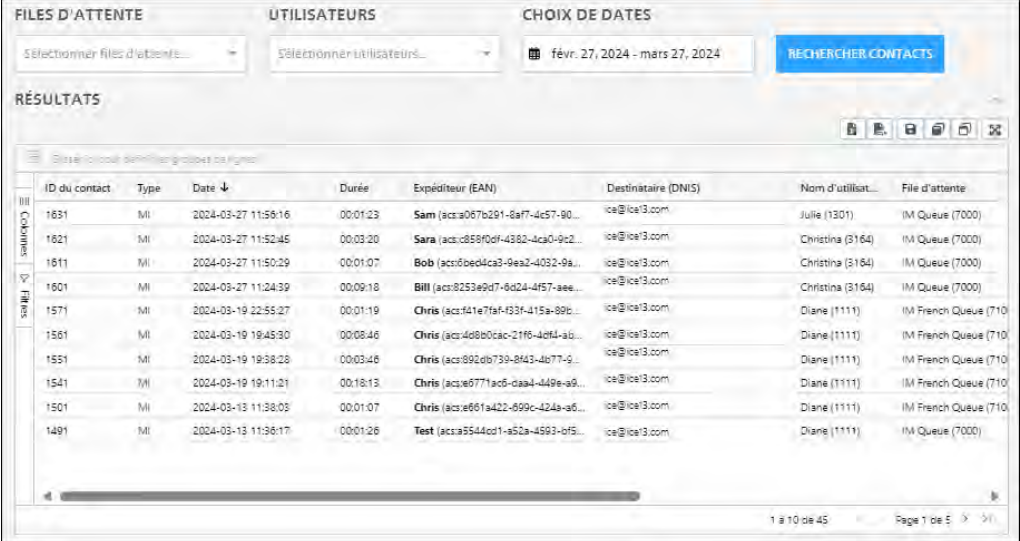
Menu du clic droit du journal	
Option du menu	Fonction
Exporter	Sélectionnez cette option pour exporter les contacts contenus dans la grille de résultats de recherche. Lorsque cette option est sélectionnée, les options suivantes apparaissent:  Cliquez sur <i>Exporter en format CSV</i> pour exporter les résultats en format CSV. Cliquez sur <i>Exporter en format Excel</i> pour exporter les résultats de recherche en format Excel.
Copier	Sélectionnez cette option pour copier le contenu du champ sélectionné au presse-papier de l'utilisateur.

Groupes de lignes

Cliquez et faites glisser les colonnes dans la partie supérieure de la grille pour catégoriser ou regrouper les lignes du tableau.

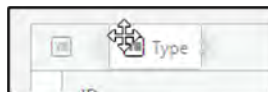
Un exemple d'utilisation des groupes de lignes:

1. Cliquez sur Rechercher contacts et voyez les contacts de votre système.

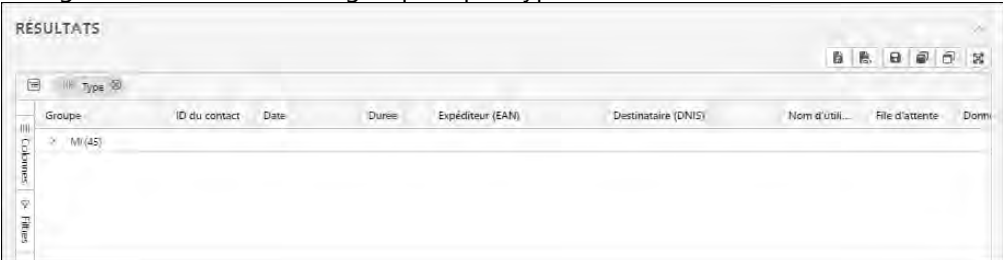


FILES D'ATTENTE		UTILISATEURS		CHOIX DE DATES			
Sélectionner files d'attente...		Sélectionner utilisateurs...		févr. 27, 2024 - mars 27, 2024		RECHERCHER CONTACTS	
RÉSULTATS							
ID du contact	Type	Date	Durée	Expéditeur (EAN)	Destinataire (DNIS)	Nom d'utilisat...	File d'attente
1631	MI	2024-03-27 11:58:16	00:01:23	Sam (acc:a067b291-8a77-4c57-90...	ice@ice13.com	Julie (1301)	IM Queue (7000)
1621	MI	2024-03-27 11:52:45	00:03:20	Sara (acc:d859f0df-4382-4ca0-9c2...	ice@ice13.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1611	MI	2024-03-27 11:50:29	00:01:07	Bob (acc:d8ed4ca3-9ea2-4032-9a...	ice@ice13.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1601	MI	2024-03-27 11:24:39	00:09:18	Bill (acc:8253e9d7-6a24-4f57-aea...	ice@ice13.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1571	MI	2024-03-19 22:55:27	00:01:19	Chris (acc:f41e7faf-f33f-415a-89b...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1561	MI	2024-03-19 18:45:30	00:08:46	Chris (acc:4a8b0cac-21f6-4d4d-ab...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1551	MI	2024-03-19 19:38:28	00:03:46	Chris (acc:892db739-8d43-4b77-9...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1541	MI	2024-03-19 19:11:21	00:18:13	Chris (acc:e9771ac6-daa4-449e-a9...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1501	MI	2024-03-13 11:38:03	00:01:07	Chris (acc:e661a422-699c-424a-a6...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1491	MI	2024-03-13 11:36:17	00:01:26	Test (acc:a5544cd1-a52a-4593-bf5...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM Queue (7000)

2. Cliquez et faites glisser le colonne Type dans la partie supérieure de la grille.



3. Les lignes sont maintenant regroupées par Type:



RÉSULTATS							
Groupes	ID du contact	Date	Durée	Expéditeur (EAN)	Destinataire (DNIS)	Nom d'utilisat...	File d'attente
MI (45)							

Remarque: Vous pouvez ajouter plusieurs colonnes dans la partie supérieure de la grille pour créer des groupes imbriqués.

Options d'exportation

Les options suivantes vous permettent d'exporter vos résultats de recherche dans un fichier Excel ou CSV.



Le fichier exporté reflète les données de la grille du Journal au moment de l'exportation et inclut les colonnes et les contacts visibles dans la grille des Résultats de recherche.

Remarque: Les résultats de recherche du Journal sont limités à 1000 enregistrements.

Suivez les étapes ci-dessous pour exporter vos résultats de recherche du journal :

1. Au moyen des options de filtrage, recherchez les interactions à inclure dans l'exportation.

FILES D'ATTENTE

UTILISATEURS

CHOIX DE DATES

Sélectionner files d'attente...

Sélectionner utilisateurs...

févr. 27, 2024 - mars 27, 2024

RECHERCHER CONTACTS

RÉSULTATS

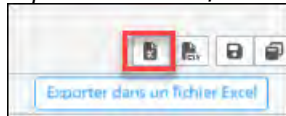
Sélectionner fichiers d'attente...

ID du contact	Type	Date ↓	Durée	Expéditeur (EAN)	Destinataire (DNIS)	Nom d'utilisat...	File d'attente
1631	Mi	2024-03-27 11:59:16	00:01:23	Sam (acs:a067b291-8a7f-4c57-80...	ice@ice13.com	Julie (1301)	IM Queue (7000)
1621	Mi	2024-03-27 11:52:45	00:03:20	Sara (acs:c858f0df-4382-4ca0-9c2...	ice@ice13.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1611	Mi	2024-03-27 11:50:29	00:01:07	Bob (acs:06ed4ca3-9ea2-4032-9a...	ice@ice13.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1601	Mi	2024-03-27 11:24:39	00:09:18	Bill (acs:8253e9d7-6024-4f57-8ee...	ice@ice13.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1571	Mi	2024-03-19 22:55:27	00:01:19	Chris (acs:f41e7fa-f33f-415a-89b...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1561	Mi	2024-03-19 19:45:30	00:08:46	Chris (acs:408b0cac-21f6-4d04-ab...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1551	Mi	2024-03-19 19:38:28	00:03:48	Chris (acs:992db739-8f43-4b77-9...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1541	Mi	2024-03-19 19:11:21	00:18:13	Chris (acs:e6771ac8-daa4-449e-a9...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1501	Mi	2024-03-13 11:38:03	00:01:07	Chris (acs:e601a422-659c-424a-a6...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1491	Mi	2024-03-13 11:36:17	00:01:26	Test (acs:a9544cd1-a52a-4593-bf5...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM Queue (7000)

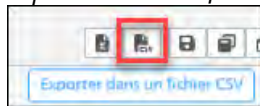
1 à 10 de 45

Page 1 de 5

2. Pour exporter les données dans un fichier excel, sélectionnez le bouton *Exporter dans un fichier Excel*.



Pour exporter les données dans un fichier CSV, sélectionnez le bouton *Exporter dans un fichier CSV*.



3. Lorsque le navigateur vous l'indique, sauvegardez votre fichier sur votre ordinateur local.
4. Dans le fichier Excel exporté, une colonne Lien détails a été ajoutée pour fournir un lien vers le contact spécifique dans le journal.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
	Lien Détails	ID du contact	Type	Date	Durée	Expéditeur	Destinataire	Nom d'utilisateur	Fila d'attente	Données d'utilis	Serveur	CSA attributs	Codes de résolution
1	https://11001.s	4961	Mt	2024-07-03 10:01:21:00:19:57		Chris (ac: 11001-chata Diane (1111)	IM French Queue (7100)				icak		
2	https://11001.s	4951	Mt	2024-07-03 10:02:44:00:00:27		Chris (ac: 11001-chata Diane (1111)	IM Queue (7000)				icak		
3	https://11001.s	4961	Appel	2024-06-27 11:08:27:00:00:05		Diane (1: 6.479E+09					icak		
4	https://11001.s	4931	Appel	2024-06-27 10:14:21:00:00:05		Diane (1: 6.479E+09					icak		
5	https://11001.s	4921	Appel	2024-06-27 10:13:41:00:00:15		Diane (1: 6.479E+09					icak		
6	https://11001.s	4911	Appel	2024-06-26 16:06:31:00:00:14		Julie (1: 6.479E+09					icak		
7	https://11001.s	4901	Appel	2024-06-26 16:02:24:00:00:11		Christina 4.169E+09					icak		
8	https://11001.s	4891	Appel	2024-06-26 14:02:05:00:00:24		Christina 1100101-epu Christina (1164)	Sales Voice Ques, Survey Accepted				icak		
9	https://11001.s	4881	Appel	2024-06-26 14:01:08:00:00:34		Christina 1100101-epu Christina (1164)	Sales Voice Ques, Survey Accepted				icak		
10	https://11001.s	4871	Appel	2024-06-26 14:00:11:00:00:37		Christina 1100101-epu Christina (1164)	Sales Voice Ques, Survey Accepted				icak		
11	https://11001.s	4861	Appel	2024-06-26 13:59:11:00:00:24		Christina 1100101-epu @computertalk.com	Survey Accepted				icak		
12	https://11001.s	4851	Appel	2024-06-26 13:20:41:00:00:15		Diane (1: 6.479E+09					icak		
13	https://11001.s	4841	Appel	2024-06-25 15:00:11:00:00:12		Christina 1100101-epu @computertalk.com	Survey Accepted				icak		
14	https://11001.s	4831	Appel	2024-06-25 14:55:54:00:01:18		Christina 1100101-epu @computertalk.com	Survey Accepted				icak		
15	https://11001.s	4821	Mt	2024-06-19 14:27:11:6.22:52:48		Andrea (1: 11001-chata Diane (1111)	IM Queue (7000)				icak		
16	https://11001.s	4811	Mt	2024-06-19 14:25:08:00:01:54		Andrea (1: 11001-chata@computertalk.com					icak		
17	https://11001.s	4801	Mt	2024-06-19 14:21:01:00:00:12		Andrea (1: 11001-chata@computertalk.com					icak		
18	https://11001.s	4791	Appel	2024-06-19 12:54:11:00:00:18		Global Ai 6.48E+09					icak		
19	https://11001.s	4781	Mt	2024-06-19 11:46:05:00:02:55		Test (acs 11001-chata Julie (1301)	IM Queue (7000)				icak		
20	https://11001.s	4771	Appel	2024-06-18 14:04:21:00:00:47		Diane Via 1100101-epu @computertalk.com	Survey Accepted				icak		
21	https://11001.s	4761	Appel	2024-06-18 14:03:05:00:01:13		Diane Via 1100101-epu Diane (1111)	Sales Voice Ques, Survey Accepted				icak		
22	https://11001.s	4751	Courriel	2024-06-17 16:52:08:20:59:03		Diane Via EDocMail02 Diane (1111)	Email Queue (6500)				icak		Agent
23	https://11001.s	4741	Appel	2024-06-13 15:56:51:00:00:27		Christina 1100101-epu Julie (1301)	Sales Voice Ques, Survey Accepted				icak		
24	https://11001.s	4731	Appel	2024-06-13 15:55:24:00:00:40		Christina 1100101-epu Julie (1301)	Sales Voice Ques, Survey Accepted				icak		

Remarque: L'exportation dans un fichier CSV ne contient pas cette colonne additionnelle.



Chapitre 6: Contacts Actifs

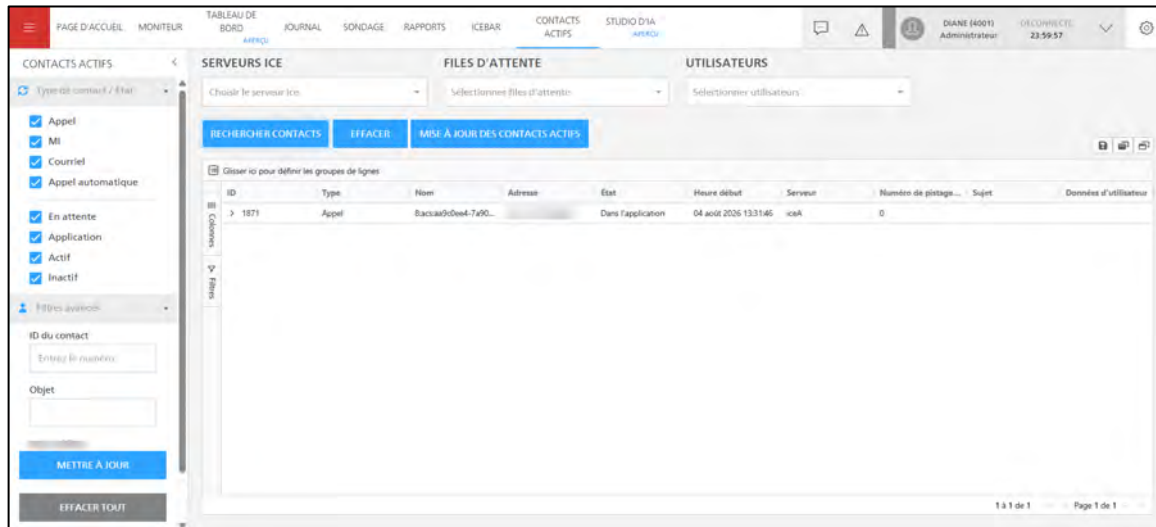
La fonction Contacts actifs procure la capacité de rechercher des interactions par file d'attente, utilisateur, type de contact, intervalle de temps et autres critères. Les détails de contact sont affichés lorsqu'un enregistrement particulier est sélectionné.

Contacts actifs vous permet de:

- Rechercher des contacts actifs dans le système.
- Rechercher des contacts qui sont entrés dans le système aujourd'hui.

Contacts actifs

Lorsque vous cliquez pour la première fois sur l'onglet Contacts actifs, l'écran suivant apparaît. Les options de recherche et les Résultats sont situés du côté droit de l'écran et les filtres sont situés le long du côté gauche de l'écran.

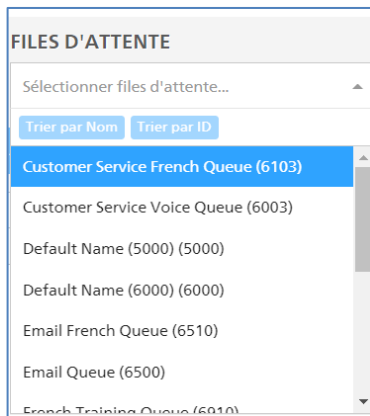


Remarque: Par défaut, les recherches de contact se limitent à 1000 résultats. Toutefois, les administrateurs globaux peuvent passer outre ce paramètre et voir tous les contacts actifs.

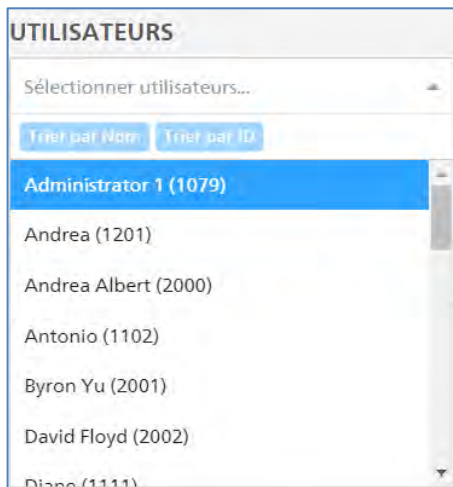
Recherche d'une interaction

Pour rechercher une interaction, complétez les étapes suivantes:

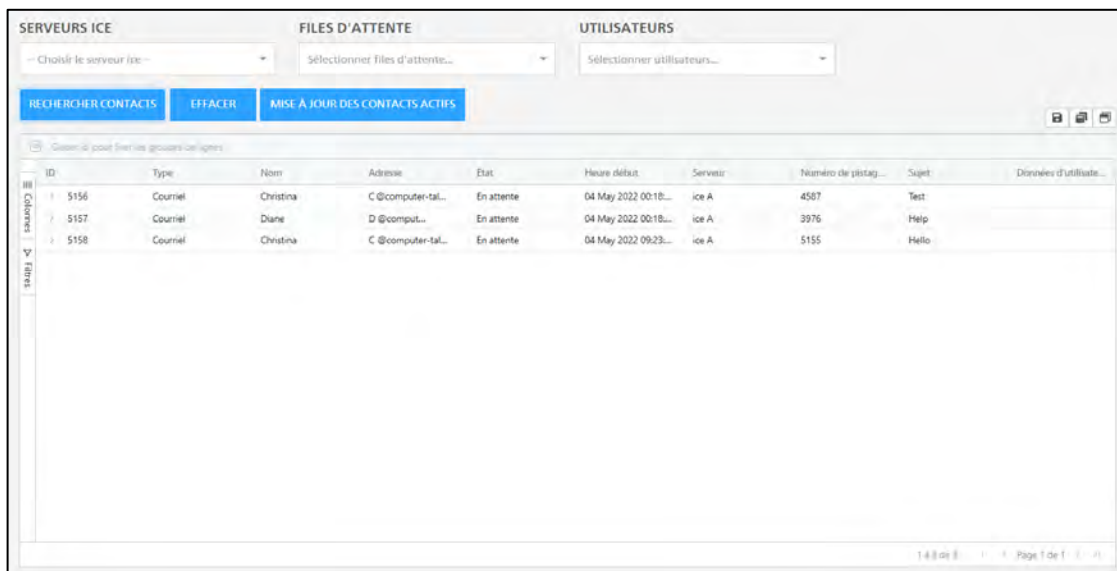
1. Si vous recherchez les Résultats pour un serveur ice spécifique, trouvez et sélectionnez le serveur ice approprié de la liste défilante 'Serveurs ice'. Vous pouvez rechercher un ou plusieurs serveurs. Pour supprimer une sélection, cliquez sur le x gris près du nom du serveur.
2. Si vous recherchez les résultats pour une file ou plusieurs files d'attente, trouvez et sélectionnez la ou les file(s) d'attente appropriée(s) de la liste défilante 'Files d'attente'. Vous pouvez rechercher une ou plusieurs files d'attente. Pour supprimer une sélection, cliquez sur le x gris près du nom.



3. Si vous recherchez les Résultats pour un ou plusieurs utilisateurs, trouvez et sélectionnez l'utilisateur (les utilisateurs) approprié(s) de la liste défilante 'Utilisateurs'. Vous pouvez rechercher un ou plusieurs utilisateurs. Pour supprimer une sélection, cliquez sur le x gris près du nom.



4. Cliquez sur *Rechercher contacts*. La section des Résultats se rafraîchit et présente les éléments qui correspondent aux critères de recherche.



Vous pouvez modifier le nombre de contacts à afficher à l'aide du menu Action.

Les Résultats de la recherche contiennent de l'information pertinente relative à l'appel, au courriel ou au MI. Le tableau ci-dessous décrit les champs contenus dans l'écran des résultats.

Colonne	Description
ID	L'identification du contact.
Type	Type d'interaction. Les valeurs possibles sont MI, Voix et courriel.
Nom	Le nom de la personne qui a contacté le centre de contact.
Adresse	L'adresse SIP, l'adresse de courriel ou le numéro de téléphone de la personne qui a contacté le centre de contact.
État	L'état d'une interaction. Les valeurs possibles sont En attente, Application, Actif, Inactif et Terminé. En attente: dans la RVI, attend un utilisateur Application : dans la RVI, n'attend pas un utilisateur (en libre-service) Actif: traité activement par l'utilisateur Inactif: toujours avec l'utilisateur, pas en cours de traitement actif Terminé: l'interaction avec le contact a été complétée. Remarque: Seuls les administrateurs globaux peuvent voir les contacts dont l'état est Terminé.
Heure début	L'heure à laquelle le contact est entré dans le système.
Heure fin	L'heure à laquelle le contact a été libéré du système.
Serveur	Le serveur ice associé au contact.
Pistage du courriel	L'ID de pistage de l'interaction courriel.
Objet	La ligne de l'objet pour une interaction courriel. Ce champ n'est rempli que pour les courriels.

Colonne	Description
Données d'utilisateur	Ce champ contient de l'information sur le contact. Selon le type d'interaction, de l'information différente est affichée. Pour les interactions voix, l'ID de l'appelant et les réponses de l'appelant aux messages guides du menu peuvent être affichés. Il peut également contenir des notes de l'agent qui a traité le contact précédemment. Pour les courriels, le champ données d'utilisateur peut être vide ou il peut contenir des notes de l'agent qui a traité le contact précédemment. Pour les messages instantanés, le champ données d'utilisateur contient l'URL du site web à partir duquel la session de clavardage a débuté. Il peut également contenir les réponses du contact aux messages guides du menu.

Vous pouvez trier les Résultats selon n'importe quelle colonne du tableau. Vous pouvez également filtrer les Résultats par type d'interaction ou selon des filtres avancés.

- Pour filtrer les résultats selon le canal par lequel il est entré ou selon l'état de l'interaction, sélectionnez les boîtes à cocher du menu appropriées 'Type de contact / État' et cliquez sur Mettre à jour.

CONTACTS ACTIFS <

Type de contact / État ▼

☐ Appel
 ☐ MI
 ☐ Courriel
 ☐ Appel automatique

☐ En attente
 ☐ Application
 ☐ Actif
 ☐ Inactif

METTRE À JOUR

- Pour filtrer à l'aide de la section des filtres avancés, complétez les champs appropriés et cliquez sur *Mettre à jour*. Pour annuler, cliquez sur *Effacer tout*.

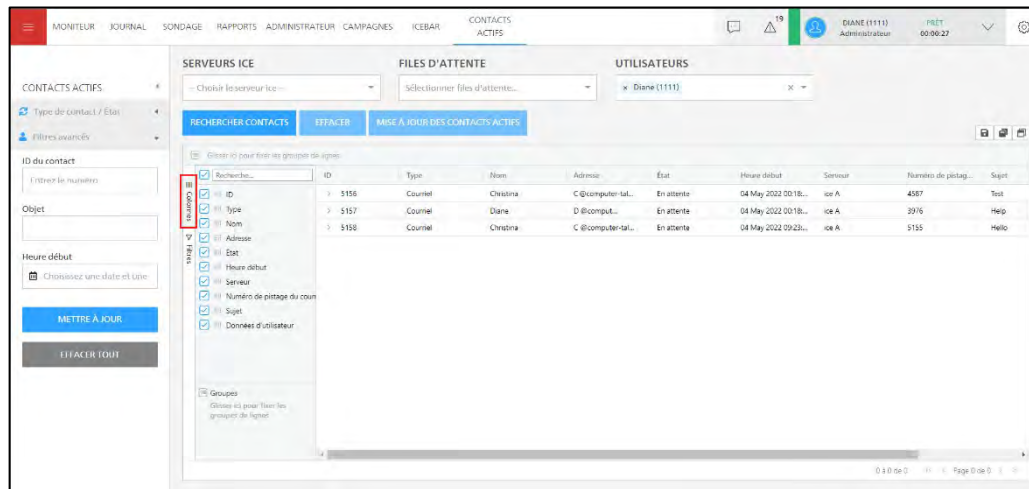
Filtres avancés

Paramètre	Description
ID de contact	Entrez l'ID du contact d'intérêt.
Objet	Entrez la ligne de l'objet pour le courriel d'intérêt.
Heure début /Heure fin	Entrez une plage date-heure pour filtrer les résultats de recherche.

The screenshot shows a web form titled 'Filtres avancés' with a dropdown arrow. It contains three input fields: 'ID du contact' with a placeholder 'Entrez le numéro', 'Objet' with a placeholder, and 'Heure début' with a calendar icon and placeholder 'Choisissez une date et u'. At the bottom are two buttons: 'METTRE À JOUR' (blue) and 'EFFACER TOUT' (grey).

Options de colonne

Le tableau Résultats fournit l'information pour chaque contact. Cliquez sur les titres de colonne à gauche du tableau et utilisez les boîtes à cocher pour afficher ou dissimuler l'information.



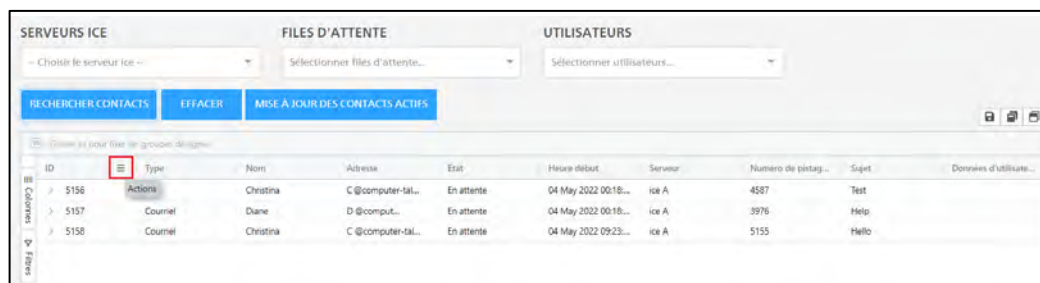
La galerie est rafraîchie et présente les colonnes sélectionnées. Par défaut, toutes les colonnes sont affichées dans le tableau.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une colonne dans la liste.

Entêtes de colonnes

Actions des entêtes de colonnes

Cliquez sur le bouton *Actions* à droite du nom de la colonne tel que présenté ci-dessous pour ouvrir le menu des options.



Épingler colonne	Ctrl+Alt+P
Fixer la taille de cette colonne automatiquement	Ctrl+Alt+Q
Fixer la taille de toutes les colonnes automatiquement	Ctrl+Alt+A
Dimensionner colonnes pour cadrer avec	Ctrl+Alt+F
Agrandir les groupes de colonnes	Ctrl+Alt+E
Réduire les groupes de colonnes	Ctrl+Alt+G
Effacer les filtres de cette colonne	Ctrl+Alt+C
Effacer les filtres de toutes les colonnes	Ctrl+Alt+X
Sauvegarder colonnes	Ctrl+Alt+S
Restaurer colonnes	Ctrl+Alt+R
Restaurer colonnes par défaut	Ctrl+Alt+Z
Pageination	Ctrl+Alt+I
Afficher barre latérale	Ctrl+Alt+T
Dissimuler barre latérale	Ctrl+Alt+T

Sélectionnez une option du menu pour configurer les colonnes et les lignes du tableau.

Le tableau ci-dessous explique les options de menu disponibles.

Options de menu des entêtes de colonnes	
Option de menu	Fonction
Épingler colonne	Sélectionnez cette option pour verrouiller la colonne d'un côté du tableau. Les options incluent: - Épingler à gauche - Épingler à droite - Aucun épinglé
Fixer la taille de cette colonne automatiquement	Redimensionnez la colonne sélectionnée à la largeur nécessaire uniquement.
Fixer la taille de toutes les colonnes automatiquement	Redimensionnez toutes les colonnes à la largeur nécessaire uniquement.
Dimensionner colonnes pour cadrer avec	Redimensionnez toutes les colonnes à la largeur minimale uniquement.
Effacer les filtres de cette colonne	Supprimez tous les filtres ajoutés à la colonne sélectionnée.

Options de menu des entêtes de colonnes	
Option de menu	Fonction
Effacer les filtres de toutes les colonnes	Supprimez tous les filtres de toutes les colonnes du tableau.
Restaurer colonnes par défaut	Revenez aux paramètres par défaut de colonnes de la version précédente.
Pagination	Définit le nombre de lignes affichées dans le tableau. ☒ Auto 10 100 1000 Arrêt Automatique acceptera autant de lignes possibles sans utiliser une barre défilante. Arrêt pour désactiver la pagination et afficher toutes les lignes contenues dans la même page.
Afficher barre latérale	Affiche les options de la barre latérale incluant les paramètres Filtre et Colonne.
Dissimuler barre latérale	Dissimule les options de la barre latérale incluant les paramètres Filtre et Colonne.

Tri des entêtes de colonnes

Sélectionnez le nom de la colonne pour trier les lignes contenues dans le tableau selon la colonne sélectionnée.

SERVEURS ICE

— Choisir le serveur ice —

Sélectionner files d'attente...

Sélectionner utilisateurs...

RECHERCHER CONTACTS

EFFACER

MISE À JOUR DES CONTACTS ACTIFS

Cliquez ici pour fixer les groupes de lignes

Type	Nom	Adresse	État	Heure début	Serveur	Numéro de paging...	Sujet	Données d'utilisateur...
> 5156	Courriel	Christina	C@computer-tal...	En attente	04 May 2022 00:18...	ice A	4587	Test
> 5157	Courriel	Diane	D@comput...	En attente	04 May 2022 00:18...	ice A	3976	Hello
> 5158	Courriel	Christina	C@computer-tal...	En attente	04 May 2022 09:23...	ice A	5155	Hello

SERVEURS ICE

- Choisir le serveur ice -

FILES D'ATTENTE

Sélectionner files d'attente...

UTILISATEURS

Sélectionner utilisateurs...

RECHERCHER CONTACTS

EFFACER

MISE À JOUR DES CONTACTS ACTIFS

Choisir la ou pour fixer les groupes de lignes

Type	Nom	Adresse	État	Heure début	Serveur	Numéro de paging...	Sujet	Données d'utilisateur...
> 5156	Courriel	Christina	C@computer-tal...	En attente	04 May 2022 09:23...	ice A	5155	Test
> 5157	Courriel	Diane	D@comput...	En attente	04 May 2022 00:18...	ice A	3976	Hello
> 5158	Courriel	Christina	C@computer-tal...	En attente	04 May 2022 00:18...	ice A	4587	Hello

Options de filtrage

Cliquez sur l'entête Filtres à gauche du tableau et utilisez les points de données disponibles pour filtrer votre liste de contacts.

MONITEUR

JOURNAL

SONDAGE

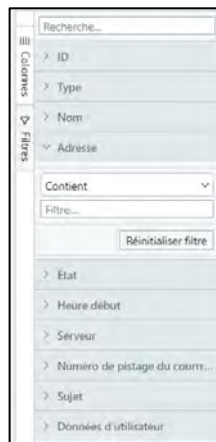
RAPPORTS

ADMINISTRATEUR

CAMPAGNES

ICEBAR

CONTACTS ACTIFS

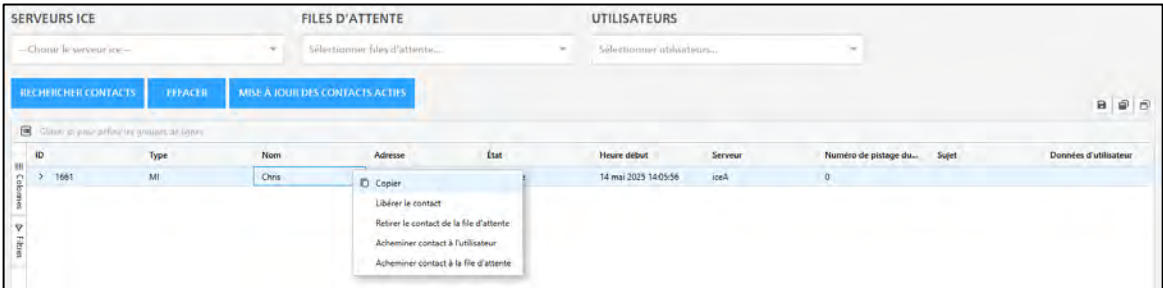


La galerie est rafraîchie selon les conditions de filtrage sélectionnées.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver un nom de colonne dans la liste.

Options du menu du clic droit

Cliquez avec le bouton droit de la souris sur une ligne dans le tableau pour effectuer des tâches additionnelles, comme acheminer des contacts de la file d'attente à des utilisateurs.



Le tableau ci-dessous fournit de l'information sur les options du menu du clic droit dans la galerie Contacts actifs.

Menu du clic droit des contacts actifs	
Option du menu	Fonction
Copier	Copie la valeur sélectionnée à votre presse-papiers.
Libérer contact	Sélectionnez cette option pour libérer (mettre fin au) le contact. Lorsque cette option est sélectionnée, la fenêtre suivante apparaît: Cliquez sur <i>Oui</i> pour libérer le contact ou cliquez sur <i>Non</i> ou sur le x pour fermer la fenêtre.

Menu du clic droit des contacts actifs	
Option du menu	Fonction
	Remarque: Cette option n'est disponible que pour les contacts actifs.
Retirer le contact de la file d'attente	Retire le contact de la file d'attente. Lorsque cette option est sélectionnée, la fenêtre suivante apparaît et vous permet de sélectionner de quelle file d'attente:  Avertissement: • Cette option ne devrait être utilisée que si le contact est en attente dans 2 files d'attente distinctes. • Si cette option est sélectionnée pendant que le contact attend dans une seule file d'attente, le contact est retiré de la file d'attente mais demeure dans l'application.
Acheminer contact à l'utilisateur	Achemine le contact à un utilisateur spécifique. Lorsque cette option est sélectionnée, la fenêtre suivante apparaît pour vous permettre de sélectionner un utilisateur:

Menu du clic droit des contacts actifs	
Option du menu	Fonction
	SÉLECTIONNEZ UN UTILISATEUR À QUI ACHEMINER CE CONTACT 
Acheminer contact à la file d'attente	Achemine le contact à une file d'attente spécifique. Lorsque cette option est sélectionnée, la fenêtre suivante apparaît pour vous permettre de sélectionner une file d'attente: 
Visionner courriel	Sélectionnez cette option pour consulter l'historique de l'interaction courriel.

Menu du clic droit des contacts actifs	
Option du menu	Fonction
	COURRIEL Objet: Bonjour De: David <David@computer-talk.com> À: Ice <Ice@computer-talk.com> Cc: Bonjour OK Remarque: Cette option n'est disponible que pour les contacts de type courriel.

Options de mise en page

Les options suivantes vous permettent de sauvegarder des configurations sous forme de mise en page.

Ces options vous permettent de sauvegarder les modifications à votre mise en page ou de revenir à l'état précédant les modifications.



Le tableau ci-dessous fournit de l'information sur chaque option de mise en page.

Options de mise en page des contacts actifs	
Élément de la barre d'outils	Fonction
	Utilisez ce bouton pour sauvegarder les modifications de la mise en page.
	Utilisez ce bouton pour restaurer une version de votre mise en page sauvegardée précédemment.
	Utilisez ce bouton pour réinitialiser votre mise en page et revenir aux paramètres par défaut.

Groupes de lignes

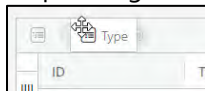
Cliquez sur les colonnes et glissez-les dans la partie supérieure du tableau pour catégoriser ou regrouper les lignes dans la grille.

Un exemple d'utilisation des groupes de lignes:

1. Cliquez sur Rechercher contacts et consultez les contacts actifs dans votre système.

ID	Type	Nom	Adresse	État	Heure début	Serveur	Numéro de port	Sujet	Données d'utilisateur
5156	Courriel	Christine	C@compu-ice...	En attente	04 May 2022 00:18...	ice A	4587	Test	
5157	Courriel	Diane	D@compu-ice...	En attente	04 May 2022 00:18...	ice A	3976	Help	
5158	Courriel	Christine	C@compu-ice...	En attente	04 May 2022 09:28...	ice A	5155	Hello	

2. Cliquez et glissez la colonne Type dans la partie supérieure de la grille.



3. Les lignes sont maintenant regroupées par Type:

Groupes	Type	ID	Nom	Adresse	État	Heure début	Serveur	Numéro de port	Sujet
Courriel(1)									
IM(1)									

Remarque: Vous pouvez ajouter plusieurs colonnes dans la partie supérieure de la grille pour créer des groupes nichés.



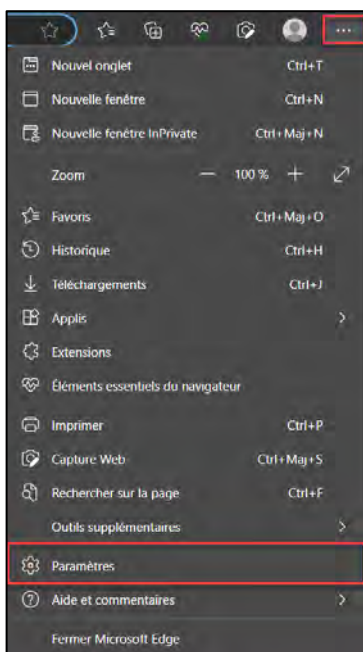
Annexe A: Ajout aux sites permis sur différents navigateurs

Cette rubrique explique comment ajouter la liste de sites permis dans votre navigateur. Les étapes pour l'ajout aux sites permis sur Internet Microsoft Edge, Google Chrome et Firefox sont disponibles ci-dessous.

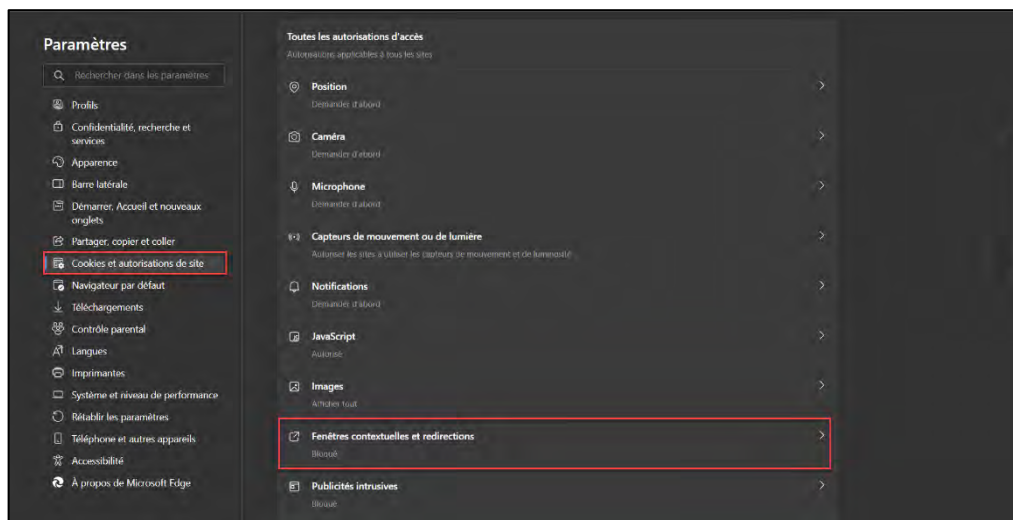
Microsoft Edge

Vous pouvez permettre l'ouverture de fenêtres contextuelles dans un site web en ajoutant le site web à la liste de Sites permis. Pour ce faire, suivez les étapes suivantes:

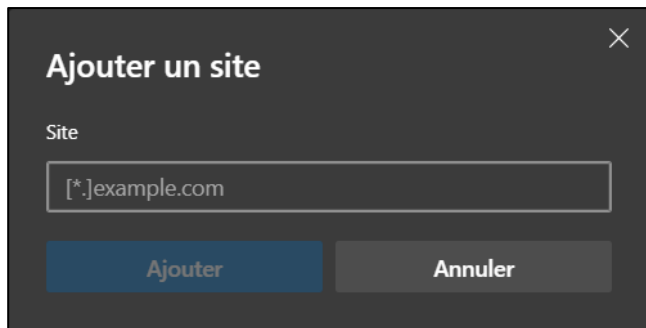
1. Ouvrez une fenêtre de navigation Microsoft Edge.
2. Du le menu (trois points dans le coin supérieur droit), sélectionnez Paramètres.



3. Rendez-vous à l'onglet *Cookies et autorisations de site* et trouvez le paramètre *Fenêtres contextuelles et redirections*.



4. Dans la section 'Autoriser', cliquez sur le bouton *Ajouter* et tapez l'adresse du site web. Cliquez sur *Ajouter*.



5. Le site web ne devrait plus être bloqué par les bloqueurs de fenêtres contextuelles.

Source: <https://support.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/block-pop-ups-in-microsoft-edge-1d8ba4f8-f385-9a0b-e944-aa47339b6bb5>

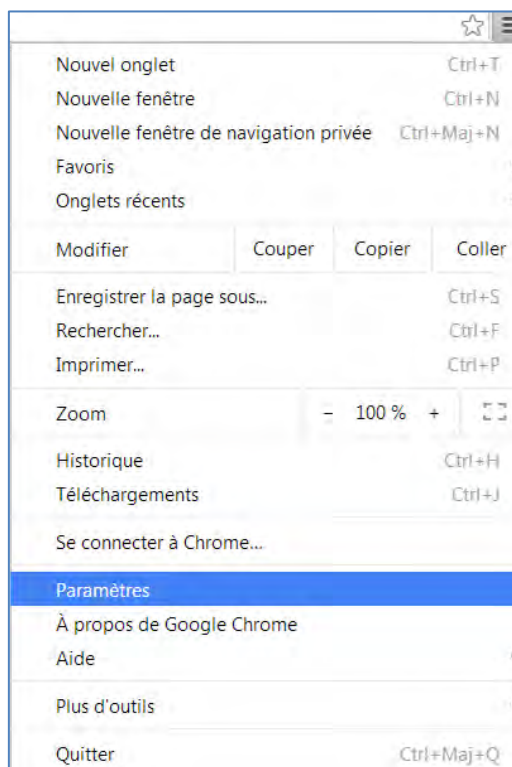
Google Chrome

Pour voir les fenêtres contextuelles bloquées pour un site, suivez les étapes décrites ci-dessous:

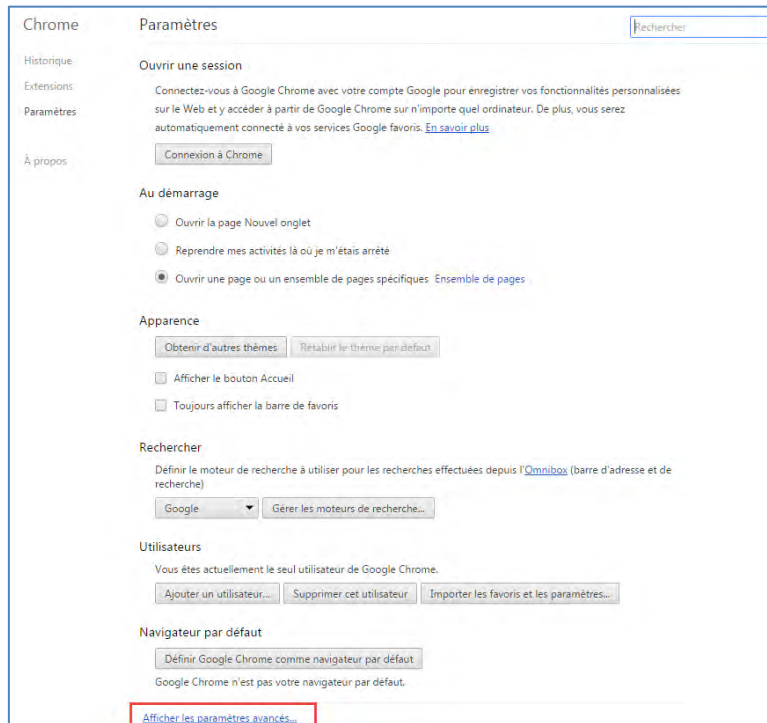
1. Si les fenêtres contextuelles ont été bloquées, vous verrez l'icône  dans la barre de l'adresse. Cliquez sur l'icône pour voir la liste des fenêtres contextuelles bloquées.
2. Cliquez sur le lien de la fenêtre contextuelle que vous désirez voir.
3. Pour toujours voir les fenêtres contextuelles pour ce site, sélectionnez "Toujours afficher les fenêtres contextuelles de [site]." le site sera ajouté à la liste d'exceptions, que vous pouvez gérer dans le dialogue Paramètres du contenu.

Pour permettre les fenêtres contextuelles d'un site manuellement, suivez les étapes suivantes:

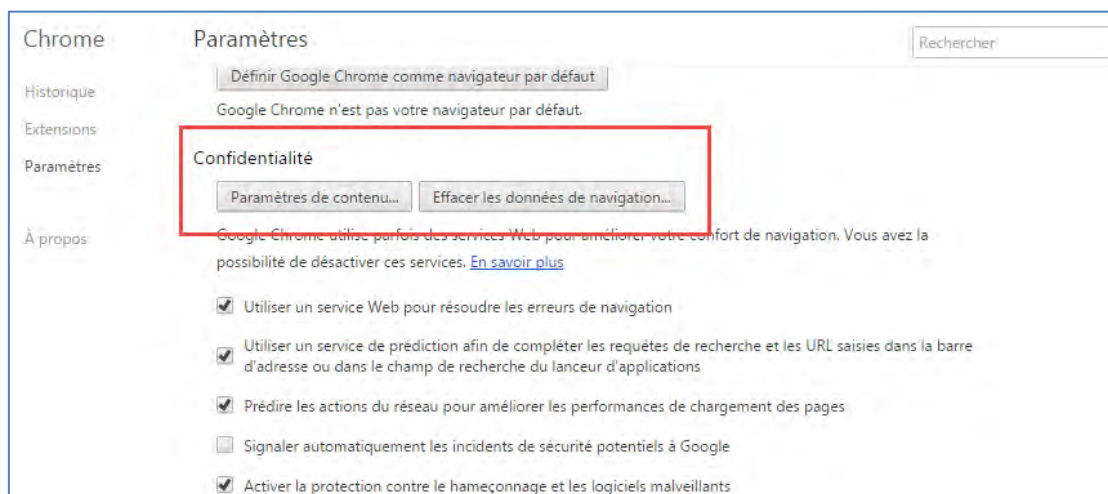
1. Cliquez sur le menu Chrome  dans la barre d'outils du navigateur.
2. Cliquez sur **Paramètres**.



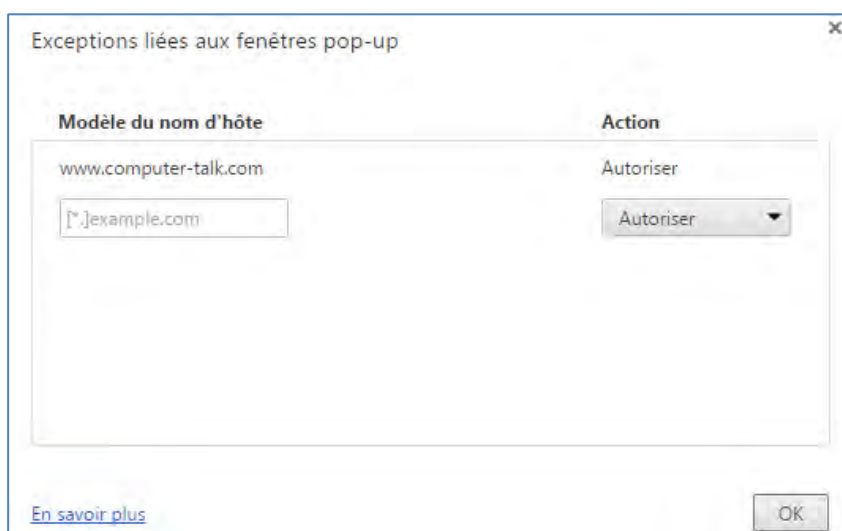
3. Cliquez sur **Afficher les paramètres avancés....**



4. Dans la section "Confidentialité", cliquez sur le bouton **Paramètres de contenu**.



5. Dans la section "Fenêtres pop-ups", cliquez sur Gérer les exceptions
6. Sélectionnez soit de permettre tous les sites ou cliquez sur Gérer les exceptions.
7. Cliquez sur OK.



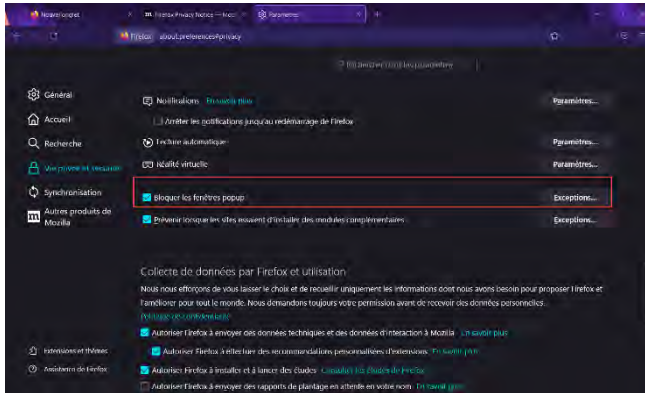
Le site web ne devrait plus être bloqué par les bloqueurs de fenêtres pop-ups.

Source: <https://support.google.com/chrome/answer/95472?hl=en>

Firefox

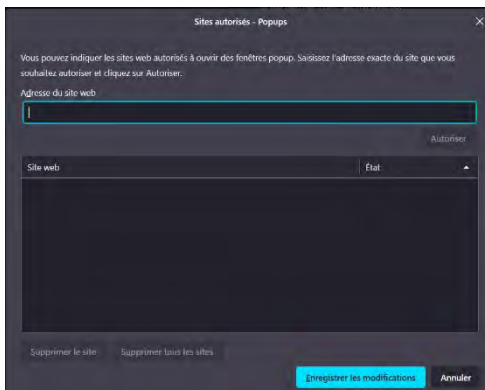
Pour accéder aux paramètres de bloqueur de pop-ups:

1. Cliquez sur le bouton du menu ☰ et choisissez Options
2. Sélectionnez l'onglet Content



Dans l'onglet Content:

- **Block pop-up windows:** Décochez ceci pour désactiver le bloqueur de pop-ups complètement.
- **Exceptions:** Il s'agit d'une liste sur laquelle vous désirez permettre l'affichage de pop-ups.



Allow: Cliquez ici pour ajouter un site web à la liste d'exceptions.

Source: <https://support.mozilla.org/en-US/kb/pop-blocker-settings-exceptions-troubleshooting>



Annexe B: Déclencheurs d'enregistrement

Le tableau ci-dessous décrit les déclencheurs d'enregistrement que vous pouvez utiliser pour filtrer les résultats d'iceJournal.

Déclencheurs d'enregistrement	
Déclencheur d'enregistrement	Description
Tout déclencheur	Considérez tous les types de déclencheurs.
Démarré par l'utilisateur	L'enregistrement est démarré lorsqu'un utilisateur clique sur le bouton <i>Enregistrer</i> dans iceBar.
Démarré par le superviseur	L'enregistrement est démarré lorsqu'un superviseur utilise le bouton <i>Écoute discrète</i> dans iceBar.
Ligne réseau en vrac	Tous les appels sur les lignes entrantes (Ligne réseau en vrac – Entrante) ou les lignes sortantes (Ligne réseau en vrac – Sortante) sont enregistrés.
Ligne réseau sortante en vrac	Tous les appels sur les lignes réseau sortantes sont enregistrés.
Ligne réseau entrante en vrac	Tous les appels sur les lignes réseau entrantes sont enregistrés.

Déclencheurs d'enregistrement	
Déclencheur d'enregistrement	Description
Utilisateur en vrac	Toutes les conversations associées aux utilisateurs sont enregistrées.
Utilisateur planifié	Les enregistrements pour un utilisateur en particulier sont planifiés pour une date et une heure spécifiques.
File d'attente planifiée	Les enregistrements pour une file d'attente en particulier sont planifiés pour une date et une heure spécifiques.
Groupe DNIS/CU planifié	Les enregistrements pour un groupe DNIS/CU en particulier sont planifiés pour une date et une heure spécifiques.
EAN planifié	Les enregistrements pour un EAN en particulier sont planifiés pour une date et une heure spécifiques.
Durée planifiée	Enregistrer tout ce qui excède la durée configurée. Remarque: ceci ne peut être utilisé que lorsque le rétro-enregistrement a été activé.
Paramètres multiples planifiés	Ce déclencheur se rapporte aux enregistrements qui ont été déclenchés selon deux paramètres ou plus. Par exemple, vous pouvez déclencher des enregistrements pour les appels qui ont un certain EAN et un certain DNIS. Les appels qui correspondent à ces déclencheurs apparaîtront dans le filtre d'iceJournal lorsque ce déclencheur est sélectionné.



Annexe C: Statistiques de tableau de bord

Le tableau ci-dessous présente les statistiques de File, d'attente, d'Agent, d'Équipe et de Contact que vous pouvez inclure dans le tableau de bord.

Remarque: Les valeurs des statistiques en temps réel ci-dessous sont sensibles à la casse.

Statistiques de File d'attente		
Statistique en temps réel	Agrégation	Statistique historique(Des tables STAT_QueueActivity_X tables)
ID de file d'attente	-	-
État	-	-
Nombre d'utilisateurs affectés	Valeurs totales	-
Contacts en file d'attente	Valeurs totales	-
Heure du démarrage du plus ancien en file d'attente	Valeur la plus élevée	-
Plus ancien contact en file d'attente	Valeur la plus élevée	[LongestHandledInThisQueueTime]

Nombre d'utilisateurs connectés	Valeurs totales	-
Nombre d'utilisateurs en contact	Valeurs totales	-
Nombre d'utilisateurs en état Prêt	Valeurs totales	-
Nombre d'utilisateurs en état Pas prêt	Valeurs totales	-
Nombre de contacts présentés	Valeurs totales	[HandledInThisQueueInt1..6] + [HandledInOtherQueueQueueInt1..6]+ [AbandonedInt1..6] + [Removed]
Nombre de contacts abandonnés	Valeurs totales	[AbandonedInt1..6]
Pourcentage de contacts abandonnés	Somme(Nombre de contacts abandonnés)/Somme(Nombre de contacts présentés)	[AbandonedInt1..6]/NumberContactsOffered
Nombre de contacts traités dans cette file d'attente	Valeurs totales	[HandledInThisQueueInt1..6]
Nombre de contacts traités dans une autre file d'attente	Valeurs totales	[HandledInOtherQueueInt1..6]
Pourcentage de contacts traités dans cette file d'attente	Somme(Nombre de contacts traités dans cette file d'attente)/Somme(Nombre de contacts présentés)	[HandledInThisQueueInt1..6]/NumberContactsOffered
Pourcentage de contacts traités dans une autre	Somme(Nombre de contacts traités dans une autre file d'attente)/Somme(Nombre de contacts présentés)	[HandledInOtherQueueInt1..6]/NumberContactsOffered

file d'attente		
Moy présentés	Somme(Temps en file d'attente offert)/Somme(Nombre de contacts présentés)	OfferedQueuedTime/NumberContactsOffered
Moy traités	Somme(Moy traités)/Somme(Nombre de contacts présentés)	[TotalHandledInThisQueueTime]/NumberContacts Offered]
Temps moyen d'attente contacts abandonnés	Somme(Temps moyen d'attente contacts abandonnés)/Somme(Nombr e de contacts abandonnés)	[Stat_QueueActivity_I]\[LongestAbandonedTime]
Temps d'attente estimatif	Valeur la plus élevée	-
Nombre de contacts traités avant le DMRC	Valeurs totales	[TotalHandledLessThanTargetASA]
Nombre de contacts traités avant le DMRC 2	Valeurs totales	[TotalHandledLessThanTargetASA2
Niveau de service	Somme(Nombre de contacts traités avant le DMRC/Somme(Nombre de contacts présentés- Courts abandonnés)	[TotalHandledLessThanTargetASA] / (NumberContactsOffered - [TotalAbandonedLessThanThreshold])
Niveau de service 2	Somme(Nombre de contacts traités avant le DMRC 2/Somme(Nombre de contacts présentés- Courts abandonnés)	[TotalHandledLessThanTargetASA2] / (NumberContactsOffered- [TotalAbandonedLessThanThreshold])
Courts abandonnés	Valeurs totales	[TotalAbandonedLessThanThreshold]
Temps en file d'attente offert	Valeurs totales	[TotalAbandonedTime] + [TotalHandledInThisQueueTime] + [TotalHandledInOtherQueueTime]+ [TotalRemovedTime]
Temps en file d'attente traité	Valeurs totales	[TotalHandledInThisQueueTime]
Temps en file	Valeurs totales	[TotalAbandonedTime]

d'attente abandonné		
------------------------	--	--

Statistiques d'agent		
Statistique en temps réel	Agrégation	Statistique historique(Des tables STAT_QueueActivity_X tables)
ID d'utilisateur	-	-
Durée totale de contacts	Valeurs totales	[TotalQueueCallTime]+[TotalDirectCallTime]+[TotalOutboundCallTime]+[TotalInternalCallTime]+[TotalQueueCallAlertingTime]+[TotalDirectCallAlertingTime]+[TotalQueueEmailTime]+[TotalOtherEmailTime]+[TotalQueueWebChatTime]+[TotalOtherWebChatTime]+[TotalQueueIMAlertingTime]+[TotalDirectIMAlertingTime]+[TotalQueueEmailAlertingTime]+[TotalDirectEmailAlertingTime]+[TotalOutboundIMTime]+[TotalInternalIMTime]+[TotalOutboundEmailTime]+[TotalInternalEmailTime]
Total de contacts	Valeurs totales	[QueueCallsReceived]+[DirectCallsReceived]+[OutboundCallsMade]+[InternalCallsMade]+[TransferredQueueCallsReceived]+[TransferredOtherCallsReceived]+[ConsultationQueueCallsPlaced]+[ConsultationOtherCallsPlaced]+[BlindXferQueueCallsPlaced]+[BlindXferOtherCallsPlaced]+[ConferenceQueueCallsInitiated]+[ConferenceOtherCallsInitiated]+[QueuedEmailsReceived]+[OtherEmailsReceived]+[QueuedWebChatsReceived]+[OtherWebChatsReceived]
Total de contacts reçus	Valeurs totales	[QueueCallsReceived]+[DirectCallsReceived]+[TransferredQueueCallsReceived]+[TransferredOtherCallsReceived]+[QueuedEmailsReceived]+[OtherEmailsReceived]+[QueuedWebChatsReceived]+[OtherWebChatsReceived]+[TransferredQueueEmailsReceived]+[TransferredOtherEmailsReceived]+[TransferredQueueIMReceived]+[TransferredOtherIMReceived]
Durée totale appels de la file d'attente	Valeurs totales	[TotalQueueCallTime]
Durée totale appels directs	Valeurs totales	[TotalDirectCallTime]

Durée totale de courriels	Valeurs totales	[TotalQueueEmailTime]+[TotalOtherEmailTime]+[TotalOutboundEmailTime]+ [TotalInternalEmailTime]
Durée totale de MI	Valeurs totales	[TotalOutboundIMTime]+[TotalInternalIMTime]+[TotalQueueWebChatTime]+[TotalOtherWebChatTime]
Présentation	Valeurs totales	[TotalQueueCallAlertingTime]+[TotalDirectCallAlertingTime]+[TotalQueueIMAlertingTime]+[TotalDirectIMAlertingTime]+[TotalQueueEmailAlertingTime]+[TotalDirectEmailAlertingTime]
Total présentation de la file d'attente	Valeurs totales	[TotalQueueCallAlertingTime]+[TotalQueueIMAlertingTime]+[TotalQueueEmailAlertingTime]
Total présentation directs	Valeurs totales	[TotalDirectCallAlertingTime]+[TotalDirectIMAlertingTime]+[TotalDirectEmailAlertingTime]
Appels traités	Valeurs totales	[QueueCallsReceived]+[DirectCallsReceived]+[OutboundCallsMade]+[InternalCallsMade]+[TransferredQueueCallsReceived]+[TransferredOtherCallsReceived]+[ConsultationQueueCallsPlaced]+[ConsultationOtherCallsPlaced]+[BlindXferQueueCallsPlaced]+[BlindXferOtherCallsPlaced]+[ConferenceQueueCallsInitiated]+[ConferenceOtherCallsInitiated]
Transferts d'appel	Valeurs totales	[ConsultXferQueueCallsCompleted]+[ConsultXferOtherCallsCompleted]+[BlindXferQueueCallsPlaced]+[BlindXferOtherCallsPlaced]
Appels de la file d'attente	Valeurs totales	[QueueCallsReceived]+[TransferredQueueCallsReceived]+[QueueCallsUnanswered]+[QueueCallsStoppedAlerting]
Appels en file d'attente reçus répondus	Valeurs totales	[QueueCallsReceived]+[TransferredQueueCallsReceived]
Appels de la file d'attente transférés reçus	Valeurs totales	[TransferredQueueCallsReceived]
Appels directs reçus	Valeurs totales	[DirectCallsReceived]
Appels externes placés	Valeurs totales	[OutboundCallsMade]
Appels internes faits	Valeurs totales	[InternalCallsMade]
Appels directs transférés reçus	Valeurs totales	[TransferredOtherCallsReceived]+[TransferredOtherEmailsReceived]+[TransferredOtherIMReceived]
Courriels reçus	Valeurs totales	[QueuedEmailsReceived]+[OtherEmailsReceived]+[TransferredQueueEmailsReceived]+[TransferredOtherEmailsReceived]
MI reçus	Valeurs totales	[TransferredQueueIMReceived]+[TransferredOtherIMReceived]+[QueuedWebChatsReceived]+[OtherWebChatsReceived]
Courriels de la file d'attente transférés	Valeurs totales	[TransferredQueueEmailsReceived]
Courriels directs transférés	Valeurs totales	[TransferredOtherEmailsReceived]

Courriels transférés	Valeurs totales	[QueueEmailsTransferred] + [OtherEmailsTransferred]
Durée moyenne d'appel	Même qu'historique (additionner les valeurs et faire la moyenne)	$\frac{([TotalQueueCallTime] + [TotalDirectCallTime] + [TotalOutboundCallTime] + [TotalInternalCallTime])}{([QueueCallsReceived] + [DirectCallsReceived] + [OutboundCallsMade] + [InternalCallsMade])}$
Durée moyenne appel en file d'attente	Même qu'historique (additionner les valeurs et faire la moyenne)	$\frac{([TotalQueueCallTime])}{([QueueCallsReceived])}$
Durée moyenne appels directs	Même qu'historique (additionner les valeurs et faire la moyenne)	$\frac{([TotalDirectCallTime])}{([DirectCallsReceived])}$
Durée moyenne de courriel	Même qu'historique (additionner les valeurs et faire la moyenne)	$\frac{([QueuedEmailsReceived] + [OtherEmailsReceived] + [OutboundEmailsMade] + [InternalEmailsMade])}{([TotalQueueEmailTime] + [TotalOtherEmailTime] + [TotalOutboundEmailTime] + [TotalInternalEmailTime])}$
Durée moyenne MI	Même qu'historique (additionner les valeurs et faire la moyenne)	$\frac{([QueuedWebChatsReceived] + [OtherWebChatsReceived] + [OutboundIMsMade] + [InternalIMsMade])}{([TotalQueueWebChatTime] + [TotalOtherWebChatTime])}$
Moyenne post-contact	Même qu'historique (additionner les valeurs et faire la moyenne)	$\frac{([TotalWrapUpTime] + [TotalIMWrapUpTime] + [TotalEmailWrapUpTime])}{([QueueCallsReceived] + [DirectCallsReceived] + [OutboundCallsMade] + [InternalCallsMade] + [TransferredQueueCallsReceived] + [TransferredOtherCallsReceived] + [ConsultationQueueCallsPlaced] + [ConsultationOtherCallsPlaced] + [BlindXferQueueCallsPlaced] + [BlindXferOtherCallsPlaced] + [ConferenceCallsPlaced])}$

		ceQueueCallsInitiated]+[ConferenceOtherCallsInitiated]+[QueuedEmailsReceived]+[OtherEmailsReceived]+[QueuedWebChatsReceived]+[OtherWebChatsReceived]))
Moy présentation	Même qu'historique (additionner les valeurs et faire la moyenne)	$\frac{([TotalQueueCallAlertingTime]+[TotalDirectCallAlertingTime]+[TotalQueueIMAlertingTime]+[TotalDirectIMAlertingTime]+[TotalQueueEmailAlertingTime]+[TotalDirectEmailAlertingTime])}{([QueueCallsReceived]+[DirectCallsReceived]+[TransferredQueueCallsReceived]+[TransferredOtherCallsReceived]+[QueuedEmailsReceived]+[OtherEmailsReceived]+[QueuedWebChatsReceived]+[OtherWebChatsReceived])}$
Moyenne présentation de la file d'attente	Même qu'historique (additionner les valeurs et faire la moyenne)	$\frac{([TotalQueueCallAlertingTime]+[TotalQueueIMAlertingTime]+[TotalQueueEmailAlertingTime])}{([QueueCallsReceived]+[TransferredQueueCallsReceived]+[QueuedEmailsReceived]+[QueuedWebChatsReceived])}$
Moyenne présentation direct	Même qu'historique (additionner les valeurs et faire la moyenne)	$\frac{([TotalDirectCallAlertingTime]+[TotalDirectIMAlertingTime]+[TotalDirectEmailAlertingTime])}{([DirectCallsReceived]+[TransferredOtherCallsReceived]+[OtherEmailsReceived]+[OtherWebChatsReceived])}$
Durée totale Pas prêt	Valeurs totales	[TotalNotReadyTime]
Durée totale Prêt	Valeurs totales	[TotalReadyTime]
Durée totale post-contact	Valeurs totales	[TotalWrapUpTime]

Messages instantanés externes envoyés	Valeurs totales	[OutboundIMsMade]
Messages instantanés internes envoyés	Valeurs totales	[InternalIMsMade]
Courriels externes envoyés	Valeurs totales	[OutboundEmailsMade]
Courriels internes envoyés	Valeurs totales	[InternalEmailsMade]
Total de contacts actifs	Valeurs totales	-
Total d'appels actifs	Valeurs totales	-
Total de messages instantanés actifs	Valeurs totales	-
Total de courriels actifs	Valeurs totales	-

Total d'appels automatiques actifs	Valeurs totales	-
Messages instantanés de la file d'attente transférés	Valeurs totales	[TransferredQueueIMReceived]
Messages instantanés directs transférés	Valeurs totales	[TransferredOtherIMReceived]
Transferts de messages instantanés effectués	Valeurs totales	[BlindXferQueueIMPlaced]
Messages instantanés de la file d'attente	Valeurs totales	[QueuedWebChatsReceived]
Courriels en file d'attente	Valeurs totales	[QueuedEmailsReceived]
Messages instantanés en file d'attente répondus reçus	Valeurs totales	-
Messages instantanés directs reçus	Valeurs totales	-
Courriels en file d'attente répondus reçus	Valeurs totales	-

Courriels directs reçus	Valeurs totales	-
-------------------------	-----------------	---

Statistiques d'équipe		
Statistique en temps réel	Agrégation	Statistique historique(Des tables STAT_QueueActivity_X tables)
ID d'équipe	-	-
Nombre d'utilisateurs connectés	Valeurs totales	
Nombre d'utilisateurs affectés	Valeurs totales	
Nombre d'utilisateurs en état Pas prêt	Valeurs totales	
Nombre d'utilisateurs en contact	Valeurs totales	
Nombre de contacts traités par les membres	Valeurs totales	[QueueCallsReceived] + [DirectCallsReceived] + [OutboundCallsMade] + [InternalCallsMade] + [TransferredQueueCallsReceived] + [TransferredOtherCallsReceived] + [ConsultationQueueCallsPlaced] + [ConsultationOtherCallsPlaced] + [BlindXferQueueCallsPlaced] + [BlindXferOtherCallsPlaced] + [ConferenceQueueCallsInitiated] + [ConferenceOtherCallsInitiated] + [QueuedEmailsReceived] + [OtherEmailsReceived] + [QueuedWebChatsReceived] + [OtherWebChatsReceived]
Nombre de contacts traités par les membres (reçus)	Valeurs totales	[QueueCallsReceived] + [DirectCallsReceived] + [TransferredQueueCallsReceived] + [TransferredOtherCallsReceived] + [QueuedEmailsReceived] + [OtherEmailsReceived] + [QueuedWebChatsReceived] + [OtherWebChatsReceived] + [TransferredQueueEmailsReceived] + [TransferredOtherEmailsReceived] + [TransferredQueueIMReceived] + [TransferredOtherIMReceived]

Durée moyenne d'appel	Même qu'historique (additionner les valeurs et faire la moyenne)	$\frac{([TotalQueueCallTime] + [TotalDirectCallTime] + [TotalOutboundCallTime] + [TotalInternalCallTime])}{([QueueCallsReceived] + [DirectCallsReceived] + [OutboundCallsMade] + [InternalCallsMade])}$
Durée moyenne appels de la file d'attente	Même qu'historique (additionner les valeurs et faire la moyenne)	$\frac{[TotalQueueCallTime]}{[QueueCallsReceived]}$
Durée moyenne d'appel autre	Même que historique (additionner les valeurs et faire la moyenne)	$\frac{[TotalDirectCallTime]}{[DirectCallsReceived]}$
Durée moyenne courriel	Même qu'historique (ajouter les valeurs et faire la moyenne)	$\frac{([QueuedEmailsReceived] + [OtherEmailsReceived] + [OutboundEmailsMade] + [InternalEmailsMade])}{([TotalQueueEmailTime] + [TotalOtherEmailTime] + [TotalOutboundEmailTime] + [TotalInternalEmailTime])}$
Durée moyenne MI	Même qu'historique (additionner les valeurs et faire la moyenne)	$\frac{([QueuedWebChatsReceived] + [OtherWebChatsReceived] + [OutboundIMsMade] + [InternalIMsMade])}{([TotalQueueWebChatTime] + [TotalOtherWebChatTime])}$
Moyenne post-contact	Même qu'historique (additionner les valeurs et faire la moyenne)	$\frac{([TotalWrapUpTime] + [TotalIMWrapUpTime] + [TotalEmailWrapUpTime])}{([QueueCallsReceived] + [DirectCallsReceived] + [OutboundCallsMade] + [InternalCallsMade] + [TransferredQueueCallsReceived] + [TransferredOtherCallsReceived] + [ConsultationQueueCallsPlaced] + [ConsultationOtherCallsPlaced] + [BlindXferQueueCallsPlaced] + [BlindXferOtherCallsPlaced] + [ConferenceQueueCallsInitiated] + [ConferenceOtherCallsInitiated] + [QueuedEmailsReceived] + [OtherEmailsReceived] + [QueuedWebChatsReceived] + [OtherWebChatsReceived])}$

Durée moyenne de présentation	Même qu'historique (additionner les valeurs et faire la moyenne)	$\frac{([TotalQueueCallAlertingTime] + [TotalDirectCallAlertingTime] + [TotalQueueIMAlertingTime] + [TotalDirectIMAlertingTime] + [TotalQueueEmailAlertingTime] + [TotalDirectEmailAlertingTime])}{([QueueCallsReceived] + [DirectCallsReceived] + [TransferredQueueCallsReceived] + [TransferredOtherCallsReceived] + [QueuedEmailsReceived] + [OtherEmailsReceived] + [QueuedWebChatsReceived] + [OtherWebChatsReceived])}$
-------------------------------	--	---

Contact Stats		
Realtime Stat	Aggregation	HistoricalStat (From STAT_QueueActivity_X tables)
-	-	InboundCallCreatedCount
-	-	InboundIMCreatedCount
-	-	InboundEmailCreatedCount
-	-	InboundCallReleasedCount
-	-	InboundIMReleasedCount
-	-	InboundEmailReleasedCount
-	-	OutboundCallCreatedCount
-	-	OutboundIMCreatedCount
-	-	OutboundEmailCreatedCount
-	-	OutboundCallReleasedCount
-	-	OutboundIMReleasedCount
-	-	OutboundEmailReleasedCount
-	-	InboundCallRejected
-	-	InboundIMRejected
-	-	InboundEmailRejected
-	-	InboundCallMax
-	-	InboundCallMin
-	-	OutboundCallMax
-	-	OutboundCallMin
-	-	InboundIMMax
-	-	InboundIMMin
-	-	OutboundIMMax
-	-	OutboundIMMin
-	-	InboundEmailMax
-	-	InboundEmailMin
-	-	OutboundEmailMax
-	-	OutboundEmailMin
-	-	InboundCallDuration

-	-	OutboundCallDuration
-	-	InboundIMDuration
-	-	OutboundIMDuration
-	-	InboundEmailDuration
-	-	OutboundEmailDuration

Index

A

Authentification unique, 16

C

centre de contacts, définition, vi
clavardage, 138

E

Évaluations, 22, 51, 172, 326

I

ice site intranet, 12
iceJournal, 35, 343

O

Options du menu du clic droit, 354

P

paramètres
élimination, 192