



Quoi de neuf avec ice 15

Droit d'auteur © 2026 Computer Talk Technology, Inc. Tous droits réservés.

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, transmise ou traduite sous aucune forme ou par quelque moyen, électronique, mécanique, manuel, optique ou autrement, incluant la photocopie, l'enregistrement ou toute forme de système de stockage et de récupération d'information, sans l'approbation écrite préalable de Computer Talk Technology, Inc.

Marques de commerce de ComputerTalk

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

Toutes les autres compagnies et noms de produit utilisés aux présentes peuvent être des marques de commerce ou des marques de commerce déposées de leurs compagnies.

Les saisies d'écran de produits de Microsoft sont réimprimées avec l'autorisation de Microsoft Corporation.

Numéro de pièce: UM_CI_15_20260806

Quoi de neuf avec ice pour la version de serveur 15.x

Table des matières

Introduction	4
iceManager	4
Structure des autorisations	4
Tableaux de bord	7
Champ Intervalle de rotation du tableau de bord	11
Mises à jour de la structure logicielle des informations de contact	11
Tâches d'application virtuelle	12
Récapitulation de MI et de courriels	12
Tâches de caviardage	12
Messages audios	13
Horaires	13
Paramètres d'élimination	14
Transcription en temps réel	15
Authentification unique automatique	15
Paramètres de graphiques Microsoft	15
Inclure contacts personnels	16
Exclure doublons	16
Désactiver iceBar for web lors de la connexion	16
Propriétés des destinations de clavardage	16
Réunions	18
iceMonitor	20
Afficher les files d'attente attribuées dans votre galerie Files d'attente	20
Copier	21
iceSurvey	21
Contacts actifs	22
Copier	22
Mises à jour des actions de l'application	22
Remontée de carte adaptative	22
Actions Parler et Établir message de présentation à l'utilisateur	23

Action Enregistrer fichier audio.....	23
Transcription en temps réel.....	23
Mises à jour de iceBar.....	24
Menu de connexion.....	24
Modifications de l'info contact.....	25
Options de iceBar	25
Recherche de graphique.....	26
Fenêtre des Statistiques de file d'attente.....	27
Sélection du COA de l'historique de contact.....	28
Détails des adresses en copie conforme de courriel	29
Nouvelle colonne de la FAP.....	29
Nouveaux paramètres de la fenêtre Appareils.....	30
Élévation à une réunion.....	32
Élévation d'un appel à une réunion	33
Agent RTPC ou Routage direct de Teams	34
Élévation d'un clavardage à une réunion	36
Boutons de réunion du icePhone.....	37
Démarrer vidéo	37
Démarrer partage d'écran.....	38
Ajout de participants.....	40
Liste des participants à la conférence	41
iceChat.....	43
Prise en charge de Markdown avec le robot PVA	43

Introduction

Ce document présente les nouvelles fonctionnalités de ice 15 et un sommaire de ce qui a été modifié. Pour de plus amples renseignements sur des paramètres et des fonctions spécifiques, s.v.p. consultez les Manuels d'utilisateur accessibles dans le centre d'aide de iceManager ou les notes de mise à jour.

iceManager

Cette rubrique présente les modifications apportées à iceManager.

Structure des autorisations

La nouvelle structure d'autorisations qui se trouve dans les Groupes de configuration permet aux administrateurs de limiter et de définir des autorisations pour l'information de contact dans iceManager. Ceci permet aux administrateurs d'attribuer des autorisations de contact avec plus de flexibilité, par type d'utilisateur, d'équipe ou à un groupe d'utilisateurs déterminé au moyen du groupe de configuration qui leur est attribué. Pour de plus amples renseignements sur les Groupes de configuration, s.v.p. consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

Remarque: Ceci est disponible avec la version 15.2 de ice.

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des nouvelles autorisations.

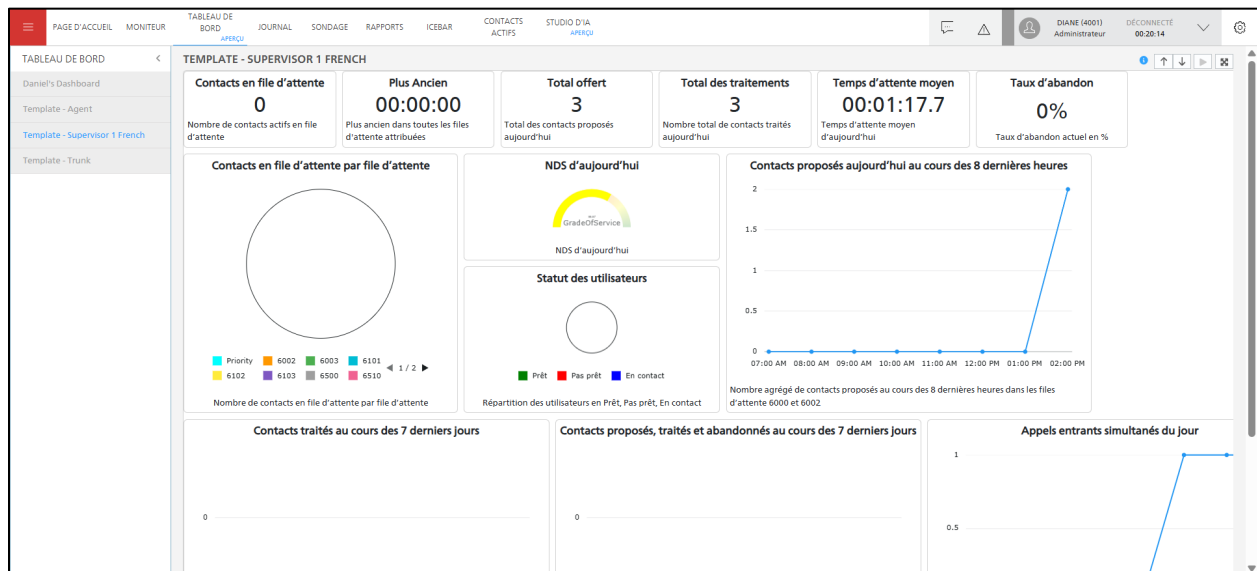
Autorisations de contact	
Voix et Transcription	Définissez les autorisations de consultation, de téléchargement et d'élimination pour l'accès aux enregistrements et aux transcriptions voix dans le journal. Les options incluent: En fonction du rôle: Toutes les autorisations en fonction des rôles standards. Par exemple les utilisateurs ne peuvent écouter que les segments d'enregistrements d'appel auxquels ils ont participé. Les chefs d'équipe ne peuvent écouter que les segments d'enregistrements d'appel pour les utilisateurs qui font partie de leur(s) équipe(s). Les superviseurs ne peuvent écouter que les segments d'enregistrements d'appel des utilisateurs avec lesquels ils partagent une file d'attente commune. Les administrateurs peuvent écouter tous les enregistrements.

	• Segments auxquels l'utilisateur a participé: Procure l'accès à tous les segments auxquels l'utilisateur a participé. • Équipe partagée: Procure l'accès à tous les segments traités par un utilisateur d'une équipe partagée. • File d'attente attribuée (Traité dans la file d'attente) : Procure l'accès aux segments d'un contact qui ont été traités dans une file d'attente à laquelle l'utilisateur est affecté. • File d'attente partagée (Non traité dans la file d'attente): Procure l'accès aux segments non traités dans une file d'attente mais traités par un utilisateur qui partage une file d'attente. Par exemple, les appels sortants, les appels directement acheminés à un utilisateur et les appels entre agents. • Contact en entier: Procure l'accès au contact en entier si l'utilisateur a accès à un segment. • Aucune autorisation: Restreint l'accès aux membres de ce groupe de configuration.
Enregistrement d'écran	Définissez les autorisations de consultation, de téléchargement et d'élimination pour l'accès aux enregistrements d'écran dans le journal. Les options incluent: En fonction du rôle, Segments auxquels l'utilisateur a participé, Équipe partagée, File d'attente attribuée (Traité dans la file d'attente), File d'attente partagée (Non traité dans la file d'attente), Contact en entier et aucune autorisation.
Pièce jointe au contact	Définissez les autorisations de consultation, de téléchargement et d'élimination pour l'accès aux pièces jointes aux clavardages dans le journal. Les options incluent: En fonction du rôle, Segments auxquels l'utilisateur a participé, Équipe partagée, File d'attente attribuée (Traité dans la file d'attente), File d'attente partagée (Non traité dans la file d'attente), Contact en entier et aucune autorisation.
Message instantané	Définissez les autorisations de consultation, de téléchargement et d'élimination pour l'accès aux transcriptions de messages instantanés dans le journal. Les options incluent: En fonction du rôle, Segments auxquels l'utilisateur a participé, Équipe partagée, File d'attente attribuée (Traité dans la file d'attente), File d'attente partagée (Non traité dans la file d'attente), Contact en entier et aucune autorisation.

Courriel	Définissez les autorisations de consultation, de téléchargement et d'élimination pour l'accès aux transcriptions de courriels dans le journal. Les options incluent: En fonction du rôle, Segments auxquels l'utilisateur a participé, Équipe partagée, File d'attente attribuée (Traité dans la file d'attente), File d'attente partagée (Non traité dans la file d'attente), Contact en entier et aucune autorisation.
Champ d'informations de contact	
Nom du champ	Définissez les autorisations de consultation pour chaque champ d'informations de contact configuré contenu dans le journal. Les options incluent: • En fonction du rôle: Toutes les autorisations en fonction des rôles standards. Par exemple les utilisateurs ne peuvent écouter que les segments d'enregistrements d'appel auxquels ils ont participé. Les chefs d'équipe ne peuvent écouter que les segments d'enregistrements d'appel pour les utilisateurs qui font partie de leur(s) équipe(s). Les superviseurs ne peuvent écouter que les segments d'enregistrements d'appel des utilisateurs avec lesquels ils partagent une file d'attente commune. Les administrateurs peuvent écouter tous les enregistrements. • Segments auxquels l'utilisateur a participé: Procure l'accès à tous les segments auxquels l'utilisateur a participé. • Équipe partagée: Procure l'accès à tous les segments traités par un utilisateur d'une équipe partagée. • File d'attente attribuée (Traité dans la file d'attente) : Procure l'accès aux segments d'un contact qui ont été traités dans une file d'attente à laquelle l'utilisateur est affecté. • File d'attente partagée (Non traité dans la file d'attente): Procure l'accès aux segments non traités dans une file d'attente mais traités par un utilisateur qui partage une file d'attente. Par exemple, les appels sortants, les appels directement acheminés à un utilisateur et les appels entre agents. • Contact en entier: Procure l'accès au contact en entier si l'utilisateur a accès à un segment. • Aucune autorisation: Restreint l'accès aux membres de ce groupe de configuration.

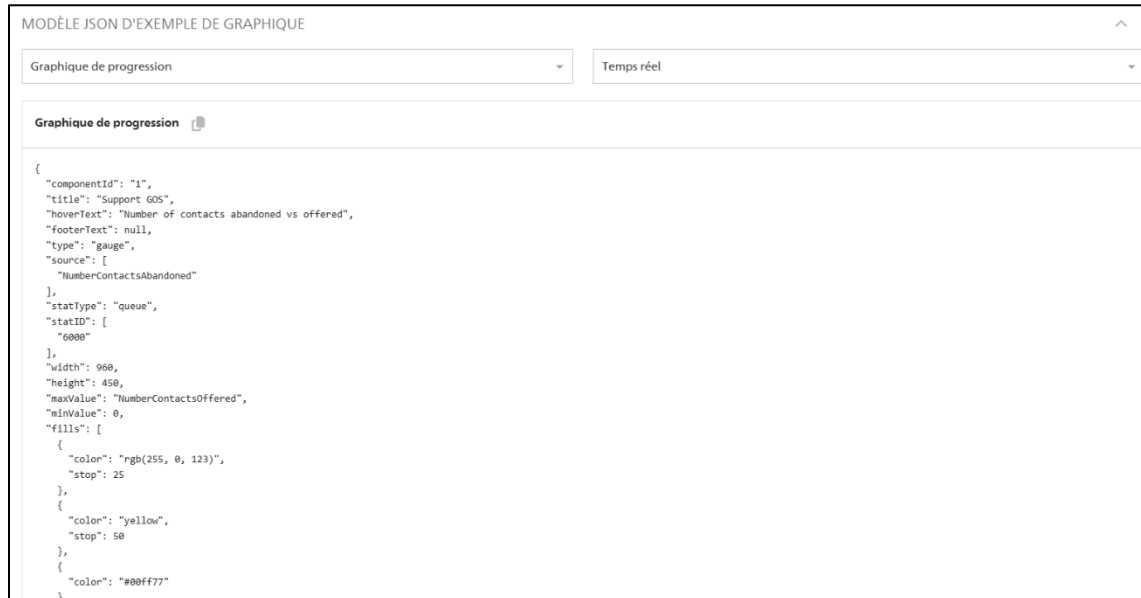
Tableaux de bord

ice 15 introduit les tableaux de bord, qui peuvent être consultés sous le nouvel onglet Tableau de bord de iceManager. Les administrateurs peuvent ajouter et modifier les tableaux de bord qui contiennent des éléments de tableau de bord qui représentent chacun une statistique unique pour le commutateur. Les éléments acceptés sont Graphique de progression, Graphique circulaire, Graphique à valeur unique, Graphique à barres et Graphique linéaire.



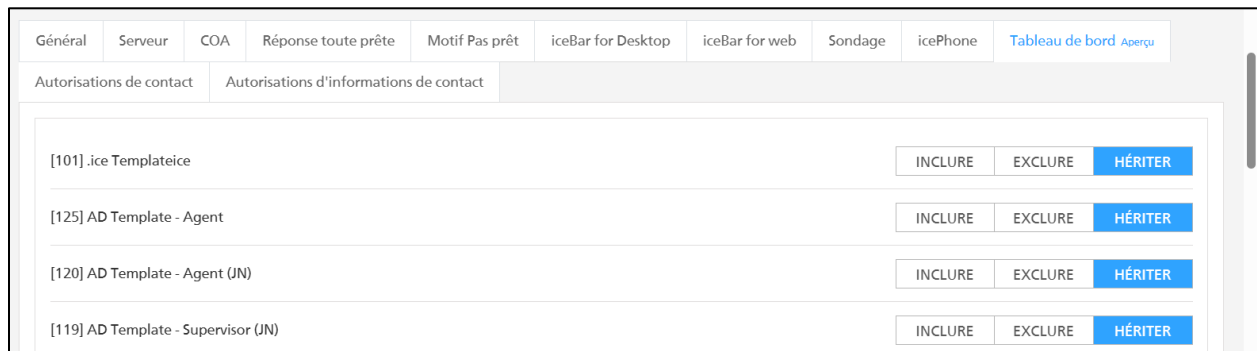
La configuration d'un tableau de bord est un document en format JSON qui peut être modifié dans les paramètres de iceManager et attribué aux utilisateurs au moyen des groupes de configuration. Ils peuvent être reliés par lien profond et acceptent les thèmes de iceManager (clair, sombre, contraste).

Comme les tableaux de bord sont créés en JSON, ice fournit un Modèle JSON d'exemple de graphique pour aider à la configuration de vos tableaux de bord.



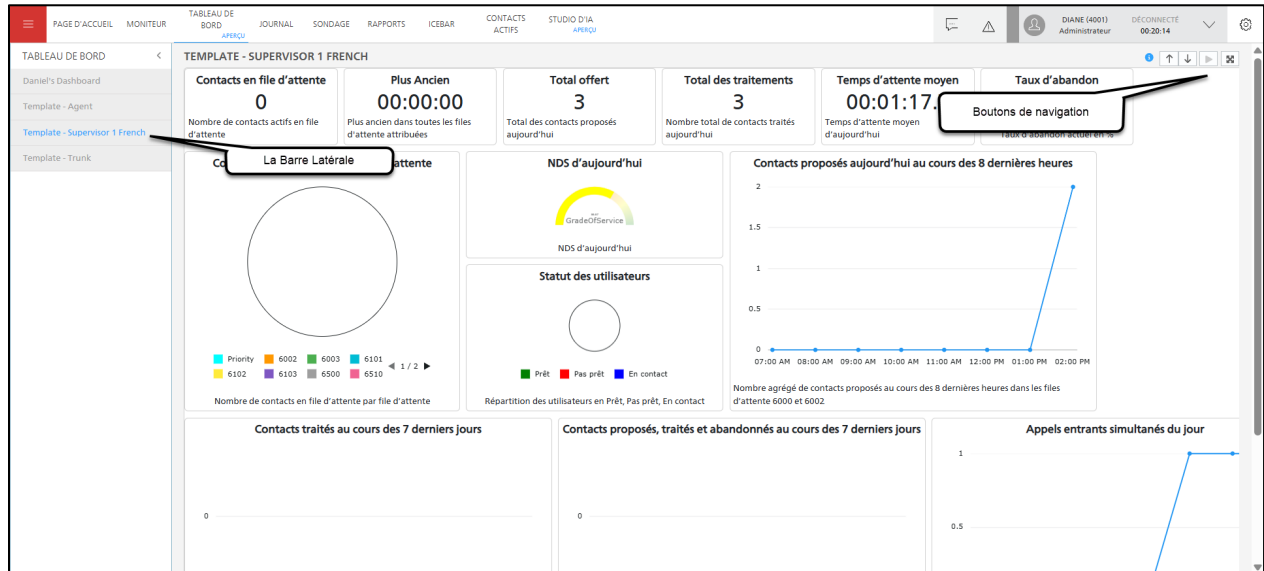
Les tableaux de bord peuvent être configurés pour s'afficher en mode de rotation à un intervalle prédéfini. Ils peuvent également être sélectionnés individuellement pour afficher votre configuration de tableau de bord préférée.

Les administrateurs peuvent attribuer l'accès à la consultation au moyen des *groupes de configuration* dans les paramètres de iceManager. Pour permettre la consultation à tous les utilisateurs d'un groupe de configuration, sélectionnez l'onglet Tableau de bord et sélectionnez le bouton *Inclure* près du tableau de bord applicable. Pour de plus amples renseignements, s.v.p. consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.



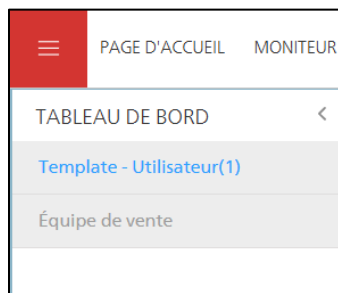
Après avoir activé le tableau de bord dans les *groupes de configuration*, vous pouvez le voir sous l'onglet Tableau de bord.

L'onglet Tableau de bord contient les éléments suivants:

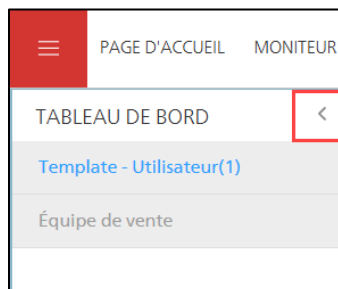


Barre latérale

Les tableaux de bord activés sont visibles et peuvent être consultés dans la barre latérale.



De manière semblable à iceMonitor, vous pouvez agrandir ou réduire la barre latérale d'un clic sur le bouton *Basculer barre latérale*.



Si elle est réduite, votre barre latérale affiche le nom abrégé configuré pour le tableau de bord:



Boutons de navigation

Vous pouvez utiliser les boutons de navigation dans le coin supérieur droit pour configurer quel tableau de bord s'affiche sous votre onglet tableau de bord.

Bouton	Description
Précédent 	Affiche le tableau de bord précédent.
Suivant 	Affiche le tableau de bord suivant.
Basculer rotation  	Si le basculement de la rotation est activé, le bouton est bleu et permet à différents tableaux de bords de pivoter dans la page. Le rythmeur d'intervalles de rotation est défini dans les paramètres du tableau de bord. Si le basculement de rotation est désactivé, le bouton est désactivé et n'affiche qu'un tableau de bord.
Basculer au mode plein écran 	Passe au mode plein écran. Pour quitter le mode plein écran, cliquez sur le bouton Basculer au mode plein écran une autre fois ou utilisez le bouton Échapp. de votre clavier.

Pour de plus amples renseignements sur la manière de configurer un tableau de bord, s.v.p. consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

Champ Intervalle de rotation du tableau de bord

La valeur par défaut pour l'intervalle de rotation du tableau de bord (en secondes) est 60.

Vous pouvez entrer un maximum de 6 chiffres dans le champ Intervalle de rotation du tableau de bord. Si vous entrez un nombre de plus de 6 chiffres et sauvegardez vos modifications, la valeur par défaut est 999999.

Mises à jour de la structure logicielle des informations de contact

Dans ice 15, le nom des Métadonnées de contact a été modifié pour Informations de contact afin de mieux refléter le but de la fonction.

Clonage

Les tâches d'informations de contact peuvent maintenant être clonées pour faciliter la création de tâches d'informations de contact additionnelles. Dans ice 14, la structure logicielle des de contact a été introduite, permettant aux utilisateurs de créer des champs et des tâches d'informations de contact. Toutefois, ce processus exigeait d'appeler ComputerTalk pour configurer les paramètres de Azure OpenAI. Dans ice 15, l'option de clonage a été ajoutée pour les tâches nouvellement créées. Ceci permet aux utilisateurs de cloner une tâche existante (à l'exception des tâches intégrées à ice), qui clone tous les paramètres de la tâche incluant les paramètres de Azure OpenAI. Ceci élimine le besoin de contacter ComputerTalk pour chaque tâche nouvellement créée.



CLONER CHAMP D'INFORMATIONS DE CONTACT

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

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

Tâches d'application virtuelle

Dans ice 15, les tâches d'application virtuelle acceptent les contacts voix et MI.

Récapitulation de MI et de courriels

Dans ice 15, la tâche de récapitulation de contact a été élargie pour accepter les MI et les Courriels. À l'aide de la même tâche de récapitulation de contact, vous pouvez produire des sommaires de l'IA pour vos différentes modalités de contact.

The screenshot shows a window titled 'DÉTAILS' with a close button (X) in the top right corner. It displays the following information:

- ID du contact:** 411
- Durée:** 00:03:30
- Heure début:** 30 janvier 2025 11:16:01
- Heure fin:** 30 janvier 2025 11:19:31
- Modalités du contact:** MI
- Expéditeur:** External User
- Adresse du destinataire:** [Redacted]
- Nom du groupe de contacts:** Inbound
- Données d'utilisateur:** Julie (1301)
- Traité dans files d'attente:** IM Queue (7000)
- Serveur:** iceA

Below the details, there is a section titled 'SOMMAIRE DU CONTACT' with a blue dot icon. The summary text reads: 'Julie assisted a customer who reported a missing item from their recent order. The customer provided order number 2542486, and Julie confirmed the order was delivered but that a book titled "Chemistry 101" was missing. Julie requested an unboxing video to resolve the issue and concluded the call after confirming no further assistance was needed.'

Les modalités de contact MI et courriel sont maintenant acceptées pour toutes les tâches de Azure AI.

Tâches de caviardage

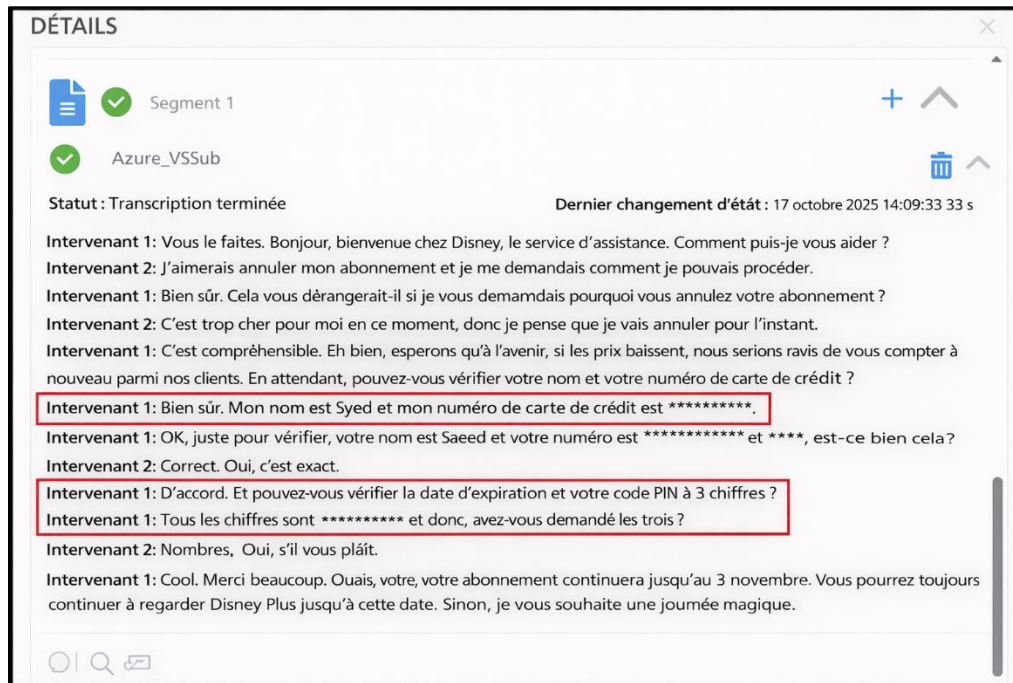
Trois nouvelles tâches de caviardage sont introduites dans les tâches d'informations de contact¹:

- iceVoiceCreditCardRedactor15
- iceIMCreditCardRedactor15
- iceEmailCreditCardRedactor15

Chaque tâche de caviardage utilise une requête pour déterminer quelle information devrait être retirée des transcriptions et des enregistrements d'appel.

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

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



La requête définit quelle partie caviarder (par exemple, les numéros de carte de crédit). Dans le fichier audio, toute information sensible correspondante est remplacée par un bip.

Remarque: Après le caviardage, la transcription d'origine est remplacée de manière permanente et ne peut être récupérée. Dans le cas d'un fichier audio, le fichier audio d'origine est marqué pour suppression et remplacé par le fichier modifié. Si iceArchiver est activé, le fichier est supprimé de manière permanente durant le cycle d'élimination suivant.

Messages audios

Lorsque l'option de la Synthèse texte-parole est utilisée pour produire la parole, ice se souvient maintenant des paramètres voix de synthèse texte-parole qui vous avez sélectionnés (langue, genre et voix) la prochaine fois que vous produisez la synthèse texte-parole.

Le script de synthèse texte-parole a une limite de 4000 caractères.

Horaires

Dans ice 15, deux nouveaux paramètres sont maintenant disponibles dans les options d'horaire: Enregistrement de MI et Enregistrement de courriel. En plus de la sélection d'enregistrements voix, les

transcriptions de MI et de courriel peuvent être définies pour s'enregistrer selon des paramètres spécifiques.

←

AJOUTER HORAIRE

AJOUTER

Utilisateurs

Sélectionner utilisateurs...

Filles d'attente

Sélectionner files d'attente...

Adresse de destination

Adresse de destination

Adresse de l'expéditeur

Toute

Durée (Secondes)

Toute

Date/Heure

Toute

Enregistrement audio

OUI

Enregistrement d'écran

NON

Transcription d'enregistrement

NON

Tâche d'informations de contact

NON

Paramètres d'élimination

Un nouveau paramètre *Enregistrements d'appel de la transcription* a été ajouté aux paramètres d'archivage et d'élimination. Ce paramètre permet aux administrateurs de définir le nombre de jours pendant lesquels conserver les transcriptions d'enregistrements d'appel.

Lorsque des enregistrements en double existent, supprimer les enregistrement de type	Aucun ▼
Supprimer enregistrements en double après (jours)	30
Enregistrements existants	
Supprimer les enregistrements existants une fois qu'ils ont été convertis?	OUI ☒
Supprimer les enregistrements existants convertis après (jours)	30
Évaluation	
Supprimer les évaluations de plus de (jours)	90
Enregistrements d'appel de la transcription	
Supprimer les transcriptions de plus de (jours)	365

Transcription en temps réel

Dans ice 15, nous avons introduit la transcription en temps réel. Ceci permet la transcription d'appel en temps réel. Cette information peut être utilisée dans l'application pour configurer l'information qui est présentée pour assister les agents durant le traitement de contacts. Pour de plus amples renseignements, voyez les nouvelles actions de l'application dans la rubrique ci-dessous.

Authentification unique automatique

Le nouveau paramètre Authentification unique automatique qui se trouve dans les Paramètres de base, n'est accessible qu'aux administrateurs globaux.

Ce paramètre peut être activé pour supprimer l'authentification ice comme option de connexion. Vous pouvez activer ceci lorsque la configuration des utilisateurs permet l'authentification unique.

Paramètres de graphiques Microsoft

Dans ice 15, iceBar for Desktop et iceBar for Web ont été améliorés et peuvent retourner des contacts personnels de Outlook avec l'API de graphique Microsoft. Les nouveaux paramètres suivants permettent aux administrateurs globaux de configurer les options de recherche de graphique.

Inclure contacts personnels

Si ce paramètre est activé, les contacts personnels (les contacts de Outlook) sont inclus dans les résultats de recherche.

Exclure doublons

Si ce paramètre est activé, les résultats de recherche n'affichent pas les doublons de contacts.

Désactiver iceBar for web lors de la connexion

Le paramètre Désactiver iceBar for web lors de la connexion se trouve dans les paramètres de groupe de configuration de iceManager. Ce paramètre détermine si ce groupe de configuration a accès à iceBar for Web lors de la connexion. Avec cette amélioration, les administrateurs peuvent désactiver iceBar for Web pour les agents qui utilisent principalement iceBar for Desktop. Ceci réduit les doublons d'alertes iceBar entre les deux plateformes de iceBar.

Activer iceBar for web	Activer ▼
Ouvrir iceBar for web lors de la connexion	Toujours ▼
Activer Établir données d'utilisateur	Activer ▼
Nombre maximal de lignes de la FAP	Personnalisé ▼
	9
Boutons iceBar	Personnalisé ▼

Remarque: Si *Activer iceBar for web* a été désactivé, ce paramètre est masqué.

Propriétés des destinations de clavardage

Dans ice 15.2, des boutons et des paramètres additionnels ont été ajoutés aux Propriétés de Destinations de contact:

L'option Appel d'essai a été ajoutée aux destinations de clavardage.

DESTINATIONS DE CLAVARDAGE			
AJOUTER			
ID	Nom	Adresses	Action
2ce806c2-2489-47c6-95cd-eb800a27b458	default		   
ed12ec93-efe1-4c58-b1d5-dd3e515f425b	BB		   

L'option appel d'essai ouvre une session d'appel d'essai au numéro défini dans le champ *Numéro à composer Cliquer-pour-appeler*.

Dans les paramètres de Destination de clavardage, des propriétés additionnelles ont également été ajoutées:

Propriétés de destination de clavardage	
Paramètre	Détails
Numéro à composer de Cliquer pour appeler	Ceci s'applique au NA en mode décroché configuré dans les Paramètres de base, dans la section CU sous ACS. Ceci est utilisé dans le menu Actions pour appeler et tester le numéro du serveur afin de vérifier si l'utilisateur peut recevoir des appels.
Adresse cliquer-pour-appeler	Il s'agit de l'adresse où la demande de composition cliquer-pour-appeler est reçue. Les adresses sont configurées dans iceAdministrator sous Groupes CU. Ce champ doit toujours être configuré selon le groupe CU de l'utilisateur.
Permettre aux utilisateurs de démarrer une vidéo durant un appel	Si ce paramètre est activé, les agents peuvent démarrer leur vidéo durant une réunion ACS. Si le point d'extrémité spécifié est également utilisé dans d'autres destinations de clavardage, l'autorisation la plus restrictive s'applique à toutes. Pour activer cette autorisation, assurez-vous que seule cette destination utilise le point d'extrémité ou assurez-vous que ce paramètre soit également activé pour toutes les autres destinations qui partagent le point d'extrémité.
Permettre le partage d'écran aux utilisateurs durant un appel	Si ce paramètre est activé, les agents peuvent partager leur écran durant une réunion ACS. Si le point d'extrémité spécifié est également utilisé pour d'autres destinations de clavardage, l'autorisation la plus restrictive s'applique à toutes. Pour activer cette autorisation, assurez-vous que seule cette destination utilise le point d'extrémité ou assurez-vous

Propriétés de destination de clavardage	
Paramètre	Détails
	vous que ce paramètre soit également activé pour toutes les autres destinations qui partagent le point d'extrémité.
Permettre aux clients de démarrer une vidéo durant un appel	Si ce paramètre est activé, les clients peuvent démarrer leur vidéo durant une réunion ACS. Si le point d'extrémité spécifié est également utilisé dans d'autres destinations de clavardage, l'autorisation la plus restrictive s'applique à toutes. Pour activer cette autorisation, assurez-vous que seule cette destination utilise le point d'extrémité ou assurez-vous que ce paramètre soit également activé pour toutes les autres destinations qui partagent le point d'extrémité.
Permettre le partage d'écran aux clients durant un appel	Si ce paramètre est activé, les clients peuvent partager leur écran durant une réunion ACS. Si le point d'extrémité spécifié est également utilisé dans d'autres destinations de clavardage, l'autorisation la plus restrictive s'applique à toutes. Pour activer cette autorisation, assurez-vous que seule cette destination utilise le point d'extrémité ou assurez-vous que ce paramètre soit également activé pour toutes les autres destinations qui partagent le point d'extrémité.

Réunions

Cette section n'est visible qu'aux administrateurs et leur permet de modifier l'invitation par courriel utilisée pour inviter les participants à une réunion.²

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

PARAMÈTRES DE RÉUNION

Adresse de l'expéditeur du courriel

URL iceChat

ID de destination

default

MODÈLE DE COURRIEL

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

Objet du courriel

Vous avez été ajouté

Corps du courriel

à cette réunion :)

{0} - URL de la réunion
Exemple, Cliquez ici pour vous joindre à la conversation!

Paramètres de réunion	
Paramètre	Détails
Adresse de l'expéditeur du courriel	L'adresse courriel de laquelle a été envoyé le courriel. L'adresse courriel est configurée dans la page des paramètres de <i>iceMail</i> .
URL iceChat	Le lien que les utilisateurs peuvent utiliser pour accéder à l'interface de réunion iceChat. Remarque: Le chemin vers iceChat n'est stocké nulle part par défaut. On suppose que c'est <i>https://<clientdomain>/iceChat</i> , mais ceci peut varier d'un client à l'autre selon la configuration de leur hébergement.
ID de destination	Le point d'extrémité auquel associer la réunion. L'ID de destination est défini à 'Par défaut' à moins qu'une autre valeur ne soit définie.
Délai de grâce de désactivation de la réunion	Détermine la période durant laquelle la réunion demeure active après que tous les agents aient quitté la réunion. La valeur par défaut est 0, qui désactive la réunion immédiatement après que le dernier agent ait quitté.
Modèle de courriel	
Objet du courriel	L'objet du courriel d'invitation.

Paramètres de réunion	
Paramètre	Détails
Corps du courriel	Le contenu du courriel d'invitation. Assurez-vous que le corps du courriel contienne l'URL de la réunion.

iceMonitor

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

Dans ice 15, les utilisateurs peuvent facilement configurer la grille des files d'attente de iceMonitor pour n'afficher que les files d'attente qui leur sont attribuées, il leur suffit d'activer la boîte à cocher Files d'attente attribuées.

FILES D'ATTENTE

Serveurs ice: Combiné

Files d'attente attribuées

Glissez ici pour définir les groupes de lignes

Information

Temps

Contacts

ID	Nom	Nom abrégé...	État	DMR cible	DMR cible2	Serveur	Moy prés...	Moy traités	Durée mo...	TAE	Plus ancie...	Contacts ...	Abandons	Présentés
6001	Sales Voice Que...	Sales VQ	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:01:02	0.00:00:00	0	0	0
6002	Tech Support Vo...	TechSupp	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0	0	0
6003	Customer Servic...	CustServ	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0	0	0
6101	Sales Voice Fren...	FrSales	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0	0	0
6102	Techn Support V...	FrTchSpp	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0	0	0
6103	Customer Servic...	FrCatSrv	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0	0	0
6500	Email Queue	Email	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0	0	0
6510	Email French Qu...	FrEmail	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0	0	0
6900	Training Queue	Training	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0	0	0
6910	French Training ...	FrTrning	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0	0	0
7000	IM Queue	IM	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:06:44	0.00:38:16	0.00:00:38	0.01:16:32	0.00:00:00	0	1	6
7100	IM French Queue	FrIM	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:26	0.00:00:26	0.00:00:00	0.00:00:52	0.00:00:00	0	0	1

1 à 12 de 12

FILES D'ATTENTE

Serveurs ice: Combiné

☒ Files d'attente attribuées

Glisser ici pour définir les groupes de lignes

Columns

Filters

Information <							Temps <					Contacts <		
ID	Nom	Nom abrégé...	État	DMR cible	DMR cible2	Serveur	Moy prés...	Moy traités	Durée mo...	TAE	Plus ancie...	Contacts ...	Abandons	Présentés
6001	Sales Voice Que...	Sales VQ	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:01:02	0.00:00:00	0	0	0
6002	Tech Support Vo...	TechSupp	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0	0	0
6003	Customer Servic...	CustServ	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0	0	0
6101	Sales Voice Fren...	FrSales	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0	0	0
6102	Techn Support V...	FrTchSpp	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0	0	0
6103	Customer Servic...	FrCstSrv	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0	0	0
6500	Email Queue	Email	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0	0	0
6510	Email French Qu...	FrEmail	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0	0	0
6900	Training Queue	Training	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0	0	0

1 à 12 de 12

< > Page 1 de 1 > > >

Copier

La nouvelle option du menu du clic droit "Copier" permet aux utilisateurs de copier le contenu du champ à leur presse-papiers.

FILES D'ATTENTE Serveurs ice: Combiné ☒ Files d'attente attribuées

Glisser ici pour définir les groupes de lignes

Information <							Temps <
ID	Nom	Nom abrégé...	État	DMR cible	DMR cible2	Serveur	Moy prés...
6001	Sales Voice Que...	Sales VQ	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00
6002	Tech Support Vo...	TechSupp	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00
6003	Customer Servic...	CustServ	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00
6101	Sales Voice Fren...	FrSales	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00
6102	Techn Support V...	FrTchSpp	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00
6103	Customer Servic...	FrCstSrv	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00
6500	Email Queue	Email	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00
6510	Email French Qu...	FrEmail	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00

Copier

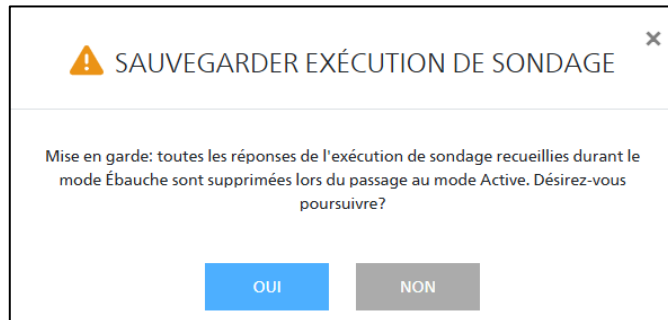
Envoyer message textuel rapide à tous les utilisateurs affectés à la file d'attente

Envoyer message textuel rapide aux utilisateurs connectés de la file d'attente

Déconnecter tous les utilisateurs de cette file d'attente

iceSurvey

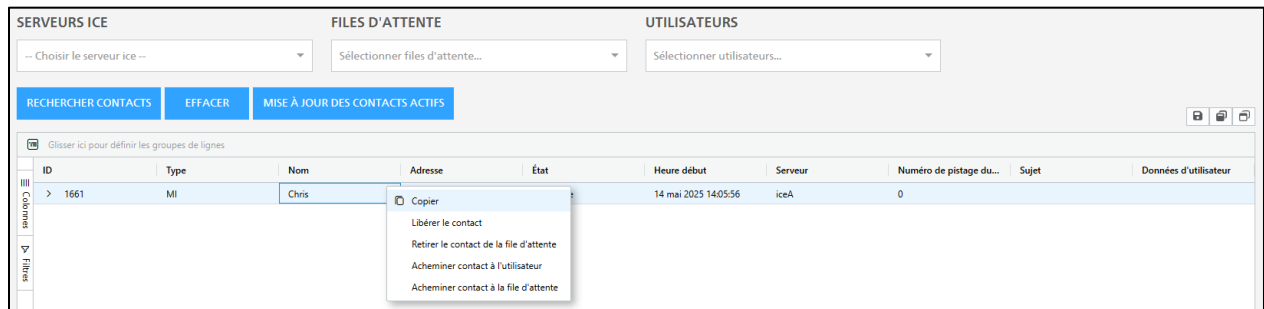
Un message de mise en garde a été ajouté pour rappeler aux utilisateurs que lorsque l'état d'une exécution de sondage est modifié de l'état d'ébauche à l'état active, les réponses existantes qui ont été recueillies durant l'état d'ébauche sont supprimées.



Contacts actifs

Copier

La nouvelle option du menu du clic droit "Copier" permet aux utilisateurs de copier le contenu du champ à leur presse-papiers.



Mises à jour des actions de l'application

Remontée de carte adaptative

Dans ice 15, nous avons étendu la remontée d'écran guidée par l'application introduite dans ice 14 par l'ajout de la capacité d'envoyer du contenu à iceBar au moyen des cartes adaptatives de Microsoft. Il est

possible de tirer avantage des cartes adaptatives avec la transcription en temps réel pour procurer de l'assistance aux agents qui traitent les contacts.

Les cartes adaptatives sont acceptées pour iceBar for Desktop et iceBar for Web.

Actions Parler et Établir message de présentation à l'utilisateur

Une boîte à cocher "SSML" a été ajoutée aux actions Parler et Établir message de présentation à l'utilisateur de l'application pour indiquer si le texte doit être compilé comme SSML.

Action Enregistrer fichier audio

Une mise à jour a été effectuée à l'action de l'application Enregistrer fichier audio pour que le bip d'enregistrement soit optionnel.

Transcription en temps réel

Dans ice 15 nous avons ajouté la prise en charge de la reconnaissance de la parole en arrière-plan continue en temps réel, par participant.

Une application virtuelle peut être déclenchée lors de la présentation à l'agent pour appeler la nouvelle action d'application, Joindre transcripateur, pour envoyer le flux audio du participant au service de transcription.

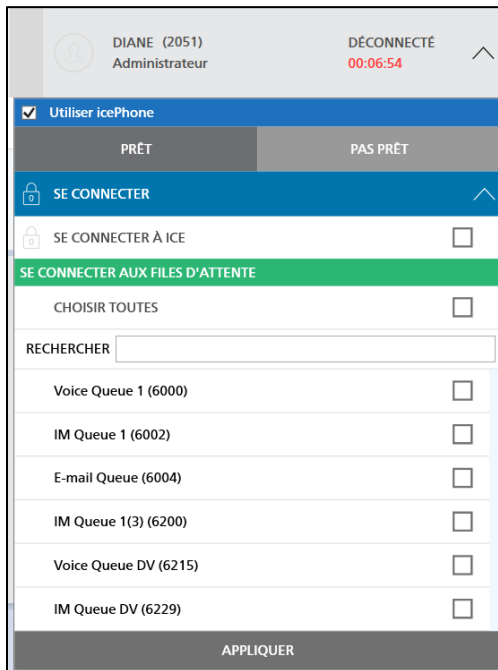
Une autre nouvelle action, Obtenir transcription voix, peut être utilisée pour accéder à une transcription de contact et faire appel à des actions de l'IA générative pour offrir une aide en temps réel à l'agent avec la remontée d'écran de iceBar au moyen de la carte adaptative.

La transcription en temps réel peut être utilisée avec la nouvelle fonctionnalité de la carte adaptative lors de la remontée d'écran pour procurer à l'agent de l'information d'assistance durant le traitement d'un appel.

Mises à jour de iceBar

Menu de connexion

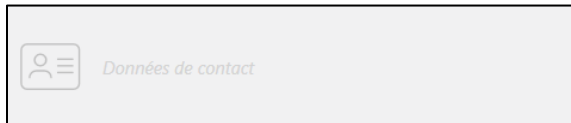
Les menus de connexion et de déconnexion ont été mis à jour pour utiliser des boîtes à cocher plutôt que des boutons à bascule.



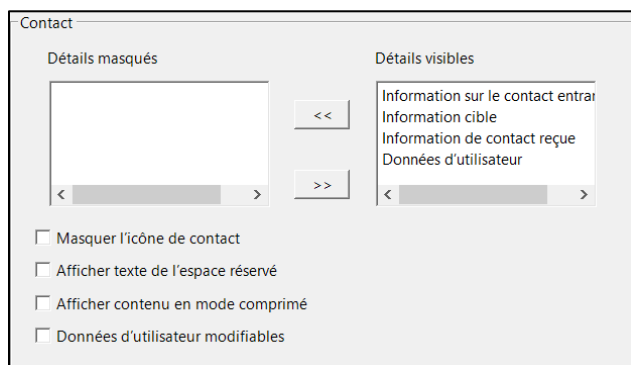
The screenshot shows the iceBar connection menu interface. At the top, it displays the user's name 'DIANE (2051) Administrateur' and the status 'DÉCONNECTÉ' with a timer '00:06:54'. Below this, there is a section for 'Utiliser icePhone' with a checked checkbox and two buttons: 'PRÊT' and 'PAS PRÊT'. The main menu is titled 'SE CONNECTER' and includes several options with checkboxes: 'SE CONNECTER À ICE', 'SE CONNECTER AUX FILES D'ATTENTE', 'CHOISIR TOUTES', and a list of queues: '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)'. At the bottom, there is a search bar labeled 'RECHERCHER' and an 'APPLIQUER' button.

Modifications de l'info contact

L'icône de la barre info contact de la barre d'outils iceBar a été mise à jour. Lorsqu'un utilisateur n'est pas en état 'en contact', la barre info contact affiche ce qui suit:



La visibilité de l'icône et le texte de l'espace réservé sont configurables.



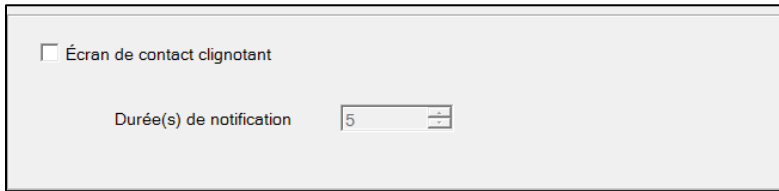
La boîte à cocher 'Afficher les détails en mode compact' permet aux utilisateurs de choisir comment le texte de la barre info contact est affiché durant le traitement d'un contact. Lorsque cette boîte à cocher est activée, l'info contact est présentée en format compact. Lorsque cette boîte à cocher est désactivée, chaque information est affichée sur une ligne distincte.

Options de iceBar

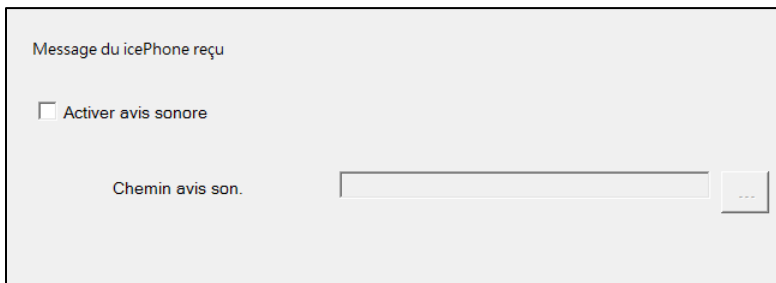
Deux paramètres additionnels ont été ajoutés aux options de notification de iceBar.

1. La boîte à cocher 'Écran de contact clignotant' permet à la barre info contact de clignoter lorsqu'un contact entrant est présenté à un agent. Les utilisateurs qui préfèrent ne pas utiliser l'écran de notification ont toujours une notification visuelle dans la barre d'outils lorsqu'un contact est présenté. La durée indique le délai durant lequel la barre info contact clignote. La valeur par défaut est 5 secondes.

Remarque: Cette option est disponible pour les notifications d'appel, de MI, de composition automatique et de courriel.



2. Pour les notifications de MI, sélectionnez la boîte à cocher 'Faire entendre un son' sous Message du icePhone reçu pour associer un fichier audio à ce type de contact. Entrez le chemin du fichier audio que vous désirez utiliser ou rendez-vous à l'endroit où se trouve le fichier audio au moyen du bouton ellipse. Ce son de notification se fera entendre lors de la réception d'un nouveau MI sur votre icePhone.



Recherche de graphique

Dans ice 15.1, la recherche de graphique a été étendue pour récupérer les contacts personnels de Outlook en plus des contacts de l'organisation.

ENTREZ LE NUMÉRO À APPELER

ice Répertoire

Rechercher:

Nom	Présence	Destination
Liam L	 Absent	
Liam P	 Disponible	 
Lindsay A	 Disponible	  
Lindsay A	 Hors ligne	
Lindsay Y	 Hors ligne	
Lisa B	 Disponible	
Lisa.F	 Hors ligne	
Inash	 Hors ligne	
Lois G	 Disponible	  
Lorne H	 Hors ligne	

<< < 40 41 42 43 44 > >>

Remarque: Par défaut, les contacts personnels ne sont pas inclus dans la recherche de graphique mais ils peuvent être activés au moyen d'une modification de la configuration dans les paramètres de base de iceManager.

Fenêtre des Statistiques de file d'attente

Dans ice 15, la fenêtre des Statistiques de file d'attente a été mise à jour pour utiliser la grille des files d'attente de iceMonitor. La fenêtre des Statistiques de file d'attente affiche les files d'attente de l'utilisateur et reflète la configuration des paramètres de Monitor. Par défaut, elle n'affiche que les files d'attente attribuées à l'agent.

Statistiques de file d'attente

FILES D'ATTENTE Serveurs ice: Combiné ☒ Files d'attente attribuées

Glissez ici pour définir les groupes de lignes

Information <							Temps <
ID	Nom	Nom abrégé...	État	DMR cible	DMR cible2	Serveur	Moy prés
6001	Sales Voice Que...	Sales VQ	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00
6002	Tech Support Vo...	TechSupp	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00
6003	Customer Servic...	CustServ	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00
6101	Sales Voice Fren...	FrSales	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00
6102	Techn Support V...	FrTchSpp	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00
6103	Customer Servic...	FrCstSrv	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00
6500	Email Queue	Email	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00
6510	Email French Qu...	FrEmail	Jour	00:00:45	00:01:00	Combiné	0.00:00:00

1 à 8 de 12 IK < Page 1 de 2 > >I

Pour de plus amples renseignements sur la manière de configurer votre fenêtre de Statistiques de file d'attente, s.v.p. consultez le *Manuel de l'utilisateur iceBar for Desktop*.

Sélection du COA de l'historique de contact

Vous pouvez utiliser l'historique de contact pour attribuer un code COA à un contact précédent.

Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact auquel vous désirez attribuer un code et cliquez sur "Sélectionner COA."

Historique des contacts

Type	Heure de début	Adresse source	Nom source	Adresse cible	Nom cible	ID cible	Durée	ID du contact	nnées d'utilisate
Appel en file	2026-03-26...	tel:+133381...	8:acs:5bc2...	sig...	...	...	00:00:32	345381	
Message ins...	2026-03-26...	acs:c257fb...	Dan	sig...	...	...	00:00:14	345391	
Appel en file	2026-03-26...	tel:+127506...	8:acs:5bc2...	sig...	...	...	00:00:15	345401	
Message ins...	2026-03-26...	acs:27d452...	Client	sig...	...	...	00:00:11	345411	
Appel en file	2026-03-26...	tel:+124494...	8:acs:5bc2...	sig...	...	...	00:00:08	345421	

Appeler
COA
Effacer l'historique
Toujours en avant-plan

Détails des adresses en copie conforme de courriel

La liste des adresses courriels externes en copie conforme est maintenant incluse lorsque les utilisateurs sont avisés d'un courriel entrant par la fenêtre 'Courriel reçu' comme présenté ci-dessous.

COURRIEL REÇU

DE
Diane
D@computer-talk.com

HEURE DE RÉCEPTION:
4:03 PM

A
Email Queue
6500

ADRESSE DE RÉCEPTION:
iceMail04@computer-talk.com

NUMÉRO DE SUIVI:
1631

ID DE L'UTILISATEUR DESTINATAIRE:
0

CC
iceMail04@computer-talk.com,c@computer-talk.com

OK

COURRIEL REÇU

Adresse de réception: iceMail04@computer-talk.com
Cc: iceMail04@computer-talk.com
c@computer-talk.com

Nom de l'expéditeur: Diane
Adresse de l'expéditeur: D@computer-talk.com

ID du groupe de courriel: 20001
Nom du groupe de courriel: Default Name (1)

ID de cible: 6500
Nom de cible: Email Queue

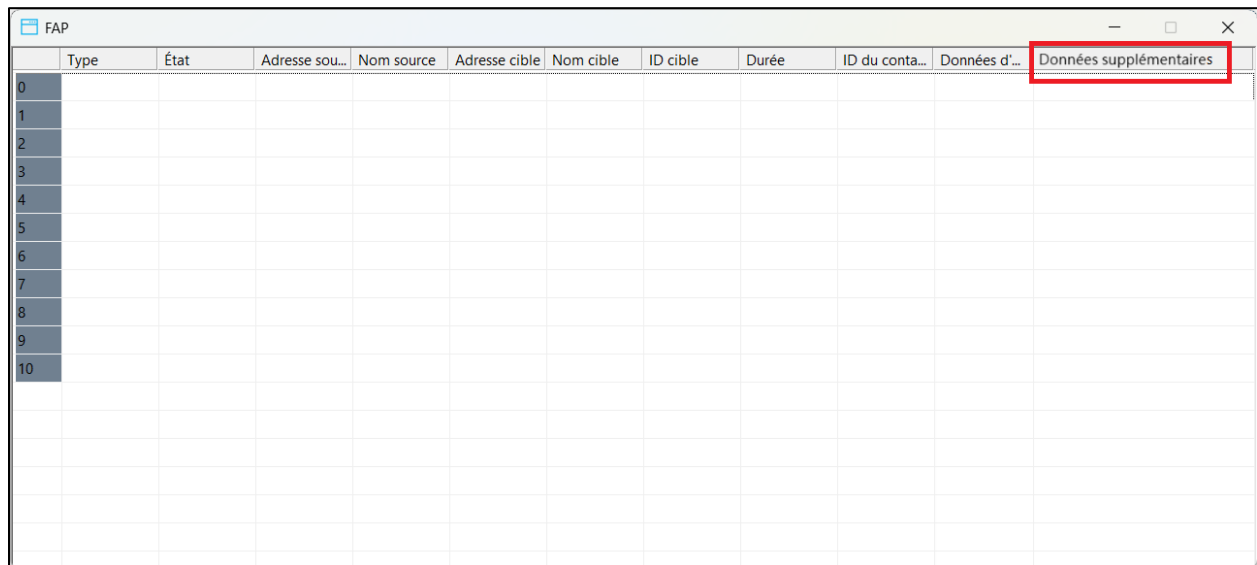
Heure de réception: 2025-05-14 16:03:21
Numéro de suivi: 1631

ID de l'utilisateur destinataire: 0

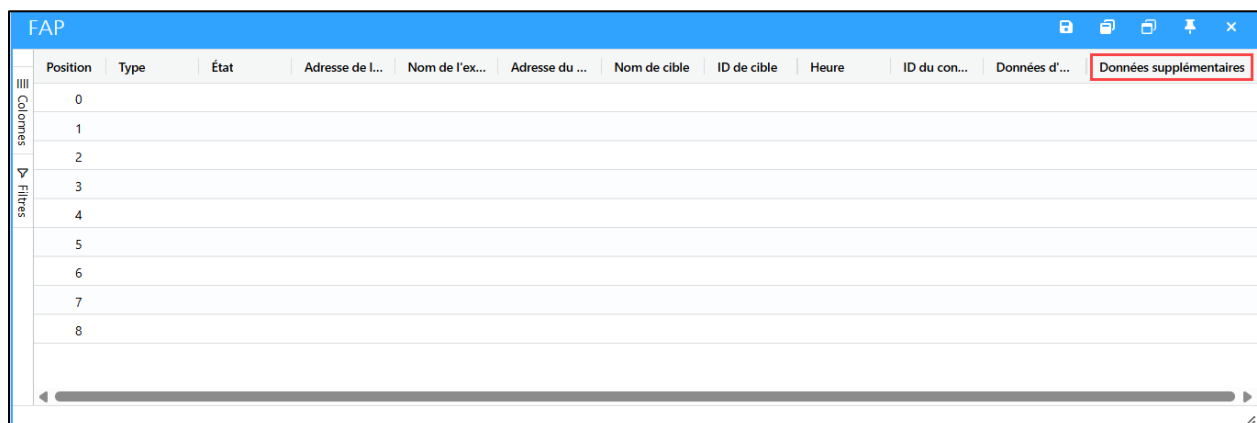
FERMER

Nouvelle colonne de la FAP

Une nouvelle colonne a été ajoutée à la FAP dans ice 15.1 pour afficher les adresses courriel externes en copie conforme dans iceBar for Desktop et iceBar for Web.



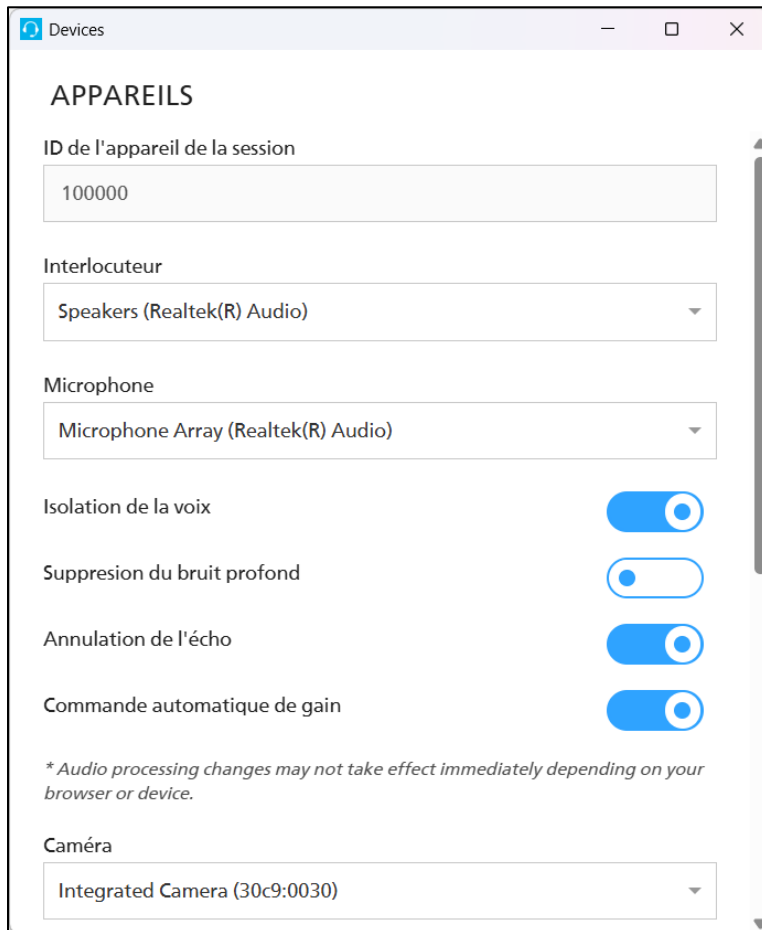
	Type	État	Adresse sou...	Nom source	Adresse cible	Nom cible	ID cible	Durée	ID du conta...	Données d'...	Données supplémentaires
0											
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											



	Position	Type	État	Adresse de l'...	Nom de l'ex...	Adresse du ...	Nom de cible	ID de cible	Heure	ID du con...	Données d'...	Données supplémentaires
0												
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												

Nouveaux paramètres de la fenêtre Appareils

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

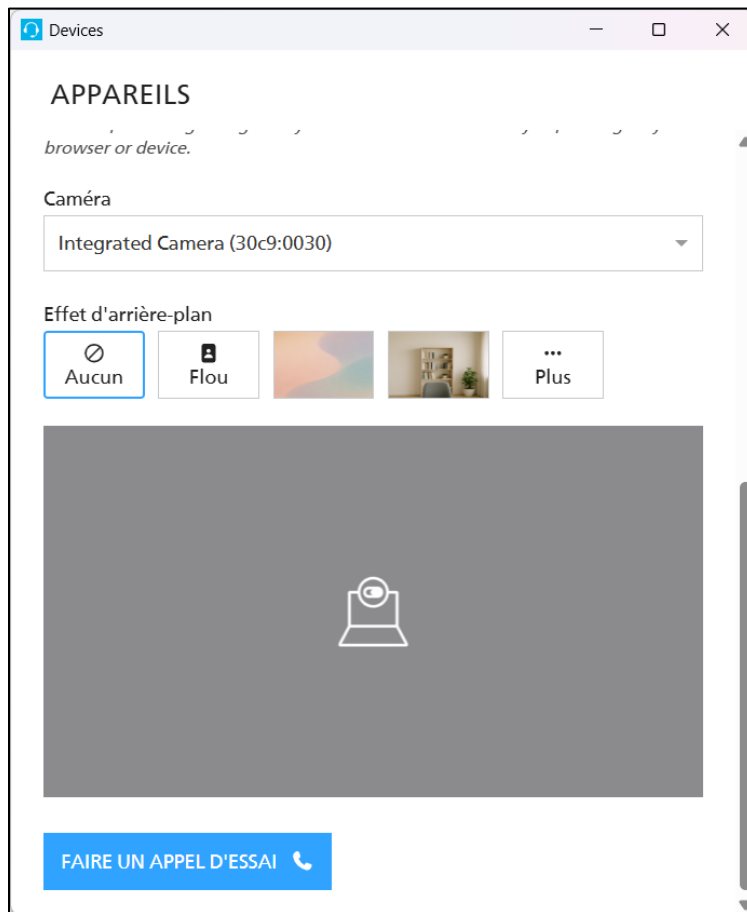


Activez soit *Isolation de la voix* pour prioriser votre voix et réduire le bruit de fond pour vous permettre qu'on vous entende plus clairement ou *Suppression du bruit profond* si vous préférez éliminer le fond sonore profond.

Note: Activer une fonction désactive l'autre.

Activez *Annulation de l'écho* pour empêcher l'écho causé par le haut-parleur de votre audio ou votre microphone.

Activez *Commande automatique de gain* pour ajuster automatiquement le volume de votre microphone pour maintenir votre voix à un niveau cohérent.



La caméra et l'effet d'arrière-plan peuvent également être sélectionnés pour les appels vidéo.

Élévation à une réunion

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

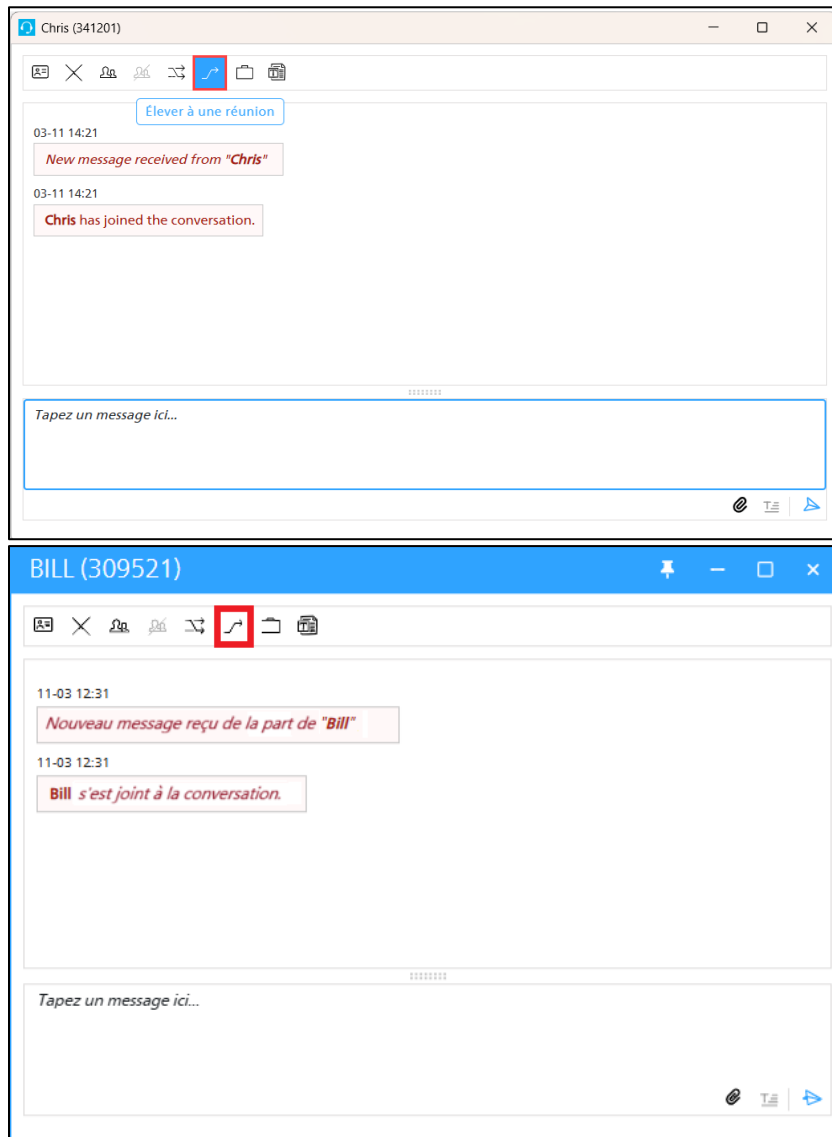
Pour les appelants du RTPC, le lien pour se joindre à la réunion ACS est envoyé par courriel lorsque l'agent sélectionne *Ajouter participant* et fournit l'adresse courriel de l'appelant.

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.



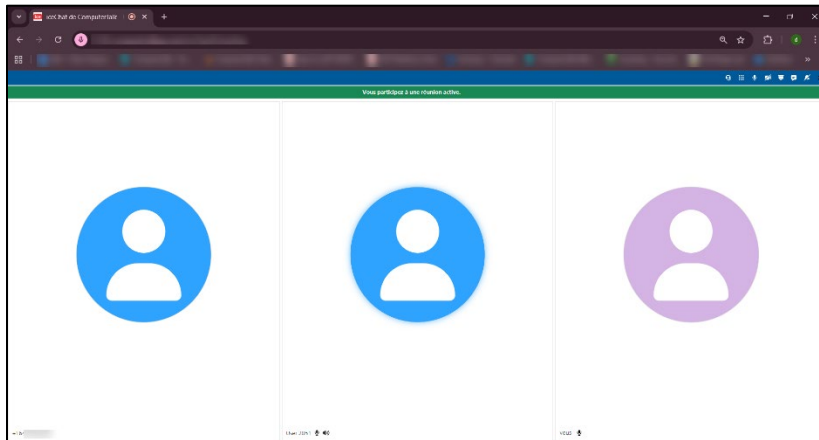
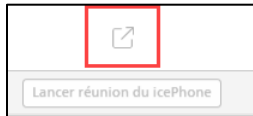
Agent RTPC ou Routage direct de Teams

Si vous n'utilisez pas le icePhone, le bouton Élever est disponible dans la barre d'outils de iceBar for Web. Le bouton élever vous permet d'élever un appel à une réunion.

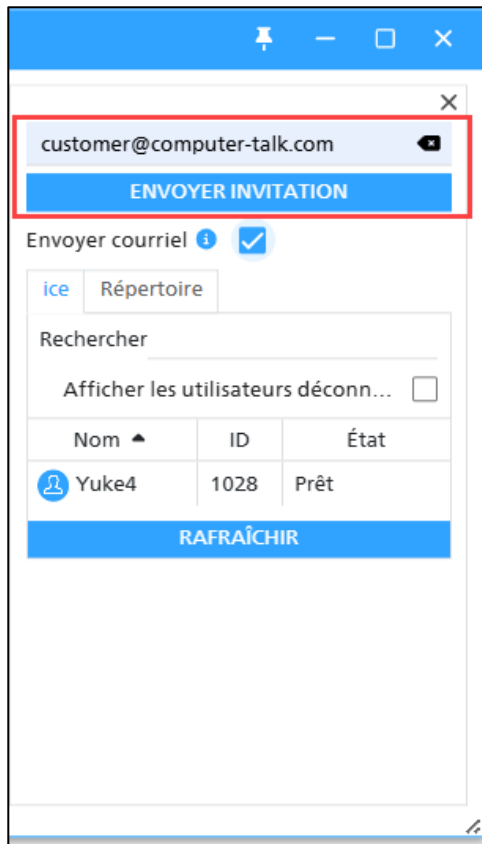


Si vous désirez partager votre écran ou activer la vidéo, des étapes additionnelles sont requises.

Pour pouvoir partager l'écran du côté de l'agent ou de l'appelant ou pour activer un appel vidéo, vous devez d'abord lancer une réunion icePhone. Pour ce faire, cliquez sur le bouton "Lancer réunion icePhone" de votre barre d'outils.



Vous pouvez ajouter votre appelant au moyen d'un courriel d'invitation. Assurez-vous que la boîte à cocher "Envoyer courriel" soit active et entrez l'adresse courriel du participant dans le champ de texte de la partie supérieure.



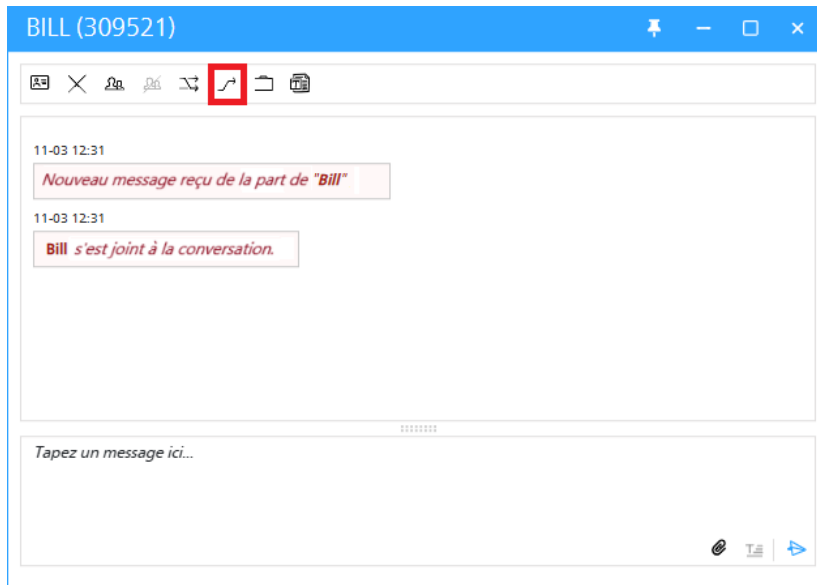
Lorsque l'appelant se joint, vous pouvez partager votre écran ou activer la vidéo au besoin.

Remarque: Un maximum de 10 participants par réunion est permis.

Élévation d'un clavardage à une réunion

L'élévation à une réunion avec partage d'écran et vidéo est possible si vous utilisez le icePhone pour le clavardage et que vous échangez avec les clients au moyen du clavardage web de ice.

Le bouton élever est disponible dans la fenêtre du icePhone et sur votre barre d'outils et vous permet d'élever un clavardage à une réunion ACS. Durant cette réunion, les agents et les participants peuvent partager leur écran, activer ou désactiver la vidéo et envoyer des clavardages.



Les boutons réguliers du icePhone: *Données de contact*, *Discretion*, *COA*, *Clavarder* et *Réponses toutes* prêtes sont tous disponibles lorsque vous êtes en réunion. De plus, les boutons *Démarrer vidéo*, *Démarrer partage d'écran*, *Liste des participants à la conférence* et *Ajouter participant* sont disponibles durant une réunion ACS.

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

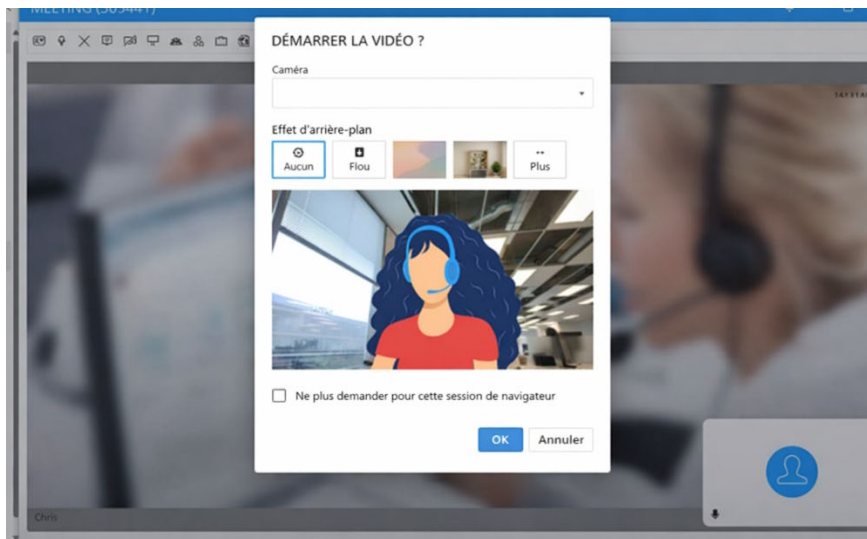
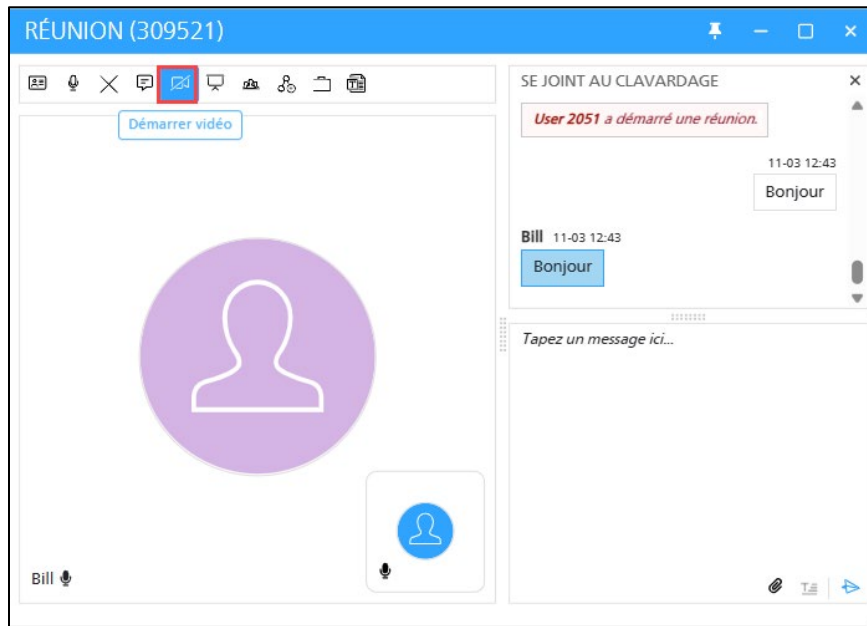
Boutons de réunion du icePhone

Lorsque vous êtes en réunion ACS, en plus des boutons réguliers du icePhone, vous voyez les boutons *Démarrer vidéo*, *Partage d'écran* et *Ajouter participant*. Ceux-ci vous permettent de gérer vos options de réunion et les participants à la réunion. ³

Démarrer vidéo

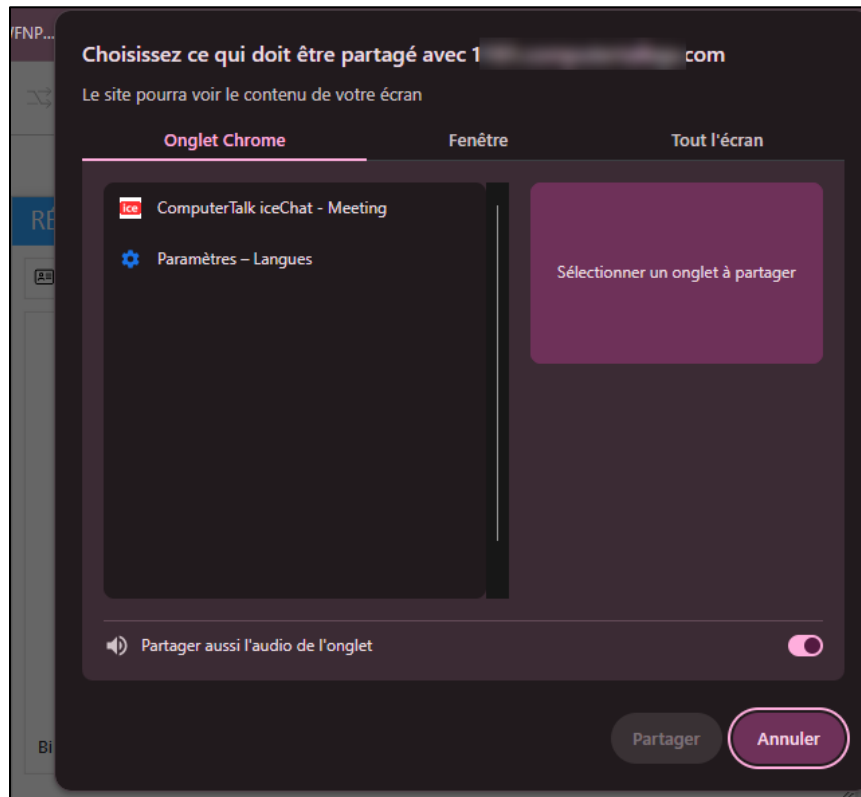
Le bouton *Démarrer vidéo* vous permet d'activer votre caméra afin que l'appelant puisse voir votre vidéo en direct. Notez que la caméra de l'appelant n'est pas automatiquement activée. Il peut activer ou désactiver la vidéo de sa propre fenêtre de réunion.

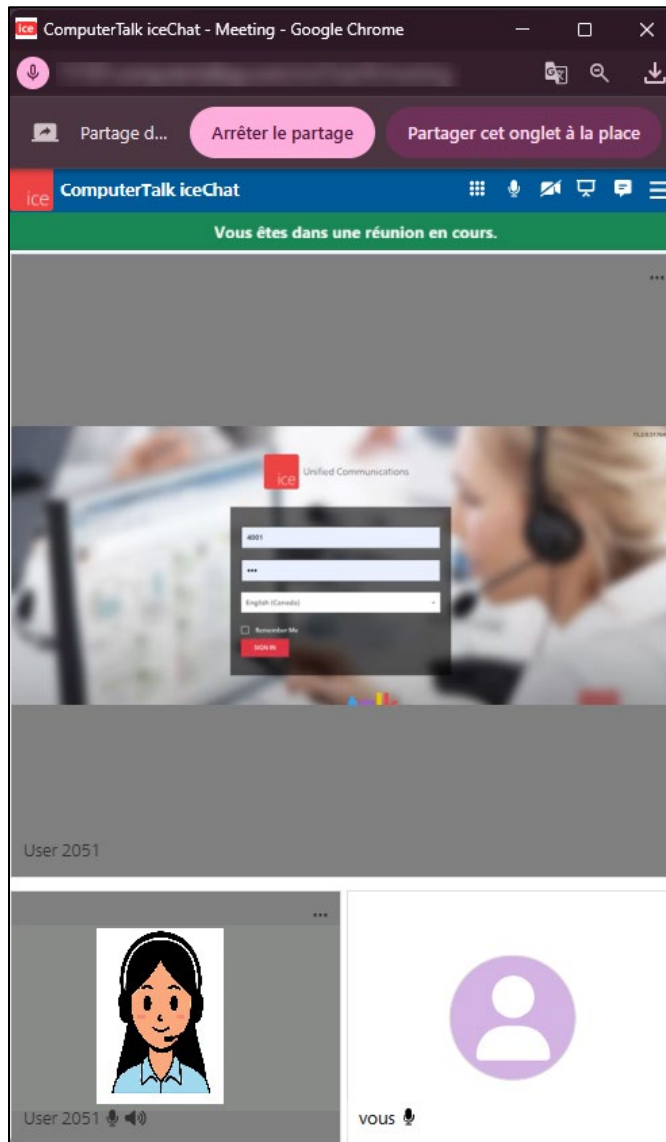
³ Ce paramètre n'est disponible que dans ice 15.2+.



Démarrer partage d'écran

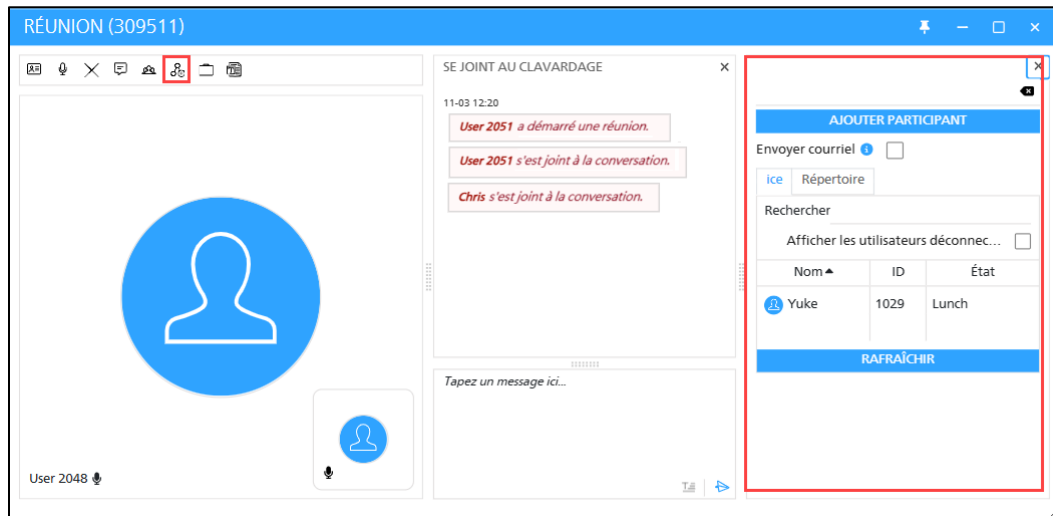
Démarrer partage d'écran vous permet de sélectionner l'onglet, la fenêtre ou l'écran que vous aimeriez partager et de démarrer le partage de votre écran. Votre appelant peut également partager son écran au moyen du bouton *Démarrer partage d'écran* de sa propre fenêtre de réunion. Un seul écran peut être partagé à la fois.



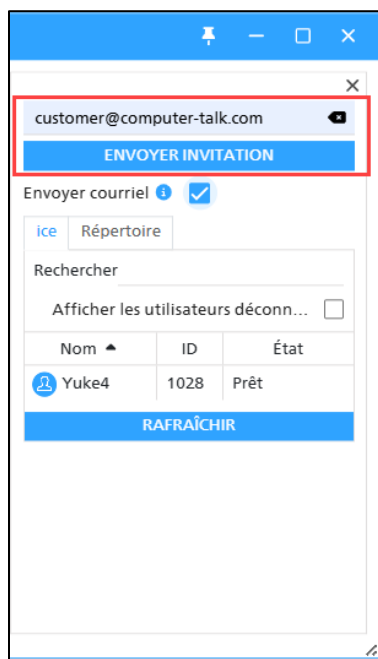


Ajout de participants

Lorsque vous êtes en réunion, vous pouvez ajouter des participants additionnels à l'aide du bouton *Ajouter participant*.



Vous pouvez choisir d'ajouter un autre utilisateur ice, un participant de votre répertoire ou un participant externe.

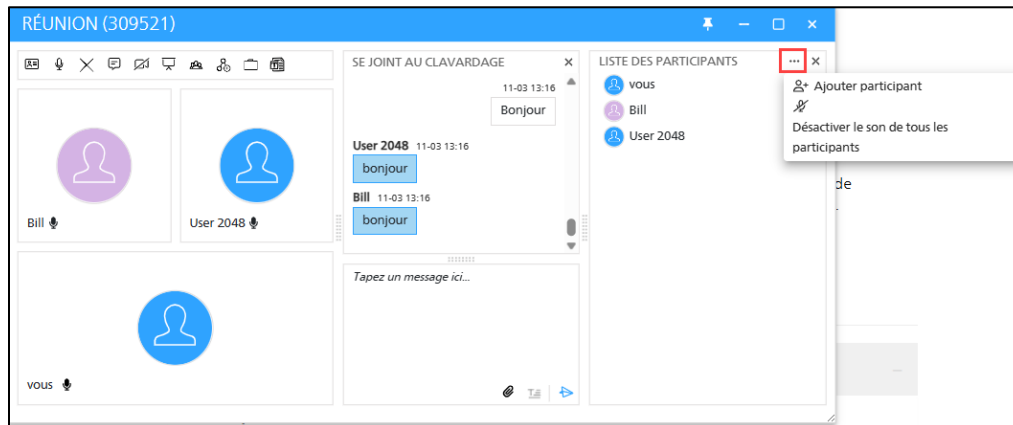


Pour de plus amples renseignements sur les autorisations, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

Remarque: Les participants peuvent se joindre de nouveau aux appels en cours à l'aide du même lien par courriel, ceci permet aux agents de traiter les interruptions de connectivité ou les rechargements de page.

Liste des participants à la conférence

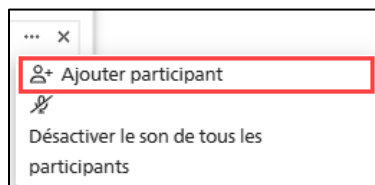
Lorsque vous êtes en réunion, vous pouvez consulter la liste des participants à la réunion. De cet onglet, les utilisateurs peuvent également ajouter, retirer ou désactiver le son des participants.



Cliquez sur les boutons ellipses dans le coin supérieur droit du champ Participant pour voir les options de gestion des participants à la réunion.

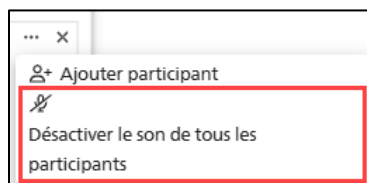
[Ajout de participant](#)

Des participants additionnels peuvent être ajoutés à l'aide du bouton Ajouter participant. Cliquez sur ce bouton pour ouvrir l'onglet Ajouter participant et ajoutez un nouveau participant.

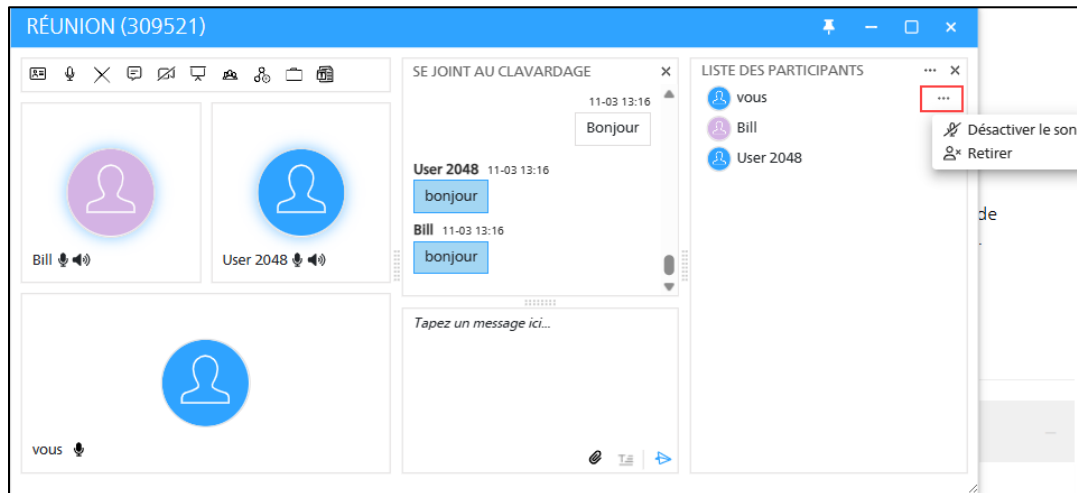


[Désactiver le son de tous les participants](#)

Le bouton Désactiver le son de tous les participants vous permet de désactiver le son de tous les participants à la réunion.

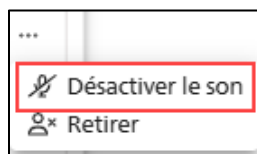


Vous pouvez également retirer ou désactiver le son de participants individuels à l'aide des options près de chaque utilisateur. Cliquez sur les ellipses près du participant pour voir les options disponibles.



Bouton désactiver le son

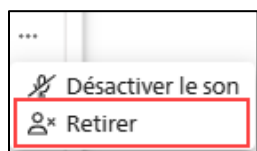
Cliquez sur le bouton Désactiver le son pour désactiver le son du participant sélectionné. Les participants peuvent eux-mêmes activer le son de nouveau.



Remarque: Vous ne pouvez pas activer le son d'autres participants..

Bouton retirer

Cliquez sur le bouton Retirer pour retirer le participant sélectionné de la réunion.



Remarque: Le participant peut se joindre de nouveau à la réunion à l'aide du courriel d'invitation initial pendant que celle-ci est en cours.

iceChat

Prise en charge de Markdown avec le robot PVA

Dans ice 15, nous avons ajouté la prise en charge de markdown pour le robot PVA. Lorsque le service web du robot PVA reçoit un message qui contient un texte markdown, il est converti en HTML, qui est transporté à iceChat comme texte simple et la propriété des informations du message indique qu'il s'agit de HTML. iceChat consulte la propriété des informations du message reçu pour déterminer s'il doit être rendu en format HTML ou en texte simple.