computertalk ice

iceMonitor

Manuel de l'utilisateur

Serveur Version 15.x

Copyright © 2026 Computer Talk Technology Inc. Tous droits réservés.

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

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

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

Adobe, Acrobat et Reader sont soit des marques déposées ou des marques de commerce d'Adobe Systems Incorporated aux États-Unis 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 saisies d'écran de produits de Microsoft sont reproduites avec l'autorisation de Microsoft Corporation.

Numéro de pièce: iceM_15.x_F_20260806

iceMonitor pour le serveur ice Version 15.x

TABLE DES MATIÈRES

BIENVENUE À ICEMONITOR **1**

CHAPITRE 1: DÉMARRAGE **4**

AUTHENTIFICATION UNIQUE 7
Connexion au moyen de l'Authentification unique *7*
MESSAGES D'ERREUR ET MESSAGES D'AVERTISSEMENT COURANTS 9
Erreur d'authentification *9*
Erreur de connexion au serveur *10*
Perte de connexion *10*
COMPOSANTS D'ICEMONITOR 12
La barre de menu *13*
Options d'affichage *17*
Galerie *24*
RÔLES DES UTILISATEURS ET L'OUTIL DE SURVEILLANCE ICEMONITOR 25

CHAPITRE 2: LA GALERIE FILES D'ATTENTE **29**

AFFICHER LES FILES D'ATTENTE ATTRIBUÉES DANS VOTRE GALERIE FILES D'ATTENTE 31
LA BARRE D'OUTILS DE L'ÉCRAN FILES D'ATTENTE 32
Options de colonnes *34*
Entêtes des colonnes *38*
Options de filtrage *42*
Groupes de lignes *43*
Options du menu du clic droit *44*
ÉCRAN DÉTAILLÉ DE LA GALERIE FILES D'ATTENTE 46
Onglet Information *48*
Onglet Contacts *50*
Affectations *57*

CHAPITRE 3: LA GALERIE UTILISATEURS **61**

LA BARRE D'OUTILS DE LA GALERIE UTILISATEURS 63
Options de colonnes *65*
Entêtes de colonnes *71*
Options de filtrage *74*
Groupes de lignes *75*
Options du menu du clic droit *76*
ÉCRAN DÉTAILLÉ DE LA GALERIE UTILISATEUR 81

Onglet Information *82*
Onglet Contacts *85*
Activités *88*
Onglet Files d'attente *91*
Onglet Équipes *94*

CHAPITRE 4: LA GALERIE ÉQUIPES 98

LA BARRE D'OUTILS DE LA GALERIE ÉQUIPES 100
Options de colonnes *101*
Entêtes de colonnes *103*
Options de filtrage *106*
Groupes de lignes *107*
Options du menu du clic droit *109*
ÉCRAN DÉTAILLÉ DE LA GALERIE ÉQUIPES 110
Onglet Information *111*
Onglet Utilisateurs *113*

CHAPITRE 5: PAGE D'ACCUEIL 118

CONFIGURATION DE LA PAGE D'ACCUEIL 119
Ajout et suppression d'écrans *119*
Verrouillage des écrans *120*
Configuration des colonnes dans les écrans *120*
Organisation de la Page d'accueil *121*
Sauvegarde et restauration de la mise en page de la page d'accueil *122*

CHAPITRE 6: PARAMÈTRES 124

ALERTES 126
UTILISATEURS/FILES D'ATTENTE/ÉQUIPES DISSIMULÉS 140
Pour dissimuler un utilisateur/une file d'attente/une équipe : *141*
Pour afficher un utilisateur/une file d'attente/une équipe: *141*
Boutons de filtres *143*
STATISTIQUES D'UTILISATEUR / STATISTIQUES DE FILE D'ATTENTE / STATISTIQUES D'ÉQUIPE 144
Nom *146*
Valeur relative *146*
Préférer valeurs élevées *146*
Seuils: Seuil d'avertissement, Seuil critique et Seuil de couleur *147*
PARAMÈTRES D'AFFICHAGE 151

ANNEXE A: ICÔNES D'ÉTAT D'UTILISATEUR 154

ANNEXE B: CONDITIONS POUR LES ALERTES 158

INDEX..... **168**

Bienvenue à iceMonitor

Au fur et à mesure que le courriel et les communications Web deviennent usuels dans le monde des affaires d'aujourd'hui, plusieurs centres d'appel se transforment en **centres de contact.** Les centres d'appel traitent les appels alors que les centres de contact permettent aux utilisateurs d'interagir avec les clients par téléphone, par courriel et sur Internet.

ice est une solution de centre de contact puissante qui permet le traitement intégré de **contacts** qui sont acheminés vers votre centre de contact (appels, courriels, requêtes de clavardage, etc.). **iceMonitor** est l'outil qui vous aidera à surveiller l'activité de votre centre de contact au jour le jour.

Le document intitulé Manuel de l'utilisateur iceMonitor aidera les superviseurs et les administrateurs à comprendre les statistiques et l'information en temps réel qu'iceMonitor permet de consulter.

Chacun des sujets suivants fait l'objet d'un chapitre:

Chapitre 1: Démarrage

- Connexion
- Aperçu des différents composants d'iceMonitor
- Mise à jour des données

- Types d'utilisateurs

Chapitre 2: La galerie Files d'attente

- Aperçu des statistiques disponibles dans cet écran
- Configuration de la vue en galerie
- Utilisation de l'écran pour effectuer des opérations administratives simples du centre de contact

Chapitre 3: La galerie Utilisateurs

- Aperçu des statistiques disponibles dans cet écran
- Configuration de la vue en galerie
- Utilisation de l'écran pour effectuer des opérations administratives simples du centre de contact

Chapitre 4: La galerie Équipes

- Aperçu des statistiques disponibles dans cet écran
- Configuration de la vue en galerie
- Utilisation de l'écran pour effectuer des opérations administratives simples du centre de contact

Chapitre 5: Page d'accueil

- Aperçu des statistiques disponibles dans cette galerie
- Configuration de la vue en galerie

Chapitre 6: Paramètres

- Configuration des alertes personnalisées pour votre centre de contact
- Modification des seuils pour vos statistiques
- Modification des paramètres d'affichage

Le présent manuel s'adresse aux personnes qui:

- sont familiarisées avec le contenu du manuel de l'utilisateur de l'application iceAdministrator (Manuel de l'utilisateur iceAdministrator);
- sont familiarisées avec le contenu du manuel de l'utilisateur de l'application iceBar (Manuel de l'utilisateur iceBar);
- comprennent les termes et principes de base de la téléphonie tels que les files d'attente et les contacts;

- sont familiarisées avec les principes de la navigation au moyen des interfaces utilisateur graphiques basées sur le système d'exploitation Windows et notamment qui savent utiliser les boutons droit et gauche de la souris, sélectionner des *options* au moyen du menu du bouton droit de la souris, redimensionner et réduire les fenêtres et naviguer et défiler en se servant d'un pointeur de souris.

Les conventions suivantes sont utilisées dans le présent manuel:

- les **remarques** attirent l'attention sur certains points.
- les **mises en garde** attirent l'attention du lecteur sur des fonctions susceptibles d'entraîner des répercussions sur l'information affichée
- les mots affichés en **gras** sont définis dans le paragraphe.
- l'*italique* est utilisé pour mettre en évidence les boutons de l'interface logicielle.
- Le terme "cliquer avec le bouton droit de la souris" indique que l'on doit cliquer sur le bouton secondaire de la souris, qui est par défaut le bouton droit. Il est possible de modifier la configuration de la souris et de faire du bouton gauche de la souris le bouton secondaire (pour des questions de préférence personnelles, par exemple si l'utilisateur est gaucher.)

Chapitre 1: Démarrage

L'outil de surveillance iceMonitor offre aux utilisateurs la capacité de surveiller la performance du centre de contact. Les utilisateurs peuvent également effectuer des opérations administratives simples du centre de contact à l'aide de cet outil.

Pour utiliser iceMonitor à sa pleine capacité et tirer parti des statistiques en temps réel et quotidiennes qu'il procure, vous devez:

- Avoir accès à iceMonitor sur un navigateur internet
- Les connaissances vous permettant d'interpréter les statistiques en temps réel. (Vous les trouverez dans le présent document)

Ce chapitre inclut de l'information sur les procédures de connexion, les éléments de l'outil de surveillance iceMonitor, les mises à jour des données dans iceMonitor et les autorisations pour chaque type d'utilisateur.

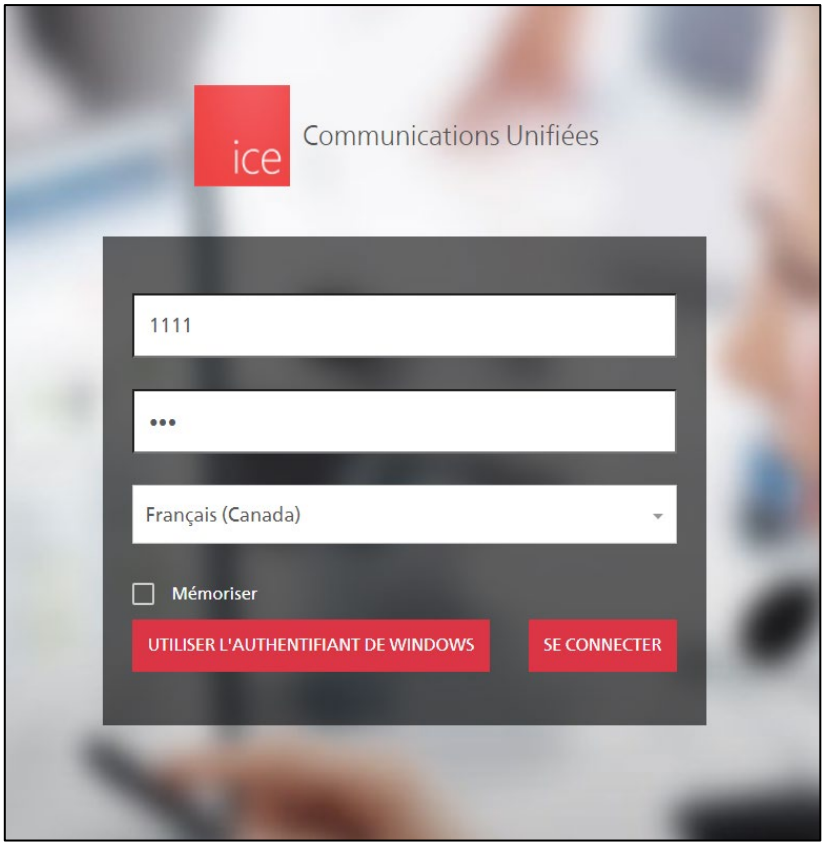
Une fois que vous serez familier avec l'interface iceMonitor, vous pourrez passer aux chapitres subséquents pour de l'information détaillée sur les graphiques et les détails spécifiques à chaque niveau.

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

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 un ID d'utilisateur et un mot de passe. Contactez l'administrateur ice si vous n'avez pas cette information.

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.

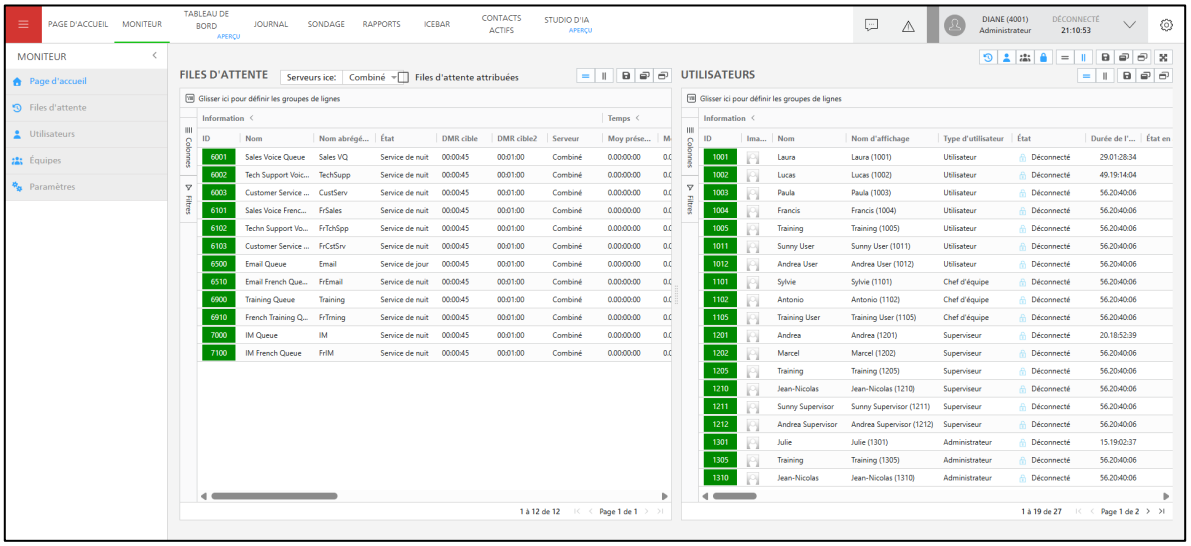
   Remarque: cette option n'est pas recommandée pour les ordinateurs partagés.

6. Cliquez sur *Se connecter*.

7. Une fois que vous êtes connecté, la page d'accueil vous est présentée.

   Un exemple de la page d'accueil vous est présenté ci-dessous. Cette page d'accueil est configurable. Pour de l'information sur la manière de configurer une page d'accueil personnalisée, consultez le *Manuel d'utilisateur iceManager*.

8. Cliquez sur le bouton *Moniteur* dans la fenêtre de navigation.



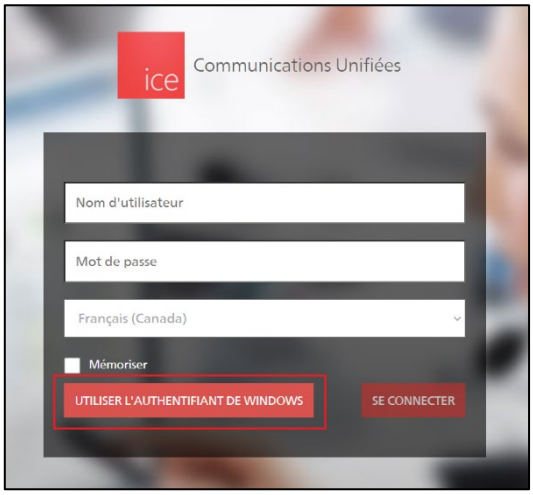
Authentification unique

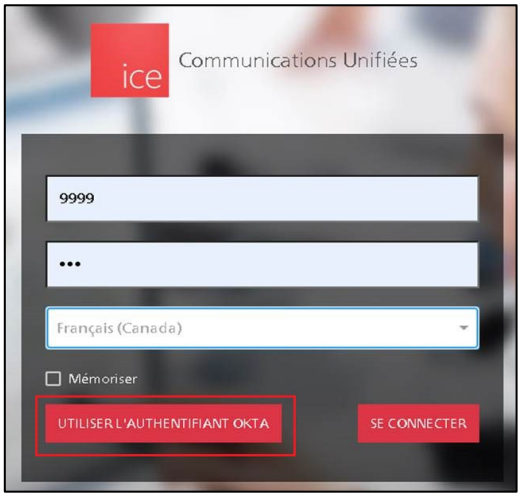
Si votre organisation a activé la fonction Authentification unique pour iceManager, vous pourrez vous connecter au moyen de l'une des plateformes de gestion d'identité, incluant ADFS (Active Directory Federation Services) ou Okta.

Remarque: Pour activer la fonction Authentification unique, elle devra d'abord être 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

Une fois que l'authentification unique est configurée comme il se doit, lorsque 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.





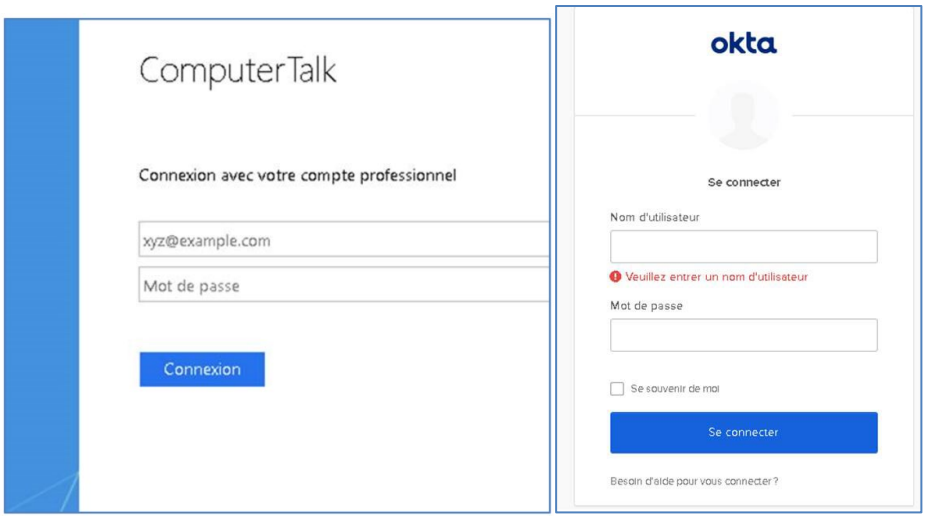
1. Cliquez sur le bouton *Utiliser l'authentifiant Windows* ou sur le bouton *Utiliser l'authentifiant Okta*.

Remarque: Si vous désirez sauter cette étape pour les prochaines connexions, cochez la boîte *Mémoriser*. De cette manière, vous n'aurez pas à entrer votre ID d'utilisateur chaque fois que vous vous connecterez.

2. Le système vous demandera de vous connecter ou vous serez réacheminé à une page qui vous permettra de vous connecter au moyen de votre authentifiant ADFS ou Okta.

3. Entrez votre nom d'utilisateur ADFS ou Okta ainsi que votre mot de passe et connectez-vous.

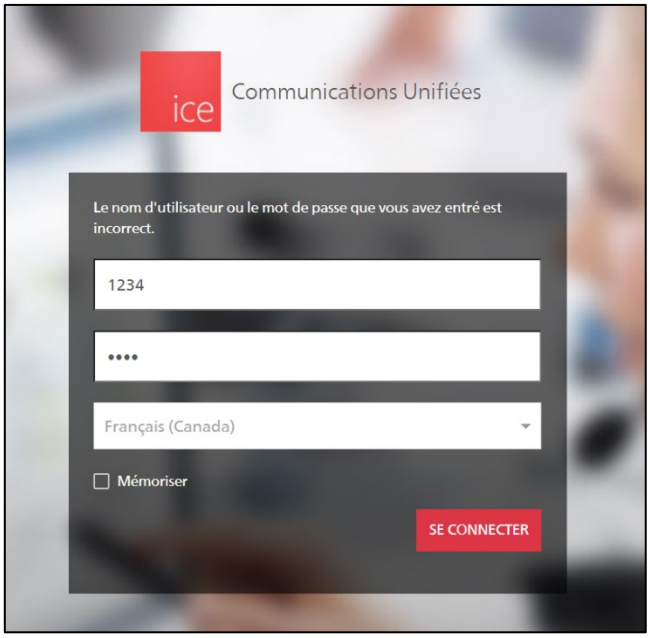
Remarque: Cette boîte de dialogue peut avoir une apparence différente, selon la façon dont votre administrateur a configuré le système.



Messages d'erreur et messages d'avertissement courants

Erreur d'authentification

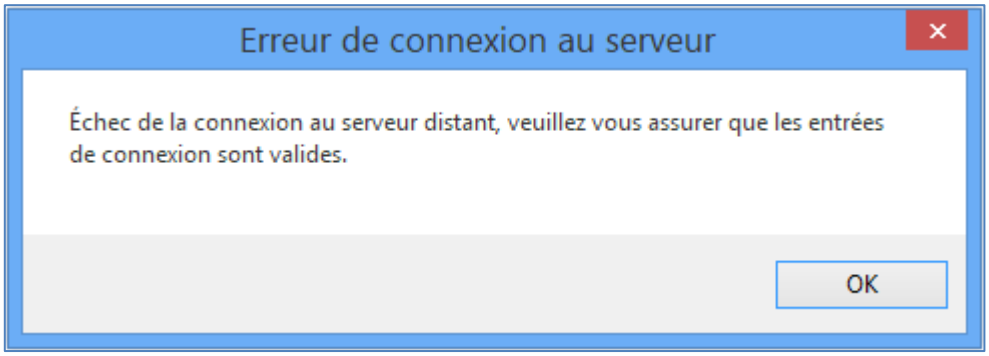
Si un utilisateur tape un ID d'utilisateur invalide ou le mauvais mot de passe, le message suivant apparaît.



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

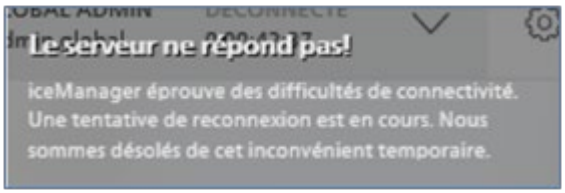


Ce message d'erreur indique que le serveur doit être redémarré. S.v.p. contactez votre administrateur ice.

Perte de connexion

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

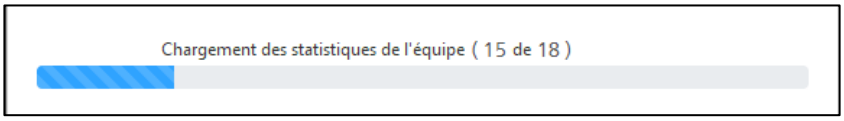
"Le serveur ne répond pas! iceManager éprouve des difficultés de connectivité.
Une tentative de reconnexion est en cours. Nous sommes désolés de cet inconvénient temporaire."



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

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

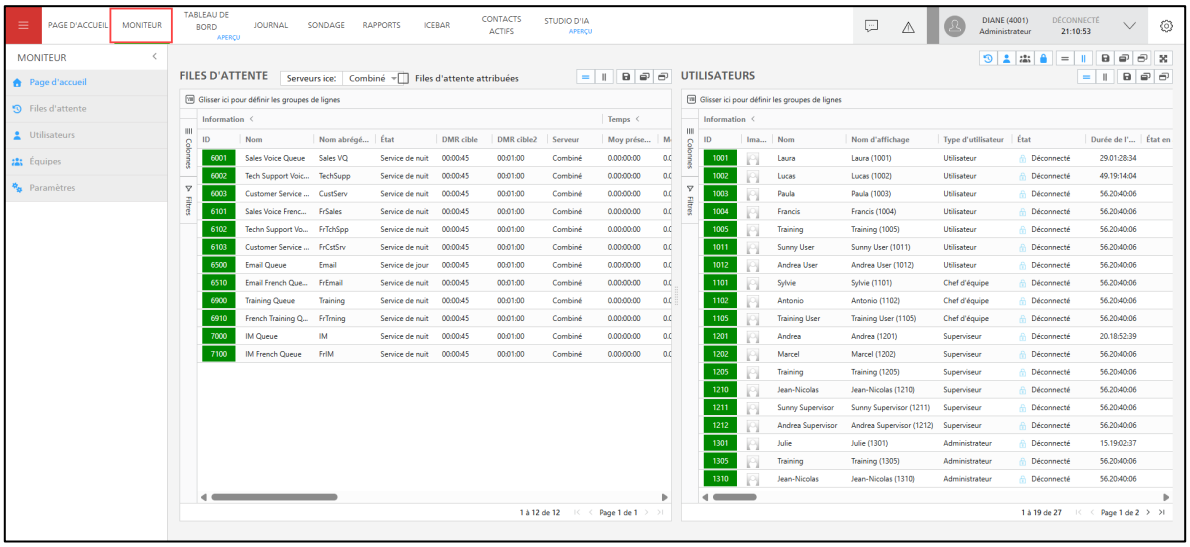
Lorsque vous êtes connecté avec succès, les statistiques du centre de contact se chargent.



Une fois que les données sont chargées, la page d’accueil s’affiche.

Composants d'iceMonitor

L'interface utilisateur iceMonitor comprend une barre de menu, des options d'affichage et une galerie.



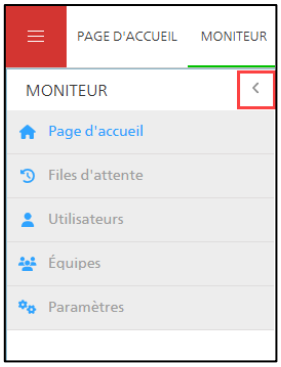
- Barre de menu
  - Vous permet de naviguer dans les différentes pages de iceMonitor.
- Options d'affichage
  - Fournit des outils pour configurer l'organisation des files d'attente, des utilisateurs et des équipes dans la page.
- Galerie
  - Affiche les statistiques sur votre centre de contact.
  - Un clic du bouton droit de la souris sur les lignes et les écrans vous permet d'effectuer des tâches administratives simples du centre de contact.

Dans les rubriques qui suivent, vous trouverez une description et une explication détaillée de chaque page.

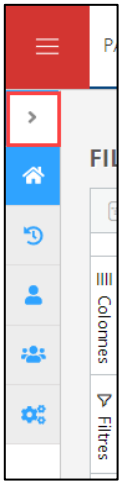
La barre de menu

Les options de la barre de menu procurent l'accès aux différentes vues de la galerie. Vous pouvez vous rendre à la page d'accueil, à l'écran Files d'attente, à l'écran Utilisateurs et à l'écran Paramètres.

Afin de maximiser l'espace disponible pour la galerie, vous pouvez masquer les options du menu. Pour masquer les options du menu, cliquez sur la flèche (indiquée par la boîte rouge dans la saisie d'écran ci-dessous).



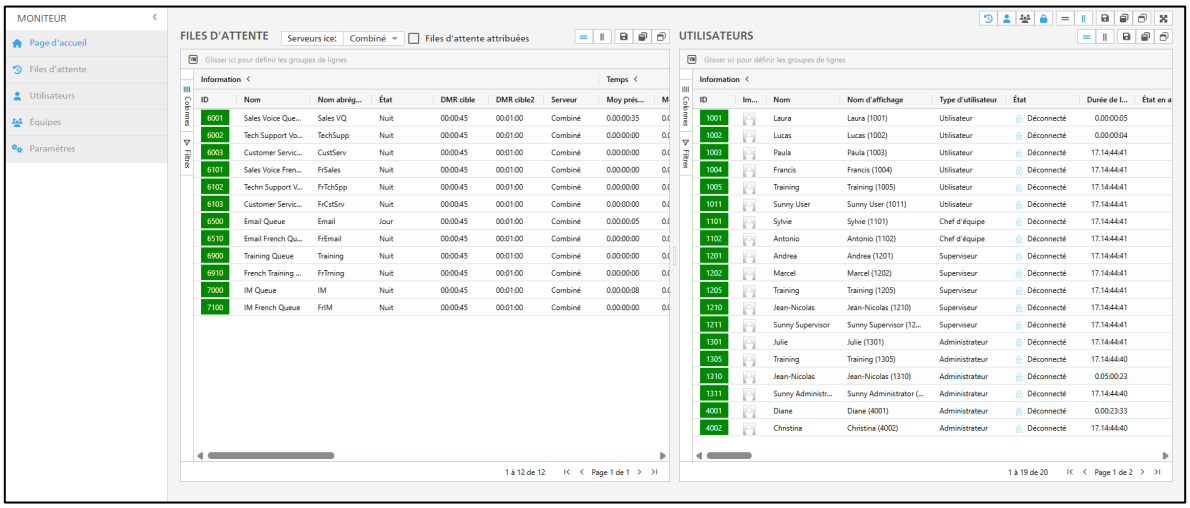
Le menu diminuera afin de vous procurer plus d'espace pour l'information.



Page d'accueil

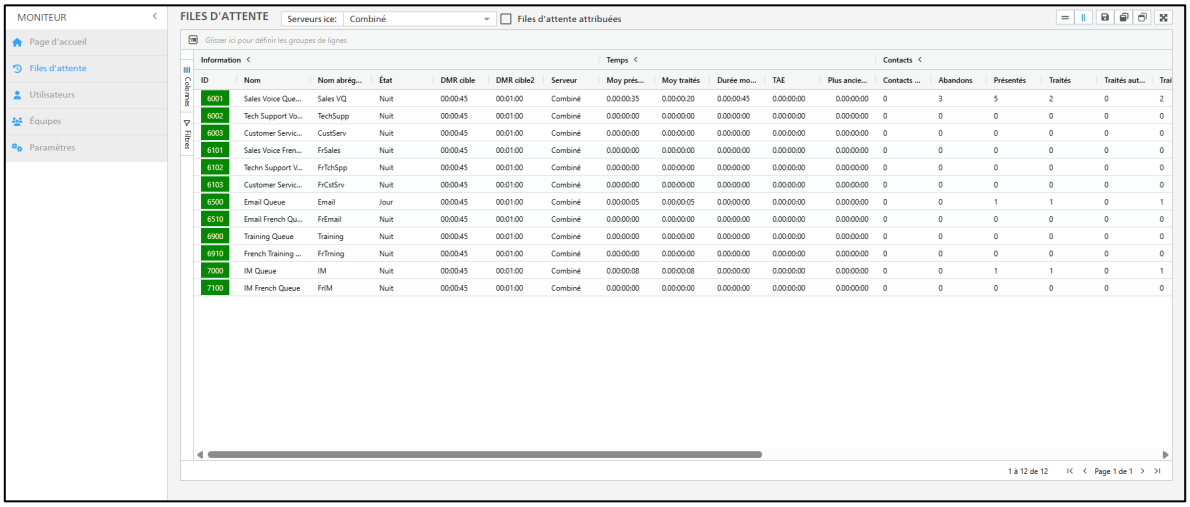
Une fois connecté à iceMonitor avec succès, la Page d'accueil vous sera présentée. Vous pouvez également accéder à cette galerie en cliquant sur *Page d'accueil* dans la barre de menu.

La page d'accueil peut être personnalisée. Comme il s'agit de la première page que vous verrez, elle peut être configurée pour afficher l'information à laquelle vous vous désirez accéder facilement. Pour plus d'information sur la Page d'accueil, reportez-vous au Chapitre 5: Page d'accueil.



Files d'attente

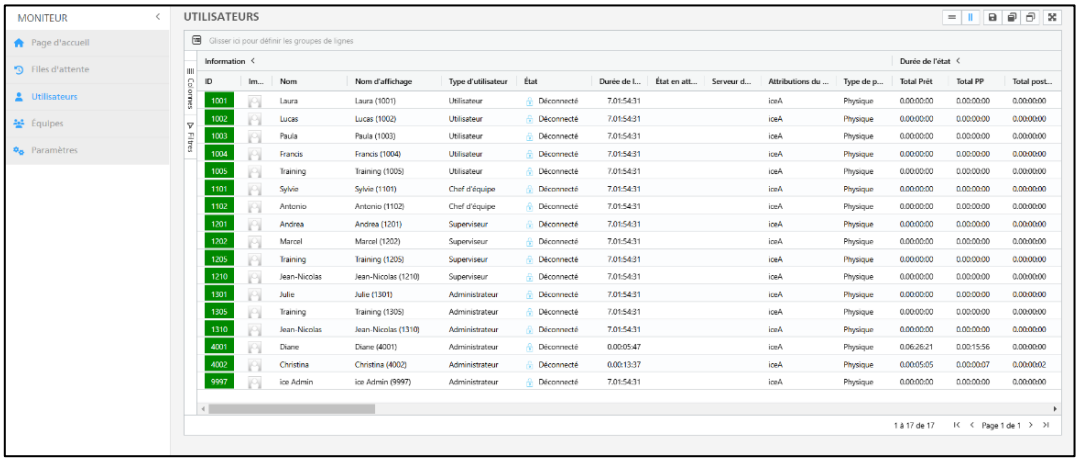
Lorsque vous cliquez sur cette option, la galerie se met à jour pour afficher l'information sur les files d'attente dans votre centre de contact.



Cliquez sur la ligne pour trouver des statistiques sur cette file d'attente. Pour plus d'information sur la Vue en galerie des files d'attente, reportez-vous Chapitre 2: à la page 29.

Utilisateurs

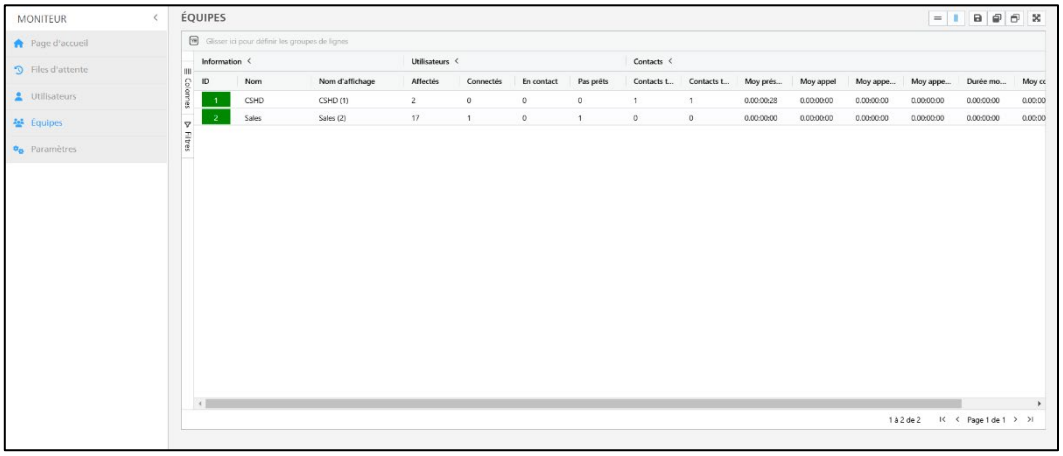
Lorsque vous cliquez sur cette option, la galerie se met à jour et affiche l'information sur les utilisateurs dans votre commutateur.



Cliquez sur une ligne pour voir des statistiques sur cet utilisateur. Pour plus d'information sur la vue en galerie Utilisateurs, reportez-vous au Chapitre 3: La galerie Utilisateurs à la page 61.

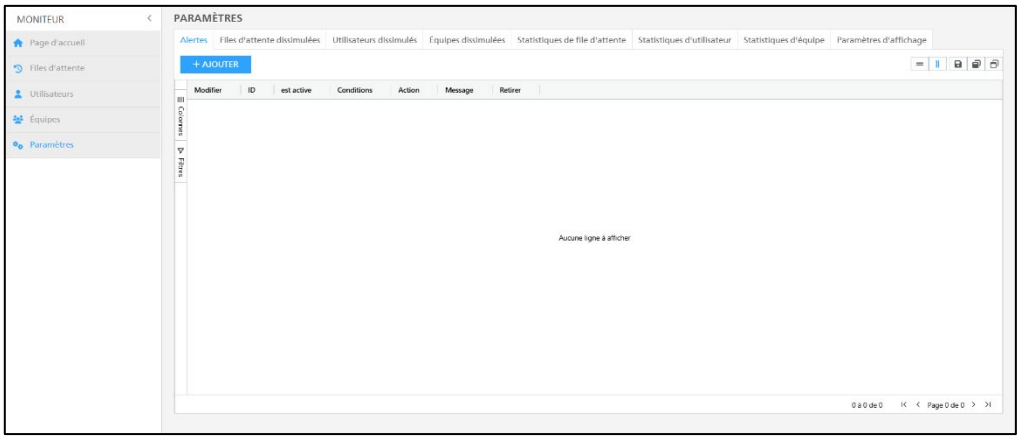
Équipes

Lorsque vous cliquez sur cette option, l'écran détaillé se met à jour pour afficher l'information sur les équipes de votre commutateur.



Cliquez sur une ligne pour voir des statistiques sur cette équipe. Pour plus d'information sur la vue en galerie Équipes, reportez-vous au Chapitre 4: La galerie Équipes.

Écran Paramètres

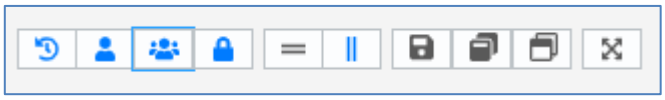


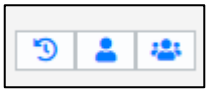
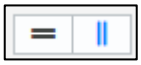
Lorsque vous cliquez sur cette icône, la galerie est rafraichie et affiche les options configurables. Pour plus d'information sur la vue en galerie Paramètres et les options des paramètres, reportez-vous au Chapitre 6: Paramètres.

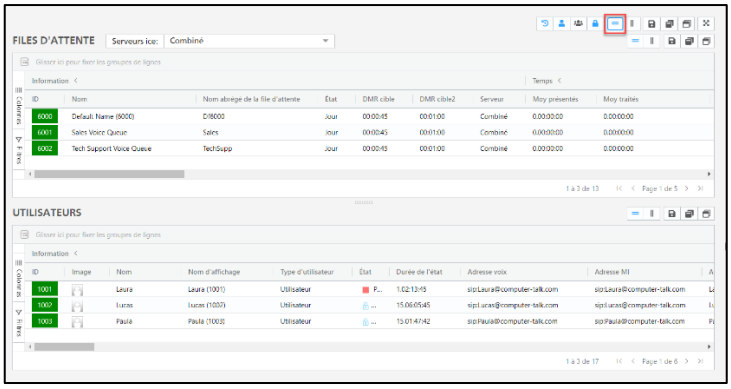
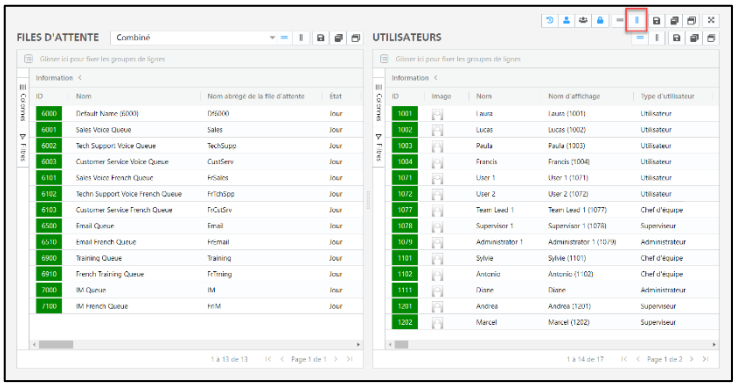
Options d'affichage

Les options d'affichage permettent à un utilisateur de modifier la manière dont l'information est affichée dans la galerie. La barre d'outils apparaît dans les vues en galerie Accueil, Files d'attente, Utilisateurs et Équipes de iceMonitor.

Le tableau ci-dessous fournit de l'information sur les options de la barre d'outils.



Options d'affichage iceMonitor	
Élément de la barre d'outils	**Fonction**
Afficher Files d'attente, Utilisateurs et Équipes	Ces options vous permettent d'afficher ou de masquer l'information sur les files d'attente, les utilisateurs et les équipes.  Remarque: Ces options ne sont pas disponibles dans la page d'accueil. Utilisez ce bouton pour afficher et pour masquer l'information sur la file d'attente dans la page d'accueil. Utilisez ce bouton pour afficher et pour masquer l'information sur l'utilisateur dans la page d'accueil. Utilisez ce bouton pour afficher et pour masquer l'information sur l'équipe dans la page d'accueil.
Options de mise en page	Ces options modifient l'organisation des écrans files d'attente, utilisateurs et équipes.  Utilisez ce bouton pour afficher les écrans horizontalement.

Options d'affichage iceMonitor	
Élément de la barre d'outils	**Fonction**
	 Utilisez ce bouton pour afficher les écrans verticalement. 
Options de sauvegarde de la mise en page	Ces options vous permettent de sauvegarder les modifications de la mise en page ou d'ignorer vos modifications et revenir à la version précédente. Utilisez ce bouton pour sauvegarder les modifications de la mise en page. Utilisez ce bouton pour restaurer une mise en page sauvegardée précédemment.

Options d'affichage iceMonitor	
Élément de la barre d'outils	**Fonction**
	Utilisez ce bouton pour réinitialiser votre mise en page et revenir aux paramètres par défaut. Utilisez ce bouton pour passer au mode plein écran. Pour quitter le mode plein écran, utilisez le bouton 'Échap.' de votre clavier.

Remarque:

- Toute modification que vous effectuez à la manière dont l'information est affichée sera sauvegardée pour votre compte et n'affectera que votre propre profil dans iceMonitor. Vos modifications n'affecteront pas les galeries des autres utilisateurs.
- La prochaine fois que vous vous connecterez, les modifications que vous avez effectuées lors de votre connexion précédente seront affichées.

Sauvegarde d'une mise en page

Pour sauvegarder une mise en page que vous venez de créer, suivez les étapes suivantes :

1. Sélectionnez l'icône Sauvegarder pour ouvrir la fenêtre Sauvegarder mises en page.

2. Entrez un nom pour votre nouvelle mise en page.

3. Choisissez si votre mise en page sera sauvegardée comme Privée ou Partagée.

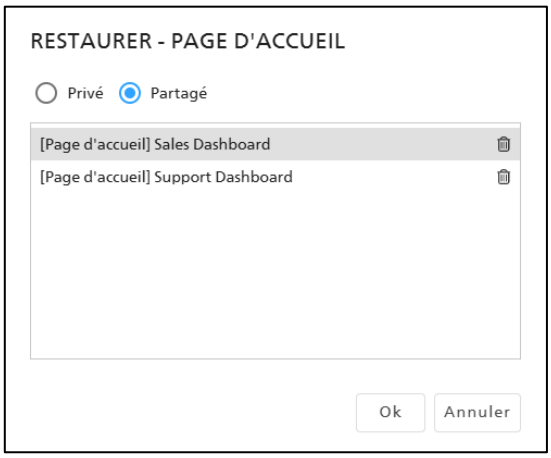
4. Cliquez sur Ok pour sauvegarder vos modifications.

5. Cliquez sur Ok dans la fenêtre de confirmation Sauvegarder mise en page.

Restauration d'une mise en page

Pour restaurer une mise en page qui est déjà sauvegardée, suivez les étapes suivantes:

1. Sélectionnez l'icône Restaurer pour ouvrir la fenêtre Restaurer mises en page.
2. Choisissez de restaurer une mise en page privée ou partagée.

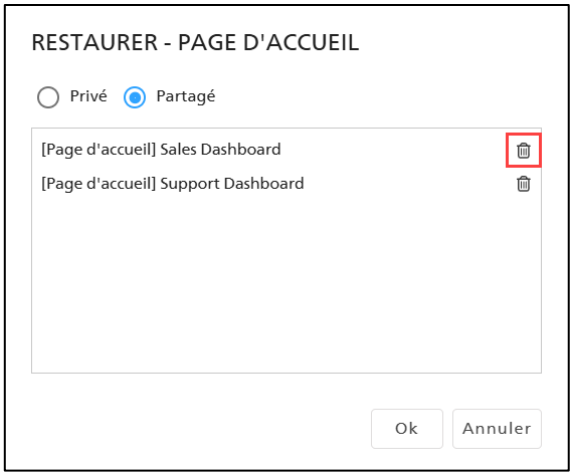


3. Sélectionnez une mise en page de la liste.
4. Cliquez sur Ok pour restaurer la mise en page sélectionnée.

Suppression d'une mise en page

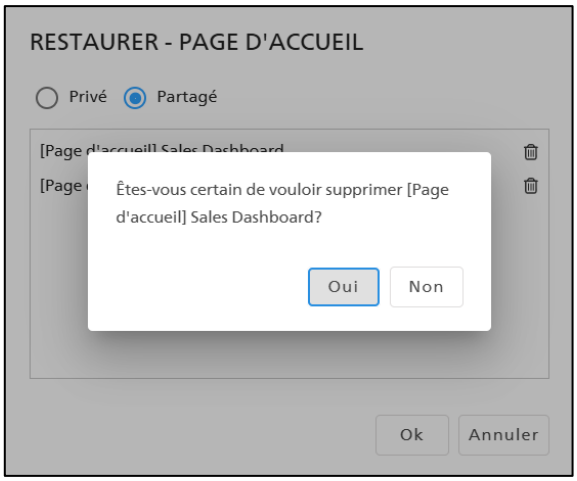
Pour supprimer une mise en page déjà sauvegardée, suivez les étapes suivantes:

1. Sélectionnez l'icône Sauvegarder pour ouvrir la fenêtre Sauvegarder mise en page.
2. Sélectionnez l'icône de la corbeille près de la mise en page que vous désirez supprimer.



3. Cliquez sur Oui dans la fenêtre de confirmation pour supprimer la mise en page sélectionnée avec succès.

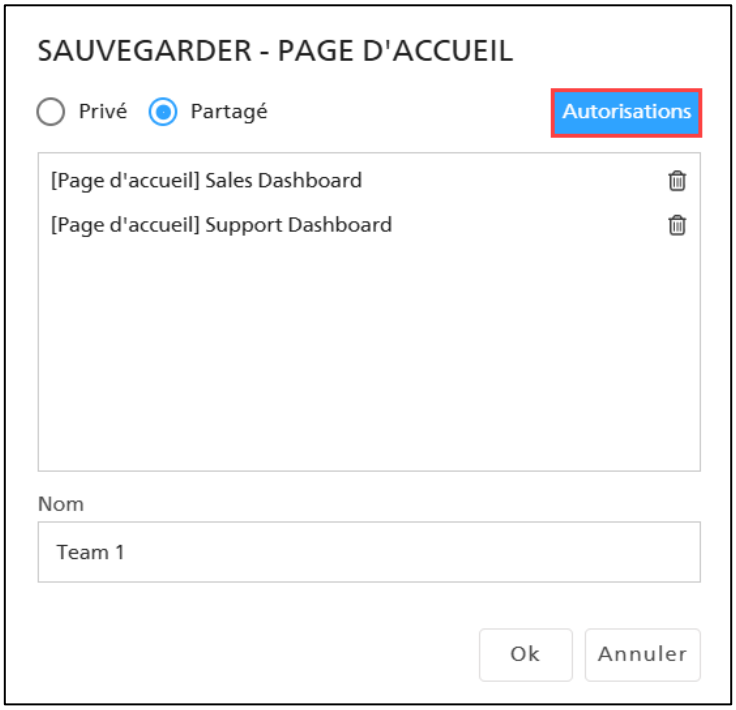
Si vous ne désirez pas supprimer la mise en page, cliquez sur Non dans la fenêtre de confirmation.



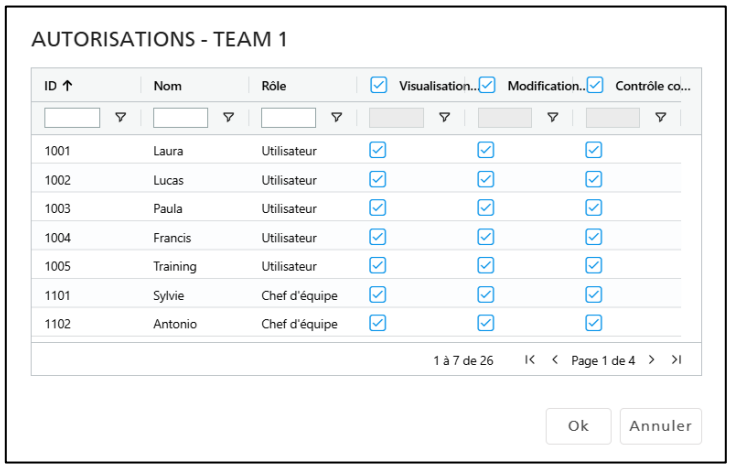
Autorisations de mise en page

Pour gérer les autorisations pour vos mises en page partagées, suivez les étapes suivantes:

1. Sélectionnez l'icône Sauvegarder pour ouvrir la fenêtre Sauvegarder mise en page.
2. Sélectionnez une mise en page de la liste et cliquez sur le bouton Autorisations pour ouvrir la fenêtre Autorisations de mise en page.



3. Modifiez les autorisations dans la fenêtre. Vous pouvez identifier quels utilisateurs peuvent Visualiser, Modifier ou avoir Plein contrôle de la mise en page.



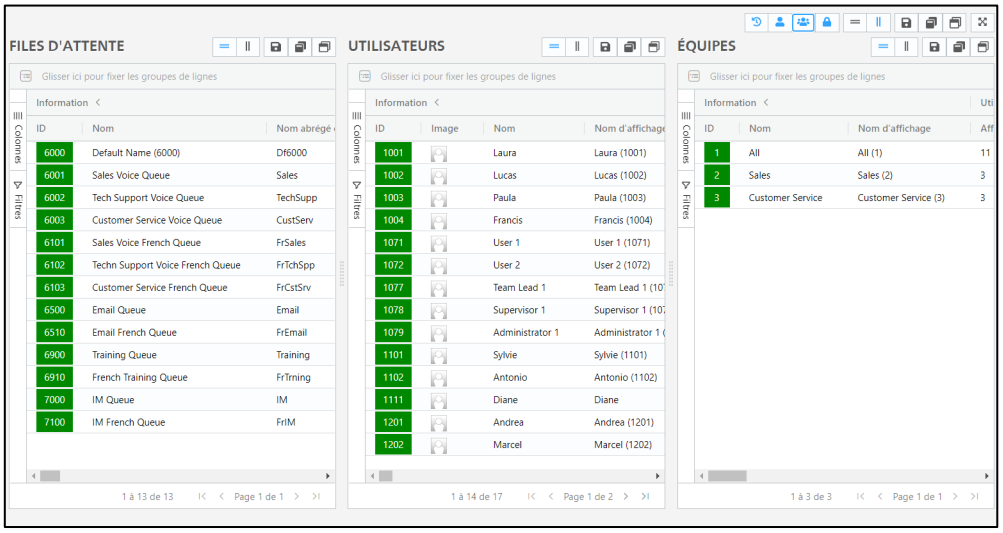
4. Cliquez sur Ok pour sauvegarder les modifications.

Remarque:

- Tous les utilisateurs peuvent gérer les autorisations.
- Par défaut, tous les utilisateurs ont un accès Plein contrôle aux nouvelles mises en page.

Galerie

La galerie affiche les statistiques et l'information détaillée sur votre centre de contact.



Options du menu du clic droit

Lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur une ligne d'un écran dans une page d'accueil ou dans un écran détaillé, un menu apparaît. Ce menu vous permet d'effectuer des opérations additionnelles. Votre capacité d'utiliser les éléments de ce menu dépend de votre état dans iceBar et de l'état iceBar des utilisateurs avec lesquels vous interagissez. Vous trouverez plus d'information dans les chapitres suivants.

Les fonctions du menu du clic droit diffèrent également selon la vue en galerie que vous avez sélectionnée – Accueil, Files d'attente, Utilisateurs ou Équipes. Vous trouverez plus d'information sur ces menus dans les chapitres suivants.

Cette rubrique a expliqué les éléments d'iceMonitor. La rubrique suivante procure de l'information sur les rôles des utilisateurs et les autorisations dans l'outil de surveillance iceMonitor.

Rôles des utilisateurs et l'outil de surveillance iceMonitor

Votre type d'utilisateur détermine votre capacité de consulter l'information contenue dans chaque ligne. Le tableau ci-dessous explique ce que vous pouvez espérer voir et faire lorsque vous êtes connecté à iceMonitor, selon votre type d'utilisateur. Pour plus d'information sur les utilisateurs et les types d'utilisateur, reportez-vous au Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.

Ce que les différents utilisateurs peuvent faire						
Type d'utilisateur	**Voir la galerie**	**Contrôle par clic droit**	**Voir statistiques d'utilisateur**	**Voir statistiques de file d'attente**	**Voir statistiques d'équipes**	**Contrôle de l'état**
Utilisateur	Oui	Oui	Pour vous seul	Oui	Uniquement pour l'équipe à laquelle vous êtes affecté(e)	Pour vous seul
Chef d'équipe	Oui	Oui	Voir les statistiques des membres de l'équipe	Oui	Uniquement pour l'équipe à laquelle vous êtes affecté(e)	Pour vous et les membres de l'équipe
Superviseur	Oui	Oui	Voir les statistiques de ceux qui sont affectés aux mêmes files d'attente	Oui	Oui	Pour vous même, les chefs d'équipe et les utilisateurs affectés à une file d'attente en commun
Administrateur	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Pour vous-même, les administrateurs, les superviseurs, les chefs d'équipe et

						les utilisateurs.

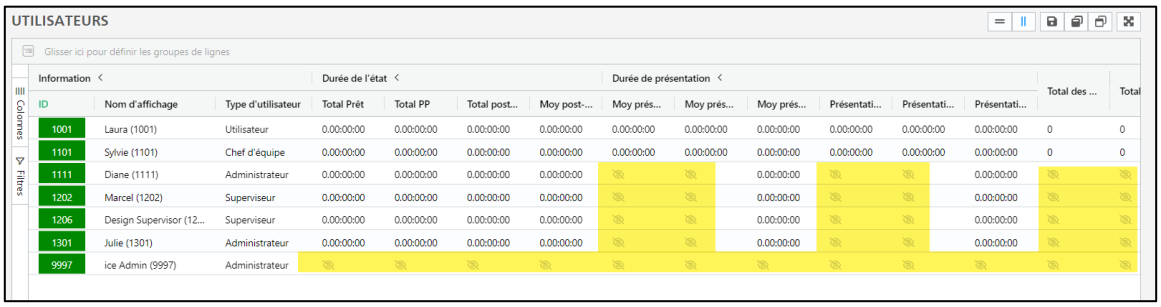
Remarque: Tous les types d'utilisateur peuvent voir tous les utilisateurs, files d'attente et toutes les équipes du centre de contact.

Des restrictions additionnelles s'appliquent aux statistiques que les chefs d'équipe et les superviseurs peuvent voir pour les utilisateurs du même type de rôle ou plus élevé.

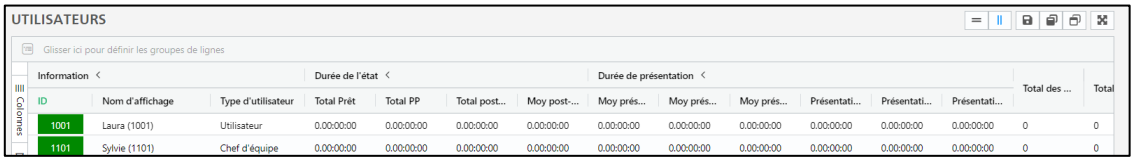
La liste suivante de statistiques ne sont pas visualisables pour les chefs d'équipe si le membre de l'équipe en question est un chef d'équipe ou plus élevé et pour les superviseurs si l'utilisateur avec lequel ils partagent des files d'attente est superviseur ou plus élevé.

- Duréetotaledecontact
- Totaldecontactsreçus
- Totaldecontacts
- Duréetotaled'appelDirect
- Duréetotaledecourriel
- DuréetotaledeMI
- TotalPrésentation
- TotalPrésentationDirect
- Appelstraités
- Transfertsd'appeleffectués
- Appelsdirectsreçus
- Appelsexternesfaits
- Appelsinternesfaits
- Transfertsdirectsreçus
- Courrielsreçus
- MIreçus
- Courrielsdirectstransférés
- Courrielsenfiled'attentetransférés
- Transfertsdecourrieleffectués
- Duréemoyenned'appel
- Duréemoyenneappelsdirects
- Duréemoyennecourrriel
- DuréemoyenneMI
- Moyenneprésentation
- Moyenneprésentationdirect
- MIexternesfaits
- MIinternesfaits
- Courrielsexternesfaits
- Courrielsinternesfaits
- MIdirectstransférés
- MIenfiled'attentetransférés
- TransfertsMIeffectués
- MIenfiled'attente
- Courrielsenfiled'attente
- MIenfiled'attentereçusrépondus
- MIdirectsreçus
- Courrielsenfiled'attentereçusrépondus
- Courrielsdirectsreçus

Dans l'exemple ci-dessous, les différences de visibilité des statistiques sont affichées. Les saisies d'écran sont prises du point de vue du superviseur 1201 qui partage une file d'attente commune avec les utilisateurs 1001, 1101, 1202, et 1301. L'utilisateur 1201 ne partage aucune file d'attente commune avec l'utilisateur 9997.



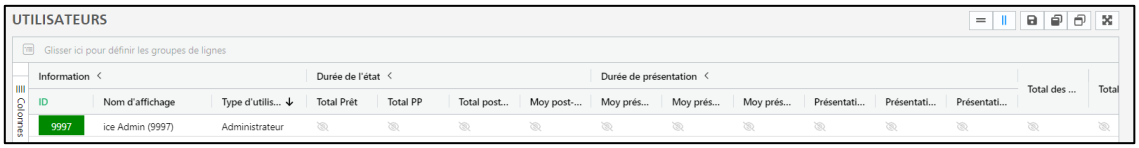
À ce titre, pour les utilisateurs 1001 et 1101, qui partagent une file d'attente commune avec le superviseur et qui ne sont pas superviseurs ou plus élevés, toutes les statistiques sont visibles.



Toutefois, pour l'utilisateur 1202, avec qui le superviseur partage une file d'attente commune et un type de rôle, les statistiques de la liste sont dissimulées.

De manière similaire, pour l'utilisateur 1301, même s'ils partagent une file d'attente commune, comme l'utilisateur 1301 est administrateur, les mêmes statistiques de la liste ci-dessus ne sont pas visibles.

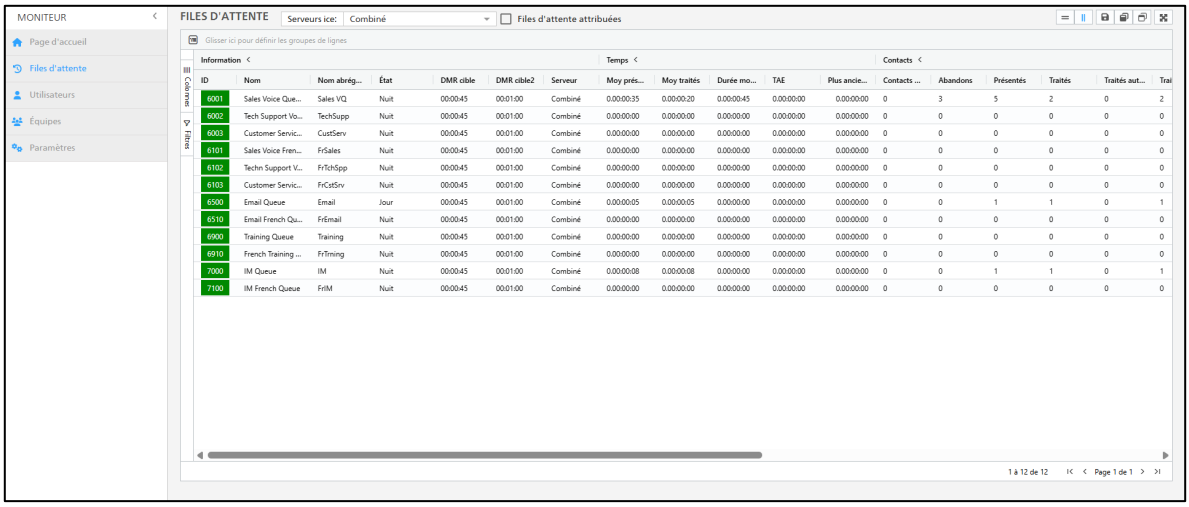
En dernier lieu, des saisies d'écran ci-dessous, l'administrateur 9997 ne partage aucune file d'attente commune avec l'utilisateur 1201 et a un type d'utilisateur plus élevé. Toutes les statistiques de la page Utilisateurs sont dissimulées.



Ce chapitre vous a fourni l’information de base dont vous avez besoin pour commencer à utiliser l’outil de surveillance iceMonitor. Le chapitre suivant fournit de l’information sur la galerie Files d’attente et des conseils sur la manière de l’utiliser efficacement.

Chapitre 2: La galerie Files d’attente

Pour de l’information sur les files d’attente de votre centre de contact, cliquez sur ‘*Files d’attente*’ dans le menu situé du côté gauche.



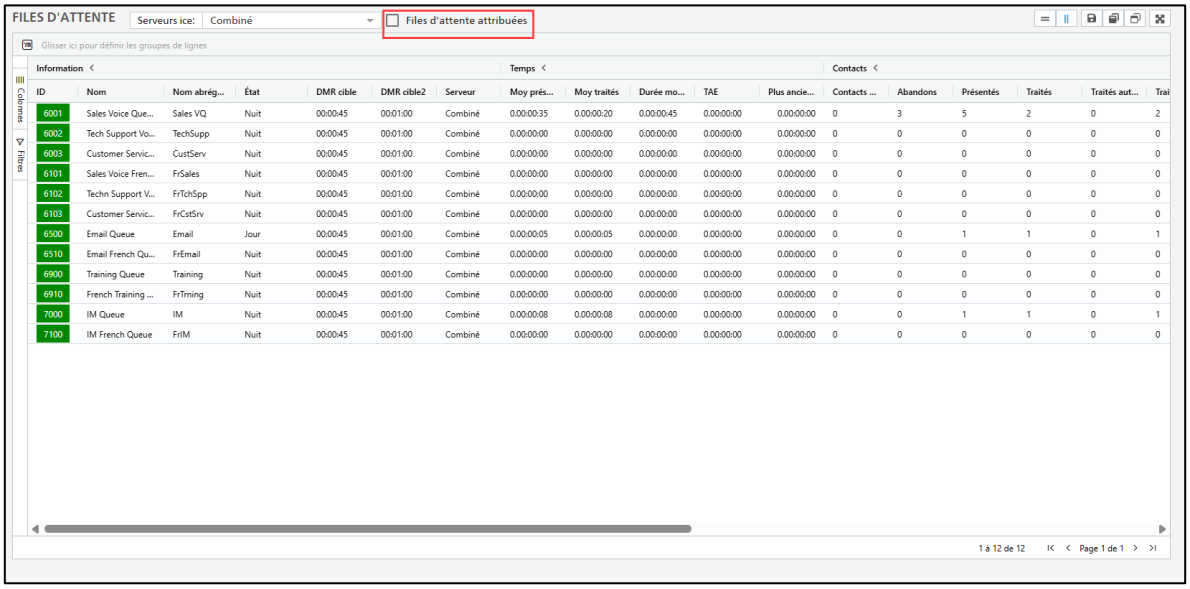
Chaque ligne représente une file d’attente. Chaque ligne présente toute l’information sur la file d’attente – Nom de file d’attente, ID de file d’attente et l’état de la file d’attente et plus encore. La couleur de l’arrière-plan indique si la file d’attente respecte les exigences des seuils. Pour de l’information sur la manière de configurer les seuils, reportez-vous à Seuils à la page 147. Pour modifier les couleurs des seuils, reportez-vous à Paramètres d’affichage à la page 151.

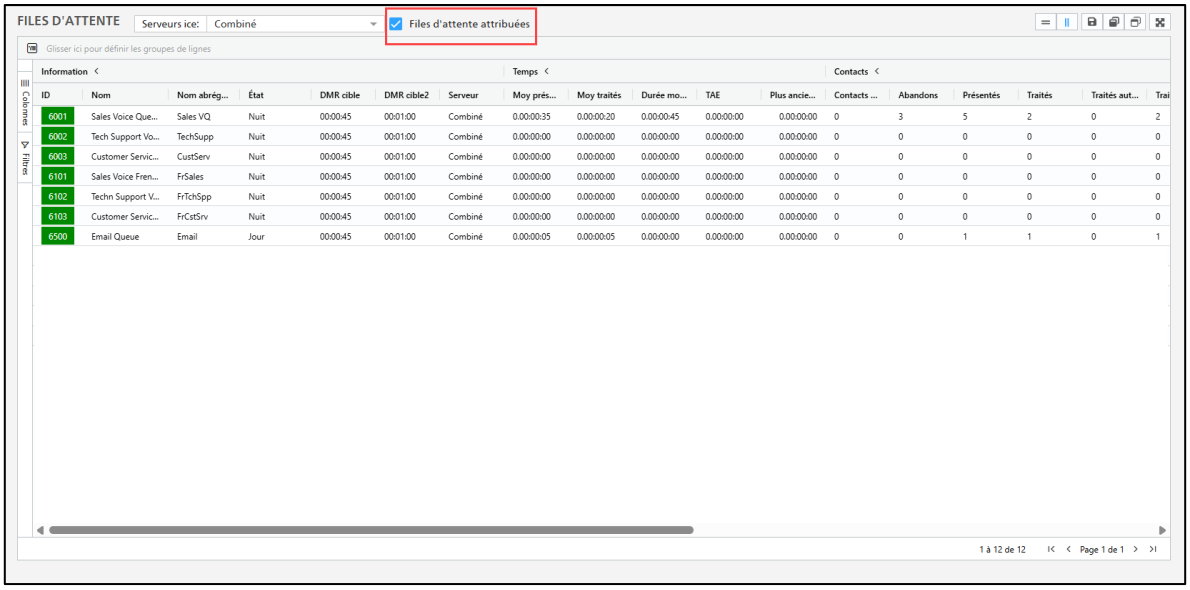
Remarque:

- Tous les types d'utilisateur ont accès à la galerie files d'attente. Pour plus d'information, reportez-vous à Utilisateurs connectés c. utilisateurs déconnectés.
- Le superviseur ne peut émettre de commandes de files d'attente que pour la ou les files d'attente auxquelles il (elle) est affecté(e). Pour plus d'information reportez-vous à 'Ce que les différents utilisateurs peuvent faire' à la page 25.

Afficher les files d'attente attribuées dans votre Galerie Files d'attente

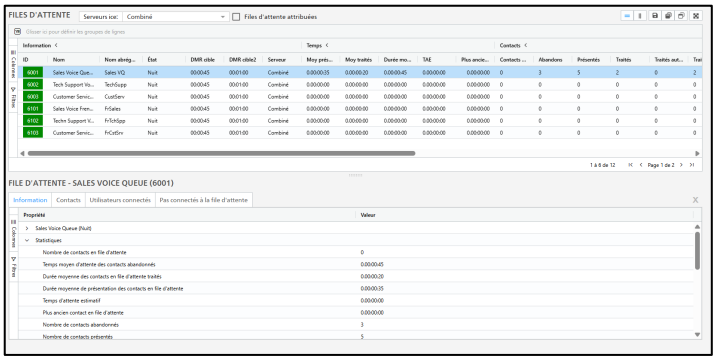
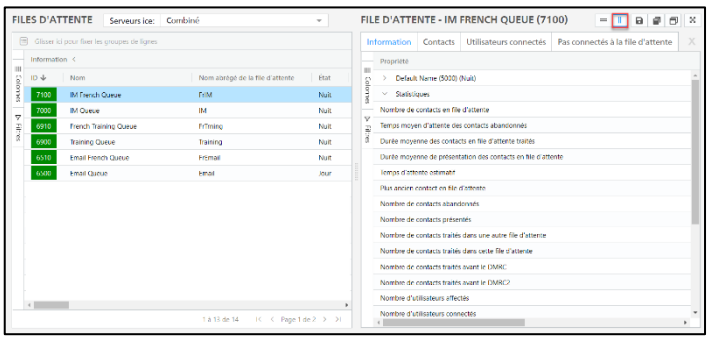
Vous pouvez configurer la Galerie Files d'attente pour n'afficher que les files d'attente auxquelles vous êtes affecté, cochez la boîte à cocher Files d'attente attribuées. Souvenez-vous de sauvegarder votre mise en page si vous désirez conserver vos paramètres la prochaine fois que vous accéderez à cette page.





La barre d'outils de l'écran Files d'attente

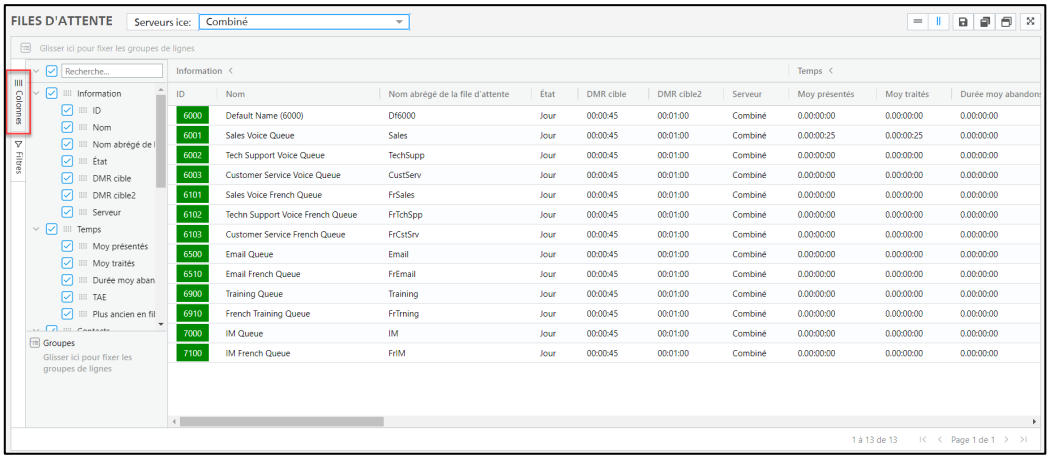
Vous pouvez personnaliser la vue en galerie à l'aide des options suivantes:

Options d'affichage iceMonitor	
Élément de la barre d'outils	**Fonction**
Options de mise en page	Ces options modifieront la disposition de l'écran files d'attente et de l'écran détaillé de files d'attente. Utilisez ce bouton pour afficher les écrans horizontalement.  Utilisez ce bouton pour afficher les écrans verticalement. 

Options d'affichage iceMonitor	
Élément de la barre d'outils	**Fonction**
Options de sauvegarde de la mise en page	Ces options vous permettent de sauvegarder les modifications de votre mise en page. Utilisez ce bouton pour sauvegarder les modifications de la mise en page. Utilisez ce bouton pour restaurer une mise en page sauvegardée précédemment. Utilisez ce bouton pour réinitialiser votre mise en page et revenir aux paramètres par défaut. Utilisez ce bouton pour passer au mode plein écran. Pour quitter le mode plein écran, utilisez le bouton Échap. de votre clavier.

Options de colonnes

L'écran Files d'attente procure toute l'information et les points de données pour chaque file d'attente. Cliquez sur l'entête Colonnes à gauche de l'écran et utilisez les boîtes à cocher pour afficher et masquer l'information.



La galerie est rafraîchie et présente les colonnes sélectionnées.

Le tableau ci-dessous explique les colonnes que vous pouvez afficher.

Colonnes de la galerie Files d'attente	
Nom de colonne	**Explication**
Information	
ID de file d'attente	Le numéro d'ID de quatre chiffres attribué à la file d'attente, sélectionné dans iceAdministrator
Nom de file d'attente	Le nom de la file d'attente comme entré dans iceAdministrator
Nom abrégé de la file d'attente	Le nom abrégé de la file d'attente comme entré dans iceAdministrator.
État	L'état de la file d'attente peut être un de ces trois états: Service de jour, Service de nuit et Occupé. **Service de jour:** au moins un utilisateur est connecté à la file d'attente. (**Remarque:** les files d'attente peuvent également être forcées au mode de jour auquel cas aucun utilisateur n'est connecté, toutefois, la file d'attente est toujours ouverte. Des exemples

Colonnes de la galerie Files d'attente	
Nom de colonne	**Explication**
	seraient des files d'attente de messagerie vocale, de rappels ou de courriel). **Service de nuit:** aucun utilisateur n'est connecté à la file d'attente. **Mode occupation:** le nombre de contacts dans la file d'attente a atteint le seuil d'occupation de file d'attente configuré dans iceAdministrator. Les statistiques sont mises à jour en temps réel. Par exemple, lorsque le dernier utilisateur s'est déconnecté d'une file d'attente, l'état de la file d'attente est modifié et passe au mode Service de nuit. Pour plus d'information sur la configuration de files d'attente et les statistiques de file d'attente, consultez le Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.
Délai moyen de réponse cible	Le seuil configuré dans iceAdministrator pour chaque file d'attente – le but est que les contacts obtiennent une réponse à l'intérieur de ce délai.
Délai moyen de réponse cible 2	Un second seuil configuré dans iceAdministrator pour chaque file d'attente – le but est que les contacts obtiennent une réponse à l'intérieur de ce délai si le Délai moyen de réponse cible n'a pas été respecté.
ID de serveur	L'ID du serveur ice qui correspond aux statistiques de la file d'attente. Si l'information affichée est regroupée, l'ID affiché est 'Combiné'.
Temps	
Moy présentés	La durée moyenne d'attente d'un contact en file d'attente, soit avant d'être présenté à un utilisateur ou avant d'abandonner la file d'attente.
Moy traités	La durée moyenne d'attente d'un contact avant d'être traité par un utilisateur.
Temps moyen d'attente des contacts abandonnés	Le temps moyen d'attente d'un contact avant d'abandonner l'appel.
TAE (Temps d'attente estimatif)	Le dernier temps d'attente du dernier contact traité, à condition que le nombre d'utilisateurs connectés n'ait pas changé depuis que le contact a été traité.

Colonnes de la galerie Files d'attente	
Nom de colonne	**Explication**
	Si le nombre d'utilisateurs connectés à la file d'attente a changé depuis que le dernier contact a été traité, une équation est alors utilisée pour déterminer le temps d'attente estimatif.
Plus ancien en file d'attente	Le nombre de secondes que le contact le plus ancien en file d'attente a attendu dans la file d'attente.
Contacts	
Contacts en file d'attente	Le nombre de contacts qui attendent présentement dans la file d'attente.
Abandonnés	Le nombre d'appelants qui ont raccroché avant de joindre un utilisateur. **Remarque:** les contacts abandonnés sont des appels, des messages instantanés et des SMS.
Présentés	Le nombre de contacts placés dans la file d'attente pour la présente journée.
Traités	Le nombre de contacts qui ont été traités dans la file d'attente pour la présente journée.
Traités autre file d'attente	Le nombre de contacts présentés à la file d'attente mais traités dans une autre file d'attente.
Traités < DMRC	Le nombre de contacts traités qui ont été traités à l'intérieur du DMR cible. Par exemple, si votre DMRC est 45, les chiffres ice présenteraient le nombre de contacts qui ont obtenu une réponse à l'intérieur de 44 secondes.
Traités < DMRC2	Le nombre de contacts traités qui ont été traités à l'intérieur du DMRC2. Par exemple, si votre DMRC2 est 90, les chiffres présenteraient le nombre de contacts qui ont obtenu une réponse à l'intérieur de 89 secondes.
% Abandonnés	Le pourcentage de contacts qui ont abandonné, calculé selon les contacts présentés.
% traités dans la file d'attente	Le pourcentage des contacts présentés traités dans cette file d'attente, calculé selon les appels présentés.
% Traités dans une autre file	Le pourcentage de contacts présentés à cette file d'attente mais traités dans une autre file d'attente, calculé selon les appels présentés.

Colonnes de la galerie Files d'attente	
Nom de colonne	**Explication**
Courts abandonnés	Affiche le nombre d'appels qui ont été abandonnés à l'intérieur du nombre de secondes spécifié comme le seuil NDS court abandonné dans iceAdministrator.
Utilisateurs	
Nombre d'utilisateurs affectés	Le nombre d'utilisateurs qui ont été affectés à la file d'attente. Les utilisateurs sont affectés aux files d'attente dans iceAdministrator. Pour plus d'information sur l'affectation des utilisateurs, consultez le Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.
Nombre d'utilisateurs connectés	Le nombre d'utilisateurs qui sont connectés à la file d'attente.
Nombre d'utilisateurs Prêts	Le nombre d'utilisateurs en état Prêt, c'est à dire qu'ils attendent de traiter un contact.
Nombre d'utilisateurs en état Pas prêt	Le nombre d'utilisateurs présentement connectés moins le nombre d'utilisateurs en contact et le nombre d'utilisateurs prêts.
Nombre d'utilisateurs en contact	Le nombre d'utilisateurs qui traitent présentement un contact.
Niveau de service	
Niveau de service	Le pourcentage de contacts présentés qui ont été traités à l'intérieur du DMR cible. Cette statistique inclut les contacts transférés. Pour arriver au NDS pour un appel, ice regarde le temps d'attente en file d'attente des appelants traités. Le temps d'attente de l'appelant en file d'attente débute une fois qu'il a passé l'action Mettre objet en file d'attente avec succès et le temps d'attente de l'appelant se termine lorsqu'il est connecté à un utilisateur. $$\text{NDS} = \frac{\text{Nombre d'appels traités à l'intérieur du DMRC}}{\text{Nombre d'appels présentés à la file d'attente}} \times 100$$ Le NDS est calculé par file d'attente, et non par modalité. Pour calculer le NDS des courriels et des MI, vous devez configurer des files d'attente de courriel et des files d'attente de MI. Pour plus d'information, consultez le Manuel de l'utilisateur iceAdministrator et le Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer.

Colonnes de la galerie Files d'attente	
Nom de colonne	**Explication**
Niveau de service 2	Le pourcentage de contacts présentés qui ont été traités à l'intérieur du DMR cible2. Cette statistique inclut les contacts traités dans des files d'attente autres que la file d'attente d'origine. Pour arriver au NDS pour un appel, ice regarde le temps d'attente en file d'attente des appelants traités. Le temps d'attente de l'appelant en file d'attente débute une fois qu'il a passé l'action Mettre objet en file d'attente avec succès, et le temps d'attente de l'appelant se termine lorsqu'il est connecté à un utilisateur. $$\text{NDS2} = \frac{\text{Nombre d'appels traités à l'intérieur du DMRC2}}{\text{Nombre d'appels présenttés à la file d'attente}} \times 100$$ Le NDS est calculé par file d'attente, et non par modalité. Pour calculer le NDS des courriels et des MI, vous devez configurer des files d'attente de courriel et des files d'attente de MI. Pour plus d'information, consultez le Manuel de l'utilisateur iceAdministrator et le Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer.

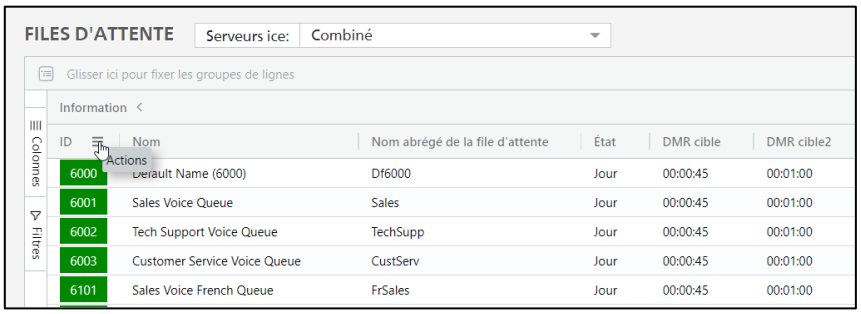
Par défaut, toutes les colonnes sont affichées dans l'écran.

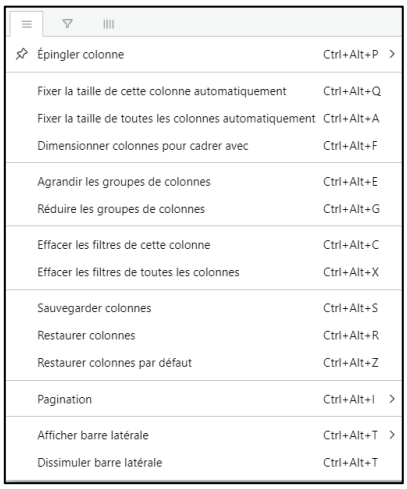
Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une colonne dans la liste.

Entêtes des colonnes

Actions d'entête de colonne

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





Sélectionnez une option du menu pour configurer les colonnes et les lignes dans l'écran.

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

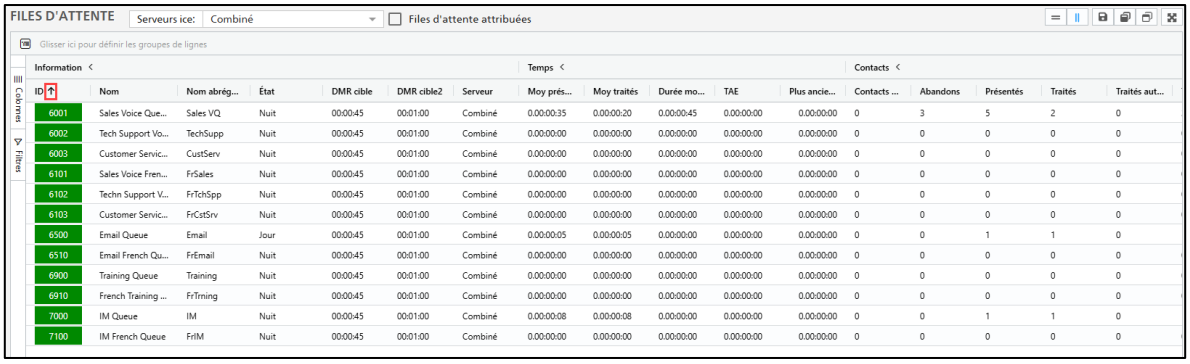
Options du menu des entêtes de colonnes	
Option du menu	**Fonction**
Épingler colonne	Sélectionnez cette option pour verrouiller la colonne sur un côté de l'écran Les options incluent: ▪ Épingler à gauche ▪ Épingler à droite ▪ Aucun épinglé
Fixer la taille de cette colonne automatiquement	Redimensionne la colonne sélectionnée à la seule largeur nécessaire.

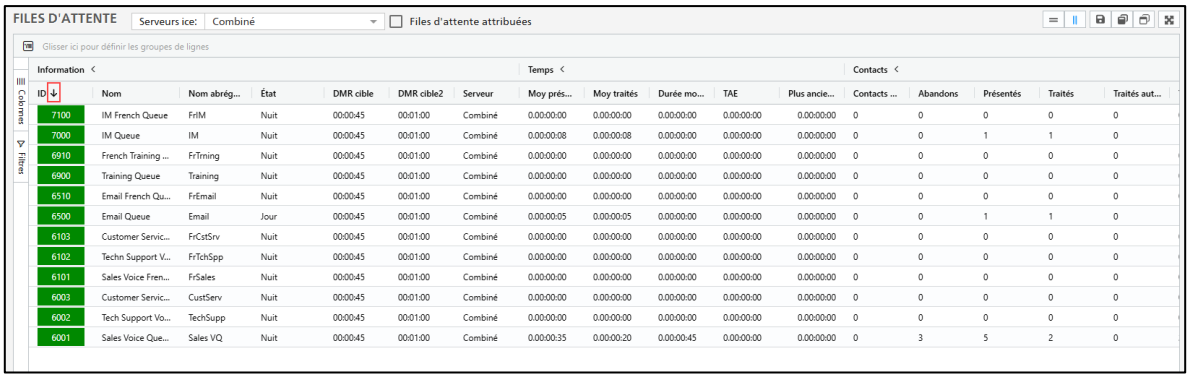
Options du menu des entêtes de colonnes	
Option du menu	**Fonction**
Fixer la taille de toutes les colonnes automatiquement	Redimensionne toutes les colonnes à la seule largeur nécessaire.
Dimensionner les colonnes pour cadrer avec	Redimensionne toutes les colonnes à la largeur minimale uniquement.
Agrandir les groupes de colonnes	Affiche toutes les colonnes dans chaque groupe.
Réduire les groupes de colonnes	Masque les colonnes pour afficher les noms de groupes.
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 de l'écran.
Sauvegarder colonnes	Sauvegarde les paramètres de colonne actuels.
Restaurer colonnes	Revenir à la version précédente des paramètres de colonne.
Réinitialiser colonnes	Réinitialise les paramètres de colonne par défaut.
Pagination	Définit le nombre de lignes affichées dans l'écran. ✓ Auto 10 100 1000 Arrêt Auto acceptera autant de lignes possibles sans utiliser une barre de défilement. Arrêt pour mettre fin à la pagination et afficher toutes les lignes dans la même page.

Options du menu des entêtes de colonnes	
Option du menu	**Fonction**
Afficher barre latérale	Affiche les options de la barre latérale incluant les paramètres Filtres et Colonnes.
Dissimuler barre latérale	Masque les options de la barre latérale incluant les paramètres Filtres et Colonnes.

Tri des entêtes de colonne

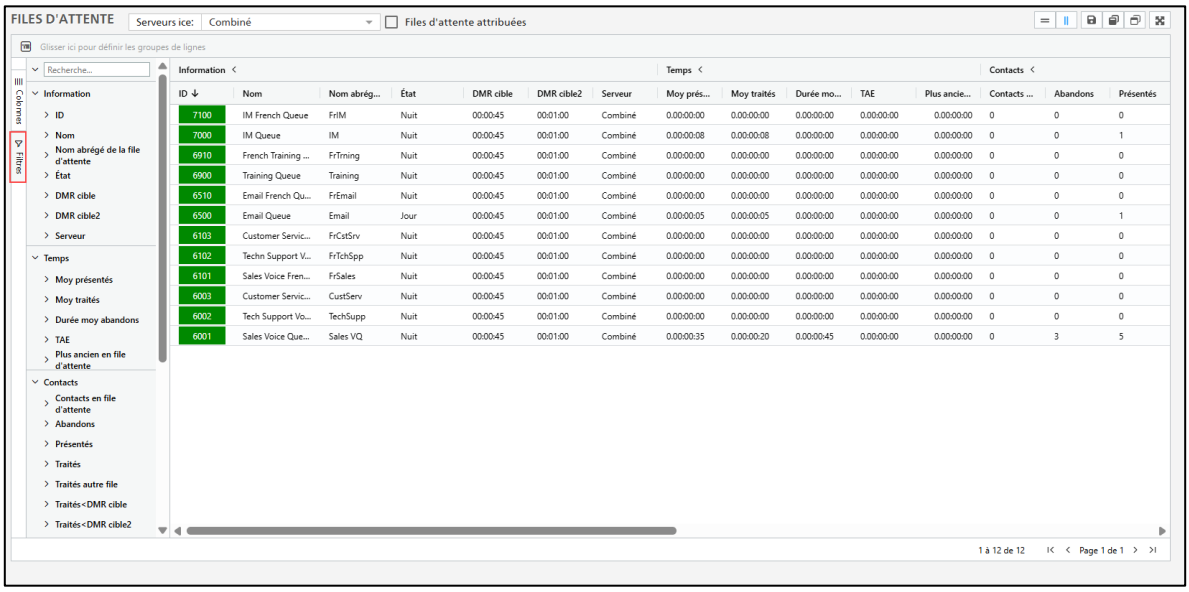
Sélectionnez le nom d'une colonne pour trier les lignes contenues dans l'écran selon la colonne sélectionnée.

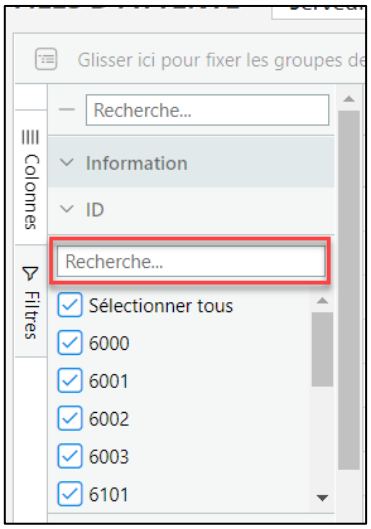




Options de filtrage

Cliquez sur l'entête Filtres à gauche de l'écran et utilisez les points de données disponibles pour filtrer votre liste de files d'attente.





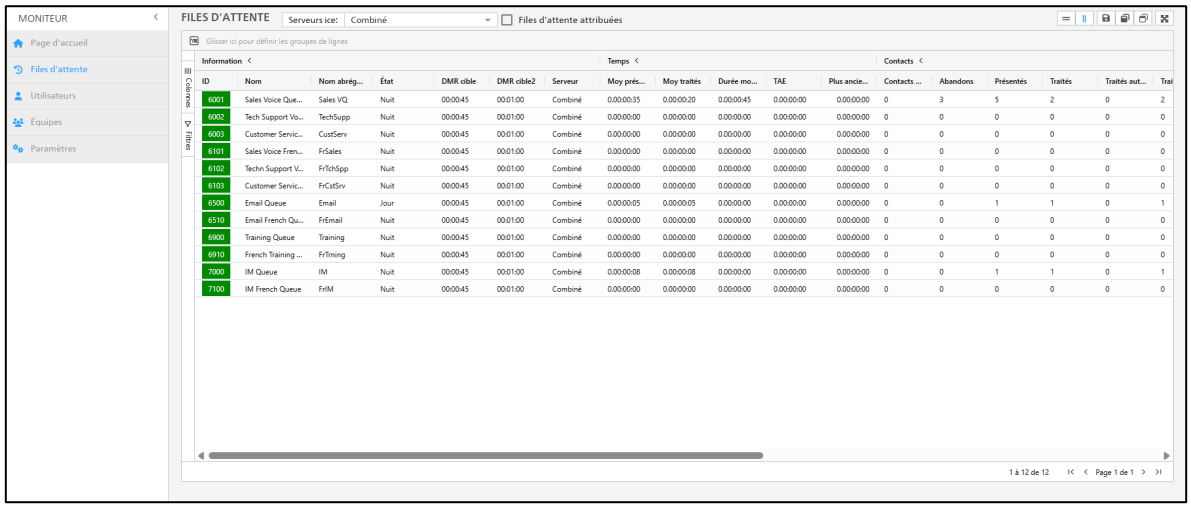
La galerie est rafraîchie selon les conditions des filtres sélectionnés.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une colonne dans la liste.

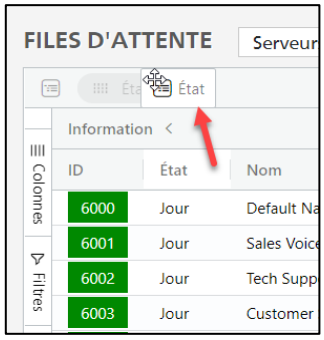
Groupes de lignes

Cliquez et faites glisser des colonnes en haut de la grille pour catégoriser ou regrouper les lignes de la grille.

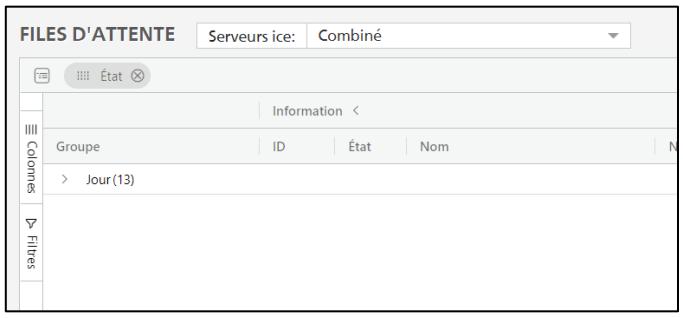
Un exemple d'utilisation de la fonction Groupes de lignes:



1. Cliquez et faites glisser la colonne État en haut de la grille.



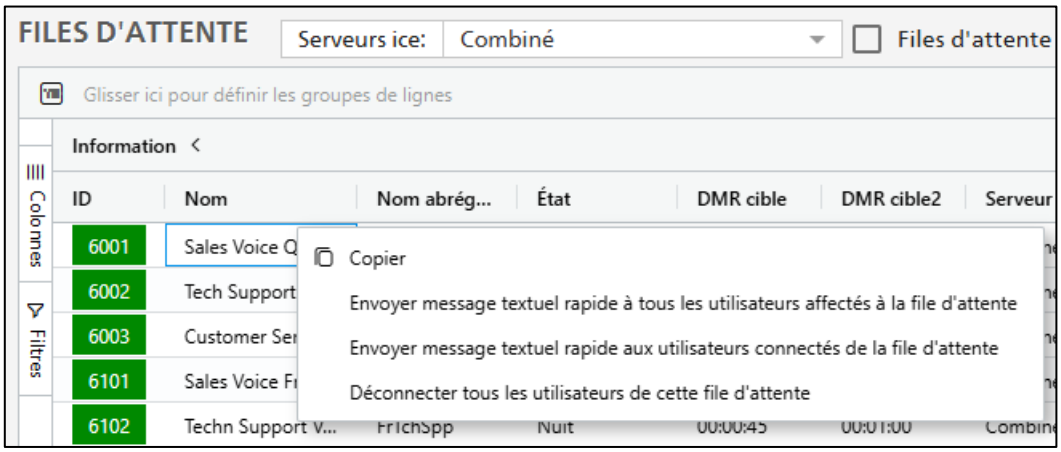
2. Les lignes sont maintenant regroupées par État:



Remarque: Vous pouvez ajouter plusieurs colonnes en haut de la grille pour créer des groupes niches.

Options du menu du clic droit

Cliquez avec le bouton droit de la souris sur une ligne de l'écran pour effectuer des tâches additionnelles, comme déconnecter tous les utilisateurs de la file d'attente.



Le tableau ci-dessous fournit de l'information sur le menu du clic droit dans la galerie Files d'attente.

Menu du clic droit de l'écran Files d'attente	
Option du menu	**Fonction**
Copier	Sélectionnez cette option pour copier la valeur sélectionnée à votre presse-papiers.

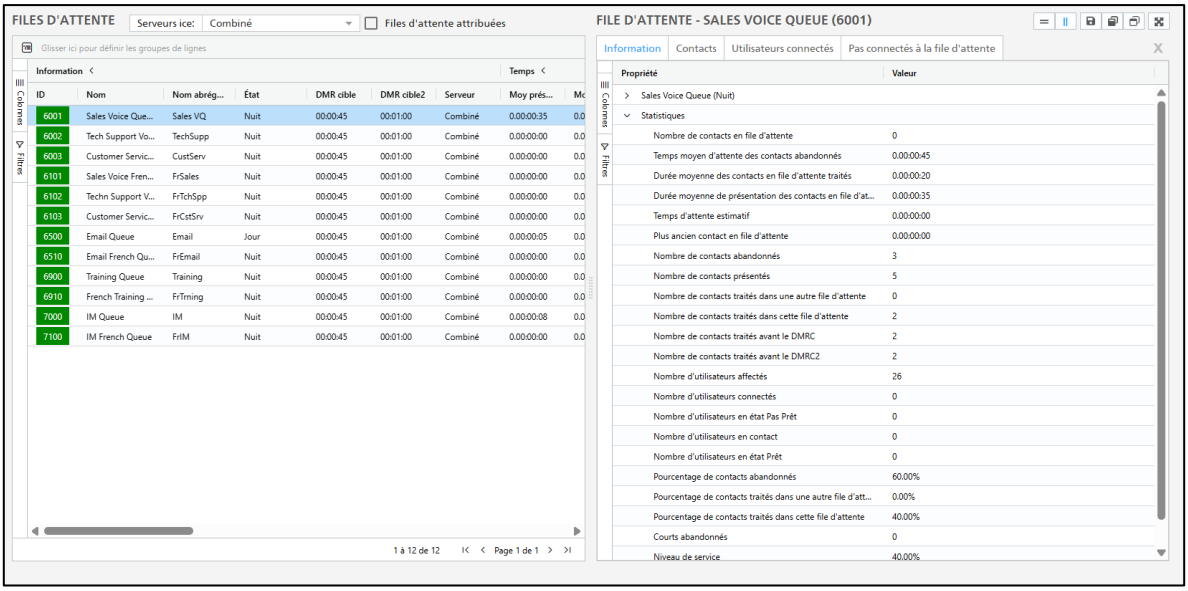
Menu du clic droit de l'écran Files d'attente	
Option du menu	**Fonction**
Envoyer message textuel rapide à tous les utilisateurs affectés à la file d'attente	Sélectionnez cette option pour utiliser la messagerie textuelle rapide et envoyer un message à tous les utilisateurs affectés à la file d'attente sélectionnée.
Envoyer message textuel rapide aux utilisateurs connectés à la file d'attente	Sélectionnez cette option pour utiliser la messagerie textuelle rapide et envoyer un message aux utilisateurs connectés à la file d'attente sélectionnée.
Déconnecter tous les utilisateurs de cette file d'attente	Déconnecte les utilisateurs de cette file d'attente. Les utilisateurs sont toujours connectés à ice. Remarque: Cette option n'est disponible que pour les superviseurs et les administrateurs. Les superviseurs qui sélectionnent cette option peuvent déconnecter n'importe quel utilisateur et chef d'équipe de cette file d'attente, toutefois ils ne peuvent pas déconnecter les autres superviseurs ou les administrateurs de la file d'attente.

Cette rubrique a expliqué la galerie Files d'attente, les statistiques de file d'attente et les options du menu du clic droit. La rubrique suivante décrit comment effectuer un zoom avant dans les statistiques pour les files d'attente individuelles.

Écran détaillé de la galerie Files d'attente

Pour plus d'information sur une file d'attente:

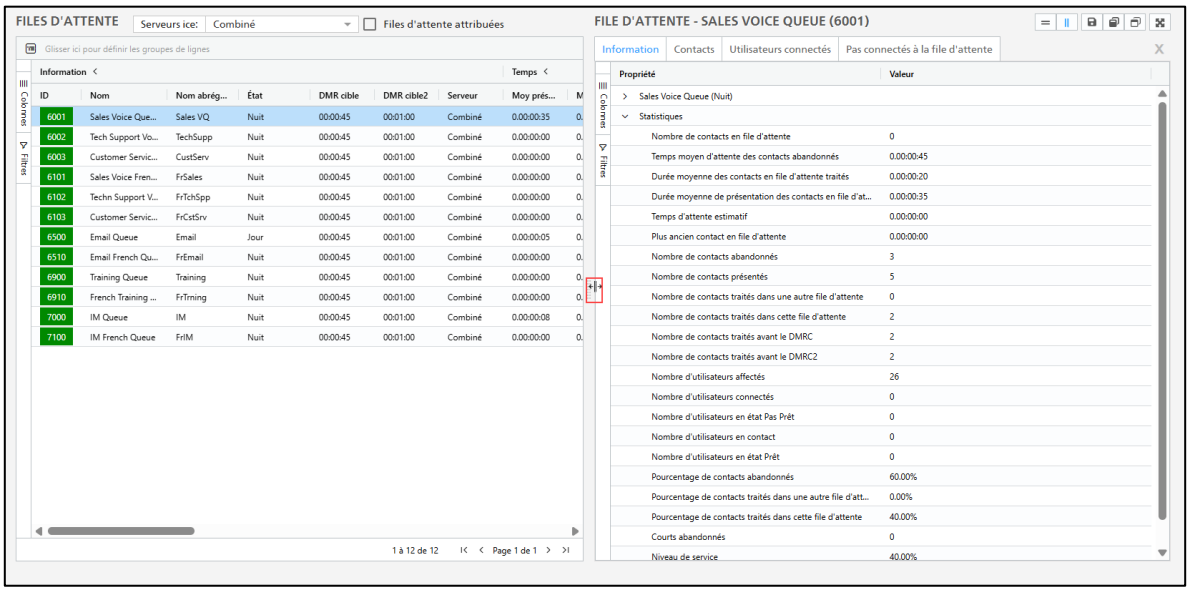
1. Cliquez sur la ligne dans la galerie files d'attente.
2. L'écran détaillé pour cette file d'attente s'affiche.



L'écran détaillé comprend les sections suivantes:

- Information
  - Statistiques sommaires pour la file d'attente
- Contacts
  - Une liste de tous les contacts actuellement en file d'attente
- Connectés à la file d'attente
  - Quels utilisateurs affectés se sont connectés à la file d'attente
- Non connectés à la file d'attente
  - Quels utilisateurs affectés à la file d'attente sont déconnectés de la file d'attente

Chaque section peut être redimensionnée pour vous permettre d'inclure l'information que vous désirez voir. L'information contenue dans chaque section de l'écran détaillé s'ajustera au besoin. Chaque section de l'écran détaillé peut également être maximisée pour occuper tout l'espace de l'écran. Des barres de défilement apparaissent lorsque l'information ne peut être contenue dans une section de l'écran (c. à d., lorsqu'il y a trop d'information et pas assez d'espace dans l'écran).



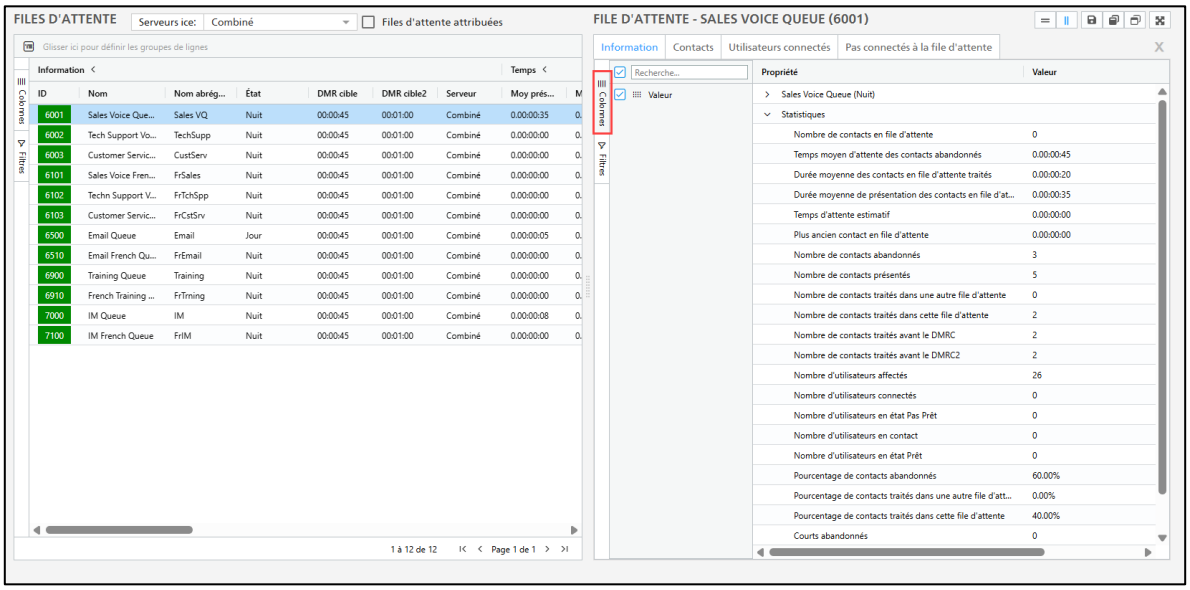
La liste de toutes les files d'attente est affichée sur le côté gauche et facilite la comparaison entre les files d'attente. Vous pouvez voir l'écran détaillé pour les autres files d'attente en cliquant sur les lignes dans l'écran de gauche.

Onglet Information

Il s'agit de la portion la plus grande de l'écran détaillé Files d'attente.

Options de colonnes

L'écran détaillé des files d'attente fournit toute l'information et les points de données pour la file d'attente sélectionnée. Cliquez sur l'entête Colonnes à gauche de l'écran et utilisez les boîtes à cocher pour afficher ou dissimuler l'information.



La galerie est rafraîchie et présente les colonnes sélectionnées.

Le tableau ci-dessous explique les colonnes que vous pouvez afficher.

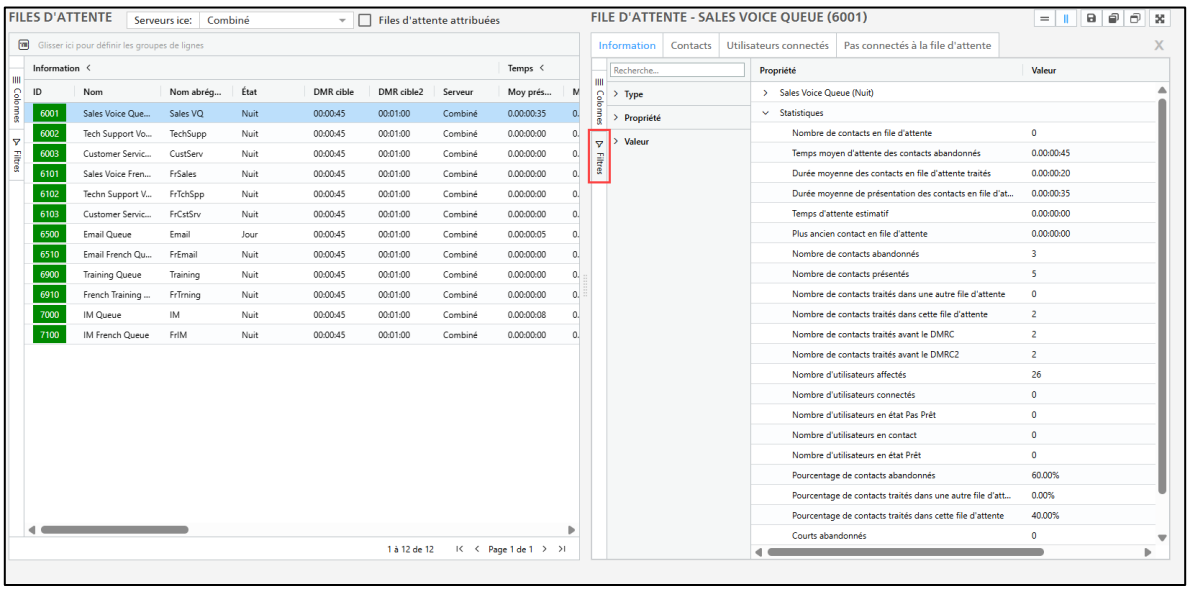
Colonnes de l'onglet information de file d'attente	
Statistiques	**Explication**
Type	Type de données de file d'attente. Les options incluent Information et Statistiques.
Propriété	Toutes les propriétés d'information et de statistiques pour les files d'attente.
Valeur	La valeur des propriétés d'information et de statistiques pour la file d'attente sélectionnée.

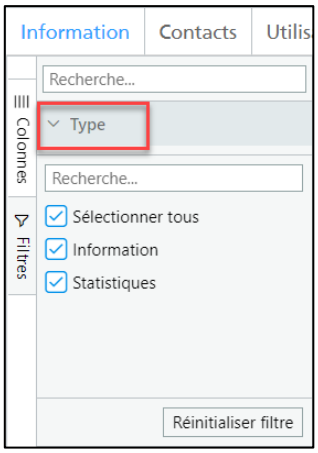
Par défaut, toutes les colonnes sont affichées dans l'écran.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une colonne dans la liste.

Options de filtrage

Cliquez sur l'entête Filtres à gauche de l'écran et utilisez les options disponibles pour filtrer la liste de points de données.





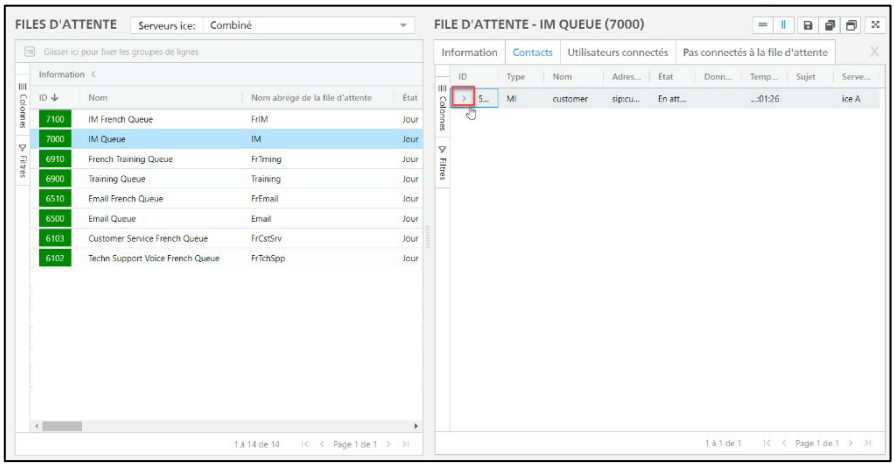
La galerie est rafraîchie selon les conditions de filtre sélectionnées.

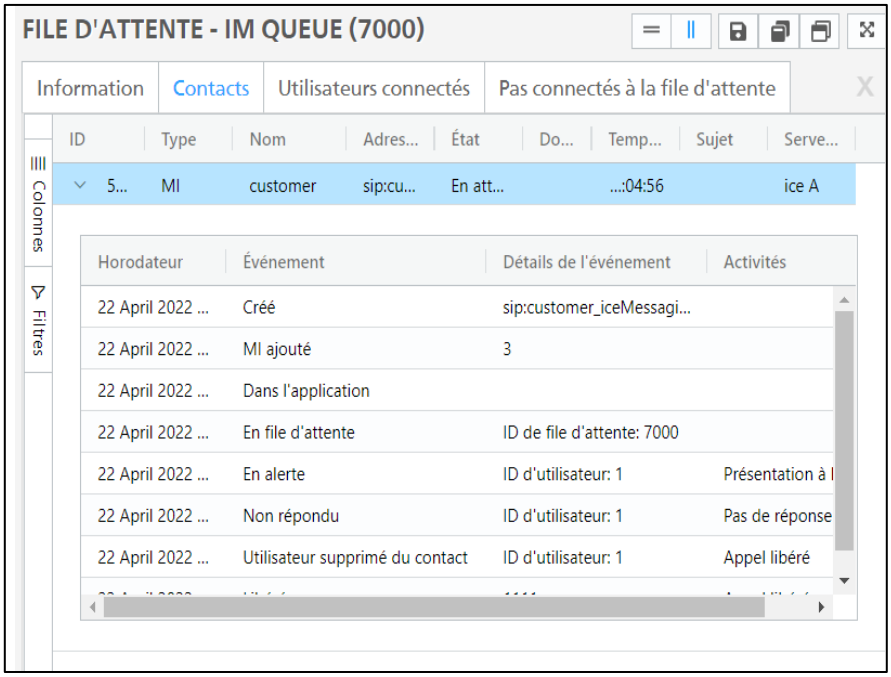
Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une propriété dans la liste.

Onglet Contacts

L'onglet Contacts procure de l'information sur les contacts actuellement en attente dans la file d'attente sélectionnée.

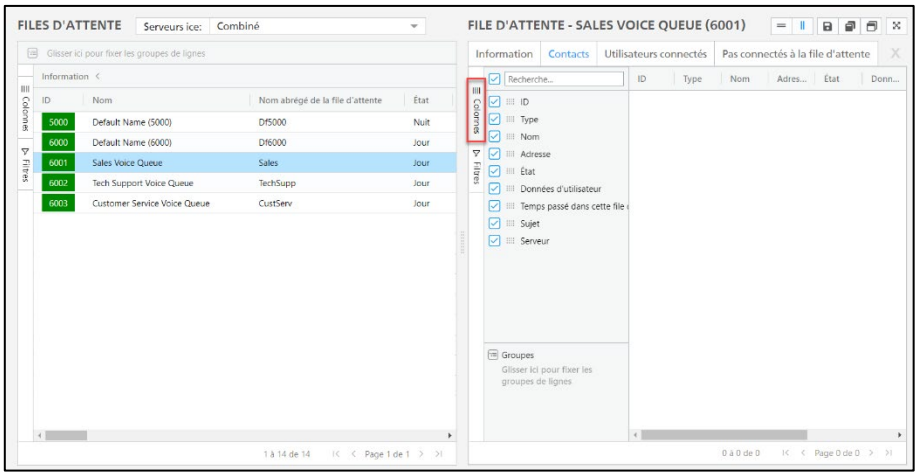
Pour voir les détails pour les contacts en attente dans la file d'attente, cliquez sur la flèche sous la colonne ID:





Options de colonne

L'onglet Contacts fournit de l'information sur les contacts qui attendant dans la file d'attente sélectionnée. Cliquez sur l'entête Colonnes à gauche de l'écran et utilisez les boîtes à cocher pour afficher ou dissimuler l'information.



La galerie est rafraîchie et présente les colonnes sélectionnées.

Le tableau ci-dessous explique les colonnes que vous pouvez afficher.

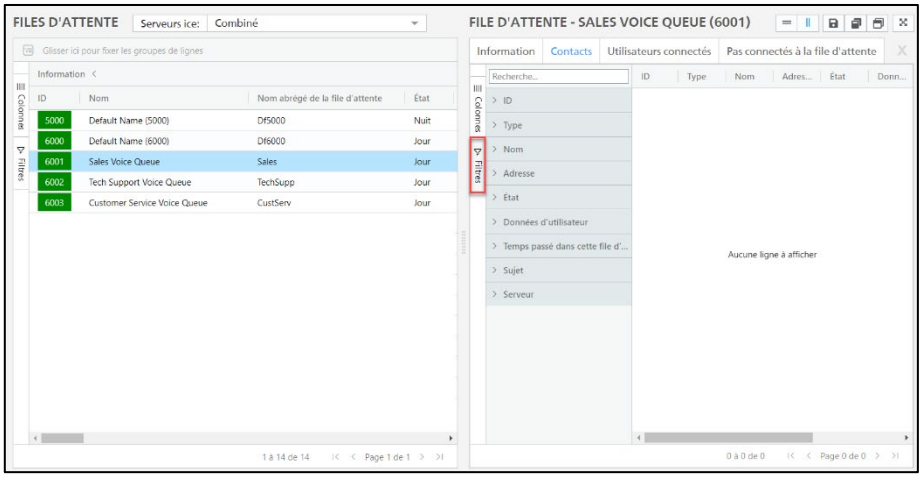
Colonnes de l'onglet Contacts pour les files d'attente	
Statistiques	**Explication**
ID de contact	L'ID unique pour le contact qui attend dans la file d'attente.
Nom du contact	Le nom du contact qui attend dans la file d'attente.
Adresse du contact	L'adresse du contact qui attend dans la file d'attente – par ex., numéro de téléphone, courriel ou adresse SIP.
État	L'état du contact qui attend dans la file d'attente.
Données d'utilisateur	Le contenu du champ Données d'utilisateur pour le contact qui attend dans la file d'attente.
Temps passé dans cette file d'attente	Le temps durant lequel le contact a été en attente dans cette file d'attente.
Serveur	Le serveur sur lequel le contact attend.

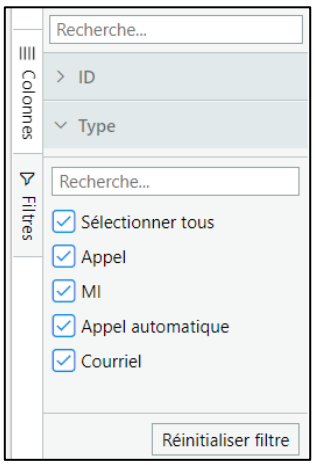
Par défaut, toutes les colonnes sont affichées dans l'écran.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une colonne dans la liste.

Options de filtrage

Cliquez sur l'entête Filtres à gauche de l'écran et utilisez les points de données disponibles pour filtrer votre liste de files d'attente.



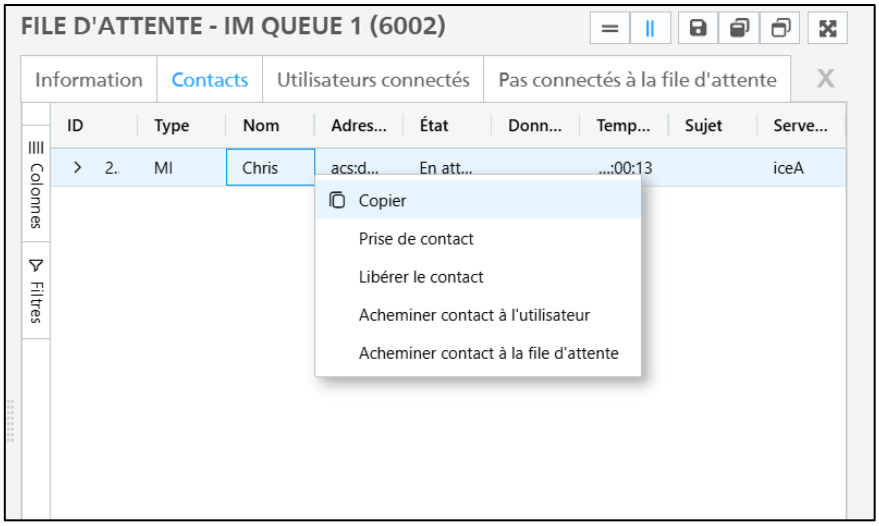


La galerie est rafraîchie selon les conditions de filtre sélectionnées.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d’une propriété dans la liste.

Options du menu du clic droit

Cliquez avec le côté droit de la souris sur une ligne du tableau pour effectuer des tâches additionnelles, comme acheminer des contacts à des utilisateurs de la file d'attente.



Le tableau ci-dessous fournit de l'information sur les options du menu du clic droit dans l'onglet Contacts de la galerie Files d'attente.

Menu du clic droit de l'onglet Contacts de la galerie Files d'attente	
Option du menu	**Fonction**
Copier	Utilisez cette option pour copier la valeur sélectionnée à votre presse-papiers.
Prendre contact	Utilisez cette option pour prendre le contact sélectionné de la file d'attente et le traiter. **Remarque:** Lorsque cette option est sélectionnée, le contact est acheminé à l'adresse de votre connexion.
Prendre appel en file d'attente	Utilisez cette option pour prendre l'appel sélectionné de la file d'attente et le traiter. **Remarque:** Lorsque cette option est sélectionnée, l'appel est acheminé à l'adresse de votre connexion.

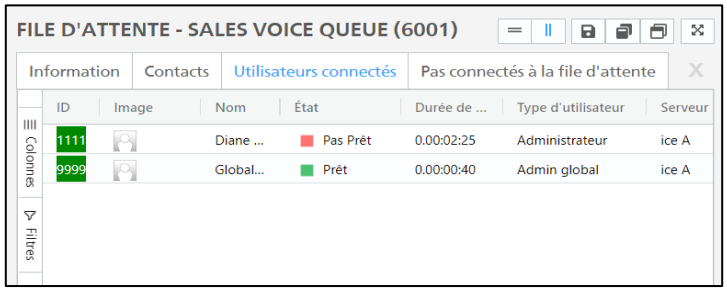
Menu du clic droit de l'onglet Contacts de la galerie Files d'attente	
Option du menu	**Fonction**
Libérer contact	Sélectionnez cette option pour libérer (terminer) le contact. Lorsque cette option est sélectionnée, la fenêtre suivante apparaît: Cliquez sur *Oui* pour libérer le contact ou cliquez sur *Non* ou sur le x pour fermer la fenêtre.
Acheminer contact à l'utilisateur	Achemine le contact à un utilisateur spécifique. Lorsque cette option est sélectionnée, la fenêtre suivante apparaît et permet de sélectionner l'utilisateur:
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 et permet de sélectionner une file d'attente:

Menu du clic droit de l'onglet Contacts de la galerie Files d'attente	
Option du menu	**Fonction**
Visionner courriel	Sélectionnez cette option pour consulter l'historique d'interactions du courriel. **Remarque:** Cette option n'est disponible que pour les courriels.

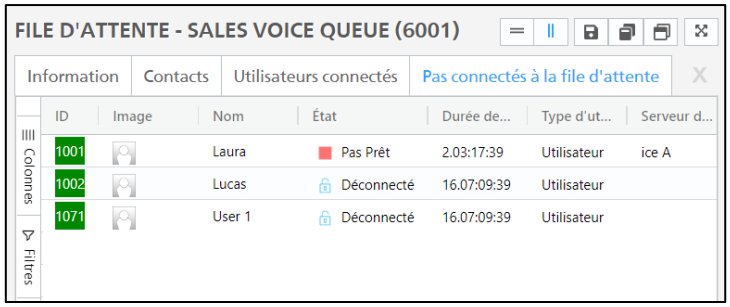
Affectations

Dans la section Affectations, vous pouvez voir quels utilisateurs affectés sont connectés et quels utilisateurs affectés sont déconnectés.

1. Cliquez sur *Connectés à la file d'attente* pour voir les utilisateurs qui sont connectés à la file d'attente.

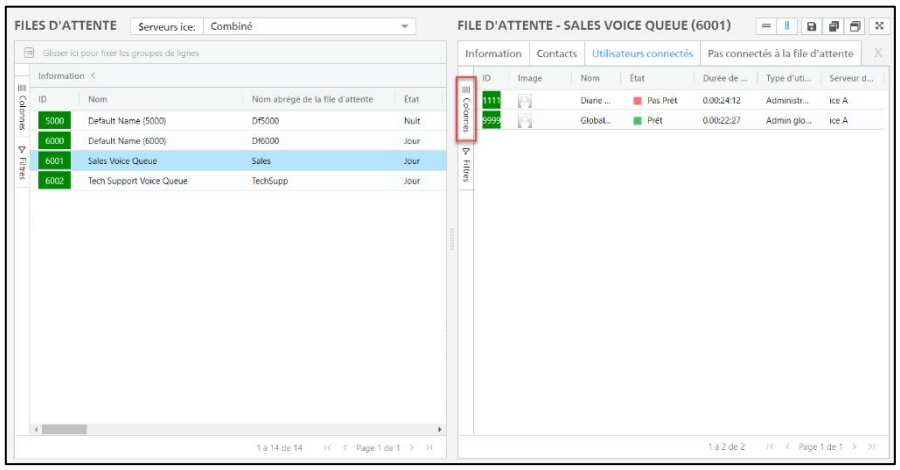


2. Cliquez sur *Pas connectés à la file d'attente* pour voir les utilisateurs qui ne sont pas connectés à la file d'attente.



Options de colonnes

Cliquez sur l'entête Colonnes à gauche et utilisez les boîtes à cocher pour afficher ou pour masquer l'information.



La galerie est rafraîchie et présente les colonnes sélectionnées.

Le tableau ci-dessous explique les colonnes que vous pouvez afficher.

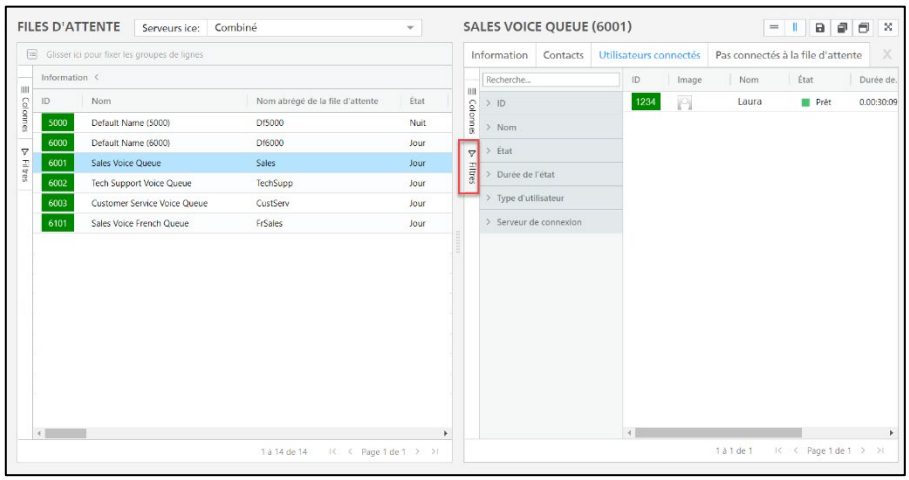
Colonnes Utilisateurs Connectés/Déconnectés de la file d'attente	
Statistiques	**Explication**
ID	ID d'utilisateur comme il apparaît dans le profil de l'utilisateur dans iceAdministrator.
URL de l'image	L'URL de l'image comme elle apparaît dans le profil de l'utilisateur dans iceAdministrator.
Nom	Le nom de l'utilisateur comme il apparaît dans le profil de l'utilisateur dans iceAdministrator.
État	L'état actuel de l'utilisateur.
Durée de l'état	Le temps que l'utilisateur a passé dans l'état actuel de l'utilisateur.
Type d'utilisateur	Le nom du rôle de l'utilisateur comme il apparaît dans le profil de l'utilisateur dans iceAdministrator.
Utilisateur_Serveur de connexion	Le serveur auquel l'utilisateur est connecté.

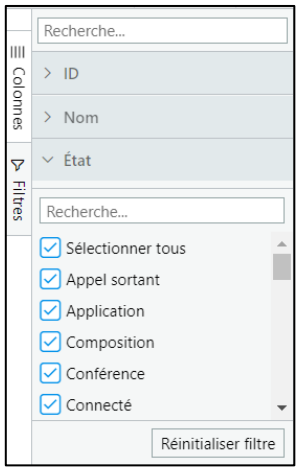
Par défaut, toutes les colonnes sont affichées dans l'écran.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une colonne dans la liste.

Options de filtrage

Cliquez sur l'entête Filtres à gauche de l'écran et utilisez les points de données disponibles pour filtrer votre liste de files d'attente.





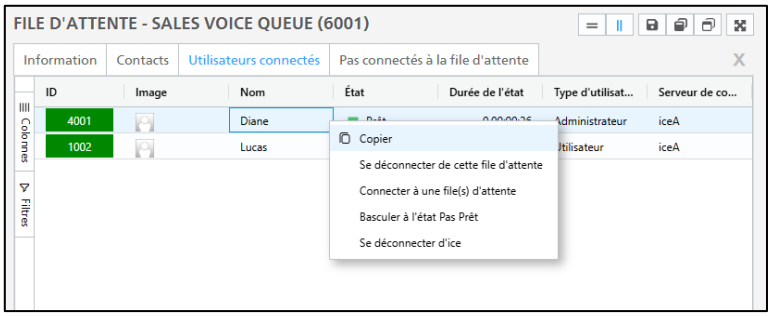
La galerie est rafraîchie selon les conditions des filtres sélectionnés.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une propriété dans la liste.

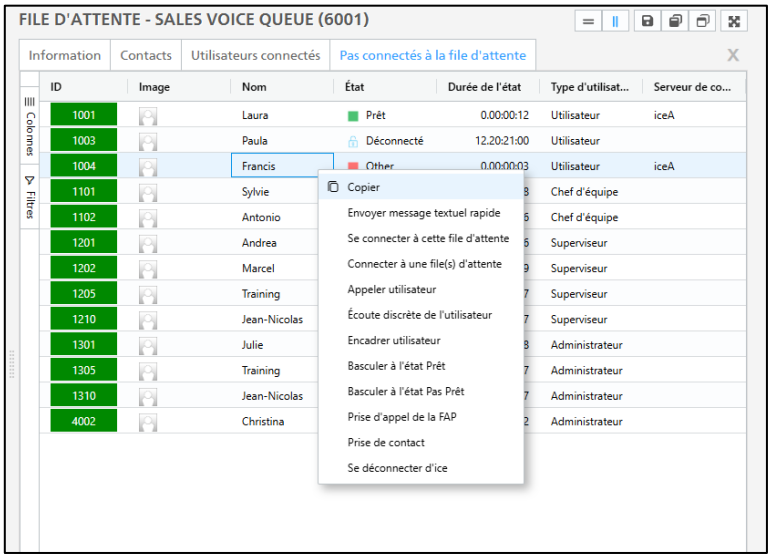
Options du menu du clic droit

Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'écran pour effectuer des tâches additionnelles, comme connecter un utilisateur ou modifier son état.

La saisie d'écran ci-dessous présente une liste d'options du menu du clic droit disponibles sous l'onglet Connectés à la file d'attente.



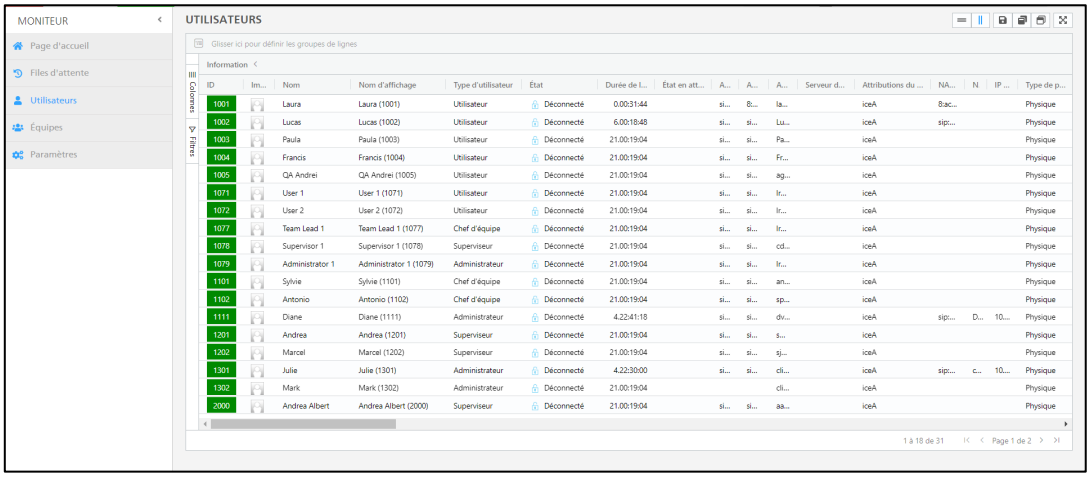
La saisie d'écran ci-dessous présente une liste d'options du clic droit disponibles sous l'onglet Pas connectés à la file d'attente.



Les options de menu qui vous sont disponibles varient selon votre niveau d'accès, que vous êtes connecté ou pas et que l'utilisateur avec lequel vous désirez interagir est connecté ou pas. Pour plus d'information, reportez-vous au Chapitre 3: Options du menu du clic droit de l'écran Utilisateurs à la page 76.

Chapitre 3: La galerie Utilisateurs

La vue en galerie suivante est l'écran Utilisateurs. Elle présente l'information pour tous les utilisateurs de votre centre de contact.



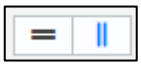
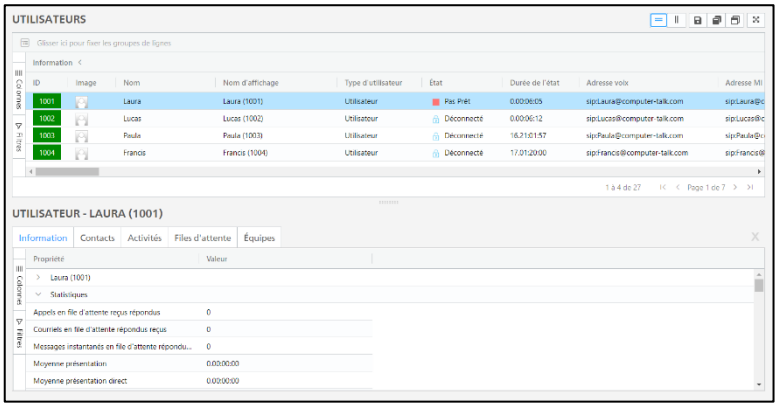
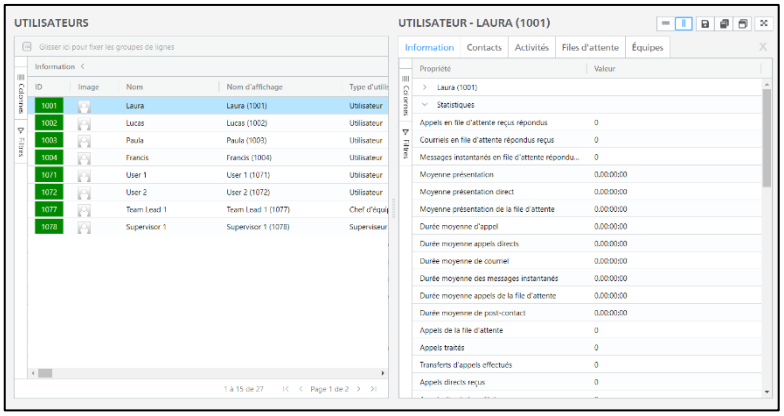
Chaque ligne représente un utilisateur et toute l'information relative à l'utilisateur – Nom d'utilisateur, ID d'utilisateur, l'état de l'utilisateur et beaucoup plus. La couleur de l'arrière-plan de l'ID d'utilisateur indique si l'utilisateur respecte les exigences des seuils. Pour plus d'information sur la manière de configurer les seuils, reportez-vous à Seuils à la page 147. Pour modifier les couleurs des seuils, reportez-vous à Paramètres d'affichage à la page 151.

Remarque:

- Tous les types d'utilisateurs ont accès à la galerie utilisateurs.
- Votre type d'utilisateur détermine votre capacité de voir l'information des autres utilisateurs.
  Par exemple, les administrateurs peuvent consulter toute l'information de tous les utilisateurs dans le commutateur. Au contraire, les chefs d'équipe ne peuvent consulter toute l'information que pour les utilisateurs affectés aux mêmes équipes qu'eux. Pour plus d'information sur les types d'utilisateurs et les niveaux d'accès, reportez-vous à Ce que les différents utilisateurs peuvent faire à la page 25.

La barre d’outils de la galerie Utilisateurs

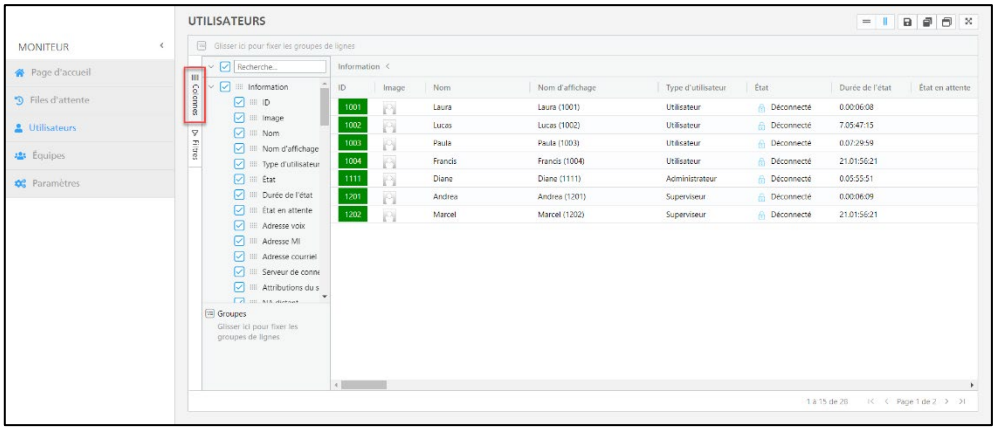
Vous pouvez configurer la vue en galerie à l’aide des options suivantes:

Options d’affichage iceMonitor	
Élément de la barre d’outils	**Fonction**
Options de mise en page	Ces options modifient la disposition de l’écran utilisateur et de l’écran détaillé d’utilisateur.  Utilisez ce bouton pour afficher les écrans horizontalement.  Utilisez ce bouton pour afficher les écrans verticalement. 

Options d'affichage iceMonitor	
Élément de la barre d'outils	**Fonction**
Options de sauvegarde de mise en page	Ces options vous permettent de sauvegarder les modifications de votre mise en page ou d'ignorer vos modifications et revenir à la version précédente. Utilisez ce bouton pour sauvegarder les modifications de la mise en page. Utilisez ce bouton pour restaurer une mise en page sauvegardée précédemment. Utilisez ce bouton pour réinitialiser votre mise en page et revenir à la version par défaut. Utilisez ce bouton pour passer au mode plein écran. Pour quitter le mode plein écran, utilisez le bouton Échap. de votre clavier.

Options de colonnes

L'écran Utilisateurs procure toute l'information et les points de données pour chaque utilisateur. Cliquez sur l'entête Colonnes à gauche de l'écran et utilisez les boîtes à cocher pour afficher ou masquer l'information.



La galerie est rafraîchie et présente les colonnes sélectionnées.

Le tableau ci-dessous explique les colonnes que vous pouvez afficher.

Colonnes de la galerie Utilisateurs	
Nom de colonne	**Explication**
Information	
ID	Désigne l'ID de l'utilisateur.
Image	Affiche l'image selon le profil de l'utilisateur dans iceAdministrator.
Nom	Le nom de l'utilisateur.
Nom d'affichage	Le nom et l'ID de l'utilisateur.
Type d'utilisateur	Le rôle de l'utilisateur: utilisateur, chef d'équipe, superviseur et administrateur.
État	L'état iceBar de la personne.
Durée de l'état	La durée de l'état iceBar.
État en attente	L'état en attente qu'un utilisateur sélectionne dans iceBar pendant qu'il traite un contact ou durant l'état Post-contact.

Colonnes de la galerie Utilisateurs	
Nom de colonne	**Explication**
Adresse voix	Le numéro de téléphone ou l'adresse SIP utilisé pour les contacts voix.
Adresse MI	L'adresse SIP de l'utilisateur utilisée pour les contacts MI.
Adresse courriel	L'adresse courriel de l'utilisateur utilisée pour les courriels.
Serveur de connexion	Le nom du serveur auquel l'utilisateur est connecté.
Attributions du serveur	L'attribution du serveur selon le groupe de configuration associé.
NA distant	Le numéro de téléphone ou l'adresse SIP de l'utilisateur utilisé pour les contacts voix.
Nom de domaine complet du poste de travail	Le nom de domaine complet configuré pour le poste de travail.
IP du poste de travail	L'adresse IP configurée pour le poste de travail.
Type de poste de travail	Le type configuré pour le poste de travail.
Utilisateur du poste de travail	Le nom d'utilisateur configuré pour le poste de travail.
Durée d'état	
Total Prêt	Le temps total que l'utilisateur a passé en état Prêt, selon la durée totale de connexion de l'utilisateur à ice. Pour plus d'information sur l'état Prêt, consultez le Manuel de l'utilisateur iceBar.
Total PP	Le temps total que l'utilisateur a passé en état Pas prêt, selon la durée totale de connexion de l'utilisateur à ice. Pour plus d'information sur l'état Pas prêt, consultez le Manuel de l'utilisateur iceBar.
Total post-contact	Le temps total que l'utilisateur a passé en état post-contact.

Colonnes de la galerie Utilisateurs	
Nom de colonne	**Explication**
Moy post-contact	Le temps moyen que l'utilisateur a passé en état post-contact.
Durée de présentation	
Moy présentation	Le temps moyen durant lequel les contacts ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur, selon le nombre total de contacts présentés à l'utilisateur. L'équation suivante est utilisée: $\frac{\text{Temps total de présentation des appels}}{\text{Nombre total d'appels reçus depuis que l'utilisateur s'est connecté}}$
Moy présentation (D)	Le temps moyen durant lequel des contacts directs ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur, selon le nombre total de contacts directs présentés à l'utilisateur. L'équation suivante est utilisée: $\frac{\text{Temps total de présentation des appels directs}}{\text{Nombre total d'appels directs reçus depuis que l'utilisateur s'est connecté}}$
Moy présentation (F)	Le temps moyen durant lequel des contacts en file d'attente ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur, selon le nombre de contacts en file d'attente présentés à l'utilisateur. L'équation suivante est utilisée : $\frac{\text{Temps total de présentation des appels en file d'attente}}{\text{Nombre total d'appels en file d'attente reçus depuis que l'utilisateur s'est connecté}}$
Présentation	Le temps total durant lequel les appels ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur depuis que l'utilisateur s'est connecté la première fois pour la journée. Remarque: N'inclut pas le temps de présentation des appels rejetés ou auxquels on n'a pas répondu. Ce nombre inclut le temps total de présentation des appels en file d'attente et le temps total de présentation des appels directs.
Présentation (D)	Le temps total durant lequel des appels directs ont été présentés au poste de travail de l'utilisateur.
Présentation (F)	Le temps total durant lequel des appels en file d'attente ont été présentés à l'utilisateur.
Total des contacts	Le nombre total de contacts que l'utilisateur a traités. **Remarque:** cette statistique inclut les contacts entrants et sortants.

Colonnes de la galerie Utilisateurs	
Nom de colonne	**Explication**
Total de contacts reçus	Le nombre total de contacts reçus.
Durée de contact	Le temps total qu'un utilisateur a passé au traitement de contacts directs et en file d'attente. Les appels **directs** sont ceux qui ne proviennent pas de la file d'attente. Il peut s'agir d'appels d'utilisateur à utilisateur ou d'appels qui sont acheminés directement à un utilisateur à travers une application composer-par-numéro de poste.
Nombre total de MPP	A trait au décompte total de motifs Pas prêt.
Appels	
Appels traités	Le nombre total d'appels reçus ou faits depuis que l'utilisateur s'est connecté pour la première fois pour la journée.
Appels en file d'attente	Le nombre d'appels en file d'attente (présentés directement de la file d'attente ou transférés) que l'utilisateur a reçus pour la journée en cours.
Appels directs	Le nombre d'appels directs présentés directement à l'utilisateur pour la journée en cours.
Appels répondus (F)	Le nombre d'appels en file d'attente auxquels l'utilisateur a répondu.
En file d'attente transférés	Le nombre d'appels en file d'attente transférés auxquels l'utilisateur a répondu.
Transferts directs	Le nombre d'appels directs auxquels l'utilisateur a répondu.
Appels externes faits	Le nombre d'appels sortants (incluant les appels que les utilisateurs ont commencé à composer mais n'ont pas complétés en raison d'un numéro invalide ou occupé) que l'utilisateur a faits.
Appels internes faits	Le nombre d'appels qu'a faits l'utilisateurs à d'autres utilisateurs dans le centre de contact.
Transferts d'appels	Le nombre d'appels directs ou sortants qui ont été transférés à l'utilisateur et auxquels il a répondu. Par exemple, si l'utilisateur X a reçu un appel direct ou a fait un appel sortant et qu'il a transféré l'appel à l'utilisateur Y, il apparaît dans les statistiques de l'utilisateur Y comme Transfert direct reçu.

Colonnes de la galerie Utilisateurs	
Nom de colonne	**Explication**
Moy appel	Le temps moyen qu'un utilisateur a passé à traiter des appels directs ou en file d'attente, selon le nombre d'appels que l'utilisateur a reçus depuis qu'il s'est connecté pour la journée en cours. L'équation suivante est utilisée: $\frac{\text{Temsp total passé à traiter des appels}}{\text{Nombre total d'appels reçus depuis que l'utilisateur s'est connecté}}$
Durée moyenne d'appel(F)	Le temps moyen qu'un utilisateur a passé à traiter des appels de la file d'attente, selon le nombre total d'appels en file d'attente reçus depuis que l'utilisateur s'est connecté pour la journée en cours. L'équation suivante est utilisée: $\frac{\text{Temps total passé à traiter des appels de la file d'attente}}{\text{Nombre total d'appels de la file d'attente reçus depuis que l'utilisateur s'est connecté}}$
Durée moyenne d'appel (D)	Le temps moyen qu'un utilisateur a passé à traiter des appels directs selon le nombre total d'appels directs que l'utilisateur a reçus depuis qu'il s'est connecté pour la journée en cours. L'équation suivante est utilisée: $\frac{\text{Temps total passé à traiter des appels directs}}{\text{Nombre total d'appels directs reçus depuis que l'utilisateur s'est connecté}}$
Durée d'appel (F)	Le temps total qu'un utilisateur a passé à traiter des appels de la file d'attente.
Durée d'appel (D)	Le temps total qu'un utilisateur a passé à traiter des appels directs.
MI	
MI traités	Le nombre total de MI que l'utilisateur a traités, incluant les MI directs, les MI de la file d'attente at/ou les MI entrants et les MI sortants que l'utilisateur a envoyés.
MI externes	Le nombre de messages instantanés externes envoyés.
MI internes	Le nombre de messages instantanés que l'utilisateur a envoyés à d'autres utilisateurs dans le centre de contact.
Moy MI	Le temps moyen qu'un utilisateur a passé au traitement de messages instantanés.
MI en file d'attente	Le nombre de messages instantanés que l'utilisateur a reçus de la file d'attente.

Colonnes de la galerie Utilisateurs	
Nom de colonne	**Explication**
MI répondus (F)	Le nombre total de messages instantanés de la file d'attente que l'utilisateur a traités.
MI directs	Le nombre total de messages instantanés que l'utilisateur a reçus directement d'autres utilisateurs d'ice.
MI transférés (D)	Le nombre total de messages instantanés directs que l'utilisateur a transférés.
MI transférés (F)	Le nombre total de messages instantanés en file d'attente que l'utilisateur a transférés.
MI transférés	Le nombre total de messages instantanés que l'utilisateur a transférés, incluant les MI directs et les MI de la file d'attente.
Durée de MI	Le temps total qu'un utilisateur a passé à traiter des messages instantanés. **Remarque:** Cette statistique inclut les MI transférés de la file d'attente, les MI directs transférés et les transferts de MI effectués.
Courriels	
Courriels (R)	Le nombre de courriels directs et en file d'attente que l'utilisateur a reçus.
Courriels externes	Le nombre de courriels sortants envoyés.
Courriels internes	Le nombre de courriels que l'utilisateur a envoyés à d'autres utilisateurs du centre de contact.
Courriels transférés (D)	Le nombre de courriels transférés que l'utilisateur a reçus directement.
Courriels transférés reçus (F)	Le nombre de courriels transférés que l'utilisateur a reçus de la file d'attente.
Transferts de courriels	Le nombre de courriels que l'utilisateur a transférés à un autre utilisateur.
Moy courriel	Le temps moyen qu'un utilisateur a passé à traiter des courriels.
Courriel en file d'attente	Le nombre de courriels que l'utilisateur a reçus de la file d'attente
Courriels répondus(F)	Le nombre total de courriels provenant de la file d'attente que l'utilisateur a traités.
Courriels directs	Le nombre total de courriels que l'utilisateur a reçus directement d'autres utilisateurs d'ice.

Colonnes de la galerie Utilisateurs	
Nom de colonne	**Explication**
Durée de courriel	Le temps total qu'un utilisateur a passé à traiter des courriels.
Contacts actifs	
Contacts actifs	Le nombre total de contacts que l'utilisateur traite activement.
Appels actifs	Le nombre total d'appels que l'utilisateur traite activement.
MI actifs	Le nombre total de MI que l'utilisateur traite activement.
Courriels actifs	Le nombre total de courriels que l'utilisateur traite activement.
Appels automatiques actifs	Le nombre total d'appels automatiques que l'utilisateur traite activement.
Motifs Pas Prêt	
Durée totale	Temps total passé dans le motif Pas Prêt spécifié.
Décompte	Le nombre total de fois que le motif Pas prêt spécifié a été sélectionné.

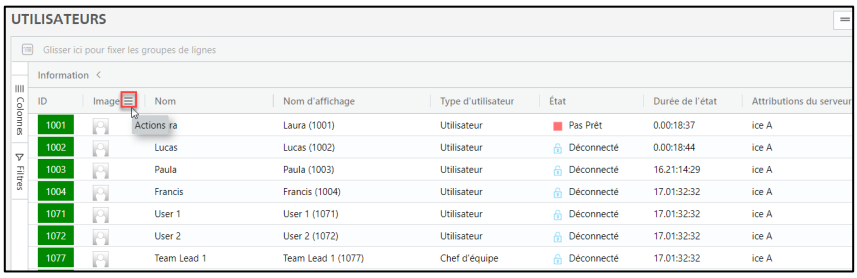
Par défaut, toutes les colonnes sont affichées dans l'écran.

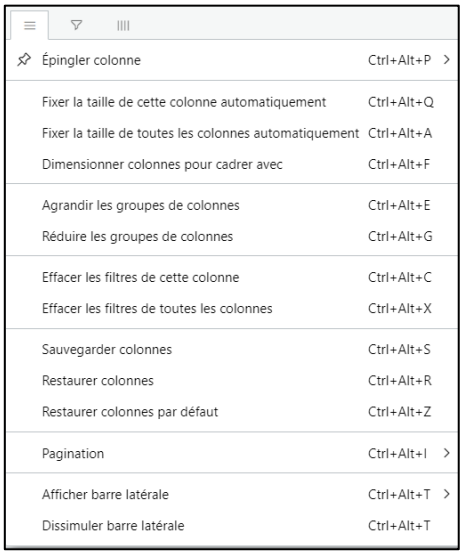
Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une colonne dans la liste.

Entêtes de colonnes

Actions d'entête de colonne

Cliquez sur le bouton *Actions* à droite du nom de la colonne comme présenté ci-dessous pour ouvrir les options de menu.





Sélectionnez une option du menu pour configurer les colonnes et les lignes de l'écran.

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

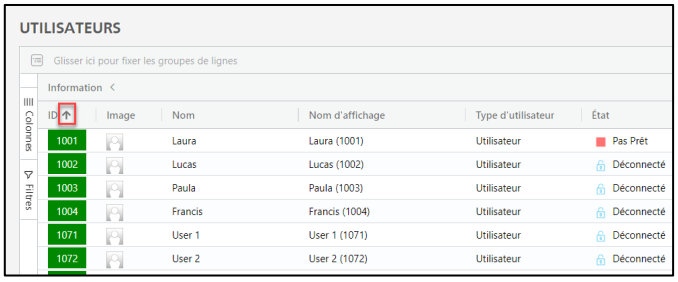
Options du menu Entêtes de colonne	
Option du menu	**Fonction**
Épingler colonne	Sélectionnez cette option pour verrouiller la colonne d'un côté de l'écran. Les options incluent: ▪ Épingler à gauche ▪ Épingler à droite ▪ Aucun épinglé
Fixer la taille de cette colonne automatiquement	Redimensionne la colonne sélectionnée à la seule largeur nécessaire.

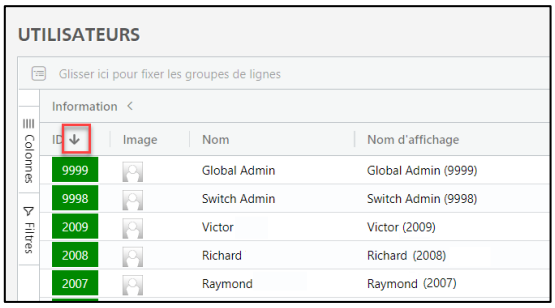
Options du menu Entêtes de colonne	
Option du menu	**Fonction**
Fixer la taille de toutes les	Redimensionne toutes les colonnes à la seule largeur nécessaire.
Dimensionner les colonnes pour cadrer avec	Redimensionne toutes les colonnes à la largeur minimale uniquement.
Agrandir les groupes de colonnes	Affiche toutes les colonnes dans chaque groupe.
Réduire les groupes de colonnes	Masque les colonnes pour afficher les noms de groupes.
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 de l'écran.
Sauvegarder colonnes	Sauvegarde les paramètres de colonne actuels.
Restaurer colonnes	Revenir à la version précédente des paramètres de colonne.
Restaurer colonnes par défaut	Réinitialise les paramètres de colonne par défaut.
Pagination	Définit le nombre de lignes affichées dans l'écran. ✓ Auto 10 100 1000 Arrêt Auto acceptera autant de lignes possibles au moyen d'une barre de défilement. Arrêt pour mettre fin à la pagination et afficher toutes les lignes dans la même page.
Afficher barre latérale	Affiche les options de la barre latérale incluant les paramètres Filtres et Colonnes.

Options du menu Entêtes de colonne	
Option du menu	**Fonction**
Dissimuler barre latérale	Masque les options de la barre latérale incluant les paramètres Filtres et Colonnes.

Tri des entêtes de colonne

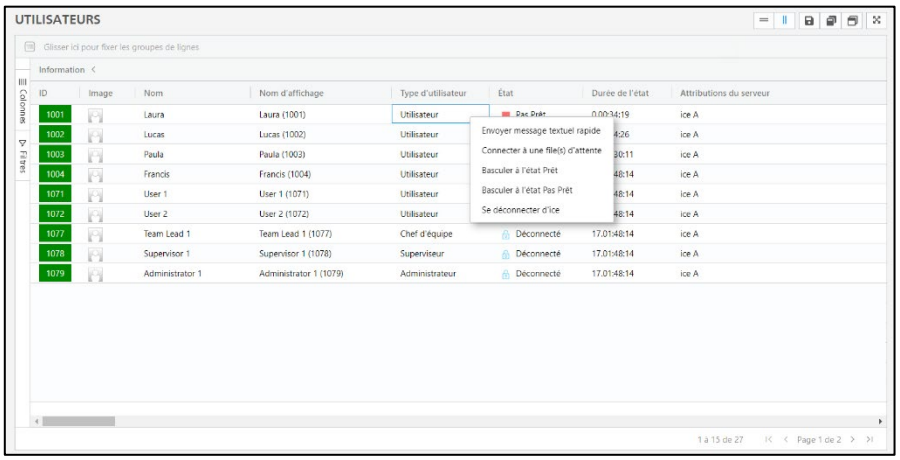
Sélectionnez le nom d'une colonne pour trier les lignes contenues dans l'écran selon la colonne sélectionnée.

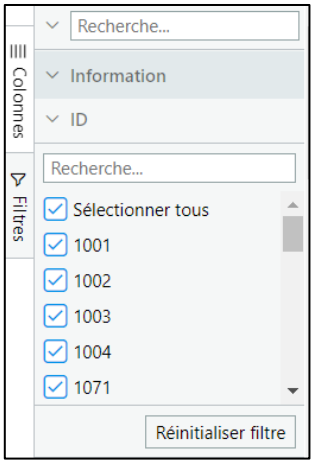




Options de filtrage

Cliquez sur l'entête Filtres à gauche de l'écran et utilisez les points de données disponibles pour filtrer votre liste d'utilisateurs.





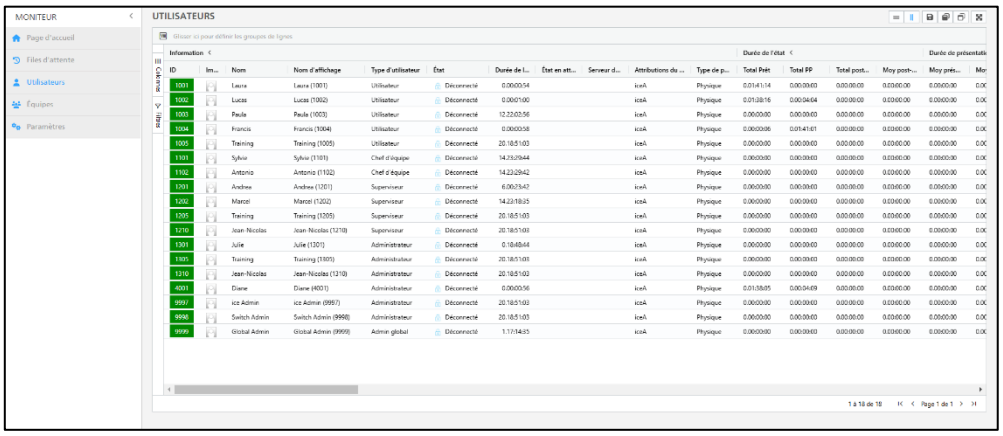
La galerie est rafraîchie selon les conditions des filtres sélectionnés.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une colonne dans la liste.

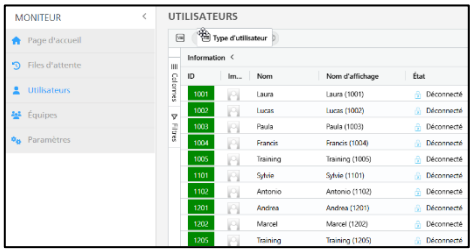
Groupes de lignes

Cliquez et faites glisser les colonnes en haut de la grille pour catégoriser ou regrouper les lignes dans la grille.

Un exemple d'utilisation des Groupes de lignes:



1. Cliquez et faites glisser la colonne Type d'utilisateur en haut de la grille.

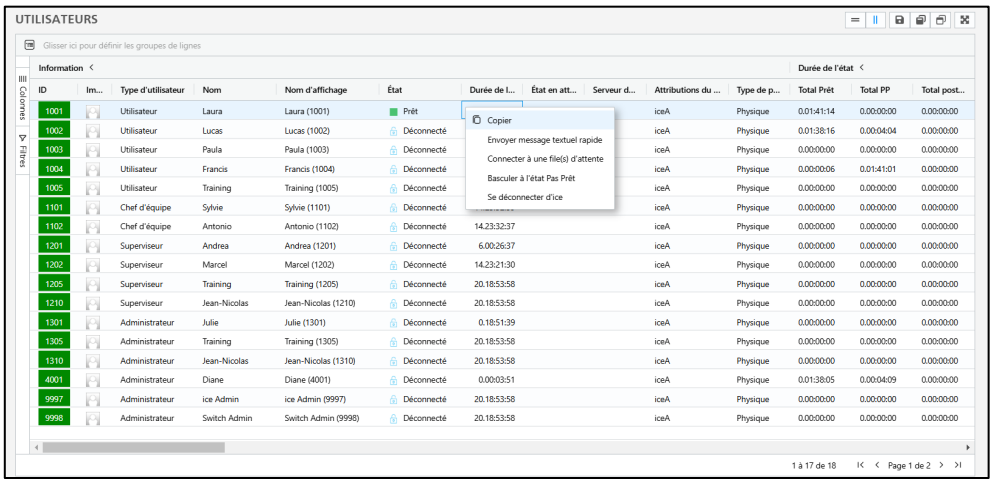


2. Les lignes sont maintenant regroupées par Type d'utilisateur:

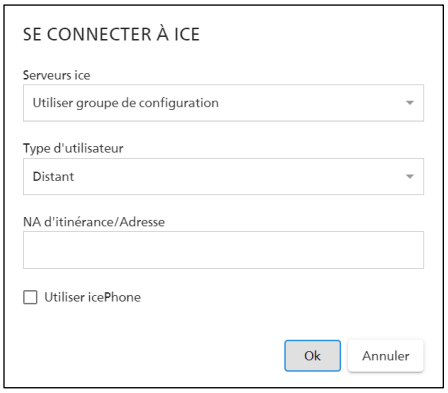
Remarque: Vous pouvez ajouter de multiples colonnes en haut de la grille pour créer des groupes niches.

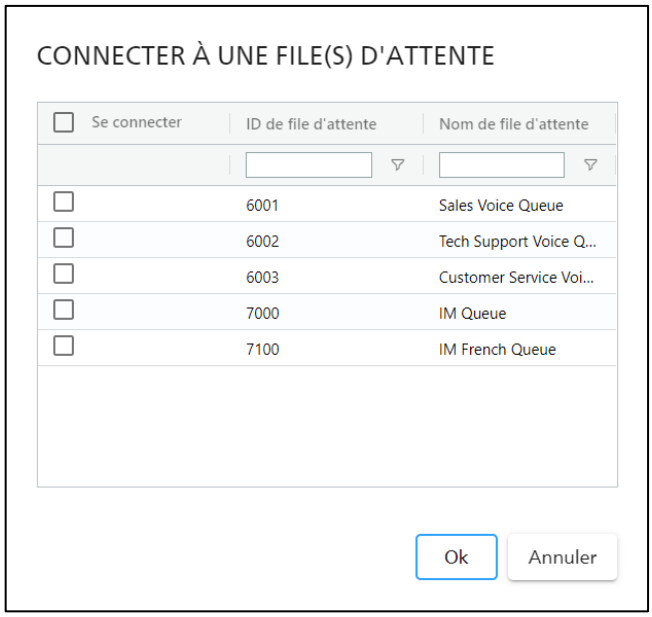
Options du menu du clic droit

Cliquez avec le bouton droit de la souris sur une ligne du tableau pour effectuer des tâches additionnelles, comme connecter l'utilisateur ou basculer son état de Prêt à Pas prêt.



Le tableau ci-dessous fournit de l'information sur les options du menu du clic droit dans la galerie Utilisateurs.

Menu du clic droit de l'écran Utilisateurs	
Option du menu	**Fonction**
Copier	Sélectionnez cette option pour copier la valeur sélectionnée à votre presse-papiers.
Connecter à ice	Connecte l'utilisateur à ice.  Sélectionnez la boîte à cocher 'Utiliser icePhone' pour définir la connectivité de l'utilisateur au icePhone pour l'utilisateur. **Remarque :** Cette option n'est disponible que si l'utilisateur est déconnecté.

Menu du clic droit de l'écran Utilisateurs	
Option du menu	**Fonction**
	La classe de service 'Paramètres d'ACS' doit être activée dans iceAdministrator pour que l'utilisateur puisse utiliser la fonction icePhone.
Envoyer message textuel rapide	Sélectionnez cette option pour utiliser la fonction Messagerie textuelle rapide et envoyer un message à l'utilisateur sélectionné.
Connecter/déconnecter de file(s) d'attente	Connecte ou déconnecte l'utilisateur de files d'attente sélectionnées. 1. Sélectionnez cette option du menu du clic droit. 2. Une fenêtre contextuelle apparaît et vous demande de sélectionner la (les) file(s) d'attente à laquelle (auxquelles) vous désirez connecter ou déconnecter l'utilisateur. Sélectionnez la boîte à cocher située près de Se connecter à toutes les files d'attente.  **Remarque:** Cette option n'est disponible que lorsque l'utilisateur est connecté et si *Forcer la connexion à toutes les files d'attente* est désactivé.
Appeler utilisateur	Vous permet d'appeler l'utilisateur sélectionné à son poste de travail. **Remarque:** Si vous êtes en mode raccroché, vous recevrez un appel à votre adresse de connexion/NA distant.

Menu du clic droit de l'écran Utilisateurs	
Option du menu	**Fonction**
Écoute discrète de l'utilisateur	Sélectionnez cette option pour écouter discrètement l'utilisateur sélectionné **Remarque:** Vous ne pouvez écouter discrètement qu'un utilisateur à la fois. Les boutons Écoute discrète, Encadrer et Appeler ne sont disponibles pour aucun autre utilisateur pendant que vous êtes en état Écoute discrète.
Encadrer utilisateur	Sélectionnez cette option pour encadrer l'utilisateur sélectionné.
Basculer à l'écoute discrète	Sélectionnez cette option pour basculer à l'écoute discrète de l'utilisateur sélectionné. **Remarque:** Cette option n'est disponible que lorsque vous êtes en état Encadrement.
Interrompre écoute discrète de l'utilisateur	Sélectionnez cette option pour interrompre l'écoute discrète de l'utilisateur sélectionné. **Remarque:** Cette option n'est disponible que lorsque vous êtes en état Écoute discrète.
Interrompre encadrement	Sélectionnez cette option pour mettre fin à l'encadrement. **Remarque:** Cette option n'est disponible que lorsque vous êtes en état Encadrement.
Basculer à l'état Prêt	Bascule l'utilisateur à l'état Prêt. **Remarque:** Cette option n'est disponible que lorsque l'utilisateur est connecté.
Basculer à l'état Pas prêt	Bascule l'utilisateur à l'état Pas prêt. **Remarque:** Cette option n'est disponible que lorsque l'utilisateur est connecté.
Prise d'appel de la FAP	Sélectionnez cette option pour prendre un appel de la File d'attente personnelle (FAP) de l'utilisateur. Dans la fenêtre qui apparaît, entrez le numéro de position à prendre:

Menu du clic droit de l'écran Utilisateurs	
Option du menu	**Fonction**
Prise de contact	Vous permet de prendre un contact que l'utilisateur traite présentement. **Remarque:** Cette option n'est disponible que lorsque l'utilisateur traite un contact.
Prise d'appel en garde	Sélectionnez cette option pour prendre l'appel que l'utilisateur a mis en garde. **Remarque:** Cette option n'est disponible que lorsque l'utilisateur a un appelant en garde.
Déconnecter d'ice	Déconnecte l'utilisateur de ice. Remarque: Cette option n'est disponible que lorsque l'utilisateur est connecté.

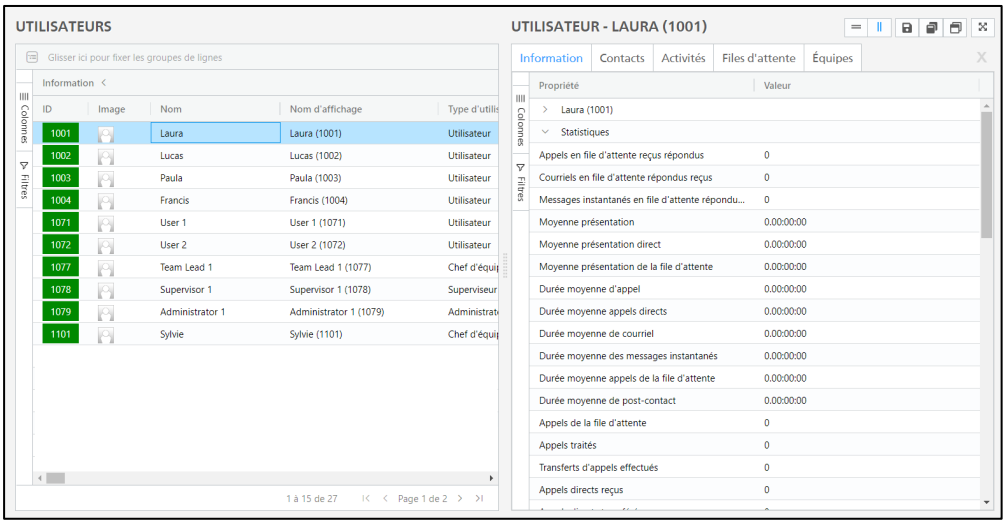
Cette rubrique a expliqué la galerie Utilisateurs, les statistiques des utilisateurs et les options du menu du clic droit. La rubrique suivante explique comment faire un zoom avant sur les statistiques pour des utilisateurs individuels.

Remarque: Les statistiques sont mises à jour en temps réel. Par exemple, lorsqu'un appel est pris de la file d'attente, la statistique de durée totale de l'appel augmentera en conséquence.

Écran détaillé de la galerie Utilisateur

Pour trouver plus d'information sur un utilisateur :

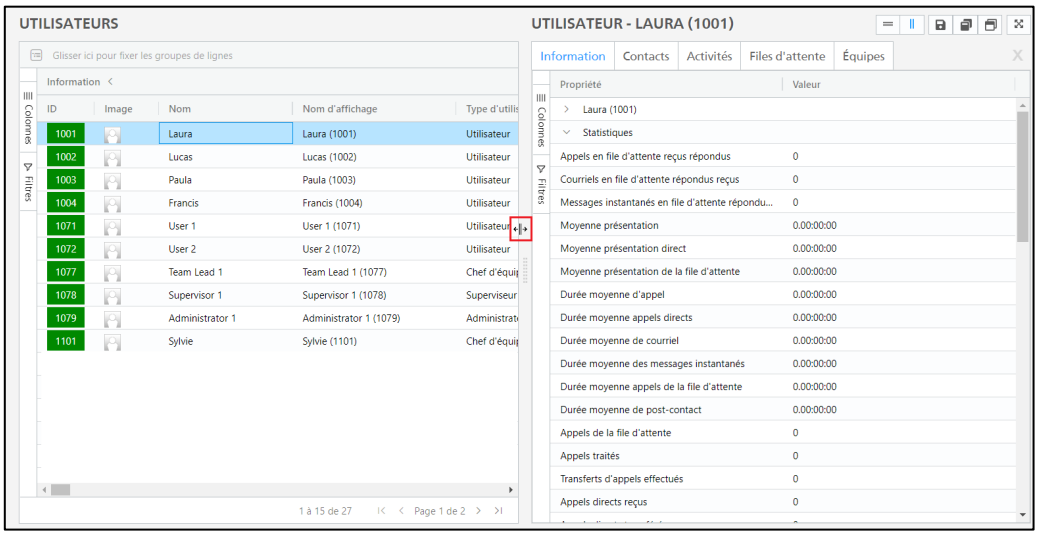
1. Cliquez sur la ligne dans l'écran Utilisateurs.
2. L'écran détaillé pour cet utilisateur s'affiche.



L'écran détaillé contient les sections suivantes:

- Information
  - Sommaire des statistiques pour l'utilisateur.
- Contacts
  - Une liste de tous les contacts que l'utilisateur a traités aujourd'hui.
- Activités
  - Une liste de toutes les activités et des modifications d'état de l'utilisateur aujourd'hui.
- Files d'attente
  - Les files d'attente auxquelles l'utilisateur est affecté.
- Équipes
  - Les équipes auxquelles l'utilisateur est affecté.

Chaque section peut être redimensionnée pour vous permettre de caser l'information que vous désirez voir. Des barres de défilement sont disponibles lorsque l'information ne peut être contenue dans une section de l'écran (c. à d., qu'il y a trop d'information).



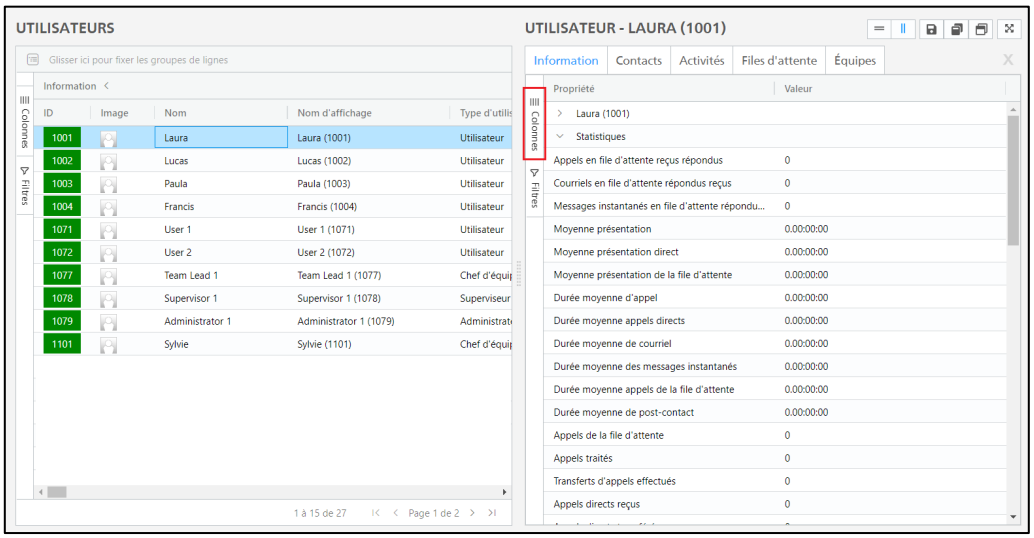
Une liste de tous les utilisateurs est affichée à gauche, ceci permet de facilement comparer les utilisateurs entre eux. Vous pouvez consulter l'écran détaillé des autres utilisateurs, cliquez sur les lignes de l'écran situé à gauche.

Onglet Information

Ceci représente la plus grande portion de l'écran détaillé des utilisateurs.

Options de colonnes

L'écran détaillé pour les utilisateurs fournit toute l'information et les points de données pour l'utilisateur sélectionné. Cliquez sur l'entête Colonnes à gauche de l'écran et utilisez les boîtes à cocher pour afficher ou masquer l'information.



La galerie est rafraîchie et présente les colonnes sélectionnées.

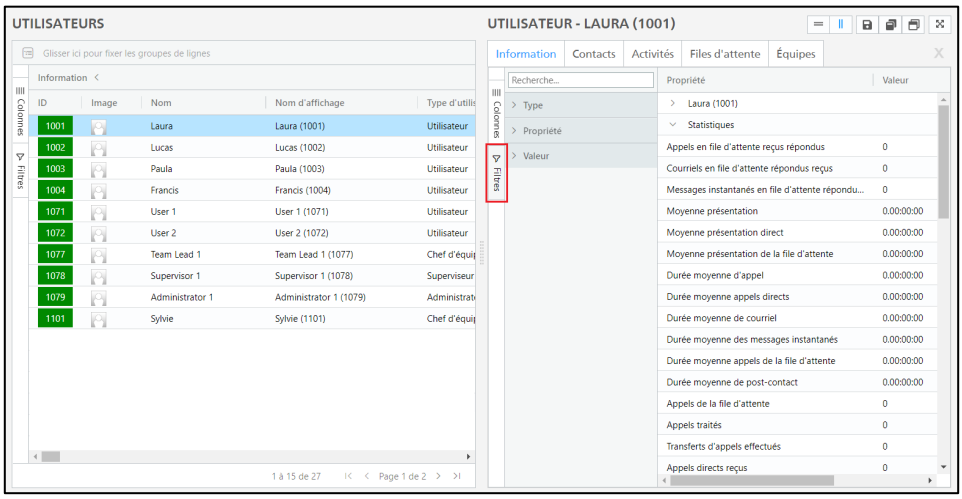
Colonnes de l'onglet Information de l'utilisateur	
Nom de colonne	**Explication**
Valeur	La valeur des propriétés de l'information et des statistiques pour l'utilisateur sélectionné.

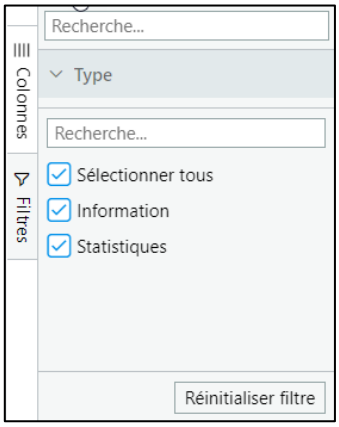
Par défaut, toutes les colonnes sont affichées dans l'écran.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une colonne dans la liste.

Options de filtrage

Cliquez sur l'entête Filtres à gauche de l'écran et utilisez les options disponibles pour filtrer votre liste de points de données.





Le tableau ci-dessous explique les filtres que vous pouvez appliquer.

Filtres de l'onglet Information	
Nom du filtre	**Explication**
Type	Type de données d'utilisateur. Les options incluent Information et Statistiques.
Propriété	Toutes les propriétés d'information et de statistique pour les utilisateurs.
Valeur	La valeur des propriétés d'information et de statistique pour l'utilisateur sélectionné.

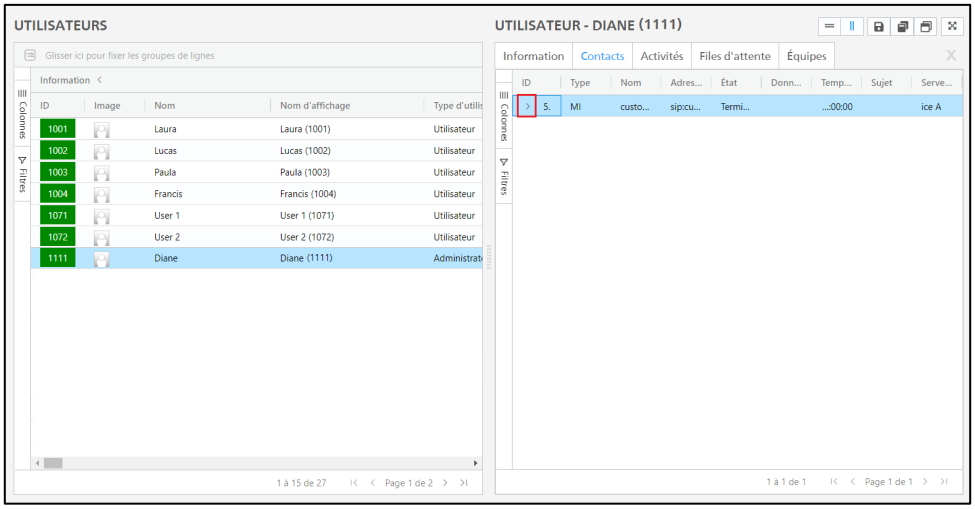
La galerie est rafraîchie selon les conditions des filtres sélectionnés.

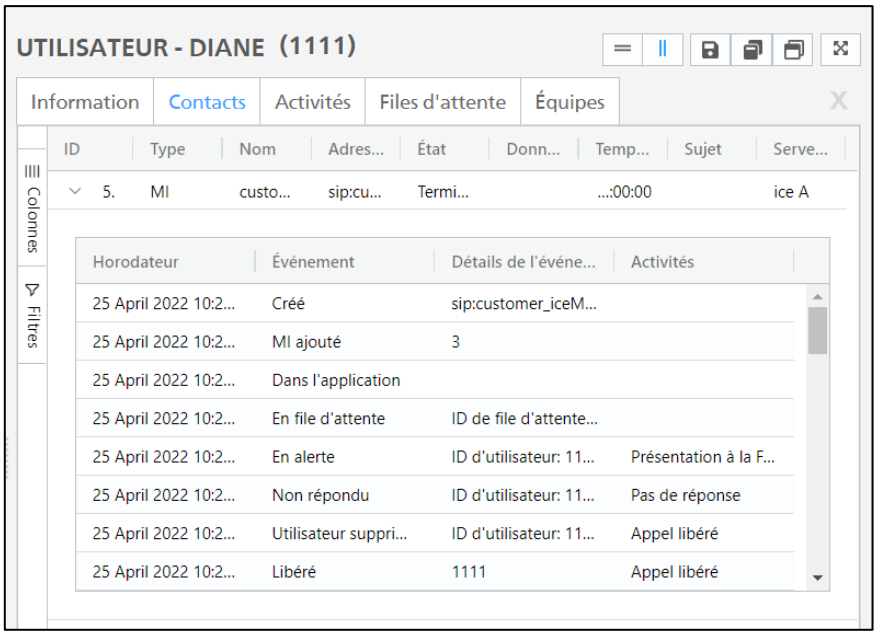
Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une propriété dans la liste.

Onglet Contacts

L'onglet Contacts fournit de l'information sur les contacts traités par l'utilisateur sélectionné.

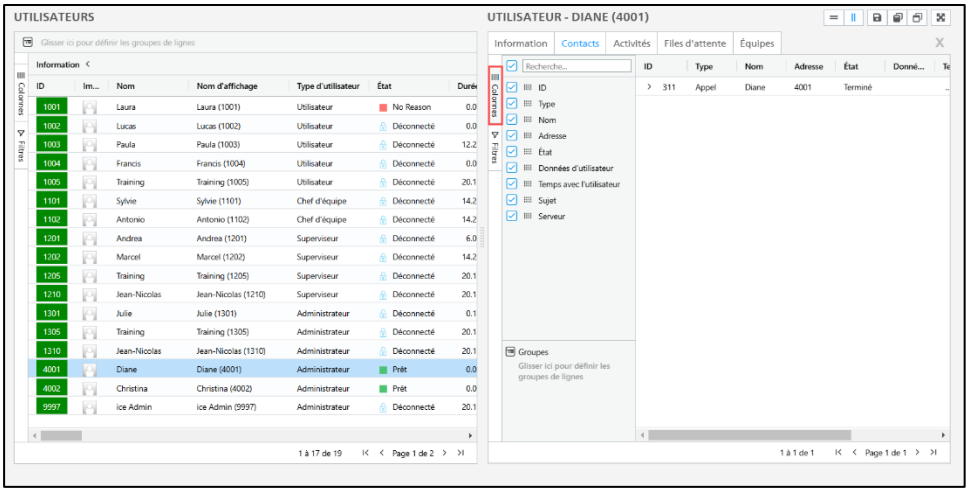
Pour voir les détails des contacts que l'utilisateur sélectionné a traités, cliquez sur la flèche sous la colonne ID:





Options de colonnes

L'onglet Contacts fournit de l'information sur les contacts que l'utilisateur sélectionné a traités aujourd'hui. Cliquez sur l'entête Colonnes à gauche de l'écran et utilisez les boîtes à cocher pour afficher et pour masquer l'information.



La galerie est rafraîchie et présente les colonnes sélectionnées.

Le tableau ci-dessous explique les colonnes que vous pouvez afficher.

Colonnes de l'onglet Contacts pour les utilisateurs	
Nom de colonne	**Explication**
ID	L'ID unique pour le contact traité par l'utilisateur.
Type	Le type de contact. Les options incluent Appel, MI, Appel automatique et courriel.
Nom	Le nom du contact traité par l'utilisateur.
Adresse	L'adresse du contact traité par l'utilisateur – par ex., numéro de téléphone, courriel ou adresse SIP.
État	L'état du contact traité par l'utilisateur.
Données d'utilisateur	Le contenu du champ Données d'utilisateur pour le contact traité par l'utilisateur.
Temps avec l'utilisateur	Le temps que l'utilisateur a passé au traitement du contact.

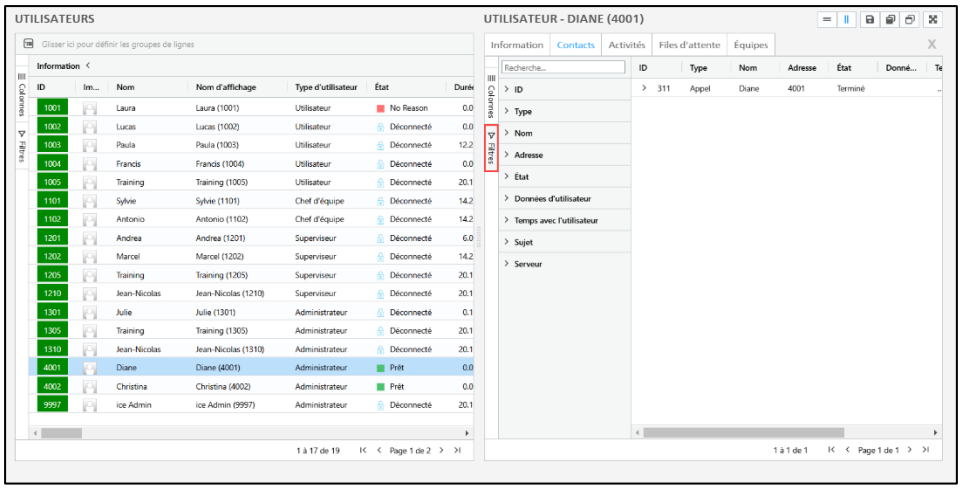
Colonnes de l'onglet Contacts pour les utilisateurs	
Nom de colonne	**Explication**
Objet	L'objet d'un courriel. **Remarque**: Ce champ ne s'applique qu'aux courriels.
Serveur	Le serveur sur lequel le contact a été traité.

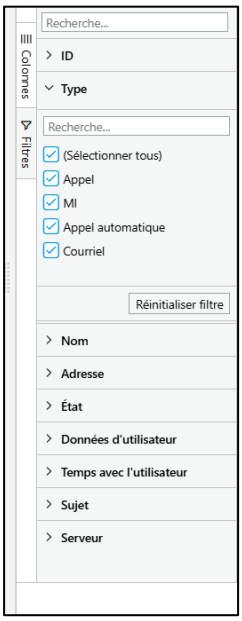
Par défaut, toutes les colonnes sont affichées dans l'écran.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une colonne dans la liste.

Options de filtrage

Cliquez sur l'entête Filtres à gauche de l'écran et utilisez les points de données disponibles pour filtrer votre liste d'utilisateurs.





La galerie est rafraîchie selon les conditions des filtres sélectionnés.

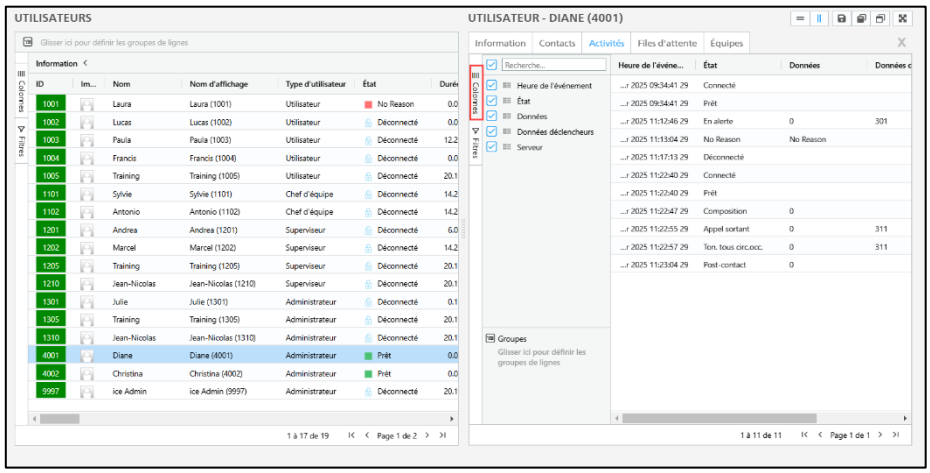
Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une propriété dans la liste.

Activités

Dans cette section, vous pouvez voir les activités de l'utilisateur et les différentes modifications de son état pour la date actuelle.

Options de colonnes

Cliquez sur l'entête Colonnes à gauche de l'écran et utilisez les boîtes à cocher pour afficher ou pour masquer l'information.



La galerie est rafraîchie et présente les colonnes sélectionnées.

Le tableau ci-dessous explique les colonnes que vous pouvez afficher :

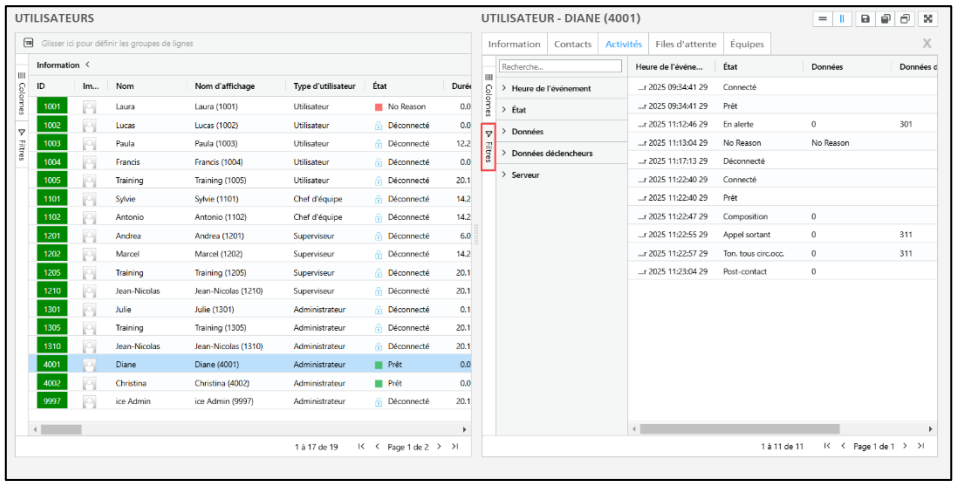
Colonnes de l'onglet Activités de l'utilisateur	
Nom de colonne	**Explication**
Heure de l'événement	La date et l'heure de l'événement.
État	L'état associé à l'événement.
Données	Les données représentent de l'information additionnelle selon l'état de l'utilisateur. Des exemples incluent l'ID de motif Pas prêt, l'agent qui fait l'objet d'écoute discrète/encadrement d'un utilisateur et la file d'attente dans laquelle le contact a été traité. La valeur par défaut est 0.
Données de déclenchement	Si l'utilisateur est dans un état en lien avec un contact, les données de déclenchement représentent l'ID du contact.
Serveur	Le serveur auquel l'utilisateur est connecté pour l'événement associé.

Par défaut, toutes les colonnes sont affichées dans l'écran.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une colonne dans la liste.

Options de filtrage

Cliquez sur l'entête Filtres à gauche de l'écran et utilisez les points de données pour filtrer votre liste d'utilisateurs.

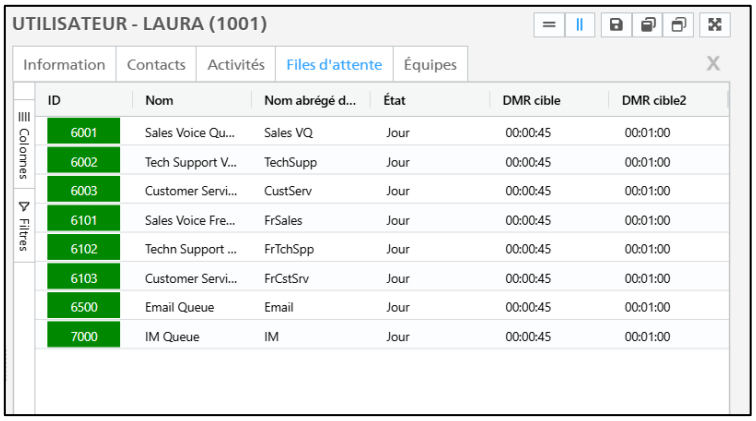


La galerie est rafraîchie selon les conditions des filtres sélectionnés.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une propriété dans la liste.

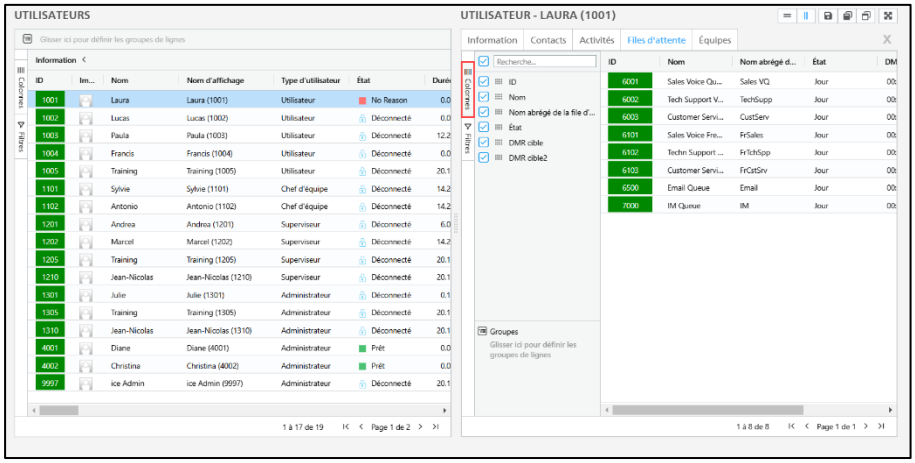
Onglet Files d'attente

Dans cette section, vous pouvez voir les files d'attente auxquelles l'utilisateur est affecté en cliquant sur l'onglet *Files d'attentes*.



Options de colonnes

Cliquez sur l'entête Colonnes à gauche de l'écran et utilisez les boîtes à cocher pour afficher ou pour masquer l'information.



La galerie est rafraîchie et présente les colonnes sélectionnées.

Le tableau ci-dessous explique les colonnes que vous pouvez afficher.

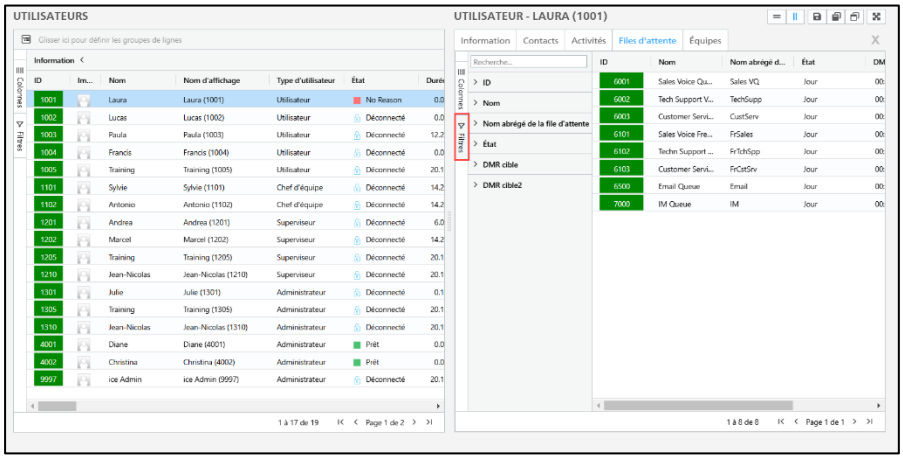
Colonnes de l'affectation de file d'attente de l'utilisateur	
Nom de colonne	**Explication**
ID	L'ID de file d'attente comme il apparait dans le profil de la file d'attente dans iceAdministrator.
Nom	Le nom de la file d'attente comme il apparait dans le profil de la file d'attente dans iceAdministrator.
Nom abrégé	Le nom abrégé de la file d'attente comme il apparaît dans le profil de la file d'attente dans iceAdministrator.
État	L'état actuel de la file d'attente.
DMRC	Le Délai moyen de réponse cible comme il apparaît dans le profil de la file d'attente dans iceAdministrator.
DMRC2	Le Délai moyen de réponse cible 2 comme il apparaît dans le profil de la file d'attente dans iceAdministrator.

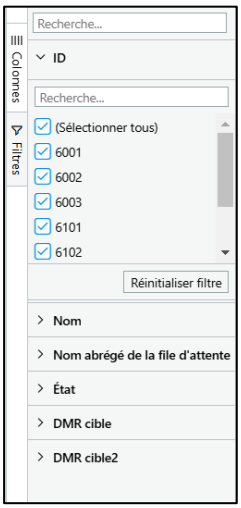
Par défaut, toutes les colonnes sont affichées dans l'écran.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une colonne dans la liste.

Options de filtrage

Cliquez sur l'entête Filtres à gauche de l'écran et utilisez les points de données disponibles pour filtrer votre liste de files d'attente.



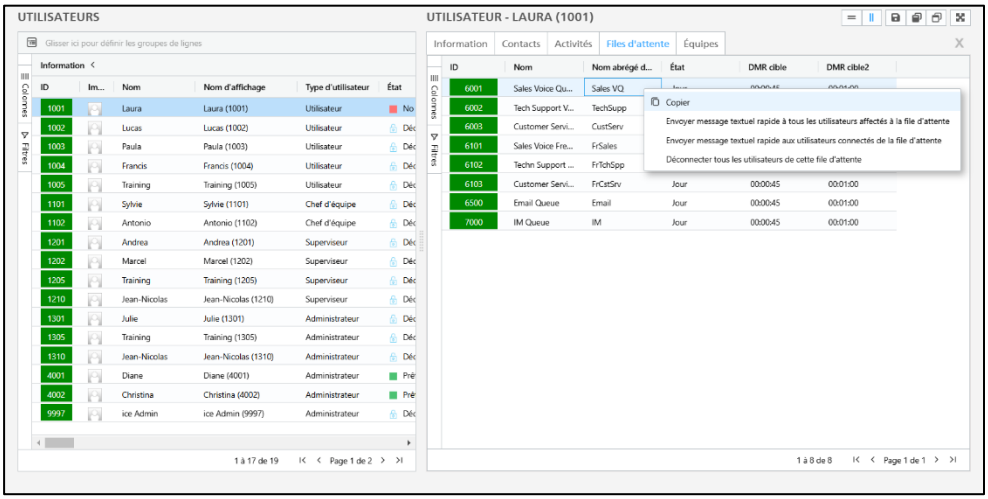


La galerie est rafraîchie selon les conditions des filtres sélectionnés.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une propriété dans la liste.

Options du menu du clic droit

Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'écran pour effectuer des tâches additionnelles, comme déconnecter tous les utilisateurs de la file d'attente.



Les options du menu qui vous sont disponibles varient selon que vous êtes connecté ou pas et que l'utilisateur que vous désirez joindre est connecté ou pas. Pour plus d'information,

reportez-vous au Chapitre 2: Options du menu du clic droit de l'écran Files d'attente à la page 44.

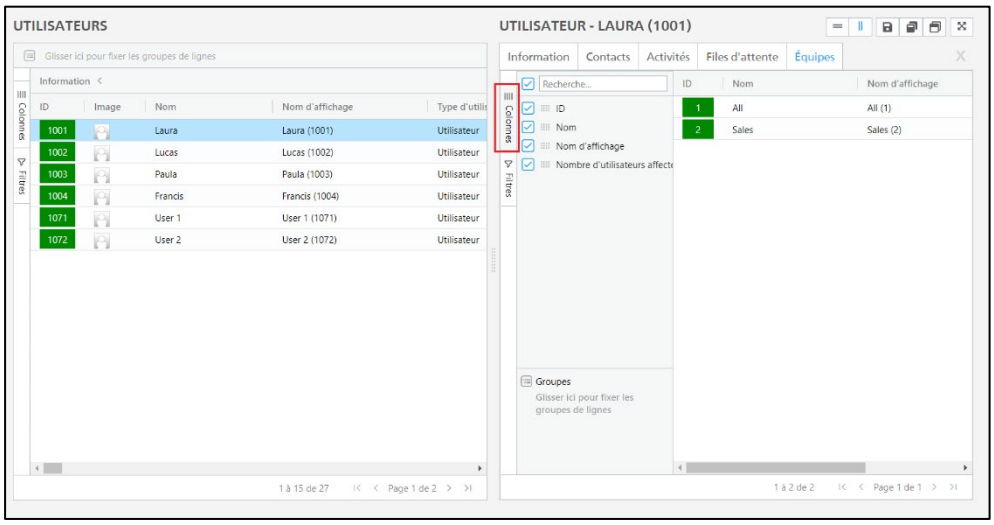
Onglet Équipes

Dans cette section, vous pouvez voir les équipes auxquelles l'utilisateur est affecté en cliquant sur l'onglet *Équipes*.

Cliquez sur *Équipes* pour voir les équipes auxquelles cet utilisateur a été affecté.

Options de colonnes

Cliquez sur l'entête Colonnes à gauche de l'écran et utilisez les boites à cocher pour afficher ou pour masquer l'information.



La galerie est rafraîchie et présente les colonnes sélectionnées.

Le tableau ci-dessous explique les colonnes que vous pouvez afficher.

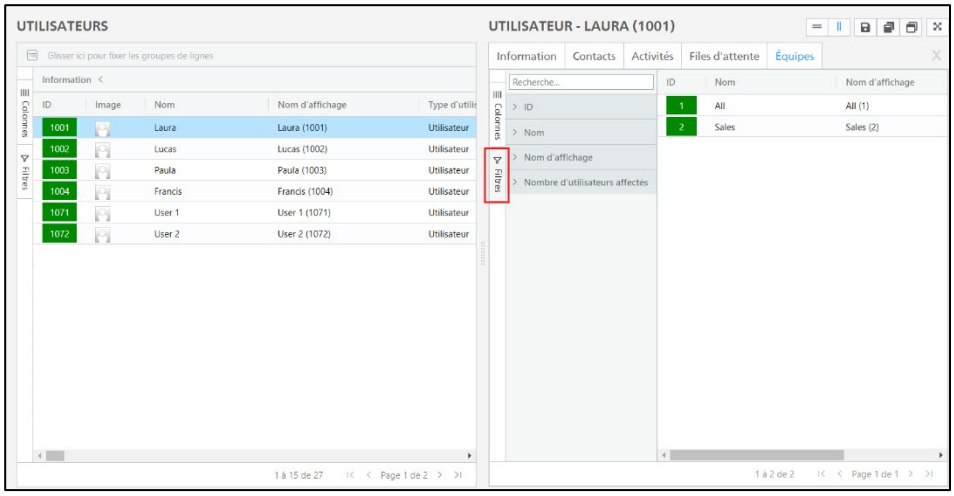
Colonnes de l'affectation d'équipes de l'utilisateur	
Nom de colonne	**Explication**
ID	L'ID de l'équipe comme il apparaît dans le profil de l'équipe dans iceAdministrator.
Nom	Le nom de l'équipe comme il apparaît dans le profil de l'équipe dans iceAdministrator.
Nom d'affichage	Fait référence au nom d'équipe et à l'ID de l'équipe.
Nombre d'utilisateurs affectés	Le nombre d'utilisateurs affectés à l'équipe.

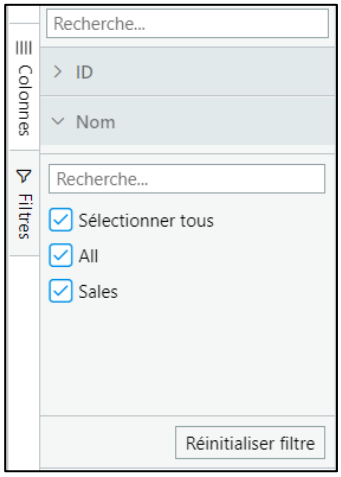
Par défaut, toutes les colonnes sont affichées dans l'écran.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une colonne dans la liste.

Options de filtrage

Cliquez sur l'entête Filtres à gauche de l'écran et utilisez les points de données disponibles pour filtrer votre liste d'équipes.



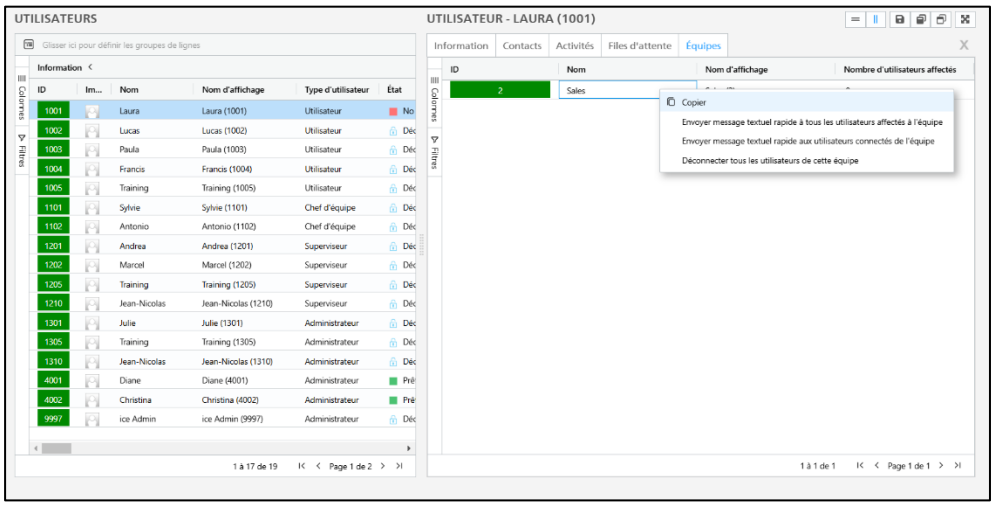


La galerie est rafraîchie selon les conditions des filtres sélectionnés.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une colonne dans la liste.

Options du menu du clic droit

Cliquez avec le bouton droit de la souris dans l'écran pour effectuer des tâches additionnelles, comme déconnecter tous les utilisateurs de l'équipe.



Les options de menu qui vous sont disponibles varient selon que l'utilisateur avec lequel vous désirez interagir est connecté ou pas et que votre type d'utilisateur vous permet ou pas de gérer l'utilisateur. Pour plus d'information, reportez-vous au Chapitre 4: Options du menu du clic droit de l'écran Équipes à la page 109.

Chapitre 4: La galerie Équipes

La vue en galerie disponible suivante est la galerie Équipes, accessible au moyen de l'icône Équipes. Elle affiche les statistiques pour toutes les équipes de votre centre de contact.

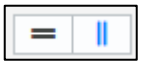
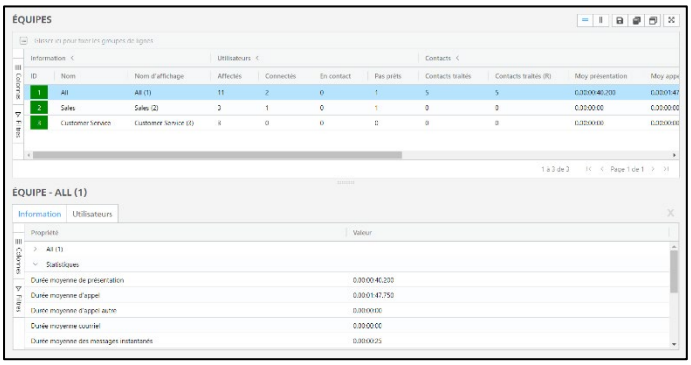
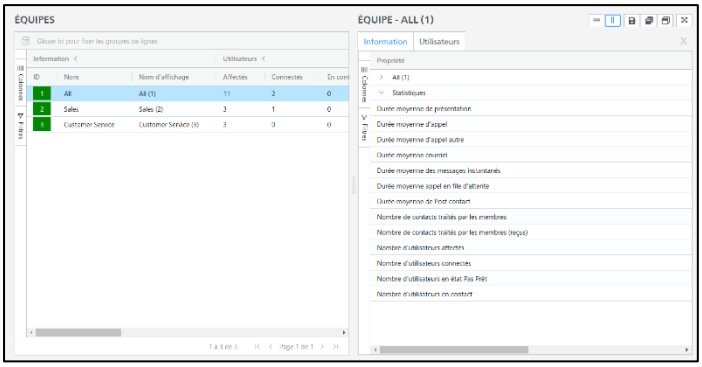
Chaque ligne représente une équipe. Chaque ligne présente de l'information de haut niveau sur l'équipe – Nom de l'équipe, l'ID d'équipe et le nombre de membres de l'équipe. La couleur de l'arrière-plan de l'ID d'équipe indique si l'équipe respecte les exigences des seuils. Pour plus d'information sur la manière de configurer les seuils, reportez-vous à Seuils à la page 147. Pour modifier les couleurs des seuils, reportez-vous à Paramètres d'affichage à la page 151.

Remarque:

- Tous les types d'utilisateurs ont accès à la galerie Équipes.
- Votre type d'utilisateur gère votre capacité de consulter l'information sur les différents utilisateurs.
  Par exemple, les administrateurs peuvent voir toute l'information pour tous les utilisateurs, les chefs d'équipe et les superviseurs dans le commutateur. Au contraire, les chefs d'équipe ne peuvent voir que les statistiques et l'information des membres de l'équipe. Pour plus d'information sur les types d'utilisateurs et les niveaux d'accès, reportez-vous à Ce que les différents utilisateurs peuvent faire à la page 25.

La barre d'outils de la galerie Équipes

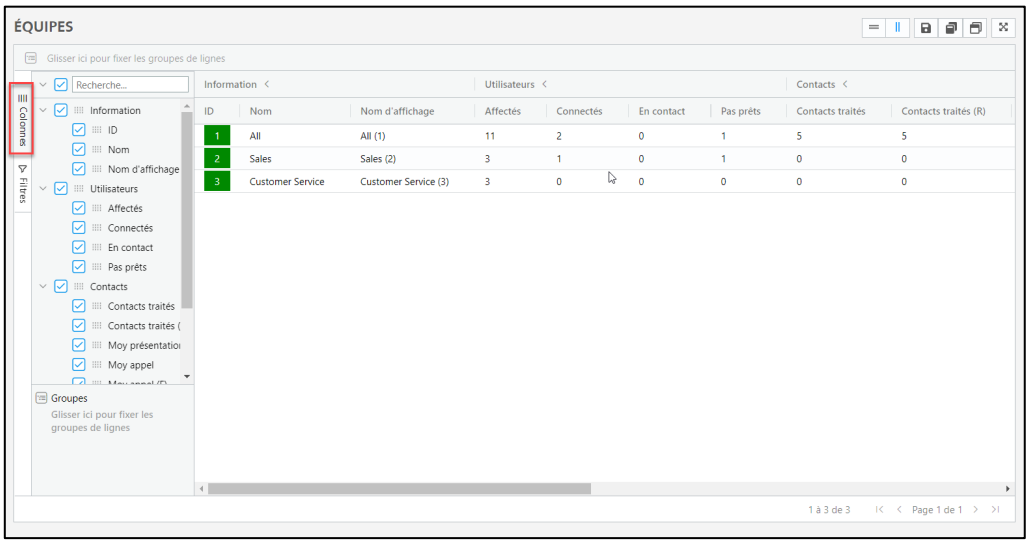
Les options suivantes vous permettent de configurer la vue en galerie :

Barre d'outils iceMonitor	
Élément de la barre d'outils	**Fonction**
Options de mise en page	Ces options modifient la disposition de l'écran Équipes et de l'écran détaillé Équipes.  Utilisez ce bouton pour afficher les écrans horizontalement.  Utilisez ce bouton pour afficher les écrans verticalement. 

Barre d'outils iceMonitor	
Élément de la barre d'outils	**Fonction**
Options de sauvegarde de la mise en page	Ces options vous permettent de sauvegarder vos modifications de la mise en page ou de les ignorer et revenir à la version précédente. Utilisez ce bouton pour sauvegarder les modifications de la mise en page. Utilisez ce bouton pour restaurer une mise en page sauvegardée précédemment. Utilisez ce bouton pour réinitialiser votre mise en page et revenir aux paramètres par défaut. Utilisez ce bouton pour passer au mode plein écran. Pour quitter le mode plein écran, utilisez la touche Échap. de votre clavier.

Options de colonnes

L'écran Équipes fournit toute l'information et les points de données pour chaque utilisateur. Cliquez sur l'entête Colonnes à gauche de l'écran et utilisez les boîtes à cocher pour afficher ou masquer l'information.



La galerie est rafraîchie et présente les colonnes sélectionnées.

Le tableau ci-dessous explique les colonnes que vous pouvez afficher.

Colonnes de l'écran Équipes	
Nom de colonne	**Explication**
Information	
ID	L'ID de l'équipe.
Nom	Le nom de l'équipe.
Nom d'affichage	Le nom de et l'ID de l'équipe.
Utilisateurs	
Affectés	Le nombre total d'utilisateurs affectés à l'équipe.
Connectés	Le nombre d'utilisateurs de l'équipe qui sont connectés.
En contact	Le nombre d'utilisateurs de l'équipe qui traitent présentement un contact.
Pas prêt	Le nombre d'utilisateurs de l'équipe qui sont en état Pas prêt.
Contacts	
Contacts traités	Le nombre de contacts que les membres de l'équipe ont traités incluant les contacts sortants et reçus.

Colonnes de l'écran Équipes	
Nom de colonne	**Explication**
Contacts Traités (R)	Le nombre total de contacts que les membres de l'équipe ont traités, incluant uniquement les contacts reçus.
Moy présentation	Le temps moyen durant lequel des contacts ont été présentés aux membres de l'équipe.
Moy appel	Le temps moyen que les membres de l'équipe ont passé à traiter un appel.
Moy appel (F)	Le temps moyen que les membres de l'équipe ont passé à traiter un appel en file d'attente.
Moy appel (D)	Le temps moyen que les membres de l'équipe ont passé à traiter un appel direct.
Durée moy MI	Le temps moyen passé par les membres de l'équipe à traiter un message instantané.
Moy courriel	Le temps moyen que les membres de l'équipe ont passé à traiter un courriel.
Moy post-contact	Le temps moyen que les membres de l'équipe ont passé en état de traitement post-contact.

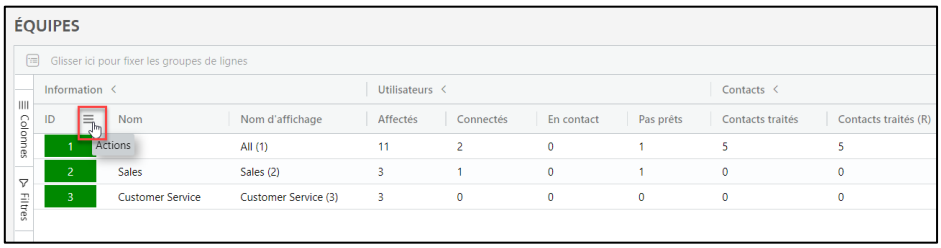
Par défaut, toutes les colonnes sont affichées dans l'écran.

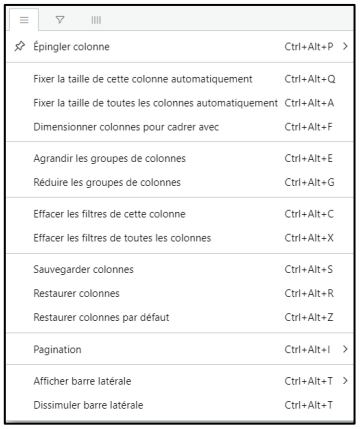
Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une colonne dans la liste.

Entêtes de colonnes

Actions d'entêtes de colonnes

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





Sélectionnez une option du menu pour configurer les colonnes et les lignes de l'écran.

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

Options du menu Entêtes de colonnes	
Option du menu	**Fonction**
Épingler colonne	Sélectionnez cette option pour verrouiller la colonne d'un côté de l'écran. Les options incluent: ▪ Épingler à gauche ▪ Épingler à droite ▪ Aucun épinglé
Fixer la taille de cette colonne automatiquement	Redimensionne la colonne sélectionnée à la seule largeur nécessaire.
Fixer la taille de toutes les colonnes automatiquement	Fixe la taille de toutes les colonnes à la seule largeur nécessaire.

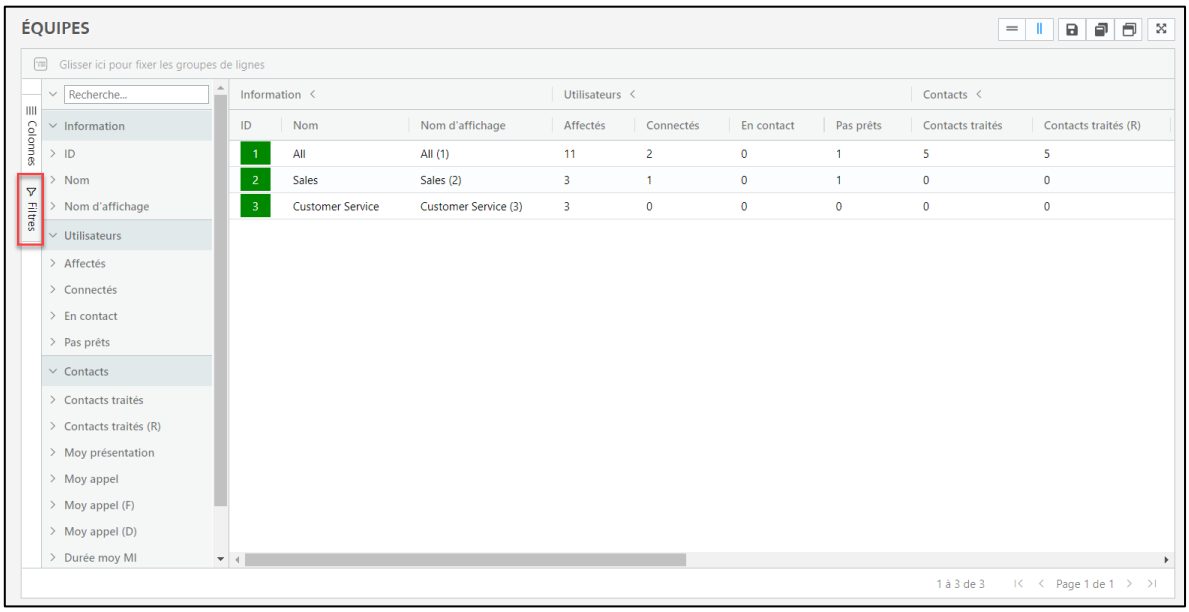
Options du menu Entêtes de colonnes	
Option du menu	**Fonction**
Dimensionner les colonnes pour cadrer avec	Redimensionne toutes les colonnes à la seule largeur minimale.
Agrandir les groupes de colonnes	Affiche toutes les colonnes de chaque groupe.
Réduire les groupes de colonnes	Masque les colonnes pour afficher les noms des groupes.
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 de l'écran.
Sauvegarder colonnes	Sauvegarde les paramètres de colonnes actuels.
Restaurer colonnes	Revient à la version précédente des paramètres de colonnes.
Restaurer colonnes par défaut	Réinitialise les paramètres de colonnes par défaut.
Pagination	Définit le nombre de lignes affichées dans l'écran. ✓ Auto 10 100 1000 Arrêt Auto acceptera autant de lignes possibles au moyen d'une barre de défilement. Arrêt pour mettre fin à la pagination et 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	Masque les options de la barre latérale incluant les paramètres Filtres et Colonnes.

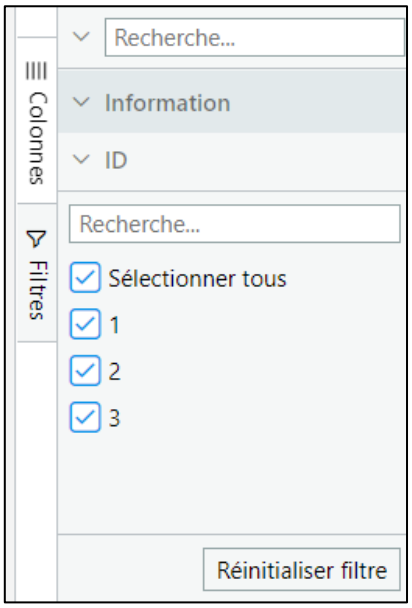
Tri des entêtes de colonnes

Sélectionnez le nom d'une colonne pour trier les lignes contenues dans l'écran selon la colonne sélectionnée.

Options de filtrage

Cliquez sur l'entête Filtres à gauche de l'écran et utilisez les points de données disponibles pour filtrer votre liste d'équipes.





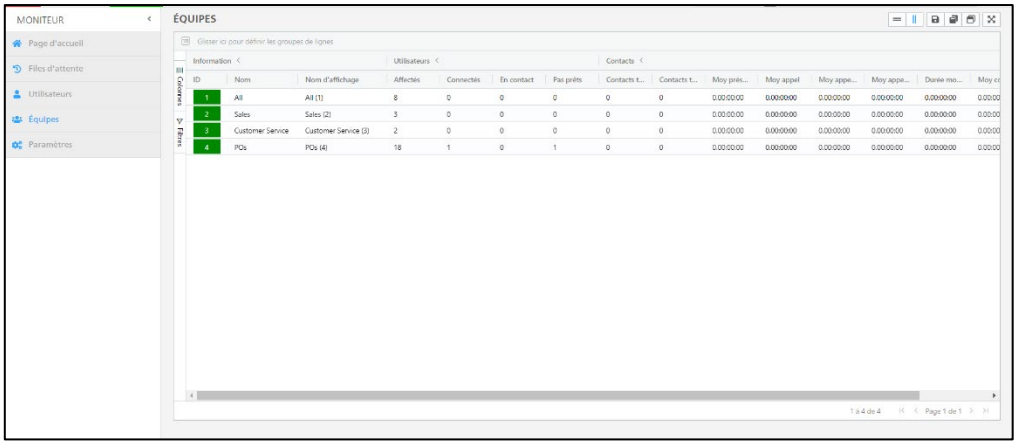
La galerie est rafraîchie selon les conditions de filtrage sélectionnées.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une colonne dans la liste.

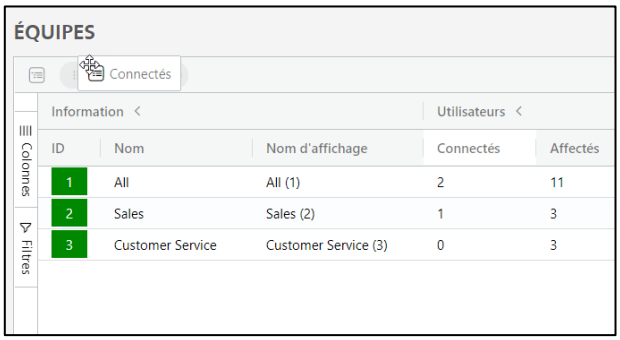
Groupes de lignes

1. Cliquez et faites glisser les colonnes en haut de la grille pour catégoriser et regrouper les lignes dans la grille.

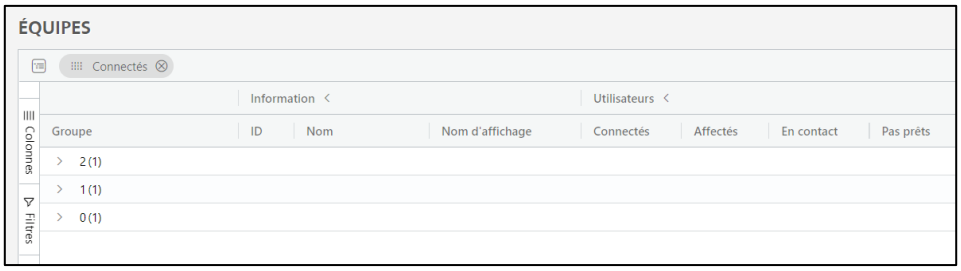
Un exemple de l'utilisation des Groupes de lignes:



2. Cliquez et faites glisser la colonne En contact en haut de la grille.



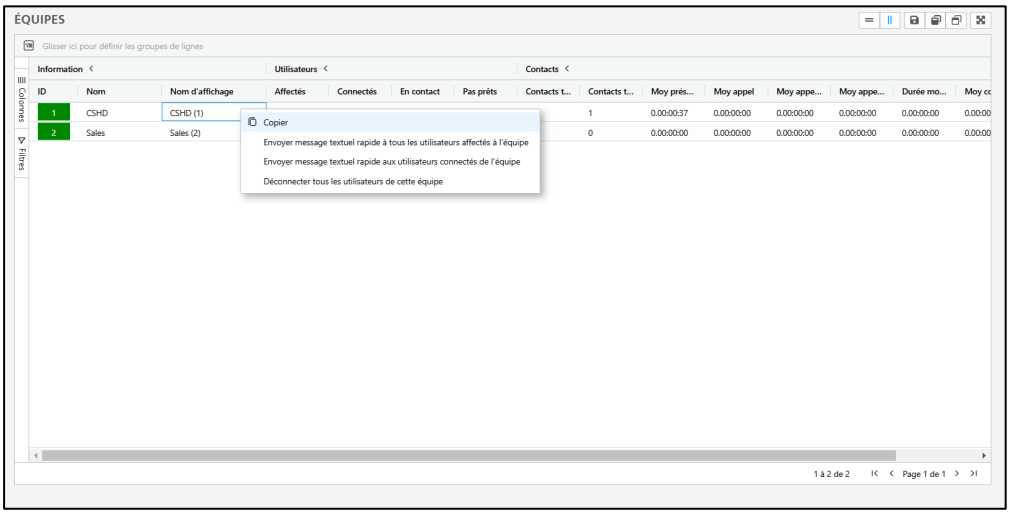
3. Les lignes sont maintenant regroupées par En contact:



Remarque: Vous pouvez ajouter de multiples colonnes en haut de la grille pour créer des groupes niches.

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 connecter un utilisateur ou basculer son état à Pas prêt.



Le tableau ci-dessous fournit de l'information sur les options du menu du clic droit de la galerie Équipes.

Menu du clic droit de l'écran Équipes	
Option du menu	**Fonction**
Copier	Sélectionnez cette option pour copier la valeur sélectionnée à votre presse-papiers.
Envoyer message textuel rapide à tous les utilisateurs affectés à l'équipe	Sélectionnez cette option pour utiliser la messagerie textuelle rapide et envoyer un message à tous les utilisateurs affectés à l'équipe sélectionnée.
Envoyer message textuel rapide à tous les utilisateurs	Sélectionnez cette option pour utiliser la messagerie textuelle rapide et envoyer un message à tous les utilisateurs affectés à l'équipe sélectionnée et connectés.

Menu du clic droit de l'écran Équipes	
Option du menu	**Fonction**
connectés de l'équipe	
Déconnecter tous les utilisateurs de cette équipe	Sélectionnez cette option pour déconnecter tous les utilisateurs affectés à cette équipe.

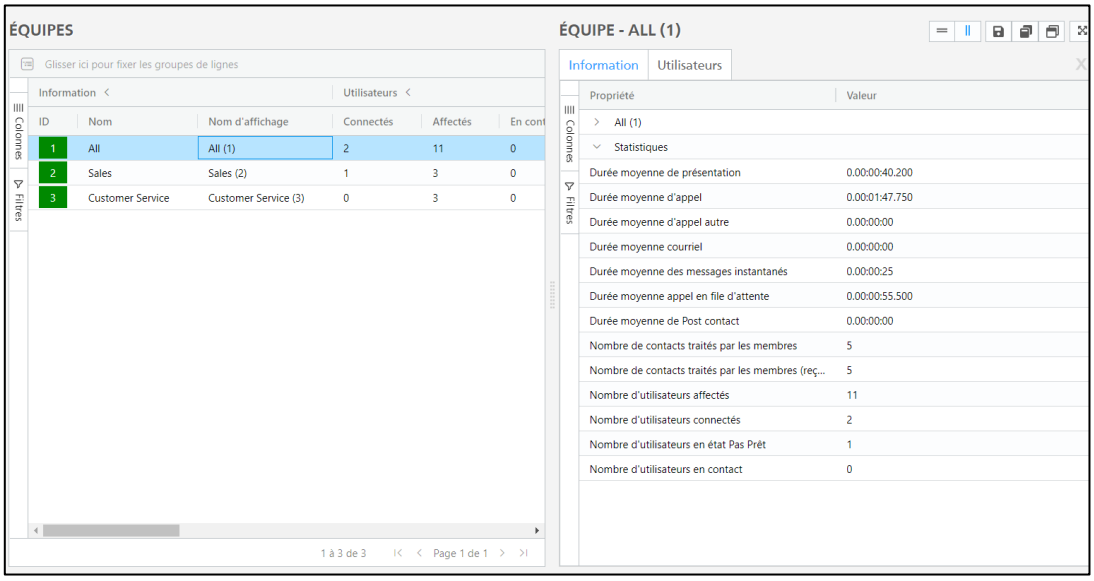
Cette rubrique a expliqué la galerie Équipes, les statistiques d'équipes et les options du menu du clic droit. La rubrique suivante décrit comment faire un zoom avant sur les statistiques pour des équipes individuelles.

Remarque: Les statistiques sont mises à jour en temps réel.

Écran détaillé de la galerie Équipes

Pour trouver plus d'information sur une équipe:

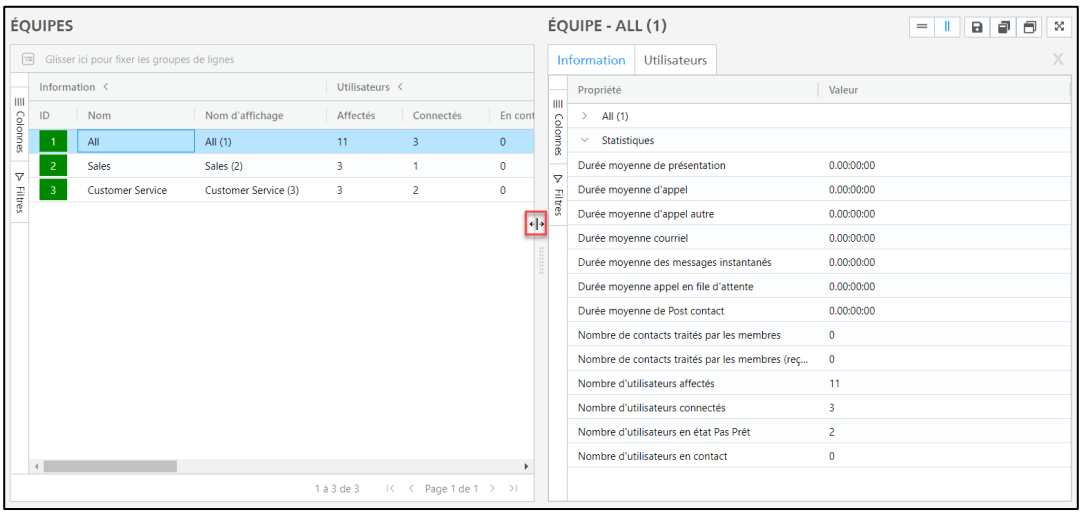
1. Cliquez sur la ligne dans l'écran équipes.
2. L'écran détaillé de cette équipe d'affiche.



L'écran détaillé comprend les sections suivantes:

- Information
  - Statistiques sommaires pour l'équipe.
- Utilisateurs
  - Quels utilisateurs sont affectés à l'équipe.

Chaque section peut être redimensionnée pour vous permettre de caser l'information que vous désirez voir. Des barres de défilement sont disponibles lorsque l'information ne peut être contenue dans une section de l'écran (c. à d., qu'il y a trop d'information).



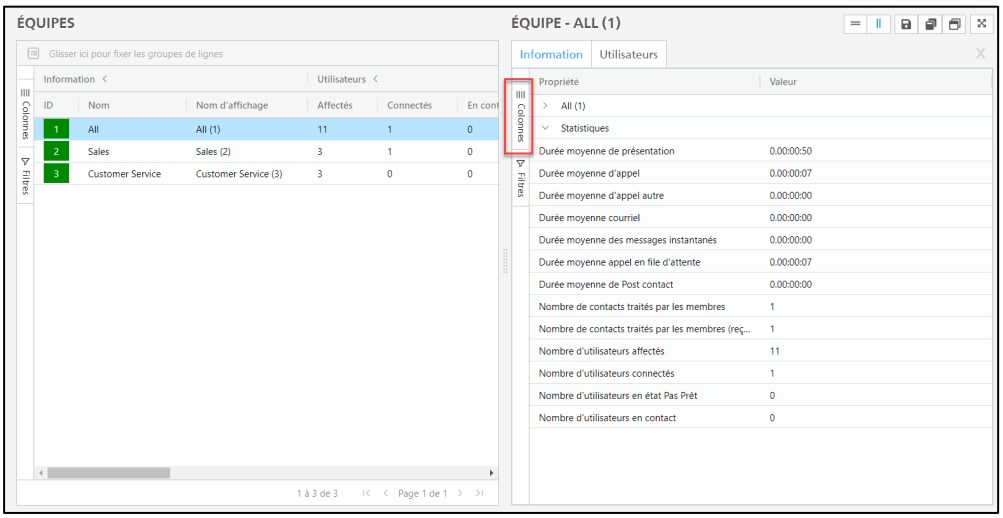
Une liste de toutes les équipes est affichée à gauche, ceci permet de facilement comparer les équipes entre elles. Vous pouvez consulter l'écran détaillé pour les autres équipes, cliquez sur les lignes de l'écran situé à gauche.

Onglet Information

Ceci représente la plus grande portion de l'écran détaillé des équipes.

Options de colonnes

L'écran détaillé pour les équipes procure toute l'information et les points de données pour l'équipe sélectionnée. Cliquez sur l'entête *Colonnes* à gauche de l'écran et utilisez les boîtes à cocher pour afficher ou masquer l'information.



La galerie est rafraîchie et présente les colonnes sélectionnées.

Le tableau ci-dessous explique les colonnes que vous pouvez afficher.

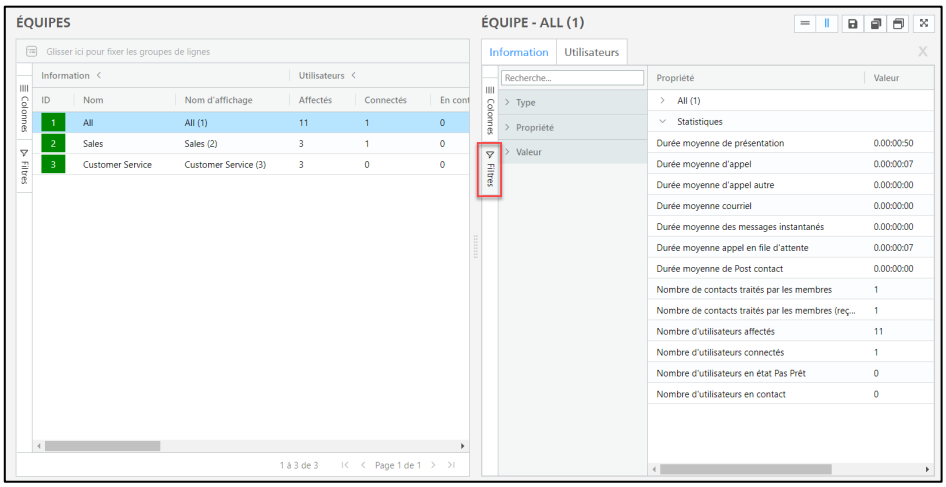
Colonnes de l'onglet Information des équipes	
Nom de colonne	**Explication**
Type	Type de données d'équipe. Les options incluent Information et Statistiques.
Propriété	Toutes les propriétés d'information et de statistiques pour les équipes.
Valeur	La valeur des propriétés de l'information et des statistiques pour l'équipe sélectionnée.

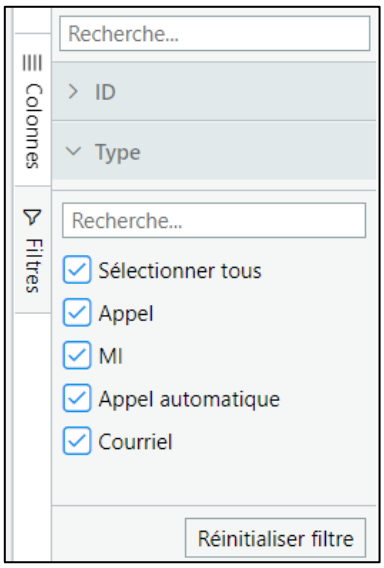
Par défaut, toutes les colonnes sont affichées dans l'écran.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une colonne dans la liste.

Options de filtrage

Cliquez sur l'entête Filtres à gauche de l'écran et utilisez les options disponibles pour filtrer votre liste de points de données.



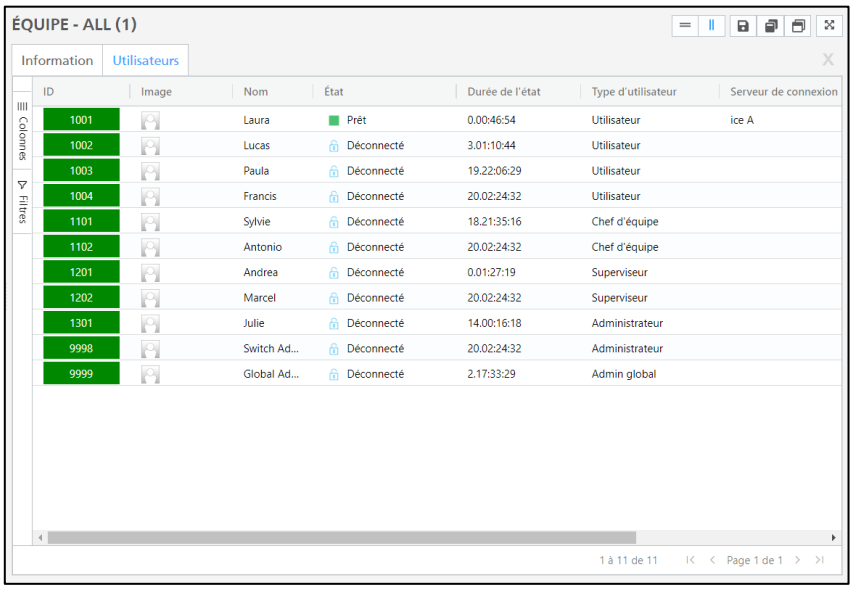


La galerie est rafraîchie selon les conditions des filtres sélectionnés.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une propriété dans la liste.

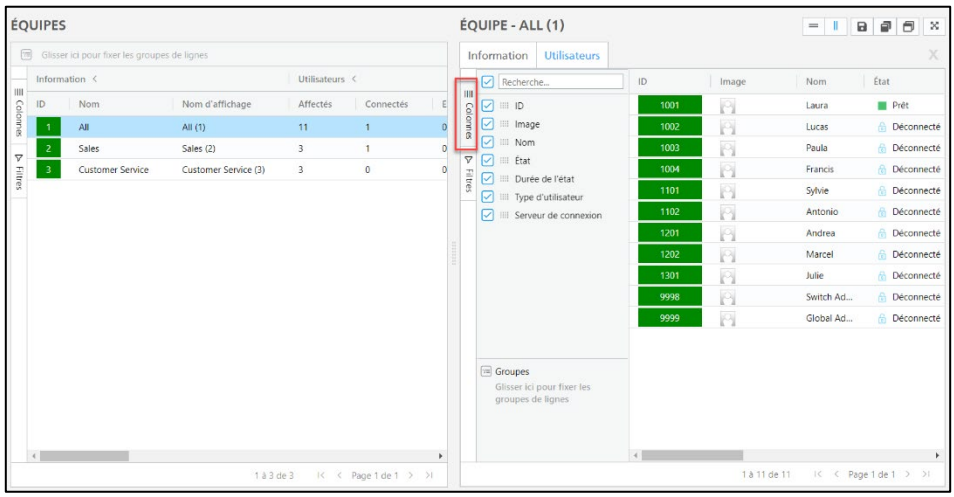
Onglet Utilisateurs

Dans cette section, cliquer sur l'onglet *Équipes* vous permet de voir tous les utilisateurs affectés à l'équipe.



Options de colonnes

Cliquez sur l'entête Colonnes à gauche de l'écran et utilisez les boîtes à cocher pour afficher ou masquer l'information.



La galerie est rafraîchie et présente les colonnes sélectionnées.

Le tableau ci-dessous explique les colonnes que vous pouvez afficher.

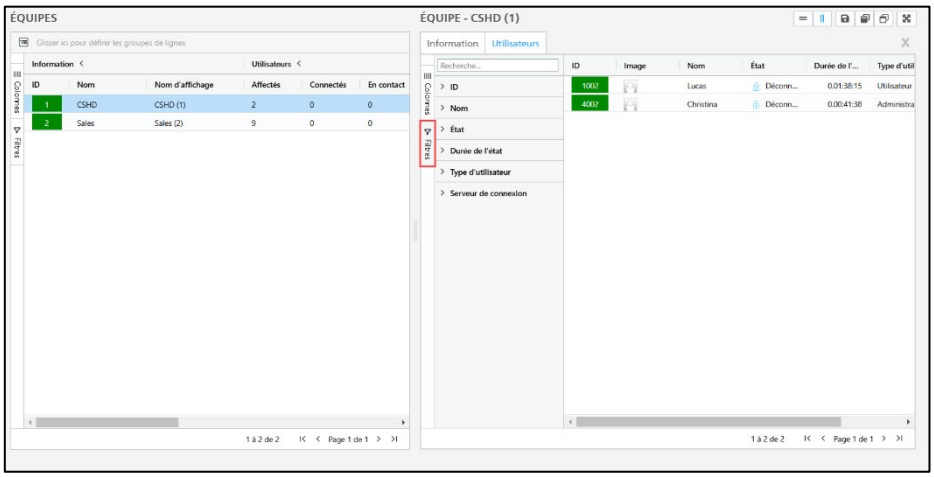
Colonnes de l'onglet Affectations d'utilisateurs de l'équipe	
Nom de colonne	**Explication**
ID	L'ID de l'utilisateur comme il apparaît dans le profil de l'utilisateur dans iceAdministrator.
Image	URL de l'image comme elle apparaît dans le profil de l'utilisateur dans iceAdministrator.
Nom	Le nom de l'utilisateur comme il apparaît dans le profil de l'utilisateur dans iceAdministrator.
État	L'état actuel de l'utilisateur.
Durée de l'état	Le temps passé par l'utilisateur dans l'état actuel.
Type d'utilisateur	Le rôle de l'utilisateur comme il apparaît dans le profil de l'utilisateur dans iceAdministrator.
Serveur de connexion	Le serveur auquel l'utilisateur est connecté.

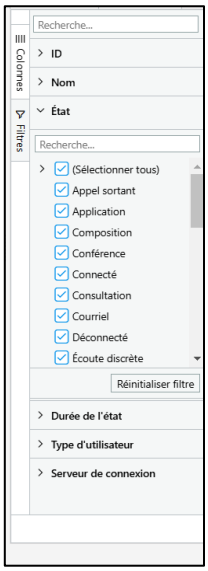
Par défaut, toutes les colonnes sont affichées dans l'écran.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une colonne dans la liste.

Options de filtrage

Cliquez sur l'entête Filtres à gauche de l'écran et utilisez les points de données disponibles pour filtrer votre liste d'utilisateurs.



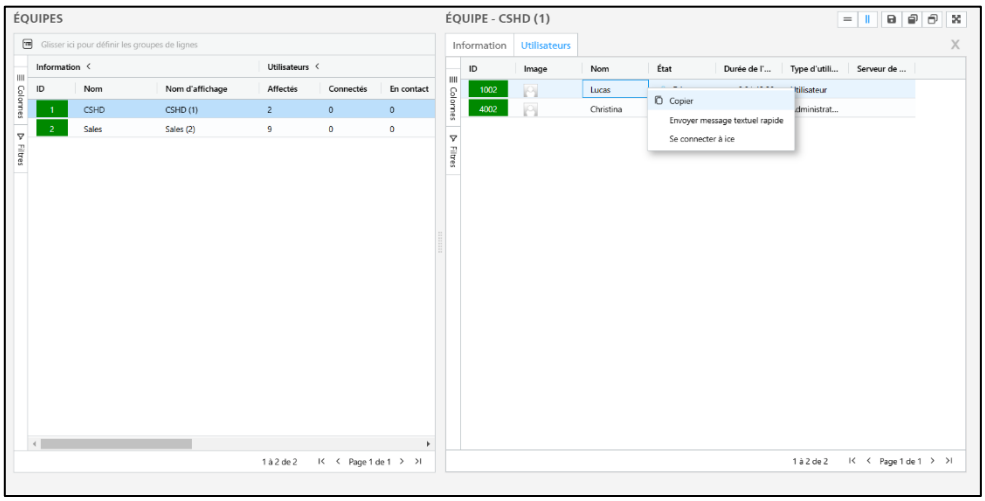


La galerie est rafraîchie selon les conditions des filtres sélectionnés.

Remarque: Utilisez le champ de recherche pour trouver le nom d'une propriété dans la liste.

Options du menu du clic droit

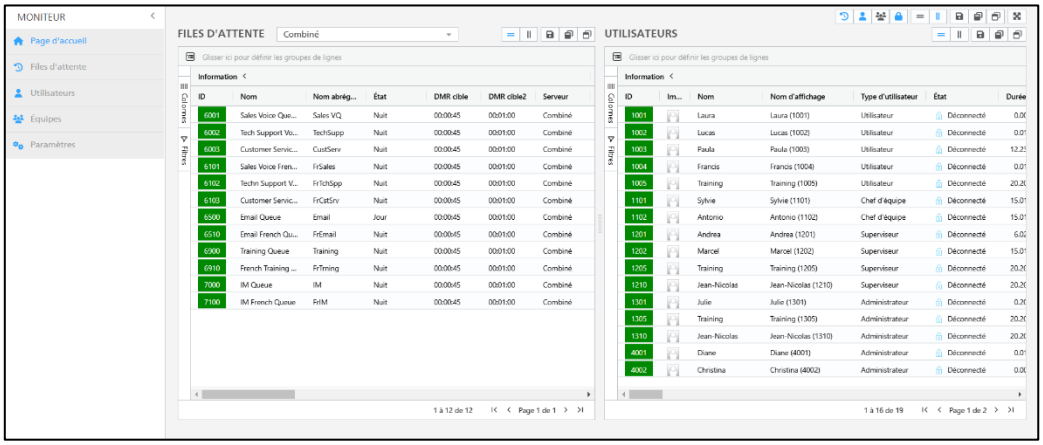
Cliquez avec le bouton droit de la souris sur une ligne de l'écran pour effectuer des tâches additionnelles, comme connecter un utilisateur et modifier son état.



Les options du menu qui vous sont disponibles varient selon que vous êtes connecté ou non et que l'utilisateur avec lequel vous désirez interagir est connecté ou non. Pour plus d'information, reportez-vous au Chapitre 3: Options du menu du clic droit de l'écran Utilisateurs à la page 76.

Chapitre 5: Page d’accueil

La page d’accueil est le plus haut niveau duquel vous pouvez voir l’information sur votre centre de contact. Elle peut être utilisée pour fournir un sommaire du centre de contact ou une table des matières pour avoir un accès rapide à l’information dont vous avez fréquemment besoin.



Tous les types d’utilisateurs ont accès à la page d’accueil. Pour plus d’information sur les types d’utilisateurs, reportez-vous à Rôles des utilisateurs et l’outil de surveillance iceMonitor à la page 25.

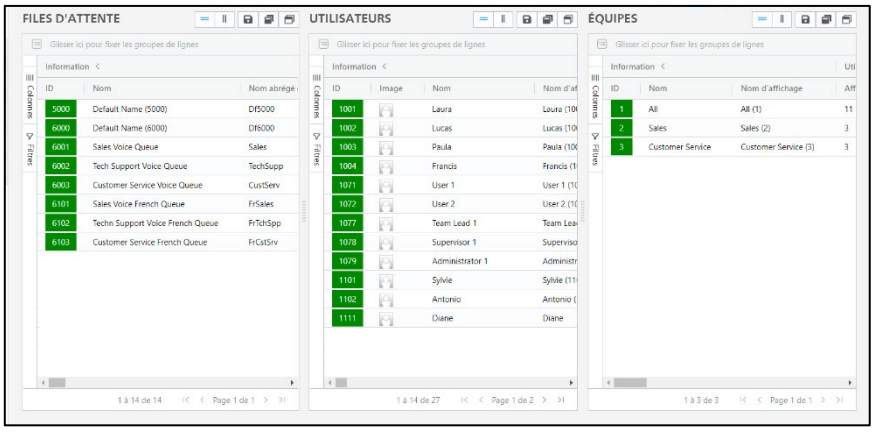
Configuration de la Page d'accueil

Cette rubrique procure de l'information sur la manière de:

- Ajouter ou supprimer les écrans
- Verrouiller les écrans
- Configurer les colonnes des écrans
- Organiser la page d'accueil
- Sauvegarder et restaurer la mise en page de votre page d'accueil

Ajout et suppression d'écrans

L'information des utilisateurs, des files d'attente et des équipes se trouve dans des écrans distincts. Utilisez les boutons suivants pour ajouter ou supprimer les écrans de votre page d'accueil:



Vous pouvez modifier la mise en page de l'écran et ceci n'aura aucun effet sur l'information affichée dans la page d'accueil.

L'écran est rempli horizontalement à partir du coin supérieur gauche. Les nouveaux éléments sont placés après les éléments existants.

Vous pouvez également basculer au mode plein écran dans la page d'accueil. Le mode plein écran est recommandé pour les afficheurs muraux.

Verrouillage des écrans

Utilisez l'icône de verrouillage pour verrouiller l'ordre par défaut des écrans dans la page d'accueil.

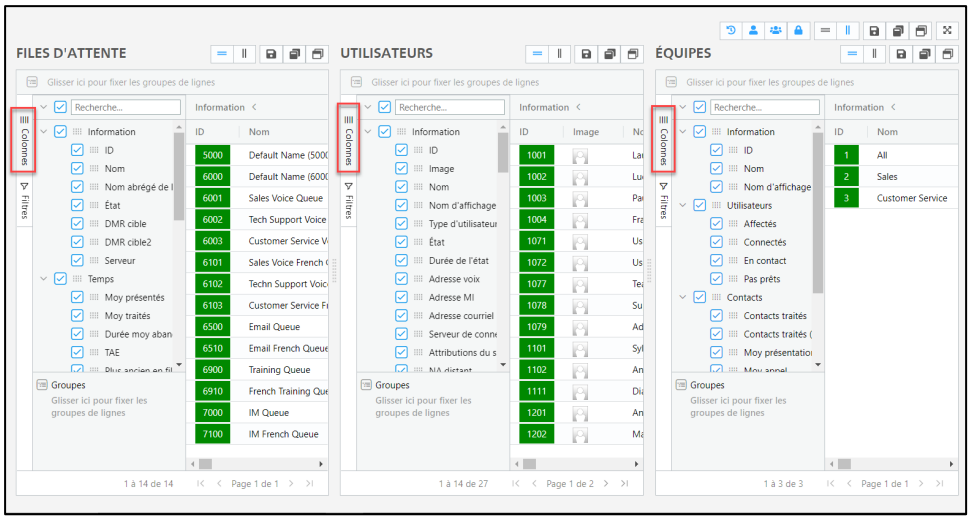
S'il est verrouillé, les vues demeurent dans l'ordre Files d'attente (gauche), Utilisateurs (centre) et Équipes (droite).

S'il est déverrouillé, les vues s'affichent dans l'ordre dans lequel les écrans sont ajoutés.

Configuration des colonnes dans les écrans

Ajout de colonnes

1. Sélectionnez *Colonnes* du côté gauche de l'écran.
2. Revoyez la liste des points de données et sélectionnez la boîte à cocher pour ajouter la colonne dans la page.

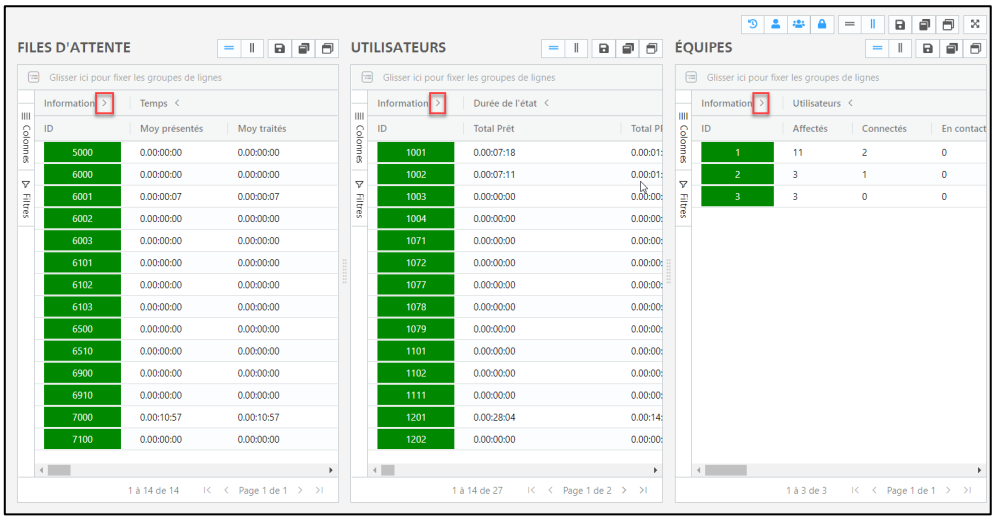


Suppression de colonnes

1. Sélectionnez *Colonnes* du côté gauche de l'écran.
2. Revoyez la liste des points de données et désélectionnez la boîte à cocher pour supprimer la colonne de la page.

Réduction ou agrandissement des colonnes

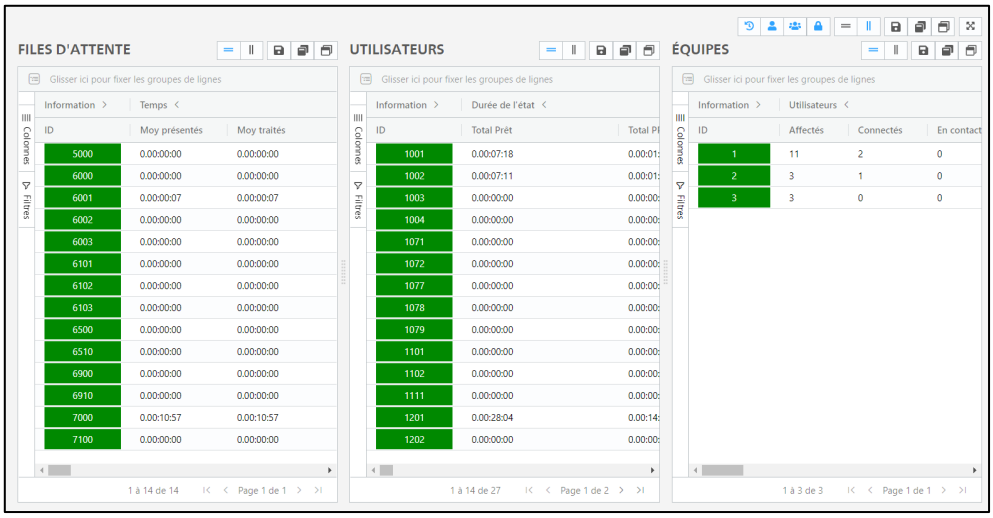
Utilisez les flèches à droite des noms de catégories pour dissimuler ou pour afficher des colonnes dans une catégorie.



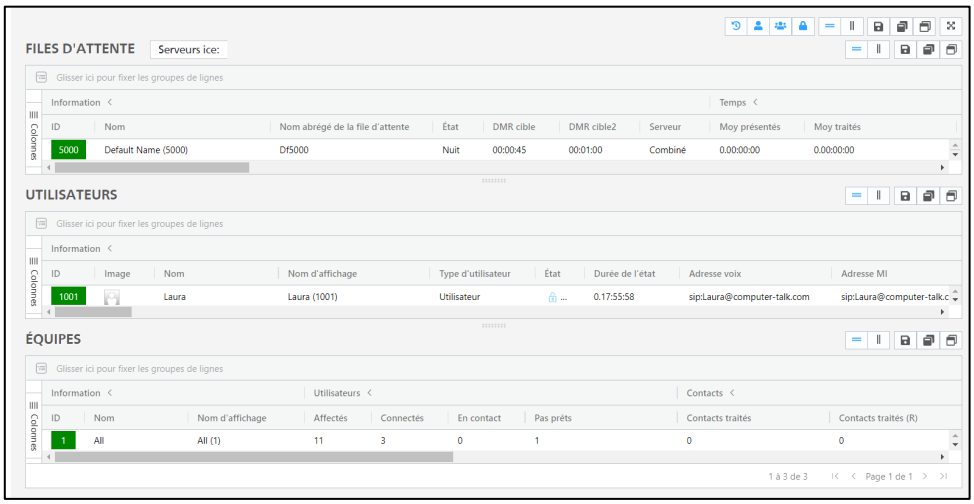
Organisation de la Page d'accueil

Utilisez les boutons suivants pour organiser les écrans dans la page d'accueil :

Utilisez la vue horizontale pour afficher tous les écrans côte à côte:



Utilisez la vue verticale pour afficher tous les écrans un par-dessus l'autre:



Sauvegarde et restauration de la mise en page de la page d'accueil

Utilisez les boutons suivants pour sauvegarder et restaurer les configurations de votre Page d'accueil.

Sauvegarde des configurations de mise en page

Après avoir configuré la page d 'accueil, utilisez l'icône de la disquette pour sauvegarder votre mise en page. Cette mise en page sera votre page d'accueil la prochaine fois que vous ouvrirez iceMonitor.

Restauration des configurations de mise en page

Utilisez le bouton Restaurer si vous désirez restaurer une mise en page de votre Page d'accueil sauvegardée précédemment.

Réinitialisation des configurations de mise en page

Utilisez le bouton Réinitialiser si vous désirez réinitialiser votre page d'accueil à la mise en page par défaut de iceMonitor.

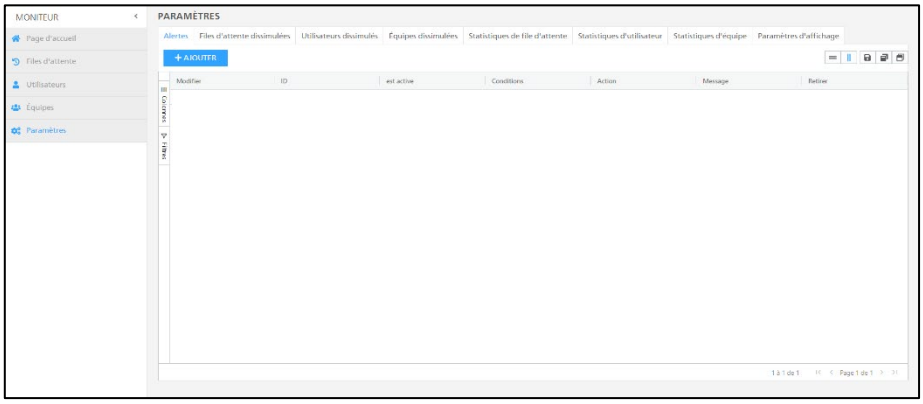
Bascule au mode plein écran

Cette version de iceMonitor peut être projetée sur un afficheur mural et surveillée régulièrement au cours de la journée. Utilisez le bouton Agrandir pour basculer au mode plein écran.
Pour quitter le mode plein écran, sélectionnez la touche Échap. de votre clavier.

Pour plus d'information sur la manière de gérer vos mises en page, s.v.p. reportez-vous à la page 14.

Chapitre 6: Paramètres

La dernière vue en galerie disponible est Paramètres, accessible au moyen de l'icône Paramètres. Elle présente les paramètres configurables de votre outil iceMonitor.



L'écran Paramètres fournit des options pour configurer l'affichage de iceMonitor.

Remarque: iceMonitor est rafraîchi après que vous ayez modifié les paramètres. Lors de votre prochaine connexion, iceMonitor affichera toujours la nouvelle configuration.

Par défaut, l'onglet Alertes est ouvert. Pour configurer une autre partie de iceMonitor, cliquez sur l'onglet approprié.

Les onglets et les éléments que vous pouvez configurer sous ceux-ci sont décrits dans le tableau ci-dessous:

Paramètres iceMonitor	
Nom de l'onglet	**Fonction**
Alertes	Configure les alertes qui peuvent être envoyées par courriel, apparaitre dans iceMonitor comme une remontée de fiche ou affichées dans un canal de Microsoft Teams.
Files d'attente dissimulées	Dissimule les files d'attente que vous n'avez pas besoin de voir ou affiche les files d'attente dissimulées.
Utilisateurs dissimulés	Dissimule les utilisateurs que vous n'avez pas besoin de voir ou affiche les utilisateurs dissimulés.
Équipes dissimulées	Dissimule les équipes que vous n'avez pas besoin de voir ou affiche les équipes dissimulées.
Statistiques de file d'attente	Configure les noms des colonnes de statistiques et les paramètres des seuils pour les statistiques de file d'attente.
Statistiques d'utilisateurs	Configure les noms des colonnes de statistiques et les paramètres des seuils pour les statistiques d'utilisateurs.
Statistiques d'équipes	Configure les noms des colonnes de statistiques et les paramètres des seuils pour les statistiques d'équipes.
Paramètres d'affichage	Configure les autres paramètres d'affichage comme les étiquettes utilisées et les couleurs des seuils.

Alertes

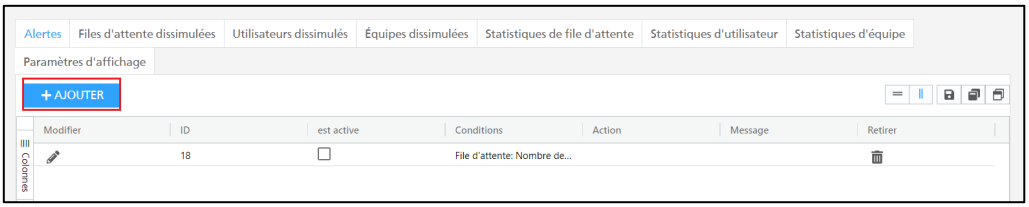
iceMonitor peut envoyer des alertes soit au fureteur iceMonitor ou à des adresses courriel lorsqu'un certain seuil est atteint.

Remarque: Ces alertes s'appliquent à votre compte iceMonitor – les autres personnes ne recevront pas les mêmes alertes, vous pouvez les leur envoyer par courriel ou dans un canal de Microsoft Teams.

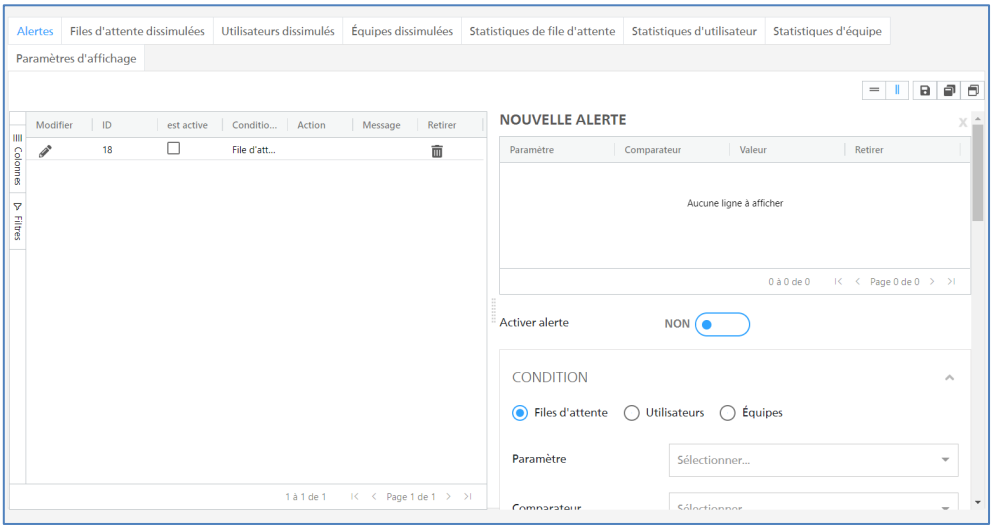
Cliquez sur l'onglet *Alertes* pour ajouter une nouvelle alerte ou pour modifier une alerte existante. Cet écran comprend un bouton *Ajouter* et un écran contenant toutes les alertes existantes.

Pour construire une nouvelle expression d'alerte, complétez les étapes suivantes:

1. Cliquez sur *Ajouter*.



2. Le formulaire Nouvelle alerte se développe du côté droit pour inclure plusieurs boîtes de texte, menus à liste défilante, boutons radio et boutons d'options. Les champs et les boutons sont inactifs jusqu'à ce que vous ayez ajouté une condition.

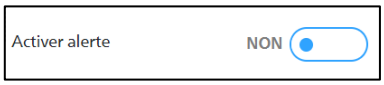


3. Une alerte de notification comprend 4 éléments configurables: Condition, Serveur, Notification et Temps.

   Les quatre éléments doivent être complétés avant de pourvoir sauvegarder l'alerte.

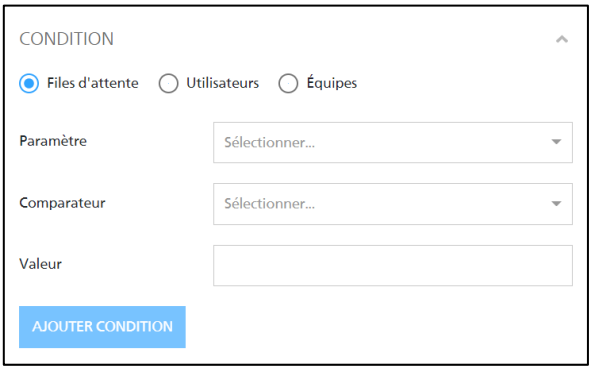
Remarque:

- Par défaut, Activer alerte est activé.

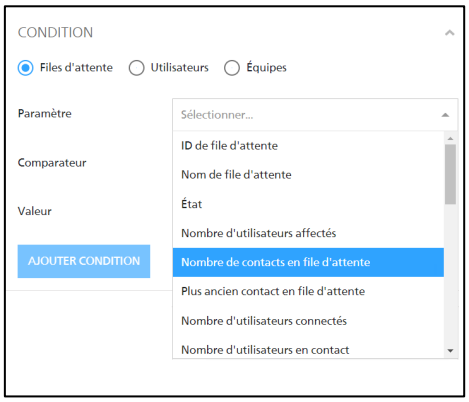


- Également n'oubliez pas de sauvegarder l'alerte avant de quitter cet onglet. Si vous quittez cet onglet sans sauvegarder l'alerte, lorsque vous revenez à Ajouter nouvelle alerte, l'information n'est plus disponible.

4. Sélectionnez le type de condition que vous désirez créer: Utilisateur, File d'attente ou Équipe. Cliquez sur le bouton radio correspondant.

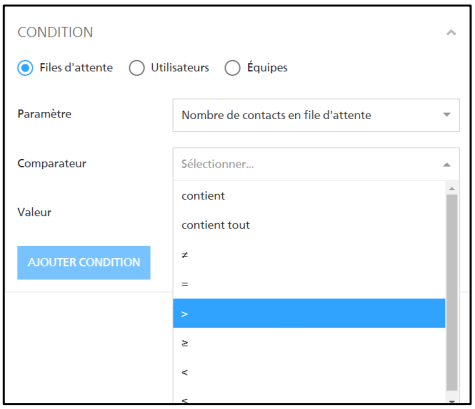


5. Sélectionnez le paramètre de la liste défilante Paramètre. Elle contient les mêmes options que les options Trier par disponibles pour ce type de condition.



Pour de l'information sur les paramètres des utilisateurs, reportez-vous à Options de colonnes à la page 65.

6. Une fois que vous avez sélectionné un paramètre, la liste défilante Comparateur est disponible. Les options disponibles dans la liste défilante Comparateur varient selon le paramètre que vous avez sélectionné. Pour les options disponibles pour chaque paramètre, reportez-vous à l'Annexe B: Conditions pour les .



7. Entrez une valeur pour la condition.

Vous pouvez entrer un texte alphanumérique ou sélectionner d'un menu défilant lorsque disponible. Pour de l'information sur ce que vous pouvez entrer dans le champ Valeur pour les différents paramètres, reportez-vous à l'Annexe B: Conditions pour les à la page 158. iceMonitor validera les statistiques à partir de la condition que vous avez définie ici.

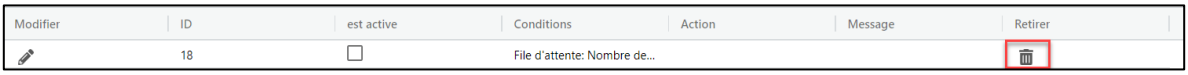
Cliquez sur *Ajouter condition* pour ajouter la condition à la table des conditions.

8. Continuez jusqu'à ce que vous ayez toutes les conditions dont vous avez besoin pour votre alerte. Lorsque vous avez terminé la création des conditions, passez à l'étape suivante.

Remarque:

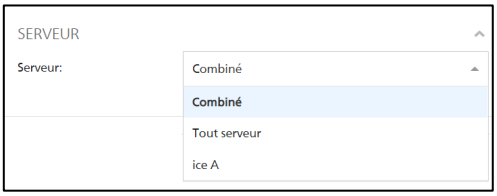
- Toutes les conditions incluses dans la liste doivent être activées afin que l'alerte soit déclenchée.
- Lorsque vous créez une condition, la section Notification n'est plus inactive.

9. Pour supprimer une condition existante, mettez la condition en relief et cliquez sur l'icône de la poubelle.



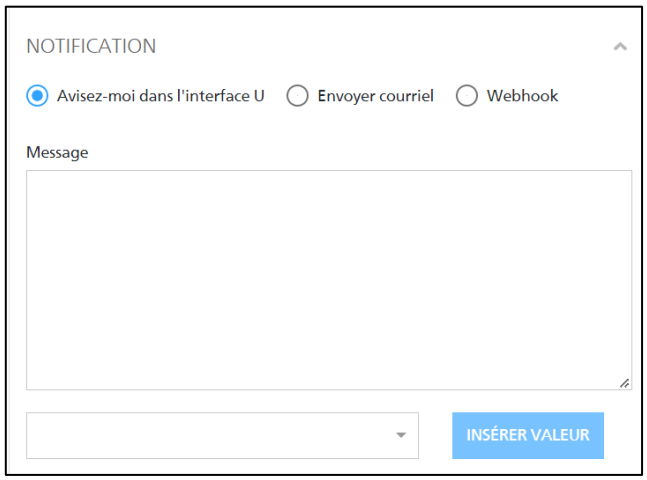
Cette condition est supprimée de la table des conditions.

10. Sélectionnez un nom de serveur qui est associé à cette alerte.
    Remarque: La liste défilante Serveurs n'est disponible que pour les conditions de file d'attente. Cette section n'est pas affichée pour les conditions d'utilisateur ou d'équipes.



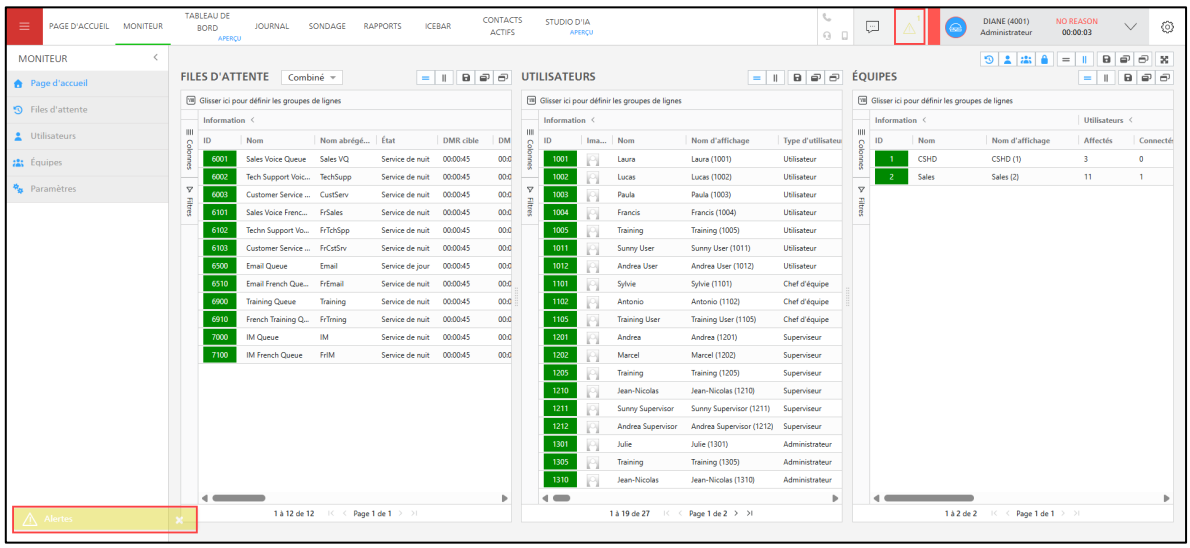
11. Configurez la notification de l'alerte.

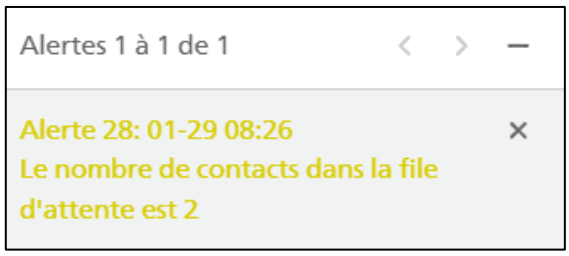
    Sélectionnez soit Avisez-moi dans l'interface U, Envoi par courriel ou Webhook. Par défaut, Avisez-moi dans l'interface U est sélectionné.



Avisez-moi dans l'interface U:

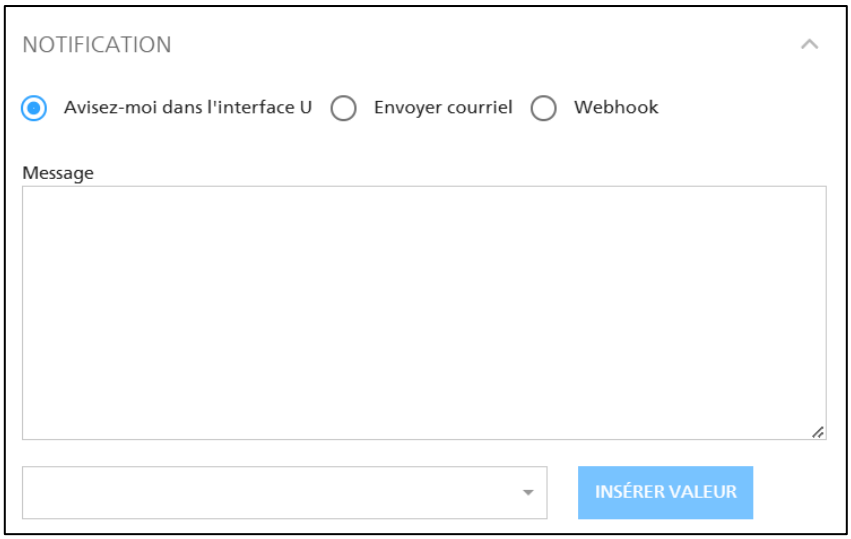
Lorsque cette option est sélectionnée, l'alerte apparaît dans l'interface de iceMonitor et de iceManager.



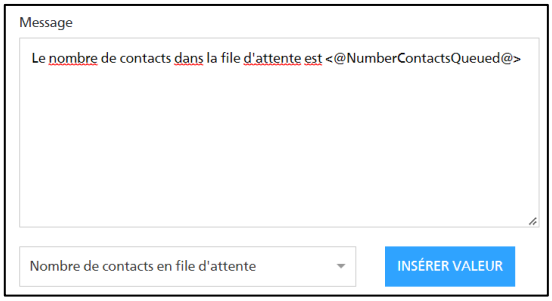


1. Tapez le message que vous désirez envoyer dans la boîte de Message.

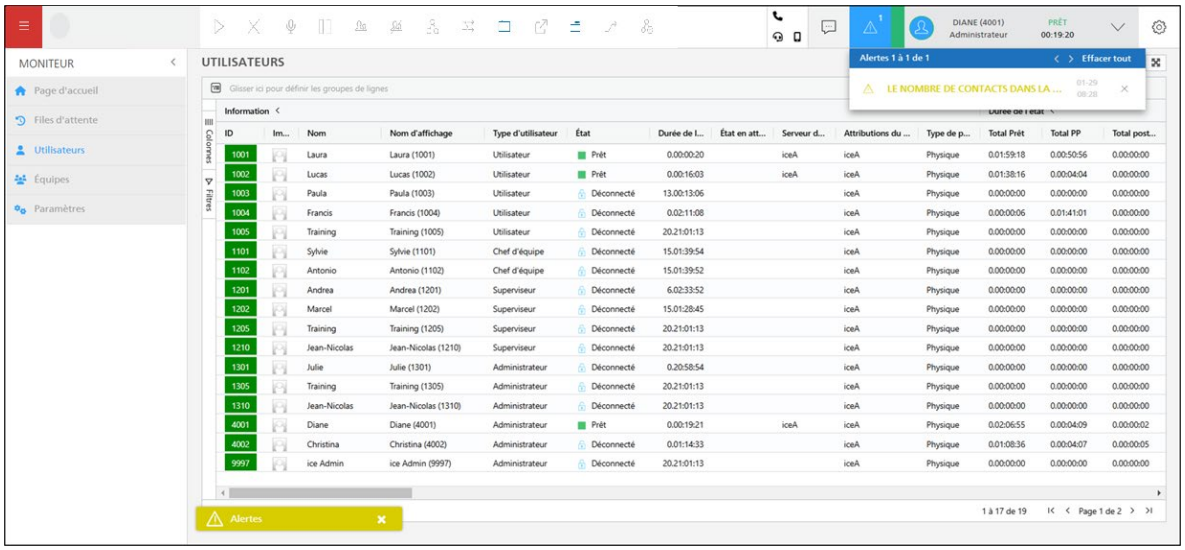
2. Sélectionnez la variable appropriée qui représente la valeur que vous aimeriez afficher lorsque l'alerte apparaît. Le bouton *Insérer valeur* demeurera inactif jusqu'à ce que la liste défilante soit ouverte et qu'une variable soit sélectionnée.



Un exemple du message qui apparaît avec l'alerte que nous avons configurée jusqu'à maintenant pourrait ressembler à ce qui suit:

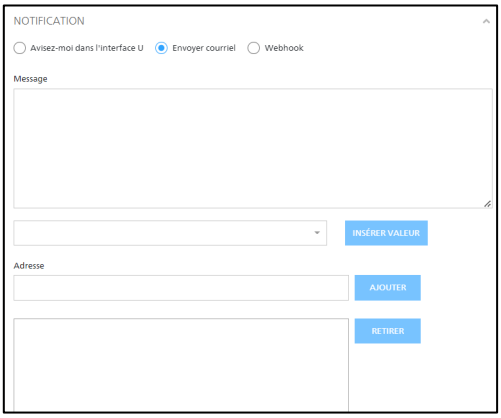


Vous serez avisé lorsque le seuil aura été atteint.

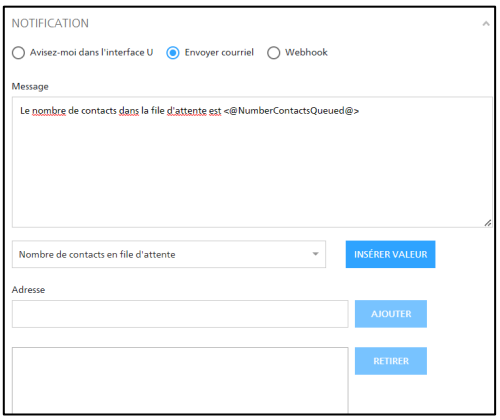


<u>Envoi par courriel</u>

1. Lorsque vous sélectionnez Envoyer courriel, la boîte de texte du message et les boîtes de texte des adresses sont disponibles.

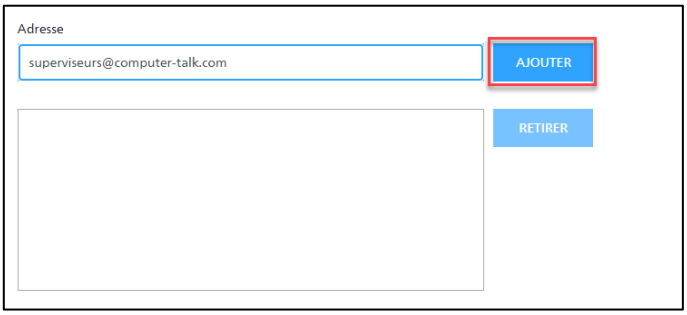


2. Tapez le message que vous désirez envoyer dans la boîte de texte du message.



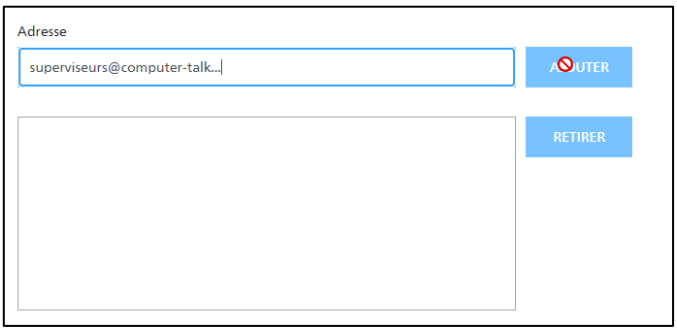
Utilisez la liste défilante sous la boîte de texte pour sélectionner la valeur à laquelle vous désirez faire référence.

3. Entrez les adresses courriel auxquelles vous désirez envoyer l'alerte et cliquez sur *Ajouter adresse*.

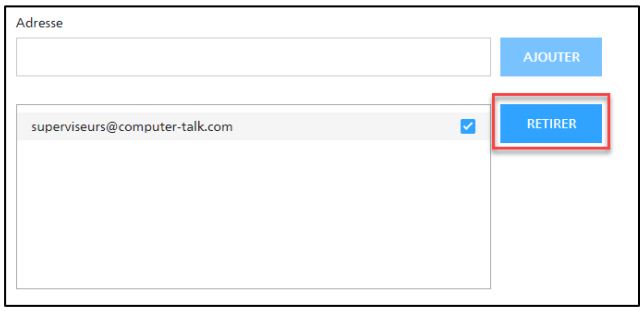


Répétez jusqu'à ce que vous ayez entré toutes les adresses courriel dont vous avez besoin.

Remarque: Si vous tapez une adresse courriel invalide, iceMonitor affiche un message d'erreur. Corrigez l'erreur et continuez à ajouter les adresses.



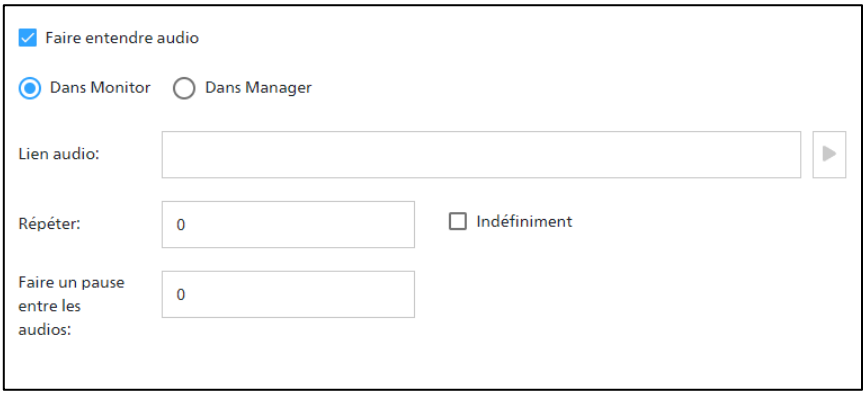
4. Pour supprimer des adresses courriel existantes de la liste, mettez l'adresse en relief et cliquez sur *Supprimer adresse.*



Faire entendre Audio

Sélectionnez cette option pour configurer un message audio pour l'alerte.

Remarque: Les alertes audio ne sont disponibles que pour l'option "Avisez-moi dans l'interface U".



Le tableau ci-dessous explique les champs disponibles pour configurer un message audio pour une alerte.

Options d'alertes audio	
Champ	**Explication**
Dans Monitor	Sélectionnez cette option pour faire entendre une alerte audio uniquement lorsque iceMonitor est ouvert.
Dans Manager	Sélectionnez cette option pour faire entendre l'alerte audio uniquement lorsque iceManager est ouvert, à n'importe quelle page, incluant mais sans limite à iceMonitor.
Lien audio	Entrez l'URL ou le nom du fichier audio.

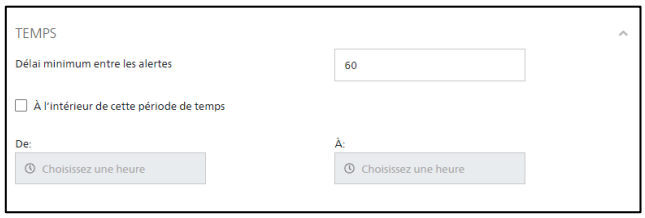
Options d'alertes audio	
Champ	**Explication**

	Utilisez le bouton Faire entendre audio pour faire démarrer la lecture du fichier audio.
	
	Remarque:
	• Les fichiers audios doivent être placés sur le serveur afin de pouvoir y accéder dans iceMonitor. Formats acceptés:
	  • url: [https://server:port]/assets/Audio/Alerts/
	• Les formats acceptés:
	  • .ogg
	  • .wav
	  • .mp3
	
	• 3 fichiers audio sont accessibles par défaut. Pour utiliser un des fichiers audios par défaut, entrez une des options suivantes dans le champ Lien audio:
	
	  1. alert1.mp3
	  2. alert2.mp3
	  3. alert3.mp3

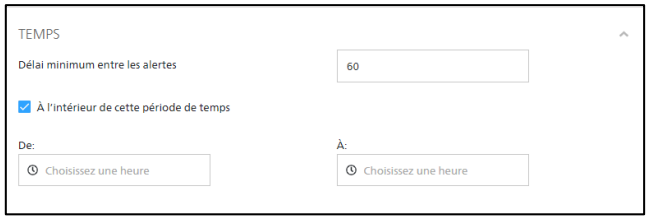
Répéter	Entrez le nombre de fois que le fichier audio sera répété. Sélectionnez la boîte à cocher Indéfiniment pour faire entendre le fichier audio continuellement. Remarque: Une entrée valide inclut 0 à 2147483647
Pause entre les messages audio (s)	Entrez le nombre de secondes entre les répétitions du fichier audio. Remarque: Une entrée valide inclut 0 à 2147483647

12. Dans cette section Temps, vous pouvez spécifier un intervalle entre les alertes et quand vous désirez recevoir ces alertes.
    Par défaut, le temps minimal entre les alertes est 1 minute (ou 60 secondes). Par défaut, "À l'intérieur de cette période est désactivé.

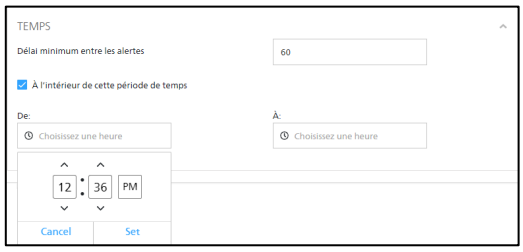
    Remarque: 60 secondes est le plus court intervalle de temps permis.



Pour spécifier un délai à l'intérieur duquel vous désirez recevoir ces alertes, activez À l'intérieur de cette période et cliquez sur l'icône de l'horloge.



Lorsque vous cliquez sur l'icône de l'horloge, une liste défilante contenant les heures apparaît. Sélectionnez les De et À appropriés avant de continuer.



13. Cliquez sur *Ajouter* pour l'ajouter à la liste d'alertes.

Vous pouvez ajuster la taille des colonnes en glissant les bordures.

14. Pour supprimer une alerte, mettez l'alerte en relief dans la liste et cliquez sur l'icône de la corbeille.

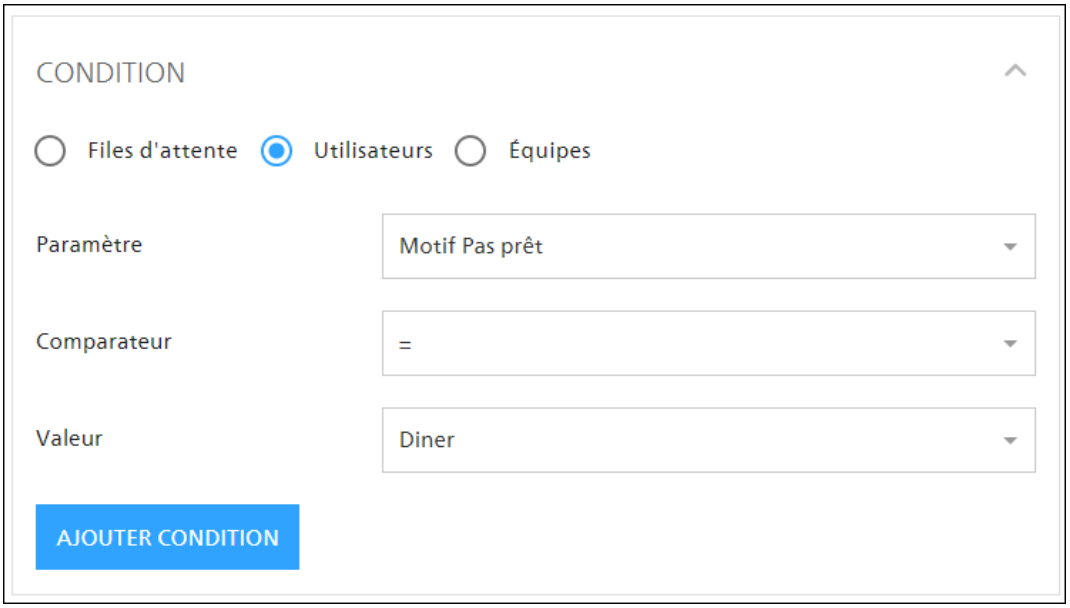
Remarque:

- iceMonitor valide les conditions de haut en bas de la liste, alors ajoutez les conditions dans un ordre logique. Toutes les conditions doivent être présentes pour qu'une alerte soit envoyée.
- Il est recommandé de ne pas mettre trop de conditions pour une alerte – vous pouvez toujours créer une nouvelle alerte pour les différents seuils.

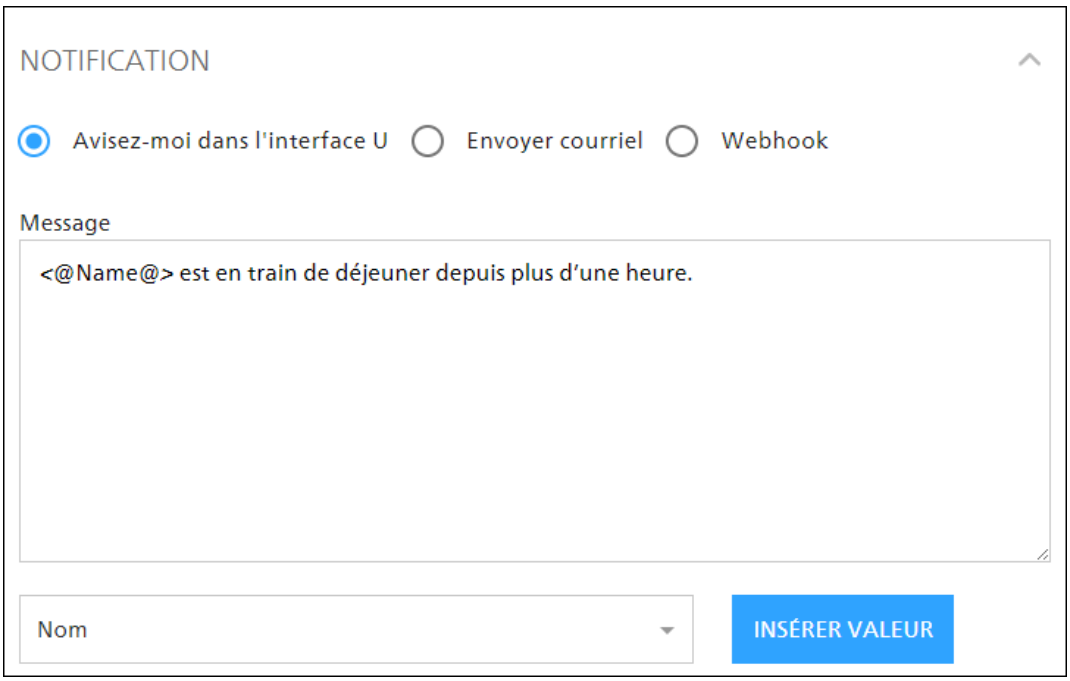
Voyez l'exemple suivant:
On vous a demandé de définir une alerte pour vous aviser lorsque les utilisateurs sont en pause repas depuis plus d'une heure.

En premier lieu, définissez les conditions d'utilisateur suivantes où le Motif Pas prêt est égal à Pause repas et la durée de l'état est plus grande que1 heure.

Remarque: Vos motifs Pas prêt peuvent avoir été configurés avec des noms différents.

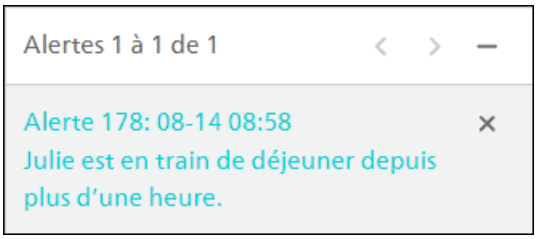


Ensuite, définissez votre style de notification préféré. Cet exemple présente un message dans lequel la variable du nom est remplacée par le nom de l'utilisateur, ceci indique qu'il (elle) a excédé la durée de sa pause repas.



L'alerte finale devrait ressembler à la saisie d'écran suivante.

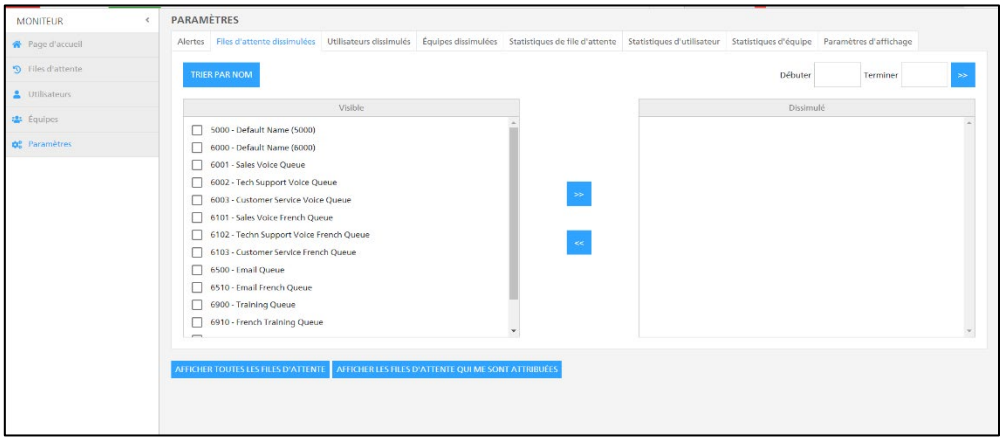
Lorsque les conditions sont rencontrées, vous voyez l’alerte suivante dans iceMonitor:



Utilisateurs/Files d'attente/Équipes dissimulés

Les onglets Utilisateurs dissimulés, Files d'attente dissimulées et Équipes dissimulées vous permettent de masquer les lignes que vous n'avez pas besoin de voir ou d'afficher les lignes que vous désirez voir dans les écrans respectifs. Vous pouvez également modifier l'affichage pour faire en sorte que les utilisateurs, les équipes et/ou les files d'attente qui vous sont attribués soient affichés.

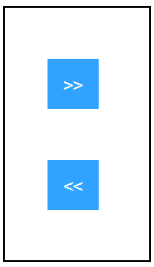
L'écran détaillé comprend un bouton Trier par, des flèches, une sélection de plage et deux colonnes. Cet écran est le même pour les trois onglets, alors ce sujet est couvert dans une seule rubrique.



Pour dissimuler un utilisateur/une file d'attente/une équipe :

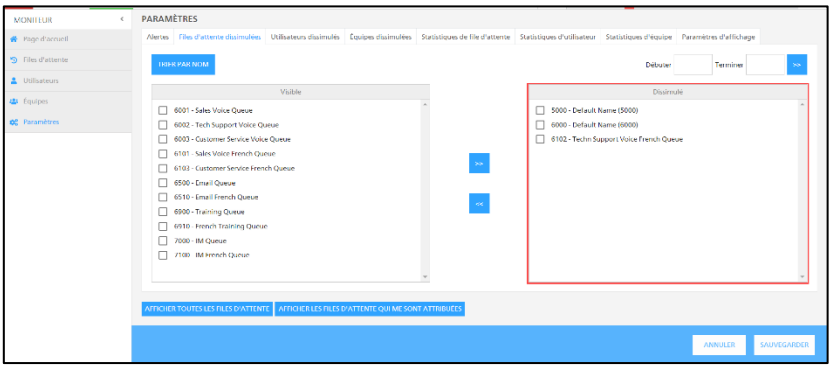
1. Trouvez l'utilisateur/la file d'attente/l'équipe que vous désirez dissimuler dans la colonne de gauche, à l'aide de la barre de défilement ou de la barre de recherche.

2. Mettez la ligne en relief et cliquez sur le bouton *Dissimuler*.



Pour déplacer plus d'une ligne, sélectionnez plusieurs boîtes à cocher avant de cliquer sur le bouton >>.

3. La ligne apparaît dans la colonne de droite.

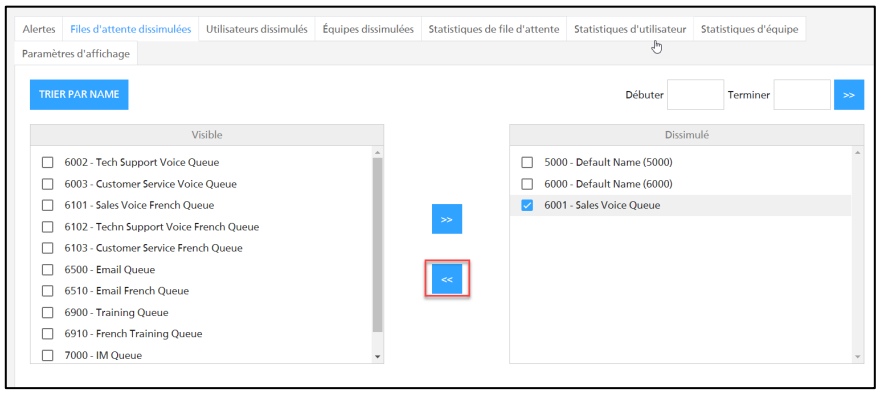


À mesure que vous ajoutez des lignes dans la liste d'éléments dissimulés, une barre de défilement apparaît pour vous permettre de naviguer dans la liste.

Pour afficher un utilisateur/une file d'attente/une équipe:

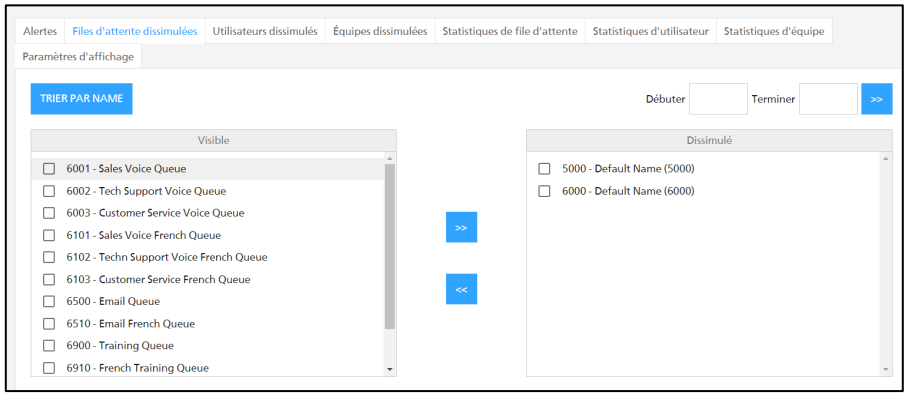
1. Trouvez l'utilisateur/la file d'attente/l'équipe que vous désirez faire apparaître dans la colonne de droite à l'aide de la barre de défilement.

2. Sélectionnez la boîte à cocher près de la ligne et cliquez sur le bouton <<.



Pour déplacer plus d'une ligne, sélectionnez plusieurs boîtes à cocher avant de cliquer sur le bouton <<.

3. La ligne apparaît dans la colonne de gauche.



À mesure que vous ajoutez des lignes dans la liste Visible, une barre de défilement apparaît pour vous permettre de naviguer dans la liste.

Boutons de filtres

Les boutons de filtres dans la partie inférieure des pages Files d'attente dissimulées, Utilisateurs dissimulés et Équipes dissimulées vous permettent de filtrer vos listes de files d'attente, d'utilisateurs et d'équipes.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu des différentes options de filtres disponibles dans chaque page.

Filtre	Description
Files d'attente dissimulées	
Afficher toutes les files d'attente	Sélectionnez cette option pour afficher toutes les files d'attente.
Afficher les files d'attente qui me sont attribuées	Sélectionnez cette option pour n'afficher que les files d'attente qui vous sont attribuées.
Utilisateurs dissimulés	
Afficher tous les utilisateurs	Sélectionnez cette option pour afficher tous les utilisateurs.
Afficher les utilisateurs des files d'attente qui me sont attribuées	Sélectionnez cette option pour n'afficher que les utilisateurs qui partagent au moins une attribution de file d'attente avec vous.
Afficher les utilisateurs des équipes qui me sont attribuées	Sélectionnez cette option pour afficher les utilisateurs qui partagent au moins une attribution d'équipe avec vous.
Afficher les utilisateurs des files d'attente/équipes qui me sont attribuées	Sélectionnez cette option pour afficher les utilisateurs qui partagent soit une attribution de file d'attente ou une attribution d'équipe avec vous.
Équipes dissimulées	

Afficher toutes les équipes	Sélectionnez cette option pour afficher toutes les équipes.
Afficher les équipes qui me sont attribuées	Sélectionnez cette option pour n'afficher que les équipes qui vous sont attribuées.

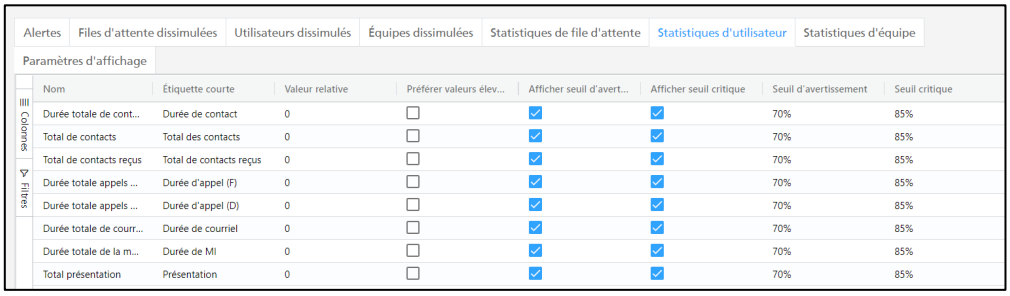
Statistiques d'utilisateur / Statistiques de file d'attente / Statistiques d'équipe

Les onglets Statistiques d'utilisateur, Statistiques de file d'attente et Statistiques d'équipe vous permettent de modifier les noms de colonnes et les seuils pour chacune des statistiques.

L'écran détaillé est un tableau. Cet écran est identique pour les trois onglets, alors ce sujet est couvert dans une seule rubrique.

L'onglet Statistiques d'utilisateur contient un tableau de huit colonnes:

- Nom
- Étiquette courte
- Valeur relative
- Préférer valeurs élevées
- Afficher seuil d'avertissement
- Afficher seuil critique
- Seuil d'avertissement
- Seuil critique



Nom	Étiquette courte	Valeur relative	Préférer valeurs élev...	Afficher seuil d'avert...	Afficher seuil critique	Seuil d'avertissement	Seuil critique
Durée totale de cont...	Durée de contact	0	☐	☑	☑	70%	85%
Total de contacts	Total des contacts	0	☐	☑	☑	70%	85%
Total de contacts reçus	Total de contacts reçus	0	☐	☑	☑	70%	85%
Durée totale appels ...	Durée d'appel (F)	0	☐	☑	☑	70%	85%
Durée totale appels ...	Durée d'appel (D)	0	☐	☑	☑	70%	85%
Durée totale de courr...	Durée de courriel	0	☐	☑	☑	70%	85%
Durée totale de la m...	Durée de MI	0	☐	☑	☑	70%	85%
Total présentation	Présentation	0	☐	☑	☑	70%	85%

Pour trier le tableau par entête de colonne, cliquez sur l’entête de la colonne. Une flèche apparaît près du nom de l’entête. Une flèche pointant vers le haut indique l’ordre ascendant et une flèche pointant vers le bas indique l’ordre descendant.

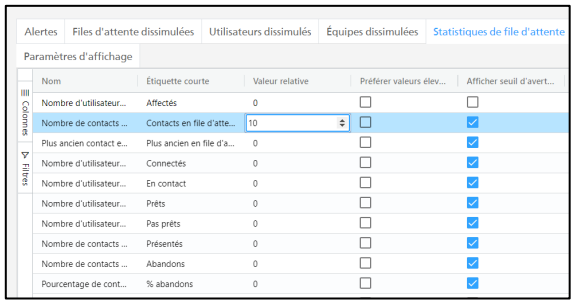
Nom

Tous les paramètres Trier par pour cette vue en galerie particulière sont énumérés ici.

Valeur relative

Ce paramètre est utilisé pour configurer les seuils:

Pour modifier le champ Valeur relative, double-cliquez sur le champ.



Remarque: iceMonitor recueille les données avant d'être réinitialisé à la fin de chaque journée. L'heure de la réinitialisation peut être configurée dans iceAdministrator. Lorsque les données ont été réinitialisées, elles ne font plus partie des calculs des statistiques affichées dans les écrans.

Préférer valeurs élevées

Sélectionner la boîte à cocher dans la colonne Préférer valeurs élevées pour indiquer que les valeurs élevées sont préférables aux basses valeurs pour cette statistique. Par défaut, Préférer valeurs élevées est désactivé. (c. à d. que les boîtes à cocher sont décochées). Lorsque Préférer valeurs élevées est activé, le Seuil de couleur s'ajuste en conséquence.

Exemple: Pour un superviseur du Service d'assistance, un grand nombre d'utilisateurs en contact indique que les choses fonctionnent selon les attentes mais un grand nombre d'appels abandonnés indique qu'une intervention est nécessaire. Dans ce cas, des valeurs élevées pour une statistique est une bonne nouvelle, mais des valeurs élevées pour une autre montre que quelque chose ne va pas.

Pour vous assurer que iceMonitor reflète ceci, activez la boîte à cocher Préférer des valeurs élevées pour la statistique Nombre d'utilisateurs en contact. Assurez-vous que la boîte à cocher Préférer valeurs élevées demeure décochée pour Nombre d'appels abandonnés. Ceci assure que le seuil de couleur s'ajuste en conséquence.

Pour plus d'information sur le paramètre Seuil de couleur, reportez-vous à la page 147.

Seuils: Seuil d'avertissement, Seuil critique et Seuil de couleur

Pour ajouter des seuils pour une statistique, sélectionnez la boîte à cocher sous Afficher seuil d'avertissement et Afficher seuil critique. Pour configurer les seuils pour chaque statistique, modifiez les colonnes Seuil d'avertissement et Seuil critique.

Statistiques de file d'attente | Statistiques d'utilisateur | Statistiques d'équipe

Afficher seuil d'avertissement	Afficher seuil critique	Seuil d'avertissement	Seuil critique
☐	☐	-N/D-	-N/D-
☑	☑	70%	85%
☑	☑	70%	85%
☑	☑	70%	85%
☑	☑	70%	85%
☑	☑	70%	85%
☑	☑	70%	85%
☑	☑	70%	85%
☑	☑	70%	85%
☑	☑	70%	85%
☐	☐	-N/D-	-N/D-
☐	☐	-N/D-	-N/D-
☑	☑	70%	85%
☑	☑	70%	85%
☑	☑	70%	85%
☑	☑	70%	85%

Pour modifier les seuils, double cliquez sur le champ situé sous Seuil d'avertissement et Seuil critique.

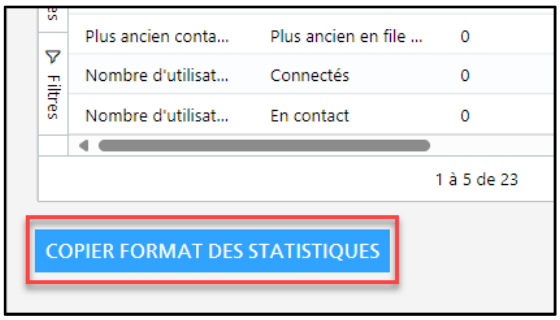
Afficher seuil d'avertissement	Afficher seuil critique	Seuil d'avertissement	Seuil critique
☐	☐	-N/D-	-N/D-
☑	☑	70%	85%
☑	☑	70%	85%
☑	☑	70%	85
☑	☑	70%	85%
☑	☑	70%	85%
☑	☑	70%	85%
☑	☑	70%	85%
☑	☑	70%	85%

Pour désactiver le seuil, désélectionnez les boîtes à cocher sous les colonnes Afficher seuil d'avertissement et Afficher seuil critique.

lev...	Afficher seuil d'avert...	Afficher seuil critique	Seuil d'avertissement	Seuil critique
	☐	☐	-N/D-	-N/D-
	☑	☑	70%	85%
	☑	☑	70%	85%
	☑	☑	70%	85%
	☑	☑	70%	85%
	☑	☑	70%	85%
	☑	☑	70%	85%
	☑	☑	70%	85%
	☑	☑	70%	85%

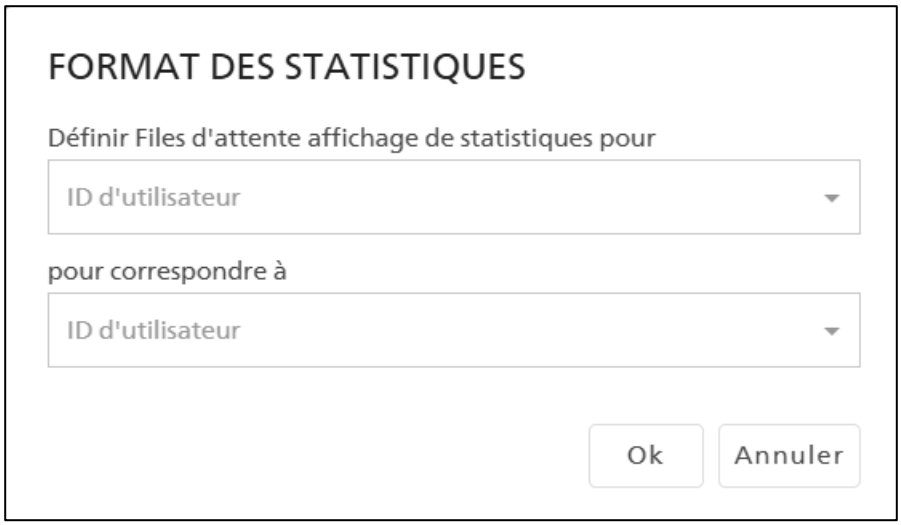
Remarque: Les paramètres de seuil de file d'attente sont également reflétés dans la fenêtre des Statistiques de file d'attente de iceBar.

Le bouton *Copier format des statistiques* permet aux administrateurs d'appliquer les statistiques d'un utilisateur existant comme modèle à un ou à tous les autres utilisateurs.

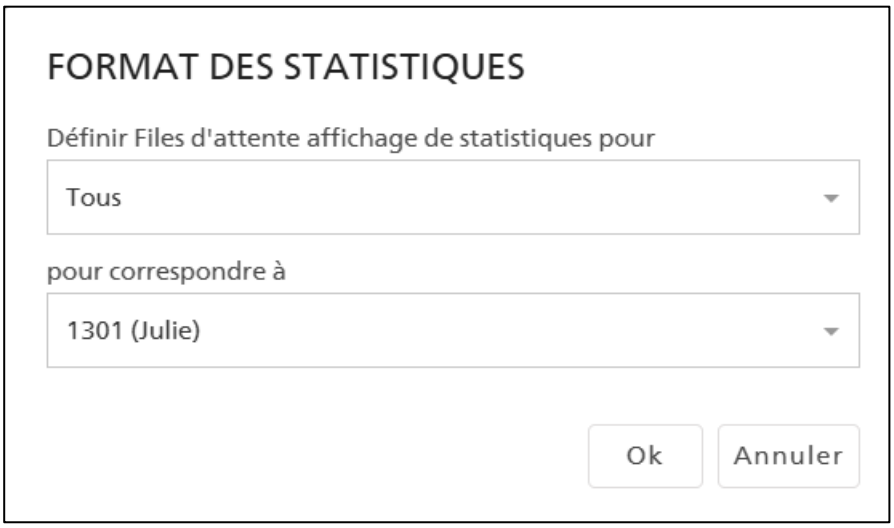


De la liste défilante "Définir affichage des statistiques de file d'attente pour", sélectionnez l'utilisateur dont vous aimeriez modifier les statistiques.

De la liste défilante "pour correspondre à", sélectionnez l'utilisateur dont vous aimeriez copier les statistiques.



Dans l'exemple suivant, nous configurons les statistiques de files d'attente de tous les utilisateurs pour correspondre aux paramètres de Julie.



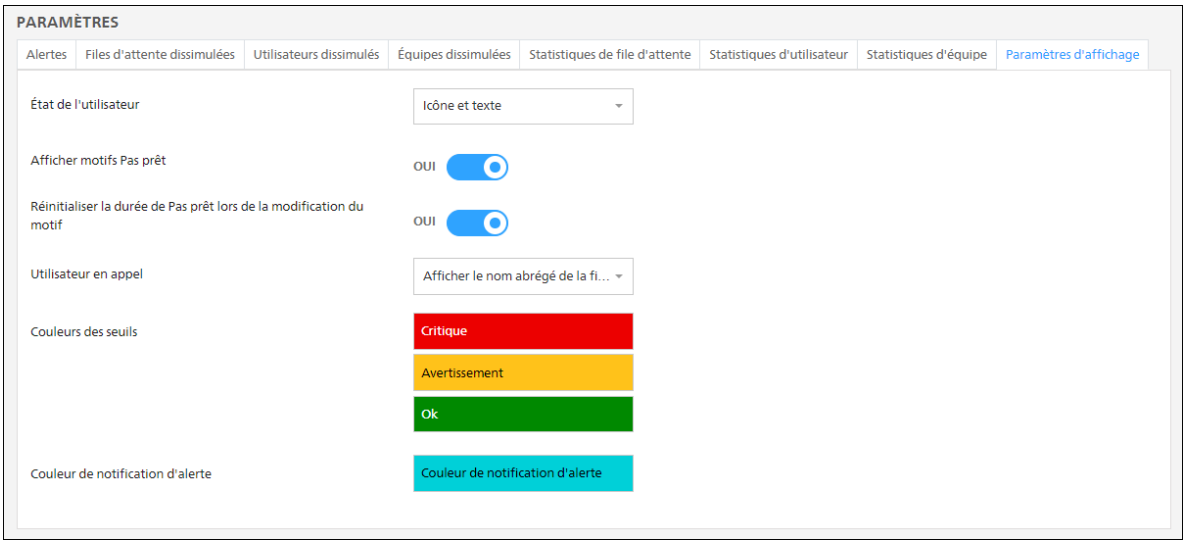
Lorsque l'administrateur clique sur "OK", la modification est appliquée automatiquement aux utilisateurs sélectionnés.

Si la fenêtre des statistiques de file d'attente de l'utilisateur sélectionné est ouverte, il voit le message suivant:

Paramètres d'affichage

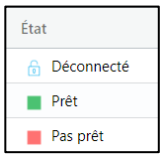
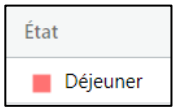
L'onglet Paramètres d'affichage pour les utilisateurs les superviseurs, les chefs d'équipe et les administrateurs comprend les options suivantes:

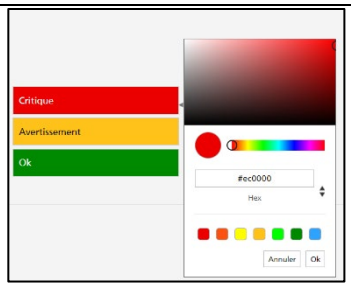
1. Paramètres d'information sur l'utilisateur
2. Paramètres de couleur des seuils
3. Paramètres de couleur de notification d'alerte



Le tableau ci-dessous décrit les options que vous pouvez modifier:

Nom du champ/Liste défilante	Description
État de l'utilisateur	Sélectionnez une option de la liste défilante pour afficher l'état de l'utilisateur dans les l'écran Utilisateurs. Les options incluent: 1. Format texte État Déconnecté 2. Icône uniquement État

	3. Icône et texte 
Afficher motifs Pas prêt	Sélectionnez cette boîte à cocher pour afficher le motif Pas prêt spécifique que les agents ont sélectionné. 
Réinitialiser la durée de Pas prêt lors de la modification du motif	Redémarre le compteur Pas prêt lorsqu'un utilisateur modifie son code de motif Pas prêt. Ceci est utilisé pour représenter le temps passé dans chacun des motifs Pas prêt.
Utilisateur en appel	Sélectionnez une option de la liste défilante pour afficher les détails de file d'attente pour l'appel que l'utilisateur traite présentement. Les options incluent: 1. Afficher nom de la file d'attente 2. Afficher nom abrégé de la file d'attente 3. Afficher ID de la file d'attente
Couleurs des seuils	Configurez les couleurs des seuils pour toutes les statistiques. Pour ce faire: 1. Sélectionnez Critique, Avertissement ou Ok. 2. Sélectionnez une couleur pour le seuil et cliquez sur OK.

	
Couleur de notification d'alerte	Configurez la couleur de notification d'alerte. Pour ce faire, cliquez sur le champ Couleur de la notification d'alerte et sélectionnez une nouvelle couleur.

Annexe A: Icônes d’état d’utilisateur

États d’utilisateur	
Icône	**Description**
	Déconnecté – l’utilisateur est déconnecté.
	Connecté – l’utilisateur est connecté.
	Prêt – l’utilisateur est dans l’état Prêt, indiquant qu’il ou elle est disponible pour traiter des appels entrants.
	Pas prêt – l’utilisateur est dans l’état Pas prêt, indiquant qu’il ou elle est indisponible pour traiter des appels entrants. Le motif Pas prêt de l’utilisateur s’affiche sous l’information de l’utilisateur. Si aucun motif n’est affiché, ceci veut dire que l’utilisateur a été placé en état Pas prêt après avoir manqué un appel. **Remarque:** Un utilisateur pour lequel on active la fonction de classe de service Désactiver Pas prêt automatique demeure dans l’état Prêt après un appel manqué. Cette fonction de classe de service est habituellement désactivée.

États d'utilisateur	
Icône	**Description**
	Post-contact – Cet icône est affiché lorsque la fonction de classe de service qui permet à l'utilisateur d'être placé en état Post-contact après chaque appel en file d'attente est active. L'utilisateur demeure en état Post-contact jusqu'à ce qu'il (elle) se place de nouveau en état Prêt.
	Prise d'appel de la FAP – l'utilisateur utilise la fonction Prise d'appel de la FAP de iceBar pour prendre un appel d'une file d'attente personnelle (FAP).
	Prise d'appel en garde – l'utilisateur utilise la fonction Prise d'appel en garde de iceBar pour prendre un appel qui a été mis en garde par un autre utilisateur de iceBar.
	Prise d'appel sonnerie – l'utilisateur utilise la fonction Prise d'appel sonnerie de iceBar pour prendre un appel qui sonne à un autre poste de travail iceBar.
	Prise d'appel DAA – l'utilisateur utilise la fonction Prise d'appel DAA de iceBar pour récupérer un appel qui attend dans une file d'attente dont il ne prend pas normalement les appels.
	Contact en cours de présentation – un contact est couramment présenté au poste de travail de l'utilisateur. Selon la configuration de ice, ceci peut signifier que le téléphone de l'utilisateur sonne ou que l'utilisateur entend un bip dans son casque téléphonique.
	Établissement d'appel – l'utilisateur établit présentement un appel.
	Appel en cours – un appel entrant ou sortant est en cours au poste de l'utilisateur. Ce symbole apparaît seulement si vous avez ouvert iceMonitor après que l'utilisateur ait lancé ou reçu un appel.
	Appel interne en cours – l'utilisateur est en communication avec un autre utilisateur.
	Appel direct en cours – l'utilisateur traite présentement un appel qui lui a été acheminé directement, sans passer par une file d'attente.
	Appel externe en cours – Un appel externe est en cours au poste de l'utilisateur.

États d'utilisateur	
Icône	**Description**
	Appel de file d'attente en cours – l'utilisateur traite présentement un appel en provenance d'une file d'attente.
	Permutation d'appel en file d'attente personnelle – L'utilisateur bascule d'un appel en cours à un appel qui attend dans sa file d'attente personnelle (FAP).
	Mode courriel – l'utilisateur est en mode Courriel. Un utilisateur est placé en mode Courriel lorsqu'il reçoit un courriel par l'entremise de l'application ice.
	Mode MI – l'utilisateur traite un message instantané en provenance de la file d'attente.
	Mode clavardage web – l'utilisateur traite un clavardage web en file d'attente.
	Consultation – l'utilisateur effectue présentement une consultation. La consultation permet à l'utilisateur de mettre l'appelant en attente pendant qu'il établit une communication avec un tiers. Pour établir une consultation, on appuie sur le bouton *Consultation* ou *Conférence* dans iceBar.
	Conférence en cours – l'utilisateur participe à une conférence téléphonique. La conférence téléphonique permet à l'utilisateur de s'entretenir avec un appelant et un autre correspondant. Pour établir une conférence, on appuie sur le bouton *Conférence* dans iceBar.
	Transfert en cours – L'utilisateur transfère présentement un appel. Pour effectuer un transfert, on appuie sur le bouton *Transfert* dans iceBar.
	Appel en garde – l'utilisateur a mis un appelant en garde.
	Utilisateur mis en attente – l'utilisateur est actuellement en attente. Ce symbole est affiché parce que l'utilisateur a été mis en attente durant un appel d'utilisateur à utilisateur.
	Réacheminement d'appel – l'appel de l'utilisateur est réacheminé. Par exemple, l'appel de l'utilisateur est réacheminé lorsqu'il appelle un autre utilisateur et son appel est transféré à la messagerie vocale.
	Écoute discrète – l'utilisateur fait de l'écoute discrète.

États d'utilisateur	
Icône	**Description**
	En file d'attente personnelle – l'utilisateur est en attente dans la file d'attente personnelle (FAP) d'un autre utilisateur.
	Réception de tonalité saccadée – aussi, signal tous circuits occupés. L'utilisateur a obtenu un signal d'occupation réseau parce qu'il a composé un numéro invalide pour effectuer un appel sortant ou par suite d'un autre type d'erreur de l'utilisateur.
	État inconnu – le système ice a peut-être un problème de communication.
	Dans l'application – l'utilisateur a appelé un numéro d'appel (NA) de l'application. Un numéro d'appel de l'application est un numéro de quatre chiffres qui remplit la fonction de point d'accès à une zone spécifique de l'application. Par exemple, chaque numéro de file d'attente est un numéro d'application qui permet à l'utilisateur d'acheminer des appels à la file d'attente ou de transférer des appels à la file d'attente.
	Lance un appel
	Écoute un fichier audio

Annexe B: Conditions pour les alertes

Pour vous assurer de recevoir l'information dont vous avez besoin, iceMonitor fournit plusieurs paramètres, ce qui vous permet de spécifier le type d'alerte que vous désirez recevoir.

.

Notez les définitions des symboles et des mots qui suivent:

- ≠ n'égale pas
- = égal à
- > plus grand que
- ≥ égal à ou plus grand que
- < plus petit que
- ≤ égal à ou plus petit que
- Alphanumérique: séquence de chiffres, de caractères et de symboles tels que @

Le tableau ci-dessous présente les paramètres, les comparateurs disponibles et les valeurs à entrer.

Conditions d'utilisateur		
Paramètre	**Comparateurs disponibles**	**Valeur à entrer**
Adresse voix	contient, ≠, =	Alphanumérique
ID	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Adresse MI	contient≠, =	Alphanumérique
Image	contient, ≠, =	Alphanumérique
Nom	contient, ≠, =	Alphanumérique
NA distant	contient, ≠, =	Alphanumérique
Nom de rôle	contient, ≠, =	Alphanumérique
Adresse courriel	contient, ≠, =	Alphanumérique
État	≠, =	Sélectionner de liste défilante
ID de file d'attente de traitement	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Motif Pas prêt	≠, =	Sélectionner de liste défilante
Durée de l'état	>, ≥, <, ≤	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Durée totale de contacts	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Total de contacts	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Total de contacts reçus	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Durée totale de contact de la file d'attente	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Durée totale de contact direct	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes

Conditions d’utilisateur		
Durée totale de courriel	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Durée totale de message instantané	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Total présentation	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Total présentation de la file d’attente	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Total présentation direct	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Appels traités	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Transferts d’appel effectués	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Appels de la file d’attente	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Appels en file d’attente reçus répondus	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Appels en file d’attente transférés reçus	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Appels directs reçus	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Appels externes faits	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Appels internes faits	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Transferts directs reçus	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Courriels reçus	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique

Conditions d'utilisateur		
Messages instantanés reçus	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Courriels de la file d'attente transférés	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Courriels directs transférés	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Transferts de courriels effectués	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Durée moyenne d'appel	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Durée moyenne appel en file d'attente	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Durée moyenne appel direct	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Durée moyenne courriel	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Durée moyenne message instantané	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Durée moyenne Post-contact	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Moyenne présentation	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Moyenne présentation de la file d'attente	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Moyenne présentation direct	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes

Conditions d'utilisateur		
Durée totale Pas prêt	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Durée totale Prêt	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Durée totale Post-contact	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Messages instantanés externes effectués	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Messages instantanés internes effectués	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Courriels externes effectués	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Courriels internes effectués	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Total contacts actifs	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Total courriels actifs	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Total messages instantanés actifs	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Total appels actifs	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Total composition automatique active	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Messages instantanés de la file d'attente transférés	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Messages instantanés directs transférés	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique

Conditions d'utilisateur		
Transferts de message instantané effectués	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Messages instantanés de la file d'attente	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Courriels de la file d'attente	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Messages instantanés en file d'attente reçus répondus	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Messages instantanés directs reçus	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Courriels en file d'attente reçus répondus	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Courriels directs reçus	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Décompte total motifs Pas prêt	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Aucun motif: Durée	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Aucun motif: Décompte	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Motif Pas prêt personnalisé: Durée	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes

Conditions d'utilisateur		
Motif Pas prêt personnalisé: Décompte	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique

Conditions de file d'attente		
Paramètre	**Comparateurs disponibles**	**Valeur à entrer**
ID de file d'attente	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Nom de file d'attente	contient, ≠, =	Chaîne
État	≠, =	Sélectionner d'une liste défilante
Nombre d'utilisateurs affectés	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Nombre de contacts en file d'attente	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Plus ancien contact en file d'attente	>, ≥, <, ≤	Alphanumérique
Nombre d'utilisateurs connectés	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Nombre d'utilisateurs en contact	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Nombre d'utilisateurs en état Prêt	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Nombre d'utilisateurs en état Pas prêt	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Nombre de contacts présentés	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Nombre de contacts abandonnés	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique

Conditions de file d'attente		
Pourcentage de contacts abandonnés	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Nombre de contacts traités dans cette file d'attente	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Nombre de contacts traités dans une autre file d'attente	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Pourcentage de contacts traités dans cette file d'attente	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Pourcentage de contacts traités dans une autre file d'attente	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Durée moyenne de présentation en file d'attente	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Durée moyenne en file d'attente traités	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Durée moyenne en file d'attente abandonné	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Temps d'attente estimatif	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Durée hh:mm:ss ou nombre en secondes
Nombre de contacts traités avant le DMRC	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Nombre de contacts traités avant le DMRC 2	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique

Conditions de file d’attente		
Niveau de service	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Niveau de service 2	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Courts abandonnés	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique

Conditions d’équipe		
Paramètre	**Comparateurs disponibles**	**Valeur à entrer**
ID d’équipe	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Nom d’équipe	≠, =	Chaîne
Durée moyenne de présentation	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Durée moyenne d’appel	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Durée moyenne d'appel autre	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Durée moyenne courriel	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Durée moyenne MI	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Durée moyenne appel en file d'attente	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Moyenne post-contact	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Nombre de contacts traités par les membres	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Nombre d’utilisateurs affectés	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Nombre d’utilisateurs connectés	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique
Nombre d’utilisateurs en état Pas prêt	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique

Conditions d’équipe		
Paramètre	**Comparateurs disponibles**	**Valeur à entrer**
Nombre d’utilisateurs en contact	>, ≥, <, ≤, =, ≠	Numérique

Index

A

Afficher Files d'attente, Utilisateurs et Équipes, 17
Ajout et suppression d'écrans, 114
Alertes, 122

C

centres de contact, 1
Colonnes de la galerie Files d'attente, 31

E

Écran Paramètres, 16
Équipes, 15
  Écran détaillé, 105
  Groupes de lignes, 102
  menu du clic droit, 104
  Onglet Information, 106
  Onglet Utilisateurs, 108
États d'utilisateur, 143

F

Files d'attente
  Affectations, 53
  Écran détaillé, 43
  Groupes de lignes, 39
  Onglet Information, 45
  Options du menu du clic droit, 56

G

Galerie, 24

L

La barre d'outils, 17, 29
La barre d'outils de la galerie Équipes, 95
La barre de menu, 13
La galerie Équipes, 93
La galerie Files d'attente, 27
La galerie Utilisateurs, 57

O

Options d'affichage, 17
Options du menu du clic droit, 24

P

Page d'accueil, 14
Paramètres
  Statistiques d'équipes, 135
  Statistiques de file d'attente, 135
  Statistiques d'utilisateur, 135
  Valeur relative, 137
Paramètres d'affichage, 140
Pour afficher un utilisateur/une file d'attente/une équipe, 134
Pour dissimuler un utilisateur/une file d'attente/une équipe, 134

Q

Queues
Details panel, 43

R

Rôles, 25, 113

S

Statistiques, 135

U

utilisateurs, 15
Utilisateurs
Activités, 84
Entêtes de colonne, 68
Groupes de lignes, 71
Menu du clic droit, 76
Onglet Équipes, 89
Onglet Files d'attente, 86
Onglet Information, 78
Options du menu du clic droit, 91
Utilisateurs/Files d'attente/Équipes dissimulés, 133