



icePhone

Guide de l'élève

Serveur Version 15.x

Table des matières

Introduction	3
Lancement de iceBar	3
Procédures de connexion	3
Connexion aux files d'attente	5
Procédures de déconnexion et de fermeture	7
Le icePhone.....	11
icePhone pour la voix	14
Le icePhone pour les clavardages.....	16
Configuration du icePhone.....	18
Redimensionner les onglets	19
Réordonner les onglets.....	20
Traitement des appels à l'aide du icePhone	20
Appel.....	20
Libération d'un appel.....	23
Réception d'un appel.....	24
Réponse avec le bouton Répondre	24
Élévation.....	25
Élévation d'un appel à une réunion	25
Traitement des clavardages à l'aide du icePhone	29
Envoi d'un MI sortant.....	29
Réception d'un MI de la file d'attente	31
Libération d'un clavardage	33

Transfert de clavardage à l'aide du icePhone	37
Consultation à l'aide du icePhone	39
Utilisation des codes d'objet d'appel (COA)	41
Utilisation des pièces jointes aux contacts.....	43
Traitement Multi-contacts.....	45
Modification de l'axe de la barre d'outils	46
Introduction aux fonctions de superviseur du icePhone	48
Connexions MI.....	52
Paramètres ACS	53
Activation de la voix ACS	54
Activation de la MI ACS	54
Groupes de configuration iceManager	54
Paramètres de connexion et de secours du icePhone.....	57

Introduction

Le icePhone permet aux utilisateurs de traiter des contacts voix et MI de manière native dans iceBar. Il procure une interface utilisateur standard dans iceBar qui permet aux agents de traiter des appels et des clavardages sans avoir besoin d'un téléphone logiciel distinct comme Microsoft Teams. Pour utiliser le icePhone, assurez-vous que la classe de service icePhone soit activée pour la voix et/ou les clavardages.

Lancement de iceBar

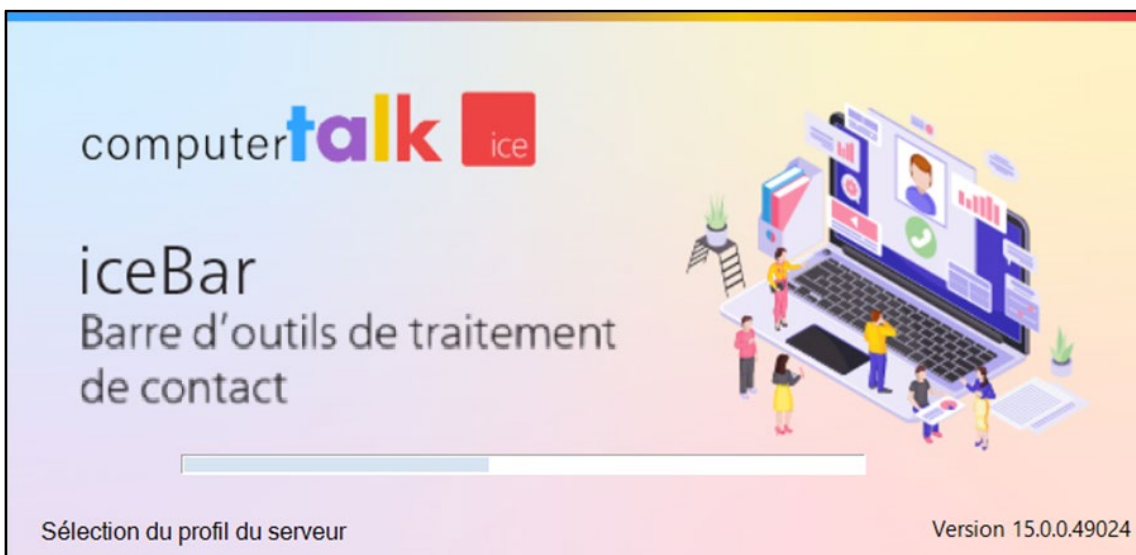
Il y a deux manières de lancer iceBar, selon les options configurées pour votre centre de contact:

Démarrez votre poste de travail

OU

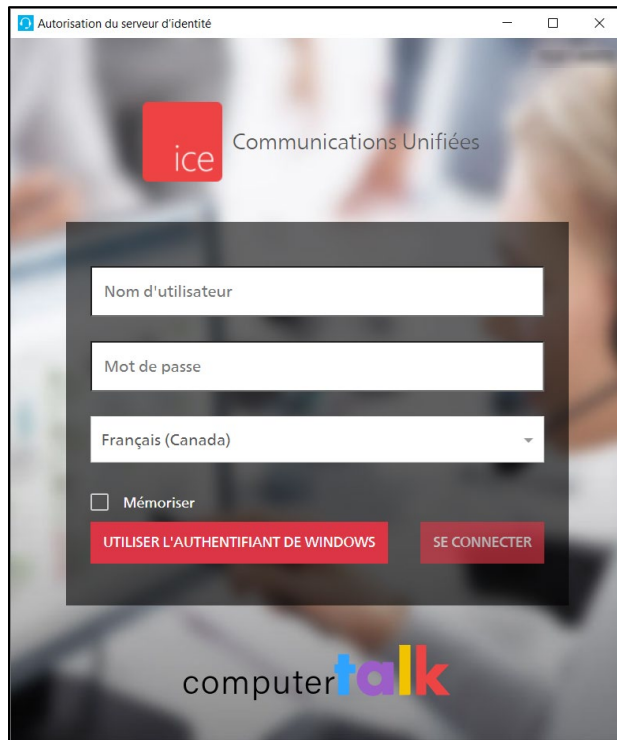
Double-cliquez sur l'icône iceBar de votre bureau

Une fois que vous avez lancé iceBar, l'application se charge.

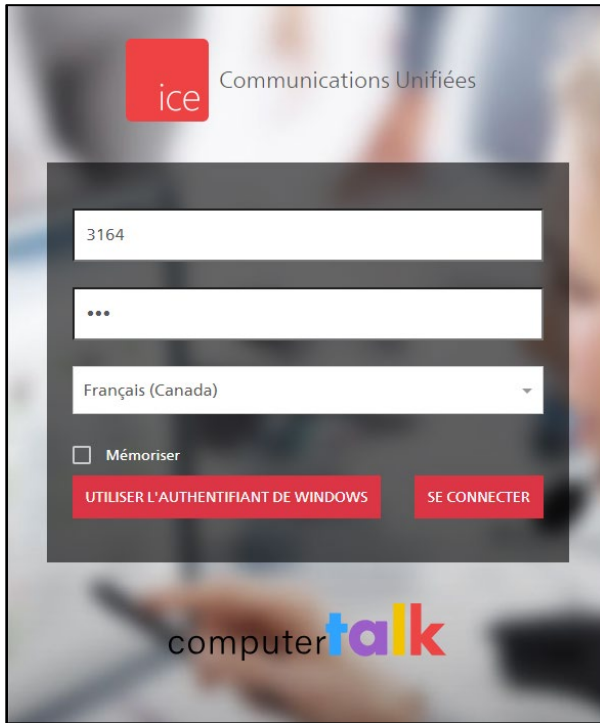


Procédures de connexion

Après avoir lancé l'application iceBar, la fenêtre Autorisation du serveur d'identité s'ouvre:



1. La fenêtre Autorisation du serveur d'identité vous invite à entrer votre ID d'utilisateur et votre mot de passe.



Vous pouvez activer la boîte à cocher Mémoriser pour sauvegarder votre ID d'utilisateur.

2. Cliquez sur le bouton Utiliser authentifiant de Windows si l'Authentification unique est activée. Vous pouvez être invité à entrer votre authentifiant Windows. Sinon, cliquez sur le bouton Se connecter pour poursuivre.

La barre d'outils se charge ainsi que les paramètres de votre profil dans la partie supérieure de votre écran.



Pour des motifs de sécurité, vous devez entrer votre mot de passe chaque fois que vous vous connectez.

Les utilisateurs ont l'option de se connecter à ice et aux files d'attente ou de ne se connecter qu'à ice.

Connexion aux files d'attente

Pour vous connecter à ice et aux files d'attente:

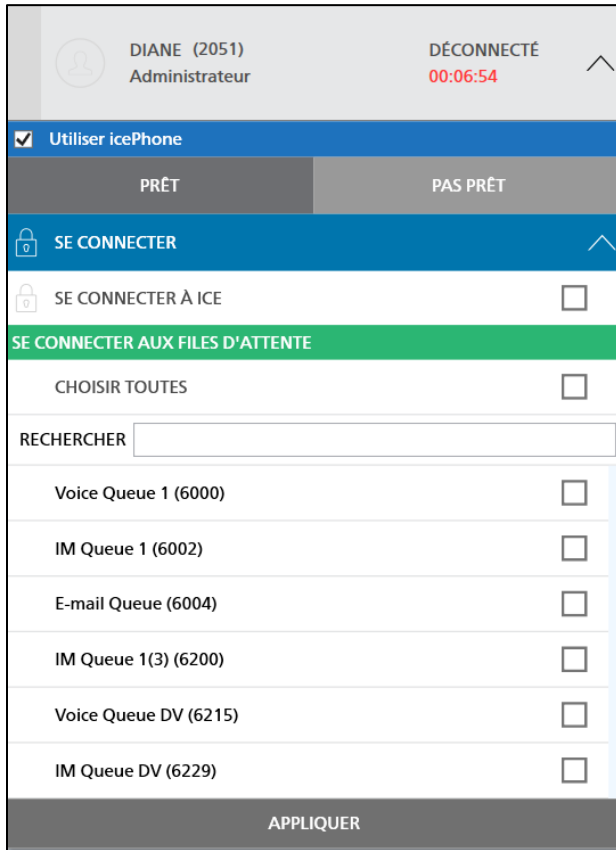
1. Cliquez sur la liste défilante de l'Écran d'utilisateur.

	DIANE (2051) Administrateur	DÉCONNECTÉ 00:01:45	
---	--------------------------------	------------------------	---

Pour utiliser le icePhone pour traiter les contacts, la boîte à cocher "Utiliser icePhone" doit être activée avant de vous connecter.

☒ Utiliser icePhone

Cliquez sur *Se connecter*. Le menu défilant suivant apparaît et affiche toutes les files d'attente auxquelles vous avez accès.



The screenshot shows the top part of the iceBar interface. At the top, a grey bar contains a user profile icon, the name 'DIANE (2051) Administrateur', and a 'DÉCONNECTÉ' status with a red timer '00:06:54'. Below this is a blue bar with a checked checkbox 'Utiliser icePhone'. Two buttons, 'PRÊT' and 'PAS PRÊT', are visible. A blue bar with a lock icon and 'SE CONNECTER' is followed by a white bar with 'SE CONNECTER À ICE' and an unchecked checkbox. A green bar highlights 'SE CONNECTER AUX FILES D'ATTENTE'. Below this is a list of queue options, each with an unchecked checkbox: 'CHOISIR TOUTES', 'Voice Queue 1 (6000)', 'IM Queue 1 (6002)', 'E-mail Queue (6004)', 'IM Queue 1(3) (6200)', 'Voice Queue DV (6215)', and 'IM Queue DV (6229)'. A search bar labeled 'RECHERCHER' is above the list. At the bottom is a grey bar with the button 'APPLIQUER'.

2. Activez la boîte à cocher près de *SE CONNECTER À ICE*.
3. Sous la section *SE CONNECTER AUX FILES D'ATTENTE*, sélectionnez les files d'attente auxquelles vous désirez vous connecter. Vous pouvez activer la boîte à cocher *SÉLECTIONNER TOUTES* pour vous connecter à toutes les files d'attente disponibles.
4. Cliquez sur *APPLIQUER*. Le menu défilant disparaît et ice vous connecte à iceBar.



The screenshot shows the top part of the iceBar interface after connection. A green bar is on the left. The grey bar now shows a green profile icon, the name 'DIANE (2051) Administrateur', and a 'PRÊT' status with a timer '00:00:02'. A checkmark icon is on the right.

Procédures de déconnexion et de fermeture

Vous pouvez vous déconnecter de files d'attente sélectionnées ou de profils sélectionnés sans quitter iceBar.

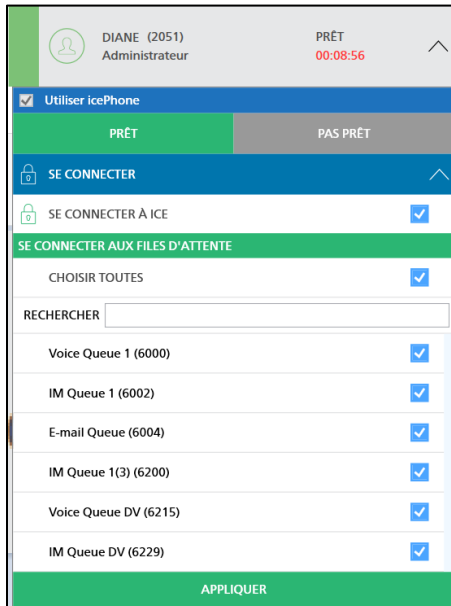
Les utilisateurs ont l'option de se déconnecter de files d'attente et de ice ou de files d'attente uniquement.

Pour vous déconnecter des files d'attente et de ice:

1. Cliquez sur la flèche défilante de l'écran d'utilisateur.

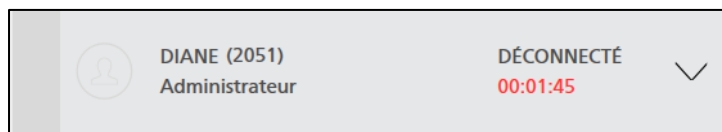


2. Cliquez sur *Se connecter*. Le menu défilant suivant apparaît et affiche toutes les files d'attente auxquelles vous avez accès.



3. Désélectionnez *SE CONNECTER À ICE*. Ceci désélectionnera toutes les files d'attente.
4. Cliquez sur *APPLIQUER*. Le menu défilant disparaît et ice vous déconnecte de toutes les files d'attente sélectionnées.

Votre barre d'état est maintenant estompée si vous n'êtes pas connecté à ice.

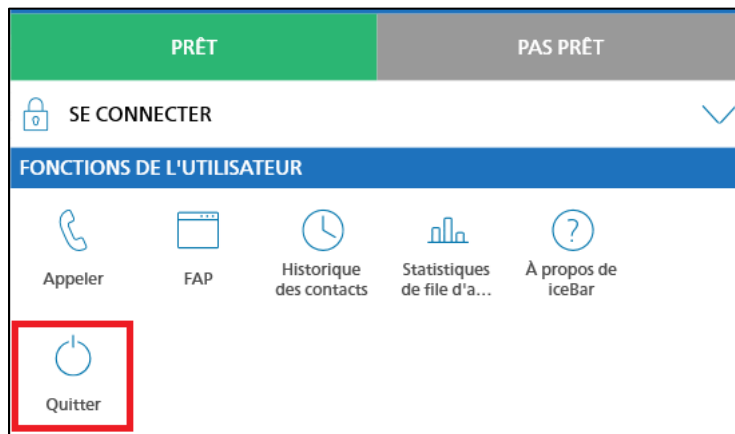


Quitter:

1. Cliquez sur la flèche défilante de l'écran d'utilisateur.

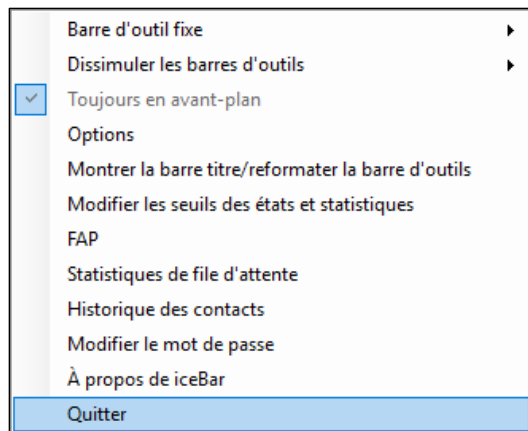


2. Cliquez sur le bouton *Quitter* pour fermer iceBar.



Autrement, pour Quitter:

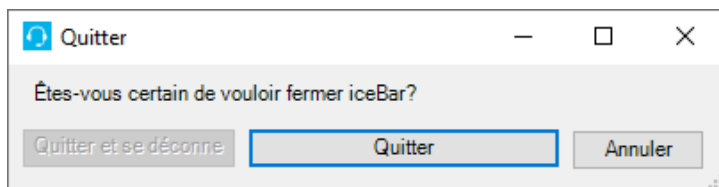
1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre d'outils iceBar pour voir les options suivantes.



2. Sélectionnez *Quitter*.

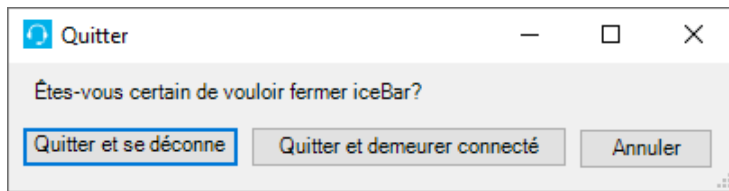
L'application iceBar se ferme.

Votre configuration ice peut inclure une autre fenêtre Quitter:



L'action de sélectionner *Quitter* ferme iceBar. La sélection d'*Annuler* garde iceBar ouvert.

Si vous ne vous êtes pas déconnecté de toutes les files d'attente avant de tenter de quitter, vous verrez le message suivant.



Vous pouvez sélectionner Quitter et Se Déconnecter, ceci permet de quitter iceBar de manière sécuritaire ; vous pouvez également choisir de Quitter et demeurer connecté, ce qui vous permet de fermer l'application mais vous garde connecté au serveur et aux files d'attente.

Il est fortement recommandé de vérifier pour vous assurer que votre état est Déconnecté avant de quitter iceBar. Si vous cliquez sur *Quitter et demeurer connecté*, seule l'application iceBar se ferme, ce qui peut engendrer des statistiques biaisées, comme des appels sont connectés à des postes téléphoniques sans surveillance en plus de causer des problèmes aux utilisateurs qui tentent de se connecter durant un quart de travail subséquent.



Une autre manière de Quitter:

1. De votre zone de notification, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône iceBar.
2. Cliquez sur *Quitter*.

Le icePhone

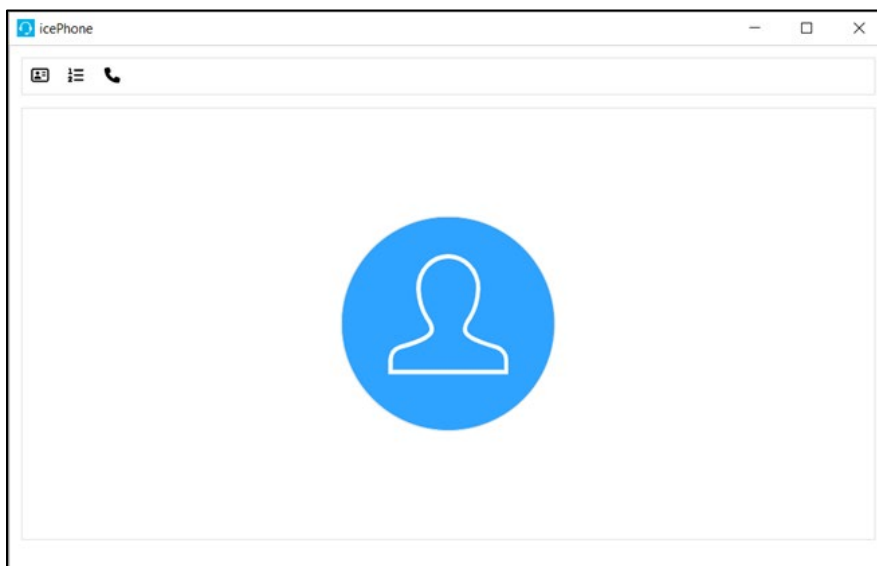
Le icePhone procure une interface qui permet de traiter les clavardages et les appels dans le même client. Vous pouvez trouver les boutons du icePhone près de la barre des fonctions de contact de votre barre d'outils iceBar. La rubrique qui suit décrit les boutons du icePhone.



Les boutons du icePhone ne sont disponibles que si la boîte à cocher 'Utiliser icePhone' est activée dans votre écran d'utilisateur.

Afficher icePhone

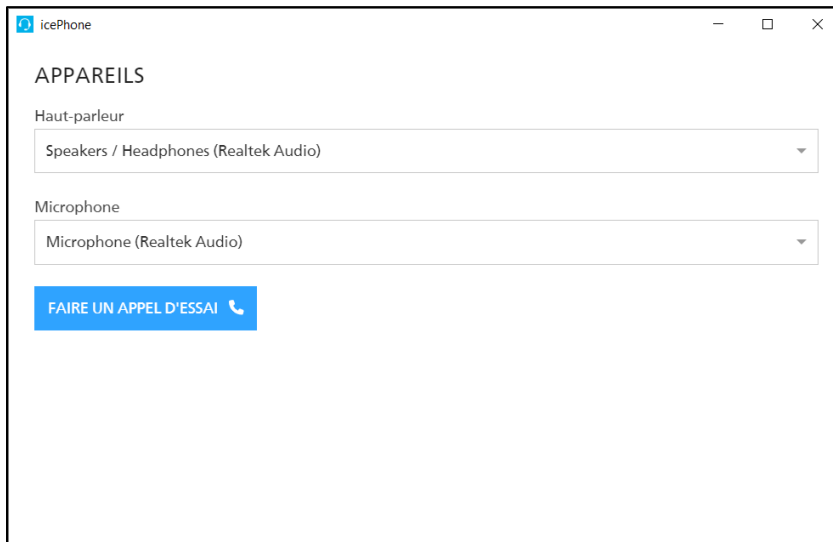
Le bouton *Afficher icePhone* ouvre le client icePhone. Si vous traitez présentement un contact, il remplit l'information du contact et vous permet de traiter le contact à l'aide des boutons situés dans la partie supérieure de la fenêtre.



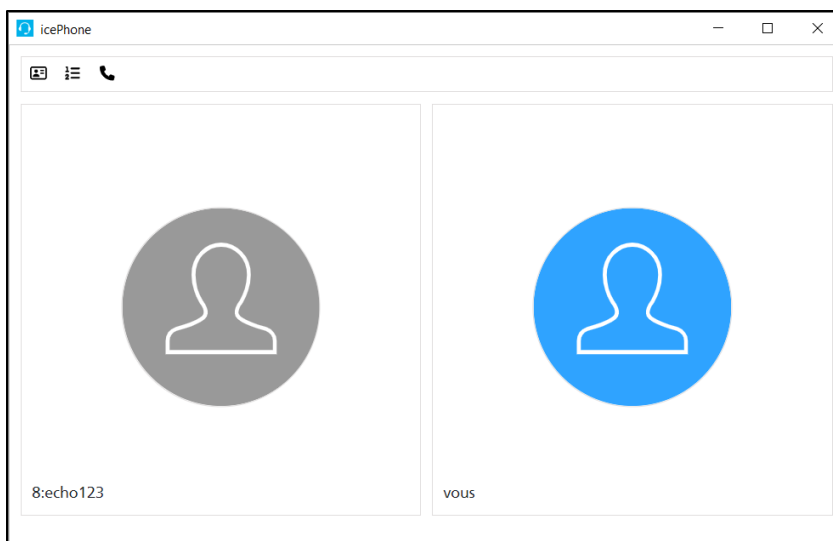
Note: Fermer la fenêtre du icePhone ne libère pas votre contact. Pour libérer votre contact, cliquez sur le bouton *Libérer* de votre barre d'outils ou sur le bouton *Mettre fin au mode décroché* du client icePhone.

Appareils

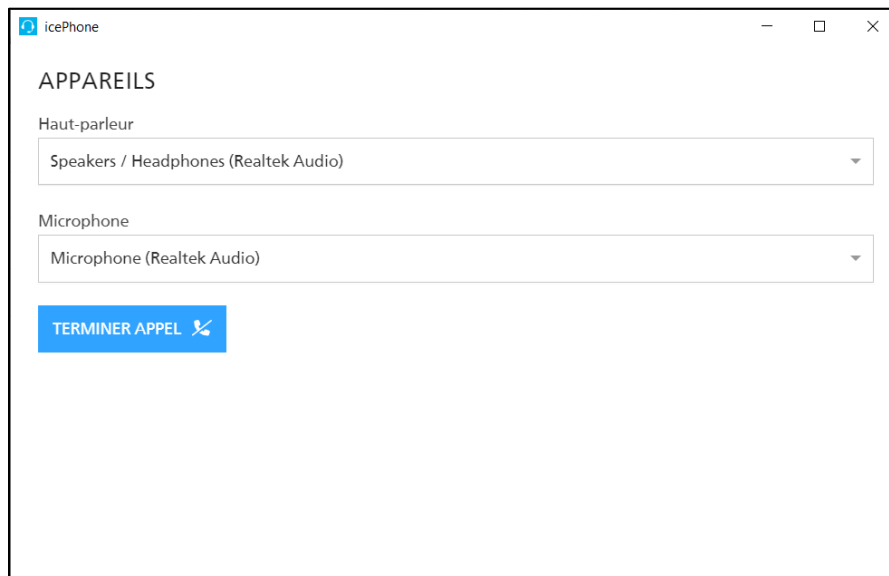
Le bouton *Appareils* ouvre la fenêtre des appareils pour définir les préférences de l'utilisateur à l'égard du haut-parleur et du microphone de l'appareil.



Le bouton *Faire un appel d'essai* vous permet de faire un appel d'essai pour vérifier votre entrée de haut-parleur et de microphone. La fenêtre suivante s'ouvre et vous êtes invité à y enregistrer un message après le bip pour tester la configuration audio entrée pour vous.



Pour fermer la fenêtre Appareils, cliquez sur *Terminer Appel*.



Mettre fin au mode décroché/ Désigner cet appareil comme appareil d'appel actif

La fonction de ce bouton dépend de votre mode, si vous êtes en mode raccroché ou décroché.

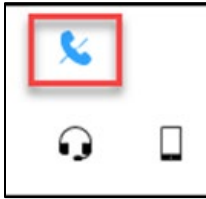
Si vous êtes déjà en mode raccroché, cliquer sur ce bouton définit votre barre d'outils iceBar actuelle comme votre appareil avec appel actif et vous place en mode décroché en préparation pour votre prochain contact.



Vous ne pouvez être actif que sur un appareil à la fois. Si vous avez défini votre icePhone comme votre appareil avec appel actif dans iceBar for desktop, le bouton n'est pas disponible dans iceBar for web.



Si vous êtes en mode décroché, le bouton est bleu. Cliquer sur ce bouton libère tout contact que vous traitez et vous place en mode raccroché.



Pour de plus amples renseignements sur le mode raccroché et le mode décroché, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceBar for Desktop*.

Note:

- La boîte à cocher 'Utiliser icePhone' doit être cochée afin de pouvoir utiliser les boutons du icePhone.
- Si la fonction de classe de service *Libérer la ligne ice de l'utilisateur entre les appels* est activée, le bouton n'est disponible que comme bouton *Mettre fin au mode décroché*. Il n'est disponible que lorsque vous traitez un contact et lors d'un clic sur ce bouton, il vous place en mode raccroché et libère le contact.

icePhone pour la voix

Le client icePhone permet aux agents de recevoir et de traiter des interactions au moyen d'une interface. Les agents peuvent traiter et faire des appels à l'aide de soit iceBar for Desktop ou iceBar for Web sans devoir utiliser un téléphone logiciel distinct comme Teams.

La rubrique qui suit décrit les boutons du icePhone que vous pouvez utiliser lors du traitement d'un appel dans la fenêtre du client icePhone.

Données de contact

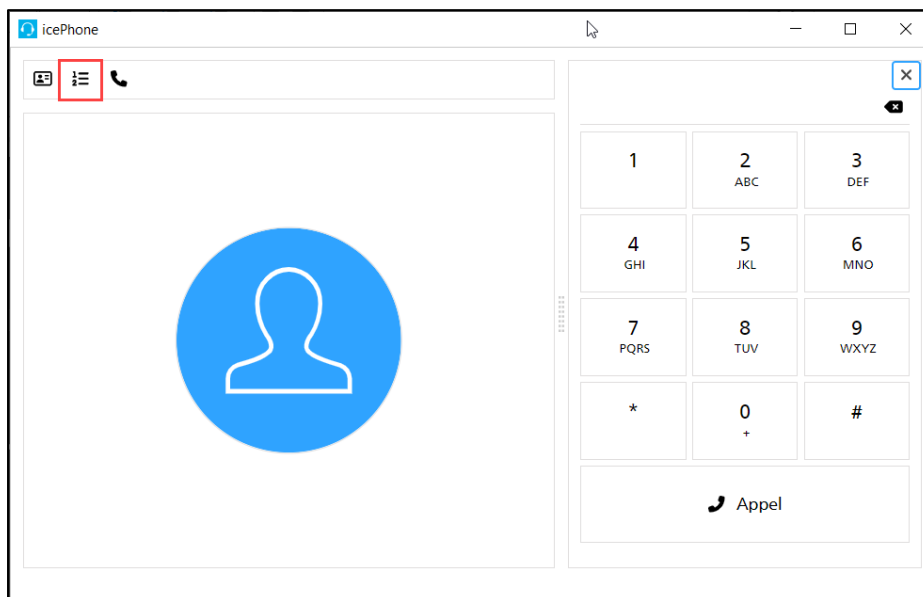
Le bouton *Données de contact* affiche l'information sur votre contact incluant l'ID de contact, l'état, le nom et l'adresse source, le nom et l'ID cible, l'adresse cible et les données d'utilisateur.



Pour fermer cet onglet, cliquez de nouveau sur le bouton *Données de contact* ou cliquez sur le 'x' dans le coin supérieur droit de l'écran.

Clavier téléphonique

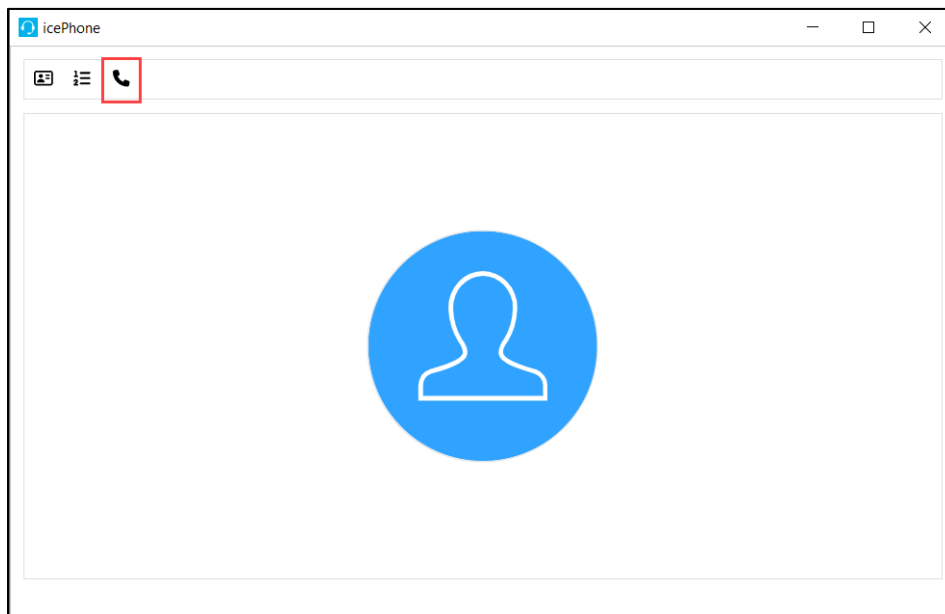
Le bouton *Clavier téléphonique* ouvre le clavier du icePhone. Vous pouvez composer un numéro et cliquer sur le bouton Appel au bas du clavier téléphonique.



Pour fermer cet onglet, cliquez de nouveau sur le bouton *Clavier téléphonique* ou cliquez sur le 'x' dans le coin supérieur droit de l'écran.

Mettre fin au mode décroché/ Désigner cet appareil comme appareil d'appel actif

Ce bouton est le même que le bouton Mettre fin au mode décroché / Désigner cet appareil comme appareil d'appel actif de la barre d'outils iceBar.

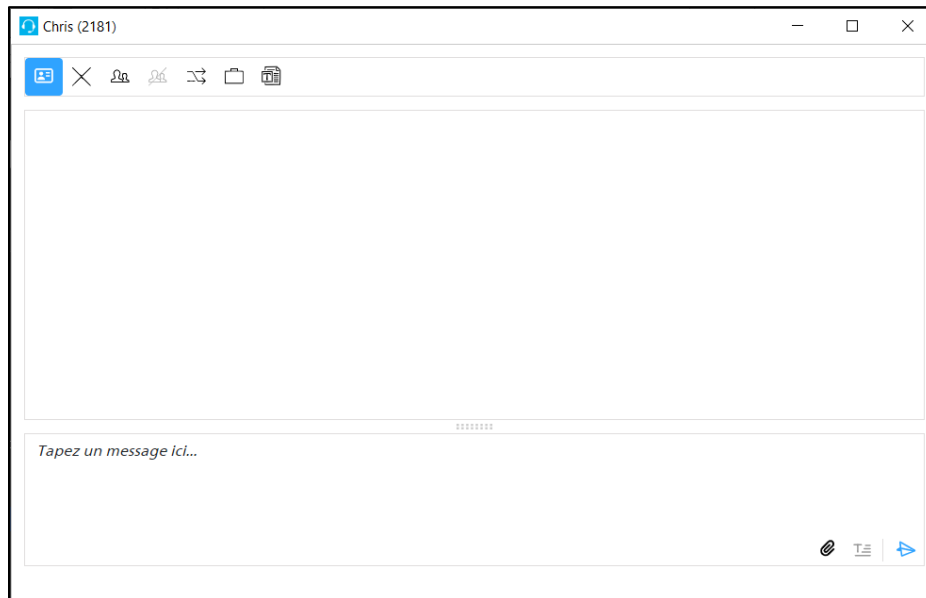


Pour fermer cet onglet, cliquez de nouveau sur le bouton ou cliquez sur le 'x' dans le coin supérieur droit de l'écran.

Note: Fermer la fenêtre du icePhone ne met pas fin à votre appel. Vous devez cliquer sur le bouton *Libérer l'appel* de votre barre d'outils ou sur le bouton *Mettre fin au mode décroché* pour mettre fin à l'appel. Si vous fermez le icePhone et que vous désirez l'ouvrir de nouveau au cours de l'appel, vous pouvez le faire à l'aide du bouton icePhone de votre barre d'outils.

Le icePhone pour les clavardages

Le client de clavardage icePhone peut être utilisé pour traiter les clavardages. Le client comprend un écran de contenu, où la conversation du clavardage avec vos contacts est affichée et un ensemble de boutons de traitement de contact dans la partie supérieure de la fenêtre.



La rubrique suivante décrit les boutons additionnels du icePhone disponibles durant le traitement d'un clavardage. La configuration de votre profil doit permettre le traitement de MI pour pouvoir utiliser les boutons du icePhone pour le clavardage. Les boutons du icePhone disponibles pour les clavardages incluent Consultation, Annuler la consultation, Transfert, COA et Réponses toutes prêtes. Ces boutons sont toujours accessibles de votre barre d'outils iceBar et peuvent être utilisés en alternative. Vous pouvez toujours utiliser les boutons mentionnés à la rubrique Le icePhone pour la voix à la page 14 pour traiter les MI.

Consultation

Il peut arriver que vous désiriez consulter un tiers durant le traitement d'un MI. Vous avez peut-être besoin d'aide avec un client ou vous aimeriez confirmer quelque chose avec un superviseur. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le bouton Consultation.



Transfert

Il peut arriver que vous désiriez transférer un MI à une autre file d'attente ou à un autre utilisateur. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le bouton Transfert. Pour de plus amples renseignements sur le bouton Transfert, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceBar for Desktop*.



COA (Objet d'appel)

On peut vous demander d'étiqueter les contacts d'un ou de plusieurs codes d'objet d'appel. Les codes sont une manière de catégoriser le contact, selon la nature du contact. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le bouton COA.



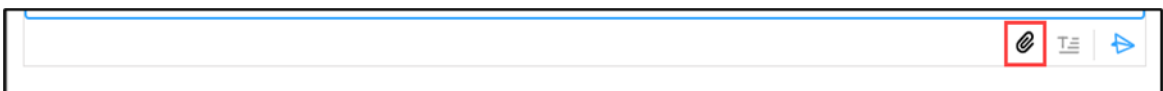
Réponses toutes prêtes

Les réponses toutes prêtes sont des réponses prédéterminées à des questions fréquentes. Les utilisateurs peuvent sélectionner une réponse toute prête d'une liste prédéfinie durant le traitement d'un MI. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le bouton Réponses toutes prêtes.



Pièces jointes aux contacts

Le bouton Téléverser fichier permet à l'utilisateur de sélectionner un fichier de son ordinateur local et de le téléverser dans la fenêtre de clavardage. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le bouton Téléverser fichier.

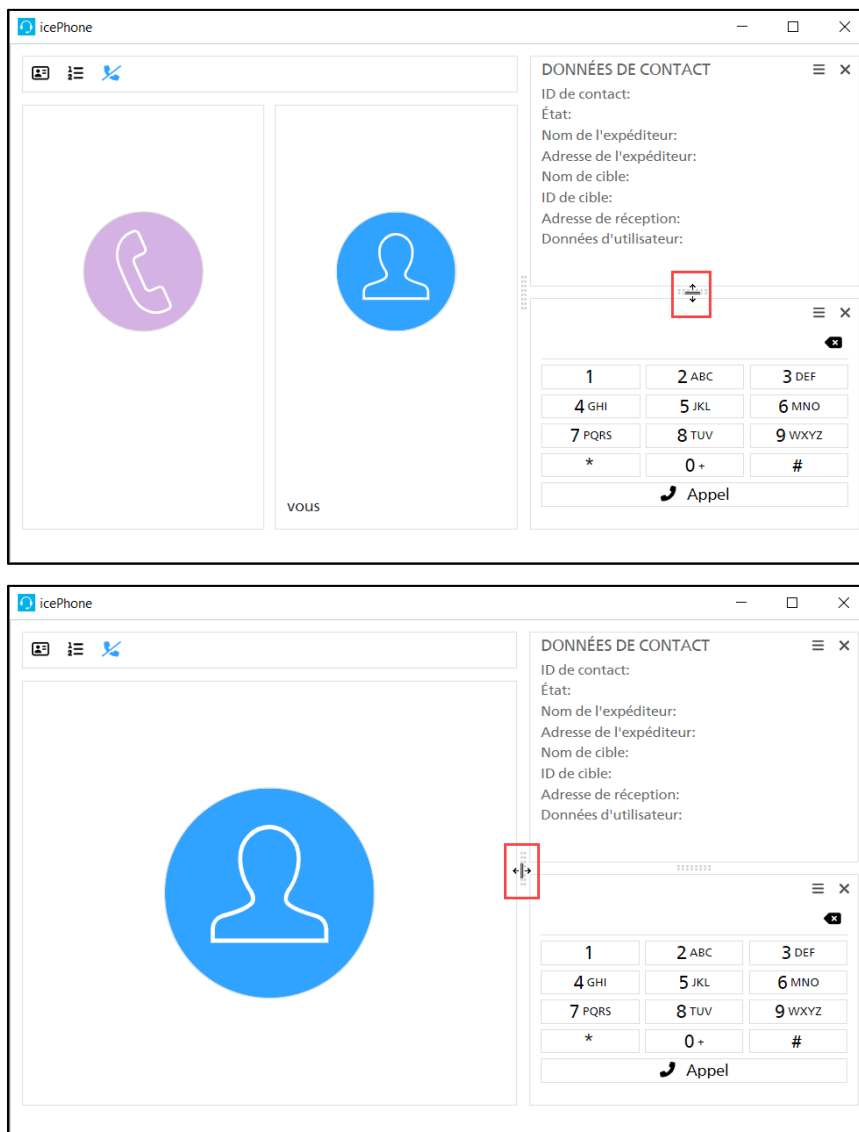


Configuration du icePhone

Plusieurs onglets du client icePhone peuvent être ouverts en même temps. Vous pouvez configurer le client icePhone en redimensionnant et en réordonnant ses onglets.

Redimensionner les onglets

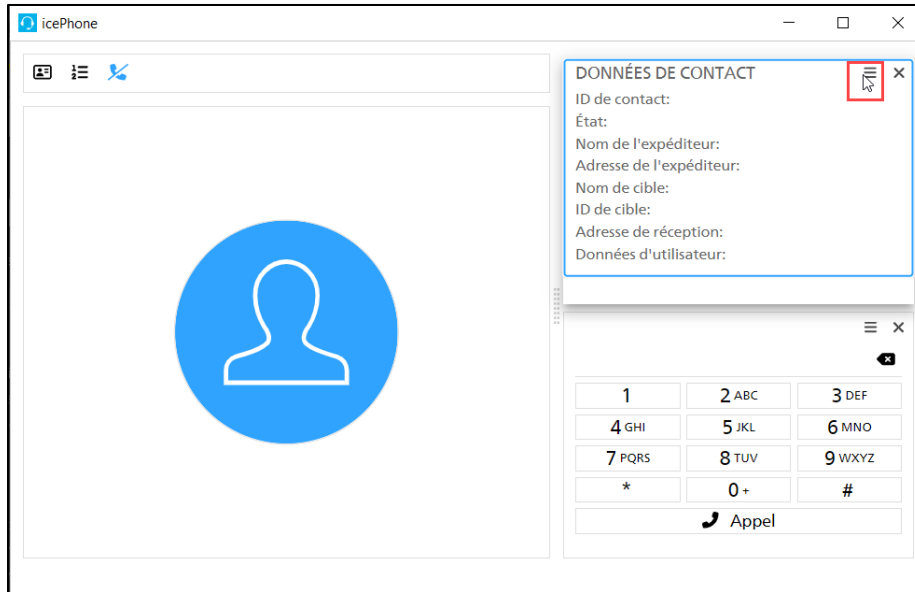
Pour redimensionner un onglet, vous pouvez cliquer sur les côtés de l'onglet et les glisser à la taille désirée.



La taille des onglets s'accroîtra ou décroîtra.

Réordonner les onglets

Pour Réordonner un onglet, cliquez sur l'icône hamburger dans le coin supérieur droit de l'onglet et glissez l'onglet à votre emplacement préféré.



Les onglets peuvent être réordonnés soit vers le haut ou vers le bas.

Traitement des appels à l'aide du icePhone

Appel

Il y a deux manières de faire un appel à l'aide du icePhone: au moyen du bouton *Appeler* ou au moyen du *Clavier téléphonique*.

La boîte à cocher 'Utiliser icePhone' doit être active pour vous permettre d'utiliser les boutons du icePhone.

Pour appeler à l'aide du bouton Appeler:

1. Cliquez sur le bouton *Appeler* de la barre d'outils iceBar.

La boîte de dialogue 'Entrer le numéro à appeler' s'affiche.

The dialog box has a title 'ENTREZ LE NUMÉRO À APPELER'. It contains a text input field with a dropdown arrow on the right. To the right of the input field is a blue button labeled 'APPELER'. Below the input field is another blue button with a white downward arrow.

- Entrez le numéro à composer. Cliquez sur *Appeler*.

Autrement, vous pouvez choisir un numéro d'une liste d'utilisateurs disponibles. Pour voir une liste d'utilisateurs disponibles, cliquez sur le menu défilant. 

ENTREZ LE NUMÉRO À APPELER

APPELER

Choisissez l'utilisateur

ice

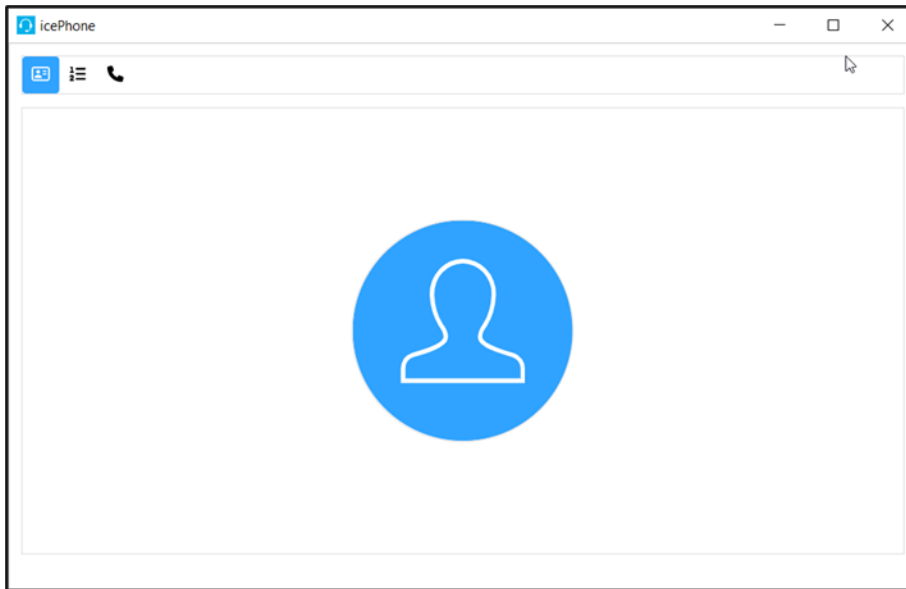
État actuel	Nom d'utilisateur	ID d'utilisateur
Déconnecté	Laura	1001
Déconnecté	Lucas	1002
Déconnecté	Paula	1003
Déconnecté	Francis	1004
Déconnecté	User 1	1071
Déconnecté	User 2	1072
Déconnecté	Team Lead 1	1077
Déconnecté	Supervisor 1	1078
Déconnecté	Administrator 1	1079
Déconnecté	Sylvie	1101
Déconnecté	Antonio	1102

Rafraîchir

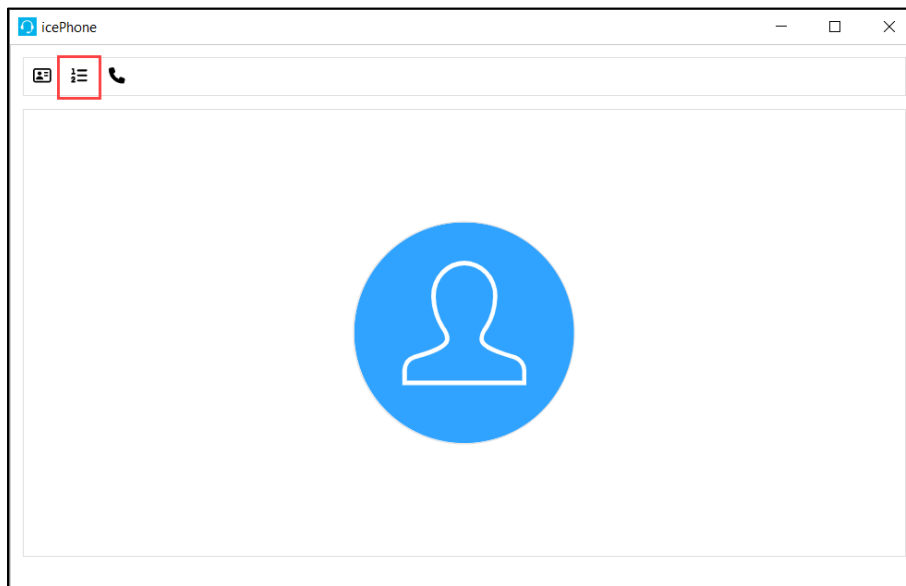
Durant un appel, votre état passe à "En appel".

Pour faire un appel au moyen du clavier téléphonique du icePhone:

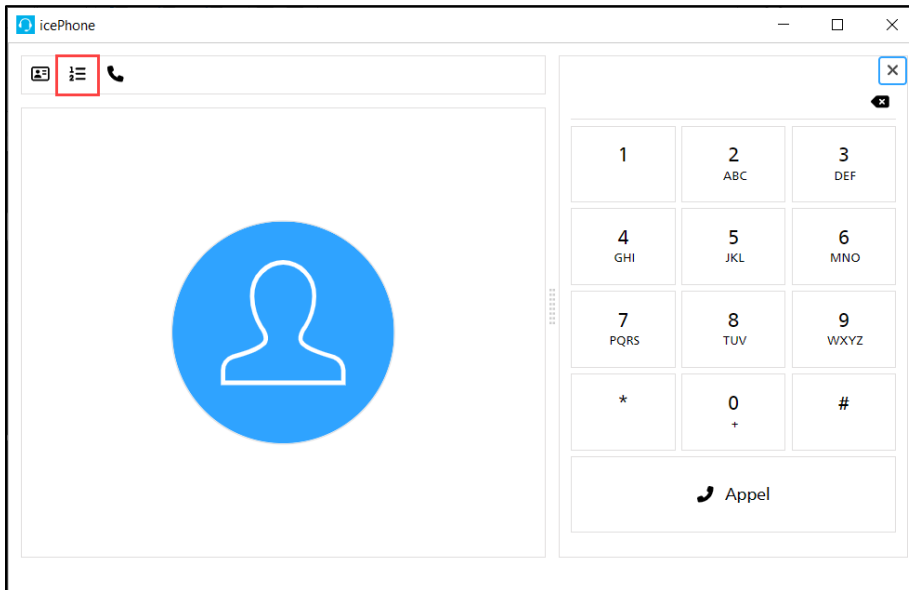
- Cliquez sur le bouton *Afficher icePhone*.
La fenêtre du icePhone s'ouvre.



2. Cliquez sur le bouton *Clavier téléphonique*.



L'onglet Clavier téléphonique s'ouvre.



- Entrez le numéro que vous désirez appeler à l'aide des touches du clavier téléphonique. Cliquez sur le bouton *Appeler*. Vous n'avez pas accès au répertoire des utilisateurs de ice ni à l'onglet 365 si vous utilisez le clavier téléphonique pour appeler. Durant un appel, votre état passe à "En appel".



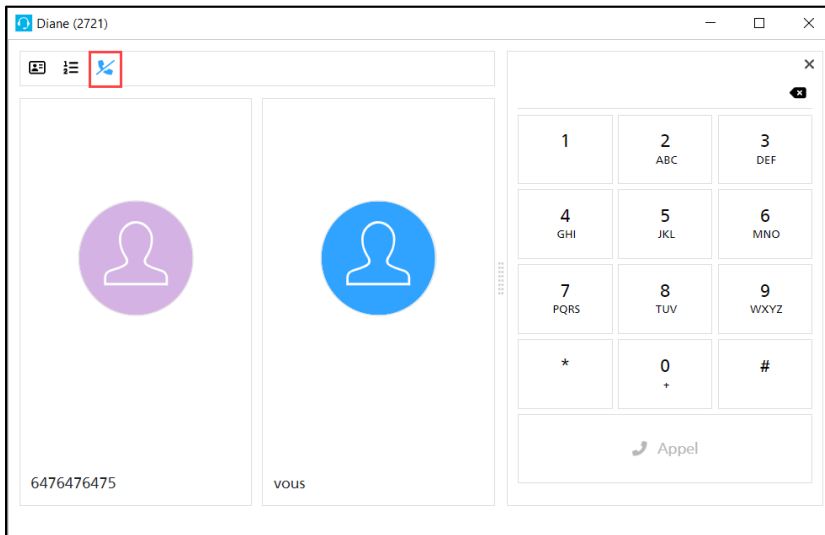
Libération d'un appel

Vous pouvez également libérer un appel à partir du icePhone.

La boîte à cocher 'Utiliser icePhone' doit être active pour vous permettre d'utiliser les boutons du icePhone.

Pour libérer un appel à l'aide du icePhone:

- Cliquez sur le bouton *Mettre fin au mode décroché* du client icePhone pour libérer le contact et vous replacer en mode raccroché.



Vous pouvez également cliquer sur le bouton *Mettre fin au mode décroché* de la barre d'outils iceBar.



La fenêtre du icePhone demeure ouverte après un clic sur le bouton *Mettre fin au mode décroché*. Fermer le client icePhone ne met pas fin au contact. Vous devez utiliser le bouton *Libérer l'appel* ou *Mettre fin au mode décroché* pour mettre fin à l'appel.

Réception d'un appel

Pour recevoir un appel en file d'attente ou direct, vous devez être en état Prêt. Dans les instructions qui suivent on assume que vous êtes en état Prêt, que vous portez un micro casque et que le icePhone est actif pour votre profil d'utilisateur.

Vous pouvez utiliser le bouton *Répondre* de iceBar pour répondre à un appel. La rubrique qui suit explique comment répondre à un appel avec le bouton *Répondre*.

Réponse avec le bouton Répondre

ice peut être configuré afin que les utilisateurs puissent cliquer sur le bouton *Répondre* pour être connectés à l'appel. Si c'est le cas pour votre centre de contact, iceBar émet un bip dans votre micro casque pour indiquer qu'un appel vous est présenté. Pour vous connecter à l'appel, cliquez sur le bouton *Répondre* de la barre d'outils iceBar.

Note:

- Le bouton *Répondre* n'est disponible que lorsque vous recevez un appel.

- Vous pouvez également répondre à un appel en utilisant l'écran de notification s'il est configuré dans vos options de Notification.
- Si le icePhone est configuré pour le profil de l'utilisateur, la fenêtre du icePhone ne s'ouvre pas automatiquement après un clic sur le bouton *Répondre* de la barre d'outils iceBar. Vous pouvez toujours utiliser les boutons de la barre de fonctions de contacts pour traiter votre contact. Si vous devez ouvrir la fenêtre du icePhone, cliquez sur le bouton *Afficher icePhone pour le contact sélectionné* de votre barre d'outils iceBar.

Élévation

Le bouton Élever vous permet d'élever un appel ou un clavardage en cours à une réunion. Le bouton Liste des participants à la conférence devient disponible et vous permet d'ajouter et de gérer les participants à la réunion. Le bouton Élever est disponible chaque fois que vous traitez un appel ou un clavardage.

ice permet l'élévation d'un appel et d'un clavardage à une vidéo ainsi qu'au partage d'écran avec la version 15.2 et plus élevée de ice pour les scénarios suivants:

- Un appelant RTPC et un agent icePhone pour la voix
- Un appelant ACS et un agent icePhone pour la voix
- Un appelant RTPC et un agent RTPC/Routage direct de Teams
- Un utilisateur du clavardage web et un agent icePhone pour le clavardage

Pour les appelants du RTPC, le lien pour se joindre à la réunion ACS est envoyé par courriel lorsque l'agent sélectionne *Ajouter participant* et fournit l'adresse courriel de l'appelant. Pour de plus amples renseignements sur l'ajout d'appelants du RTPC à une réunion ACS, voyez les étapes ci-dessous.

Note:

- Les utilisateurs pour lesquels la classe de service Traitement multi-contacts est activée ne peuvent pas utiliser le bouton Élever.
- La vidéo et le partage d'écran ne sont permis que pour les contacts entrants.

Élévation d'un appel à une réunion

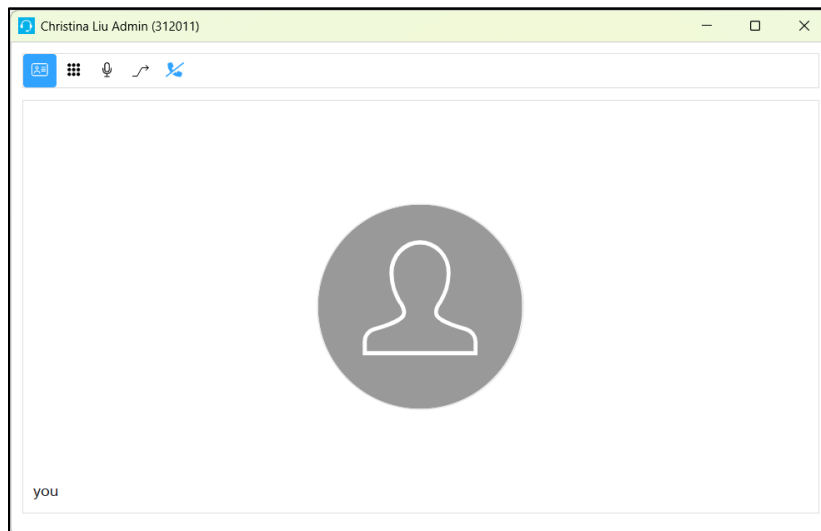
Si vous utilisez le icePhone pour la voix, le bouton *élever* est disponible dans la fenêtre du icePhone et sur votre barre d'outils. Deux scénarios sont permis pour les agents icePhone pour la voix:

- Un appelant ACS et un agent icePhone
- Un appelant RTPC et un agent icePhone

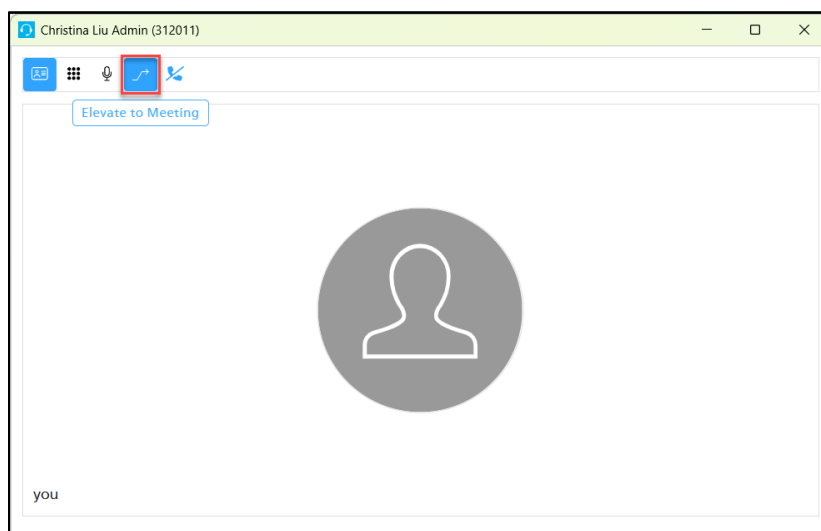
Les étapes initiales pour élever un appel à une réunion sont les mêmes. Si vous parlez à un appelant non-ACS, vous devez également l'inviter à la réunion ACS au moyen d'une invitation par courriel.

Pour élever un appel à une réunion, suivez les étapes ci-dessous:

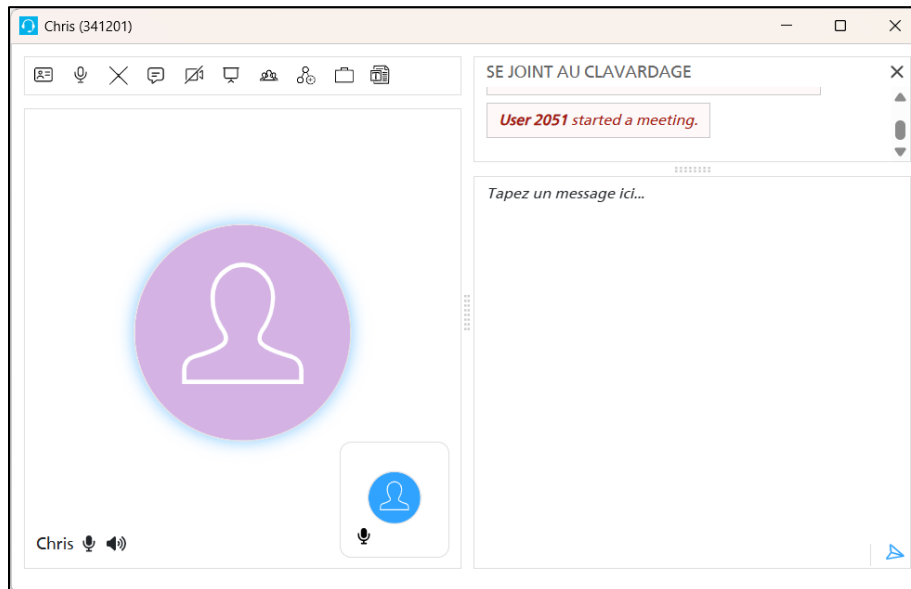
1. Assurez-vous de traiter activement un appel.



2. Lorsque vous êtes prêt à élever votre appel à une réunion, cliquez sur le bouton Élever.

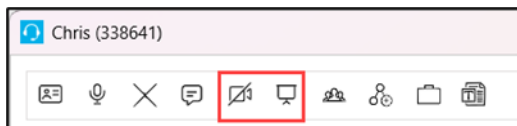


3. Vous passez à l'état En réunion. Les participants sont visibles dans l'écran de gauche et le clavardage de la réunion est disponible du côté droit.



4. Les boutons standards du icePhone: *Données de contact, Discrétion, Libérer, Clavarder, Liste des participants à la conférence, Ajouter participants, COA et Réponses toutes prêtes* sont disponibles lorsque vous êtes en réunion.

Si vous parlez à un appelant ACS, les boutons partage d'écran et activer la vidéo sont automatiquement disponibles.

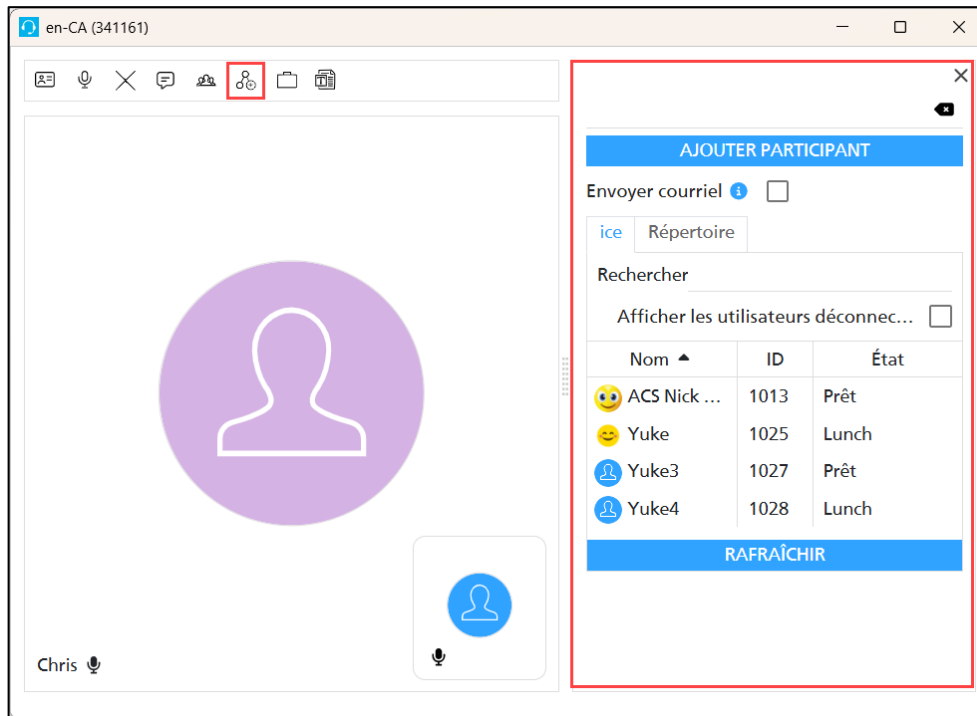


Pour de plus amples renseignements sur ces boutons, reportez-vous à *Boutons de réunion du icePhone*.

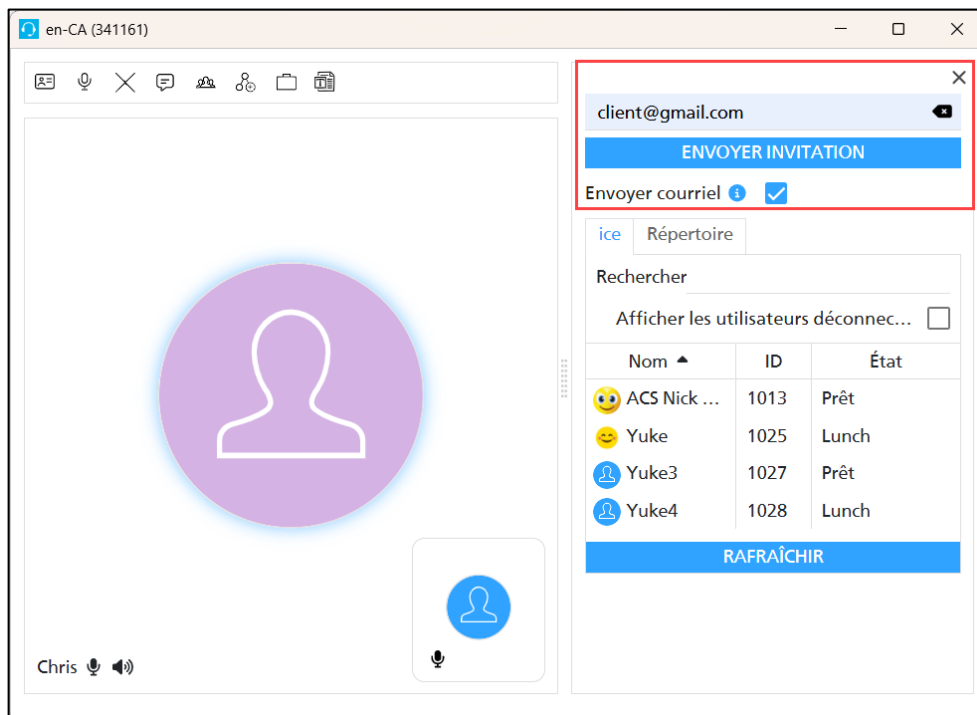
Note: La réunion ne prend pas fin avant que les agents ice aient quitté.

Si vous parlez à un appelant du RTPC et désirez partager votre écran ou activer un appel vidéo, vous devez effectuer les étapes additionnelles suivantes:

1. Pour permettre à l'agent ou à l'appelant de partager son écran ou d'activer la vidéo, vous devez inviter l'appelant à une réunion ACS. Cliquez sur le bouton *Ajouter participant*. L'onglet suivant s'ouvre.



- Sélectionnez la boîte à cocher *Envoyer courriel* et entrez l'adresse courriel de votre appelant dans le champ de texte de la partie supérieure.



3. Cliquez sur *Envoyer invitation*. Un courriel contenant le lien de la réunion est envoyé à l'adresse courriel fournie et permet au participant de se joindre avec accès complet à la vidéo et au partage d'écran si les autorisations sont activées.

Note: La réunion ne prend pas fin avant que les agents ice aient quitté.

Traitement des clavardages à l'aide du icePhone

Envoi d'un MI sortant

Pour envoyer un MI sortant:

1. Cliquez sur le bouton *Démarrer MI* de la barre d'outils iceBar.

La boîte de dialogue 'Entrer adresse MI' apparaît.



2. Entrez l'adresse SIP ou l'ID d'utilisateur que vous désirez joindre. Vous devez inclure *sip:* avant le début d'une adresse SIP. Ex : sip:asmith@company.com. Cliquez sur DÉMARRER MI.

Ou, vous pouvez utiliser le répertoire ice ci-dessous pour voir la liste des utilisateurs et leur disponibilité. Seuls les utilisateurs affectés au traitement de MI et pour lesquels une adresse MI est définie s'affichent dans la liste.

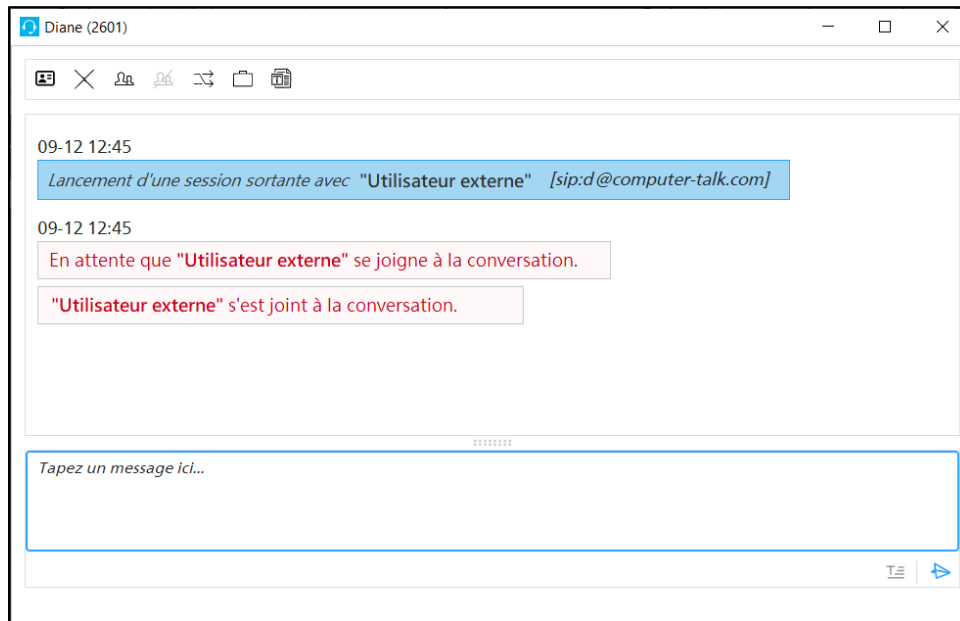
ENTREZ L'ADRESSE MI

Langue des messages du système:

ice **Repertoire**

État actuel	Nom d'utilisateur	ID d'utilisateur
Déconnecté	 Default User	1000
Prêt	 Andrea	1001
Déconnecté	 Team Lead 2	1002
Déconnecté	 Team Lead 3	1003
Déconnecté	 Team Lead 4	1004
Déconnecté	 Supervisor 1	1005
Déconnecté	 Supervisor 2	1006
Déconnecté	 Supervisor 3	1007
Déconnecté	 Supervisor 4	1008
Déconnecté	 Andrea	1009
Déconnecté	 Louise	1011
Déconnecté	 Andrei	1018

- Une nouvelle fenêtre de clavardage s'ouvre avec le client icePhone après un clic sur le bouton *Démarrer MI*.



Réception d'un MI de la file d'attente

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

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

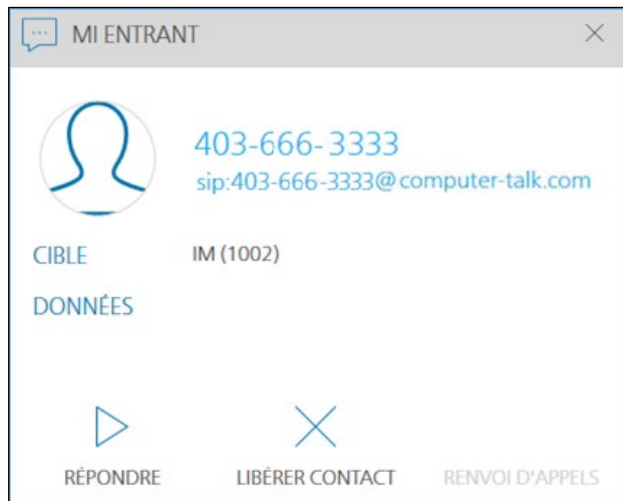
Ces utilisateurs peuvent soit être des utilisateurs réguliers configurés pour traiter différents types de contacts ou ils peuvent être des utilisateurs MI dédiés et configurés pour ne traiter que des MI.

Si vous êtes connecté à une file d'attente qui reçoit des MI, vous êtes avisé d'un MI entrant par la boîte de dialogue "iceBar : MI entrant". Les champs affichés dans cette boîte de dialogue sont expliqués dans le tableau qui suit. Si vous êtes en mode décroché lorsque le MI arrive, vous serez également avisé par un bip dans votre micro casque ou votre combiné.

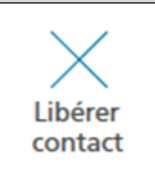
Note:

- Si la classe de service Réponse automatique à un courriel ou à un MI est activée pour vous, cette fenêtre vous sera présentée, toutefois, le bouton *Répondre* sera désactivé. Vous entendrez plutôt un bip dans votre micro casque et le MI vous sera immédiatement présenté.
- Les utilisateurs recevront les clavardages web, les messages des médias sociaux et les texto dans le même client qu'ils utilisent pour traiter les MI.

Pour recevoir un MI de la file d'attente, vous devez être en état Prêt. Lorsque vous recevez un message, la boîte de dialogue 'MI entrant' apparaît :



Le tableau ci-dessous décrit les champs présents dans la fenêtre 'MI entrant'.

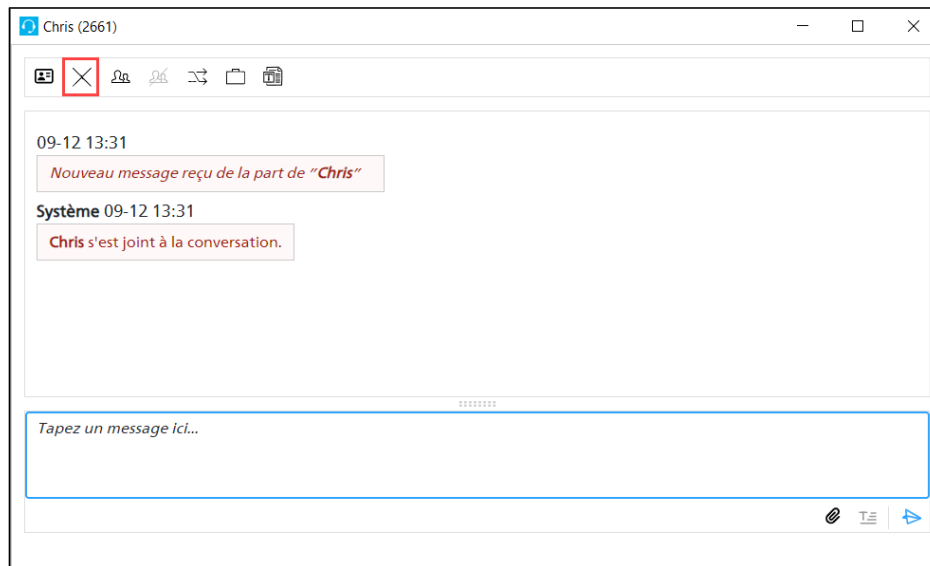
MI entrant	
Champ	Description
Cible	La file d'attente de MI à laquelle le message a été envoyé.
Données d'utilisateur	Toutes données que l'expéditeur du MI a pu entrer.
	Le bouton 'Répondre'. Il est nécessaire de cliquer sur ce bouton uniquement si la classe de service Réponse automatique à un courriel ou à un MI est désactivée.
	Le bouton 'Libérer contact'. ice retourne le message à la file d'attente.
	Cette option est estompée. Vous ne pouvez pas réacheminer les SMS entrants.

Libération d'un clavardage

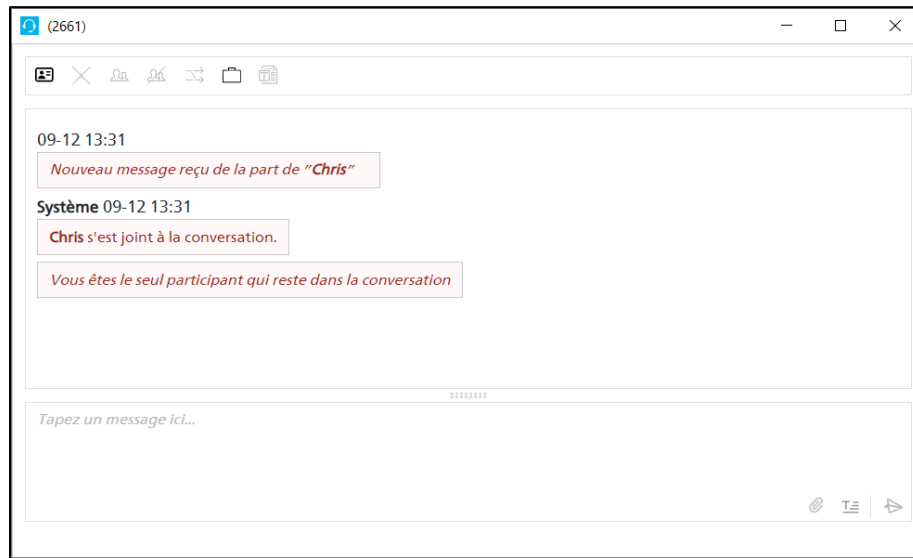
Le client de clavardage icePhone peut être utilisé pour traiter et répondre à des clavardages. Le client comprend un écran de contenu, dans lequel la conversation avec vos contacts s'affiche et un ensemble de boutons de traitement de contact dans la partie supérieure de la fenêtre. Lorsque vous traitez un contact, vous pouvez également utiliser le bouton Libérer du icePhone.

Pour ce faire, suivez les étapes ci-dessous:

1. Durant l'état En MI, cliquez sur le bouton *Libérer* du client icePhone.



2. Après avoir cliqué sur le bouton Libérer, vous êtes avisé que vous êtes le seul participant restant de la conversation et, selon la configuration de votre profil, votre état passe soit à Post-contact ou à Prêt.



Pour traiter le MI:

Note: Si vous avez la classe de service Réponse automatique courriels ou MI, vous pouvez sauter l'étape ci-dessous.

Si le mode raccroché en actif pour votre profil d'utilisateur, vous devrez cliquer sur le bouton *Répondre* de la fenêtre de notification du MI entrant ou de la barre d'outils.

1. Cliquez sur *Répondre* dans la boîte de dialogue 'MI entrant'.

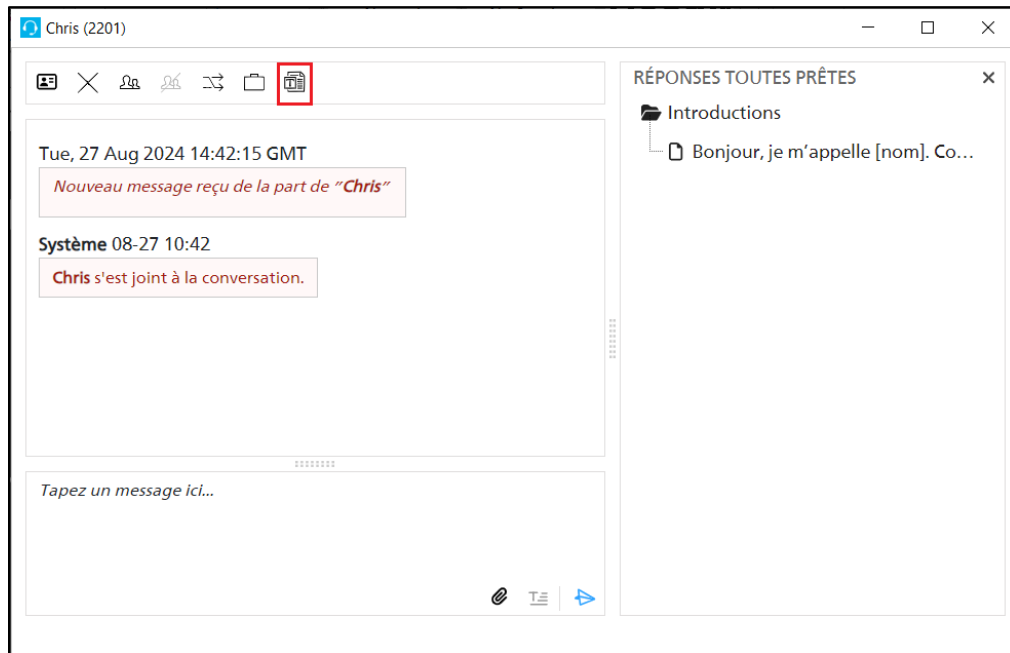
Notez que le bouton *Prêt* change pour indiquer que vous êtes en état En MI.

Utilisateurs en mode décroché

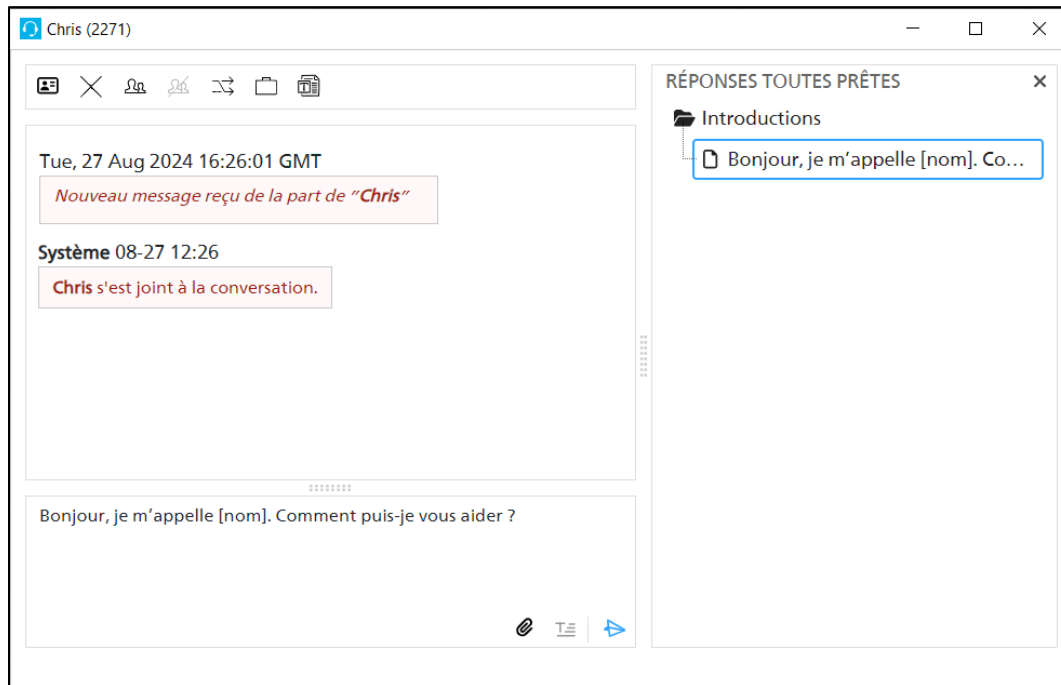
1. Si le mode Décroché est actif pour votre profil, cliquez simplement sur le bouton Répondre de la fenêtre de notification MI entrant.

Le client icePhone s'ouvre avec la conversation MI après que vous ayez cliqué sur le bouton Répondre.

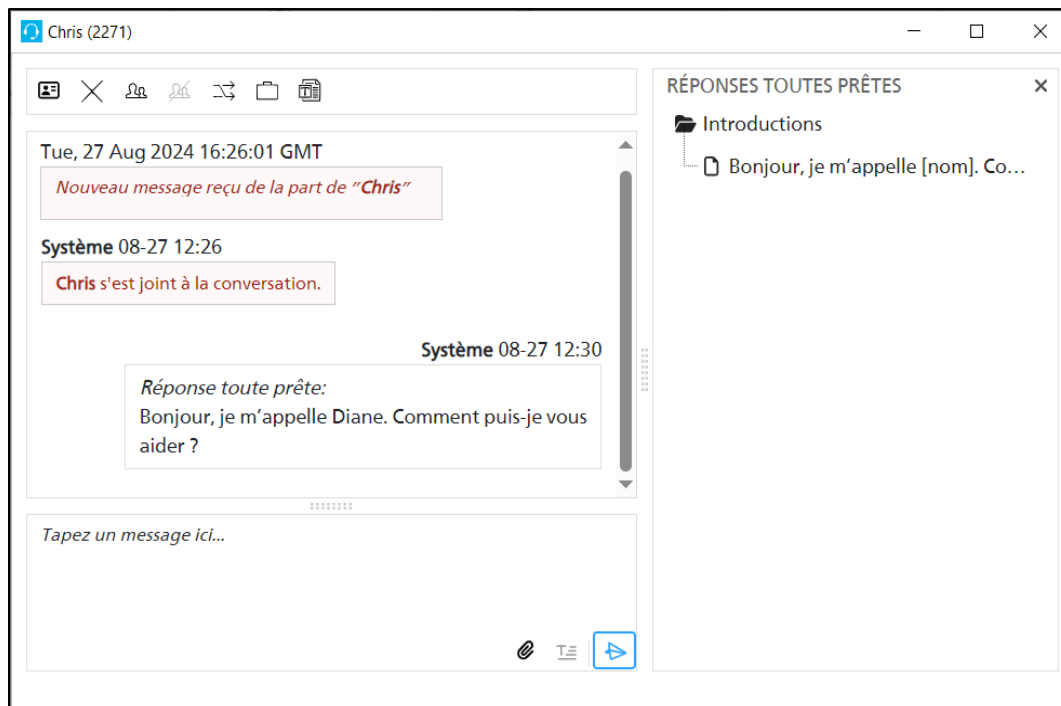
Si le icePhone est configuré pour votre profil et que les Réponses toutes prêtes sont actives, le bouton Réponses toutes prêtes est disponible dans la fenêtre du client icePhone.



2. Le contenu du MI est situé dans la boîte de texte de gauche. Tapez votre réponse dans la boîte de texte inférieure ou sélectionnez une réponse toute prête et appuyez sur la touche 'Entrée' de votre clavier pour envoyer le message. Si vous désirez, vous pouvez redimensionner la fenêtre de clavardage et la liste de réponses toutes prêtes à l'aide de votre souris.
3. Pour utiliser les réponses toutes prêtes, sélectionnez simplement la réponse que vous aimeriez utiliser de la liste et elle apparaît dans la boîte de texte. Autrement, vous pouvez double-cliquer sur l'entrée et elle apparaît automatiquement dans la boîte de conversation.



Lorsque l'entrée a été insérée, vous pouvez la modifier pour une personnalisation additionnelle, avant d'envoyer le message.



Pour configurer les Réponses toutes prêtes pour le icePhone dans votre système, s.v.p. consultez la rubrique Configuration des réponses toutes prêtes du Manuel de l'utilisateur iceBar for Desktop.

Avertissement: La touche 'Entrée' ne fonctionne pas comme un retour de chariot; tout ce que vous avez tapé dans la boîte de texte est présenté au destinataire dès que la touche 'Entrée' est utilisée.

4. Lorsque vous avez terminé la conversation, vous pouvez mettre fin au contact en cliquant sur le bouton *Libérer* de votre barre d'outils iceBar. Si le paramètre *Fermer la fenêtre lors d'un clic sur Libérer* est configuré pour votre profil d'utilisateur, votre fenêtre de clavardage se ferme automatiquement dès que vous cliquez sur le bouton *Libérer*.

Vous êtes automatiquement placé en état Prêt à moins que du temps de Post-contact ne soit actif.

Note:

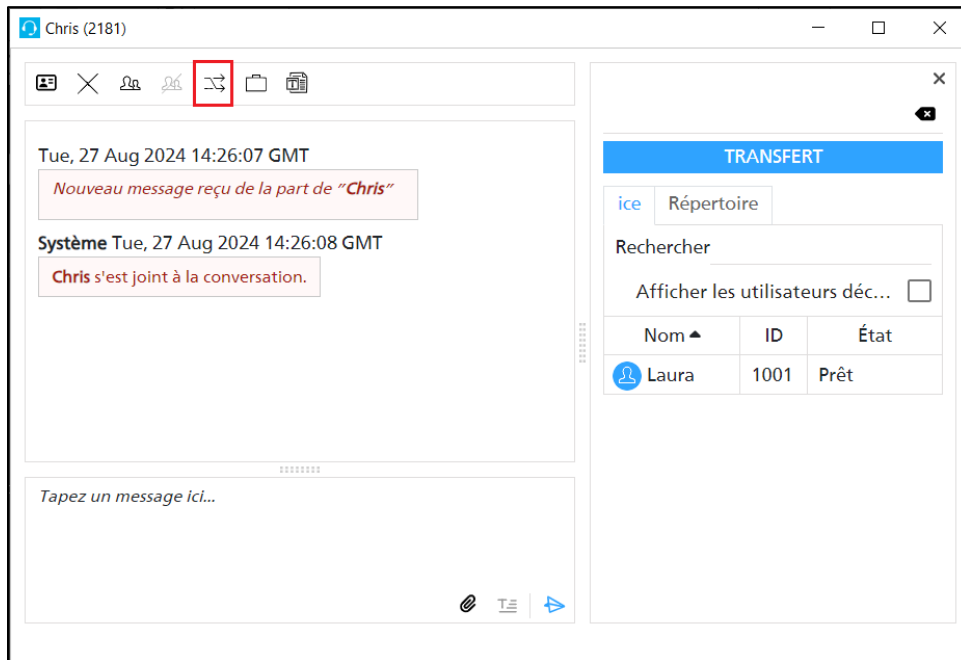
- Si la fonction de classe de service 'Permettre le traitement de MI multiples' est activée pour vous, vous devez cliquer sur *Prêt* pour vous retirer de l'état En MI.
 - Si vous fermez votre fenêtre durant un clavardage actif et que vous utilisez le icePhone, la fenêtre apparaît lorsque l'autre participant répond.
 - Si vous minimisez la fenêtre durant un clavardage actif et que vous utilisez le icePhone, l'icône de votre barre des tâches clignote pour indiquer que vous avez un nouveau message.
5. Cliquez sur le bouton *Prêt* pour vous retirer de l'état *Post-contact*. Vous pouvez également cliquer sur la *Barre latérale* pour vous placer en état *Pas prêt*.

Transfert de clavardage à l'aide du icePhone

Il peut arriver que vous deviez transférer un appelant à un autre utilisateur, file d'attente ou à un numéro externe. Vous pouvez utiliser le bouton Transfert avec le icePhone.

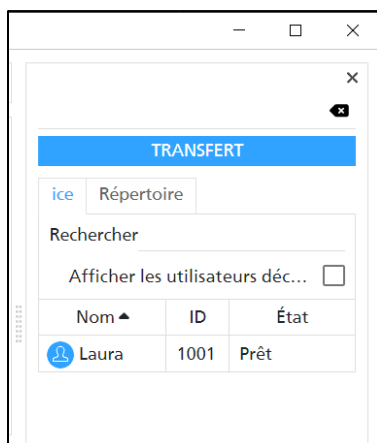
Pour ce faire, suivez les étapes ci-dessous:

1. Durant l'état En MI, cliquez sur le bouton Transfert. L'onglet transfert s'ouvre du côté droit.



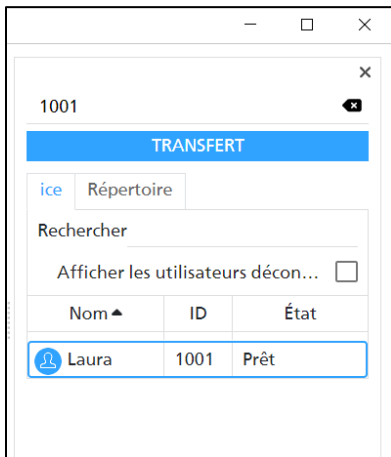
- Entrez le numéro de file d'attente, l'ID d'utilisateur ou l'adresse SIP à qui vous aimeriez transférer le MI.

Utilisez le répertoire ice sous le bouton Transfert pour voir la liste des utilisateurs et leur disponibilité. Seuls les utilisateurs affectés au traitement des MI et pour lesquels des adresses MI sont configurées sont affichés dans cette liste.



Activez le boîte à cocher 'Afficher les utilisateurs déconnectés' pour voir une liste des utilisateurs configurés pour votre centre de contact incluant les utilisateurs déconnectés.

- Cliquez sur Transfert.



Le MI est maintenant transféré à la destination que vous avez entrée. Vous êtes placé en état Post-contact ou Prêt pour traiter le prochain contact.

Consultation à l'aide du icePhone

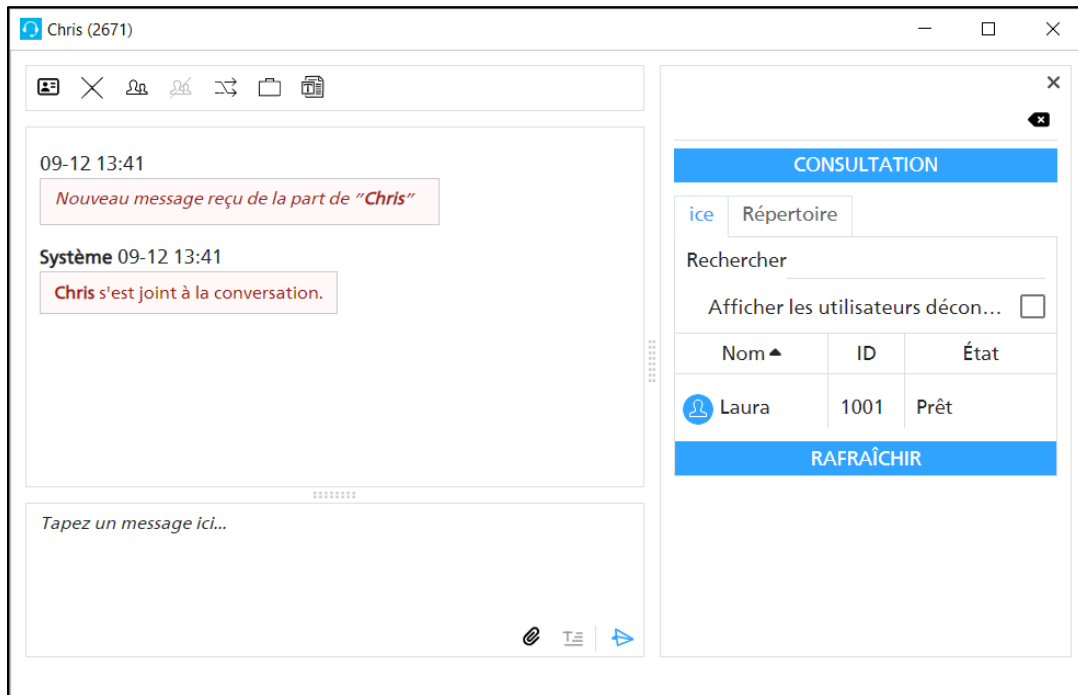
Il peut arriver que vous deviez consulter un tiers durant un clavardage. Vous pouvez utiliser le bouton Consultation avec le icePhone.

Pour ce faire, suivez les étapes ci-dessous:

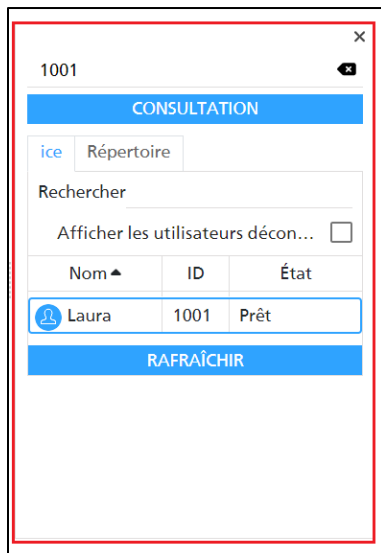
1. Cliquez sur le bouton Consultation de la fenêtre du client icePhone.



Le bouton Consultation ouvre l'onglet Consultation du côté droit.



- Entrez l'ID de file d'attente, l'ID d'utilisateur ou l'adresse SIP que vous aimeriez consulter. Utilisez le répertoire ice sous le bouton Consultation pour voir la liste d'utilisateurs et leur disponibilité.



L'activation de la boîte Afficher utilisateurs déconnectés affiche une liste des utilisateurs configurés pour votre centre de contact.

Durant la consultation, le bouton Annuler la consultation est disponible. Lorsque vous êtes prêt à revenir à votre appelant, cliquez sur Annuler la consultation.



Utilisation des codes d'objet d'appel (COA)

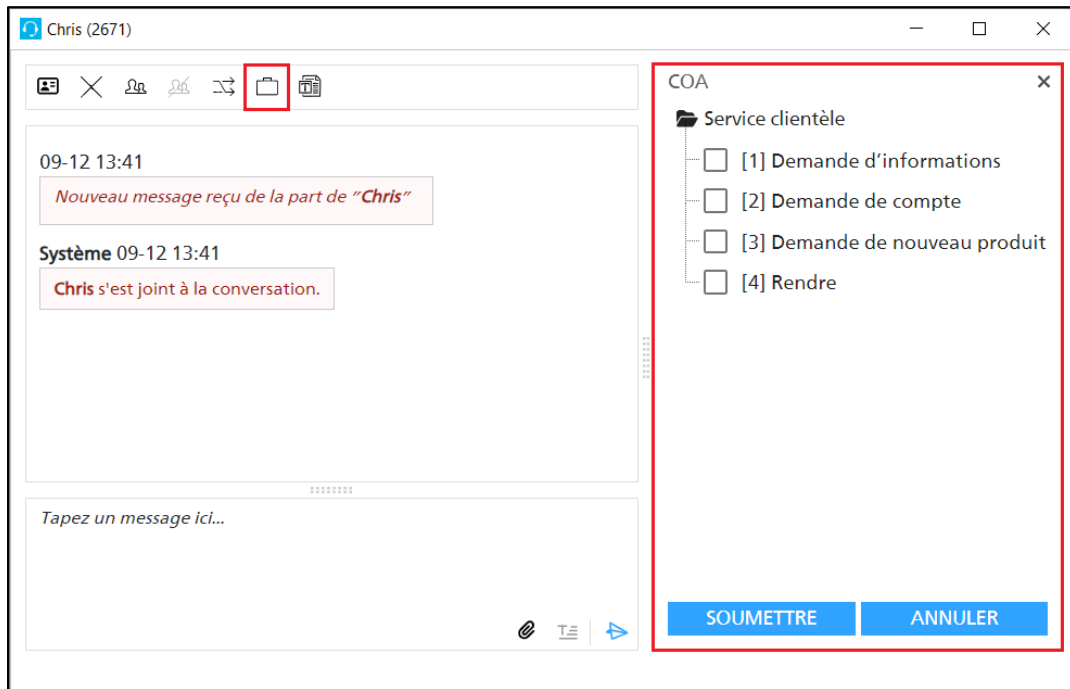
On peut vous demander d'étiqueter les contacts d'un ou plusieurs Codes d'objet d'appel. Les codes sont une manière de catégoriser le contact, selon la nature du contact. Pour ce faire, vous pouvez utiliser les boutons COA. Vous pouvez utiliser le bouton Codes d'objet d'appel (COA) avec le icePhone.

Pour ce faire, suivez les étapes ci-dessous:

1. Cliquez sur le bouton COA de la fenêtre du client icePhone.



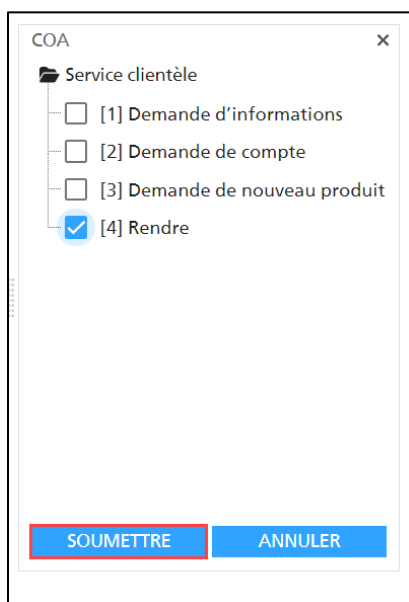
L'onglet COA s'ouvre du côté droit.



2. Sélectionnez le(s) code(s) qui s'applique(nt).

Si vous ne connaissez pas la signification des codes, vérifiez avec votre superviseur.

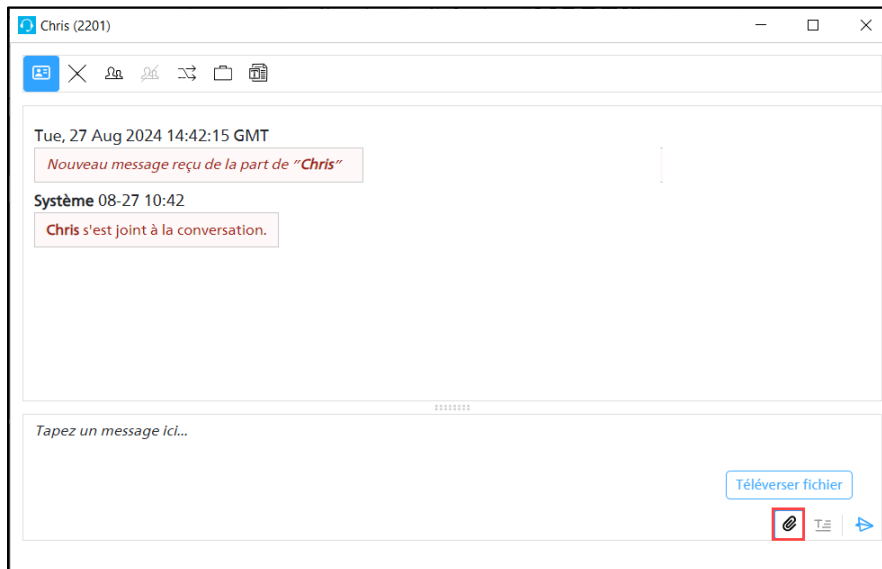
3. Cliquez sur le bouton Soumettre pour soumettre le(s) code(s) d'objet d'appel associé(s) au contact.



Pour fermer l'onglet COA, cliquez sur le 'x' dans le coin supérieur droit ou cliquez de nouveau sur le bouton COA.

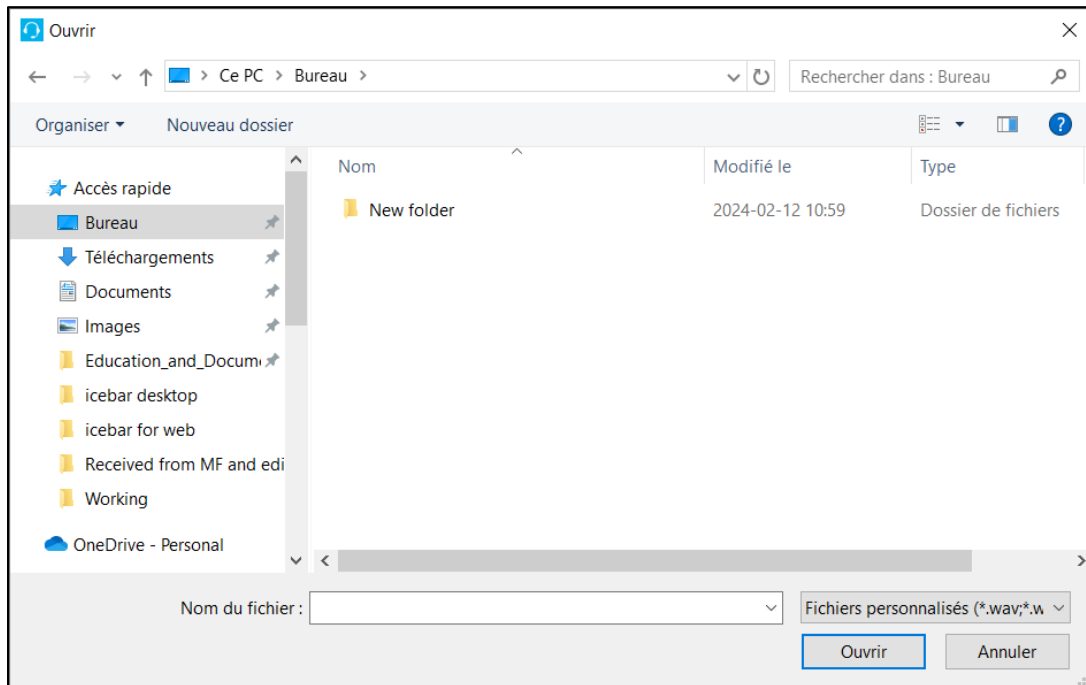
Utilisation des pièces jointes aux contacts

Le bouton Téléverser fichiers du client de clavardage icePhone permet à l'utilisateur de sélectionner un fichier de son ordinateur local et de le téléverser dans la fenêtre de clavardage. Lorsque ce bouton est sélectionné, iceBar ouvre la fenêtre de l'explorateur de fichiers qui permet à l'utilisateur de sélectionner une pièce jointe à téléverser dans le clavardage. Pour utiliser les pièces jointes aux contacts, cette fonction doit être activée dans les paramètres de configuration de iceManager. Pour de plus amples renseignements, s.v.p. consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

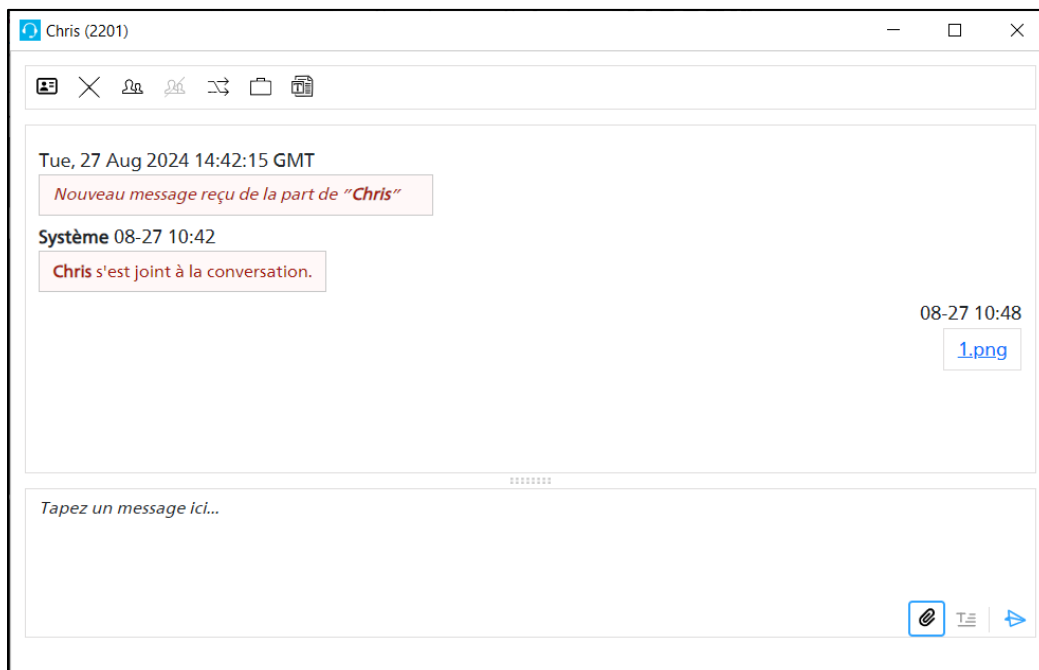


Pour téléverser un fichier dans le clavardage:

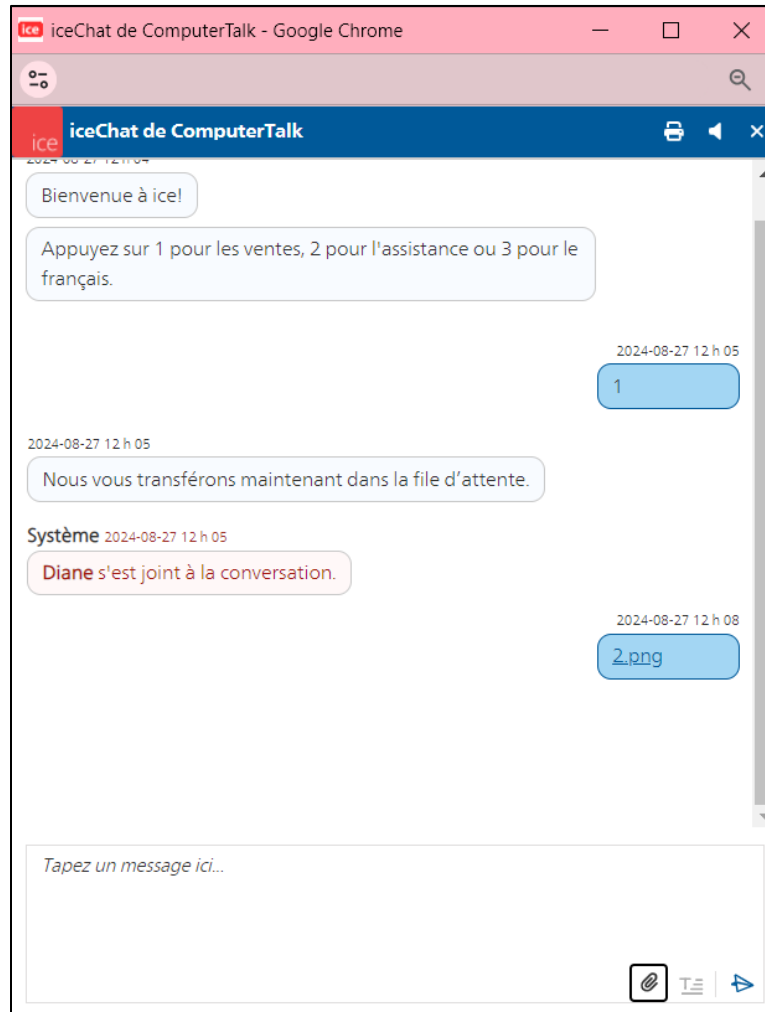
1. Cliquez sur le bouton "Téléverser fichier". iceBar ouvre la fenêtre de l'explorateur de fichiers sur votre ordinateur local.



2. Sélectionnez un fichier à téléverser dans le clavier.



Lorsque le fichier est téléversé, le visiteur du site web peut l'ouvrir sur son ordinateur local.



Note: Lorsque vous avez sélectionné une pièce jointe à téléverser dans le clavardage, elle ne peut être reprise ou annulée. Le lien de la pièce jointe n'est valide que pour le délai défini dans les paramètres de pièces jointes aux contacts.

Traitement Multi-contacts

Le traitement multi-contacts permet à un utilisateur de traiter plus d'un contact à la fois. Un utilisateur peut traiter des courriels et des MI tout en traitant un appel. Le nombre de contacts qu'un utilisateur peut traiter peut être limité dans le profil d'utilisateur.

Si un utilisateur traite un contact et que la configuration de son profil permet également le traitement multi-contacts, l'utilisateur est automatiquement avisé d'un autre contact qui attend dans la file d'attente. L'utilisateur n'a pas besoin de modifier son état à Prêt pour accepter le prochain contact en file d'attente.

Si vous utilisez le icePhone et que vous traitez des clavardages multiples, chaque clavardage ouvre une fenêtre de clavardage distincte.

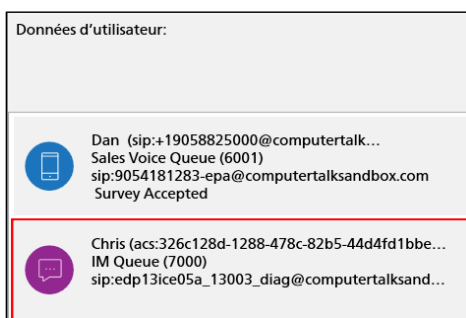
Note: Assurez-vous que la configuration de votre profil d'utilisateur permette l'utilisation de la fonction Traitement multi-contacts.

Modification de l'axe de la barre d'outils

Les boutons de la barre d'outils ne peuvent fonctionner que pour un seul contact à la fois : le contact sur lequel la barre d'outils est axée.



Regardez l'écran Info contact pour voir sur quel contact elle est actuellement axée.

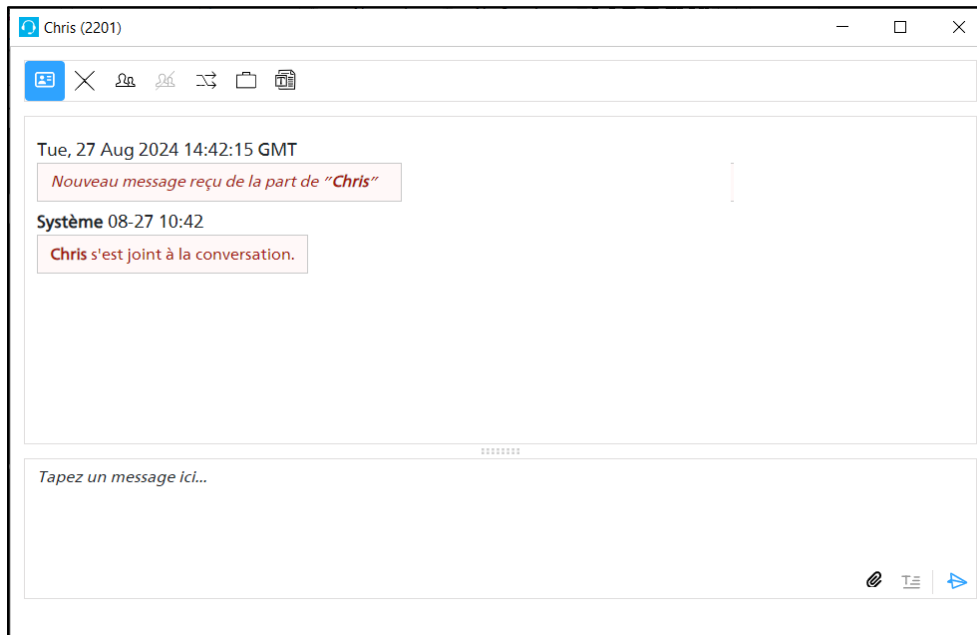


Pour modifier l'axe de la barre d'outils iceBar, ouvrez l'écran Info contact et cliquez sur le contact approprié. La barre d'outils est maintenant axée sur ce contact.

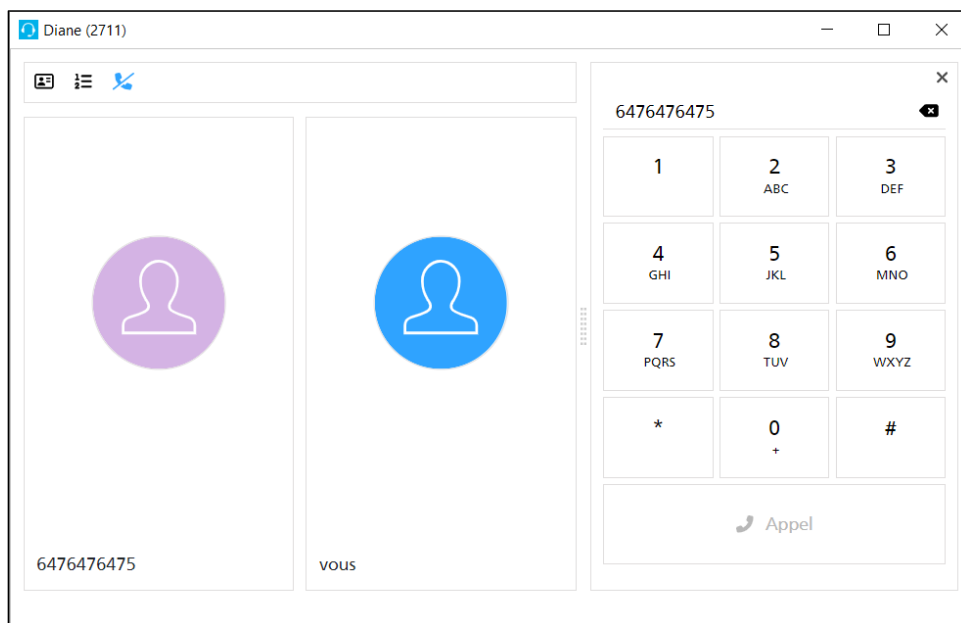
Un clic sur le bouton icePhone de la barre d'outils iceBar ouvre le contact sur lequel la barre d'outils est axée.



Par exemple, si la barre d'outils est axée sur le clavardage, cliquer sur le bouton icePhone fait apparaître la fenêtre de clavardage sur votre bureau.



Si la barre d'outils est axée sur l'appel, cliquer sur le icePhone ouvre le icePhone pour l'appel.



Note: Fermer la fenêtre de clavardage ne met pas fin au clavardage. Si vous fermez la fenêtre de clavardage durant votre clavardage, vous pouvez l'ouvrir de nouveau en tout temps d'un clic sur le bouton icePhone. Si l'autre participant au clavardage vous envoie un message pendant que votre fenêtre de clavardage est fermée, la fenêtre de clavardage s'ouvre dans votre écran pour afficher le nouveau message et l'historique de la conversation.

Introduction aux fonctions de superviseur du icePhone

Le icePhone permet aux utilisateurs de traiter des appels et des clavardages de manière native dans iceBar. Cette rubrique du Guide de l'élève pour le icePhone aide les superviseurs et les administrateurs de ice à comprendre comment configurer les paramètres suivants associés au icePhone de iceManager et iceAdministrator. Cette rubrique aborde les options du Menu du clic droit de iceMonitor, les paramètres ACS, les groupes de configuration, la connexion à ice et les paramètres de sauvegarde et finalement les styles de clavardage.

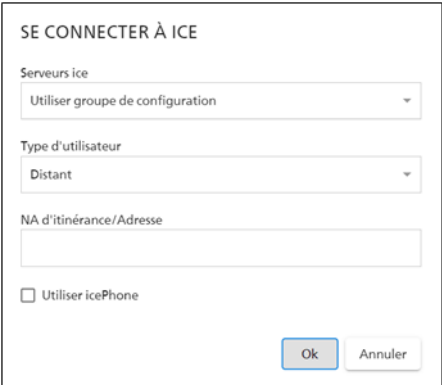
Options du Menu du clic droit de iceMonitor

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.

UTILISATEURS							
Glissez ici pour définir les groupes de lignes							
Information <							
ID	Ima...	Nom	Nom d'affichage	Type d'utilisateur	État ↓	Durée de l'...	État en att...
1014		ACS Nick Agent 2	ACS Nick Agent 2 (1014)	Utilisateur			
2051		Diane Vasquez Ad...	Diane Vasquez Admin (...)	Administrateur			
1019		alin 3	alin 3 (1019)	Administrateur			
1018		alin 2	alin 2 (1018)	Superviseur			
1000		Default User	Default User (1000)	Superviseur			
1001		Default User 2	Default User 2 (1001)	Utilisateur			
1002		Default User 3	Default User 3 (1002)	Utilisateur			
1003		Team Lead	Team Lead (1003)	Chef d'équipe			
1004		Team Lead 2	Team Lead 2 (1004)	Chef d'équipe			
1005		Team Lead 3	Team Lead 3 (1005)	Chef d'équipe			
1006		Supervisor	Supervisor (1006)	Superviseur	Déconnecté	3.07:36:02	

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	Copie le champ sélectionné au presse-papier.

Menu du clic droit de l'écran Utilisateurs	
Option du menu	Fonction
Connecter à ice	Connecte l'utilisateur à ice.  Sélectionnez la boîte à cocher 'Utiliser icePhone' pour définir la connectivité de l'utilisateur au icePhone. Note: Cette option n'est disponible que si l'utilisateur est déconnecté. La classe de service 'Paramètres 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 pour connecter l'utilisateur à toutes les files d'attente.

Menu du clic droit de l'écran Utilisateurs																
Option du menu	Fonction															
	CONNECTER À UNE FILE(S) D'ATTENTE ☐ Se connecter ID de file d'attente Nom de file d'attente ▼ ▼ <table><tr><td>☐</td><td>6001</td><td>Sales Voice Queue</td></tr><tr><td>☐</td><td>6002</td><td>Tech Support Voice Q...</td></tr><tr><td>☐</td><td>6003</td><td>Customer Service Voi...</td></tr><tr><td>☐</td><td>7000</td><td>IM Queue</td></tr><tr><td>☐</td><td>7100</td><td>IM French Queue</td></tr></table> Ok Annuler Note: Cette option n'est disponible que lorsque l'utilisateur est connecté et si <i>Forcer la connexion à toutes les files d'attente</i> est désactivé.	☐	6001	Sales Voice Queue	☐	6002	Tech Support Voice Q...	☐	6003	Customer Service Voi...	☐	7000	IM Queue	☐	7100	IM French Queue
☐	6001	Sales Voice Queue														
☐	6002	Tech Support Voice Q...														
☐	6003	Customer Service Voi...														
☐	7000	IM Queue														
☐	7100	IM French Queue														
Appeler utilisateur	Vous permet d'appeler l'utilisateur sélectionné à son poste de travail. Note: Si vous êtes en mode raccroché, vous recevrez un appel à votre adresse de connexion/NA distant.															
Écoute discrète de l'utilisateur	Sélectionnez cette option pour écouter discrètement l'utilisateur sélectionné. Note: Vous ne pouvez écouter discrètement qu'un utilisateur à la fois. Les boutons Écoute discrète, Encadrer et Appeler utilisateur 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 de l'encadrement à l'écoute discrète de l'utilisateur sélectionné. Note: Cette option n'est disponible que lorsque vous êtes en état Encadrement.															

Menu du clic droit de l'écran Utilisateurs	
Option du menu	Fonction
Interrompre écoute discrète de l'utilisateur	Sélectionnez cette option pour interrompre l'écoute discrète de l'utilisateur sélectionné. Note: Cette option n'est disponible que lorsque vous êtes en état Écoute discrète.
Interrompre encadrement	Sélectionnez cette option pour mettre fin à l'encadrement. Note: Cette option n'est disponible que lorsque vous êtes en état Encadrement.
Basculer à l'état Prêt	Bascule l'utilisateur à l'état Prêt. Note: 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. Note: 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 : POSITION: Position: Position: Ok Annuler
Prise de contact	Sélectionnez cette option pour prendre un contact que l'utilisateur traite présentement. PRISE DE CONTACT Contact: Sélectionner... Ok Annuler Note: 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.

Menu du clic droit de l'écran Utilisateurs	
Option du menu	Fonction
	Note: Cette option n'est disponible que lorsque l'utilisateur a un appelant en garde.
Déconnecter d'ice	Déconnecte l'utilisateur de ice. Note: Cette option n'est disponible que lorsque l'utilisateur est connecté.

Connexions MI

ice permet à vos utilisateurs de traiter des messages instantanés (MI) provenant de la file d'attente. Dans l'outil iceAdministrator, l'onglet Connexions d'utilisateur vous permet de configurer l'adresse de connexion ou le numéro d'appel (NA) auquel ice peut joindre cet utilisateur lorsqu'il se connecte à iceBar.

The screenshot shows the 'Connexions' tab in the iceAdministrator interface. The 'Adresse MI' section is highlighted with a red box. It contains the following options:

- ☐ Utiliser adresse de connexion
- ☒ Peut traiter des MI provenant d'ice
- ☒ Utiliser ACS
- ☐ Utiliser cette adresse: 8.acs:

Below this section, there is a checkbox for 'Connexion automatique' and a dropdown for 'File d'attente' set to 'Toutes les files d'attente attribuées'. At the bottom, there is a field for 'URL de l'image'.

Afin d'utiliser le icePhone pour traiter des clavardages, les boîtes à cocher 'Peut traiter des MI provenant d'ice' et 'Utiliser ACS' doivent être activées sous cet onglet pour l'utilisateur. Lorsque la boîte à cocher 'Utiliser ACS' est activée, ceci remplit automatiquement et verrouille le champ de l'adresse.

Adresse MI

☐ Utiliser adresse de connexion
☒ Peut traiter des MI provenant d'ice
☒ Utiliser ACS

☒ Utiliser cette adresse:

Note:

Les utilisateurs pour lesquels la fonction 'Peut traiter des MI provenant d'ice' est activée peuvent traiter des MI uniquement, des MI et des appels ou une autre combinaison de contacts. Pour pouvoir traiter des MI, l'utilisateur doit être affecté à une file d'attente de MI et doit être connecté à la file d'attente de MI dans iceBar. Pour de plus amples renseignements, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceBar*.

Paramètres ACS

iceAdministrator est l'outil qui vous aide à gérer votre centre de contact. Dans l'outil iceAdministrator, les fonctions de Classe de service sont utilisées pour déterminer les autorisations de l'utilisateur relativement à iceBar et à la manière dont l'utilisateur traite les contacts. Les Paramètres ACS vous permettent d'utiliser le icePhone pour traiter des contacts. Pour plus d'information, s.v.p. consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

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

Classe de service de l'utilisateur

☒ Permettre le traitement multi-contacts
Max MI simultanés(s):
Max courriel(s):
☐ Réponse automatique
☒ Bouton Répondre requis en mode décroché seulement
☐ Réponse automatique courriel ou MI
☐ Désactivation de Pas prêt automatique
☐ Désactivation de mise en attente FAP
☒ Contact d'urgence
☐ Libérer la ligne ice de l'utilisateur entre les appels
☐ Activation de tonalité d'avis de raccrochage
☐ Désactiver message de présentation
☐ Connexion en état Pas prêt
Motif Pas prêt:
Durée Auto post contact (s):
Acheminement intelligent:

☐ Avis d'enregistrement
☐ Avis d'erreur d'enregistrement
☒ Privilège écoute discrète
☒ Avis d'écoute discrète
☐ Privilège surveillance d'écran
☐ Faire entendre tonalité Appel en attente
☐ Post contact après appel de la file d'attente
☐ Post contact après appel sortant
☐ Utilisateur virtuel
☐ Envoi de l'ANI des appelants au poste de l'utilisateur
☐ L'état Pas prêt annule le temps de Post contact
☒ Demande de sélection du prochain contact
☐ Désactiver la voix durant l'état MI
☐ Désactiver la voix durant l'état courriel
☐ Désactiver la MI durant un appel
☐ Désactiver la MI durant l'état courriel
☐ Désactiver le courriel durant un appel
☐ Désactiver le courriel durant l'état MI

Paramètres d'ACS

☒ Activer la voix ACS
☒ Activer la MI ACS

Présentation sortante

☐ Envoyer nom à l'autocommutateur
☐ Envoyer nom à affichage du nom PSTN / SIP
Nom à envoyer:
☐ Utiliser l'alias MI
Alias MI:
☐ Plan de numérotage unité
Numéro de l'appelant envoyé à l'autocommutateur:
☐ Utilisateur a numéro Sélection directe à l'arrivée (DDI) / SIP URI
Numéro de l'appelant envoyé à PSTN / SIP URI:

Pour modifier un utilisateur, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences qui fait partie de la vue arborescente d'iceAdministrator.

Activation de la voix ACS

Cette fonction permet à un utilisateur d'activer et d'utiliser le icePhone. Si la fonction de classe de service Activer la voix ACS est activée, l'utilisateur peut utiliser le icePhone pour traiter des contacts voix. Par défaut, cette fonction est désactivée.

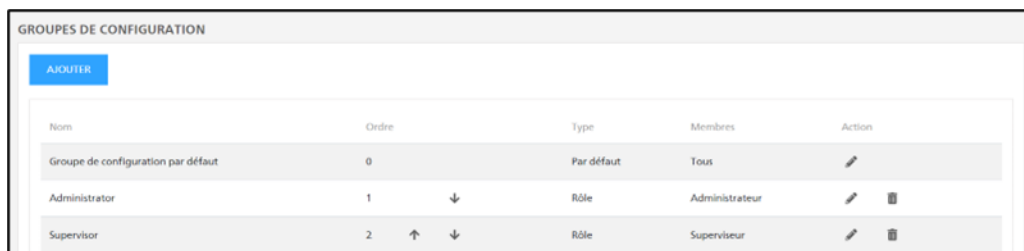
Activation de la MI ACS

Cette fonction permet à un utilisateur d'activer et d'utiliser le icePhone. Si la fonction de classe de service Activer la MI ACS est activée, l'utilisateur peut utiliser le icePhone pour traiter des clavardages. Par défaut, cette fonction est désactivée.

Note: Pour permettre à l'utilisateur d'utiliser le icePhone pour traiter des clavardages, les boîtes à cocher 'Utiliser ACS' sous l'onglet Connexions et 'Activer la MI ACS' sous l'onglet Classe de service doivent être activées.

Groupes de configuration iceManager

iceManager est le site web qui vous permet de télécharger des outils, d'accéder à l'information relative à la surveillance et de configurer les paramètres d'enregistrement dans votre centre de contact. La section Groupes de configuration permet à un administrateur de regrouper un ensemble d'utilisateurs et d'appliquer des paramètres spécifiques à ces utilisateurs uniquement.



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

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

Titre de la colonne	Détails
	Utilisateurs: les membres ont été sélectionnés d'une liste d'utilisateurs ice Équipes: les membres ont été sélectionnés d'une liste d'équipes ice Rôles: les membres ont été sélectionnés selon leur type d'utilisateur ice
Action	Permet aux utilisateurs qui possèdent les autorisations d'administrateur ou plus élevé de modifier ou de supprimer les groupes de configuration. Aucun autre type d'utilisateur ne peut modifier ou supprimer les groupes de configuration.

Paramètres du icePhone dans les Groupes de configuration

Sous l'onglet Général, vous pouvez configurer *Connectivité de l'utilisateur par défaut* et *Connectivité de l'utilisateur modifiable dans iceBar*.

Général	Serveur	COA	Réponse toute prête	Motif Pas prêt	iceBar for Desktop	iceBar for web	Sondage	icePhone	Tableau de bord Aperçu
Autorisations de contact Autorisations d'informations de contact									
Autoriser l'accès aux contacts actifs					Hériter ▼				
Forcer la connexion à toutes les files d'attente					Hériter ▼				
Afficher sélecteur défilant de file d'attente					Hériter ▼				
Connectivité de l'utilisateur par défaut					Hériter ▼				
Connectivité de l'utilisateur modifiable dans iceBar					Hériter ▼				

Sous l'onglet icePhone, vous pouvez configurer *Fermer la fenêtre lors d'un clic sur Libérer* et *Permettre les pièces jointes pour les contacts provenant d'un agent*.

Fermer la fenêtre lors d'un clic sur Libérer	Désactiver ▼
Permettre les pièces jointes pour les contacts provenant d'un agent	Activer ▼

Le tableau ci-dessous décrit chacun des champs.

Général	
Connectivité de l'utilisateur par défaut	Les options incluent <i>Défini dans iceAdministrator</i> , <i>icePhone</i> et <i>Hériter</i> qui déterminent la connectivité par défaut des utilisateurs de ce groupe de configuration. Si ce paramètre est fixé à <i>Défini</i> dans <i>iceAdministrator</i> , il définit le champ du NA distant à blanc dans <i>iceBAR XML</i> global et invite le serveur à utiliser la configuration de <i>iceAdministrator</i> lorsque l'agent se connecte à ice. Si <i>icePhone</i> est sélectionné, il définit le champ du NA distant à "8:acs:" qui informe le serveur que l'agent utilisera le <i>icePhone</i> . L'option <i>Hériter</i> oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration le système utilise les paramètres par défaut de groupe de configuration.
Connectivité de l'utilisateur modifiable dans iceBar	Les options incluent <i>Activer</i> , <i>Désactiver</i> et <i>Hériter</i> qui déterminent si le NA distant de l'agent dans <i>iceBar</i> et <i>iceBar for Web</i> est modifiable ou non. Si ce paramètre est activé, le champ du NA distant de la barre d'outils <i>iceBar</i> est modifiable. S'il est désactivé, le champ du NA distant de la barre d'outils <i>iceBar</i> est désactivé, ainsi que la boîte à cocher "Utiliser <i>icePhone</i> ". Dans la page de profil du serveur, les champs "NA d'itinérance", "Utiliser le NA distant attribué dans <i>iceMA</i> " et "Utiliser <i>icePhone</i> " sont également désactivés. L'option <i>Hériter</i> oblige le système à regarder un groupe de configuration parent auquel un utilisateur appartient également. Si l'utilisateur ne fait partie d'aucun autre groupe de configuration, le système utilise les paramètres par défaut de groupe de configuration.
icePhone	
Fermer la fenêtre lors d'un clic sur Libérer	Les options incluent <i>Activer</i> , <i>Désactiver</i> et <i>Hériter</i> . Par défaut, les fenêtres de clavardage demeurent ouvertes lorsque le contact est complété. Lorsque ce paramètre est activé, les fenêtres de clavardage se ferment lorsque l'agent sélectionne le bouton Libérer.
Permettre les pièces jointes aux contacts provenant d'un agent	Les options incluent <i>Activer</i>, <i>Désactiver</i> et <i>Hériter</i>. Si cette fonction est activée, les agents qui appartiennent à ce groupe de configuration peuvent téléverser des pièces jointes aux contacts. Note: Afin que le bouton Téléverser fichier soit disponible pour l'agent, ce paramètre doit être activé et au moins un type de fichier doit être défini dans le paramètre <i>Suffixe de fichier permis</i>

pour l'agent dans Paramètres de bases > Pièces jointes aux contacts.

Paramètres de connexion et de secours du icePhone

Paramètres voix:

Le tableau ci-dessous décrit les paramètres requis pour configurer le icePhone comme connexion principale ou de secours pour les appels. Ceci inclut les paramètres des groupes de configuration de iceManager, de même que les paramètres de iceAdministrator. Pour de plus amples renseignements sur les paramètres de iceAdministrator, consultez le Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.

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

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

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

Paramètres de MI

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

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

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

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

Dans iceManager:

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

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

Dans iceAdministrator:

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

Propriétés	Connexions	Classe de Service	Renvoi automatique d'appels	Affectations de files d'attente	Compétences
Classe de service de l'utilisateur					
☒ Permettre le traitement multi-contacts Max MI simultanés(s): 3 Max courriel(s): 3 ☐ Réponse automatique ☒ Bouton Répondre requis en mode décroché seulement ☐ Réponse automatique courriel ou MI ☐ Désactivation de Pas prêt automatique ☐ Désactivation de mise en attente FAP ☒ Contact d'urgence ☐ Libérer la ligne ice de l'utilisateur entre les appels ☐ Activation de tonalité d'avis de raccrochage ☐ Désactiver message de présentation ☐ Connexion en état Pas prêt Motif Pas prêt: 0 Durée Auto post contact (s): INFINIE Acheminement intelligent: Utiliser les valeurs par défaut du commutateur					
Paramètres d'ACS ☒ Activer la voix ACS ☒ Activer la MI ACS					
Présentation sortante					
☐ Envoyer nom à l'autocommutateur ☐ Envoyer nom à affichage du nom PSTN / SIP Nom à envoyer:					
☐ Utiliser l'alias MI Alias MI:					
☐ Plan de numérotage unifié Numéro de l'appelant envoyé à l'autocommutateur:					
☐ Utilisateur a numéro Sélection directe à l'arrivée (DID) / SIP URI Numéro de l'appelant envoyé à PSTN / SIP URI:					

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

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

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

Adresse de connexion/NA distant: 1234567890

☐ Rappel de mot de passe

☒ Utiliser MS Teams Direct Routing

☒ Bloquer le NA d'itinérance RTPC

Adresse courriel

☐ Utiliser adresse de connexion ☒ Peut traiter des courriels provenant d'ice

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

Adresse MI

☐ Utiliser adresse de connexion ☒ Peut traiter des MI provenant d'ice ☐ Utiliser ACS

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

☐ Connexion automatique

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

URL de l'image:

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

Pour basculer de la connexion principale à la connexion de secours:

Ouvrez Groupes de configuration dans iceManager et définissez le 'icePhone' comme *Connectivité de l'utilisateur par défaut*. Aucune modification n'est requise dans iceAdministrator.

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

Autorisations de contact Autorisations d'informations de contact

Autoriser l'accès aux contacts actifs Activer

Forcer la connexion à toutes les files d'attente Désactiver

Afficher sélecteur défilant de file d'attente Activer

Connectivité de l'utilisateur par défaut Défini dans iceAdministrator

Connectivité de l'utilisateur modifiable dans iceBar Défini dans iceAdministrator

icePhone