



iceCampaign Administrator

Manuel de l'utilisateur

Serveur Version 13.x

Copyright © 2024 ComputerTalk Technology, Inc. Tous droits réservés.

Aucune partie de la présente publication ne doit être reproduite, transmise ou traduite sous quelque forme que ce soit, électroniquement, mécaniquement, manuellement optiquement ou autre, incluant la photocopie, l'enregistrement, ou tout système de stockage et de recherche d'informations, sans l'autorisation écrite préalable de ComputerTalk Technology Inc.

Marques de commerce de ComputerTalk

ice, iceBar, iceManager, iceMonitor, iceJournal, icePhone, iceSurvey, iceBar Web, iceReporting, iceRecording, iceIM Webchat, et iceMail sont des marques de commerce de ComputerTalk Technology, Inc.

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

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

Tous les autres noms de compagnie ou de produits utilisés ici peuvent être des marques de commerce ou la marque déposée de ladite compagnie.

Les écrans de produits Microsoft réimprimés avec la permission de Microsoft Corporation.

Numéro de pièce : UM_IC_13.x_F_20240404

iceCampaign Version 13.x

Table des matières

Bienvenue à iceCampaign	iii
Chapitre 1 : Aperçu d'ice Campaign	1
Composants d'iceCampaign.....	2
iceCampaign Administrator.....	2
iceCampaign User.....	3
Modes de composition	4
Composition par aperçu	4
Composition progressive.....	4
Composition prédictive	5
L'application pour iceCampaign.....	9
Faire entendre un message.....	10
Acheminer l'appel à l'utilisateur.....	11
Traitement d'un appel entrant.....	12
RVI sortante	14
Chapitre 2: iceCampaign Administrator.....	15
Lancement d'iceCampaign Administrator	16
Création d'une campagne	18
Modification d'une campagne	25
Modification d'une campagne	25
Programmation d'une campagne	26
Suppression d'un horaire.....	31
Démarrage d'un horaire.....	31
Arrêt d'un horaire	32
Élimination des données d'une campagne	35

Suppression d'une campagne	36
Dispositions.....	38
Création de dispositions	38
Modification de dispositions.....	40
Suppression de dispositions.....	42
Gestion de clients potentiels	45
Personnalisation d'étiquettes de champ	45
Importation de clients potentiels dans une campagne.....	46
Le fichier texte.....	47
Séparateurs de champs et insertions.....	47
Importation du fichier texte.....	48
Copie/Déplacement des clients potentiels.....	53
Élimination d'une liste de clients potentiels.....	54
Gestion d'appels.....	55
Configuration des congés	55
Règles de l'heure.....	58
Index	61



Bienvenue à iceCampaign

Comme le courriel et les communications Web deviennent plus courants dans le monde des affaires d'aujourd'hui, de nombreux centres d'appels se transforment en **centres de contact**. Les centres de contact permettent de dialoguer avec les clients au téléphone, par courriel et par l'intermédiaire d'Internet.

ice est une solution de centre de contact puissante qui permet le traitement intégré de **contacts** (appels, courriels, demandes de clavardage Web, etc.) qui ont acheminés à votre centre de contact. **iceCampaign** est un module optionnel qui permet aux centres de contact d'exécuter des campagnes d'appels sortants en utilisant la composition prédictive, progressive ou par aperçu. Il permet également d'exécuter des campagnes de RVI (réponse vocale interactive) sortante.

Le *Manuel de l'utilisateur iceCampaign* vous aidera à comprendre et à gérer iceCampaign Administrator et iceCampaign User. Un chapitre est dédié à chacun des sujets suivants :

- Aperçu d'iceCampaign – explique la composition par aperçu, la composition prédictive, la composition progressive, les campagnes d'appels entrants, de RVI sortante et les principaux composants d'iceCampaign Administrator et d'iceCampaign User.
- iceCampaign Administrator – explique comment utiliser iceCampaign Administrator pour créer et modifier une campagne, personnaliser les champs dans iceCampaign User, importer des clients potentiels dans une campagne et supprimer des campagnes

Ce manuel s'adresse aux personnes qui :

- sont familiarisées avec le contenu du *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator* ;
- comprennent l'utilisation d'iceBar et ont accès au *Manuel de l'utilisateur iceBar* ;
- comprennent les termes et principes de base de la téléphonie tels que les files d'attente et les contacts ;
- sont familiarisées avec les principes de la navigation au moyen des interfaces utilisateur basées sur le système Windows® et notamment qui savent utiliser les boutons droit et gauche de la souris, sélectionner des options au moyen du menu du bouton droit de la souris, redimensionner et réduire les fenêtres et naviguer et faire défiler en se servant d'un pointeur de souris.

Les conventions suivantes sont utilisées dans le présent manuel :

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



Chapitre 1 : Aperçu d'ice Campaign

Une **campagne** est une stratégie mise en place pour contacter plusieurs **clients potentiels** pour réaliser un objectif, comme faire une vente ou transmettre un message important. Les clients potentiels sont les gens que vous désirez contacter durant la campagne. Les clients potentiels peuvent être des clients existants ou ils peuvent représenter un nouveau marché pour votre compagnie.

Les rubriques qui suivent décrivent les applications du logiciel iceCampaign et les façons d'exécuter des campagnes.

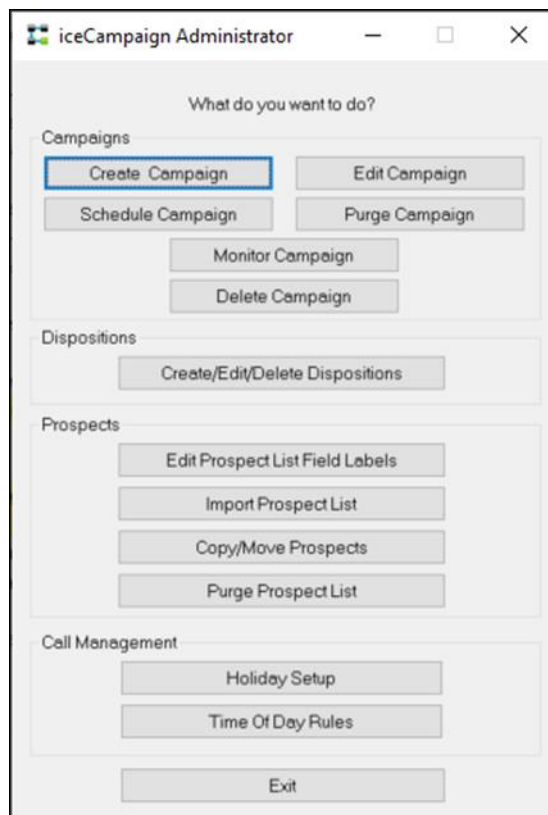
Une fois que vous serez familier avec les principes de base d'iceCampaign, vous pourrez passer à iceCampaign Administrator pour de l'information détaillée sur la création et la modification de campagnes.

Composants d'iceCampaign

La solution iceCampaign inclut deux applications – iceCampaign Administrator et iceCampaign User – qui sont décrites dans les rubriques qui suivent.

iceCampaign Administrator

iceCampaign Administrator permet à un utilisateur de créer, de modifier et de supprimer des campagnes. Habituellement ce composant d'iceCampaign, montré ci-dessous, est installé sur le poste de travail de l'**administrateur ice**. L'administrateur ice est la personne responsable de concevoir et de maintenir ice dans votre bureau.



Pour plus d'information sur l'utilisation d'iceCampaign Administrator, reportez-vous au Chapitre 2: iceCampaign Administrator.

iceCampaign User

iceCampaign User est une application basée sur un navigateur qui permet à un utilisateur d'avoir accès à des clients potentiels qui font partie de campagnes existantes, tel que montré ci-dessous. Les utilisateurs ont accès à ce composant d'iceCampaign au moyen du logiciel iceBar.

The screenshot displays the iceCampaign User interface, divided into several sections:

- CAMPAIGN INFO:** Shows campaign status (PREVIEW: 2, PROGRESSIVE: 0, PREDICTIVE: 2) and a table of campaigns. The 'StevePredictive' campaign has 13 prospects. Buttons for 'UNSUBSCRIBE ALL' and 'SUBSCRIBE ALL' are visible.
- PROSPECT CARD:** Features a toolbar with actions like 'Call Prospect', 'Hang Up', 'Success', 'No Interest', 'Call Back', 'Busy', 'No Answer', and 'Wrong Number'. A tooltip 'Call Prospect' is shown over the 'Call Prospect' button.
- HISTORY:** A table with columns: PROSPECT FROM CAMPAIGN (Widget Promotion), PREVIOUS RESULT, LAST HANDLING AGENT (0), and CALL ATTEMPTS (0/3).
- CURRENT CALL:** Displays call details for Sarah Smith, including telephone number (9058825000), call back time (8:02 PM / December 03, 2014), and priority (LOW).
- SCRIPT SEARCH:** A section for script management with a table of keys and corresponding fields. Below the table, there is a sample script page with a call script.

Key	Corresponding Field	Key	Corresponding Field
campaignName	Prospect From Campaign	agentId	Agent ID (from iceServer)
salutation	Title	agentName	Agent Name (from iceServer)
firstName	First Name	address	Address
lastName	Last Name	listSize	Number of Prospects
telNum	Telephone	dnis	DNIS (from iceServer)
comments	Comments	ani	ANI (from iceServer)
prevResult	Previous Result	userData	User Data (from iceServer)
callbackTime	Call Back Time	field1, field2, ...	custom prospect fields
province	Province	country	Country

Script content:

Hello, may I speak with **Sarah** ?

Hi, my name's **SteveQA** and I am calling from Ontario Energy Savings Corp.

The reason for my call is because we have received your registration for the natural gas fixed price program. This program protects you from increasing natural gas prices. I just need to verify the name and address you provided so that we can confirm and process your registration.

Are you at ?

The name on the account is **Sarah Smith** ? Great!

Is this the best number to reach you at (**9058825000**)? (If NO, then modify customer address information)

Great! Now could you just confirm for me that you have enrolled in the natural gas 5 year fixed price program by responding yes? (Pause for customer to say yes –

Pour plus d'information sur iceCampaign User, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceBar*.

Modes de composition

Composition par aperçu

La composition par aperçu permet à l'utilisateur de récupérer le prochain client potentiel dans une campagne, de consulter les détails concernant le client potentiel et d'initier un appel au client potentiel. Contrairement à une campagne manuelle, les utilisateurs qui utilisent la composition par aperçu n'ont pas à composer le numéro de téléphone. Ceci fait en sorte que les numéros composés sont exacts chaque fois. Les appels ne sont pas faits automatiquement lorsque la composition par aperçu est utilisée.

Un utilisateur effectue la composition par aperçu simplement en appuyant sur le bouton *Recevoir le prochain client potentiel* dans la fenêtre de l'application. Les coordonnées du prochain client potentiel s'affichent sur l'écran de l'utilisateur. À partir d'ici l'utilisateur peut pré visualiser l'information et décider d'appeler ce client potentiel ou non. Appuyer sur le bouton *'Appeler'* fait automatiquement un appel au client potentiel. Si l'utilisateur joint directement une personne, il va de l'avant avec le script interactif affiché sur son écran. A la fin de l'appel, l'utilisateur réactualise iceCampaign à partir de la disposition ou du résultat final du client potentiel.

Pour de l'information sur la manière dont un utilisateur peut se connecter à une campagne de composition par aperçu, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceBar*.

Composition progressive

La composition progressive dépend des utilisateurs dont l'état dans iceBar est 'Prêt' et qui se sont inscrits à une ou plusieurs campagnes. Un appel est fait au client potentiel en attente depuis le plus longtemps et dont la priorité est la plus élevée dans la liste d'attente d'iceCampaign (parmi les campagnes auxquelles l'utilisateur s'est inscrit).

Les utilisateurs entendront le signal de rappel du demandeur pour l'appel fait pour eux et pourront parler au client potentiel lorsqu'il répondra à l'appel. Ou, selon la configuration, l'utilisateur peut être capable de parler immédiatement au client potentiel.

L'information concernant le client potentiel est automatiquement affichée dans la fenêtre de l'application iceCampaign et le module de script lance tout script personnalisé défini pour le type de campagne du client potentiel.

L'état des utilisateurs est automatiquement établi à 'Pas prêt' dès que l'appel est fait par iceCampaign.

L'utilisateur décide de la prochaine action selon le résultat de cet appel. Si un correspondant répond directement à l'appel, l'utilisateur passe au 'script interactif'. A la conclusion de l'appel, l'utilisateur met la base de données de la campagne à jour en inscrivant la disposition finale du client potentiel à l'aide du bouton approprié d'iceCampaign.

Les utilisateurs devront établir leur état iceBar à 'Prêt' afin de recevoir un appel entrant ou de démarrer la minuterie pour le prochain appel composé par composition progressive. Ceci permet aux utilisateurs d'accomplir le traitement post-contact.

Pour plus d'information sur la manière dont un utilisateur peut se connecter à une campagne de composition progressive, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceBar*.

Composition prédictive

La composition prédictive appelle automatiquement une liste de numéros de téléphone en séquence et filtre les pas de réponse, les tonalités d'occupation, les répondeurs et les numéros déconnectés tout en prédisant qu'un utilisateur sera disponible pour traiter le prochain appel.

Lorsque le système détecte une réponse directe, il enregistre l'appel dans une file d'attente pour le prochain utilisateur. L'algorithme de cadence fonctionne afin de procurer la probabilité la plus élevée qu'un utilisateur est prêt à parler au client potentiel en direct. Un écran iceCampaign s'affiche lorsque l'utilisateur répond à l'appel.

En alternative à la présentation automatique des clients potentiels composés aux utilisateurs, vous pouvez également choisir de faire entendre un message au client potentiel, tel que décrit à la rubrique qui suit.

L'algorithme de cadence

L'algorithme de cadence est une application personnalisable de flux des appels qui analyse les statistiques en temps réel et les tendances de composition afin de déterminer le nombre d'appels simultanés à tenter.

L'algorithme de cadence idéal s'assure qu'un utilisateur devient disponible au même moment où le client où le client potentiel répond à l'appel.

Beaucoup plus d'appels sont faits qu'il y a d'utilisateurs disponibles afin de compenser pour les tentatives d'appels qui n'obtiennent pas de réponses, qui sont occupés, hors service, etc.

Les critères suivants sont considérés pour un algorithme de cadence optimal

- Le niveau de service de la file d'attente (le nombre de répondants en direct traités à l'intérieur du DMR cible contre le nombre de répondants en direct en file d'attente)
- Temps moyen d'attente
- Temps moyen de connexion
 - Le temps moyen requis pour que le composeur obtienne une réponse en direct
 - La valeur par défaut est 20 secondes
- Le nombre d'utilisateurs connectés et disponibles pour traiter des appels (c. à d. en état Prêt)
- Le nombre de lignes disponibles
- Le nombre d'appels en file d'attente
- Le nombre de tentatives d'appels en cours
- Le pourcentage de dépassements (la cadence excède le taux de disponibilité des utilisateurs)
- Le pourcentage de connexion (c. à d. le taux de connexion d'appel)

La rubrique ci-dessous décrit comment l'algorithme de cadence est développé.

1. Vérification de disponibilité de ligne. Si aucune n'est disponible, ne pas poursuivre.
2. Détermination du taux de connexion.
 - a. Si en mode de calibrage, utiliser le **Taux de connexion de démarrage**
3. Détermination du nombre d'agents dont on prévoit qu'ils sont présentement en appel et qu'ils deviendront disponibles selon le temps de connexion moyen (**@G_iAvgConnectTimeInSecs**) et le temps moyen de traitement (**@G_iAvgHandlingTimeInSecs**).
 - a. Si l'appel actuel de l'agent est prévu terminer (selon **@G_iAvgHandlingTimeInSecs**) avant que le prochain client potentiel ne soit connecté (selon le décompte **@G_iAvgConnectTimeInSecs**).
4. Vérification du taux maximum de composition.

5. Vérifications du NDS (seulement en mode de non-calibrage). Ajuster les nombres obtenus des étapes 2 et 3 au besoin.

Le NDS est obtenu des statistiques de files d'attente. Si le NDS actuel est plus bas que le NDS cible (c. à d. qu'il y a plus d'abandons que prévu), le taux de connexion est ralenti par un facteur contrôlé dans l'application par la variable

@G_iGOSWeightingSlowDownFactor (la valeur par défaut est 10). Si le NDS actuel est plus élevé que le NDS cible, le taux de connexion est accéléré selon un facteur contrôlé dans l'application par la variable **@iGOSWeightingSpeedUpFactor** (la valeur par défaut est 0).

Taux de révision = (NDS actuel – NDS cible) * facteur

Taux de connexion révisé = taux de connexion – taux de révision

Nombre d'agents en état Prêt prévu révisé = nombre d'agents en état Prêt prévu original * (1 + taux de révision)

1. Calcul du nombre prévu d'appels connectés si nous appelons ce prochain client potentiel, selon le taux de connexion (révisé), le nombre d'appels en cours et le nombre de clients potentiels déjà en file d'attente

Appels connectés prévus = taux de connexion * (appels en cours + 1) + taille de la file d'attente

2. Si le nombre d'appels connectés prévus est plus bas ou égal au nombre d'agents actuellement disponibles plus le nombre prévu d'agents qui seront Prêts, alors poursuivre, obtenir et appeler le prochain client potentiel.

Lors du calibrage, l'administrateur peut réviser le taux de connexion à la hausse s'il se rend compte qu'il y a un grand nombre d'abandons et d'appels déconnectés. Ceci signifie qu'ils ont sous-estimé le taux de connexion. Si au contraire ils observent la situation contraire (c. à d. qu'il y a un grand nombre d'agents inactifs), ils ont alors surestimé le taux de connexion et celui-ci devrait être révisé à la baisse. Lorsque le processus n'est plus en mode de calibrage, il utilisera les statistiques d'appels pour réviser le taux de connexion automatiquement soit pour accélérer ou ralentir la cadence jusqu'à ce que le NDS cible soit atteint du moment qu'il demeure inférieur au taux maximal de composition.

Lorsqu'il n'est pas en mode de calibrage, l'administrateur peut augmenter la valeur de Tentatives d'appel de démarrage pour le ramener en mode de calibrage.

Notez que toute modification des valeurs des paramètres de la campagne dans l'interface utilisateur d'iceCampaign Administrator sera prise en charge par le régulateur de cadence après une minute.

Remarque : L'algorithme de cadence peut être modifié dans iceWorkflow Designer. Il est hautement recommandé de contacter ComputerTalk avant de modifier les algorithmes de cadence dans l'application.

L'application pour iceCampaign

Campagne de composition prédictive et campagne de RVI sortante

Lors de campagnes de composition prédictive, le client potentiel est acheminé au NA de l'application spécifié dans le champ 'Acheminer NA' lors de la création de la campagne. Chaque campagne peut spécifier un NA de l'application. Pour plus d'information sur la création d'une campagne, reportez-vous à la page page 18.

Une application personnalisée ou des modèles d'application peuvent être utilisés pour traiter les appels lors d'une campagne de composition prédictive ou une campagne de RVI sortante:

- Utilisez l'application qui a été personnalisée pour votre centre de contact – pour créer une application personnalisée, créer une nouvelle page d'application, construire l'application dans cette page et ajouter une action Attribuer NA à l'application. L'action Attribuer NA vous permet de spécifier un NA de quatre chiffres qui peut être composé pour accéder à l'application. Par la suite, des campagnes peuvent être configurées pour utiliser cette nouvelle application. Pour plus d'information sur la création d'une application, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer*.
- Utilisez un modèle d'application – des modèles d'application ont été créés pour traiter les appels faits aux clients potentiels dans une campagne de composition prédictive ou de RVI sortante, comme décrit dans les rubriques qui suivent. Avant de pouvoir configurer une campagne pour utiliser un modèle d'application, vous devez importer et sauvegarder le modèle à partir d'iceAdministrator. Si iceCampaign Administrator est ouvert pendant que vous procédez à ces modifications, vous pouvez devoir fermer et ouvrir de nouveau iceCampaign Administrator avant de pouvoir sélectionner le NA d'application de la liste défilante Acheminer NA. Pour plus d'information sur l'importation dans iceAdministrator, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.
- Un nombre maximal d'appels simultanés peut être fixé pour les campagnes de composition prédictive. Ceci peut être accompli au moyen de la variable globale @g_MaxCallsInProgress.

Lorsqu'un client potentiel est joint avec succès dans une campagne de composition progressive ou prédictive, le client potentiel est acheminé au NA de l'application spécifié dans le champ 'Acheminer DN' lors de la création de la campagne. Chaque campagne peut spécifier un NA d'application. Pour plus d'information sur la création d'une campagne, reportez-vous à la page 18.

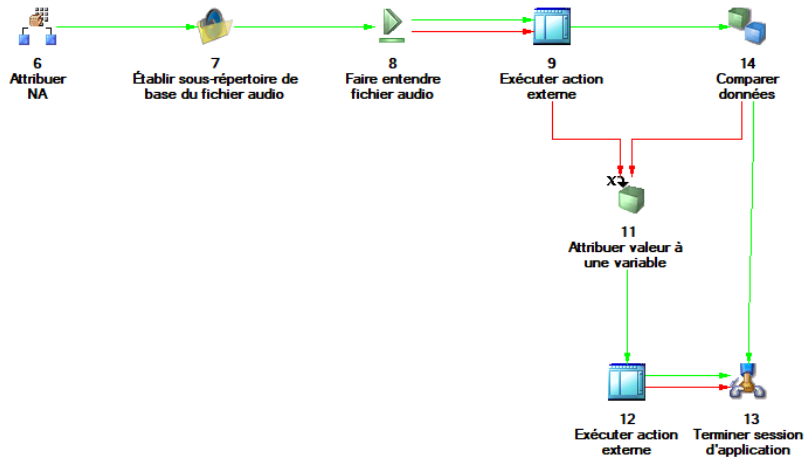
Une application personnalisée et des modèles d'application peuvent être utilisés pour traiter les appels dans une campagne de composition progressive ou prédictive :

- Utilisez une application personnalisée pour votre centre de contact – pour créer une application personnalisée, créez une nouvelle page d'application, construisez l'application sur cette page et ajoutez une action Attribuer NA à l'application. L'action Attribuer NA vous permet de spécifier un NA à quatre chiffres qui peut être composé pour accéder à l'application. Par la suite, les campagnes peuvent être configurées pour utiliser cette nouvelle application. Pour plus d'information sur la création d'applications, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur Workflow*.
- Utilisez un modèle d'application – des modèles d'application ont été créés pour traiter les appels faits à des clients potentiels dans une campagne par composition prédictive ou progressive, ou une campagne de RVI sortante tel que décrit dans les rubriques qui suivent. Avant de pouvoir configurer une campagne pour l'utilisation d'un modèle d'application, vous devez importer et sauvegarder le modèle à l'aide d'iceAdministrator. Si iceCampaign Administrator est ouvert pendant que vous effectuez ces modifications, vous pourriez devoir fermer et rouvrir iceCampaign Administrator avant de pouvoir sélectionner le NA d'application dans la liste défilante 'Acheminer NA'. Pour plus d'information sur l'importation dans iceAdministrator, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

Faire entendre un message

Lorsqu'un client potentiel est joint au moyen d'une campagne par composition prédictive ou de RVI sortante, vous pouvez désirer qu'un message soit présenté à ce client potentiel au lieu de faire appel à un utilisateur en direct. Ceci est accompli au moyen du modèle d'application 'Faire entendre message'.

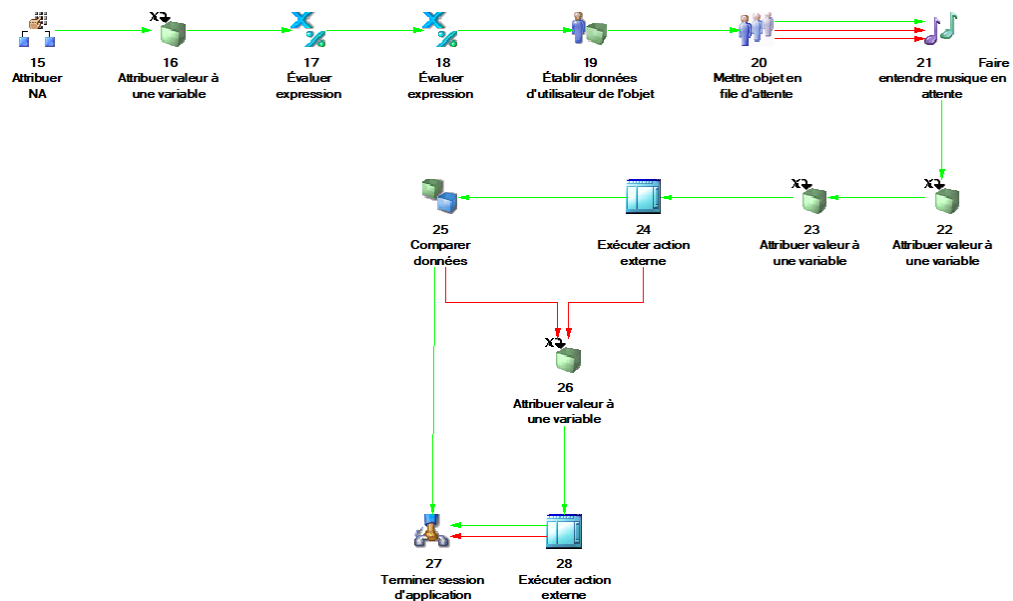
Cette application est configurée pour faire entendre un message et ensuite déconnecter l'appel, tel que montré ci-dessous.



Acheminer l'appel à l'utilisateur

Lorsqu'un client potentiel est joint au moyen d'une campagne de composition prédictive, vous pouvez désirer qu'un utilisateur parle à ce client potentiel. Ceci est accompli au moyen du modèle d'application 'Acheminer l'appel à l'utilisateur'

Cette application est utilisée pour placer le client potentiel joint dans la file d'attente associée à la campagne, tel que montré ci-dessous.



En théorie, un utilisateur devrait être disponible pour traiter tous les appels présentés à la file d'attente. Cependant, il est possible qu'un client potentiel attende quelques instants dans cette file d'attente. Deux fonctions du modèle d'application expliquent ceci :

- Faire entendre musique – Si un utilisateur ne répond pas immédiatement à l'appel, Faire entendre musique fait entendre de la musique à l'appelant. Par défaut cette action fait entendre de la musique durant 5 secondes, mais ceci peut être modifié.
- Programmer rappel – Si un utilisateur ne répond pas à l'appelant pendant qu'il entend la musique, un rappel est alors programmé par l'application. Le nombre de minutes pendant lesquelles une campagne attend pour essayer de contacter le client potentiel de nouveau est déterminé par la variable **@iTimeInMins**. Par défaut, cette variable est fixée à 1 minute, mais ceci peut être modifié.

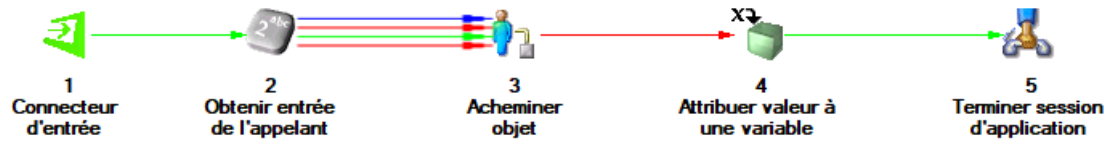
Pour plus d'information sur la manière de modifier les actions, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur Workflow*.

Traitement d'un appel entrant

Une campagne peut être configurée pour recevoir des appels et les acheminer aux utilisateurs. Par exemple, vous envoyez une promotion par la poste et celle-ci contient un numéro de téléphone associé et lorsqu'un contact appelle ce numéro de téléphone pour obtenir plus d'information sur la promotion, ice reconnaît le DNIS et l'appel est placé dans la file d'attente spécifiée pour cette campagne. Le premier utilisateur disponible répondra alors à l'appel.

La configuration d'une campagne de composition prédictive dans ice inclut la création d'un groupe de lignes réseau qui est utilisé pour appeler les clients potentiels. Les clients potentiels joints avec succès sont acheminés à l'action 'Acheminer NA' associée à la campagne. Des appels entrants peuvent également être présentés à ce groupe de lignes et peuvent être traités d'une des manières suivantes :

- Le point d'entrée du groupe CU achemine les appels à une application conçue pour les appels entrants.
- Le point d'entrée du groupe de lignes achemine les appels au modèle 'Traitement d'appels entrants', tel que montré ci-dessous. Ce modèle reçoit les appels entrants, a un message guide silencieux pour permettre à l'appelant d'entrer un NA d'application. Si le NA d'application n'est pas entré, l'appelant est déconnecté. Si l'appelant entre 8903, les ports iceCampaign sont réinitialisés, ce qui peut être nécessaire dans les cas de défaillance de verrouillage. Ceci est la configuration par défaut d'une campagne de composition prédictive.



Le modèle 'Traitement d'appel entrant' est utilisé lorsque le centre de contact ne s'attend pas à recevoir d'appels sur les groupes de lignes réseau utilisés pour traiter des appels sortants.

Pour plus d'information, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer*.

RVI sortante

Le modèle d'application 'Faire entendre message' décrit à la page 10 peut être utilisé si vous désirez simplement qu'une campagne sortante fasse entendre un message et se déconnecte. Par exemple, une campagne pour aviser des clients potentiels que le service de l'hydro électricité est temporairement indisponible dans leur secteur.

Toutefois, si vous désirez utiliser une RVI sortante où les clients potentiels interagissent avec un menu, vous auriez besoin d'une application personnalisée de RVI et vous devriez spécifier le NA de cette application lorsque vous configurez la campagne. Reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer* pour plus d'information sur la création d'applications.



Chapitre 2: iceCampaign Administrator

iceCampaign Administrator permet aux administrateurs de créer, modifier, programmer, éliminer et supprimer des campagnes, tel que décrit dans les rubriques qui suivent.

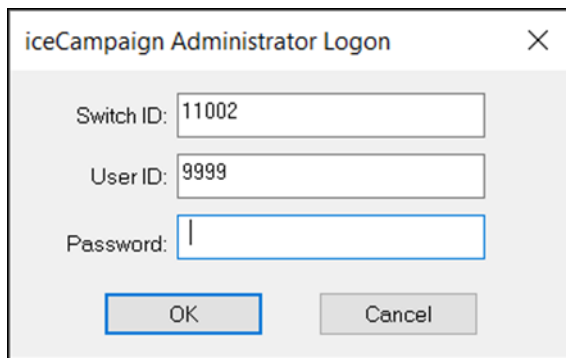
Lancement d'iceCampaign Administrator

Pour lancer iceCampaign:

1. Double cliquez sur l'icône iceCampaign Administrator dans Citrix. L'icône ressemble à ceci:



2. Entrez votre ID d'utilisateurs et votre mot de passe et cliquez sur OK.



iceCampaign Administrator Logon

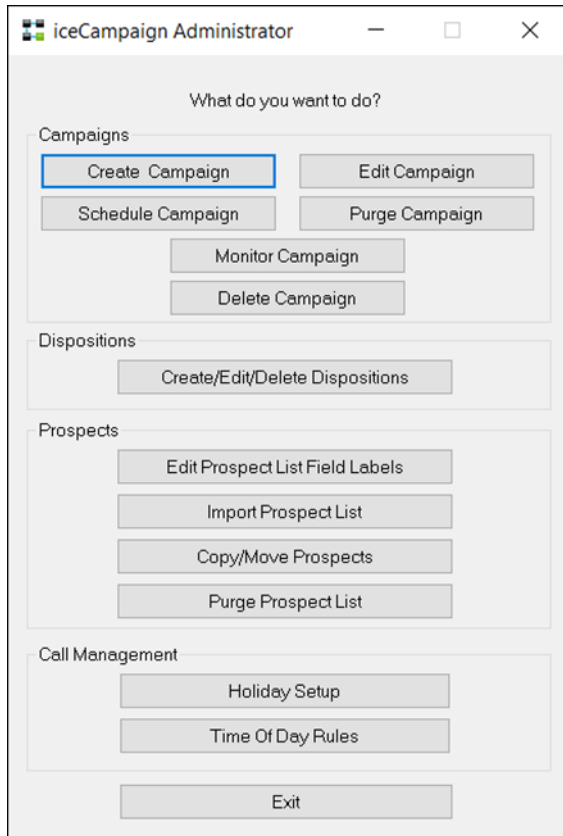
Switch ID: 11002

User ID: 9999

Password: |

OK Cancel

La fenêtre 'iceCampaign Administrator' apparaît, tel que montré ci-dessous.



3. Pour fermer iceCampaign Administrator, cliquez sur *Exit*.

Création d'une campagne

Les administrateurs doivent créer une ou plusieurs campagnes avant que les utilisateurs puissent commencer à faire ou à recevoir des appels pour une campagne d'appels sortants ou entrants.

Une campagne est utilisée pour regrouper une liste de clients potentiels et pour fournir un script HTML que les utilisateurs utiliseront lorsqu'ils seront en ligne avec des clients potentiels.

Avant de créer une campagne, le script HTML pour cette campagne devrait être complété.

Pour créer une campagne :

1. Lancez iceCampaign Administrator.

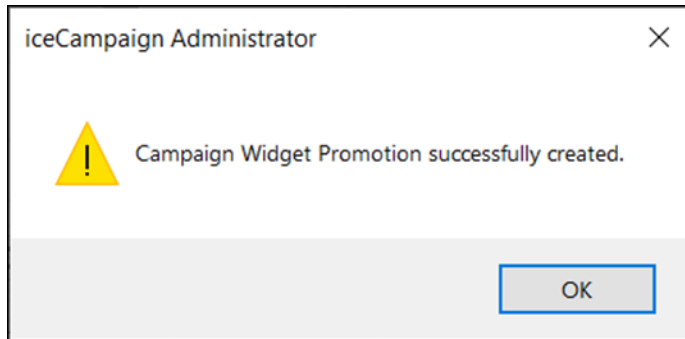
La fenêtre 'iceCampaign Administrator' s'ouvre.

2. Sélectionnez *Create Campaign*.

La fenêtre 'Create New Campaign' s'ouvre, tel que montré ci-dessous.

3. Complétez les propriétés de la campagne, tel que décrit dans le tableau ci-dessous.
4. Cliquez sur *Create* pour ajouter la nouvelle campagne à la base de données iceCampaign.

Une fenêtre de confirmation apparaît, tel que montré ci-dessous.



5. Cliquez sur *OK* pour fermer la fenêtre de confirmation et cliquez sur *Exit* pour fermer la fenêtre 'Create New Campaign'

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui peuvent être utilisés lors de la création d'une nouvelle campagne. Les champs importants pour la cadence sont soulignés – ils peuvent être modifiés pour modifier la cadence à laquelle les appels sont faits.

Création d'une nouvelle campagne	
Champ/Bouton	Description
Campaign Name	Le nom de la campagne. Entrez un nom qui est significatif pour les utilisateurs, car ils peuvent se connecter à une file d'attente selon les noms de campagne associés à cette file d'attente.
Mode	Predictive – appelle automatiquement une liste de numéros de téléphone en séquence et filtre les pas de réponse, les tonalités d'occupation, les répondeurs et les numéros déconnectés tout en prédisant quand un utilisateur sera disponible pour traiter le prochain appel.
	Progressive – place automatiquement un appel au prochain client potentiel dans une campagne lorsqu'un utilisateur devient disponible.
	Preview – permet à un utilisateur de récupérer le prochain client potentiel dans une campagne, de consulter les détails concernant le client potentiel et d'initier un appel au client potentiel. Les appels ne sont pas faits automatiquement lorsque la composition par aperçu est utilisée.

Création d'une nouvelle campagne	
Champ/Bouton	Description
	RVI sortante – appelle automatiquement le prochain client potentiel dans une campagne et connecte le client potentiel à une RVI (réponse vocale interactive) contenue dans votre application.
Automatic Dialing Remarque: ceci ne s'applique pas aux campagnes en mode de composition Par aperçu ou Progressive	No answer Timeout - spécifiez le nombre de secondes que vous désirez qu'iceCampaign fasse sonner le téléphone d'un client potentiel avant de terminer l'appel par temporisation. La valeur par défaut est 24 secondes (4 sonneries).
	Max Dial Retries - spécifiez le nombre de fois que vous désirez qu'iceCampaign essaie de joindre le numéro de téléphone de chaque client potentiel. La valeur par défaut est 3 tentatives.
	No Answer Retry Time - Spécifiez le nombre de minutes/heures/jours/semaines avant qu'un rappel soit programmé lorsqu'un utilisateur établit le résultat d'un appel à un client potentiel à 'Pas de réponse'. La valeur par défaut est une heure.
	Busy Retry Time - spécifiez le nombre de minutes/heures/jours/semaines avant qu'un rappel soit programmé lorsqu'un utilisateur établit le résultat d'un appel à un client potentiel comme "Occupé". La valeur par défaut est dix minutes.
	Max Dial rate - (appels/intervalle) - spécifiez le nombre maximal de tentatives de composition dans l'intervalle configuré dans l'application. La valeur par défaut dans le logiciel est 15 minutes, par conséquent, c'est le matériel qui détermine la limite.

Création d'une nouvelle campagne	
Champ/Bouton	Description
	<p>Filtre - choisissez No Voicemail Detection si vous désirez qu'iceCampaign poursuive avec un client potentiel même si l'appel est accueilli par un répondeur. Choisissez Ignore SIT si vous désirez qu'iceCampaign poursuive avec le client potentiel même si l'appel est accueilli par une tonalité SIT (SIT est un message que la compagnie de téléphone fait entendre pour aviser les appelants que le numéro de téléphone a changé).</p>
Apply Time of Day Calling Rules	<p>Activez ceci afin que les règles de l'heure s'appliquent à cette campagne. Lorsque cette boîte à cocher n'est pas cochée, les règles de l'heure ne s'appliquent pas à cette campagne.</p> <p>Vous pouvez modifier les règles de l'heure à partir de différents endroits:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur le bouton Setup Rules de l'écran Create New Campaign ou Edit Campaign. 2. Cliquez sur Time of Day Rules sous la section Call Management de la page d'accueil d'iceCampaign.
Association	<p>Page d'accueil de la campagne – disponible pour tous les modes de campagne à l'exception de RVI sortante, spécifiez l'URL de la première page qui s'affiche dans le module de script d'iceCampaign User. Chaque campagne possède sa propre URL. Habituellement, il s'agit d'une adresse sur votre réseau mais elle pourrait également être une adresse sur le Web (par ex. http://www.msn.com/).</p> <p>Browse – Cliquez pour naviguer sur votre ordinateur personnel et/ou sur votre réseau pour accéder à la page d'accueil d'iceCampaign.</p> <p>Acheminer NA¹ – disponible pour tous les modes de campagnes à l'exception de Par aperçu. Les appelants contactés avec succès sont acheminés au NA spécifié dans ce champ. Ce champ doit être complété.</p>

Création d'une nouvelle campagne	
Champ/Bouton	Description
	<p>Queue¹ – disponible pour les campagnes de composition prédictive, l'utilisateur se connecte à cette file d'attente pour traiter les contacts dans la campagne. .</p>
	<p><u>Target GOS</u> – disponible pour les campagnes de composition prédictive, ceci représente le Niveau de service (NDS) que vous désirez pour la file d'attente. La valeur par défaut est 98%, ce qui indique que vous désirez que 98% des appels obtiennent une réponse à l'intérieur du DMR cible qui a été fixé pour la file d'attente (par ex. le DMR cible pourrait être fixé à 5 secondes).</p> <p>Le NDS cible est le pourcentage cible d'appels connectés qui joignent l'agent avec succès (c. à d. pas abandonnés ou déconnectés pendant qu'ils sont en file d'attente).</p> <p>iceCampaign évalue la capacité des utilisateurs à répondre aux appels faits aux clients potentiels. Si le NDS est plus bas que la cible, (par ex. 98%), iceCampaign réduit la vitesse à laquelle les appels sont faits aux clients potentiels.</p>
	<p>Audio Message and Base Subdirectory¹ – pas disponible pour les modes de composition Par aperçu ou Progressive, vous permet de spécifier un message audio associé à la campagne. Pour plus d'information sur les messages audio et le sous-répertoire de base, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer</i>.</p>

Création d'une nouvelle campagne	
Champ/Bouton	Description
Calibrage Remarque : Utilisé seulement pour les campagnes de composition prédictive	<p>Start Up Call Attempts -Tentatives d'appel de démarrage – Le nombre sélectionné représente le nombre d'appels à l'intérieur duquel iceCampaign suppose le taux de connexion de démarrage, décrit ci-dessous. La valeur par défaut est 100.</p> <p>La cadence demeure en mode de calibrage jusqu'à ce que la valeur contenue dans ce champ ait été atteinte. La cadence revient au mode de calibrage lorsque le taux de composition actuel baisse en dessous de la valeur contenue dans ce champ.</p> <p>Lorsque le nombre de tentatives d'appel de démarrage a été dépassé, iceCampaign commence à prédire le taux de connexion, tel que décrit ci-dessous.</p>
	<p>Start Up Connect Rate - Taux de connexion de démarrage – Une campagne de composition prédictive prédit continuellement le taux de connexion (le pourcentage des appels auxquels une personne répond). iceCampaign utilise le taux de connexion pour déterminer le rythme auquel appeler des clients potentiels.</p> <p>Lorsqu'une campagne débute, comme iceCampaign n'a aucune information historique pour prédire le taux de connexion, vous devez spécifier un taux de connexion de démarrage (Startup Connect Rate). iceCampaign suppose qu'il s'agit du taux de connexion lorsqu'il détermine le rythme auquel appeler les clients potentiels. La valeur par défaut est 40</p>

Création d'une nouvelle campagne	
Champ/Bouton	Description
Entrant	<p>Enter DNIS Lookup - Ce champ permet à l'utilisateur d'entrer un DNIS, (le numéro composé par l'appelant) ou plusieurs DNIS pour cette campagne. Cette fonction est utilisée pour les campagnes d'appels entrants. Lorsqu'un appel en provenance du DNIS spécifié arrive au poste de travail de l'utilisateur, l'information de la campagne est automatiquement présentée dans la fenêtre iceCampaign User.</p> <p>Add/Remove - Cliquez pour ajouter ou supprimer le DNIS de la campagne.</p>
Dispositions	<p>Décrit le résultat d'un appel ou d'une tentative d'appel.</p> <p>Add/Edit/Remove - Cliquez pour ajouter, modifier ou supprimer une disposition de la campagne</p>

Les messages audios, les files d'attente et les NA doivent être définis et sauvegardés dans iceAdministrator avant de pouvoir être sélectionnés dans iceCampaign Administrator. Si les éléments nouvellement créés ne sont pas affichés dans iceCampaign Administrator, fermez et rouvrez iceCampaign Administrator pour rafraîchir la vue à partir de la base de données ice.

Vous avez créé les campagnes requises pour votre centre de contact. La rubrique qui suit décrit comment personnaliser certains champs dans le gestionnaire de campagnes.

Modification d'une campagne

Une fois que vous avez créé une campagne, vous pouvez devoir la modifier ou la supprimer. iceCampaign Administrator vous permet de modifier une campagne, d'éliminer des clients potentiels d'une campagne et de supprimer une campagne. Les rubriques qui suivent décrivent comment accomplir chacune de ces tâches.

Modification d'une campagne

La modification d'une campagne est requise si vous désirez modifier le nom d'une campagne, modifier le script utilisé pour la campagne ou modifier n'importe quel autre champ disponible lorsque vous créez une campagne.

Pour modifier une campagne :

1. Lancez iceCampaign Administrator.

La fenêtre iceCampaign Administrator s'ouvre.

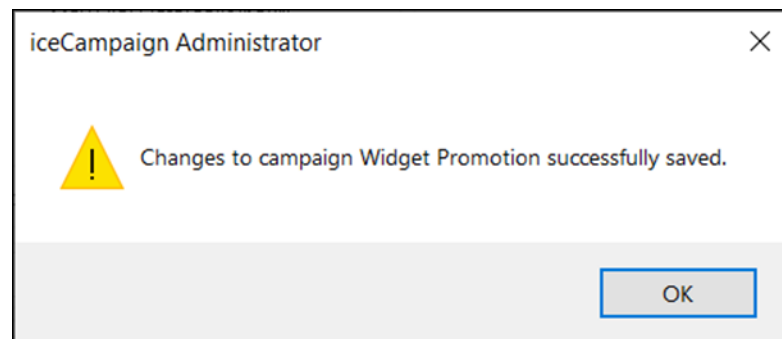
2. Sélectionnez *Edit Campaign*.

La fenêtre 'Edit Campaign' s'ouvre, tel que montré ci-dessous.

3. Sélectionnez la campagne que vous désirez modifier dans la liste défilante 'Select Campaign'.

4. Modifiez les champs restants au besoin.
5. Reportez-vous au tableau débutant à la page 16 pour une description complète des champs. Cliquez sur Save pour sauvegarder vos modifications.

Un message de confirmation apparaît, tel que montré ci-dessous.



6. Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre des messages et cliquez sur Exit pour fermer la fenêtre 'Edit Campaign'.

Programmation d'une campagne

Les administrateurs peuvent programmer une campagne prédictive ou de RVI sortante pour qu'elle s'exécute selon un horaire spécifique pour une campagne sélectionnée. De

plus, une campagne peut être démarrée et interrompue n'importe quand tant que l'horaire n'a pas expiré.

Remarque:

- Les campagnes progressives et Par aperçu ne peuvent être programmées.
- Avant d'appeler les clients potentiels, ice vérifiera tous les paramètres de l'heure dans l'ordre suivant: Horaire de la campagne, ensuite les règles de congés, puis les règles de l'heure. Pour de l'information sur la manière de modifier l'horaire d'une campagne, poursuivez votre lecture. Pour de l'information sur les règles de congés, et les règles de l'heure, reportez-vous à Gestion d'appels.

Pour créer un horaire pour une campagne :

1. Lancez iceCampaign Administrator.

La fenêtre s'ouvre.

2. Sélectionnez *Schedule campaign*.

La fenêtre 'Campaign Schedule' s'ouvre, tel que montré-ci-dessous.

Sélectionnez la campagne que vous désirez programmer dans la liste déroulante.

3. Activez la boîte à cocher "Enabled" pour activer l'horaire.

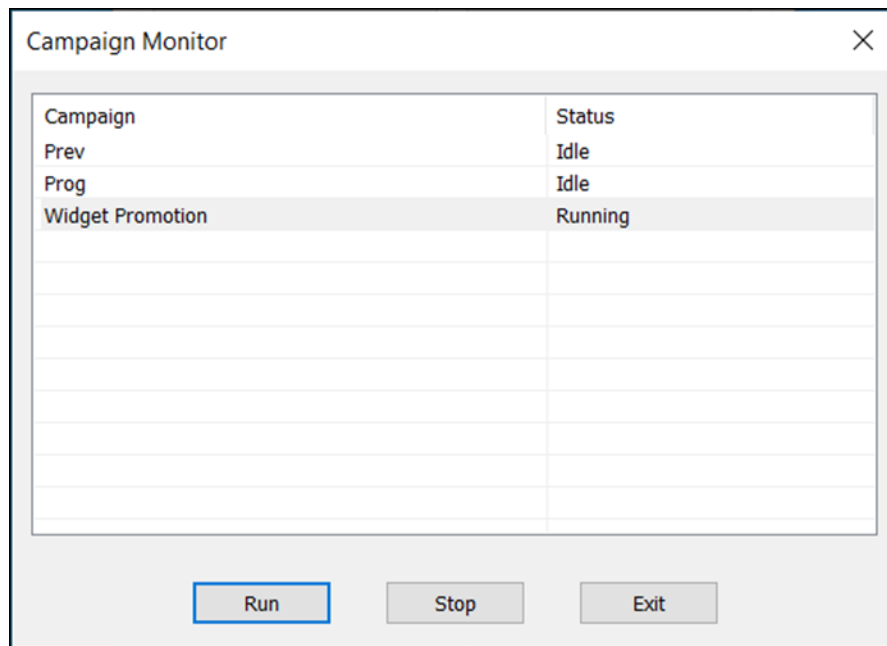
Remarque: vous devez activer un horaire pour qu'elle s'exécute.

4. Choisissez le choix de dates, le choix d'heures et les jours de la semaine où vous aimeriez exécuter la campagne.
5. Cliquez sur *Add* pour ajouter cet horaire à la liste.

Répétez ces étapes pour ajouter des horaires additionnels à la même campagne. Consultez le tableau ci-dessous pour une description complète des champs.

Remarque: Si le choix d'heures spécifié dépasse minuit, la campagne ne s'exécutera pas à la dernière date du choix de dates.

Important: Pour démarrer une campagne ou pour l'interrompre, cliquez sur Monitor Campaign dans le menu principal d'iceCampaign Administrator ou dans la fenêtre Schedule Campaign. Pour démarrer la campagne, sélectionnez la campagne appropriée et cliquez sur Run. Pour l'interrompre, sélectionnez la campagne appropriée et cliquez sur Stop. Vous pouvez démarrer et interrompre les campagnes en tout temps.



Programmation d'une campagne	
Champ	Description
Campaign	Une liste défilante contenant toutes les campagnes pertinentes. Sélectionnez la campagne pour laquelle vous voulez Ajouter/Modifier/Supprimer un horaire.
Monitor Campaign	Ouvre la fenêtre de surveillance de la campagne, où vous pouvez modifier l'état des campagnes (c. à d. de Idle (à l'arrêt) à Running (en cours) et vice versa).
Schedule	Name – Nom – Entrez un nom descriptif pour l'horaire.
	Activate - Activer – Sélectionnez cette boîte à cocher si vous désirez activer cette campagne. Sinon, l'état de la campagne demeurera Disabled (désactivée).
	Date range - Choix de dates – Entrez les dates To et From entre lesquelles vous voulez que la campagne s'exécute. Cliquez sur la flèche pour faire apparaître un calendrier et sélectionnez les dates désirées en cliquant dessus.
	Time range - Choix d'heures – Entrez l'heure de début (From) et l'heure de fin (To) durant lesquelles la campagne s'exécutera durant le choix de dates spécifié. Remarque : si le choix spécifié dépasse minuit, la campagne ne s'exécutera pas à la dernière date du choix de dates.
	On days of the week - Durant les jours de semaine – Spécifiez les jours de la semaine où la campagne s'exécutera, à l'intérieur du choix de dates spécifié.
Boutons Add/Remove	Add – Ajoute l'horaire à la campagne sélectionnée. Cliquez sur le bouton Add pour ajouter le nouvel horaire.
	Remove – Supprime l'horaire de la campagne sélectionnée. Mettez l'horaire en évidence dans la liste et cliquez sur le bouton Remove.

Programmation d'une campagne	
Champ	Description
List	<p>Affiche tous les horaires de campagnes existants.</p> <p>Status : Les horaires peuvent être soit Activés ou Désactivés. Les horaires activés peuvent être :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expired – Expiré - Un horaire expiré ne s'exécutera pas, le choix de dates est passé. • Current - Active – Un horaire qui s'exécute présentement. • Active – Un horaire qui est actif (c. à d. s'il était activé, la campagne s'exécuterait) mais il n'est pas activé. • Future – Un horaire dont le choix de dates est dans le futur. • Disabled – Désactivée – Un horaire qui n'est pas activé.

Suppression d'un horaire

Les administrateurs peuvent supprimer un horaire pour une campagne spécifique.

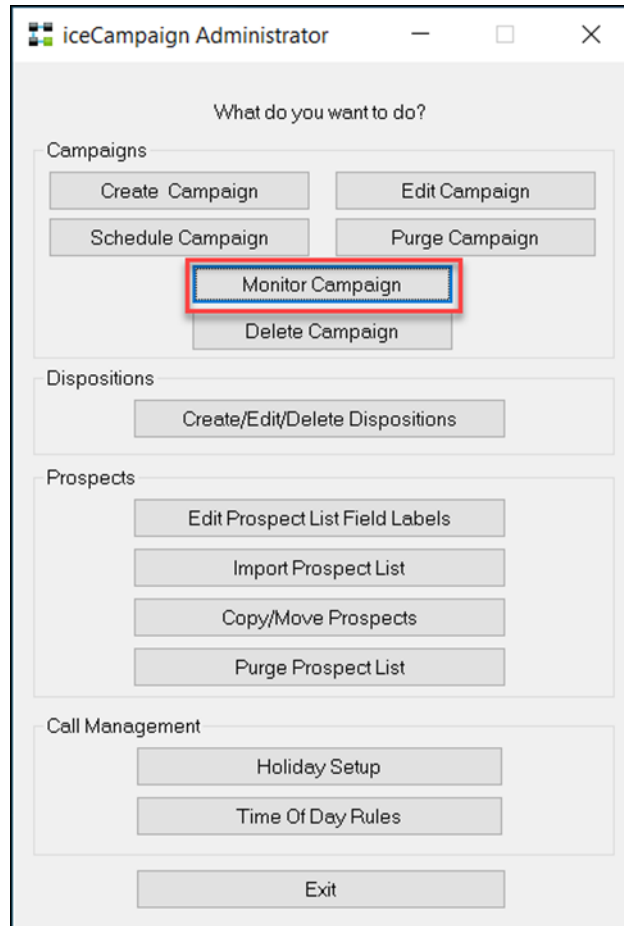
1. Dans la liste, mettez en évidence l'horaire que vous désirez supprimer.
2. Cliquez sur Remove.

L'horaire est supprimé de la liste.

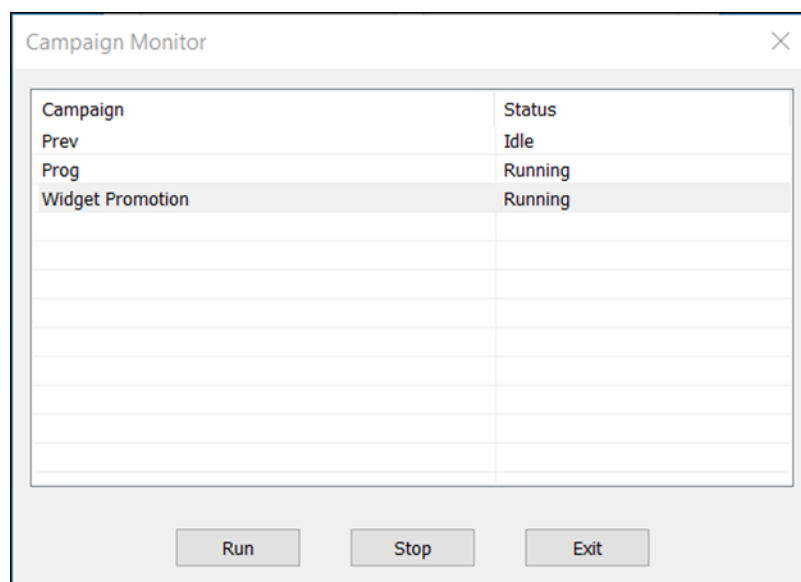
Démarrage d'un horaire

Les administrateurs peuvent démarrer une campagne activée et elle s'exécutera jusqu'au prochain arrêt programmé ou jusqu'à qu'on appuie sur le bouton Stop.

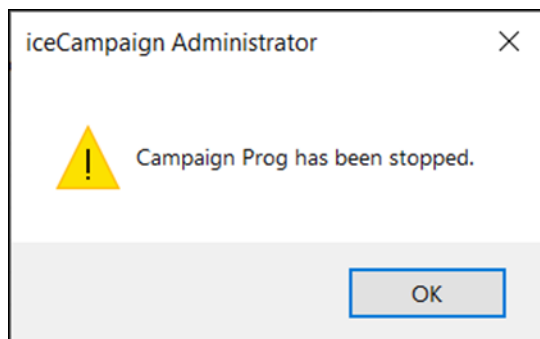
1. Dans la liste, mettez en évidence l'horaire que vous désirez démarrer.



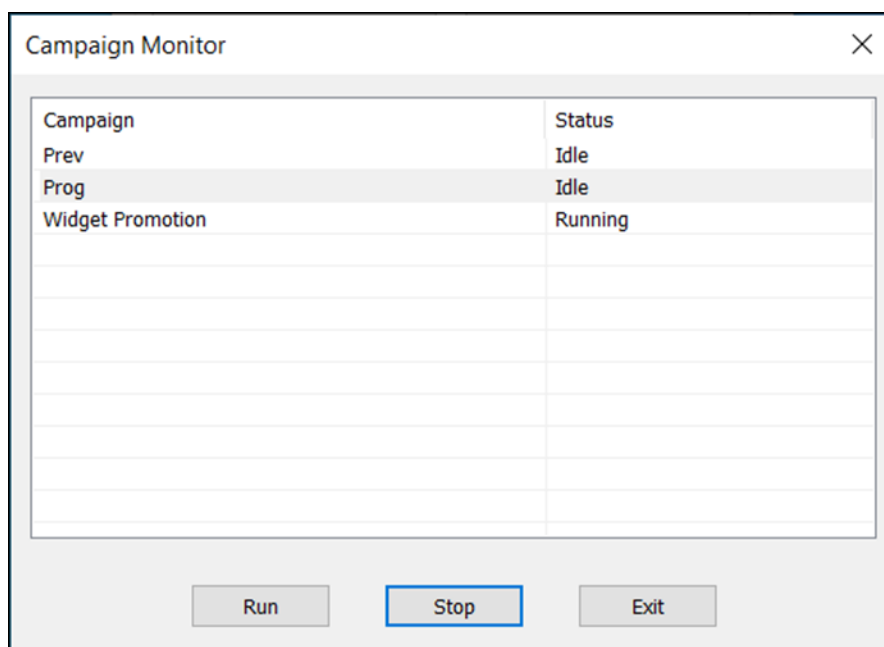
La fenêtre Campaign Monitor apparaît.



2. Mettez en évidence la campagne que vous désirez interrompre et cliquez sur Stop. Un message vous avisant que la campagne est interrompue apparaît.



3. L'état est mis à jour et apparaît Idle. L'état de la campagne n'est plus Running – En cours d'exécution.



La campagne est interrompue.

Élimination des données d'une campagne

Les administrateurs peuvent éliminer les données d'une campagne sans supprimer la campagne elle-même.

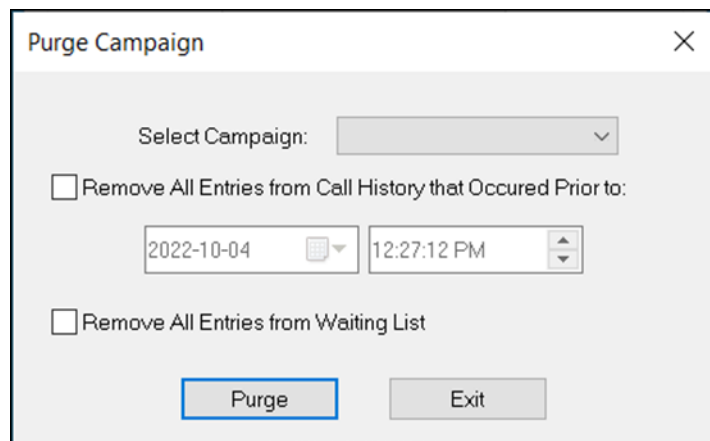
Pour éliminer les dossiers de statistiques d'une campagne :

1. Lancez iceCampaign Administrator.

La fenêtre iceCampaign Administrator s'ouvre.

2. Sélectionnez *Purge Campaign*.

La fenêtre 'Purge Campaign' s'ouvre, tel que montré ci-dessous.



3. Sélectionnez la campagne dont vous désirez éliminer les données dans la liste défilante 'Select Campaign'.
4. Si vous désirez supprimer l'historique des appels pour les appels qui ont été faits avant une certaine date et une certaine heure, sélectionnez la boîte à cocher 'Remove All Entries from Call History that Occurred Prior to' et sélectionnez une date et une heure dans les listes défilantes correspondantes.

Les données de rapports pour la campagne antérieures à la date sélectionnée sont supprimées de la base de données lorsque vous cliquez sur *Purge*.

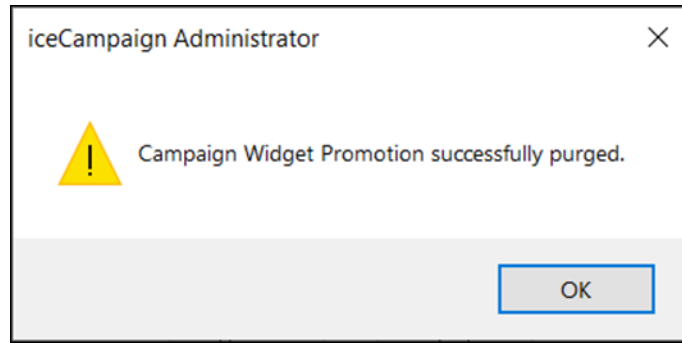
ET/OU

5. Si vous désirez supprimer tous les clients potentiels qu'il reste à contacter de la liste d'appels, sélectionnez la boîte à cocher 'Remove All Entries from Waiting List'.

Tous les clients potentiels sont supprimés de la campagne lorsque vous cliquez sur *Purge*.

6. Cliquez sur Purge pour commencer à éliminer les données.

Un message de confirmation apparaît lorsque l'élimination est complétée, tel que montré ci-dessous.



7. Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre des messages et cliquez sur *Exit* pour fermer la fenêtre 'Purge Campaign'.

Suppression d'une campagne

Les administrateurs peuvent supprimer une campagne lorsqu'elle n'est plus requise. Ne supprimez pas une campagne avant qu'un DNIS lui étant associé n'ait été supprimé de la liste Entry Lookup List.

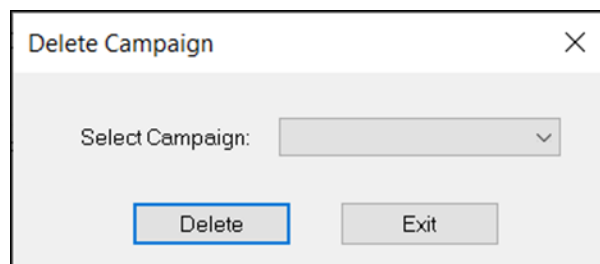
Pour supprimer une campagne :

1. Lancez iceCampaign Administrator.

La fenêtre iceCampaign Administrator s'ouvre.

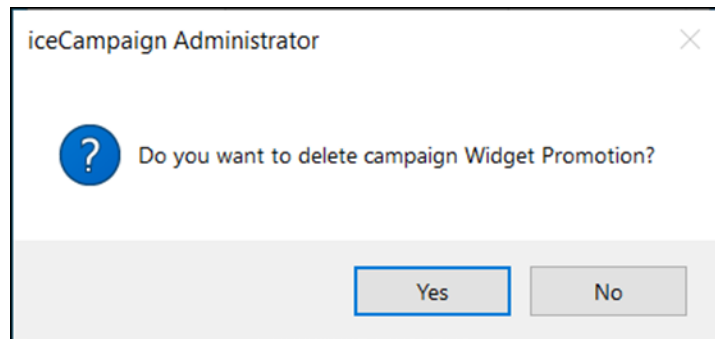
2. Sélectionnez *Delete Campaign*.

La fenêtre 'Delete Campaign' s'ouvre, tel que montré ci-dessous.



3. Sélectionnez la campagne que vous désirez supprimer dans la liste défilante 'Select Campaign'.
4. Cliquez sur *Delete* pour supprimer la campagne et toutes ses listes de clients potentiels.

Une fenêtre de confirmation apparaît, tel que montré ci-dessous.



5. Cliquez sur *Yes* pour supprimer la campagne, ou sur *No* pour annuler la suppression. Cliquez sur *Exit* pour fermer la fenêtre 'Delete Campaign'.

Dispositions

Des codes de disposition sont utilisés pour étiqueter le résultat d'un appel fait à un client potentiel. Les codes de disposition standards suivants sont inclus dans iceCampaign :

Disposition	Code de disposition
Succès	1
Aucun intérêt	2
Rappel	3
Pas de réponse, rappel	4
Occupé, rappel	5
Mauvais numéro	6
Retirer	7
Attribuer à une nouvelle campagne et supprimer de la campagne actuelle.	8
Attribuer à une nouvelle campagne, garder dans la campagne actuelle.	9
Appel déconnecté	10
Erreur de composition	11

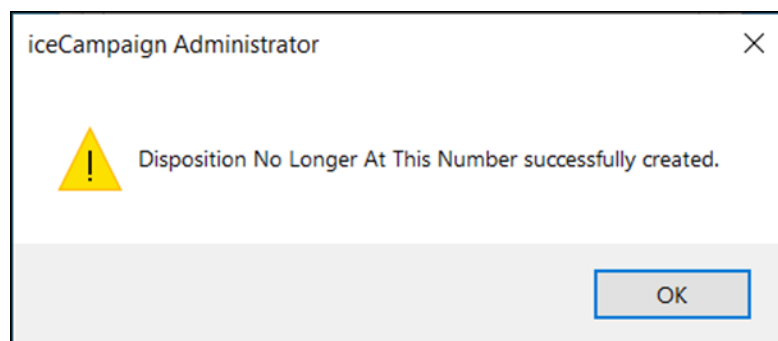
Les administrateurs peuvent également créer, modifier et supprimer des dispositions personnalisées. Elles peuvent être créées pour une campagne spécifique ou s'appliquer à toutes les campagnes.

Création de dispositions

1. Lancez iceCampaign Administrator
2. La fenêtre iceCampaign Administrator s'ouvre.
3. Sélectionnez *Create/Edit/Delete Dispositions*.

6. Utilisez la liste déroulante des campagnes pour appliquer cette disposition à une campagne en particulier ou laissez-la à <ALL> pour appliquer la disposition à toutes les campagnes.
7. Activez la boîte à cocher 'Remove from Waiting List for current Campaign' pour retirer le client potentiel de la liste d'attente lorsque le code de disposition est appliqué.
8. Cliquez sur *OK* pour terminer la création de la nouvelle disposition ou cliquez sur *Cancel* pour rejeter la nouvelle disposition.

Lorsque la nouvelle disposition est créée avec succès, une fenêtre s'affiche :



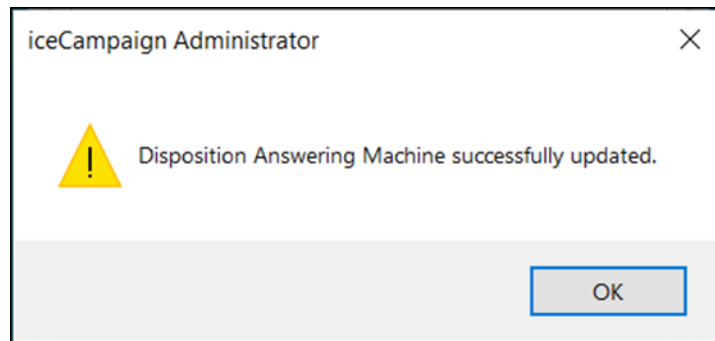
Modification de dispositions

1. Lancez iceCampaign Administrator.

La fenêtre iceCampaign Administrator apparaît.

2. Sélectionnez Create/Edit/Delete Dispositions.

Une fenêtre s'ouvre:



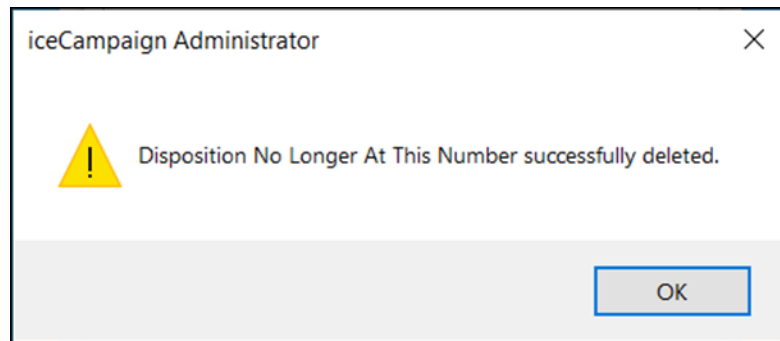
Suppression de dispositions

1. Lancez iceCampaign Administrator.

La fenêtre iceCampaign Administrator s'ouvre.

2. Sélectionnez Create/Edit/Delete Dispositions.

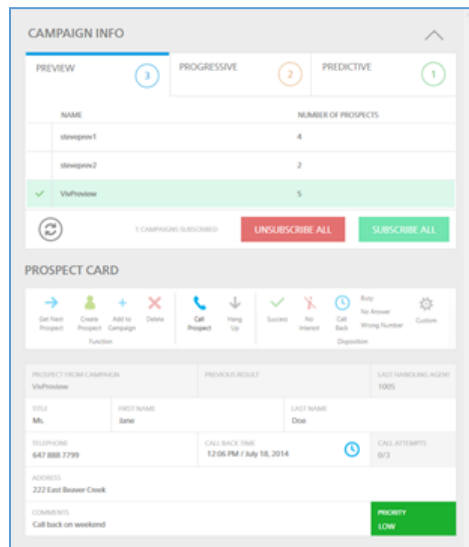
Une fenêtre s'ouvre:



Gestion de clients potentiels

Personnalisation d'étiquettes de champ

Le bloc des détails des clients potentiels dans iceCampaign User présente les champs standards et les champs définis par l'utilisateur, tel que montré ci-dessous.



Les champs standards sont décrits en détails à la page 47.

En plus des champs standards, il y a vingt champs qui peuvent contenir de l'information unique à votre centre de contact. Par défaut, ces champs affichent l'étiquette 'Undefined' jusqu'à ce que vous les personnalisiez.

Pour personnaliser les étiquettes de champ 'Undefined' dans les détails des clients potentiels :

1. Lancez iceCampaign Administrator.
2. La fenêtre 'Campaign Database Administrator' s'ouvre.
3. Sélectionnez *Edit Prospect List Field Labels*.

La fenêtre 'Edit Prospect List Fields' s'ouvre, tel que montré ci-dessous.

The screenshot shows a window titled "Edit Prospect List Fields" with a close button (X) in the top right corner. The window is divided into two columns, each with a header "Field Label". The left column contains 19 text input fields labeled "Field1:" through "Field19:". The right column contains 19 text input fields labeled "Field2:" through "Field20:". At the bottom of the window, there are two buttons: "Save" and "Exit".

4. Dans le champ1, tapez le nom que vous aimeriez voir apparaître à côté de ce champ dans iceCampaign User.

Par exemple, vous pourriez vouloir que 'Numéro de compte' s'affiche pour ce champ. Chaque champ accepte un maximum de quinze caractères. Répétez cette étape si vous désirez étiqueter un ou plusieurs autres champs.

5. Cliquez sur *Save* pour mettre vos modifications à jour dans iceCampaign User et fermer la fenêtre ou cliquez sur *Exit* pour annuler les modifications et fermer la fenêtre.

Les utilisateurs verront le nouveau nom de champ dans iceCampaign User la prochaine fois qu'ils lanceront cette application.

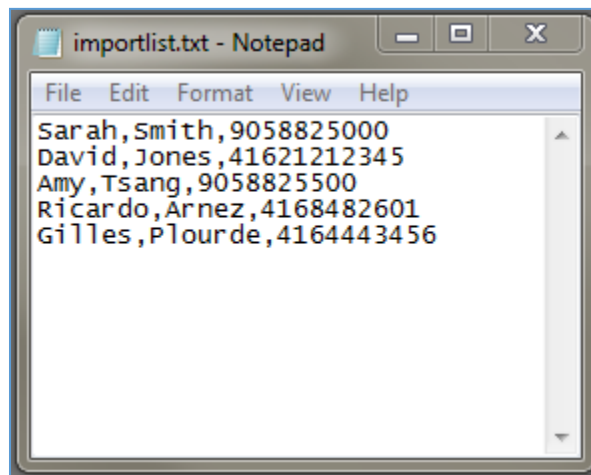
Remarque : Les champs personnalisés s'appliquent à toutes les campagnes.

Importation de clients potentiels dans une campagne

Chaque campagne d'appels sortants est associée à une liste de clients potentiels ou d'individus que vous désirez contacter durant la campagne. Une liste de clients potentiels peut être importée dans la base de données à partir d'un fichier texte. Les utilisateurs peuvent également entrer de nouveaux clients potentiels mais l'importation de clients potentiels dans une campagne est plus efficace pour mettre la base de données à jour par l'ajout d'un grand nombre de nouveaux clients potentiels.

Le fichier texte

Avant que les données de clients potentiels puissent être importées dans la base de données de la campagne, les clients potentiels doivent être configurés dans un fichier texte, tel que montré ci-dessous.



Le fichier texte doit remplir les conditions spécifiées ci-dessous :

- Le fichier doit être en format texte.
- Chaque nouvelle ligne du fichier est reconnue comme un client potentiel. En conséquence, toute l'information contenue sur une ligne doit se rapporter à un seul client potentiel.
- Le numéro de téléphone ne doit contenir que des chiffres. N'incluez ni tiret, ni parenthèse ni espace dans le numéro.
- Le prénom, le nom et le numéro de téléphone sont des champs obligatoires pour chaque client potentiel.
- Les champs peuvent être séparés par une virgule, un espace ou une tabulation et peuvent être inclus entre guillemets doubles ou simples, tel que décrit dans la rubrique qui suit.

Séparateurs de champs et insertions

Une virgule, un espace ou une tabulation peuvent séparer les champs. L'information contenue dans chaque champ peut être insérée entre guillemets doubles, guillemets

simples ou elle peut apparaître sans être insérée entre aucun caractère. Voyez quelques exemples de données qui peuvent être importées dans la base de données ci-dessous :

- Virgule, guillemets doubles: "John", "Wright", "9058825000
- Espace, guillemets simples: 'John' 'Wright' '9058825000'
- Tabulation, aucune insertion: John Wright 9058825000

Chaque client potentiel ou chaque ligne du fichier texte peut contenir une salutation, un prénom, un nom, un numéro de téléphone, une adresse et de l'information pour les 20 champs définis par l'utilisateur. Une fois que le fichier texte est créé, suivez les étapes de la prochaine rubrique pour importer les données dans la base de données.

Importation du fichier texte

Avant de commencer à importer les données du fichier texte que vous avez déjà créé, vous devez être certain de l'ordre dans lequel l'information est disposée dans le fichier texte. Voyez l'exemple ci-dessous :

Mme Sarah Lindsay 4167454567 Toronto

M Richard Wright 15148825500 Montréal

Ces clients potentiels sont disposés dans l'ordre suivant : salutation, prénom, nom, numéro de téléphone et adresse. Lorsque vous suivez les étapes pour importer les données dans la base de données de la campagne, vous devez spécifier l'ordre dans lequel cette information apparaît.

Remarque : prénom, nom et numéro de téléphone sont des champs obligatoires.

Pour importer le fichier :

1. Lancez iceCampaign Administrator. La fenêtre iceCampaign Administrator s'ouvre.
2. Sélectionnez *Import Prospect List from Text File*. La fenêtre 'Import Prospect List' s'ouvre, tel que montré ci-dessous.

Import Prospects

Campaign: Prog Time Zone: <ALL>

Full Path to Prospect List: C:\Users\cliu\Desktop\iceCampaign\Prospects.txt Browse

Copy Prospect List from Clipboard

Format
Specify Column Order (if a column is not present, choose 0):

Salutation	0	First Name	1	Last Name	2
Telephone Number	3	Add Prefix:		Address	0
Province	0	Country	0	Assigned	0
Household	0	Middle Name	0	Language	0
Email	0	Province	0	Postal code	0
Registration	0	Disposition	0	Field10	0
Field11	0	Field12	0	Field13	0
Field14	0	Field15	0	Field16	0
Field17	0	Field18	0	Field19	0
Field20	0				

Columns are:

Separated by COMMAS Enclosed in DOUBLE QUOTES
 Separated by WHITESPACE Enclosed in SINGLE QUOTES
 Separated by TAB Not enclosed in any characters

First Line Contains Column Headers

Comments: _____

Start Import Stop Import Exit

3. Complétez les champs, tel que requis. Sélectionnez un numéro pour représenter la colonne où l'information est située dans le fichier texte. Le préfixe est le numéro composé avant de faire un appel sortant. Le tableau ci-dessous présente la description complète de chaque champ.

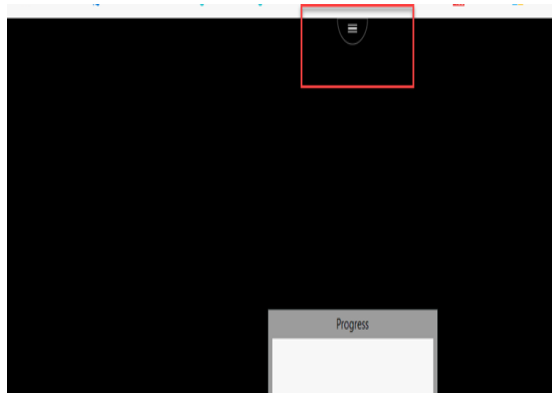
Important: La campagne doit être sélectionnée et le fuseau horaire doit l'être également. Les indicatifs régionaux sont chargés et iceCampaign vérifiera les numéros qui sont importés afin de s'assurer de l'exactitude. Assurez-vous par conséquent de sélectionner la description appropriée de la manière dont l'information est séparée.

Si vous avez une liste de clients potentiels, seuls les clients potentiels dont les indicatifs régionaux se retrouvent dans ce fuseau horaire seraient importés.

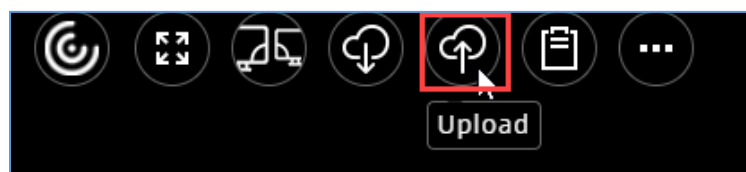
Si iceCampaign Administrator est hébergé dans Citrix, vous devez d'abord importer et sauvegarder votre fichier texte sur le bureau de Citrix avant d'entrer le *Full Path to Prospect List*.

Pour importer un fichier texte sur le bureau de Citrix, suivez les étapes ci-dessous :

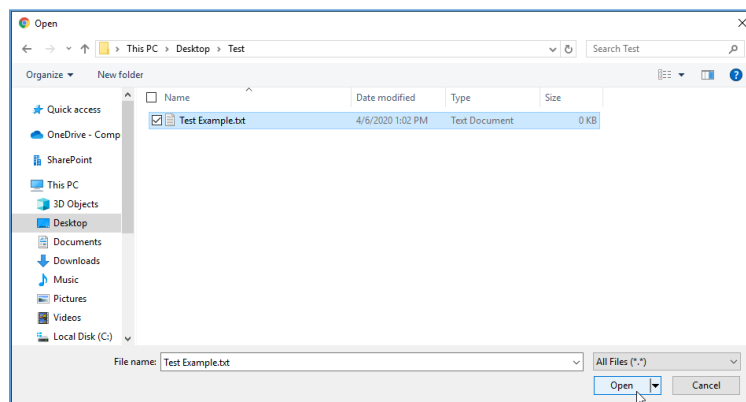
1. Cliquez sur le demi-cercle dans la partie centrale supérieure de la fenêtre Citrix.



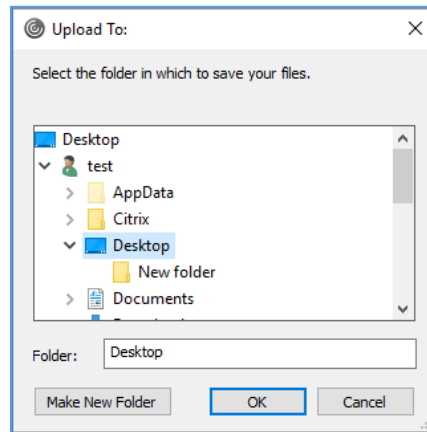
2. Sélectionnez le bouton Upload pour téléverser le fichier dans l'environnement de Citrix.



3. Trouvez le document sur votre poste de travail et cliquez sur Open.

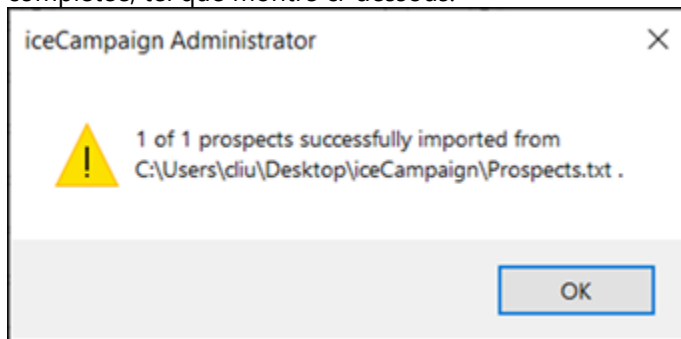


4. Sélectionnez le répertoire dans l'environnement Citrix où téléverser le document et cliquez sur OK pour sauvegarder le fichier.



Pour compléter l'importation, suivez les étapes ci-dessous:

1. Cliquez sur *Start import* pour débuter l'importation des données dans la base de données d'iceCampaign. Un message de confirmation apparaît lorsque l'importation est complétée, tel que montré ci-dessous.



2. Cliquez sur *OK* pour fermer la fenêtre du message de confirmation et cliquez sur *Exit* pour fermer la fenêtre 'Import Prospects List'.

Le tableau ci-dessous décrit les champs qui peuvent être complétés lors de l'importation d'une liste de clients potentiels:

Importation d'une liste de clients potentiels	
Champ	Description
Campaign	Une liste défilante qui présente toutes les campagnes. Sélectionnez la campagne dans laquelle vous voulez importer des clients potentiels.
Time zone	Choisissez le fuseau horaire pour cette liste de clients potentiels.

Importation d'une liste de clients potentiels	
Champ	Description
Full Path to Prospect List	Entrez le chemin du fichier texte que vous avez déjà créé. Le bouton <i>Browse</i> peut être utilisé pour localiser le fichier, au besoin. Remarque: Si iceCampaign Administrator est hébergé dans Citrix, vous devez d'abord téléverser votre fichier texte sur le bureau de Citrix.
Browse	Cliquez sur <i>Browse</i> pour localiser le fichier texte sur votre ordinateur personnel ou sur le réseau, au besoin.
Salutation, First Name, Last Name, Telephone Number, Address, Customizable Fields	Pour chaque champ, sélectionnez un numéro qui représente la colonne du fichier texte où se trouve l'information. Par exemple, si le prénom du client potentiel est dans la seconde colonne, alors le numéro dans le champ prénom devrait être 2. Si aucune colonne ne représente le prénom dans le fichier texte, le numéro dans le champ du prénom devrait alors être 0. Remarque : First Name, Name et Telephone Number sont des champs obligatoires.
Add Prefix	Entrez le préfixe que l'utilisateur compose habituellement pour faire un appel sortant.
Commas/ Whitespace /Tab	Sélectionnez 'Separated by Commas', 'Separated by Whitespace', 'Separated by Tab' pour indiquer le séparateur de champs dans le fichier texte. Reportez-vous à la page 47 pour plus d'information.
Double Quotes/Single Quotes/No Enclosure	Sélectionnez 'Enclosed in Double Quotes', 'Enclosed in Single Quotes' ou 'Not enclosed in any characters' pour indiquer les insertions de champs dans le fichier texte. Reportez-vous à la page 47 pour plus d'information.
First Line Contains Headers	Cochez cette option si votre fichier texte a un entête.
Comments	Un commentaire peut être ajouté à ce champ. Ce commentaire général est appliqué à tous les clients potentiels qui sont importés du fichier texte.

Copie/Déplacement des clients potentiels

Les utilisateurs d'iceCampaign Administrator peuvent copier des clients potentiels d'une campagne à une autre.

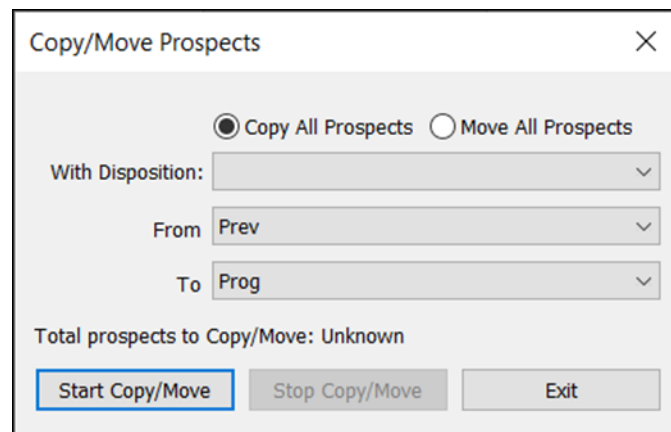
Pour copier/déplacer un client potentiel d'une campagne à une autre :

1. Lancez iceCampaign Administrator.

La fenêtre iceCampaign Administrator s'ouvre.

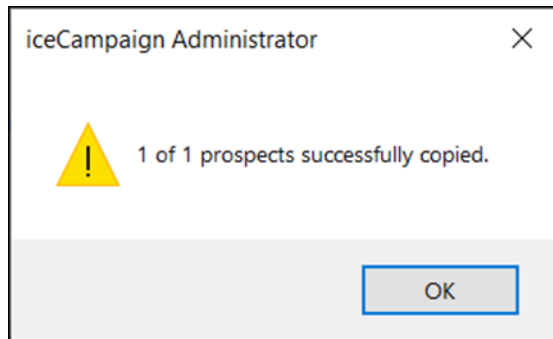
2. Sélectionnez *Copy/Move Prospects*.

La fenêtre 'Copy/Move Prospects' s'ouvre, tel que montré ci-dessous.



3. Sélectionnez le bouton radio 'Copy All Prospects' pour copier les clients potentiels dans une autre campagne ou le bouton radio 'Move All Prospects' pour déplacer les clients potentiels dans une autre campagne.
4. Sélectionnez une disposition des clients potentiels. Seuls les clients potentiels qui ont cette disposition seront copiés/déplacés.
5. Sélectionnez la campagne dont vous désirez copier ou déplacer les clients potentiels dans la liste défilante 'From Campaign'.
6. Sélectionnez la campagne dans laquelle vous désirez copier ou déplacer les clients potentiels dans la liste défilante 'To Campaign'.
7. Cliquez sur *Start Copy/Move* pour débuter la copie ou le déplacement des clients potentiels.
8. Cliquez sur *Exit* si vous décidez que vous ne voulez pas copier ou déplacer les clients potentiels.

Lorsque les clients potentiels ont été copiés ou déplacés une fenêtre de confirmation apparaît, tel que montré ci-dessous.

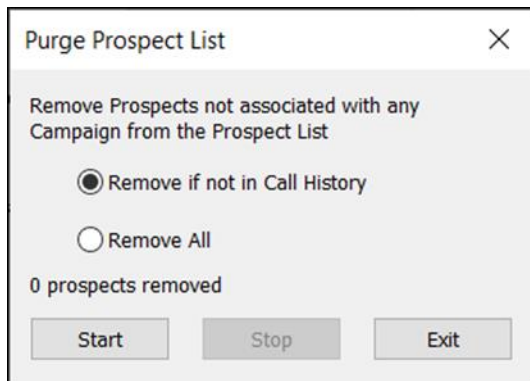


Pendant que les clients potentiels sont copiés ou déplacés, vous pouvez cliquer sur le bouton *Stop Copy/Move* pour interrompre la copie ou le déplacement des clients potentiels.

9. Cliquez sur *OK* pour fermer la fenêtre de message et cliquez sur *Exit* pour fermer la fenêtre 'Copy/Move Prospects'.

Élimination d'une liste de clients potentiels

Les administrateurs d'iceCampaign peuvent éliminer des listes de clients potentiels à partir du menu principal.

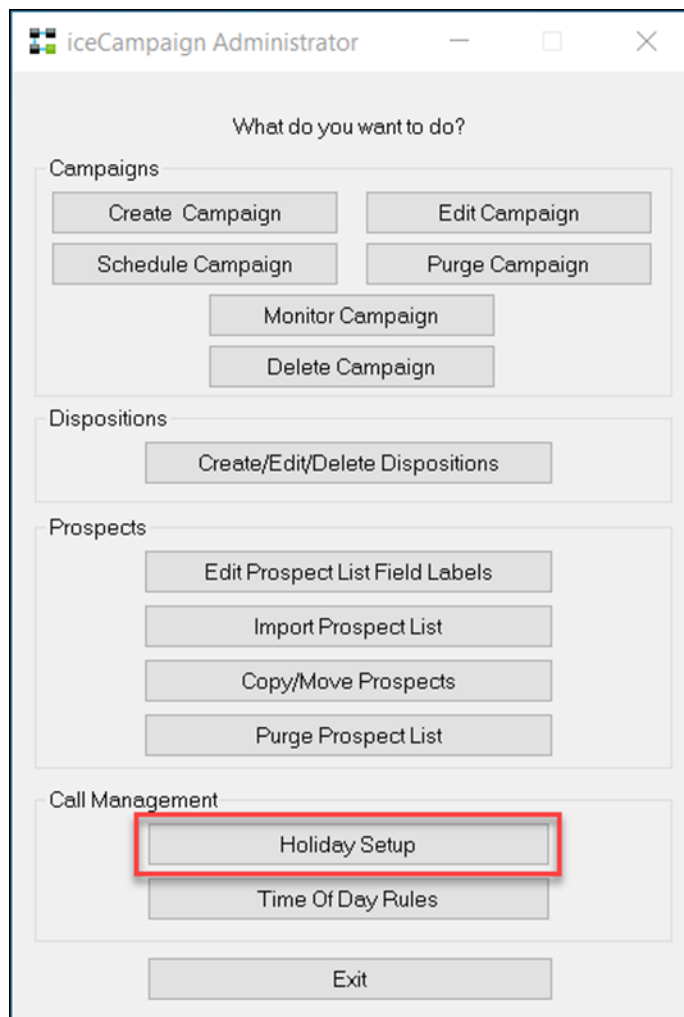


Gestion d'appels

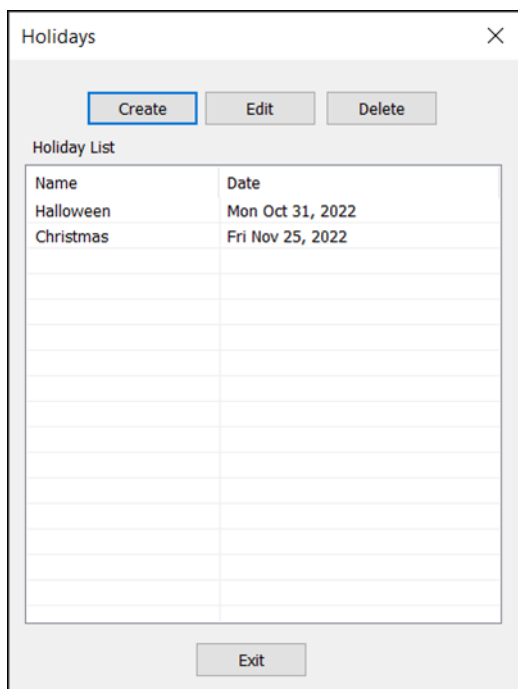
Avant d'appeler des clients potentiels, ice vérifie tous les paramètres de l'heure dans l'ordre suivant : horaire de la campagne, ensuite les règles de congés puis les règles de l'heure. Pour de l'information sur la modification d'horaires de campagnes, reportez-vous à Programmation d'une campagne à la page 26. Dans cette rubrique, nous traiterons des règles de congés et des règles de l'heure.

Configuration des congés

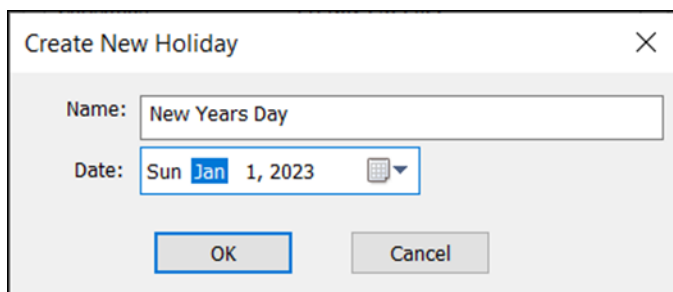
Les congés peuvent être configurés pour s'assurer qu'aucun appel ne soit fait à certaines dates. Une liste de congés existants se retrouve dans Holiday List. On accède à la liste des congés à partir du bouton Holiday Setup dans le menu principal.



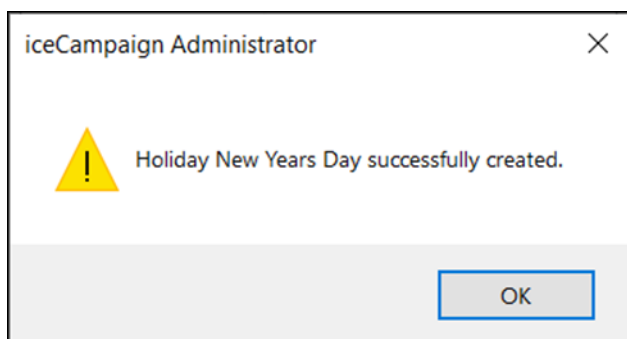
Lorsque vous cliquez sur Holiday Setup, la fenêtre Holidays apparaît.



Pour créer un nouveau congé, cliquez sur Create. La fenêtre Create New Holiday apparaît. Complétez et modifiez les champs.

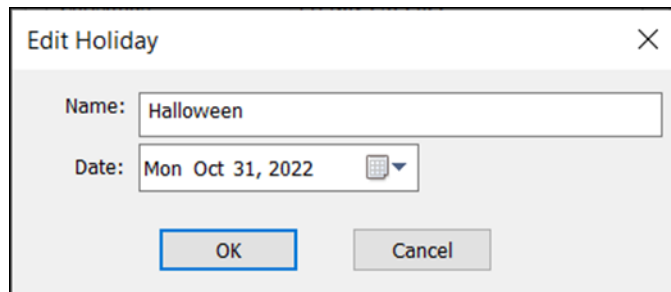


Cliquez sur OK pour créer le congé. Cliquez sur Cancel pour annuler l'opération.



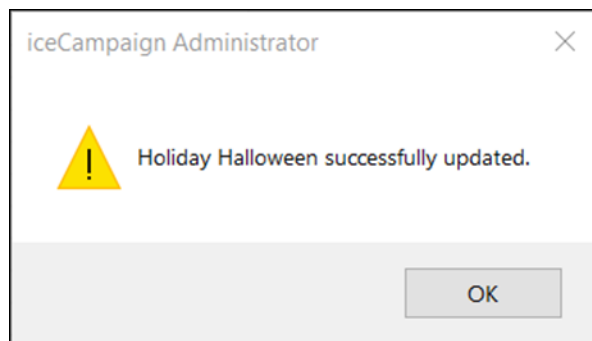
Pour modifier un congé existant, mettez en évidence le congé d'intérêt et cliquez sur Edit.

La fenêtre suivante apparaît:



The image shows a dialog box titled "Edit Holiday" with a close button (X) in the top right corner. It contains two input fields: "Name:" with the text "Halloween" and "Date:" with the text "Mon Oct 31, 2022" and a calendar icon. At the bottom, there are two buttons: "OK" and "Cancel".

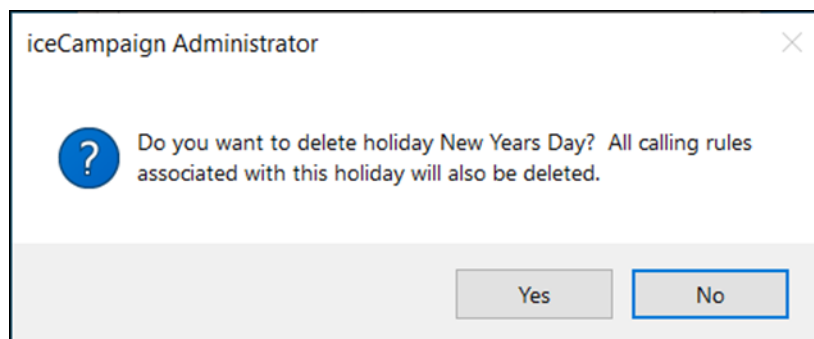
Faites les modifications et cliquez sur OK.



The image shows a dialog box titled "iceCampaign Administrator" with a close button (X) in the top right corner. It features a yellow warning triangle icon with an exclamation mark. The text reads "Holiday Halloween successfully updated." At the bottom, there is an "OK" button.

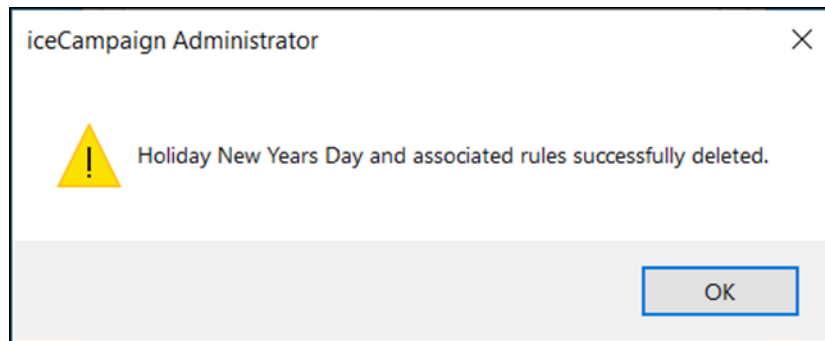
Pour supprimer un congé existant, mettez l'entrée appropriée en évidence et cliquez sur Delete.

Vous verrez le message d'avertissement suivant:



The image shows a dialog box titled "iceCampaign Administrator" with a close button (X) in the top right corner. It features a blue question mark icon. The text reads "Do you want to delete holiday New Years Day? All calling rules associated with this holiday will also be deleted." At the bottom, there are two buttons: "Yes" and "No".

Lorsque vous cliquez sur Yes, l'entrée du congé et les règles associées sont supprimées.



Règles de l'heure

Les administrateurs d'iceCampaign peuvent personnaliser les règles d'appels pour chaque campagne, pour spécifier si ce congé est observé à cet endroit ou dans cette province.

Pour modifier les règles de l'heure pour une campagne spécifique qui vise un endroit, complétez les étapes suivantes:

1. Sectionnez la campagne et l'endroit des menus déroulants.

Call Rules ✕

Select Campaign:

Select Location:

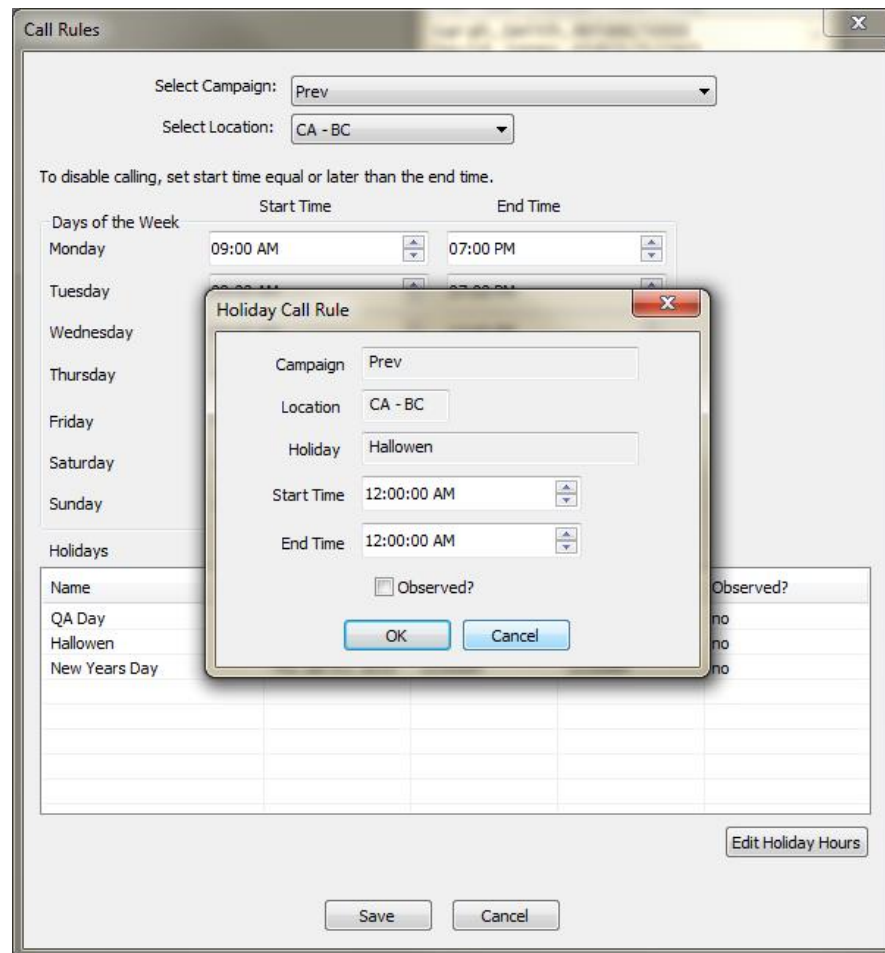
To disable calling, set start time equal or later than the end

Days of the Week	Start	End
Monday	09:00 AM <input type="text"/>	05:00 PM <input type="text"/>
Tuesday	09:00 AM <input type="text"/>	05:00 PM <input type="text"/>
Wednesday	09:00 AM <input type="text"/>	05:00 PM <input type="text"/>
Thursday	09:00 AM <input type="text"/>	05:00 PM <input type="text"/>
Friday	09:00 AM <input type="text"/>	05:00 PM <input type="text"/>
Saturday	12:00 AM <input type="text"/>	12:00 AM <input type="text"/>
Sunday	12:00 AM <input type="text"/>	12:00 AM <input type="text"/>

Holidays

Name	Date	Start Time	End Time	Observed?
Halloween	Mon Oct 31, ...	12:00AM	12:00AM	no
Christmas	Fri Nov 25, 2...	12:00AM	12:00AM	no

2. Mettez en évidence le congé que vous désirez modifier.
3. Cliquez sur Edit Holiday Hours pour faire apparaître la fenêtre Holiday Call Rule.



Si Observed? est coché, iceCampaign appellera alors tous les clients potentiels selon l'heure de début et l'heure de fin spécifiées dans la fenêtre Holiday Call Rule.

Si Observed? n'est pas coché, iceCampaign appellera les clients potentiels selon les heures spécifiées pour le jour où tombe le congé, selon les heures spécifiées dans la fenêtre Campaign Schedule.

Index

A

administrateur ice, définition, 2
ajout d'une campagne, 18
ajout de clients potentiels par importation,
46
application, 9

C

campagne
création, 18
définition, 1
élimination, 26
élimination des données, 35
importation de clients potentiels dans, 46
modification, 25
personnalisation de champs, 45
suppression, 36, 38
campaign modes
outbound IVR, 14
centre de contacts, définition, iii
champs indéfinis, 45
clients potentiels
définition, 1
importation, 46
composition par aperçu
définition, 4
composition prédictive
application, 9
composition prédictive
calibrage, 23
composition progressive
application, 9
contacts, définition, iii
création
champs personnalisés, 45
création d'une campagne, 18

D

délai de relance Pas de réponse, 20
délai de relance sur occupation, 20

E

élimination
campagnes, 26
élimination des données
campagnes, 35

I

ice, définition, iii
importation de clients potentiels
fichier texte, 47
procédure pour, 48

M

modes de campagnes
composition par aperçu, 4
modification de
campagnes, 25
modification de campagnes, 25

O

outbound IVR
campaign modes, 14

P

predictive dialing
workflow, 9
progressive dialing
workflow, 9

R

route DN, 21

S

suppression
 campagnes, 38
suppression de
 campagnes, 36

T

taux de connexion, 23
taux de connexion de démarrage, 23

W

workflow, 9